

inspired to be *the best*



Teleperformance

Over de kracht van persoonlijk, maar ook de kunst ervan!

Innovation

Marco Stolk & Erik Vercouteren

Teleperformance in het kort

Met meer dan 40 jaar ervaring in het verbinden van merken met hun klanten, is Teleperformance (TP) erkend als een wereldleider in customer experience management.

A Digital Integrated Business Services company het aanbieden van Customer Experience Services, Back-Office Services en Knowledge Services.

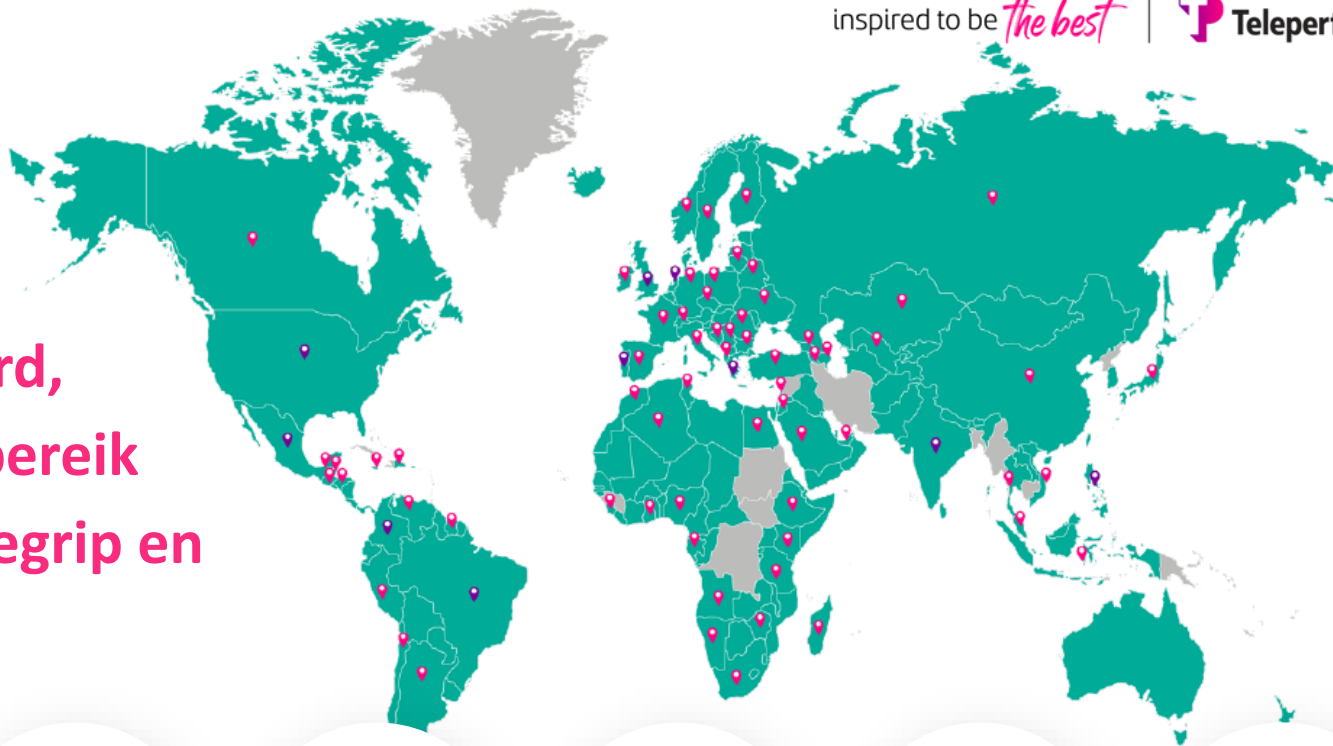
Onze unieke High-Tech, High-Touch model maakt gebruik van technologie om de beste menselijke interacties mogelijk te maken.



Onze schaal

inspired to be *the best* |  Teleperformance

Ongeëvenaard,
wereldwijd bereik
met lokaal begrip en
expertise



420K

Passionate
people

265+

languages and
dialects spoken

88

countries with
a TP presence

170+

markets
served

70%

of our workforce
works remotely

1B

customer
interactions in
2021*

TP Benelux

Teleperformance Benelux is gevestigd in Nederland, België en Suriname. Waar we omnichannel customer care ondersteunen in 13 verschillende talen.

Nederland telt momenteel 5 locaties, België is aanwezig in Antwerpen. Suriname heeft momenteel 2 locaties in Paramaribo.



