

# Offshoring Klantenservice in de huidige 24/7 economie

**‘Kosten besparen’, dat is het eerste waar veel mensen aan denken bij het uitbesteden van administratie, informatieverwerking en klantenservice aan een partij die de werkzaamheden uitvoert in het buitenland. Maar dan komen de vragen: of de lokale medewerkers de klantvraag wel begrijpen en hoe het zit met dataveiligheid, bijvoorbeeld. Frank Veldhuizen, algemeen directeur van Alembo, in Nederland de grootste aanbieder in het overzees uitvoeren van Nederlandstalige administratieve werkzaamheden en klantcontacten plus creatie en onderhoud van webcontent, geeft uitleg.**

“Iedere verandering brengt onzekerheden en risico’s met zich mee, voor offshore outsourcing is dat niet anders. Dus we begrijpen de koudwatervrees van organisaties hiervoor heel goed”, zegt Veldhuizen. Hij is open over de pijnpunten: “Alembo adviseert bedrijven in Nederland en België op admin- en klantenservice-optimalisaties, en is sinds 2003 operationeel actief vanuit Suriname. Het komt regelmatig voor dat klanten de economische en politieke situatie in het land met ons willen bespreken. Ons antwoord: In het dagelijkse leven merken wij bij Alembo niet veel van de economische situatie. Ons personeel wordt in euro’s betaald, onze inkomsten zijn in euro’s en onze klanten zijn gevestigd in Europa. Daarmee zijn zowel de organisatie, de medewerkers en de klanten afgeschermd van lokale economische ontwikkelingen. Wat de politieke situatie betreft, is het zo dat de verstandhouding tussen Nederland en Suriname op regeringsniveau zakelijk te noemen is. Op werkniveau echter, is er een zeer vriendelijke en coöperatieve samenwerking. Dit komt mede door de vele Surinamers die in Nederland wonen en de vele Nederlanders die in Suriname wonen.”

## Hoe zit het met de AVG?

Alembo werkt onder andere voor grote financiële instellingen en verzekeraars,

organisaties die zich nog minder dan anderen missers in dataveiligheid kunnen veroorloven. “Alembo werkt voor veel klanten met persoonsgegevens en voldoet aan de Algemene Verordening gegevensbescherming”, zegt Veldhuizen. Om vervolgens toe te lichten op welke manier de Organisatie daar in de praktijk handen en voeten aan geeft: “Onze verbindingen met klantsystemen gaan altijd via een VPN, dus een privé-netwerk van computers met de infrastructuur van een publiek netwerk. Gegevensuitwisseling tussen verschillende lokale netwerken zoals het CRM van een klant en onze computers, vindt plaats via een versleutelde verbinding.

## Onbekend maakt onbemind?

Het derde punt dat Veldhuizen als mogelijk vooroordeel wil aankaarten, is dat de lokale medewerkers van zowel Surinaamse als Nederlandse afkomst zijn. Begrijpen zij de klantvraag in Europa wel? Hoe zit het met hun taalvaardigheid? “Onbekend maakt onbemind en daar willen wij verandering in brengen”, zegt Veldhuizen. “We verrichten voor diverse klanten repetitieve taken op de computer waaronder het digitaliseren van documenten; daarbij maakt een accent niet uit. Hetzelfde geldt voor webchat, dat steeds meer wordt ingezet omdat het een effectieve manier van communiceren is. Uiteraard blijft telefoon een

belangrijk contactkanaal, maar in de praktijk blijkt dat, voor zover er al sprake is van een iets andere uitspraak, dat totaal niet als hinderlijk wordt ervaren door de eindklanten. Het is niet anders dan vanuit Amsterdam te woord worden gestaan. Mensen in Nederland zijn allang gewend aan de uniciteit van mensen. De manier waarop callcenter-medewerkers hun werk doen, is bepalend voor de klanttevredenheid.”

