

# Bedrijfsbezoek Custom Connect Suriname



Onlangs brachten wij een bedrijfsbezoek aan Custom Connect Suriname, een schakel binnen Custom Connect Global. Dit bezoek bood de unieke kans om de verbinding te leggen tussen de theoretische kennis uit onze opleiding en de dagelijkse praktijk op de werkvloer.

Tijdens gesprekken met professionals kregen wij een dieper inzicht in hoe menselijke verbinding en technologische innovatie samenkomen. In deze nieuwsbrief delen wij hoe bedrijfskundige concepten en ICT-toepassingen tot leven komen binnen dit dynamische vakgebied.

## Innovatie door AI en Data

Technologie is bij Custom Connect een onmisbare ondersteuning van het menselijke werk. Er wordt gebruikgemaakt van een eigen ontwikkelde A.I. die data en gesprekken analyseert om trends te ontdekken en verbetervoorstellen te doen. Deze tools worden gekoppeld aan de expertise van het management om gerichte coachingsplannen op te stellen.

In de praktijk zien wij hoe moderne software en data-analyse worden ingezet om klantbehoeften beter te begrijpen en de dienstverlening te stroomlijnen. Door middel van "refreshment trainingen" en het meten van klanttevredenheid wordt de medewerker dichter bij de klant gebracht. Dit bewijst dat innovatie en een mensgerichte aanpak hand in hand gaan voor een succesvolle toekomst.

## De Kracht van Teamdynamiek

De werksfeer binnen Custom Connect is zeer open en positief. Tijdens het bezoek viel op dat medewerkers fungeren als elkaars steun en "energiebooster", wat essentieel is bij uitdagende klantcontacten. De nadruk ligt op een eerlijke, zorgvuldige en respectvolle omgang met elkaar.

Dit weerspiegelt de theorie over positieve teamdynamiek: door samen door zowel moeilijke als leuke perioden te gaan, wordt het gezamenlijke doel bereikt. Open communicatie en onderlinge solidariteit vormen hierbij de basis voor het succes van de organisatie en het individuele succes van de agents. Dit weerspiegelt de theorie over positieve teamdynamiek: door samen door zowel moeilijke als leuke perioden te gaan, wordt het gezamenlijke doel bereikt. Open communicatie en onderlinge solidariteit vormen hierbij de basis voor het succes van de organisatie en het individuele succes van de agents.



Dhr. Sharif van Custom Connect samen met de studenten.

## Organisatie & Processen

De organisatiestructuur van Custom Connect is hiërarchisch opgebouwd en verdeeld over locaties in Suriname en Zuid-Afrika. De centrale leiding ligt bij de Managing Director in Suriname, die de eindverantwoordelijkheid draagt.

Onder de directie wordt de dagelijkse operatie per regio aangestuurd door een Operations Manager en een Teamleader. Een essentieel onderdeel van deze structuur is de tussenlaag van Quality Checkers. Zij zijn verantwoordelijk voor de kwaliteitsbewaking, wat inzichtelijk maakt hoe verantwoordelijkheden binnen het team zijn verdeeld om de operationele doelen te bereiken.



Om efficiëntie en effectiviteit te waarborgen, werkt Custom Connect met gestructureerde workflows die per project verschillen. De agents handelen klantvragen af via e-mail, telefoon of chat op basis van vastgestelde processen en beslisbomen. Een sterk theoretisch element in de praktijk is de wekelijkse coachingcyclus.

Door gesprekken op te nemen en prestaties te meten, worden medewerkers continu gevoed met verbeterpunten en complimenten. Deze methodiek zorgt ervoor dat knelpunten direct worden teruggekoppeld aan de opdrachtgever, waardoor het proces constant wordt geoptimaliseerd.

Klantgerichtheid staat centraal via het principe "meten is weten". Klanten kunnen na contact feedback achterlaten via tevredenheidsonderzoeken, welke direct wordt gedeeld met de medewerkers.

Om de klanttevredenheid verder te verhogen, biedt het bedrijf "refreshment trainingen" aan over bijvoorbeeld cultuurverschillen. Door medewerkers bewust te maken van deze verschillen, ontstaat er meer begrip voor de klant. Deze inzichten helpen om de marketingstrategie van de opdrachtgever in de praktijk effectief uit te voeren.





Dit bedrijfsbezoek heeft ons begrip van de bedrijfskundige praktijk enorm verdiept. De belangrijkste les die wij hebben geleerd, is dat succesvolle organisaties niet alleen rusten op strakke hiërarchieën en geavanceerde ICT-systemen, maar vooral op de kracht van menselijke verbinding en een sterke, ondersteunende cultuur. Het was uiterst waardevol om te zien hoe theoretische modellen over procesbeheersing en coaching in de praktijk worden toegepast om de dialoog met de klant continu te verbeteren.

Op basis van de gevoerde gesprekken zijn wij bovendien tot het belangrijke inzicht gekomen dat Custom Connect Suriname zichzelf niet profileert als een traditionele callcenterorganisatie, maar nadrukkelijk als een klantcontactorganisatie. Dit onderscheid is essentieel: het gaat verder dan alleen het afhandelen van gesprekken; het draait om het managen van de volledige klantbeleving en het bouwen van duurzame relaties.

Daarnaast viel de unieke bedrijfscultuur binnen de organisatie op. Bij Custom Connect Suriname staat niet louter het financiële resultaat centraal, maar is er een sterke focus op de mens achter de medewerker. De waardering voor het personeel en de manier waarop zij worden gestimuleerd in hun groei, vormt de kern van hun succes. Deze inzichten in moderne bedrijfsvoering en het belang van een mensgerichte cultuur zal ik zeker meenemen in mijn verdere studie en toekomstige carrière.

#### Studenten:

Ramona Kertoidjojo | Tanisha Badrising | Amiera Sahadat