

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 gecentraliseerd.

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

Ontwikkeling meerjarenplan voor de ontwikkeling van 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 toevoegde 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

