

# PERSBERICHT

Veenendaal, Amsterdam, 2 september 2011

## Co-creatie levert telefonische bereikbaarheid in de 'cloud'

[Dijk Connect](#) (Hosted Contact Center Services) heeft in samenwerking met [6.12 Outsourcing](#) (Telefoonservice) haar hosted contactcenter platform uitgebreid met een speciale geïntegreerde applicatie voor de telefonische antwoordservice voor bedrijven.

Door de groei in het aantal klanten bij 6.12 Outsourcing en zusterbedrijf PasCall en de wens voor meer functionaliteit en flexibiliteit, is er samenwerking gezocht met Dijk Connect om op haar hosted platform de complete dienstverlening te kunnen inregelen. Niet alleen is het van belang dat de Personal Assistants op een effectieve wijze informatie verstrekken, terugbelafspraken inplannen en uiteraard direct kunnen doorverbinden, maar ook de klanten moeten via een webportal direct inzicht kunnen krijgen in alle afgehandelde klantcontacten.

De co-creatie tussen Dijk Connect en 6.12 Outsourcing heeft geresulteerd in een complete online service waarmee op een effectieve manier de telefonische bereikbaarheid van opdrachtgevers kan worden afgehandeld.

[Roland Vegt](#), eigenaar/directeur van 6.12 Outsourcing: "We hebben gekozen om met Dijk Connect samen te werken vanwege de complete functionaliteiten op het platform en de flexibiliteit en pragmatische aanpak van de organisatie. Door onze jarenlange ervaring met telefonische antwoordservice te combineren met de expertise en schaalvoordelen van Dijk Connect hebben we nu een zeer waardevolle en gebruikersvriendelijke oplossing om onze klanten nog beter te bedienen. De migratie van het oude telefonie en software systeem van 6.12 Outsourcing naar de nieuwe hosted omgeving is zeer soepel verlopen. Omdat het systeem nu volledig in de 'cloud' draait is het niet meer noodzakelijk dat alle medewerkers vanuit een vaste locatie werken. Bovendien 'ontzorgt' Dijk Connect ons met alle IT, beheer en infrastructuurzaken en hebben we via de online beheer omgeving direct inzicht in de kwalitatieve en kwalitatieve prestaties en zijn de facturatiegegevens direct beschikbaar."

[Jeroen Prinsen](#), managing director bij Dijk Connect: "Door de open en prettige samenwerking met een deskundige klant als 6.12 Outsourcing hebben we nu een waardevolle aanwinst op ons platform gerealiseerd zodat ook andere opdrachtgevers kunnen profiteren van alle voordelen van het in de 'cloud' draaien van deze complete bereikbaarheidsoplossing. Er zijn geen investeringen vooraf maar alleen betalen als je het gebruikt. Het is daardoor voor zowel grote als kleine organisaties, die flexibiliteit voorop zetten, erg geschikt. Gebruikerswensen uit de dagelijkse praktijk blijven hierbij altijd het uitgangspunt".

### Over Dijk Connect:

Dijk Connect levert een all-in hosted contactcenter platform die uniek is in zijn soort. Bij Dijk Connect is meer dan 10 jaar praktijkervaring aanwezig over ICT, aansturing en kwaliteitscontrole in het contactcenter. Zowel de infrastructuur als ook het operationele beheer worden volledig door Dijk Connect verzorgd waardoor een optimale klantinteractie mogelijk wordt.

Het Nieuwe Werken in een contactcenter is door Dijk Connect in de praktijk volledig bewezen. Het systeem is optimaal ingericht voor thuiswerkers en biedt managementrapportages waar u echt wat aan heeft. Via 'real time monitoring' is relevante informatie altijd online beschikbaar. Het systeem is direct inzetbaar zonder investeringen en is bovendien volledig schaalbaar naar behoefte.

### Over 6.12 Outsourcing:

6.12 Outsourcing is dienstverlener in bereikbaarheid. Met als doel klantcontacten te optimaliseren. We doen dat in het gehele spectrum van een organisatie: van prospect tot en met vaste klant. Professioneel, zakelijk, betrokken. Altijd met de juiste 'tone of voice'.

EINDE BERICHT