

Tooling Event 2009, “de route naar best-in-class klantcontact”

Rijswijk, 21 september 2009

Op woensdag 4 en donderdag 5 november 2009 vindt weer het jaarlijkse Tooling Event plaats in de jaarbeurs Utrecht. Het Tooling Event is een onafhankelijk evenement voor **overheid en bedrijfsleven** over **service management**, het gebruik van tools hiervoor en de effecten voor bedrijfsvoering en dienstverlening.

Het Tooling Event 2009 biedt een programma met gerenommeerde sprekers van ondermeer KPN, gemeente Utrecht, Achmea, ROC Eindhoven, Rabobank, KLM, NUON en Axent Groep. Er komen diverse onderwerpen aan bod zoals Service Management oplossingen, inzet van de Net Promoter Score en Ketenmonitoring van gedistribueerde processen.

Vanuit Axent Groep zal Gert-Jan Roebersen een [lezing](#) verzorgen met als thema “de route naar best-in-class klantcontact”. Aan de hand van praktijkvoorbeelden wordt antwoord gegeven op vragen zoals: Wat is eigenlijk best-in-class? Welke meetbare prestaties horen daarbij? Hoe verloopt de route naar een best-in-class KCC? Wat zijn best practices? Wat zijn de opbrengsten en wat is de rol van uw klant?

U bent van harte welkom om het Tooling Event 2009 te bezoeken. U kunt zich [hier gratis](#) registreren en ontvangt een persoonlijke toegangsbadge per post.

Meer informatie over het Tooling Event 2009 is te vinden op: www.toolingevent.nl

Over Axent Groep

Organisaties onderscheiden zich door prestaties in dienstverlening. De winnaars van morgen zijn de organisaties die grip hebben op de volledige klantcontactketen in termen van kwaliteit, snelheid, klanttevredenheid, kosten en opbrengsten. Axent Groep werkt samen met klanten aan ontwikkelpaden naar duurzaam concurrentievoordeel vanuit besturing en ketenperspectief. Axent Groep verzorgt advies en interimmanagement.

Voor meer informatie:

Axent Groep B.V.

Rob Timmer

Directeur

T: 070-3002154

E: rtimmer@axent-groep.nl

I: www.axent-groep.nl