



Curriculum Vitae



Personalia

Naam Niek Leijnse
Woonplaats Houten
Functie DGA Oprichter / Directeur Eigenaar Uniekon BV sinds 2006
Inzetbaar als Consultant / Senior Projectmanager / Interim Lijn Manager
Website www.uniekon.nl
E-mail Niek@uniekon.nl
Telefoon 06-11372266

Opleiding

- Studie algemeen
- Universiteit Utrecht Economische Geografie (afgestudeerd 1992)
 - Middlesex University London
- Vaktechnische opleidingen en cursussen
- Nima
 - Post HTO Telecom
 - Situationeel / Resultaatgericht Leidinggeven / Sales training
 - Management Drives / Disc
 - Diverse bedrijfstrainingen
 - Diverse Contact Center Trainingen
 - Prince2 methodieken Lean 6 Sigma
 - Awareness trainingen CSA, Essence

Ervaring

- Huidige werkgever **UNIEKON BV**
- Functies
- Interim Lijn Manager / Directie
 - Projectmanager
 - Senior Consultant
- Werkterrein
- Multichannel Contact Centers / Call Centers / Internet / Front office / Backoffice Operations / Consultancy / Project- & implementatiemanagement / reorganisaties

Overzicht Opdrachtgevers en Werkgevers

- Banking Insurance ING, Postbank, Robeco, Rabobank, ABN AMRO Stater, Unive, Trias, IZA, VGZ
Transport KLM, NS
Telecom KPN, Telfort, Versatel, Tele2, Newtel Essence, Ziggo, Vodafone, Hollandsnieuwe
Retail IKEA, IKANO, BGN Selexyz, Bijenkorf, Douwe Egberts, McDonald's
Overheid Ministerie BZK, Justitie IND, gem: Amsterdam, Venlo, Weert, Teylingen, KSF
Onderwijs Hogeschool Rotterdam, Studielink, Universiteit Utrecht
Energie Stedin, Eneco
Marketing Scoot, De Telefoongids Gouden Gids
Facilitaire Callcenters Bell Sell, Unamic, Xerox, Experience
Zorg Parnassia Groep, Monuta, Careweb, Mildred Clinics
Overig IBM, Pegamento, Remeha
Adviesbureau's Coniche, Ferment, TNO, A.T.Kearney, Ocaro, BenN, MarketResponse



BIJLAGE 1 CV NIEK LEIJNSE



Opdrachtgevers
Chronologisch

Opdrachtgevers en Werkervaring via UNIEKON BV

Uniekon werkt direct voor opdrachtgevers en verricht ook opdrachten die via andere adviesbureau's zijn uitbesteed aan Uniekon, op zowel parttime als Fulltime basis.

- Sportbedrijf Rotterdam 2018 Gemeente Rotterdam heeft sportbedrijf naar nieuw bedrijf omgevormd. Opbouw en inrichting nieuw KCC, inclusief processen, nieuwe applicaties, website, telefonie platform en CRM systeem
- Webcare 2017-2018 Outsourcing van bestaand intern callcenter naar facilitaire partij
- Mildred Clinics 2017-2018 Herinrichting IVR, ACD, keuze telefonie platform, 2 locaties, bereikbaarheid, rapportages inrichting, meertalige bediening
- Parnassia Groep 2017-2018 Opstellen meerdere customer Journeys voor verschillende doelgroepen van verschillende instellingen binnen Parnassia Groep, inclusief alle achterliggende componenten zoals infra, bezetting, wachtrijbemiddeling, applicatieproblemen, telefonie routeringen.
- Monuta 2017 Verbeteren bereikbaarheid, 1 centraal KCC en 30 decentrale locaties. 0800 + lokale nummers, routing, bezetting, bereikbaarheid, overflow en efficiency en specialisme, 2 telefoonplatformen Skype en Cisco
- Bredenoord 2017 Second opinion inzake AVAYA platform selectie bij tender traject en offert beoordelingen
- Gemeente Apeldoorn 2016 - 2018 Opzet KCC, samenvoegen onderliggende separate afdelingen. Balie, telefonie, mail, burgerzaken, infopunt, incl sociaal domein. Inclusief operationele aansturing en de werk processen binnen de gemeente.
- 2017-2018 High performance sales en service KCC voor alle Toyota, Lexus, Louwman dealergroep, Suzuki, Alcredis financiering inrichting. Alle onderdelen van een KCC.
- Toyota 2016-2018 Commercieel en technisch consultant Lead management Systemen
- Louwman & Parqui Suzuki Nimag L&P Sept-nov 2016 Technisch Consultant Telecom en Whatsapp voor TV en Radio commercial
- Simpel – Vanad Juli 2016 – Aug 2016 Interim vervanging contact center manager vakantie periode en project diverse targets behalen en achterstanden wegwerken.



