Shop Direct lagert Online Kundenservice zu Webhelp aus

Kooperation verhilft in eine neue Liga

Dortmund, 14. August 2015

Der zweitgrößte Online-Anbieter für Kleidung in den UK, Shop Direkt, kooperiert mit Webhelp um auch weltweit die Top Liga zu erreichen. Webhelp UK soll den Multichannel-Kundenservice von Shop Direct übernehmen: klassischen Telefonservice wie auch Inbound Support per Chat, Email und Social Media Kanäle. Die neue Partnerschaft umfasst ein Umsatzvolumen von rund 300 Millionen Euro.

Mit weltweit 75 Kundenservicecentern und 28.500 Mitarbeiter erwartet Webhelp für das Jahr 2015 einen Umsatz von über 650 Millionen Euro - auch ohne die Kooperation mit Shop Direct. Insbesondere Webhelp UK ist in den vergangenen sechs Jahren enorm gewachsen, die Zahl ihrer Mitarbeiter verdreifachte sich auf 7.200.

Die Kooperation mit Shop Direct ist nun ein klarer Schritt: Die besondere Expertise und Innovationsstärke von Webhelp soll den Kundenservice von Shop Direct auf ein neues Niveau bringen. Shop Direct erwirtschaftet einen Jahresumsatz von über 2,4 Mrd. Euro, allein die Internetseite Very.co.uk, eine ihrer Eigenmarken, hat täglich über eine Millionen Besucher. Als Teil der neuen Vereinbarung werden auch rund 1.500 Mitarbeiter in Cardiff, Bolton, Aintree und Südafrika von Webhelp übernommen.

David Turner, Geschäftsführer von Webhelp UK, kommentiert: "Shop Direct Kunden möchten Einkäufe tätigen, wann und wie es ihnen passt: online, per Mobiltelefon, Tablet. Und ihre Kauferlebnisse hierbei müssen lückenlos über Support auf allen Kundenkanälen untermauert werden."

"Eine der höchsten Maxime bei Webhelp ist, bei jedem Kontakt ein Kundenerlebnis der Extraklasse zu schaffen. Das umfasst nicht nur reaktive Standarddienste, sondern vor allem einen sehr persönlichen Service, über alle Kanäle."

"Wir freuen uns sehr über die Zusammenarbeit mit einem der größten Onlineunternehmen der UK, es ist eine wichtige Partnerschaft für unser Geschäft. Jetzt geht es darum, das aktuelle Geschäft zu überprüfen, um dann die herkömmlichen Standards des online Kundenservice wieder einmal zu überbieten."

FIRMENINFORMATION

Die Webhelp Gruppe

Webhelp ist einer der größten Servicedienstleiter Europas. Weltweit arbeiten 27.000 Mitarbeiter an 75 Standorten in 20 Ländern für rund 150 Auftraggeber. Seit 15 Jahren ist die Webhelp Gruppe am Markt, sie entwickelte sich in dieser Zeit vom Callcenter Dienstleister zum Anbieter für Multichannel-Lösungen. Messbare Lösungen und ein für Endkunden spürbares Markenerlebnis sind ihr Markenzeichen.
Ihre Umsätze haben sich in den letzten fünf Jahren auf 525 Millionen Euro in 2014 verdreifacht, in 2015 erwarten sie 650 Millionen. Damit realisiert die Gruppe die höchste Wachstumsrate der Branche.
Die Ziele und Bedürfnisse unserer Auftraggeber stehen für sie an oberster Stelle: Egal, ob es um das optimale Kundenerlebnis, die Senkung von Servicekosten, Neukundenakquise oder ad hoc Hilfe ?im Notfall' geht. Und sie setzen darauf, den Menschen, die mit den Konsumenten in Kontakt sind, optimale Bedingungen zu schaffen. Dazu gehört eine fein justierte Kombination von Menschlichkeit, Wissen und Technik. So können sie in jedem Kundenkontakt einen Mehrwert schaffen und immer wieder wertvolle Informationen für das Kundenbeziehungsmanagement gewinnen.
Für Webhelp stehen die Mitarbeiter an erster Stelle. Respektvoller Umgang, Wertschätzung in der Mitarbeiterführung, sowie persönliche und chancengleiche Mitarbeiterentwicklung sind tragende Säulen ihrer Unternehmenskultur.
www.webhelp.com

Über Shop Direct

Shop Direkt ist mit einem Jahresumsatz von mehr als 2,4 Milliarden Euro das zweitgrößte Online-Bekleidungsgeschäft in den UK. Eine ihrer Eigenmarken, die Webseite very.co.uk, hat einem Wert von 1,1 Mrd. Euro und täglich über eine Millionen Besucher.
?Shop Direct macht schöne Kleidung leichter und mehr Menschen zugänglich': Mit einem großen Angebot, high level E-Commerce, leichter Handhabung und einzigartigen Finanzdienstleistungen halten sie dieses Versprechen ein.
Sie verkaufen über 1.000 namhafte Fremdmarken wie auch einige exklusive Eigenmarken und liefern jährlich rund 48 Millionen Produkte an vier Millionen Kunden. Der "click and collect?•-Service beliefert über 5.500 Geschäfte in England.
www.shopdirect.com

Pressekontakt

Bewusstheit im Business | Strategie, Marketing & Kommunkation

Frau Nadine Hamburger
Greelkamp 8
22926 Ahrensburg

nadinehamburger.com
nh@nadinehamburger.com

Firmenkontakt

Webhelp Deutschland GmbH

Herr Roman Zynga

Lindemannstraße 79
44137 Dortmund

webhelp.com/de
presse@de.webhelp.com

Webhelp ist einer der größten Servicedienstleiter Europas. Weltweit arbeiten 27.000 Mitarbeiter an 75 Standorten in 20 Ländern für rund 150 Auftraggeber. Seit 15 Jahren ist die Webhelp Gruppe am Markt, sie entwickelte sich in dieser Zeit vom Callcenter Dienstleister zum Anbieter für Multichannel-Lösungen. Messbare Lösungen und ein für Endkunden spürbares Markenerlebnis sind ihr Markenzeichen.

Ihre Umsätze haben sich in den letzten fünf Jahren auf 525 Millionen Euro in 2014 verdreifacht, in 2015 erwarten sie 650 Millionen. Damit realisiert die Gruppe die höchste Wachstumsrate der Branche.

Die Ziele und Bedürfnisse unserer Auftraggeber stehen für sie an oberster Stelle: Egal, ob es um das optimale Kundenerlebnis, die Senkung von Servicekosten, Neukundenakquise oder ad hoc Hilfe ?im Notfall' geht. Und sie setzen darauf, den Menschen, die mit den Konsumenten in Kontakt sind, optimale Bedingungen zu schaffen. Dazu gehört eine fein justierte Kombination von Menschlichkeit, Wissen und Technik. So können sie in jedem Kundenkontakt einen Mehrwert schaffen und immer wieder wertvolle Informationen für das Kundenbeziehungsmanagement gewinnen.

Für Webhelp stehen die Mitarbeiter an erster Stelle. Respektvoller Umgang, Wertschätzung in der Mitarbeiterführung, sowie persönliche und chancengleiche Mitarbeiterentwicklung sind tragende Säulen ihrer Unternehmenskultur.