


 A photograph of two people, a man and a woman, sitting at a desk in a call center. The man is on the left, wearing a light blue button-down shirt, and the woman is on the right, wearing a black blazer over a white top. They are both smiling at the camera. The desk has a computer monitor, keyboard, and headset. In the background, there is a large window overlooking an outdoor area with a fountain and a pool.
 

Marleen Grijn en Piet van Kesteren van Call-4us:

# 'Een **dedicated** klantcontactcenter verhoogt de **kwaliteit** van je dienstverlening'

Je bent geconcentreerd aan het werk. Medewerkers aan het inplannen. Bezig met de administratie. Een offerte aan het uitbrengen. En dan belt een klant. Je onderbreekt je werkzaamheden en moet direct omschakelen. Klanten verdienen de hoogste prioriteit en aandacht, maar in de praktijk voelt het soms als een hinderlijke onderbreking. Een dedicated klantcontactcentrum biedt soelaas.

## Inkomend telefoonverkeer

Marleen Grijn, Operationeel Manager van Call4-us bevestigt: "Call-4us is een facilitair klantcontactcenter. In april hebben we het inkomend telefoonverkeer van RRS Riool Reiniging Service overgenomen. RRS heeft 11 vestigingen en is specialist voor het ontstoppen, reinigen, inspecteren en lokaliseren van riolering, afvoer, leidingen, vetafscheiders en septic tanks. Wij krijgen mensen met wateroverlast of problemen met een verstopte afvoer of toilet aan de telefoon. Die willen zo snel mogelijk geholpen worden. Binnen de tijdsafspraken van het contract plannen wij de monteurs via een geavanceerde softwaresysteem in. Iedere klant wordt volgens hetzelfde protocol behandeld.

Omdat wij een natuurlijke afstand hebben tot de vestigingen spelen bij ons omstandigheden aldaar geen rol: wij gaan uit van efficiency en het waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening."

## Volledige toewijding

Business Consultant Piet van Kesteren: "Het klantcontact prevaleert boven de waan van de dag. Wij zijn volledig toegewijd aan klanten die bellen. Onze medewerkers zijn gefocust om de klant snel en goed te helpen en hebben bovendien verstand van de business. Dat doen we voor RRS, maar ook voor branche-gerelateerde bedrijven, kort gezegd daar waar calamiteiten kunnen ontstaan in en om een gebouw. Denk aan storingsdiensten en klantenservices voor bedrijven in

glasservice, installatietechniek, liftservice of bouw. Call-4us is 24/7 bereikbaar. Zodra de blaadjes van de boom vallen of hevige regenval in aan tocht is, weet je dat in deze branches het inkomend belverkeer toeneemt. Wij zijn daarop ingericht en kunnen snel in capaciteit opschakelen. In het inspirerende Royal-kantoorgebouw in het bruisende centrum hebben we een goede mix van fulltime ervaren medewerkers tot Hbo-studenten. Marleen: "Wil je de kwaliteit van je dienstverlening verhogen, neem het voorbeeld van RRS en besteed inbound telefoonverkeer uit. Het is ons primaire proces."

Meer weten? [www.call-4us.nl](http://www.call-4us.nl)