

Arbeidsmarkt vereist nieuwe oplossingen

De krappe arbeidsmarkt dwingt bedrijven om Nederlandstalig klantcontact creatief te organiseren. Webhelp, outsourcer van CX-dienstverlening en -technologie met wereldwijd 110.000+ gamechangers, introduceert nieuwe oplossingen om Nederlandstalig klantcontact in goede banen te leiden.

Ondanks toenemende digitalisering op het gebied van klantcontact heeft Webhelp volgens CEO Ronald van Schijndel nog steeds veel mensen nodig. "Dat valt in de huidige arbeidsmarkt niet mee. We ondersteunen klantadviseurs met coaching en opleiding om complexere taken te kunnen uitvoeren en bieden een sterk verbeterde cao en een fijne werkomgeving." Hiermee is het tekort nog niet opgelost. Daarom biedt Webhelp drie alternatieven.

Offshore Suriname

In Suriname heeft Webhelp in twaalf jaar een volwassen organisatie opgebouwd waar 1000+ gamechangers verantwoordelijk zijn voor Nederlands- en Engelstalig klantcontact. "Het stadium van snel en kwalitatief hoogwaardige gesprekken beantwoorden ligt achter ons", stelt Nathalie Verdoolaege, Director Digital & Marketing. "Voor ons is het cruciaal dat klantadviseurs in Suriname doorgroeien naar managementfuncties. Ze worden lokaal opgeleid en wij zorgen voor uitwisseling tussen Suriname en Nederland. Suriname vormt een unieke pool, maar de uitbreidingsmogelijkheden zijn begrensd en daarom kijken we verder, in Nederland en daarbuiten."

Uitblinqers

Webhelp heeft zijn dienstverlening in april 2022 uitgebreid met Uitblinqers. Uitblinqers richt zich op young professionals en studenten (hbo en wo) en heeft 1000+ medewerkers. Een op maat gemaakt recruitmentproces, snelle leercurves en commercieel

vaardige medewerkers in Nederlandse studentencentra vormen een succesformule, die mede wordt geleid door Managing Director Bas Diepeveen: "Wij bieden een omgeving die volledig op studenten en young professionals is gericht en een krachtige oplossing voor bedrijven die ondersteuning zoeken bij het organiseren van commercieel, digitaal of complex klantcontact."

I-shore

"Met de krapte op de arbeidsmarkt moeten we naar oplossingen zoeken die op lange termijn houdbaar zijn", stelt Van Schijndel. "Het antwoord is dichterbij dan je denkt. In 2023 lanceren we onze nieuwste internationale oplossing: i-shore. Hiermee kunnen we op huidige Webhelp-locaties wereldwijd chat en mail laten uitvoeren door klantadviseurs die geen Nederlands spreken. Onze zelflerende tool Polyglot bevat klant-specifieke woorden en informatie en zorgt voor realtime vertalingen die door taalkundigen worden gecheckt. Daar-



**Ronald van Schijndel,
Nathalie Verdoolaege en
Bas Diepeveen:**

**'Met deze mix van
sourcingopties blijven
we onze opdrachtgevers
continuïteit bieden'**

naast ondersteunen we klantadviseurs met culturele kennis."

Van Schijndel: "Met deze unieke mix van sourcingopties bieden we onze opdrachtgevers continuïteit en brengen we de focus terug naar het creëren van de beste klantervaringen." ◀



deel online