- Nyenrode Universiteit Mei 2016 - heden Nyenrode Business Universiteit. Gastdocent MBA Smart Marketing bij Professor Dr. John Koster. □
- SBB Feb 2016 – Juni 2016 SBB Zoetermeer. Projectleider Visiestuk strategie Verbetering en Digitalisering dienstverlening.
- Leen Bakker Nov 2015- Nov 2016 Leen Bakker (Blokker Holding) Interim Manager Klantenservice / Verkoop Binnendienst. Contactcenter op orde brengen wegens groei en verandering markt en herinrichting omnichannel klantkanalengebruik. Verbetering customer journey.
- Remeha Feb. 2015 – Jan 2016 Remeha / BDR Thermea. Opzet 1^e en 2^e lijns Frontoffice, inrichting IVR, ACD, routing, training, visie en lean herinrichting Customer Journey en tegelijkertijd service verbetering en verdere professionalisering. Doorrekenen klantwaarde over de hele keten. Overheveling taken vanuit receptie naar KCC.
- 2015 - heden Beeckestein Business School. Docent voor Callcenter managers in opleiding
- Mei – september 2015 AKD Solutions London UK. Inzake consultancy opzet trainingsprogramma voor C&A fashion retailer Europe.
- 2015-heden Philipse Business School – Gastdocent voor Callcenter managers in opleiding, diverse college blokken.
- IKEA Asia Nov 2014 – heden Ikano Private Limited (IKEA Singapore / Kuala Lumpur) Consultancy Contact Center IKEA inzake opzet en inrichting contact center Singapore, Malaysia, Thailand. Ondersteuning tenderproces en operatie contactcenter management.
- Liberty Global Juli 2014 – Dec 2014 Ziggo & UPC projectmanager Verbeterprogramma WFM Forecast & Planning, traffic, Reporting KPI's, Avaya. Implementatie CCMath forecastingsoftware
- KPN Apr 2014 – juli 2014 Project management migratie KPN inzake Ministerie Rijkswaterstaat & Ministerie Economische zaken Cisco omgeving. Korte parttime opdracht.
- Stater ABN AMRO Mrt 2014 – mei 2015 Consultancy inzake WFM planning en forecasting. Kleine parttime opdracht qua opzetten en begeleiding.
- Gemeente Amsterdam Mei 2013 – Apr 2014 Meerdere vervolgopdrachten. Voorbereiding implementatie. Vanaf november Implementatie project manager / programma manager invoering eGlue. Applicatie Integratie alle applicaties van alle diensten via een schil. Start bij Balie en Contactcenter en integratie met de Mid- & Backoffices en achterlanden.
- Experience / Mycall Hollandsnieuwe / Vodafone feb – okt 2013 Interim Project Manager. Als interim callcenter manager het callcenter verder uitbouwen en naar hoger niveau tillen. Tijdens de groei het callcenter naar succes managen.
- Xerox Unamic HCN Interim Client Team Manager / Crisesmanager. Opzetten, uitbouwen contact



