

TOP 20

FACILITAIRE CONTACTCENTERS



Met een omzet van meer dan een miljard lijkt de contactcenterbranche in het COVID-19-tijdperk te blijven groeien. In de vierde uitgave van de Facilitaire Contactcenter top 20 (nieuwe stijl) zijn er drie partijen in Nederland met meer dan 100 miljoen omzet en is de nummer 1 van vorig jaar ook dit jaar met vlag en wimpel de nummer 1: Teleperformance. De fusie tussen Yource en Cendris heeft Yource op plek 2 gezet en Webhelp Nederland komt op plek 3. De top-3 heeft dit jaar dan ook meer omzet dan de hele top 20 vorig jaar.

Teleperformance



Aantal seats	3.000
Thuiswerkplekken	12.000
Aantal medewerkers (FTE)	9.000
Aantal vestigingen	8

KEURMERKEN/ CERTIFICERING/ BRANCHE- VERENIGINGEN:

COPC
ECCS
ISO
Service Excellence
KSF
DDMA
Privacy Waarborg
PCI-DSS
Soc2
BCR
PSO (Prestatieladder Sociaal Ondernemen)
AFM accreditatie Zorg
WFT

HOOFDKANTOOR: Zoetermeer (2x)

Overige vestigingen:

Maastricht, Tilburg,
Utrecht, Zwolle,
Paramaribo
(Suriname),
Antwerpen (België).



SOCIAL ACCOUNTS

Facebook	TPBenelux
Twitter	teleperformance
Instagram	tpbenelux

IN WELKE BRANCHES ACTIEF?

(E)-Retail / Travel / Healthcare /
Finance / Insurance / Tech / IoT
/ Media / Fashion / Overheid &
Publieke Sector / B2B Sales

↑ **OMZET 2021:**
€ 509.000.000

Visie & missie:

"At Teleperformance, we deliver an outstanding customer **experience**, at every single opportunity, as a result of our commitment, **passion** and dedication to excellence. In so doing, we create **opportunities** and **value for employees, clients, customers, communities and shareholders.**"

Geschiedenis:

Teleperformance is wereldwijd marktleider op het gebied van CRM en Contact Center Services. Momenteel heeft Teleperformance ruim 350 vestigingen in 80 landen en meer dan 330.000 werknemers. In Nederland beschikt Teleperformance over 6 locaties. Daarnaast hebben we in Suriname 1 locatie en openen we in januari een tweede site. Op de Nederlandse markt zijn we sterk vertegenwoordigd in het (E)-Retail segment met opdrachtgevers als Bol.com, Zalando, Samsung, Lidl, Wehkamp en MediaMarkt.

NIEUWTJE!

Teleperformance onderscheidt zich ten opzichte van andere spelers in de markt door aantoonbaar waarde toe te voegen binnen de customer journey. Op basis van onze kennis, expertise, (internationale) best practices en lean six sigma werkwijze, zijn we in staat om maximaal resultaat te halen uit het klantcontact voor onze opdrachtgevers. Onze focus ligt op waarde creatie. Binnen een organisatie waarin medewerkers worden gewaardeerd en gerespecteerd en opdrachtgevers ons zien als strategisch partner in plaats van leverancier. Wij geloven daarmee duurzame groei te realiseren voor zowel onze opdrachtgevers als voor onze medewerkers en organisatie.



LEVERANCIERS/ PARTNERS

Contactcenteroplossing:
Genesys, Avaya, QuandaGo, Twillio
Secure Remote Worker:
Thinscale

Social media monitoring tool:
Khoros, Odigo, Obi4wan, Coosto

AI-oplossing:
Flow.ai, Building Blocks

Spraaktechnologie:
NICE Analytics, Callminer

IVR-oplossing:
Genesys, Avaya, Twillio

HRM-partner:
YoungCapital, Olympia, Randstad

Managed Insourcing:
Ja

WFM-tool:
Nice - Totalview

Rapportage tool:
Power BI, Tableau

Opleidingspartner:
TP Academy, Studytube, ICN, Noordhoff

Learning platform:
Knowingo+

INVESTEERDER/EIGENAAR

Teleperformance is een beursgenoteerd bedrijf.



Directeur
Norbert van Liemt

LEIDING

Chief Operations Officer:
Pascal Matern

Chief Commercial Officer:
Christian Pijnenborgh

Chief Information Officer:
Bastiaan Groeneveld

Chief Financial Officer:
Sander ter Horst

Employee Experience Director:
Willemijn van Mourik

Human Resource Director:
Liesbeth Polman

 **Teleperformance**
each interaction matters

Aantal seats	4.500
Thuiswerkplekken	9.000
Aantal medewerkers (FTE)	7.500
Aantal vestigingen NL	18
Aantal vestigingen buitenland	11

KEURMERKEN/ CERTIFICERING/ BRANCHE- VERENIGINGEN:



ISO
KSF
CCMA
AFM accreditatie Zorg
WFT
ISAE 3402 type 2, ISO 9001, ISO 27001, NEN 4400-1, WFT Zorg, WFT Consumptief Krediet, PCI DSS.

HOOFDKANTOOR: Rotterdam



Overige vestigingen:

Nederland: Rotterdam 2x, Amersfoort, Almere 2x, Zwolle 2x, Nijmegen 2x, Leeuwarden, Arnhem, Zoetermeer, Groningen, Enschede, Breda, Eindhoven, Maastricht
België: Gent, Moeskroen, Doornik, Brugge
Luxemburg: Differdange
Spanje: Valencia 2x, Alicante
Bulgarije: Sofia
Marokko: Meknes
Suriname: Paramaribo

SOCIAL ACCOUNTS

	yourcenederland
	company/yource-group
	yourcegroup

IN WELKE BRANCHES ACTIEF?

Energie / Telecom / Zorgverzekeringen / (Semi) Overheid / Retail / E-commerce / Vervoer / Kansspelen / Logistiek en Media / Financieel

↑ **OMZET 2021:**
€ 290.000.000

Visie & missie

Onze visie is dat in de wereld van digitaal contact de mens het verschil maakt. Daarom hebben we bij Yource geen medewerkers maar Members. Zij maken hét verschil en voegen door hun persoonlijke en ondernemende aanpak waarde toe aan het klantcontact. We ondersteunen hen én onze Partners met slimme Tech oplossingen om de klantbeleving continu te verbeteren. De missie van Yource is helder: het verhogen van de klantwaarde voor onze Partners.

