

Geen contactcenter, maar **partner** in communicatie

In aanloop naar het tienjarig jubileum van WeCallForYou vertelt oprichter Monique Hoogkamer over de start en ontwikkeling van haar bedrijf. Wat begon als een freelanceproject in de IT-sector, groeide uit tot een succesvol communicatiebedrijf dat zich richt op zowel B2B als B2C. Met een focus op duurzaamheid en IT, voeren de medewerkers van WeCallForYou authentieke gesprekken met concrete antwoorden. Deze benadering, gecombineerd met technologische efficiëntie en flexibiliteit, heeft geleid tot een grote klanttevredenheid.

‘**W**e zien ons niet zozeer als contactcenter, maar als partner in communicatie’, stelt Monique Hoogkamer enthousiast. ‘Onze klanten waarderen dit enorm, bedrijven die overbelast zijn met technische vragen over duurzaamheid besteden dit graag aan ons uit, omdat wij de eerste lijn van ondersteuning effectief kunnen beheren en de klantenservice ontlasten. We lossen ongeveer 60 tot 70 procent van de problemen zelf op. Voor de

complexere issues schakelen we met de tweedelijns ondersteuning van de klant.’ Hoogkamer benadrukt het belang van maatwerk en een diepgaand partnerschap met klanten.

AUTHENTIEK COMMUNICEREN

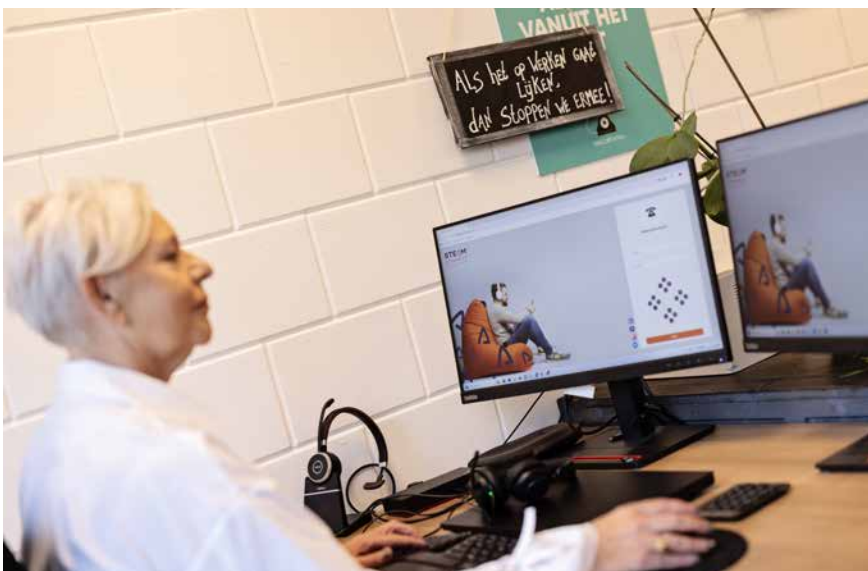
‘Het is belangrijk dat iedereen vanaf het begin op één lijn zit en nemen ook echt de tijd om in de huid van onze klant te kruipen. We bellen niet namens, maar als een deel van het bedrijf. Dit niveau van integratie helpt enorm en stelt ons in staat om authentiek te communiceren, wat echt

Als bedrijf doe je er alles aan om je klanten zo goed mogelijk te helpen, ongeacht het kanaal. Breng jouw klantervaring naar een nieuwe dimensie en krijg grip op alle contactmomenten. Maak van omnichannel klantcontact jouw USP met Steam-connect.

