

Lancering nieuw contactcenter voor de Benelux

PCS EN MIFRATEL GAAN SAMEN VERDER

De aandeelhouder van het Nederlandse contactcenter PCS en de aandeelhouders van haar Belgische branchegenoot Mifratel brengen beide organisaties samen in een groep. De achtergrond van beide organisaties vormt een solide basis om samen toe te werken naar een unieke propositie in klantcontact voor de Benelux.

“De trends in klantenservice doorzien en daar adequaat op reageren, heeft bij PCS hoge prioriteit”, zegt Mohlad Hassan, oprichter en CEO van PCS. “Mensen snel en goed helpen via het contactkanaal van hun keuze is waar onze professionals zich elke dag weer voor inzetten. Volgens het jaarlijks door CustomerFirst gepubliceerde benchmark-overzicht van de facilitaire contactcentermarkt, is PCS in de afgelopen vijf jaar het snelst groeiende contactcenter van Nederland. Deze groei is met name te danken aan onze proactieve houding en focus op maximaal rendement voor onze opdrachtgevers, plus het aandurven om samen innovatieve projecten op te pakken.”

Samen meer bereiken

Hassan benadrukt dat een dergelijke snelle groei betekent ook dat je eerder tegen grenzen aanloopt: “Wij zijn er van overtuigd dat je dan via een partnership de volgende stap kunt en moet zetten. In het geval van PCS richting is dat een Europees gerichte contactcenterformule die ons in staat stelt om een zeer competitieve en toekomstgerichte dienstverlening te ontwikkelen. Bij het vinden van de juiste partner was ons uitgangspunt ‘kenmerken en waarden als die van PCS’. Al snel kwamen we uit bij Mifratel: ook zij geloven dat

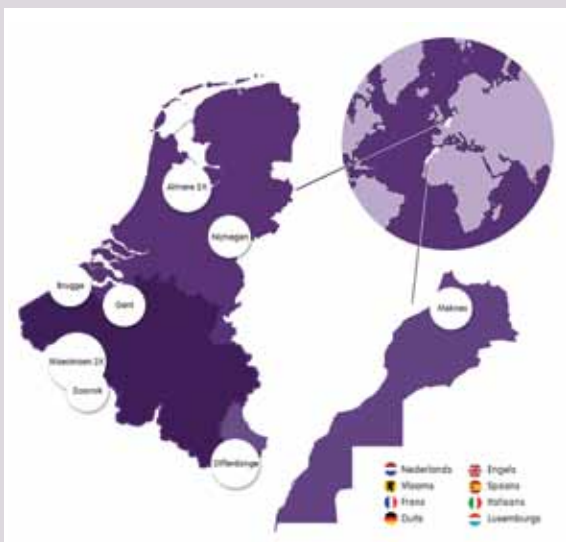
als je goede dingen deelt, je samen verder komt. Het plan om te gaan samenwerken nam al snel een vlucht en nu wordt het geëffectueerd. Door onze krachten te bundelen, creëren we meer continuïteit voor beide organisaties. De huidige markt vereist specifieke kennis, vaardigheden en flexibiliteit door actuele trends zoals de veranderende eisen en wensen van opdrachtgevers en die van consumenten.”

Noodzaak van herpositioneren

Frank Dhooghe, CEO van Mifratel: “De contactcentermarkt consolideert en die ontwikkeling betekent dat organisaties zich opnieuw moeten positioneren – dat geldt ook voor Mifratel. Met de overname van branchegenoot Ebos in najaar van 2016 staat Mifratel op de tweede plaats in de sector in België, met zo’n 850 medewerkers en een jaaronzet van meer dan 45 miljoen euro. Maar het gaat niet alleen om schaalgrootte; de vraagstukken die spelen in de branche vereisen ook andere investeringen. In kennis delen bijvoorbeeld, en capaciteit op een rendabele manier invullen. Onze partnership met PCS draagt bij aan de toekomstbestendigheid en groeikansen van Mifratel. Het bundelen van krachten met PCS stelt ons in staat om de markt in de Benelux veelzijdige expertise, meertaligheid en een zeer grote capaciteit stelt te bieden.”

Complementair in verschillen

PCS en Mifratel hebben overeenkomstige kenmerken en daarnaast eigenschappen waarmee ze elkaar aanvullen. Beide ondernemingen zien hun werknemers als het meest waardevolle kapitaal van de onderneming en hechten derhalve grote waarde aan hun werkplezier. Dhooghe licht toe: “Wij noemen we dat de ‘Mifratel way of working’. Steeds meer mensen kiezen bewust voor en carrière in de wereld van klantcontact, wij willen ze mogelijkheden bieden voor groei - in hun werk én als mens. En laten we eerlijk zijn: een gelukkige medewerker zorgt voor een tevreden klant en dat leidt tot een blijde opdrachtgever. Ruim 80 procent van onze mensen werkt ‘dedicated’ aan projecten. Gedegen kennis over de opdrachtgever en ervaring in diens klantcontacten, draagt zonder meer bij aan het in één keer goed kunnen helpen van de klant.” “Ook wij hebben





“Er zijn veel overeenkomsten en in de verschillen zijn we complementair”

“één-op-één klantcontact hoog in het vaandel staan”, zegt Hassan. “Er zijn veel overeenkomsten, en in de verschillen zijn we complementair. Een belangrijke pre van Mifratel is de meertaligheid, PCS staat vooral bekend om haar innovatieve aanpak en de omarming van online dienstverlening. Met het samengaan wisselen we USP’s uit en kunnen we een in alle opzichten complete en competitieve propositie aanbieden.”

Klanten positief verrassen

PCS en Mifratel zijn actief in zestien sectoren, opgeteld hebben ze zo’n 1650 klantcontactmedewerkers in dienst en een jaaronzet van 60 miljoen euro. “Dat we hiermee in aantallen een grote speler zijn, wil niet zeggen dat we ons beperken tot multinationals”, benadrukt Dhooghe. “Er zijn projecten die de inzet van slechts

enkele klantcontactmedewerkers vereisen en die doen we met net zo veel enthousiasme en toewijding. Wie gisteren belangrijk was, is dat morgen ook.” Hassan: “Het woord proactief zit in onze naam. En dat is precies wat we samen met Mifratel gaan doen: grote en kleinere klanten in de Benelux elke dag weer positief verrassen.”

Vinden, werven en behouden als specialisme

PCS en Mifratel zijn specialist in excellente klantcontact- en backoffice-oplossingen voor bedrijven en overheden. Zij helpen organisaties met optimale online en offline klantcontactprocessen tegen lagere kosten en hogere klanttevredenheid. De dienstverlening is gefundeerd op het principe van Customer Lifecycle Management. Dit houdt in dat alle diensten met elkaar zijn verbonden in de cyclus van het vinden, werven en behouden van klanten. Op dit moment worden de bedrijfsnamen PCS en Mifratel nog separaat gevoerd in beide landen. Kijk voor meer informatie op www.p-c-s.nl en www.mifratel.be