Geschiedenis

Yource is in 2018 ontstaan uit een samenvoeging van verschillende bedrijven, allemaal met hun eigen specialismes in klantcontact. Door onze unieke combinatie van diensten kunnen we klantcontact op maat verzorgen op het gebied van outsourcing, insourcing, near- & offshoring en uitzenden van personeel. Onze expertise in recruitment zorgt ervoor dat we de perfecte medewerkers voor jouw organisatie selecteren. Om ze te trainen en ontwikkelen hebben we de Yource Campus.

NIEUWTJE!

Dit jaar hebben we YAVA gelanceerd (Yource AI Virtual Assistant), onze innovatieve en betrouwbare digitale assistent. In YAVA komen al onze digitale oplossingen bij elkaar, zoals chat- & voicebot, dialoogondersteuning, spraakanalyse en RPA. YAVA is er om onze Members te ondersteunen én de klantcontactdoelstellingen van onze Partners te realiseren.



LEVERANCIERS/ PARTNERS

Contactcenter oplossing:

Genesys, Vocalcom, Teleknowledge

Social media monitoring tool:

Obi4wan

AI-oplossing:

Genesys, Google, Obi4wan

Spraaktechnologie:

Genesys, Google, Contexta

IVR-oplossing:

Genesys

HRM partner:

-

Managed Insourcing:

-

WFM tool:

Nice

Rapportage tool:

Qlikview

Opleidingspartner:

SBB, SkillsTown, Hoffelijk

Overigen:

-



Chief Executive Officer

Robin Jansen

LEIDING

Chief Financial Officer:

Eelco Bruinsma

Chief Operations Officer:

Ronald Smit

Chief Recruitment & Engagement Officer:

Marjolein Kleijwegt

Chief Commercial Officer:

Boris Wachters

Chief Information Officer:

Sander Elshof

Chief Human Resource Officer:

Chris Leferink

YOURCE

Webhelp Nederland

TOP 20
03
FACILITAIRE CONTACTCENTERS

Aantal seats	2.750
Thuiswerkplekken	-
Aantal medewerkers (FTE)	3.500
Aantal vestigingen	12

KEURMERKEN/ CERTIFICERING/ BRANCHE- VERENIGINGEN:



COPC	DDMA
ISO	Privacy Waarborg
KSF	WFT
CCMA	EcoVadis

HOOFDKANTOOR: Amersfoort

Overige vestigingen:

Groningen, Rotterdam,
Zoetermeer, Ede,
Nijmegen, Heerlen,
Tilburg, Emmen,
Enschede,
Paramaribo (2)



KANAALVERDELING/ -VOLUME

(aantal contacten per jaar)

Telefonie	16.000.000
Email	2.500.000
Social waarvan:	1.200.000
facebook	n/a
twitter	n/a
WhatsApp	n/a
Chatbot/AI	3.000.000

SOCIAL ACCOUNTS

facebook	WebhelpNL
linkedin	Webhelp
Instagram	webhelpnl

IN WELKE BRANCHES ACTIEF?

FMCG Retail en e-commerce /
Overheid en Publieke sector / Banken
en verzekeraars / Telecom & ICT /
High Tech & Consumer Electronics /
Nutsbedrijven / Automotive

↑ **OMZET 2021:**
€ 180.000.000

Visie & missie:

We make business more human! Dat is de visie waarmee Webhelp wereldwijd met meer dan 100.000 medewerkers in 65 landen actief is. Webhelp is marktleider in Europa. In Nederland verzorgt Webhelp al 36 jaar het klantcontact voor opdrachtgevers uit alle sectoren. Samen met dochterondernemingen Netino by Webhelp, GezondContact en Telecats realiseren we voor iedere opdrachtgever Game-Changing Customer Experiences.

- Netino is gespecialiseerd in social media, digitale klantcontact en transformatie.
- GezondContact is ontstaan vanuit de Covid dienstverlening en heeft inmiddels de focus op het contact met burgers en patiënten in de gezondheidssector.
- Telecats richt zich op oplossingen voor spraakherkenning en technologie.

Daarnaast is Webhelp sinds 2011 actief in Suriname. In Paramaribo zijn we het grootste contact center voor offshoring van Nederlandstalig klantcontact. Bij Webhelp staan de mensen centraal. Met onze diversiteit aan culturen hebben we één ding gemeen en dat is dat we klanten willen helpen en daarbij elke dag het verschil maken.

NIEUWTJE!

We hebben dit jaar hard gewerkt om onze Environmental, Social & Governance (ESG) strategie More Movement verder vorm te geven. Samen met onze medewerkers worden initiatieven ontplooid op het gebied van educatie, inclusiviteit en het reduceren van onze carbon footprint. Recente voorbeelden zijn deelname aan de Clean up Challenge, samen met Stichting Mano statushouders helpen hun eigen bedrijf op te richten, het voorlezen in families die de Nederlandse taal nog niet machtig zijn en diverse initiatieven om de medewerkers en families bij te staan in de Covid periode. #MoreMovement

LEVERANCIERS/ PARTNERS

Contactcenter oplossing:
Genesys, Telios, InContact, Avaya
Social media monitoring tool:
OBi4wan, Coosto, Sprinklr, Live chat, Parley, CM.com
AI-oplossing:
Telios IQ
Spraaktechnologie:
Telecats
IVR-oplossing:
Telecats, Genesys
HRM partner:
YoungCapital, Olympia, Timing
Managed Insourcing:
Ja
WFM tool:
Teleopti, Verint, NICE
Rapportage tool:
Business Objects, Power BI
Opleidingspartner:
Adobe Connect, TalentSoft, Goodhabit, Lindenhaeghe, Personal Leadership, SBB erkend leren
Work@Home:
Webhelp Anywhere

INVESTEERDER/EIGENAAR

Webhelp Group, met hoofdkantoor in Parijs, is eigendom van het management en de beursgenoteerde investeringsmaatschappij GBL.