Zwolle



Utrecht



Maastricht



Zoetermeer



Tilburg



Antwerpen
(BE)



Van Sommelsdijckstraat
(SR)



Surinamestraat
(SR)

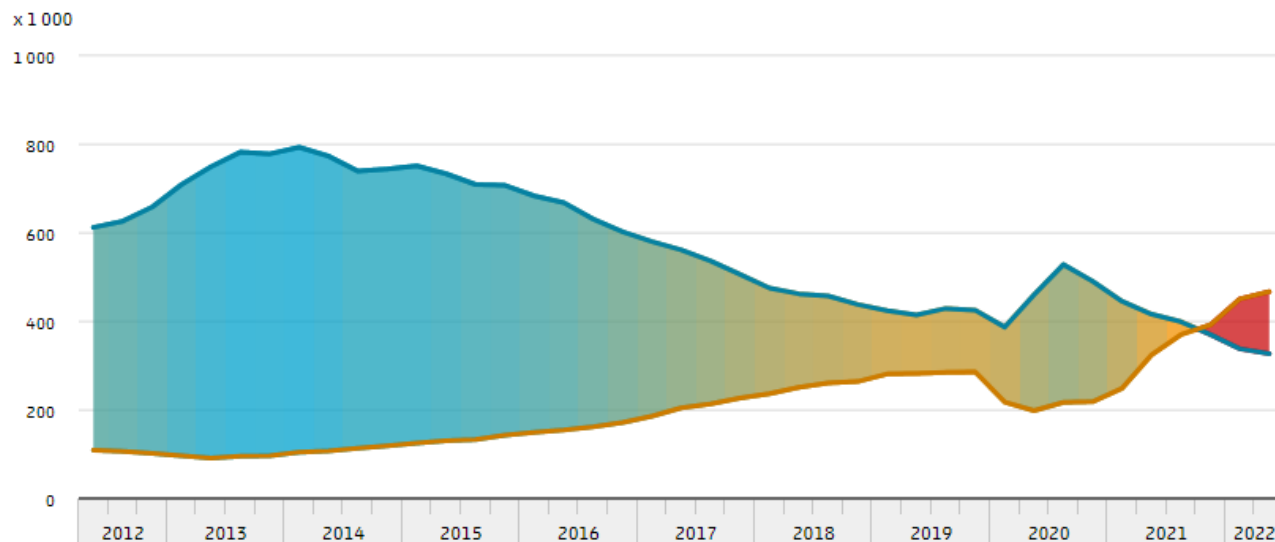
What a time
to be alive !!

En hoe dan persoonlijk





Openstaande vacatures en werkloze beroepsbevolking (seizoengecorrigeerd)



Lage - hoge spanning

Meer vacatures dan werklozen

Werkloze beroepsbevolking (seizoengecorrigeerd)

Openstaande vacatures (seizoengecorrigeerd)

Tijdens de wereldwijde crisis pasten TP-teams over de hele wereld zich snel aan en verplaatsten ze snel meer dan 220.000 actieve werknemers naar een thuiswerkmodel.

+220K



De thuiswerkoplossing beschermde werknemers en bewaarde de activiteiten van de klant.

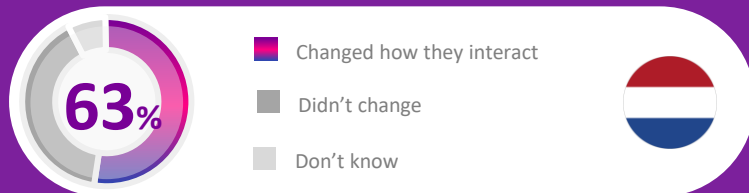
Work-at-Home
headcount

8,9K



6 month timeframe

Meer dan de helft van de mensen die na de pandemie contact opnemen, hebben manier contact opnemen veranderd



Voorbeeld Nederland:
704 respondenten die contact hebben opgenomen na de uitbraak van de pandemie

Welke aspecten dachten consumenten dat er zijn veranderd? meervoudig antwoord

Ik gebruik meer zelfhulpopties **20%**

Ik probeer nieuwe contactkanalen om met het merk te communiceren **15%**

Ik heb meer contact opgenomen via hun app **14%**

Ik had meer interacties met merken dan voorheen **14%**

20%

Van de consumenten die na de pandemie contact hebben opgenomen, zei dat ze meer **zelfhulpopties** gebruiken dan voorheen



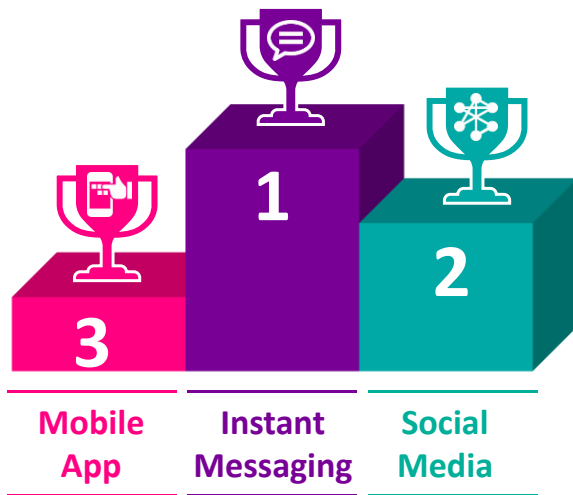
In de loop der jaren zijn traditionele kanalen zoals Voice en Email / Web Form afgenomen, niet alleen in gebruik, maar ook in voorkeur

welke kanalen groeien het meest?