Steam-connect - Empowering conversations

STEAM[®]
CONNECT
empowering conversations

een meerwaarde is voor zowel ons als de klant.’ Ook met klanten in sectoren waar ze minder ervaring hebben, weet WeCallForYou goed om te gaan. ‘Het is essentieel dat klanten begrijpen wat er nodig is om een project succesvol te maken. Als ze denken dat het gewoon een kwestie is van een lijstje afbellen, dan zijn ze geen match voor ons. Wij streven naar een diepgaand partnerschap en passen ons systeem aan om de identiteit van de klant over te nemen, van het telefoonpoppetje tot de kleuren en het logo van het bedrijf.’ WeCallForYou beheert verschillende campagnes. ‘Elke klant heeft zijn eigen campagne in het platform van Steam-connect. We zorgen ervoor dat teams niet bij elkaars gegevens kunnen, wat we de ‘Chinese muur’ noemen. Voor inkomende gesprekken kunnen we zien wie er belt en dit helpt om gepersonaliseerd en efficiënt te reageren. We maken ook uitgebreide rapportages die onze klanten inzicht





met een lokaal nummer. Dat regelen we dan natuurlijk en het wordt ook gefaciliteerd vanuit Steam-connect.' Daarnaast focust WeCallForYou zich niet alleen op support, maar ook op verkoopactiviteiten. 'We verkopen niet direct producten of diensten, maar maken afspraken voor klanten. We streven naar kwalitatieve gesprekken en echte engagement en zijn succesvol in wat we doen, met responspercentages die stevast boven de 10% liggen, wat veel hoger is dan het gemiddelde.' Hoogkamer legt uit hoe het team op de hoogte blijft van de verschillende projecten en klanteisen. 'We hebben systemen opgezet waarbij er duidelijke verslaglegging is van elke klantinteractie. Dit helpt ons om continuïteit te waarborgen, zelfs als verschillende teamleden aan hetzelfde project werken. We streven naar een dynamische werkomgeving waarin

teamleden wisselen tussen projecten. Dit houdt het werk interessant en zorgt ervoor dat iedereen fris blijft in hun benadering.' Hoogkamer: 'Het platform toont direct wie er belt, inclusief de bedrijfskleuren en het logo van de klant en of er een script is dat gevolgd moet worden.

Dit helpt ons team om de juiste 'pet' op te zetten en de klant adequaat te woord te staan. Alle 'petten' hebben een eigen aanpak nodig en systeemmeldingen stelt iedereen in staat snel te zien wat er speelt en welk project hun aandacht vereist. En ja, we hebben een script, maar houden ons er vrijwel nooit aan. We gaan namelijk voor een echt gesprek.' Met deze duidelijke visie en pragmatische aanpak laat Monique Hoogkamer zien hoe WeCallForYou zich onderscheidt in de markt door de hoogwaardige technologie van Steam-connect, flexibiliteit en klantgerichtheid te combineren.

'We bouwen aan klantrelaties en daar zijn we goed in! Mede omdat het platform van Steam-connect vóór ons werkt'

geven in de voortgang en resultaten.' Monique werkt al ruim vijf jaar met Steam-connect. Ze legt uit hoe deze keuze tot stand kwam. 'In het begin werkte ik met een eenvoudig Google-document, maar dat was al heel snel niet meer voldoende. Ik nodigde verschillende leveranciers uit en koos uiteindelijk voor de oplossing die ons de beste mogelijkheden bood. Het was een investering, zowel in geld als tijd, maar het heeft ons veel efficiëntie en tijdsbesparing opgeleverd. Het is cruciaal dat we allemaal toegang hebben tot het platform, ongeacht waar we zijn. Dit helpt ons om consistent en efficiënt te werken en omdat het systeem zich blijft verbeteren, blijven wij ook up-to-date. Het is belangrijk voor ons om te laten zien dat we meer bieden dan alleen een standaard contactcenterservice: we bouwen aan relaties en kunnen dat ook heel goed voor elkaar krijgen door de techniek van Steam-connect vóór ons te laten werken.'

WeCallForYou kent door het platform een flexibele aanpak voor werken op afstand, ook internationaal. 'We bieden onze medewerkers de flexibiliteit om vanuit huis te werken, vooral als dat handiger is. Het platform van Steam-connect ondersteunt dit volledig en biedt de benodigde flexibiliteit. Dit werkt erg goed voor ons en stelt ons in staat om ook in de avonduren diensten aan te bieden, wat ideaal is voor zowel onze werknemers als onze klanten.'

SPECIFIEKE WENSEN

Hoogkamer vertelt over het gebruik van specifieke telefoonnummers voor uitgaande gesprekken bij WeCallForYou. 'We hebben klanten die specifieke wensen hebben, zoals het niet uitbellen van een 085-nummer maar