Directeur
Ronald van Schijndel

LEIDING

Chief Executive Officer:
Arjan van 't Hul

Chief Commercial Officer:
Thomas Blankvoort

Webhelp

Conduent

TOP 20
04
FACILITAIRE CONTACTCENTERS

Aantal seats	1.800
Thuiswerkplekken	1.800
Aantal medewerkers (FTE)	2.200
Aantal vestigingen	5

KEURMERKEN/ CERTIFICERING/ BRANCHE- VERENIGINGEN:



COPC
ISO
KSF
Privacy Waarborg
WFT

HOOFDKANTOOR: Tilburg

Overige vestigingen:

Almere, Amersfoort,
Rotterdam en Maastricht



KANAALVERDELING/ -VOLUME

(aantal contacten per jaar)

Telefonie	n/a
Email	n/a
Social waarvan:	n/a
Facebook	n/a
Twitter	n/a
WhatsApp	n/a
Live chat	n/a

SOCIAL ACCOUNTS

Facebook	n/a
Twitter	n/a
Instagram	n/a

IN WELKE BRANCHES ACTIEF?

Automotive / Telecommunicatie
/ Finance accounting / Travel en
Hospitality / Logistics / IT & Software
/ Keurmerken



OMZET 2021:

€ 64.000.000

Visie & missie:

Conduent levert diensten die bijdragen aan een geoptimaliseerde Brand Value. Vanuit end-user en conversatie strategieën stroomlijnen wij de engagement met medewerkers, leveranciers en BtC en BtB klanten van onze opdrachtgevers.

Met een uitgebalanceerde operating model waarin we Conduent's innovatieve platformen in dienst stellen van de medewerkers en digitalisering inzetten op vooraf gesegmenteerde klantgroepen en communicatie stromen, optimaliseren we de conversatiewaarde per end-user.

Geschiedenis:

Conduent is ontstaan uit een Divesture van Xerox op 2 januari 2017. Als wereldwijde provider van engagement services heeft Conduent voor de Nederlandse markt en het Nederlandse taalgebied een grote variëteit aan oplossingen. De Nederlandse tak van Conduent vindt zijn oorsprong in Unamic/HCN (tot 2013).

NIEUWTJE!

We hebben een pan-Europese deal gesloten met de Europese automotive industrie voor het inrichten van een Customer Experience systeem.

LEVERANCIERS/ PARTNERS

Contactcenter oplossing:

n/a

Social media monitoring tool:

n/a

AI-oplossing:

n/a

Spraaktechnologie:

n/a

IVR-oplossing:

n/a

HRM partner:

n/a

Managed Insourcing:

n/a

WFM tool:

n/a

Rapportage tool:

n/a

Opleidingspartner:

n/a

Overigen:

n/a

INVESTEERDER/EIGENAAR

New York Stock Exchange

CONDUENT



Majorel

TOP 20
05
FACILITAIRE CONTACTCENTERS

Aantal seats	-
Thuiswerkplekken	-
Aantal medewerkers (FTE)	-
Aantal vestigingen	-

KEURMERKEN/ CERTIFICERING/ BRANCHE- VERENIGINGEN:



PCI
ISO 50001
COPC Compliant
DDMA
ISO 27001 (certificering gestart)

HOOFDKANTOOR: Amsterdam



KANAALVERDELING/ -VOLUME

(aantal contacten per jaar)

Telefonie	n/a
Email	n/a
Social waarvan:	n/a
Facebook	n/a
Twitter	n/a
WhatsApp	n/a
Live chat	n/a

SOCIAL ACCOUNTS

Facebook	n/a
Twitter	n/a
Instagram	n/a

IN WELKE BRANCHES ACTIEF?

Overheid / Transport / Digitale platformen / Media & Streaming / Telecom / Cosmetica & Mode / Financiële dienstverlening



OMZET 2021:

€ 55.000.000*

* BEURSGENOTEERD, SCHATTING

Visie & missie:

Majorel creëert bijzondere klantervaringen die onze partners waarderen en waar wij trots op zijn. Daarin maken onze klantenservice medewerkers het verschil en de impact. Door het combineren van talent, data en innovatie leveren wij een echte impact voor onze partners. Wij zijn 'driven to go further'.

Majorel staat voor creativiteit, prestaties en respect en dit staat centraal bij alles wat wij doen. Onze 66.800 collega's maken iedere dag het verschil voor onze partners in 31 landen, 60 talen en voor meer dan 400 klanten. Wij helpen uw klanten waar en wanneer ze dat willen.

Geschiedenis:

Majorel (voorheen Arvato en Pioneers/Ecco Outsourcing) is in 2019 ontstaan uit een samenwerking tussen Bertelsmann en Saham Group. In 2021 is Majorel toegetreden tot de Euronext Amsterdam. Dit stelt Majorel in staat om te versnellen op haar dienstenportfolio in klantcontact.

NIEUWTJE!

Na de lancering van Majorel in 2019 zijn we in Nederland met maar liefst met 50% gegroeid, mede door de intensivering van de activiteiten in Nederland en de Work From Home propositie (snelstgroeijende Business Unit binnen Majorel Benelux).

LEVERANCIERS/ PARTNERS

Omni Channel Solution:
Genesys

Social Media Monitoring Tool:
Obi4wan

IVR Solutions:
Avaya (on-premise) & Genesys (Cloud)

WFM Tools:
Aspect @ Timesquare

Reporting Tools:
PowerBi

Training & Quality Tools:
Chamilo



Chief Financial Officer:
Niels Tetteroo

LEIDING

Head of HR:
Linda Sproet-van
Impelen

**Chief Operational
Officer:**
Cyril Roudaut

INVESTEERDER/EIGENAAR


majorel

VANAD Engage

TOP 20
06
FACILITAIRE CONTACTCENTERS

Aantal seats	1.500
Thuiswerkplekken	1.500
Aantal medewerkers (FTE)	1.100
Aantal vestigingen	4

KEURMERKEN/ CERTIFICERING/ BRANCHE- VERENIGINGEN:



ISO
KSF
Service Excellence

HOOFDKANTOOR: Capelle aan den IJssel

Overige vestigingen:

Essen DE, Suriname,
Turkije



KANAALVERDELING/ -VOLUME

(aantal contacten per jaar)

Telefonie	62%
Email	15%
Social waarvan:	1%
Facebook	—
Twitter	—
WhatsApp	8%
Live chat	14%

SOCIAL ACCOUNTS

Facebook	vanadengage
Twitter	@vanad
Instagram	vanadengage

IN WELKE BRANCHES ACTIEF?