Channels with the biggest growth USE and PREFERENCE

2021 vs 2020



Instant Messaging, Social Media en Mobile App groeiden het meest, zowel in gebruik als in voorkeur.

+4 p.p.
in usage

+4 p.p.
in usage

+4 p.p.
in usage

+1 p.p.
in preference

+3 p.p.
in preference

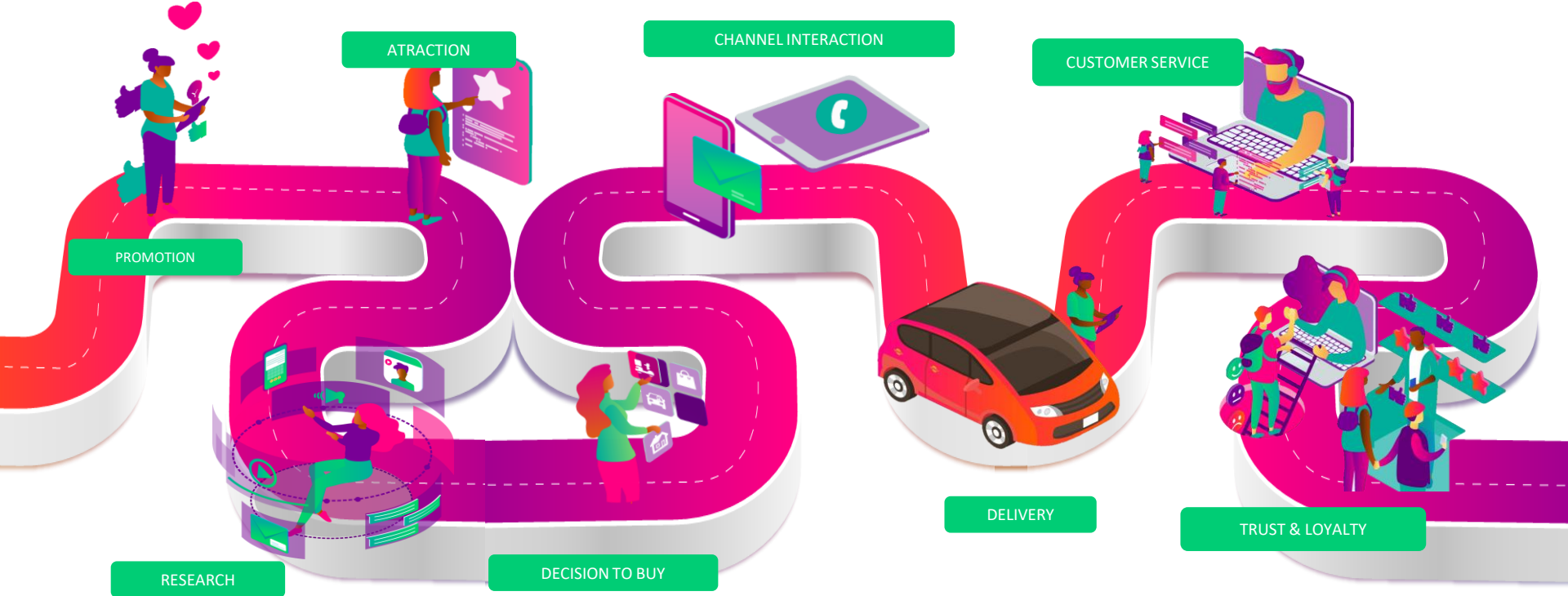
+2 p.p.
in preference

1 Instant Messaging gebruikers en fans van bijna alle generaties toegevoegd, maar vooral Gen X, waarbij WhatsApp het platform is met de meeste groei en gebruik.

2 Social Media groeide het meest onder Millennials en Z's, vooral door Instagram-gebruik. Facebook blijft echter de meest gebruikte pagina voor consumenten die contact opnemen met de klantenservice.

3 Mobile app Werd het 3e meest gebruikte kanaal met babyboomers en Gen X toenemende acceptatie. De meeste in-app contacten vinden plaats via chat met een live agent.

Customer Journey & BPO



No longer only butts on seats !

High Tech Toch Persoonlijk



What your consumer wants

Nonpersonalized communications pose a business risk in a low-loyalty environment.

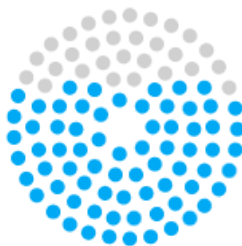
Loyalty is up for grabs...

...and consumers expect personalization from the brands and businesses they choose.



