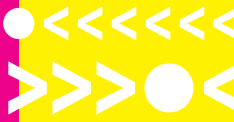


16<sup>e</sup>

ccccc



Nationaal  
Customer Contact  
Congres

# verbeter nu en verander voor de toekomst

Reserveer 29 maart in uw  
agenda en meld u snel aan via  
[www.ccmonline.nl](http://www.ccmonline.nl)

Een congres speciaal voor  
contactcenter-, klantenservice- én  
marketingmanagers

Donderdag 29 maart 2012  
>> Evoluon >> Eindhoven

## Hoofdsponsors



## Klantenservice: verbeter nu en verander voor de toekomst

**Op donderdag 29 maart a.s. wordt weer het NCCC gehouden. Het belangrijkste contactcenter congres van het jaar. Al 16 jaar lang met een hoge waardering. Dit jaar met nog meer bezoekers in het auditorium van het Evoluon in Eindhoven. Een inspirerende omgeving voor een boeiend congres.**

Als klantenservicemanager wordt u in deze economische crisistijd ongetwijfeld gegijzeld door bezuinigingen. Welke veranderingen zijn nog mogelijk voor een hogere kwaliteit tegen lagere kosten? Of is het nu de tijd om vooruit te gaan kijken? Een congres over nieuwe ontwikkelingen voor het verbeteren van uw klantenservice en de strategie en visie voor de klant van de toekomst.

## Programma

- 10.00 uur – Ontvangst
- 10.45 uur – Opening door de dagvoorzitter
- 11.00 uur – Plenaire sessies
- 12.30 uur – Lunch
- 13.30 uur – Plenaire sessies
- 15.00 uur – Pauze
- 15.30 uur – Plenaire sessies
- 17.00 uur – Afsluiting door de dagvoorzitter
- 17.15 uur – Borrel en gelegenheid tot netwerken
- 18.00 uur – Einde



## 16e Nationaal Customer Contact Congres

Donderdag 29 maart 2012 >> Evoluon >> Eindhoven

## Thema's

### Optimalisatie van klantcontacten

De burger en de patiënt stellen hogere verwachtingen aan de klantenservice van de overheid, gemeente en zorginstellingen. Hoe worden verbeteringsprojecten bij deze organisaties opgezet en uitgevoerd? En is het einddoel al behaald of is er nog een lange weg te gaan? Verzekeringstussenpersonen bedienen hun klanten traditioneel vanuit hun kantoren. Wat is hier de nieuwe aanpak om klanten beter en sneller te kunnen helpen?

### Cross channel kennismanagement

In toenemende mate krijgt kennismanagement een belangrijkere rol in het verbeteren van uw klantenservice. Hoe en in welke brokken moet kennis worden aangeboden opdat de klant snel en eenvoudig antwoord op zijn vraag krijgt? Draagt het goed structureren van kennis ook bij tot een meer efficiënte afhandeling van het klantcontact? En wat is leidend: de informatie of de software?

### Bent u klaar voor de klant van de toekomst?

De klant wil steeds meer vrijheid hebben in de keuze van het moment, de plaats en het kanaal van klantenservice. De sterke opkomst van online media spelen hierbij een grote rol. Weten we wel goed wat de behoeften van de toekomstige klant zijn? Welke koerswijziging moet de directie gaan maken als het gaat over klantcontact en klantinteractie?

## Presentaties, klantencases, interview en meeting points

Het congres biedt een zeer afwisselend programma met: presentaties over verbetering van klantcontacten, kennis management en online media, een interview over de klant van de toekomst met een terugblik op de visie van 5 jaar geleden, klantencases over een ziekenhuis, een gemeente en een verzekeringstussenpersoon, en de mogelijkheid voor een persoonlijke ontmoeting met een spreker.

## Dagvoorzitter

### Bart van Luijk

Oprichter DOOR Training & Coaching

Hij studeerde ooit werktuigbouwkunde, groeide door in de verkoop en begon in 1981 DOOR Training & Coaching. Bart is schrijver van tientallen boeken over klantgerichtheid, verkopen en commercieel management. Hij is de bedenker van het Veranderhuis en het Veranderpakket om de klantgerichtheid in organisaties te verbeteren. Bart is de minst bekende meest gevraagde spreker. Hij weet als geen ander de zaal een spiegel voor te houden hoe zij het met elkaar voor de klant beter kunnen doen. Scherp is hij als dagvoorzitter, discussieleider en columnist. Als presentator kiest Bart zijn kleding passend bij het onderwerp.



## Sprekers

### Jurgen Bomas

Manager klant contact centrum, Gemeente Haarlemmermeer

Jurgen is manager van het Klant Contact Centrum van de gemeente Haarlemmermeer en verantwoordelijk voor de implementatie van het gedachtegoed van Antwoord©. Hierbij gaat het om de multi-channel gedachte bij de lokale overheid. Als bestuurslid van de Vereniging Directeuren Publieksdiensten heeft hij samen met ketenpartners zijn visie op de kansen van social media, open data en apps voor gemeentelijke organisaties vastgelegd in een publicatie. Voordat Jurgen startte bij de Gemeente Haarlemmermeer was hij als projectmanager, klantmanager en lijnmanager in de ICT.