(E)retail / Telecom / Automotive /
Banken / Financiële dienstverlening
/ Vrijetijd / Reizen / Toerisme /
Productie elektrische goederen /
Overheid / Uitgeverij / Personeel en
werven / Vastgoed

↑ **OMZET 2021:**
€ 50.000.000

Visie & missie:

Wij zijn Engage, partner in goed klantcontact waarbij verbinding centraal staat. Wij bieden persoonlijke en digitale oplossingen die klantcontact verbeteren. Het is onze missie om ieder contact gemakkelijk, persoonlijk en waardevol te maken. Dit doen wij door de juiste mensen, technologie, processen en data te verbinden. Unlike others.

Geschiedenis:

Engage is een familiebedrijf met een 'can do' mentaliteit. Sinds 2005 verbinden wij mensen, processen, technologie en inzichten in binnen- en buitenland. In 2008 zijn wij gestart met het ontwikkelen van onze eigen cloud contact center en automation software (QuandaGo), waardoor wij sindsdien al voor verschillende projecten (volledig) vanuit huis konden werken. Inmiddels verwerken wij alle data uit 100% van onze contacten, om continu te verbeteren.

NIEUWTJE!

In 2019 zijn wij gestart met onze conversational intelligence methode. Sindsdien hebben wij ruim 1,5 miljoen gesprekken geanalyseerd uit 8 verschillende kanalen.

Een greep uit de resultaten: 20% contact reductie / AHT - 10% / +20 NPS

LEVERANCIERS/ PARTNERS

Contactcenter oplossing:

QuandaGo

Social media monitoring tool:

OBI4wan

AI-oplossing:

QuandaGo

Spraaktechnologie:

QuandaGo

IVR-oplossing:

QuandaGo

HRM partner:

YoungCapital en Olympia

Managed Insourcing:

ja

WFM tool:

QuandaGo en Verint

Rapportage tool:

Birst (reseller)

Opleidingspartner:

Engage Academy: eigen opleidingscentrum

Overigen:

videosupport



Directeur
Lenhard Los

LEIDING

Chief Operations Officer:
Daniëlle Morf

Chief Human Research Officer:
Sharon Braam

Chief Financial Officer:
Wilco Otten

Chief Digital Officer:
Johan Makkinga

INVESTEERDER/EIGENAAR

VANAD Group

VANAD

engage

Call-IT International



Aantal seats	400
Thuiswerkplekken	xx
Aantal medewerkers (FTE)	>300
Aantal vestigingen	3

KEURMERKEN/ CERTIFICERING/ BRANCHE- VERENIGINGEN:



ECCS
KSF
DDMA
ISO18295
GPTW

HOOFDKANTOOR: Weert

Overige vestigingen:

Eindhoven (NL) en
Oostende (BE).

Call-IT is onderdeel van
Koramic2Engage met 11
eigen locaties in Nederland en België
(exclusief offshore en inhouse locaties)



KANAALVERDELING/ -VOLUME

(aantal contacten per jaar)

Telefonie	n/a
Email	n/a
Social waarvan:	n/a
facebook	n/a
twitter	n/a
WhatsApp	n/a
Live chat	n/a

SOCIAL ACCOUNTS

facebook	Callitcustomerfirst
linkedIn	Call-IT
Instagram	callitbelgium

IN WELKE BRANCHES ACTIEF?

Retail & E-commerce / Energie /
Telecom / Technologie & IT /
FMCG / B2C

OMZET 2021:
€ 32.000.000

Visie & missie:

We are one of You

Call-IT hanteert de visie dat de werkzaamheden, die zij voor haar opdrachtgevers verricht naadloos moeten aansluiten op zowel de "harde" doelstellingen / KPI's alsook op de "zachte" criteria zoals imago / merkwaaarde van haar opdrachtgevers. Vandaar ook ons motto 'We are one of you'.

Geschiedenis:

Call-IT is reeds sinds 1986 gespecialiseerd in het verlenen van een breed pakket kennisintensieve klantcontactdiensten, zowel human als digital, vanuit onze eigen contact-centervestigingen. Wij zijn actief vanuit drie locaties in de Benelux: Weert, Eindhoven en Oostende (B), Call-IT is onderdeel van Koramic2Engage.

NIEUWTJE!

Call-IT is opnieuw gecertificeerd voor haar kwaliteitsbeleid via ISO18295 en HR beleid via Great Place To Work!



LEVERANCIERS/ PARTNERS

Contactcenter oplossing:

Genesys PureConnect

Social media monitoring tool:

Obi4wan

AI-oplossing:

Trendskout, Mangl

Spraaktechnologie:

Trendskout, Mangl

IVR-oplossing:

Genesys PureConnect

Managed Insourcing:

JA

WFM tool:

Aspect EWF, Verint

Rapportage tool:

Microsoft PowerBI / Microsoft Reporting Services

Opleidingspartner:

Eigen Learning & Development en intern bij opdrachtgevers

Overigen:

ERP Oplossing – AFAS – Chat – Genesys Pureconnect



CEO
Wim Vintges

LEIDING

Chief Operations Officer:
Jack Rijks

Chief Commercial Officer:
Bert Vanmanshoven

INVESTEERDER/EIGENAAR

Call-IT heeft haar hoofdkantoor gevestigd in Weert en is eigendom van de investeringsmaatschappij, Koramic Investment Group en deelgroep Koramic2Engage.



— Member of Koramic 2 Engage —

Soleo

OMZET 2021:

€ 40.000.000

NIEUWTJE!

In 2021 is Soleo Groep uitgebreid met HMS Contactcenters en 4DMC, waarmee we verder invulling geven aan onze geografische spreiding en gespecialiseerde dienstverlening. Daarnaast is Soleo autonoom gegroeid door de samenwerking met en het vertrouwen van diverse nieuwe opdrachtgevers.



Visie & missie:

Magie laat de toeschouwer in verwondering achter. Dit terwijl we weten dat het op zijn hoogst een slimme vaardigheid is die door continue herhaling geperfectioneerd is.

Dit geldt ook voor klantcontact. Of het nu gaat om het aantrekken van nieuwe klanten, cross- en upsell bij bestaande klanten of het snel bieden van een goede oplossing bij vragen of klachten. Onze opdrachtgevers zijn op zoek naar optimaal klantcontact gedurende de hele customer journey. Hierin kunt u het verschil maken voor uw klanten.

