

PERSBERICHT

Strategische samenwerking tussen Adecco Contact Center Solutions en Agilis Contacts:

**TWEE SPECIALISTEN, EEN TOTAALOPLOSSING
VOOR BUSINESS PROCESS INSOURCING**

Zaltbommel, 3 februari 2010

Twee vooraanstaande specialisten in klantcontactprocessen, Adecco Contact Center Solutions (CCS) en Agilis Contacts, hebben een strategische samenwerkingsovereenkomst getekend. Dit betekent voor de markt van contact centers: geïntegreerde totaaloplossingen voor uitvoering, management en upgradung van contact center processen. Hiermee spelen Adecco CCS en Agilis Contacts in op de toenemende vraag naar Business Process Insourcing (BPI) services.

Veel organisaties geven er de voorkeur aan gecentraliseerde klantcontactactiviteiten in eigen huis of op zijn minst dicht bij huis uit te voeren. Dit bevordert de betrokkenheid en de efficiency, zo blijkt uit de praktijk. Bovendien zijn de kwaliteit en authenticiteit beter beheersbaar. Het gaat echter om gespecialiseerde processen die specifieke expertises vereisen. Bij het inhuren van deze expertises (Business Process Insourcing, ofwel BPI), kiezen overheden en bedrijfsleven steeds vaker voor totaalconcepten, waarbinnen (deel)processen volgens uniforme kwaliteitsnormen worden uitgevoerd.

Compleet servicepakket

Zowel Adecco CCS als Agilis Contacts spelen effectief op deze tendens in. Agilis Contacts werkt bij klanten op locatie aan procesoptimalisering, efficiencyverbetering en training & opleiding. Expertise en executiekracht resulteren in 'best in class' klantcontactprocessen. Adecco CCS zet bij klanten op locatie gespecialiseerde HR-diensten in (werving, selectie, testen, coachen, bezettingsplanning, etc.) en neemt desgewenst de complete regie (management) voor haar rekening. Kennis, ervaring en technologie zorgen ervoor dat opdrachtgevers greep hebben en houden op hun klanten. Door in het vervolg samen op te trekken, kunnen beide specialisten hun klantenkring 'het meest complete contact center servicepakket van Nederland' aanbieden.

Caspar Jansen Venneboer, directeur van Agilis: "Samen reiken wij de markt nu een end-to-end klantcontactoplossing aan – van bezetting op maat en regievoering tot en met permanente monitoring en kwaliteitsverbetering van klantcontactprocessen. Dit is van groot belang, want organisaties worden steeds zwaarder beoordeeld op de kwaliteit van hun klantcontacten. Samen met Adecco CCS verbeteren wij de beleving door klanten en verhogen we de impact. Met andere woorden: samen voegen we waarde toe aan de klanten van onze wederzijdse opdrachtgevers."

Hoge kwaliteit, transparante kosten

Hans Pruis, Director Specialized Staffing Adecco, zegt namens Adecco CCS: "De combinatie van uitbesteden aan specialisten, maar wel dichtbij, op eigen locatie, spreekt onze opdrachtgevers steeds meer aan. Men krijgt 'the best of two worlds'. En omdat we onze Business Process Insourcing services aanbieden volgens ons Activity Based Costing-model, is het ook financieel aantrekkelijk. Door de samenwerking met Agilis kunnen wij de onderscheidende kwaliteit van de specialisten die wij leveren nog beter tot zijn recht laten komen."

Noot voor de redactie

Voor meer informatie over dit bericht kunt u contact opnemen met Wendy Böhm van Agilis Contacts (Wendy.bohm@agilis.nl) of met Melanie Hendriks van Adecco (melanie.hendriks@adecco.nl) Voor verdere bedrijfsinformatie verwijzen wij u graag naar www.agilis.nl en/of www.adecco.nl/contactcentersolutions.