

The DNA Approach™

1. TOM WILLEKENS (0493/09.90.28)

Ik kan terugkijken op een rijke en gevarieerde loopbaan in contact centers en klantendiensten. Doorgegroeid als medewerker naar manager op verschillende gebieden: teamcoach, CC Manager, Planning&Forecasting Manager, External Contact Center Manager, Quality Assurance en Back Office Manager. Zo heb ik alle gebieden van een klantendienst zelf beleefd, zowel het menselijke als het technische, en dit in verschillende sectoren (bank en verzekeringen, telecom, energie)

Ik wil al mijn ervaring en creativiteit inzetten om mee te werken aan een succesvolle klantendienst. Dankzij mijn ervaring ben ik multi inzetbaar.

DNA Management / DNA Coaching

Resultaatgericht met focus op balans tussen kwaliteit en efficiëntie

Werkt op maat van de klant

Daagt uit om beter te doen

Nederlands als moedertaal, professioneel Frans en Engels, basis Duits

Workforcemanagement

Quality Management

Teams van 5 tot 100FTE

Ervaring in opstart en change van teams

Analytisch

Service en sales

COPC

PROFESSIELE ERVARING

De Stroomlijn, Mechelen

Begeleiding opzet nieuw coachings- en performance model voor het Contact Center (zelfstandige)

April 2015 – June 2015

Doel:

Opzet coachings- en performantiemodel waarbij de klant, de medewerker, de teamleaders en het management een positief effect merken door:

- Minder administratie, meer persoonlijk contact en invulling
- 360graden beeld van de performantie en effect gedrag op individuele en groepsperformantie
- Eenvoud en duidelijkheid, positieve layout
- Iedereen (klant, medewerker, teamleader en management) te betrekken bij de evaluatie
- Niet alleen cijfergericht te coachen maar de aanleiding en oorzaak aan te pakken

Aanpak (5dagen):

- Workshops met Management (ops en HR) en Teamleaders volgens outcome model
- Begeleiding praktische uitwerken KPI's, scoring, verloning- en beloningsmodel

The DNA Approach™

eni, Vilvoorde

expert Back Office (zelfstandige)

August 2012 – heden

Prestaties:

- Wegwerken backlog (structureel) door stroomlijnen werkprocessen, verhogen van de first time right, kennisdeling en optimalisatie van werkinstructies
- Verhoging productiviteit (+30%)
- Verhoging employee satisfaction (+15%)
- Vermindering repeated traffic (-25%)
- Verhoging klantgerichtheid Back Office
- Vermindering doorlooptijd van tekenen tot levering

Verantwoordelijkheden:

- Capaciteitsplanning en bewaking
- Organiseren virtueel team (services/switch)
- Rapportering aan en communicatie met Management Team
- Coachen teamcoaches
- Kwaliteitsbewaking operatie
- Efficiëntiewinst genereren door betere werkprocessen over departementen heen
- Verhogen klantgerichtheid van de medewerkers

Tele'Train, 9000 Gent

Manager Managed Insourcing / Consultancy (zelfstandige)

April 2012 – December 2013

Prestaties:

- Opstart Managed Insourcing Tele'Train
- Opstart People as a service (planners en teamcoaches)
- Operations Manager Eneco (managed insourcing)
- Teamcoach SNT: opstart winback Luminus (10FTE)
- Begeleiding project Total Cards (managed insourcing)

Verantwoordelijkheden:

- Budgetering en opvolging
- Als consultant de klant ondersteunen, uitdagen en helpen evolueren naar betere kwaliteit en efficiëntie
- Training en mentoring planners en teamcoaches (virtueel team)
- Begeleiden, evalueren en coachen teamcoaches en planners
- Consultancy in menskant van implementatie software oplossingen voor de operatie (Verint)

The DNA Approach™

Essent , Antwerpen

Revenu assurance manager

Customer Service Manager

December 2009 – October 2011

Prestaties:

- Reorganisatie Back Office
- KPI setting en rapportering
- Opzet uniforme klachtenbehandeling