Ontdek welke vaardigheden en ingenieuze systemen Soleo voor uw organisatie inzet om de "magie van klantcontact" te realiseren.

Geschiedenis:

Soleo is opgericht in 2008 in Deventer als B2C Salescenter. Inmiddels is Soleo uitgegroeid tot full service contactcenter voor B2C én B2B en bieden we klantcontact via alle mogelijke contactkanalen zoals telefoon, mail, chat, door-2-door en d.m.v. technische oplossingen.



Aantal seats	900
Thuiswerkplekken	1200
Aantal vestigingen	14
Aantal medewerkers (FTE)	1000

HOOFDKANTOOR: Deventer

Overige vestigingen:

Almere, Arnhem, Amsterdam, Den Bosch, IJsselstein, Maastricht, Nijmegen, Utrecht, Velp
België: Antwerpen, Gent, Tournai, Zaventem **Curaçao:** Willemstad



Transcom

OMZET 2021:

€ 31.500.000*

* GESCHAT

NIEUWTJE!

Transcom is erkend als Global Rising Star en Europe & UK Leader in de Contact Center - Customer Experience Services-markt door de Information Services Group (ISG), een toonaangevend wereldwijd technologisch onderzoeks- en adviesbureau.

Transcom wordt erkend voor zijn investeringen in innovatie, ambitieuze groeiplannen en groeiende digitale capaciteiten in de rapporten van ISG Provider Lens™: Contact Center - Customer Experience Services 2020 Global en Europe & UK.

Visie & missie:

Transcom combineert wereldwijd menselijk talent met intelligente technologie om Smarter People Experiences te creëren voor iedereen. Dat betekent voor jouw organisatie interacties die het dagelijks leven gemakkelijker maken en leiden tot een hogere klanttevredenheid, -conversies en -sales dankzij geïnspireerde medewerkers.

Geschiedenis:

In 1995 is Transcom in het Zweedse Stockholm opgericht. Inmiddels zijn we met 27.000 specialisten actief op 51 sites in 22 landen. We zetten ons in voor nationale en internationale opdrachtgevers in alle branches. We doen niets liever dan mensen blij maken. Als het moet in 33 talen. Wij zijn Transcom.



Aantal seats	-
Aantal vestigingen	2
Aantal medewerkers (FTE)	950

HOOFDKANTOOR: Groningen



Continuum Global Solutions



Aantal seats	880
Thuiswerkplekken	600
Aantal medewerkers (FTE)	550
Aantal vestigingen	5

KEURMERKEN/ CERTIFICERING/ BRANCHE- VERENIGINGEN:



ISO
KSF
CCMA
PvKO
WFT

HOOFDKANTOOR: Amersfoort

Overige vestigingen:

Enschede, Hilversum,
Zwolle
Turkije: Istanbul &
Antalya



KANAALVERDELING/ -VOLUME

(aantal contacten per jaar)

Telefonie	5.300.000
Email	220.000
Social waarvan:	335.000
facebook	190.000
twitter	25.000
WhatsApp	120.000
Live chat	375.000

SOCIAL ACCOUNTS

facebook	ContinuumGBLNL
twitter	n.v.t
Instagram	Continuumgbl_nl

IN WELKE BRANCHES ACTIEF?

Telecom / Energie / Goede doelen
/ Loterijen / Retail / Uitgeverijen /
Overheid / Verenigingen / Financiële
dienstverlening / Automotive

OMZET 2021:
€ 30.500.000

Visie & missie:

Wij zien het als onze missie om onze opdrachtgevers maximaal te ontzorgen op het vlak van customer experience. Daarbij zetten we, naast het team van gemotiveerde en goed opgeleide collega's, digitale platformen en oplossingen in om klanttevredenheid, medewerkertevredenheid en waarde te maximaliseren. In onze visie is het leveren van een uitstekende customer experience op all touchpoints in de customer journey van levensbelang voor organisaties om zich structureel te onderscheiden in markten waarin producten en diensten steeds transparanter worden.

Geschiedenis:

Continuum is een jonge organisatie met meer dan 22 jaar ervaring. Begin 2019 is Continuum ontstaan als een afsplitsing van een andere BPO speler, waarbij medewerkers en klantrelaties ondergebracht zijn in een nieuwe organisatie die zich voor de volle 100% richt op customer experience activiteiten. Wereldwijd werken er ruim 17.000 medewerkers voor Continuum in 15 verschillende landen.

NIEUWTJE!

De slimste contact center manager van Nederland werkt bij ons!

Carolien Kamphuis is op basis van haar performance in de Nationale Klantcontactquiz uitgeroepen tot de slimste manager van klantcontact minnend Nederland. Zij is met haar pragmatische aanpak, de op de medewerker gefocuste managementstijl en haar kennis van het vak exemplarisch voor de wijze waarop wij onze teams en werkzaamheden voor onze klanten managen.



LEVERANCIERS/ PARTNERS

Contactcenter oplossing:
Genesys PureCloud, Teleknowledge, Xdroid & WeSeeDo
Social media monitoring tool:
Tracebuzz
AI-oplossing:
Genesys PureCloud
Spraaktechnologie:
Genesys PureCloud & Xdroid
IVR-oplossing:
Genesys PureCloud
HRM partner:
Olympia, Arbeidsmakelaar, Tempo Team, Work2B
Managed Insourcing:
Ja
WFM tool:
Nice IEX
Rapportage tool:
Power BI
Opleidingspartner:
Intern
Overigen:
n.v.t.

INVESTEERDER/EIGENAAR

Skyview Capital is een private investeringsmaatschappij die wereldwijd investeert in toonaangevende organisaties. De Europese entiteit heeft een hoge mate van zelfstandigheid waardoor we, gesteund door een grotere organisatie, flexibel kunnen opereren en daarmee ondernemerschap en ontwikkeling centraal stellen



Chief Commercial Officer
Peter Brouwer

LEIDING

Chief Executive Officer:
Rainer Diekmann

Chief Operations Officer:
Dennis de Smidt

Chief Information Officer:
Remco Kortekaas

Chief Financial Officer:
n.v.t.