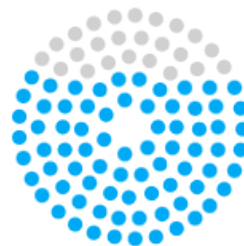
75%

of consumers tried a new shopping behavior during the pandemic¹



71%

of consumers expect personalization²

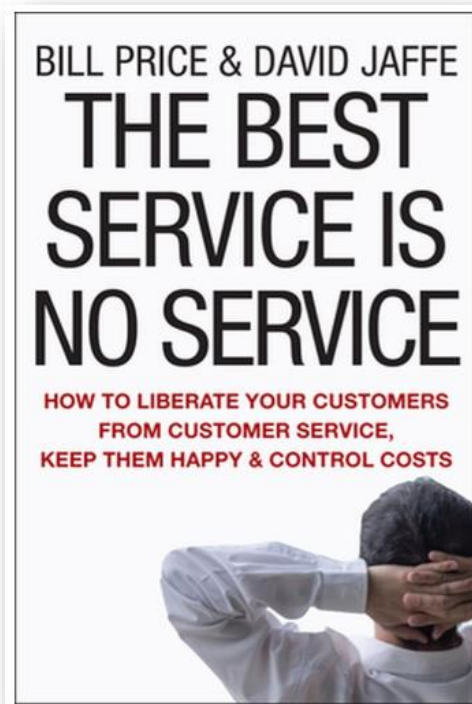


76%

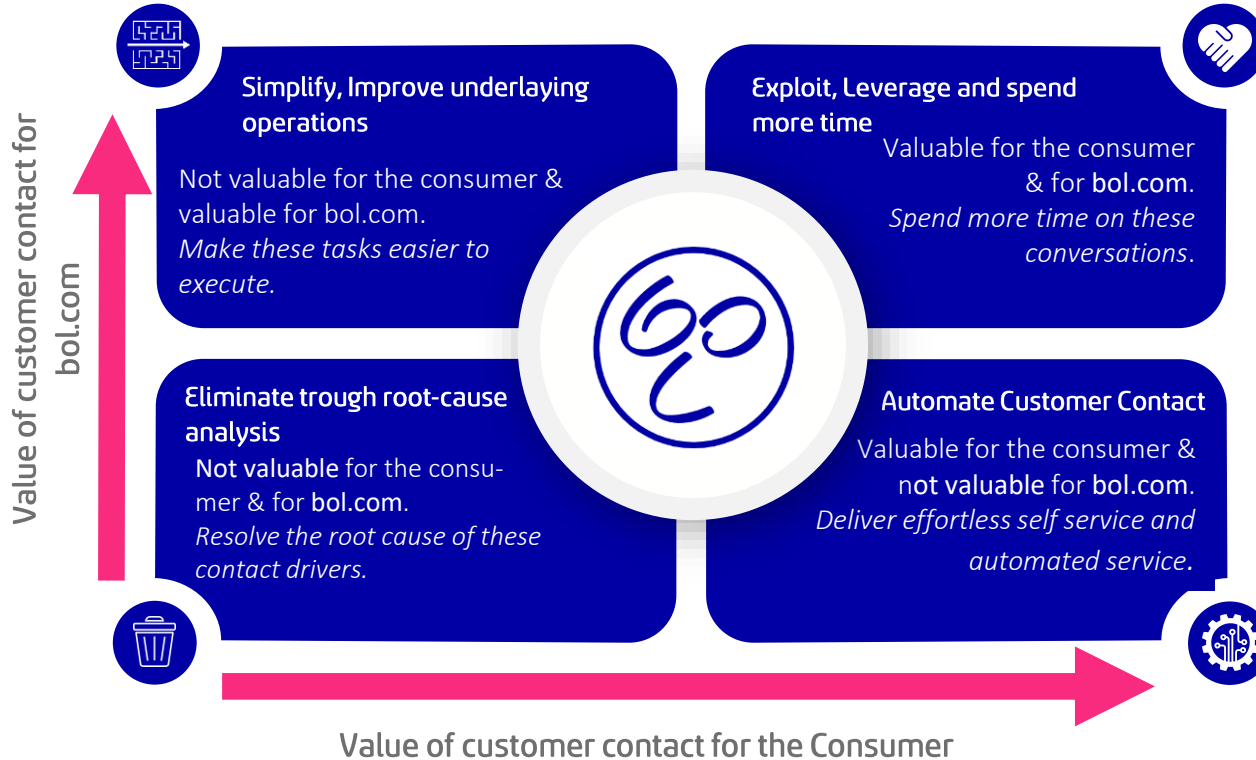
of consumers get frustrated when they don't find it²

The best service is no service

In de klantcontact branche is er veel aandacht voor de afhandeling van contacten en veel minder voor het voorkomen van onnodige contacten in de journey en het verbeteren van de performance van kanalen.

