

MEER DOEN VOOR DE KLANT

Als expert in klantcommunicatie heeft de M+ Group drie business units die elkaar versterken. Op die manier kunnen opdrachtgevers optimaal worden bediend, leggen commercieel directeur Dave Geukes en manager client Kris Bozic uit.

M+ Group is specialist in het beantwoorden van klantcontactvraagstukken, ongeacht het communicatiekanaal. 'We opereren net als een voetbalelftal', schetst commercieel directeur Dave Geukes het bedrijf. 'Hoewel we hetzelfde DNA delen, heeft iedereen zijn eigen talenten. Zo bouwen we aan een sterke organisatie: door allemaal verschillende disciplines bij elkaar te brengen.' Volgens manager client Kris Bozic wordt het beste uit het bedrijf gehaald als de business units met elkaar samenwerken én als er interactie is met de klant. 'Dan zitten we het beste in ons vel. Natuurlijk kunnen we ons beperken tot alleen het uitvoeren van een opdracht, maar we worden pas echt vrolijk als we mogen meedenken. We houden ervan om te worden uitgedaagd en kijken verder dan de meest voor de hand liggende oplossingen. Van zulke uitdagingen kunnen we echt genieten.' Daar is Geukes het volledig mee eens: 'Het houdt bij ons niet op bij de klantvraag. Wij kijken altijd of het slimmer en beter kan. Wij zeggen altijd: "We gaan van goed naar beter" en proberen altijd meer te bieden dan wat de klant van ons vraagt.'

Slim omgaan met data

De M+ Group bestaat uit de drie business units M+ Communicare, een contactcenter voor omnichannel klantcontactcampagnes, M+ Digital, een team van developers, designers en marketeers en M+ Finance, waar WFT-gediplomeerd personeel werkt voor banken en verzekeraars. Door de synergie tussen deze

bedrijfsonderdelen kunnen opdrachtgevers van A tot Z worden bediend. 'Naast de contactcenter werkzaamheden binnen M+ Communicare kunnen we met onze business unit Digital

"We houden ervan om te worden uitgedaagd en kijken verder dan de meest voor de hand liggende oplossingen"

ervoor zorgen dat slimmer met data wordt omgegaan, of dat een campagne effectiever wordt ingezet', legt Bozic uit. 'Voor een

grote opdrachtgever hebben wij een volledig orderplatform ontwikkeld, die gekoppeld is aan diverse wervingskanalen en online actiesites. Binnen ons contactcenter werken onze adviseurs 7 dagen in de week om alle vragen via social, chat e-mail en telefonie af te handelen. Het samenspel tussen de verschillende business units zorgt ervoor dat er maximale grip is op het proces en snel bijsturen op uiterst efficiënte wijze mogelijk is.' Geukes vult hem aan: 'Plus dat onze opdrachtgever ook een stuk marketinginformatie krijgt, een precieze analyse van waar zijn kopers of doelgroep zit en hoe we het meest succesvol kunnen zijn. We kunnen dus iets bedenken, ontwikkelen, uitvoeren en servicen.'

Anticiperen op vragen

Het platform waar de M+ Group binnen het contactcenter mee werkt is Steam van Codelogic. De in Alphen aan den Rijn gevestigde onderneming stapte in 2012 over vanwege de toekomstbestendigheid van het platform. 'Steeds meer klantcontact gebeurde via het internet en social media', zegt Bozic. 'Steam kan redelijk eenvoudig door developers campagnematig geconfigureerd worden. Dat zorgt ervoor dat we heel flexibel zijn, maar dat we ook kunnen anticiperen op toekomstige vragen van opdrachtgevers. Als er bijvoorbeeld een nieuw communicatiekanaal bijkomt, dan kunnen wij daarin faciliteren. Het gebruiken van Steam was voor ons een eerste stap voorwaarts in de nieuwe communicatiemogelijkheden.'

Een andere reden om voor Steam te kiezen is dat Codelogic vooruitdenkt, vindt Geukes. 'Zo ontsluit Steam al kanalen nog voordat ze door consumenten worden gebruikt. Chat was bijvoorbeeld al ingebouwd, terwijl er amper werd gechat. We hoeven dus niet te vragen of bepaalde opties kunnen worden geïmplementeerd, want ze zitten er al in. Daar komt bij dat Steam ook communiceert met externe systemen en je daar dus koppelingen mee kunt maken.'

Goede interactie

Codelogic en de M+ Group onderhouden een goede relatie met elkaar, een die verder gaat dan de traditionele relatie tussen klant en leverancier. 'We gaan periodiek met Codelogic in gesprek om te kijken waar de markt naartoe gaat en hoe wij daarop kunnen anticiperen', zegt Bozic. Geukes geeft een voorbeeld: 'We zijn in gesprek met een partij in offerte tooling

en het zou mooi zijn als dat geïntegreerd kon worden in Steam. Codelogic is vervolgens in gesprek gegaan met die partij om te kijken of dat mogelijk is.' Naast de gesprekken op operationeel niveau, hebben de medewerkers van M+ Group vaak contact met de mensen van Codelogic, zegt Geukes. 'Onze developers kunnen ter ondersteuning chatten of bellen met de backoffice van Codelogic. Er is wat dat betreft een goede interactie met Codelogic en ze staan altijd open voor nieuwe dingen.' Ook Bozic spreekt met lof over de samenwerking. 'Toen wij destijds de keuze maakten om over te stappen op Steam, was dat ook op basis van een klik die we hadden. Je probeert altijd de passende partners te vinden voor je organisatie en die vonden we in Codelogic. Dat is een vooruitstrevende en innovatieve organisatie, en dat strookt helemaal met de manier waarop wij onze opdrachtgevers willen bedienen.'

De M+ Group organiseert op donderdag 28 maart een seminar. Een van de onderwerpen die aan bod komt is het No Code platform van WEM. Met deze tool kunnen innovatieve softwareoplossingen en applicaties gebouwd worden, zonder dat kennis van een programmeertaal is vereist. Bevestigde sprekers zijn Raymond Versluis, de oprichter van e-Rays, WEM-CEO Rob Schilperoord en Business21-oprichter Evert Jan van Hasselt. Dave Geukes treedt op als dagvoorzitter.

Het evenement vindt plaats in het kantoor van de M+ Group in Alphen aan den Rijn. Inschrijven voor het seminar kan via <https://events.mplus.nl/>. Deelname is kosteloos.



Dave Geukes (l) en Kris Bozic