Chief Marketing Officer:
Peter Brouwer



continuum
Global Solutions

Custom Connect

TOP 20
FACILITAIRE CONTACTCENTERS
11

Aantal seats (NL)	500
Thuiswerkplekken (NL)	500
Aantal medewerkers (FTE, NL)	550
Aantal vestigingen	6 (+ 5)

KEURMERKEN/ CERTIFICERING/ BRANCHE- VERENIGINGEN:



COPC	Privacy Waarborg
ISO	AFM accreditatie Zorg
KSF	WFT
CCMA	
DDMA	

HOOFDKANTOOR: Emmeloord

Overige vestigingen:

Breda, Groningen, Sittard, Den Bosch en Paramaribo (Suriname)
Partner vestigingen in Durban en Kaapstad (Zuid Afrika) en in Tirana en Shkodër (Albanië)



KANAALVERDELING/ -VOLUME

(aantal contacten per jaar)

Telefonie	45%
Email	10%
Social waarvan:	5%
Facebook	3%
Twitter	1%
WhatsApp	1%
Live chat	40%

SOCIAL ACCOUNTS

Facebook	customconnect- emmeloord
LinkedIn	custom-connect-bv
Instagram	custom_connect. breda

IN WELKE BRANCHES ACTIEF?

E-commerce retail / shopping / fashion / goede doelen / kansspelen / telecom / energie / transport / automotive.

↑ **OMZET 2021:**
€ 27.000.000

De Custom Connect Groep & Int. kan het best worden omschreven als agile en gepassioneerd voor haar klanten. We gaan met onze klanten om op basis van vertrouwen en partnerschap, we zorgen voor de beste resultaten voor onze klanten, gedreven door de noodzaak om continue te verbeteren met onze COPC manier van werken, waardoor we samen met onze partners elke dag verbeteren ten bate van haar klanten. We vereenvoudigen de klantprocessen om de algehele klant ervaring te verbeteren waar mogelijk. Onze kernwaarden zijn: ondernemerschap, samenwerken, continue verbeteren en integriteit.

Geschiedenis:

Custom Connect Groep (2005) is een middelgroot facilitair contact center. In Nederland beschikken we over 650 medewerkers. In 2018 hebben we onze internationale tak opgericht -Custom Connect International- met vestigingen in Suriname, Albanië, en Zuid-Afrika en solide partnerschap met Grupo Konecta. Hiermee hebben we een optimale schaal-grootte: die het verschil maakt om snel te kunnen acteren in een steeds sneller veranderende behoefte van onze klanten.

NIEUWTJE!

Eind 2021 hebben we onze activiteiten verder uitgebreid met een vestiging in Den Bosch. Hier worden, door een enthousiast team van professionals, op hoogwaardig niveau activiteiten voor de Nederlandse markt uitgevoerd. Hierbij kun je zowel denken aan front office activiteiten (call, mail, chat) als aan back office activiteiten.



LEVERANCIERS/ PARTNERS

CapabilityBPO Ltd, Grupo Konecta & GEC digital

Contactcenter oplossing:
Zendesk, InContact (Nice), Boldchat, Web2Agent, Contact Center Live, Evolve IP.

Social media monitoring tool:
LiveChat, Cobrowser.

AI-oplossing:
Salesforce, Power BI

Spraaktechnologie:
COGNIGY speech technology

IVR-oplossing:
Evolve IP, Nice.

HRM partner:
Adecco, Tempo-Team, Unique, YoungCapital, Timing e.a.

Managed Insourcing:
NVT

WFM tool:
Injixo, Shiftplanner.

Rapportage tool:
Power BI.

Opleidingspartner:
COPC Inc., Lean Six Sigma Company.

Overigen:
Geen.

INVESTEERDER/EIGENAAR

Amstellandlaan 84 Holding BV, Lobach Beheer BV en Sulas BV.



Chief Executive Officer (NL):
Joep Lobach

LEIDING

Chief Executive Officer (INT):
Stijn Lathouwers

Chief Operations Officer:
Thomas Moore

Chief Commercial Officer:
Stijn Lathouwers

Chief Information Officer:
Stefan Serkel

Chief Financial Officer:
Joep Lobach

Chief Marketing Officer:
Stijn Lathouwers

 **CUSTOMCONNECT**

Concentrix

OMZET 2021:

€ 26.000.000*

* GESCHAT

NIEUWTJE!

Sinds oktober 2018 is het contactcenter in Amsterdam onderdeel van Concentrix. Nieuw in Concentrix, maar al 21 jaar actief als contactcenter. Als multilingual contactcenter actief op de Europese markt, in diverse branches waaronder IT, retail en travel industrie. Onderdeel van een wereldwijde infrastructuur, maar met een sterke link met lokale markten.



Visie & missie:

Wij hebben de ambitie uit te groeien tot 's werelds beste customer engagement servicebedrijf, rijk aan diversiviteit en talent. Onze cultuur:

- We zijn fanatiek over onze klanten en onze medewerkers
- We hebben een hoge mate van integriteit met voorbeeldkarakter
- We zijn vasthoudend in ons streven naar excellentie
- We waarderen kennis, openheid en transparantie
- We hebben tegendraadse opvattingen over het runnen van een bedrijf
- We zijn vrijpostig in onze beslissingen
- We zijn disruptieve in de markt
- We investeren in de toekomst
- We dragen allemaal bij en zijn één Concentrix.

Geschiedenis:

Concentrix is de outsourcedivisie van Synnex Corporation, Fremont Californie, een technologie en BPO-bedrijf. Concentrix is sinds oprichting in 1973 sterk gegroeid. Onze oprichters hadden het motto 'Stay focused. Work hard. Serve customer well and pay attention to costs.' Al 40 jaar, blijven dit belangrijke kenmerken van Concentrix die bijdragen aan de sterke groei. Met 275 vestigingen wereldwijd en 225.000 werknemers is Concentrix nu één van de grootste contactcenterbedrijven.



Aantal seats	600
Aantal vestigingen	275
Aantal medewerkers (FTE)	520

HOOFDKANTOOR: Amsterdam

Overige vestigingen:
275 wereldwijd



2contact

OMZET 2021:

€ 19.000.000

Deze maand lanceert 2Contact '2Contact Homies'. Een thuiswerk concept, geschikt voor enthousiaste klantcontact experts (in spe).