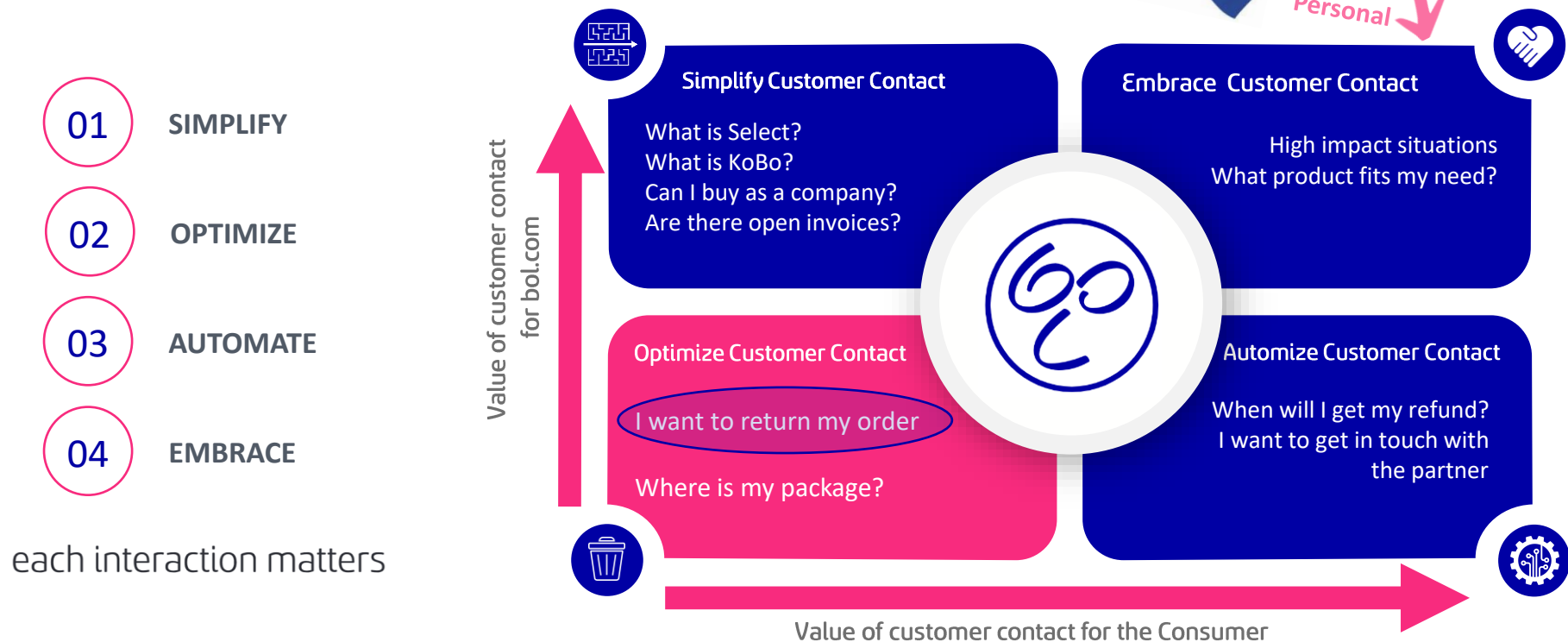


Value irritant matrix



Value interaction matrix

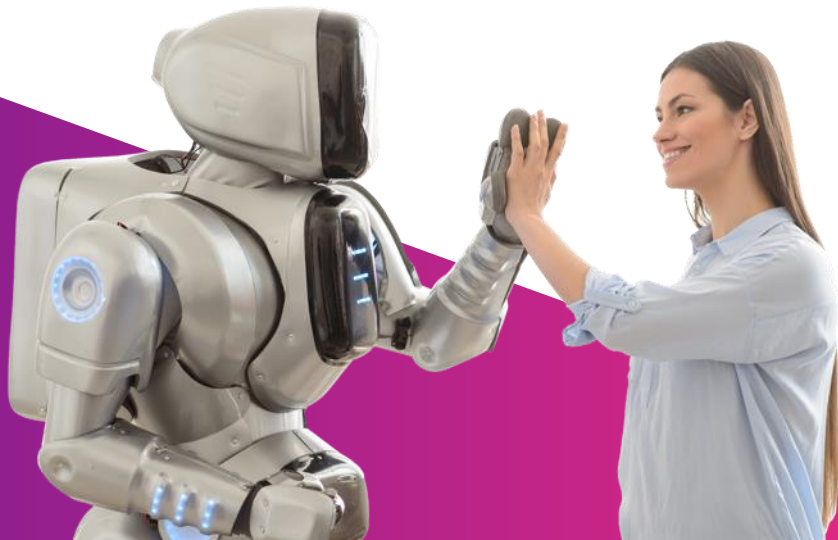
Zorg dat je als organisatie inzicht krijgt in de waarde voor de klant en voor de organisatie van de binnenkomende contacten en richt vervolgens continue verbetering hierop in.



Balans in high-tech, high-touch aanpak

In evenwicht gehouden door menselijke empathie

- Mensgerichte klantervaringen
- Geleverd door empathische interactie-experts
- Zorgvuldig gerekruteerd, ingehuurd, gecoacht en getraind op alle niveaus
- In een inclusieve, diverse en verzorgende werkomgeving At home of at office



De beste technologie

- Een redundante architectuur zorgt voor servicebetrouwbaarheid
- Intelligente automatisering helpt klanten sneller de antwoorden te vinden die ze nodig hebben
- Geïntegreerde, omnichannel oplossingen zorgen voor naadloze klantervaringen
- Analytics en AI bieden continue inzichten, verbeteringen en efficiëntie
- Geavanceerde, eigen beveiligingsoplossingen houden klantgegevens beschermd

Hoe dan ?