- okt-dec 2012 center Zwolle, Rotterdam, Suriname ruim 300 agents + management na outsourcing bij TELFORT KPN
- De Telefoongids
Gouden Gids
apr – sept 2012 Clearsense. Interim Lijnmanager afdeling SEO SEA Linkbuilding SEM Clearsense Facebook Websites. Fusietraject en integratie.
- Stedin Eneco
2010 – mrt 2012 Consultancy voor het customer contact center en coaching voor de contact center manager, inclusief WFM
- Ziggo
Sept 2011 – feb 2012 Implementatie Eglue integratie software applicaties en Match scripting tool. Uitrol van 2 applicaties voor alle 7 contactcenters, alle agents.
- Ministerie BZK
Apr – jul 2011 Senior Managing Consultant Immigratie Naturalisatie Dienst Adviseren en begeleiden van het contactcenter management inzake de IND contactcenters. Diverse trajecten: Uitvoeren Quickscan, implementatie: visie en strategie, veranderingstrajecten, hardware en software en cultuuraspecten, begeleiden volledige contactcenter naar toekomstige situatie.
- Gemeente Teylingen
Aug 2010 – mei 2011 Consultancy inzake telefonie omgeving en aanschaf nieuwe centrale en aansluiting op het KCC en kantooromgeving
- VCN KSF
2009 - heden Voorzitter Expertgroep Overheid van de Klantenservice Federatie Doel overheid / gemeenten helpen met expertise en kennis uitwisselen bij het inrichten van een KCC
- ING
Mei 2010 – feb 2011 Senior Managing Consultant Internet Formule ontwikkeling Leiding geven aan het internet team dat zich bezig houdt met de ontwikkeling van www.ing.nl en mijning.nl inclusief diverse projecten die daarbij komen kijken. Enkele voorbeelden van projecten: betalen, SEPA, digitale Nota, Q-Go, Mobiele apps, Tim, autoverzekeringen, etcetera.
- UVIT 2010 Consultancy voor Unive, Trias, IZA, VGZ inzake customer contact. Routing.
- A.T.Kearney
2009 - 2013 Advies inzake benchmarking contactcenters, doorlichten performance processen in en rondom contactcenters en de overige organisatie onderdelen. Multichannel sturing en kosten reductie bij Zorgverzekeraars. Meerdere opdrachten
- Douwe Egberts
2009 - 2010 Consultancy voor Douwe Egberts inzake contactcenter operations, efficiency en telesales activiteiten in binnen en buitenland
- Pegamento 2010 Implementatie trajecten bij klanten van Pegamento als projectmanager Bijenkorf
- BGN Selexyz 2009 Quickscan inzake bedrijfsvoering organisatiebreed
- ING / Postbank
2007 - 2009 Programmamanager fusie ING & Postbank inzake: IVR, Open Klantspraak Routeren, Saldolijn, Girofoon, nummerplan. Bouwen en implementeren nieuwe



bankomgeving en migratie klanten naar deze nieuwe Bank: De ING. Meerdere opdrachten.

Studielink 2008 - 2011 Advies en ondersteuning inzake implementatie, chatbot, email afhandeling, website inrichting, selectie leverancierkeuze.

Nederlandse Spoorwegen 2007 - 7 mnd Interim Hoofd afdeling Monitoring en Reporting Customer Contact Center. Advies herinrichting Customer Contact Center NS. Herinrichting rapportages.

Hogeschool Rotterdam 2008 - 2009 Visiedocument opstellen inzake multichannel aanpak gehele organisatie.

Robeco In 2007 en 2010 Opdracht 1: Brugfunctie tussen Marketing en Contactcenter inzake campagnes
Opdracht 2: Verbeteren operationele prestatie contactcenter / advies inzake herinrichting en optimalisatie.
Opdracht 3: update stand van zaken, 3 jaar na afronding voorgaande opdracht

KLM 2006 - 2007 Verbeteren van de IVR. In samenwerking met IT, Operatie, Marketing, Directie bepalen van de herinrichting van de IVR. Content, geluidsfiles, wijze van opnemen, organisatorische opzet, implementatie, blauwdruk, gebruik.

Gemeente Weert 2007 Voorbereiden van de gemeente voor het overschakelen naar het KCC, weghalen weerstanden, draagkracht vergroten en bepalen welke informatie stromen per afdeling bij het KCC kunnen worden ondergebracht.