Verantwoordelijkheden:

- Aansturen back office (switch/facturatie/2de lijn klantendienst)
- Relatiebeheer externe partners (contact center en printshop)
- KPI setting
- P&L opzet en budget bewaking
- Coaching en evaluatie medewerkers en supervisors
- Rapportering en communicatie met Directie Team
- Werkprocessen aanpassen aan nieuwe ERP software implementatie

Luminus , Hasselt

Customer Service Manager KMO

Relationship Manager External Contact Center

Contact Center Solution Architect

December 2002 – December 2009

Prestaties:

- Opstart Customer Service KMO (people, budgetting, reporting, ...)
- Opstart Contact Center Residentiëel
- Quality Project Residentiëel (Unieke klantenervaring door mensen, processen en werkinstructies op elkaar af te stemmen)
- Opstart en aansturen WFM team
- Opstart en aansturen Quality Team

Verantwoordelijkheden:

- Werving/Selectie ism HR
- KPI setting
- P&L opzet en budget bewaking
- Relatiebeheer externe partner
- Coaching en evaluatie medewerkers en supervisors
- Rapportering en communicatie met Directie Team
- Continu verbeteren op gebied van efficiëntie, service en kwaliteit

The DNA Approach™

Telenet , Mechelen

Supervisor Outbound (commerciël)

Supervisor Technische Helpdesk Telefonie

Senior Supervisor Technische helpdesk Telefonie en Internet

CC Manager Service ai

July 2000 – December 2002

Prestaties:

- Opstart Outbound Team (people, CTI, scripts, reporting, ...)
- Integratie Outbound team met Technische Helpdesk Telefonie
- Reorganisatie Helpdesk Telefonie (efficiëntie en employee satisfaction)
- Integratie Technische helpdesk Telefonie en Helpdesk Internet (multiskill)
- Project Bereikbaarheid en Kwaliteit Service (periode collectief ontslag)

Verantwoordelijkheden:

- Opzet en aansturen team outbound (8FTE)
- Aansturen technische helpdesk telefonie en internet (40FTE)
- Aansturen Contact center service (7 supervisors, 100FTE)
- Aansturen Forecast&Planning (2FTE)
- Aansturen Training&Quality (2FTE)
- Opmaak P&L, bewaken budget
- Coaching en evaluatie medewerkers en supervisors

KBC Verzekeringen , Antwerpen

Teamleader24Plus bijstandcentrale

July 1998 – July 2000

Prestaties:

- SPOC Y2K project
- SPOC IT
- Integratie team ex-ABB en ex-Omniver medewerkers

Verantwoordelijkheden:

- Aansturen team schadebeheerders (8FTE)
- Aansturen administratieve ploeg departement(5FTE)
- Opvolging grote dossiers
- Klachtenbeheer

The DNA Approach™

Kredietbank, Brussel

Medewerker Maatwerkverzekeringen
July 1995 - July 1998

Prestaties:

Automatisering offertes
Meewerken aan opstart departement maatwerkverzekering

Verantwoordelijkheden:

Risico analyse
Opmaak offertes en opvolging
Ondersteunen buitendienst
Schadebeheer
Onderhandelen voorwaarden verzekeringen

OPLEIDINGEN

Bachelor Financiën en Verzekeringen
Basis Workforcemanagement (Tele'Train)
Basis Knowledge management (Tel'Train)
Quality Management en Customer Feedback (Tele'Train)
Executive Decision Making (Vlerick)
Quality Service Skills
Verscheidene leadership- en coachingstrainingen

TALEN

Nederlands	Moedertaal
Engels	Goed
Frans	Goed
Duits	Noties

REFERENTIES

Filip Jennen, Directeur Tele'Train België (0484/66.33.75)
Caroline Massa, Owner The 3House (0497/50.77.83)
Steven Van Den Brande, Billing&Collection Manager eni (0479/58.79.48)
Kristel Zomers, Back Office Operations Manager eni (0496/97.14.62)