SIMPLIFY

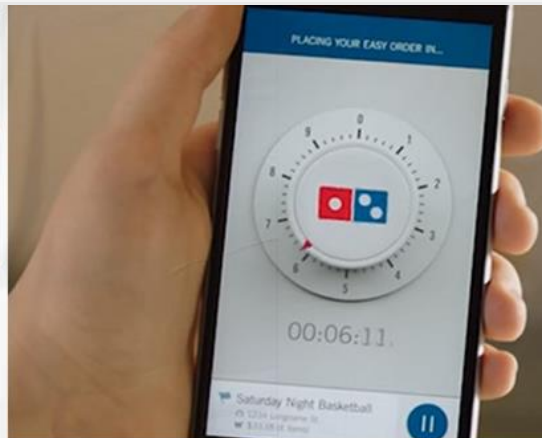
OPTIMIZE

AUTOMATE

EMBRACE



Analytics – Maak het order process **persoonlijk**



**OP BASIS VAN ANALYTICS
80% VAN DE MENSEN
NEEM ALTIJD DE
ZELFDE PIZZA**

Technology – Maak het magisch **persoonlijk**

Bijvoorbeeld de iemand die de **Disney MagicBand** draagt en een reservering voor een diner heeft gemaakt:

- Een medewerker zal deze persoon bij naam begroeten wanneer die binnenkomt
- De gastheer ontvangt een signaal op zijn mobiele apparaat wanneer de persoon een paar stappen verwijderd is, waardoor de keuken met het bereiden van de maaltijd kan beginnen
- Wanneer de gast aan tafel gaat zitten, detecteert een ontvanger in de tafel de MagicBand om de voorgeprogrammeerde bestelling aan de bediening door te geven



