

Call'm werkt voor tal van klantcontact organisaties in diverse branches en sectoren. Recent waren we actief bij onder meer: De Consumentenautoriteit, NUON, ProRail, Duinwaterbedrijf Zuid Holland, Rabo mobiel, De Vrije Academie voor Kunsthistorisch Onderwijs en Neckermann. Waar schakelen deze opdrachtgevers Call'm zoal voor in? Onderstaand een greep uit onze opdrachten:

Strategische projecten

- Invoering van Customer Relationship Management
- (Her)ontwerp van een multichannel klantcontact strategie
- Contact center (her)positionering
- Integratie van service, marketing en sales
- Aansluiting van front- en back-office activiteiten
- Invoering en integratie van selfservice
- Introductie van kennismanagement
- Transformatie van costcenter naar profit center
- Verandering en reorganisatie
- Uitbesteding van klantcontact en/of infrastructuur

Operationele projecten

- Introductie van prestatie management
- Kwalitatieve verbetering van klantcontact prestaties
- Certificering en besturingsmodellen
- Budgettering en transparantie in kosten en opbrengsten
- Vergroting van contact center efficiency en productiviteit
- Call management en actieve kanaalsturing
- Invoering en optimalisatie van vendormanagement

Management projecten

- Invoering van contact center management
- Strategische management ontwikkeling
- Functie differentiatie
- Loopbaanontwikkeling
- Coaching
- Tijdelijke invulling of ondersteuning van management posities

HRM projecten

- Flexibilisering van de contact center bezetting
- Functieontwikkeling
- Productiviteitsverbetering
- Quality monitoring
- Verloop en verzuim reductie
- Arbeidsmarkt ontwikkeling en werving & selectie

Technologie projecten

- Strategisch implementatieplan
- Ontwerp van business cases
- Inventarisatie en aanschaf (RFI/RFP)
- Optimalisatie van het gebruik van applicaties
- Integratie van hard- en software
- Scans op het gebied van Contact center platforms, CRM- en ERP oplossingen, kennismanagement, performance management, workforce optimization, quality monitoring