Visie & missie:

Om ook morgen weer conversaties te voeren die impact maken, heb je experts in klantcontact nodig. Geholpen door onze innovatieve techniek en de slimme inzet van data, raken onze mensen via het juiste kanaal op het juiste moment in gesprek. En dat met de juiste gesprekspartners én met de juiste oplossing! Centraal staan onze experts in klantcontact. Door intensief te trainen, begeleiden en monitoren, cultiveren we passie voor klanten en een gezonde dosis kritisch vermogen. We voeren niet alleen een vastomlijnde opdracht uit, maar vertellen je ook graag waar er nog een wereld valt te winnen voor jou, je processen en je klanten. Wij zijn trots op onze gepassioneerde medewerkers en de langdurige partnerships met onze diverse opdrachtgevers.

Geschiedenis:

Opgericht in 1998 in Haarlem, is 2Contact gestart vanuit een brede behoefte aan een professioneel klantcontactcenter. 2Contact is in de afgelopen ruim 20 jaar succesvol gegroeid. Met vestigingen in Den Bosch en Nijmegen en met de oprichting van Certin, de partner voor commercieel creditmanagement met een focus op klantbehoud.



Aantal seats	530
Thuiswerkplekken	>
Aantal vestigingen	3
Aantal medewerkers (FTE)	540

HOOFDKANTOOR: Haarlem

Overige vestigingen:
's-Hertogenbosch,
Nijmegen



Sitel

OMZET 2021:

€ 12.000.000

NIEUWTJE!

In 2021 neemt Sitel Group de aandelen van Sykes over. De integratie van beide entiteiten is in volle gang.



Visie & missie:

Een voorloper zijn in de wereld van BPO vraag om innovatie om waarde te creëren en om de klantbeleving te maximaliseren. Onze innovatieve aanpak is gebaseerd op drie pijlers: Thought Leadership, Integrated Delivery Capabilities en een schaalbare operatie. Sitel is een wereldwijd opererende organisatie met locaties over alle continenten. Onze uniforme managementbenadering, kwaliteitsmanagement en technologische standaarden stellen ons in staat om consistent diensten te leveren naar de hoogste kwaliteitsstandaarden.

Geschiedenis:

Op 10 juli 2015 neemt het Franse Groupe Acticall 85% van de aandelen van Sitel over. Het nieuw gecreëerde Sitel Group. Acticall's initiële oprichters, Laurent Uberti en Olivier Camino bekleden momenteel de functie van respectievelijk CEO en COO. De fusie van deze twee organisaties heeft gezorgd voor Sitels wereldwijze aanwezigheid en een brede portfolio aan diensten.



Aantal seats	390
Thuiswerkplekken	205
Aantal vestigingen	2
Aantal medewerkers (FTE)	260

HOOFDKANTOOR: Eindhoven

Overige vestigingen:
Almelo



Alembo

OMZET 2021:

€ 10.000.000*

* GESCHAT

NIEUWTJE!

In de Black Friday, Sinterklaas en Kerstperiode worden circa 100 extra Klantenservice Operators zijn succesvol ingezet. De Black Friday piek is inmiddels goed verwerkt. Nu volgen Sinterklaas en Kerst. Ons contentteam draait overuren om voor de grootste Nederlandse webwinkel, de content SEO technisch voor de feestdagen op orde te hebben. Wat een positieve energie geeft deze feestperiode.

Visie & missie:

Met hoog opgeleide teams, een flexibele efficiënte operatie en ervaren consultants, creëert Alembo vertrouwensvolle relaties met haar klanten. Excelleren staat centraal in alles wat we doen. Wij verbeteren en vereenvoudigen de werkprocessen door middel van onder andere Conversational Designs, Chatbots en RPA. Doordat de operatie vanuit Paramaribo wordt gevoerd zijn wij in staat om een hoge flexibiliteit en kwaliteit tegen zeer aanvaardbare kosten te leveren.

Geschiedenis:

Alembo is opgericht in 2005 en gevestigd in Alkmaar. Business Process Outsourcing is het business model. De focus is op Klantenservice, BackOffice, Contentcreatie. Inmiddels werken er meer dan 320 operators voor diverse klanten en ieder jaar groeien we ca 30%. Onze klanten zijn van hypermoderne Webwinkels tot traditionele bankbedrijven. Wij excelleren op het snijvlak van hoge kwaliteit tegen aanvaardbare kosten.



Aantal seats	180
Thuiswerkplekken	200
Aantal vestigingen	2
Aantal medewerkers (FTE)	300

HOOFDKANTOOR: Alkmaar



Aantal seats	114
Aantal medewerkers (FTE)	135
Aantal vestigingen	2

KEURMERKEN/ CERTIFICERING/ BRANCHE- VERENIGINGEN:



WFT

VESTIGINGEN: Almere en Leiden



KANAALVERDELING/ -VOLUME

(aantal contacten per jaar)

Telefonie	1.400.000
Email	350.000
Social:	50.000
Facebook	n/a
Twitter	n/a
WhatsApp	n/a
Live chat	35.000

SOCIAL ACCOUNTS

Facebook	Facebook.com/ WerkenbijTDA
Twitter	geen opgave
Instagram	Instagram.com/ WerkenbijTDA

IN WELKE BRANCHES ACTIEF?

Finance, Goede Doelen, Uitgeverijen, Overheid, Energie, Omroepen, Retail & E-commerce.

↑ **OMZET 2021:**
€ 5.900.000

Visie & missie:

TDA's ambitie is het leveren van uitmuntend klantcontact, via welk kanaal dan ook. Flexibele en kostenefficiënte dienstverlening, het leveren van maatwerk, samenwerken met onze klanten, klantverwachtingen overtreffen en een hoge kwaliteit leveren: dat vormt de basis van onze dienstverlening. Ondanks onze investeringen in techniek en datamanagement beschouwen wij onze mensen als het grootste kapitaal.

Geschiedenis:

TDA is in 1986 gestart als telemarketingbureau en de afgelopen decennia geëvolueerd naar een Customer Care BPO center met state-of-the-art technieken en systemen. TDA heeft in 2014 een 2e locatie in Leiden geopend. Volgens onze informatie is TDA het oudste en daarmee meest ervaren onafhankelijke facilitaire contact center van Nederland.

NIEUWTJE!

Naast de zorgen die Covid-19 met zich meebrengt, beleeft TDA er ook voordelen aan. Zo zijn we door een goed ingerichte thuiswerkopzet, flexibeler en meer schaalbaar dan ooit. Ook hebben we diverse zeer interessante opdrachten mogen aannemen waaronder Bron- en Contactonderzoek, de servicedesk voor de Covid-19 sneltest van een farmaceutisch bedrijf en zijn we nauw betrokken bij de publiekscampagne rondom de nieuwe donorwetgeving.