Analytics - Aangepast op **persoonlijk** gebruik



**BOXED.COM WILL SEND YOU DETERGENT
WHEN YOU NEED IT!**

**VEREENVOUDIG HET
LEVEN VAN UW
KLANT MET
MACHINE LEARNING
EN PREDICTIVE
ANALYTICS**

Hoeft niet complex – wel intelligent

SOMS ZIJN DE OPLOSSINGEN
MAKKELIJKER, GOEDKOPER,
SNELLER EN DICHTERBIJ
DAN JE DENKT



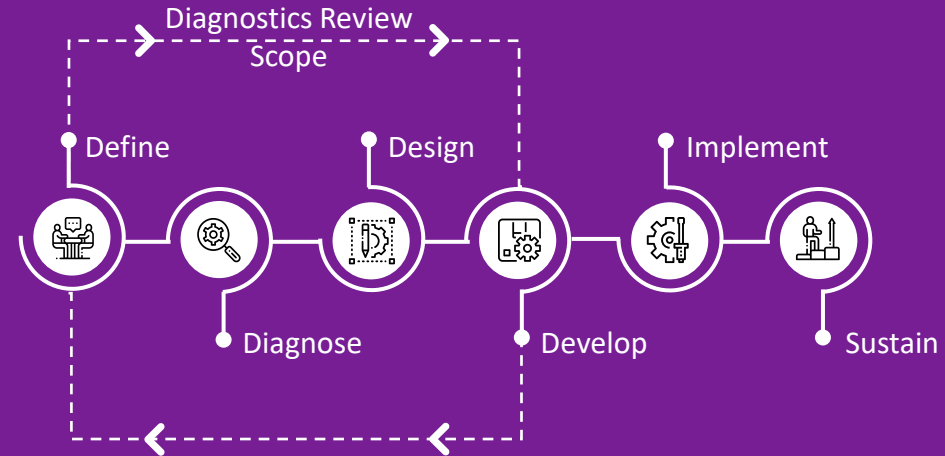
Rechtsbijstandverzekering



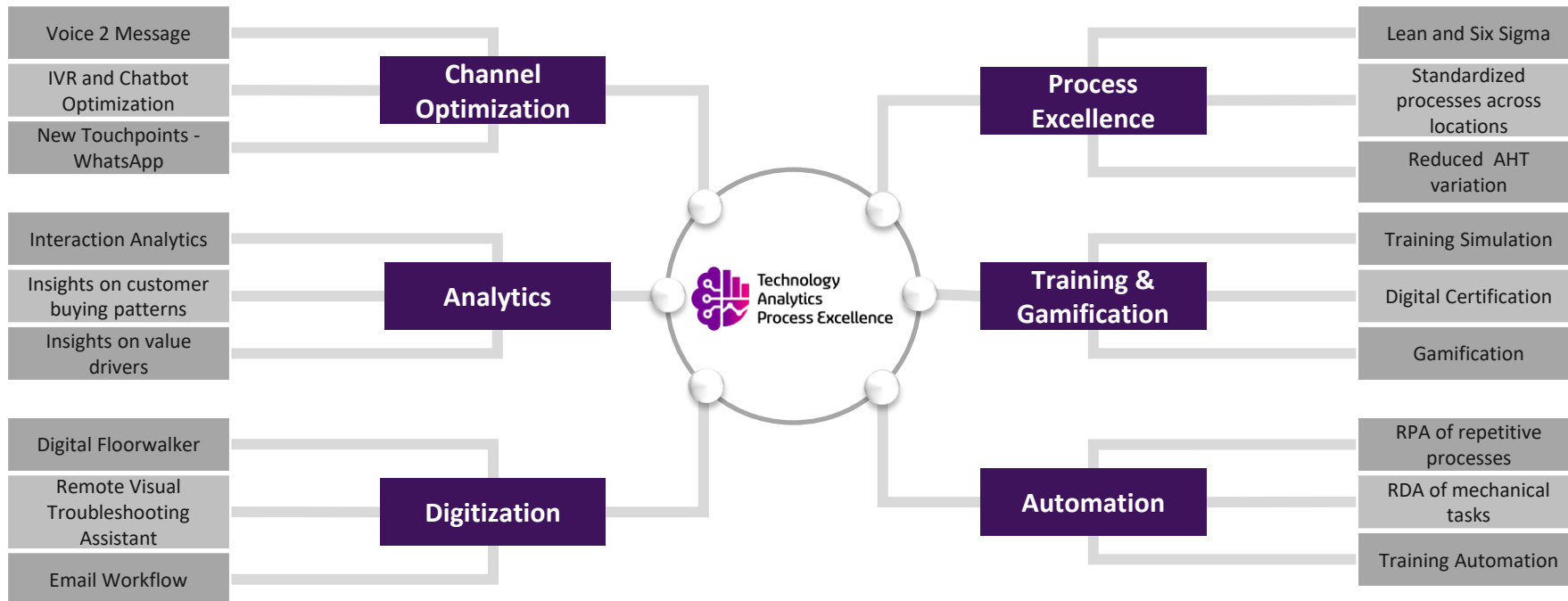
Hoe kies je wat te doen ..?

T.A.P.TM Raamwerk

Een methodologie die is ontwikkeld om snel transformatiemogelijkheden te identificeren, om zich aan te passen aan veranderende omgeving door middel van: flexibiliteit bij beoordeling op afstand met constante tracking, organisatie en communicatie tussen de verschillende belanghebbenden, van de eerste data verzameling en KPI's tot volledige implementatie.



Transformatie Onderdelen



Digital Assistant – Make Tech persona(L)

01

SIMPLIFY

02

OPTIMIZE

03

AUTOMATE

04

EMBRACE



Digital Assistant – Make Tech persona(L)

01

SIMPLIFY

02

OPTIMIZE

03

AUTOMATE

04

EMBRACE

WIE IS ZIGGY? Karakterbord

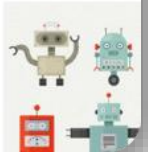
- Ziggy is een **robot**, en is zich ook **bewust** hiervan.
- Heeft **zelfspot**.
- **Professioneel**, maar **eigenzinnig**.
- Is zich bewust dat iemand hem gebouwd heeft, en breekt soms de vierde muur.
- Kan soms **ad rem** uit de hoek komen.
- Overdenkt zijn eigen existentie.
- Is **reflectief**.
- Wil **nuttig** zijn.



Hoe praat Ziggy?

- Hiermee gaat het om zinsopbouw, woordgebruik en leestekens. Ook daarmee kan het karakter worden getoond.
- Bijv. ipv () het gebruik van []
 - Maakt af en toe robotgeluiden: ...bliep...
...click... ..klang...
 - Maakt gebruik van bepaalde leestekens die robot-idee versterken:

~ ~ ~ * * * > < * * *



Hoe ziet Ziggy er uit?

- **Kleurrijk**
- Sowieso **oranje**
- Duidelijk een **Robot**
- Een **retro**-achtige kijk op de toekomst
- Een knipoep naar **Ziggy Stardust**?
- Niet alleen te zien als avatar? (potentie tot strip?)
- Meer **Wall-E** dan Eve



Digital Assistant SAM – Make Tech persona(L)

01

SIMPLIFY

02

OPTIMIZE

03

AUTOMATE

04

EMBRACE

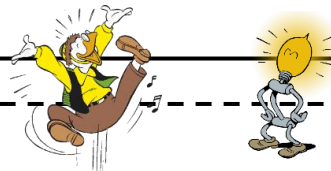
Q Is een personage uit de James Bond-films. Hij is het hoofd van Q Branch (of later Q Division), de fictieve onderzoeks- en ontwikkelingsafdeling van de Britse geheime dienst.



- **Innovatie** -> advies geven voor een innovatieve oplossing / na survey -> innovatie tip (after service care)
- **Tech** -> specialist + juiste oplossing
- **Professional** -> foutloos, snel, direct (to the point), 24/7, Samsung branding

Willie Wortel - Gyro Gearloose

is een personage uit de film The Walt Disney Company. Hij maakt deel uit van het Donald Duck-universum en verschijnt in stripverhalen als een vriend van Donald Duck.



