

10 jaar Call Centers in Nederland
Bijdrage: Audiotex Nederland B.V.

De call center branche is snel volwassen geworden; gekatalyseerd door enerzijds de technologische ontwikkelingen (sterke opkomst van het Internet en de mobiele telefoon) en anderzijds meer socio-economische factoren (steeds mondiger worden consument en de economische ijstijd waarin we verkeren), is deze branche geëvolueerd van een niche markt tot een ware bedrijfstak, werk verschaffende aan tientallen duizenden mensen (direct of indirect). Het paradoxale aan deze feiten is echter dat ondanks het feit dat call centers per definitie (o.a.) uit mensen bestaan, het juist deze mensen zijn die verreweg de grootste kostenpost voor een call center zijn. Vandaar ook dat call centers constant op zoek zijn naar methoden en technieken om met zo min mogelijk mensen (lees: kosten) een toch zo optimaal mogelijke service kunnen verlenen aan de consument.

Een van de meest opvallende ontwikkelingen in dit kader, is het concept van thuiswerkende agents, zoals het bedrijf 'Annie Connect' dat heeft geïntroduceerd een jaar of 4 geleden. Zij werkt met meer dan 350 thuiswerkende agents die allen middels een zogenaamde Virtual Call Center oplossing (geleverd door Audiotex Nederland) via het Internet worden aangestuurd. Monitoring, recording en rapportage zijn volledig geïntegreerd met het Internet.

Een ander, zeer creatief initiatief dat mij is opgevallen, is het idee van People-2-Contact, het bedrijf dat een Call Center voor de Nederlandse markt in Zuid Afrika heeft opgezet, een gebied met verrassend veel Nederlands sprekende, zeer gemotiveerde mensen in dezelfde tijdzone!

Ik kijk nu al uit naar de komende 10 jaar !



Drs ing. Dick Bakker
Directeur