



**iunxi**  
serious ict infrastructure



# customer case

Quality Contacts

**Quality Contacts**



# “iunxi ontzorgt ons volledig op netwerkgebied”

Age de Jong, directeur Quality Contacts over iunxi

## over de klant

Quality Contacts is een specialist in het faciliteren van inkomende en uitgaande klantcontacten per telefoon, internet en post. Ruim vierhonderd professionele bel-units en de modernste toepassingen staan klaar om klanten uit verschillende sectoren te bedienen. Het bedrijf heeft kwaliteit, een uitstekende dienstverlening en een kwalitatief serviceniveau hoog in het vaandel staan. Zo zijn duurzame en eerlijke relaties tussen medewerkers, opdrachtgevers en leveranciers te realiseren.

Quality Contacts had ooit te maken met een flinke netwerkstoring waardoor het bedrijf voor langere tijd volledig stil lag. Dat was voor directeur Age de Jong voldoende reden om op zoek te gaan naar een professionele partij die hij kon vertrouwen en ervoor kon zorgen dat zo'n situatie niet meer zou voorkomen. Na een oriëntatie op de markt koos Quality Contacts in 2011 voor iunxi.

**“iunxi meldt een issue nog voordat wij iets gemerkt hebben.”**

## uitdaging

Een contactcenter kan niet zonder betrouwbare en beschikbare connectiviteit. “Bereikbaarheid is onderdeel van het primaire proces bij Quality Contacts”, benadrukt De Jong. “Daarom hebben we enkele jaren geleden besloten om te investeren in een nieuw netwerk en het onderbrengen van technologie in een datacenter. Dat maakt ons minder kwetsbaar voor storingen. Na een Request For Proposal kozen we voor iunxi.”

## oplossing

iunxi zette zijn ervaring en expertise in voor het ontwerp van een nieuw netwerk dat alle locaties onderling verbindt en implementeerde alle benodigde technologie. Na oplevering nam het bedrijf de monitoring en het beheer in handen. “Wij willen ontzorgd worden op dit gebied”, zegt De Jong. “En dat is precies wat iunxi voor ons doet. Vaak komt het voor dat iunxi een issue meldt nog voordat wij iets gemerkt hebben. Dat onderstreept de professionaliteit van het bedrijf.”



## waarom iunxi

“iunxi gaf ons het vertrouwen dat zij goed weten hoe je een transitie zoals wij die voor ogen hadden aanpakt en tot een succes brengt”, vertelt De Jong. “iunxi past goed bij ons doordat het, net als wij, werkt met korte lijnen en uitgaat van maximale flexibiliteit. Die flexibiliteit werd onderstreept toen iunxi signalen kreeg dat de continuïteit van het datacenter, waar Quality Contacts haar telefonietechnologie had ondergebracht, in gevaar was. Wij kregen direct een telefoontje en iunxi nam nog dezelfde dag maatregelen om onze apparatuur in het weekend te verhuizen naar het datacenter waar iunxi zelf gebruik van maakt. Vrijdag eind van de dag begon deze verhuizing en zondag waren we al weer in de lucht. Die proactiviteit is kenmerkend voor het bedrijf. Wij hebben er een zeer goed gevoel bij.”

“iunxi gaf ons het vertrouwen dat zij goed weten hoe je een transitie zoals wij die voor ogen hadden aanpakt en tot een succes brengt.”

## Wij gaan voor kwaliteit en service

Bij iunxi gaat onze dienstverlening verder dan alleen het implementeren en opleveren van oplossingen. Wij hebben een zeer sterke servicementaliteit en vinden het dus erg belangrijk om onze klanten bij te staan en te helpen met complexe vraagstukken. Wij snappen dat onze klanten kunnen worstelen met IT-uitdagingen en niet altijd de vereiste kennis in huis hebben om deze uitdagingen zelf aan te gaan. In onze rol als technisch geweten helpen wij de klant om onbeantwoorde vragen in kaart te brengen en te beantwoorden. Klanten kunnen altijd vertrouwen op een technische partner die hen voorziet van objectief, eerlijk en kritisch advies.

Elke situatie is uniek en vergt daarom passend maat- en denkwerk. Daarom beschouwen wij niets als vanzelfsprekend en zullen wij elke situatie als zodanig behandelen. Uiteraard helpen wij wanneer mogelijk graag met het op een transparante en efficiënte manier in de praktijk brengen van het advies en het oplossen van gecompliceerde IT-vraagstukken.

Ook na de oplevering staan wij klaar voor onze klanten. Met onze 24-uurs service kunnen zij elke dag van de week, dag én nacht op ons bouwen. Als wij een storing opmerken, gaan wij direct aan de slag om deze te verhelpen zodat de klant zo min mogelijk van de storing merkt.

Wensen, eisen en behoeften wat betreft de ICT-omgeving kunnen binnen organisaties sterk veranderen. Wij willen graag dat onze klanten zo lang mogelijk kunnen profiteren van de oplossing die wij hebben aangedragen. Middels regelmatige servicegesprekken samen met de klant kunnen wij inspelen op eventuele veranderende wensen en behoeften, zodat de afgenomen dienstverlening perfect bij onze klant blijft passen.

## de iunxi-manier

iunxi is al meer dan tien jaar actief op het gebied van ICT-infrastructuur, beheer en consultancy. iunxi neemt de verantwoordelijkheid, de complexiteit en de uitdagingen over die het managen van ICT met zich meebrengt, om zijn klanten de ruimte te geven zich bezig te houden met waar zij goed in zijn. Onze technische professionals staan 24 uur per dag, 7 dagen per week voor u klaar om u te helpen. Welk probleem u ook heeft, met onze kennis, ervaring, de juiste resources en een persoonlijke benadering zorgen wij voor de oplossing die het beste bij uw wensen en behoeften past. Pas als u tevreden bent, zijn wij dat ook.

## verbonden

iunxi is het Latijnse woord voor "ik heb verbonden" en "verbondenheid" en staat symbool voor de verbondenheid tussen medewerkers onderling en tussen het bedrijf en zijn klanten. Hoogwaardige, kwalitatieve diensten en producten, een uitstekende service en een persoonlijke en menselijke benadering; dat is waar iunxi voor staat.

Ervaar het werken met professionals. Bel 088 5400500 of mail naar [sales@iunxi.nl](mailto:sales@iunxi.nl).

**iunxi** [*junk-sie*]

*latijn ww.* ik heb verbonden

- 1 verbinden, verbonden, als in kwaliteit en samenwerking
- 2 goede relatie als in een betrouwbare partner

**post** iunxi BV  
Postbus 1315  
1300 BH ALMERE

**kantoor** iunxi BV  
Radioweg 3  
1324 KW ALMERE

**tel** +31 (0)88 54 00 500  
**e-mail** [info@iunxi.nl](mailto:info@iunxi.nl)  
**www** [www.iunxi.eu](http://www.iunxi.eu)