## Rens Boogerd

Directeur, Green Valley

Hij richtte samen met Michiel Riedijk in 1995 Green Valley op. Als spin-off van de TU Delft maakte het duo er één van de snelst groeiende softwarebedrijven op het vlak van web en customer experience management in Nederland en Europa van. Met de innovatieve software van Green Valley boeken gerenommeerde organisaties succesvolle resultaten op het gebied van klantbehoud en klantenthousiasme. Rens heeft een inspirerende visie op het vlak van agent empowerment en cross channel kennismanagement voor de klantcontactwereld van nu.



## Larry Lucardie

Directeur, Knowledge Values

Larry is een deskundige op het gebied van kennismanagement, kennistechnologie en database technologie. Op basis van een wetenschappelijke definitie van de aard van kennis richtte hij in 2003 Knowledge Values op. Larry heeft zijn benadering ontwikkeld bij TNO en de universiteiten van Eindhoven en Delft. Na zijn functie als Head of Knowledge-Based Systems bij TNO is hij gaan werken als director bij het Amerikaanse consultancy bedrijf Andersen Worldwide. Larry is verbonden geweest als Bijzonder Hoogleraar aan de Uppsala University (Zweden).



## Martine Ferment

Vice-president customer relations, Ziggo

Als VP Customer Relations is Martine verantwoordelijk voor de verkoop, klantenservice, website, facturatie, incasso en de service engineers van Ziggo. Naast haar werkzaamheden bij Ziggo is zij oprichster van Ferment Management en Metier Academy. Ferment Management adviseert organisaties bij het optimaliseren van hun klantenservice. Metier Academy innoveert bedrijfsopleidingen door middel van e-learning en blended learning programma's voor profit en non-profit organisaties. Martine is bestuurslid van de Stichting Klantinteractie Research Center en auteur van wetenschappelijke callcenter artikelen.



## Ludo Raedts

Directeur, The Webcare Company

Ludo is oprichter en directeur van The Webcare Company, een toonaangevend bedrijf op het gebied van klantinteractie via social media. Na een jarenlange ervaring in de callcenter branche heeft hij zich toegelegd op de nieuwe vormen van klantcontact. Hij adviseert en ondersteunt grote ondernemingen in het optimaal gebruiken van social media. Ludo schrijft en spreekt al jaren over ontwikkelingen op het terrein van klantcontact. Met name op het raakvlak van marketing, social media en klantcontact heeft Ludo een interessante visie.



## Atie de Heer

Directeur, Data Direction

Data Direction, opgericht in 1995, richt zich op de content binnen alle dienstverleningskanalen. Atie is auteur van het boek 'Content Organizing in de Praktijk' en is een autoriteit op het terrein van contentstrategie, contentmanagement en contentarchitectuur. Volgens Atie de Heer: "Content heeft veel te vaak een lagere prioriteit. De slagingskans van elk kanaal is afhankelijk van juiste én op het kennisniveau van de doelgroep toegesneden content. Zonder goede content kan een organisatie niet succesvol zijn".



## Alexander de Ruiter

Manager programmabureau a.i., Meeûs

Werkzaam als zelfstandige consultant en interim manager, en gespecialiseerd op het gebied van de technische infrastructuur van contact centers, social media en sales management. Hij heeft een ruime operationele management ervaring opgedaan als directeur van het facilitaire callcenter Fourplus, als sales directeur bij HCN en bij vele andere bedrijven. Alexander werkt al zestien jaar in de customer contact business en is oprichter van ExtraAction en OBI4WAN. Op dit moment is hij interim manager programmabureau bij Meeûs.



## Hans Kardol

Managing consultant, KSi onderzoek & advies

Hans is directeur en managing consultant bij KSi onderzoek & advies. In deze rol ondersteunt hij organisaties bij visievorming en inrichting van klantinteractieconcepten. Hierbij plaatst hij de klant centraal zonder de balans tussen het klantbelang en het organisatiebelang uit het oog te verliezen. KSi voert ook kwaliteitsmetingen uit, o.a. in opdracht van ITO. Voordat Hans bij KSi begon, heeft hij gewerkt voor KPN Research en TNO ICT, waar hij zich toen al richtte op het vormgeven van klantinteractieconcepten.



## Frans Smolders

Adviseur, Ziekenhuis Rijnstate

Frans is als adviseur Informatievoorziening van het ziekenhuis Rijnstate in Arnhem o.a. betrokken bij de inrichting van het Klant Contact Centrum. Hij was van eind 1989 tot eind 2010 manager Informatisering bij ziekenhuis Rijnstate en verantwoordelijk voor alle ICT voorzieningen en informatiesystemen. Daarvoor is hij ruim 28 jaar werkzaam geweest bij het UMC St Radboud in Nijmegen, o.a. tien jaar als Hoofd Systeemontwikkeling en zes jaar als Hoofd Beheerzaken van het Cluster Inwendige Specialismen.



Subsponsors



klantenservice.info

Aanmelden voor het congres kan op:

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

De deelnameprijs van het congres bedraagt 399 euro per persoon. Dit is inclusief een jaarabonnement op CCM. Heeft u al een betaald abonnement? Dan ontvangt u 200 euro korting! Als een of meer collega's (met hetzelfde factuuradres) met u mee willen, kunnen zij gelijktijdig worden aangemeld voor 299 euro per persoon. Bedragen zijn exclusief BTW.

Voor meer informatie over het congres en de voorwaarden van deelname ga naar

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

## Locatie

Evoluon

Noord Brabantlaan 1a

5652 LA Eindhoven

(Gratis parkeren)

## Partners

klantenservicefederatie



PLATFORM  
KLANTGERICHT  
ONDERNEMEN

