



# TRANSCOM

## Over outsourcing van Customer Care

Transcom ziet outsourcing van customer care als een proces waarbij klantgedreven processen samen met de opdrachtgever verbeterd worden. Outsourcen is een delicaat en complex proces, en in het bijzonder het uitbesteden van het contact en beheer van klanten. Outsourcen doe je dus samen met je opdrachtgever. Samen in de vorm van verwachtingen en specificaties. Samen in de vorm van kansen en verbeteren. Om dergelijke transitie goed te laten verlopen, is het volgens Transcom zaak om als partner op te trekken met de opdrachtgever en gezamenlijke doelstellingen te definiëren ten aanzien van toegevoegde waarde, kwaliteit, het managen van risico's en financiële parameters.

### Een Introductie

Transcom is een organisatie die zich profileert in de Customer Services markt als zo'n partner. Transcom wil samenwerking met haar opdrachtgevers aangaan op basis van een business model waarbij Transcom beloofd wordt voor besparingen, kwaliteitsverbetering- en en door de focus op kwaliteit en gain-share verdienmodellen.

Transcom Worldwide is gespecialiseerd in het management van klantintensieve processen voor haar opdrachtgevers. Met aanwezigheid op alle continenten verdeeld over 80 Customer Care vestigingen in 29 landen wordt een hoogwaardig portfolio van Customer Care BPO diensten geleverd door meer dan 23.000 medewerkers. Met on-, near- en off-shore vestingen om de juiste balans tussen kwaliteit en kosten te kunnen bieden, waarbij de scope van dienstverlening met haar randvoorwaarden bepalen welke "shore" de beste is voor de specifieke klantvraag.

Transcom is in Nederland vertegenwoordigd met een kleine 700 medewerkers, verdeeld over drie vestigingen in het noorden van het land (Groningen en Emmen).

Met een energiek en toegewijd team onder leiding van Algemeen Directeur Sander Schepens gaat Transcom een interessant jaar tegemoet. Een jaar waarin groei en nieuwe opdrachtgevers centraal zullen staan.

Een jaar waarin opdrachtgevers zullen merken dat het ook anders kan dan alleen maar volumes binnenhalen en niet primair gaat over revenue en marge, maar vooral over samen klantgedreven dienstverlening bouwen om loyaliteit en merkwaarde te bevorderen.

### **"OUTSOURCING VAN CUSTOMER CARE GAAT OVER SAMEN KLANTGEDREVEN PROCESSEN VERBETEREN"**

Transcom heeft zich de afgelopen jaren internationaal sterk ontwikkeld in een aantal sectoren, te weten:

- Telecom & ISP's
- Banking
- Insurance
- Non-Profit sector
- Utilities
- Financial services
- Electronics
- Leisure
- Supply Chain
- E-Business

Voor deze sectoren zijn maatwerk oplossingen gebouwd, waarbij Customer Care slechts een deel van het serviceportfolio is. Back Office, Soft Collections, maar ook complete After Sales of bijvoorbeeld Leasing

Services zijn typische voorbeelden van de complete toegevoegde waarde dienstverlening die zo kenmerkend is voor Transcom. Door deze blik op het "gehele klantproces" zijn verbetervoorstellen voor het optimaliseren van efficiency, verbeteren van klanttevredenheid en het verhogen van omzet per klant een vast onderdeel van de Transcom dienstverlening.

### Customer Experience

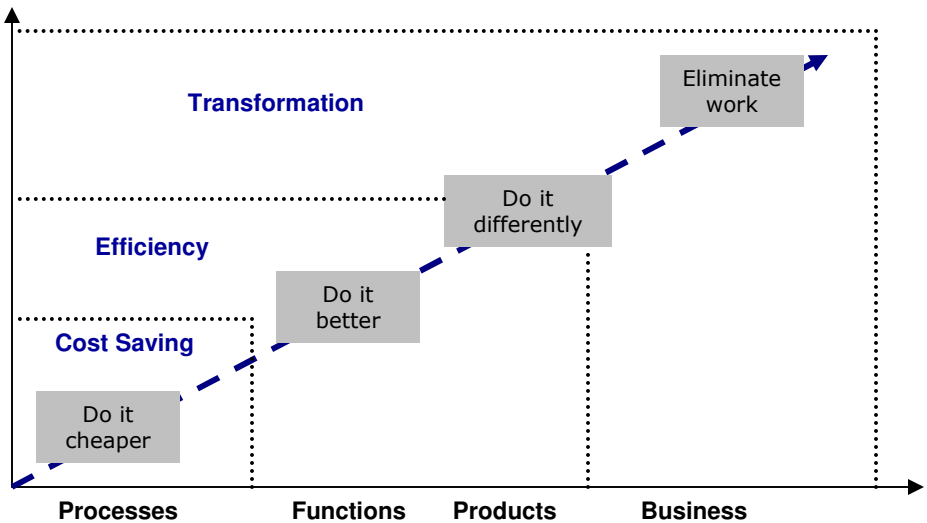
Volgens directeur Sander Schepens is het 1<sup>e</sup> lijns klantcontact slechts een klein onderdeel van het gehele klantproces wat uiteindelijk de "customer experience" bepaald. Als de processen in de mid- en back-office niet goed aansluiten op de processen in het contact center, of als de prioriteiten, systemen en business rules niet over deze verschillende afdelingen heen "aligned" zijn, zal een integrale klantgedreven organisatie een utopie blijven. Zaken kunnen op afdelingsniveau nog zo goed geregeld zijn, maar de klant zal nog steeds zoekend en teleurgesteld achterblijven. Transcom wil zich op basis van de kennis, kunde en ervaring in juist het integraal naar deze zaken kijken onderscheiden in de Customer Care markt. Een scope waarbij bijvoorbeeld het contact center, administratieve ondersteunende taken, een postkamer, debiteurenbeheer en een acceptatie afdeling allen onderdeel zijn van de outsourcing. Bij een dergelijke scope kan Transcom echt waarde toevoegen door business process redesign, en bredere commitments aangaan over NPS resultaten, up- en cross selling, kosten / omzet ratios per klant en het verbeteren van total customer life time value. Er zijn verschillende manieren om uitbesteding van Customer Care aan te pakken volgens Schepens; Ten eerste kan er gekozen worden voor het strak definiëren van wensen en eisen, een vast pricing model en soms zelfs een voorkeursindicatie ten aanzien van de