Gemeente Venlo 2006 - 2007 Voorbereiden van de gemeente voor de start van een KCC, inventariseren, visie document opstellen, beleid en strategie bepalen en traject uitzetten voor de opzet van een KCC.

Bell Sell 2006 Facilitair Contactcenter RFI / RFP traject inzake nieuwe opdrachten initiëren, begeleiden en uitvoeren.

Newtel Essence 2006 Presentaties klantervaringen gebruik applicatie Interactive Intelligence

TNO 2006 Advies en begeleiding klant van TNO: een grote energie leverancier.

BIJLAGE 2 CV NIEK LEIJNSE

In loondienst 2001-2006 **Werkervaring voorafgaand aan UNIEKON BV
IKEA Nederland BV Locatie Sliedrecht, Groningen,
Amsterdam**

Functie Customer Contact Center Manager / Development Manager
Werkzaamheden Manager Customer Contact Center. Twee compleet nieuwe callcenters gebouwd voor



200 medewerkers en ingericht. Eindverantwoordelijk voor het contactcenter. Het opbouwen van een backoffice, uitbouwen van de activiteiten, centraliseren, □ schaalvergroten, automatiseren en kosten besparen. Het invoeren van diverse nieuwe applicaties en systemen voor nieuwe services, IVR, SMS, CRM, Chatbot ANNA. Het opbouwen van een internationaal platform van IKEA Callcenters en het neerzetten van een benchmark, een internationaal keuringsrapport en richtlijnen voor het beleid van Callcenters van IKEA wereldwijd. Voorbereiden van homeshopping voor IKEA. Het integreren van alle contact centers wereldwijd binnen de multinational en de aansturing van alle klantcontactkanalen.

1999-2001 **Versatel Telecom, locatie Amsterdam**

Functie Manager Customer Care

Werkzaamheden Het Call & E-mail Center van een slecht lopende organisatie tillen naar een First Class Customer Contact Center in alle facetten. Daarbij leiding geven aan een Callcenter Manager en een business development & support team. Twee compleet nieuwe callcenters opzetten en inrichten voor 100 medewerkers.

1998-1999 **Scoot, locatie Utrecht**

Functie Call Center Manager / WFM

Werkzaamheden Operationeel leiding gevend aan het contact center: 4 miljoen live calls per jaar.

1997-1998 **Rabobank Nederland / Rabofacet, locatie Best**

Functie Front Office Manager

Werkzaamheden Operationeel leiding geven aan het contact center. Uitbouwen front en backoffice.

1995-1997 **MarketResponse & Marktonderzoek**

Functie Project manager Marktonderzoek

Werkzaamheden Leiding geven aan onderzoeksteams op gebied van klanttevredenheidsmetingen. Opstarten en realiseren van onderzoeksprojecten. Relatiebeheer en acquisitie. Opdrachten voor onder andere: ANWB, Kwantum, Ahold, Transavia, Volvo, C&A, ING, NS.

1993-1994 **IBM Nederland**

Functie Dispatch Manager

Werkzaamheden Verantwoordelijk voor het operationele logistieke deel van het contact center.



BIJLAGE 3 CV NIEK LEIJNSE



Overzicht Contact Center ervaringen

Sinds
1992

Werkterreinen Het klantcontact is sinds 1992 behoorlijk geïntensiveerd en heeft steeds meer vormen aangenomen. In al deze jaren heeft de focus voornamelijk gezeten op de contact centers, hoewel sinds 2001 er steeds meer internet is toegevoegd, vooral de laatste jaren. Naast het operationeel managen is een zeer groot aantal diverse projecten en trajecten aan de orde gekomen. Er is dus veel kennis op de vraag: "hoe doe je het nou in de praktijk?" Hieronder een aantal voorbeelden:

Strategie en Beleid:

- Nationale en internationale strategie ontwikkelen en bepalen rondom customer contact centers. Multichannel strategie voor alle kanalen. Afstemmen en afspraken maken met alle partijen hierover zoals nationale en internationale directies, marketing en communicatie, internet, callcenters, logistiek, andere interne en externe partijen. Meerjaren plannen en budgetteringen opstellen en invoeren. Van cost center naar profit / loyalty center / info center / shared services center. Verbeteren van de integratie en participatie en de aansturing van contactcenters binnen organisaties.

