

# Het 24/7 BZ Contactcenter: Wereldwijd dichtbij



KLANTCASE



**24/7BZ**



*“Waar mensen ook vandaan komen of welke culturele achtergrond ze ook hebben, mensen worden graag snel en goed geholpen.”*

Begin 2016 is het 24/7 BZ Contactcenter opgericht. Voor die tijd konden klanten op een ambassade terecht. Met een centraal 24/7 Contactcenter kan Buitenlandse Zaken klanten beter helpen. Het Contactcenter richt zich op **verschillende doelgroepen**:

- De Nederlander die op reis gaat
- De Nederlander die in het buitenland woont
- En degenen die een visa aanvraag doen

In simpele situaties of in nood staan de voorlichters altijd klaar om te helpen. Klanten van over de hele wereld kunnen 24 uur per dag contact opnemen in vier verschillende talen en via verschillende kanalen. Daarin is dit contact center wereldwijd een voorloper.

En dat is ook gelijk de uitdaging. De meest uiteenlopende vragen komen terecht bij de voorlichters en **hoe help je de klant dan zo goed mogelijk?**



## Klanttevredenheid: een 9+

Het geheim zit in het echt luisteren naar de klant en inspringen op de behoefte die er is. Voor de voorlichters is geen dag hetzelfde en het is dus van groot belang dat de techniek hen ondersteunt om het werk goed uit te kunnen voeren. Om alle contactmomenten goed te stroomlijnen en te kunnen afhandelen maken zij gebruik van het **PureConnect** platform van **Genesys** (voorheen Customer Interaction Center, CIC) De ruim 700.000 klanten per jaar worden naar grote tevredenheid geholpen via telefoon op een nummer dat vanuit de hele wereld kan worden gebeld: +31247247247, via lokale nummers van de ambassades, per e-mail/contactformulier of Twitter @247BZ.



“Wij krijgen ook Nederlanders aan de telefoon die in nood in het buitenland zitten. Menselijke maat en persoonlijk contact maken dan echt het verschil.”

*Daniël Timmermans – Hoofd 24/7 BZ Contactcenter*

Ook is sterk ingezet op een verbeterde website waar informatie wereldwijd te vinden is. Waren het eerst allemaal lokale websites, nu is er een eenduidige plek waar de informatie gevonden kan worden. En met de “24/7 BZ Reis-app” word je op de hoogte gehouden van de laatste reisadviezen.

Daarnaast is BZ hard bezig om alle diensten te digitaliseren. Dat is een flinke klus aangezien dit aangepast moet zijn op alle lokale omstandigheden wereldwijd. Dat betekent niet alleen iets voor de voorkant van de organisatie, maar zeker ook iets voor de wereldwijde backoffices. Het succes van het centraliseren en verbeteren van de klantcontactkanalen is vooral af te meten aan de tevredenheid van de klant. Dat het daarmee wel goed zit, geven de **klanttevredenheidsonderzoeken** aan: het contactcenter scoort gemiddeld een **9+**!

[BEKIJK DE VIDEO](#)



© Copyright 2018. Het copyright berust bij Frontline Services BV. Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, geluidsband, elektronisch of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrievalsysteem worden opgeslagen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Frontline

Frontline Services B.V.  
Lange Dreef 15  
4131 NJ Vianen  
T: +31 88 2 680 780  
E: [welkom@frontline.nl](mailto:welkom@frontline.nl)

[www.frontline.nl](http://www.frontline.nl)