locatie waar de dienstverlening dient te worden uitgevoerd. Een andere manier is om de huidige interne processen, mensen en middelen over te dragen en middels een “transformational outsourcing” de optimalisatie samen te realiseren. Transcom heeft ruime ervaring in deze vorm van uitbesteding en is nadrukkelijk in de markt voor dergelijke projecten en samenwerking.

Een derde manier is het definiëren van de hoofddoelstellingen voor de organisatie waarbij de dienstverlener relatief veel vrijheid krijgt om de processen, systemen, locaties en dergelijke te bepalen, en hij wordt afgerekend op bottomline resultaten ten aanzien van klanttevredenheid, kosten, kwaliteit, innovatie en voortdurende optimalisatie van de processen. Deze aanpak met betrekking tot het uitbesteden van Customer Care gaat uit van een meer strategische context. Voor alledrie de vormen en aanvliegroutes is wat te zeggen en in al deze modellen is Transcom ruim ervaren. Iedere organisatie dient op basis van zijn eigen “way of working” de best passende vorm te volgen.

Transcom gaat graag het gesprek met haar opdrachtgevers aan om samen de relevante klantprocessen te analyseren en te bepalen welke het meest in aanmerking komen om uit te besteden. Het hebben van een klantgedreven organisatie betekent namelijk nog niet dat het leveren van deze klantprocessen ook daadwerkelijk allemaal inhouse uitgevoerd hoeven te worden. Een goede leverancier kan over het algemeen belangrijke voordelen bieden ten aanzien van kennis en ervaring in het optimaliseren van klantprocessen, innovatie, schaalgrootte, professiona-

## Outsourcing van Customer Care in een strategische context



lisering van rapportages en bijvoorbeeld het bepalen en leveren van de juiste “shore” voor de juiste dienstverlening.

### Business Cases

Transcom heeft een breed scala aan sector gebaseerde business cases waarbij voor specifieke klanten op basis van individuele wensen en eisen van deze opdrachtgever processen, systemen en dienstverlening zijn ontworpen en geïmplementeerd. Zo heeft Transcom bijvoorbeeld voor de wereldwijde marktleider in Express Logistics voor Europa samen een Customer Care proces ontworpen en geïmplementeerd, waarbij Transcom nu 18 talen ondersteund vanuit 4 landen (Nederland, Tunesie, Litouwen en Hongarije).

Een andere aansprekende case is INPS in Italië waarbij Transcom met twee onderaannemers (waaronder KPMG) een nieuw platform en het volledige

servicemodel heeft gebouwd voor de nationale uitvoeringsinstantie voor pensioenen. Transcom zal met 800 medewerkers de front-, mid- en backoffice taken uitvoeren ten behoeve van alle pensioen gerechtigde Italianen.

### Transcom Portfolio

Transcom is in staat om een breed en divers pallet aan outsourcing dienstverlening aan te bieden aan haar opdrachtgevers.

- Multi Channel Contact Services (call, mail, post, fax, chat, web-services)
- Back Office services
- Soft Collections (B2B & B2C)
- Settlement & Acceptatie Diensten
- Claims Processing
- Selectieve outbound diensten
- Full Service Concepten (bijv. After sales, Leasing, Pension Management)

Transcom zou graag in gesprek komen met Nederlandse klant-gedreven organisaties om één van de vele relevante business cases te delen.



Transcom Worldwide Nederland  
Kadijk 5

9747 AT Groningen

Tel: +31 50 368 9000

Fax: +31 50 368 9052

Mobile: +31 65 569 3049

Email: [sander.schepens@transcom.com](mailto:sander.schepens@transcom.com)