Direct Multichannel Managen:

- Directe en indirecte aansturing van projectleiders, callcentermanagers, trainers, supervisors, teamleaders, quality managers en agents front office inbound, outbound belteams, first line, second line en backoffice medewerkers, marktonderzoek teams, business to consumers en business to business. Multichannel aansturing, Internet, Call, Mail, Balie, etcetera.
- HR relaties opzetten en onderhouden. Ontwerpen van contact center organisatie opzet met bijbehorende functieprofielen, salarishuisconstructies, incentiveprogramma's, jobrotatieprogramma's, IT projecten.

IT:

- Selectie- en aankoop trajecten alsmede Programmamanagement implementatie, integratie en finetuning van diverse hardware en software bij verschillende customer contact omgevingen.
- IVR, ACD, Open klant spraakroutering, rapportagemanagementsoftware, planningstools, crm pakketten, emailsystemen, servers, scripting tools, chatbots, ticketingsystemen zoals Sybel, Clarify, Oracle en vergelijkbare systemen. Postcodepakketten, intranet, internet integraties en mutatietrajecten. Interne databases en communicatiesoftware, sms systemen voor klantinformatie. Fallback systemen, contingency tools. Prince2. eGglue, match, Nice.



Een Greep uit diverse Projecten:

- Verantwoordelijk voor het behalen van doelstellingen en het realiseren van verbetertrajecten met uiteenlopende targets:
- Customer Journey, klantwaarde, serviceconcepten
- Nieuwbouw en inrichting van meerdere contactcenters
- Omvormen van internetstrategie en invoering daarvan
- Centraliseren van meerdere contactcenters en het reorganiseren ervan
- Overname andere afdelingen en het integreren in het contactcenter
- Ontwikkelen en opzetten nieuwe afdelingen
- Vereenvoudigen van organisatieonderdelen
- Complete aanschaf en implementatietrajecten oa: IVR, ACD, rapportage, chatbot, email, voicelogging, voip, etc.
- Ontwikkelen opzetten en aansturen van rapportage management binnen en buiten het contactcenter, intern bijvoorbeeld mystery calling, extern logistieke reports
- Benchmarking opzetten nationaal en internationaal
- Verbeteren van servicelevels, opstellen van SLA's
- Verhogen efficiëntie, bijvoorbeeld fulfilment programma's, cti links, blending
- Verlagen kosten per contact
- Verlagen ziekteverzuim operatie
- Terugdringen verloop agents
- Verbeteren medewerkerstevredenheid
- Begeleidingstrajecten medewerkers tijdens veranderingsmanagement
- Personal coach
- Verbeteren kwaliteit van de dienstverlening
- Invoeren van recording tools, meeluisterprogramma's, opleidingsprogramma's
- Uitbreiden dienstverlening met nieuwe services
- Verhogen klanttevredenheid, bijvoorbeeld: klantvriendelijkheid, first call fix
- Terugdringen klantverloop / churn
- Database opschoningstrajecten
- CRM klantinformatiestromen genereren en vastleggen
- Sales stimulatie programma's bedenken en invoeren
- Skillbased routing opzetten
- Opstellen van Servicelevel agreements en nationaal en internationaal
- Concepten voor contact centers bedenken, definiëren en vastleggen van standards waarbinnen de operatie behoort te werken
- Concepten aanvullen, verrijken en verbeteren
- Audits voor contactcenters ontwikkelen en uitvoeren
- Opzetten van internationaal platform voor alle 24 contact centers binnen de multinational en het aansturen hiervan. Zowel voor service als voor homeshopping sales
- Internationaal aansturen en opleiden van de franchise contactcenter managers