## Betrokkenheid als speerpunt

Veldhuizen maakt de overstap naar de verschillende highlights van offshore outsourcing bij Alembo: “In Suriname is een baan bij een bedrijf als Alembo iets waar mensen bewust voor kiezen. Ze zijn trots op hun werk en





“Klanten houdt je niet alleen met een scherp tarief, maar vooral met kwaliteit”

hebben er plezier in, dat straalt uit op onze klanten en hun klanten. We bieden onze werknemers ruime groei mogelijkheden en een goed salaris, maar dat zijn niet de enige bepalende factoren om ze voor jaren aan Alembo te binden. Betrokkenheid is een speerpunt van onze visie en missie: vanuit de werknemers naar de organisatie toe, naar de klant toe en niet in de laatste plaats naar de Surinaamse samenleving. Een van de manieren waarop we daar uiting aan geven, is door teamleiders de mogelijkheid te bieden om zich tijdens werktijd in te zetten voor goede doelen waarin het welzijn van jongeren centraal staat.”

#### Voordelen doorgeven

En dan komt het kostenaspect aan de orde. “In de huidige economie wenst de klant op elk moment via bijna elk kanaal te worden geholpen. Organisaties in e-commerce moeten hierin meegaan als ze actueel willen blijven”, zegt Veldhuizen. “De kosten van een 24/7 bereikbare klantenservice zijn hoog, Dit wordt veroorzaakt door in-efficiency omdat niet altijd alle ingeroosterde medewerkers ook daadwerkelijk aan het werk zijn, maar vooral omdat de meeste bedrijven hoge toeslagen betalen voor onregelmatige werktijden.

Daarnaast is het in Nederland zo dat door het economisch herstel het steeds moeilijker wordt om vacatures te vullen, zeker in de klantenservice-branche. Vergeleken met een paar jaar geleden zijn medewerkers in Nederland minder flexibel met betrekking tot onregelmatige werktijden en daarnaast is er sprake van een hoog salarisniveau. In Suriname zijn de sociale lasten en belastingdruk lager dan in Nederland; deze voordelen geven wij door aan onze klanten. En minstens zo belangrijk: alle medewerkers van Alembo zijn hoogopgeleid en worden voortdurend getraind. Dit biedt onze klanten constante kwaliteit en een goede feedback-loop over mogelijke procesverbeteringen.”

#### Processen optimaal inrichten

Het optimaal inrichten van processen en methodieken draagt bij een betere dienstverlening naar de eindklant. Christine van Leeuwen, Director Solutions Design bij Alembo, helpt klanten van Alembo hierbij. Ze licht het credo ‘stel alles wat je weet ter discussie’ toe: “Veel organisaties houden vast aan de manier van denken en werken zoals ze die kennen, ook al is dat niet altijd de beste manier om je klanten optimaal te bedienen.

Door te vragen, leer je het snelst. En dat is precies wat wij steeds weer doen: bij nieuwe én bestaande klanten. Werkzaamheden uitbesteden zorgt ervoor dat je gaat nadenken of je dingen wel goed doet. Alembo zet dertien jaar ervaring in om opdrachtgevers te helpen bij het vinden van het antwoord op deze vraag.” Veldhuizen voegt toe: “Juist door alle aspecten voortdurend tegen het licht te houden, helpt Alembo organisaties zich blijvend te ontwikkelen. Dat we dat kostenefficiënt doen omdat we offshore opereren is een feit, maar wij gaan voor langdurige samenwerking met onze klanten. Onze tarieven zijn scherp, maar kwaliteit is de eigenschap waarmee we ons daadwerkelijk onderscheiden. Uiteindelijk is dát de bepalende factor voor tevredenheid bij de eindklanten en daarmee voor onze klanten.”

**Will van 't Hart, commercieel manager bij Comfort Partners: “Als totaalinstallateur voor bestaande - en nieuwbouw is onze merkbelofte ‘Betekenisvol Wonen’. Daarbij staat de klant, zakelijk en particulier, centraal. Excellente klantbeleving is voor ons de norm en daar kiezen we binnen onze dienstverlening de juiste partners bij. Tijdens de recente implementatie van onze nieuwe callcenteromgeving (Skype for Business) wisten we precies hoe we de excellente klantbeleving wilden realiseren. Tijdens de implementatie hebben we Alembo leren kennen als een professionele partij, op het gebied van telefonie, techniek en processen. Samen hebben wij de ambitieuze plannen van Comfort Partners op gebied van telefonie gerealiseerd. Alembo is voor ons geen externe partij maar eerder een verlengstuk van onze organisatie. In dat licht zien we ‘team Alembo’ als onze directe collega’s, die samen met ons excellente klantbeleving waarmaken, 24/7/365.**