



webhelp™



TRANSFORMATIE IS NOODZAKELIJK OM TE OVERLEVEN

Webhelp timmert flink aan de weg. Onder de Franse vlag breidt Webhelp haar expertise in volle vaart uit. Zo nam de Business Process Outsourcer onlangs nog het Franse social media bureau Netino over en verwacht het ook in Nederland het komende jaar nieuwe overnames te doen. Aan het woord Thomas Blankvoort, Director Business Development & MarCom bij Webhelp en General Manager van dochteronderneming Xtrasource, over de ontwikkelingen in de markt en hoe Webhelp hierop inspeelt.

SERVICE PROVIDER De consument wil het nu!

"De basis van de dienstverlening van Webhelp was en is het verlenen van kwalitatief hoogwaardige service en daarom blijven we de benchmark partij. Onze markt is enorm competitief en onderscheidend vermogen wordt steeds moeilijker aan te tonen. We gaan elke keer de uitdaging aan om onze meerwaarde zichtbaar te maken. Sterke merken zorgen dat ze *best in class* zijn. We gaan naar een service-economie waarbij het steeds minder gaat om het bezit van producten, maar veel meer om gebruik. Dat zie je heel sterk in bijvoorbeeld het succes van Netflix en Airbnb. Bovendien verwacht de consument via elk kanaal, op elk moment, in elke taal en vanaf de beste locatie de beste service. Het contact met de klant wordt steeds persoonlijker, een aanbod sluit steeds beter aan bij de beleving van de consument door het inzetten van data en analyses. Webhelp is in dit proces een belangrijke schakel, we moeten de interacties met de consument verbeteren."

TECHNOLOGY ENABLER

Technologie centraal in customer experiences

"Voor Webhelp staat technologie centraal, omdat het centraal staat in de samenleving. Momenteel ontwikkelen we zelf chatbots om kennis op te doen en de beleving van de consument te toetsen. Ik ben ervan overtuigd dat bij complexer contact de mens belangrijk blijft, maar voor eenvoudige vragen zal de chatbot samen met andere selfservice oplossingen in 2017 een belangrijke rol spelen. Als wereldwijde speler verleggen we onze eigen grenzen en integreren wij technologie in onze dienstverlening. Alleen dan blijven we voorop lopen in *engineering new customer experiences*."

SOLUTION DESIGN

Dienstverlening in alle touchpoints

"De consument wordt steeds veeleisender en daar moeten bedrijven op insprijgen om te overleven. Een 360 graden klantbeeld en een customer journey die op alle touchpoints naadloos aansluit bij de verwachtingen van de consument en deze zelfs overtreft, daar gaat het om. Om dit te bereiken is het noodzakelijk dat B2C-providers transformeren tot flexibele organisaties. Ook Webhelp zit in deze transitie. We maken nu de stap naar Business Process Outsourcing (BPO); een spannende periode die enorm veel kansen biedt. Customer experience blijft de basis; maar we bieden veel meer vanuit de overtuiging dat de customer journey centraal staat om hoogwaardige oplossingen en services te kunnen leveren. We zijn op veel cruciale plaatsen in de customer journey actief: digital sales via chat, social engagement via social media, maar ook bij betalingsissues en retourprocessen. Dit alles leveren we op basis van een fundament van data, analyse en inzichten in zowel B2B als B2C."

Engineering
new customer
experiences