LEVERANCIERS/ PARTNERS

Contactcenter oplossing:
Teleknowledge
Social media monitoring tool:
OB14wan
AI-oplossing:
geen opgave
Spraaktechnologie:
Ziggo
IVR-oplossing:
Teleknowledge
HRM partner:
Accord
Managed Insourcing:
WFM tool: verschillend per opdrachtgever
Rapportage tool:
ColdFusion
Opleidingspartner:
intern



Chief Executive Officer:
Peter van Beugen

LEIDING

Chief Operations Officer:

Linda Torremans-Hagemann, Marcelo Copra, Rick Zwaan

Chief Commercial Officer:

Rob van Honschoten, Robert Trots

INVESTEERDER/ EIGENAAR

Peter van Beugen

Quality Contacts

OMZET 2021:

€ 6.200.000

NIEUWTJE!

De afgelopen maanden hebben in het teken gestaan van ISO certificering. Eind Q4 2021 ronden we de audits af om de daadwerkelijke certificering voor ISO 90001 en ISO 27001 te ontvangen



Quality Contacts

Visie & missie:

Met onze omvang behoort Quality Contacts tot de middelgrote contactcenters. Dat houden we graag zo. We hebben niet de ambitie om de grootste te zijn, wij willen het verschil maken met onze flexibele en persoonlijke aanpak. Door ervaring, enthousiasme en betrokkenheid durven wij ons met elke partij in de markt te meten! Een prachtig portfolio met trouwe klanten is hiervan het bewijs en daar zijn wij trots op.

Geschiedenis:

Sinds de oprichting in 2005 heeft Quality Contacts zich ontwikkeld tot een complete aanbieder van facilitaire contactcenterdiensten. Met de visie dat het leveren van uitstekende klantenservice een specialisme is dat altijd beter kan.



Aantal seats	120
Thuiswerkplekken	210
Aantal vestigingen	2
Aantal medewerkers (FTE)	140

HOOFDKANTOOR:

Zwolle

Overige vestigingen:

Alkmaar



Direct Klantcontact

OMZET 2021:

€ 5.500.000

NIEUWTJE!

Onlangs hebben wij onze flexibele schil uitgebreid naar landen als Zuid-Afrika, Suriname en Roemenië. We zijn internationaal!



DIRECT
Klantcontact

Visie & missie:

Als dé specialist in klantcontact helpen wij organisaties – groot en klein - om klanten te horen en te helpen met hun vraag. 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar. Onze opgeleide klantcontactmedewerkers ondersteunen en denken mee met alles wat te maken heeft met direct klantcontact. Ons team streeft continu naar het creëren van tevreden én blije klanten.

Geschiedenis:

Al sinds 1992 helpen wij klantcontact toegankelijk(er) te maken. Van het reactief beantwoorden van inkomende telefoongesprekken tot directe verwerking van de opdracht in systemen van onze partners. Ondernemen Makkelijk(er) Maken, daar geloven we in. Dat doen we door oplossingen op maat te verzorgen, waardoor bedrijven – groot en klein – zich weer kunnen richten op hun core-business.



Aantal seats	55
Thuiswerkplekken	180
Aantal vestigingen	1
Aantal medewerkers (FTE)	92

HOOFDKANTOOR:

Arnhem



ContactCare

OMZET 2021:

€ 5.000.000

NIEUWTJE!

Alle medewerkers van ContactCare ontvangen een maandelijkse bijdrage voor hun pensioen en kunnen kosteloos deelnemen aan Brightpensioen*.



Contact Care

Visie & missie:

"Waardevol klantcontact begint bij de beste mensen. Door te luisteren naar de wensen van onze klanten, de consument én onze medewerkers, zorgen wij voor maatwerkoplossingen die het verschil maken. Hierin staan kwaliteit en efficiëntie voorop. Wij bieden een prettige werkomgeving en stellen onze medewerkers in staat om een leven lang te leren en te groeien binnen ContactCare. Zo maken wij klantcontact persoonlijk."

Geschiedenis:

ContactCare heeft zich bewezen als dienstverlener in klantcontact en kan voor ieder merk passende zorg dragen. Ongeacht grootte, volume of merkelofte. Hierdoor hebben we een groot portfolio aan veelzijdige, loyale klanten. Neem onze klant Simpel. Zij vertrouwen ons al jaren al hun kanalen en backoffice toe. Daarmee kozen ze voor onze medewerkers die net zo loyaal zijn aan Simpel, als Simpel aan hen. Inmiddels zijn wij al 10 jaar gesprekspartner #1 voor meer dan 500 organisaties.



Aantal seats	135
Aantal vestigingen	1
Aantal medewerkers (FTE)	200

HOOFDKANTOOR:
Amersfoort



Customer Care Center

OMZET 2021:

€ 4.200.000

NIEUWTJE!

Het Customer Care Center heeft dit jaar het formule 1 event met als hoogtepunt de ondersteuning van het race weekend mogen uitvoeren. Via de online kanalen is er bijna permanent ondersteuning geweest. Door slim plannen en adequaat open afschalen hebben we gezorgd voor de juiste ondersteuning.

Het Customer
Care Center

Visie & missie:

Wij zijn het leukste contactcenter van Nederland! Het Customer Care Center is in 1999 opgericht met als doel om niet de grootste, maar vooral de beste te worden. Daarom leggen we de focus op kwaliteit en het behalen van resultaat voor bedrijven en organisaties. Dat bereiken we door alle medewerkers op te leiden in onze trainingsfaciliteiten en e-learningmodules aan te bieden.

Geschiedenis:

Het Customer Care Center is in 1999 opgericht met als doel om niet de grootste, maar vooral de beste te worden. We zijn gegroeid van 1 vestiging naar 2 vestigingen. We werken voor diverse A-merken op inbound en outbound gebied. Door goed project management denken we mee in optimalisaties en de uitdagingen van onze opdrachtgevers.



Aantal seats	125
Thuiswerkplekken	35
Aantal vestigingen	2
Aantal medewerkers (FTE)	150

VESTIGINGEN:
Alkmaar, Leiden

