



reference case

Bereikbaarheid is natuurlijk prioriteit nummer 1
voor Quality Contacts



geen risico's meer op het gebied van continuïteit

— bereikbaarheid is natuurlijk prioriteit nummer 1 voor Quality Contacts

Quality Contacts is een full service contactcenter dat inkomende en uitgaande klantcontacten faciliteert via telefoon, internet en post. Klanten besteden diverse communicatie activiteiten uit. Dat kan gaan om telefonische diensten, via Webcare, chat of WhatsApp. De dienstverlening van Quality Contacts ondersteunt de bereikbaarheid en effectiviteit van haar klanten. Vanuit vestigingen in Zwolle en Schagen, zijn ruim vierhonderd medewerkers paraat om klanten uit verschillende sectoren te bedienen. Bereikbaarheid is prioriteit nummer 1 bij Quality Contacts. "Onze ambitie is niet zozeer de grootste in onze branche te zijn, we willen wel het verschil maken door onze kwaliteit en onze persoonlijke aanpak" vertelt Age de Jong, directeur en mede-oprichter van Quality Contacts.

Nadat Quality Contacts ruim 8 jaar geleden een flinke netwerkstoring voor haar kiezen kreeg was dat de directe aanleiding voor Age de Jong om op zoek te gaan naar een professionele netwerkpartij. "Een situatie waarbij het bedrijf en onze dienstverlening voor langere tijd stil ligt is gewoonweg niet acceptabel. Ik wilde op dat gebied ontzorgd worden en zocht een partner die onze continuïteit kon garanderen en ons kon helpen de juiste investeringen te maken. Een nieuw netwerk en het onderbrengen van technologie in een datacenter moest onze kwetsbaarheid voor storingen verminderen. Na een RFP kozen we voor iunxi. Zij gaven ons al snel het vertrouwen precies te weten hoe je een transitie zoals wij die voor ogen hadden aanpakt" vertelt De Jong.



Volledige ontzorging: iunxi maakte het ontwerp voor een betrouwbaar bedrijfsnetwerk dat de locaties van Quality Contacts verbindt en implementeerde de nieuwe technologie. Na oplevering nam iunxi de monitoring en het beheer in handen.



"Een situatie waarbij onze dienstverlening voor langere tijd stil ligt is gewoonweg niet acceptabel. Ik wil op dat gebied volledig ontzorgd worden."

- Age de Jong, directeur en mede-oprichter van Quality Contacts

— een proactieve houding, die inspeelt op de urgentie van de klant

Een contactcenter kan niet zonder betrouwbare en beschikbare connectiviteit. Voor veel relaties is Quality Contacts een onmisbare schakel, daar moet men altijd op kunnen vertrouwen. “iunxi begrijpt deze noodzaak. Bij iunxi treft je korte lijnen en flexibiliteit” gaat De Jong verder. Die klantgerichtheid werd onderstreept toen iunxi signalen kreeg dat de continuïteit van het datacenter, waar Quality Contacts haar telefonie had ondergebracht, in gevaar was. “iunxi trok bij ons aan de bel en binnen no-time werden maatregelen genomen om onze apparatuur nog hetzelfde weekend naar een ander datacenter te verhuizen. Vrijdagmiddag werd er gestart met de verhuizing en zondag waren we al weer in de lucht. Die pro-activiteit is kenmerkend voor iunxi en haar medewerkers, we hebben dat in de praktijk ervaren”.

iunxi maakte het ontwerp van het nieuw bedrijfsnetwerk dat de locaties van Quality Contacts onderling verbindt en implementeerde de benodigde technologie. Na oplevering nam iunxi de monitoring en het beheer in handen. Age de Jong besluit “het komt geregeld voor dat iunxi een issue bij ons meldt, nog voordat wij zelf iets gemerkt hebben. Het vertrouwen dat wij inmiddels in iunxi hebben is groot en de reden om onze samenwerking nog lange tijd voort te zetten”.



— over iunxi

iunxi implementeert, beheert en optimaliseert bedrijfsnetwerken. Ook het integreren van datacenter en cloud oplossingen horen daar bij. Vanuit een hechte samenwerking met de klant fungeert iunxi als het technisch geweten dat kiest voor slimme oplossingen. Hoogwaardige technologieën, een waardevol netwerk en specialistische kennis resulteren in een betrouwbare digitale infrastructuur met maximale beschikbaarheid waar de klant geen enkel omkijken naar heeft.

— zakelijk netwerk service provider

iunxi is van absolute meerwaarde voor u vanwege haar eigen service provider netwerk. Met eigen POP locaties in Nederland, België en Duitsland die onderling aangesloten zijn op iunxi's glasvezel core netwerk biedt het de mogelijkheid om een groot aantal netwerk access providers aan te sluiten. Zo kunnen wij klanten voorzien van laag 2 en laag 3 diensten in Europa en daarbuiten; niet alleen in datacenter locaties maar ook op elke andere locatie wereldwijd. De verhouding tussen benodigde en maximaal beschikbare capaciteit is dusdanig ruim ingeschaald dat vertragingen en opstoppingen niet optreden.

— aandacht en kwaliteit

De combinatie van iunxi's geavanceerde netwerk en onze persoonlijke aanpak, zorgt ervoor dat u kunt rekenen op een uiterst betrouwbare infrastructuur. Welke diensten u ook bij ons afneemt, u krijgt altijd onze aandacht en kwaliteit. Eén aanspreekpunt, iunxi houdt volledige controle op de totale infrastructuur en kan als geen ander snel schakelen bij onvoorziene issues of om een nieuw netwerk snel in de lucht te krijgen. Zo nemen we de verantwoordelijkheid over die het managen van een moderne ICT-omgeving van u vraagt.

Of u nu de gehele of een gedeelte van uw infrastructuur bij ons onderbrengt, bij iunxi bent u verzekerd van:

- o eerlijke analyse
- o onafhankelijk advies
- o pragmatische aanpak
- o ISO 27001 gecertificeerd
- o hoogwaardige netwerkexpertise
- o optimaal resultaat & kwaliteit

