

**Call'm is specialist op het gebied van interim management en advies in klantcontact organisaties. We worden ingeschakeld voor zowel operationele als strategische opdrachten. Onderstaand vindt u een beschrijving van verschillende projecten van het afgelopen jaar.**

## **Q-Park**

*Inrichten en professionaliseren van de Nederlandse Customer Service organisatie en uitrol van een internationaal service concept.*

Alies Oplaat hield zich bezig met deze interessante opdracht met internationale allure. De Nederlandse service organisatie werd geherstructureerd en intern beter op de kaart gezet. Al het directe klantcontact werd bij de service organisatie belegd. Het vooruitstrevende control room concept, waarbij parkeergarages in verbinding staan met een professioneel contact center, werd geïnternationaliseerd.

## **DZH**

*Een verandertraject met als doel realisatie van operational excellence, best in class performance en optimale klant-leverancier relaties.*

Renate Kooistra werd door Call'm ingezet om het waterbedrijf van Zuid Holland te ondersteunen op weg naar verbeterde prestaties. Kooistra hield zich bezig met het redesign van belangrijke processen binnen de klantenorganisatie en transformeerde de organisatie tot een shared service center met een focus op people management én bedrijfs-economische aansturing.

## **NUON**

*Interim- en verandermanagement binnen de klantgerichte keten 'Verkoop en Service'.*

Marion van den Brink werd ingezet om tijdelijk de rol van ketenmanager waar te nemen binnen een uiterst turbulente organisatie. In eerste instantie moest deze worden voorbereid op een fusie met concullega Essent, maar na het afketsen daarvan moest er weer een eigen koers worden gevaren. In dat verband werkte Van den Brink actief mee in een reorganisatie van haar keten en de op handen zijnde splitsing van het energiebedrijf.

## **Neckermann.com**

*Ontwikkeling meerjarenplan voor de afdeling Klantenservice in de transitie van postorderaar naar e-Commerce bedrijf.*

Alies Oplaat en Ernst Kruize maakten een meerjarenplan voor de ontwikkeling van de afdeling klantenservice in België en Nederland.

Het plan biedt stapsgewijs een aanpak om de toegevoegde waarde van klantenservice in een e-Commerce organisatie te borgen. Op basis van het plan is een reorganisatie van de eigen organisatie en de samenwerking met externe partners in gang gezet.

## **Andere projecten:**

### **Consumentenautoriteit**

*Interim management en introductie van vendor-management*

### **Vrije Academie Kunsthistorisch Onderwijs**

*Analyse van klantcontactstromen en voorbereiding tot uitbesteding*

### **Rabomobiel**

*Operationeel teammanagement in de opstartfase van dit nieuwe bedrijf*

### **KPN Contact**

*Project op het gebied van kennismanagement*

### **Ohra**

*Optimalisatie van telefonische verkoop van verzekeringsproducten*

### **T-Mobile**

*Quickscan op het gebied van flexibilisering van de klantcontact organisatie*

### **Gemeente Almere**

*Verkenning van de lokale arbeidsmarkt voor contact center personeel op detailniveau*