- **Aandoenlijk / knuffel gehalte** -> creatief, persoonlijke klik, kwetsbaar, transparent, toon emotie
- **Slim** -> veel productkennis
- **Out of the box** -> meedenken met de klant, klant opties bieden, sentiment ombuigen

Luuk Ikink a Dutch TV personality.



- **Toegankelijk** -> jip en janneke taal, eenvoudige taal, geen vakjargon, welkom voelen, informele schrijfstijl, make it easy (laagdrempelig), luisteren naar de klant, duidelijke uitleg
- **Social media minded** -> emoticons, '^robot emoticon' Sam, snelheid, 'waar wanneer en hoe je wilt'
- **Altijd up to date** -> product aankondingen, events, pro active informatie
- **Humor** -> tikkie brutal, edgie, botgerelateerde grapje
- **Positief** -> gebruik van positieve woorden

Sam de Chatbot is een combinatie van alle bovenstaande persona.

Samen met alle kenmerken en tone of voice, de bot ziet er als volgt uit:



TP Voice-2-Message

01

SIMPLIFY

02

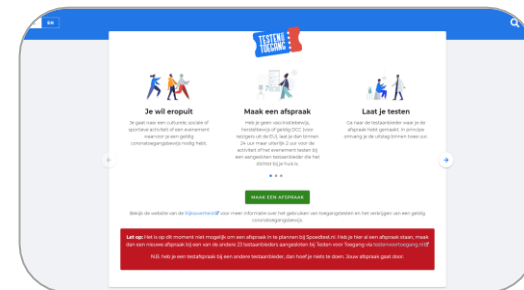
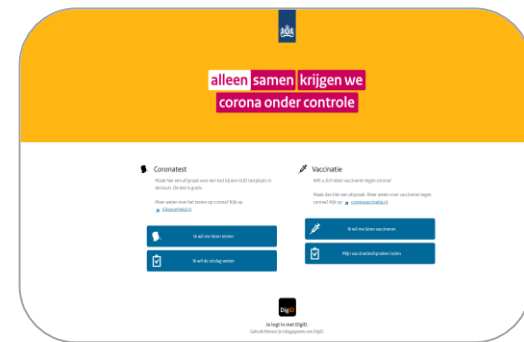
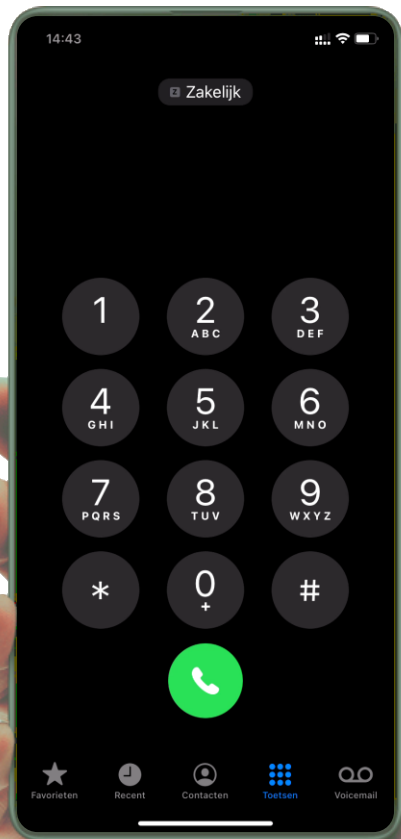
OPTIMIZE

03

AUTOMATE

04

EMBRACE



Remove the robot from the human

01

SIMPLIFY

02

OPTIMIZE

03

AUTOMIZE

04

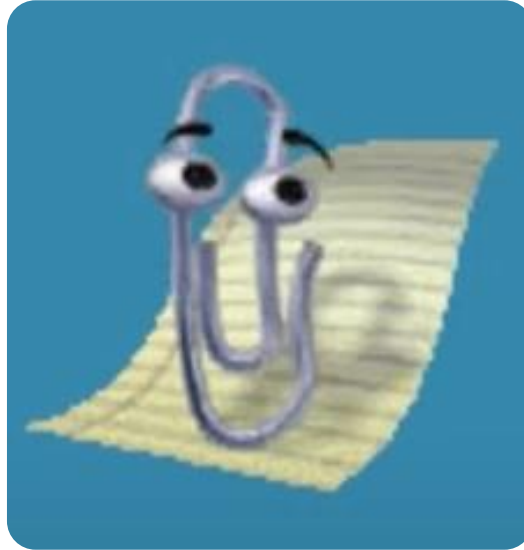
EMBRACE



TP Guidance provides actionable insights on screen using real-time call-outs in the tooling during a customer interaction, making it easier for agents to learn as they go. Rather than being overwhelmed with information during or after the onboarding.



Clippy.....



Demo TP Guidance

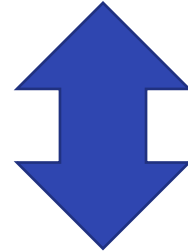


A screenshot of a Salesforce console interface. The browser address bar shows 'wehkamp.my.salesforce.com/console'. The console header includes a search bar 'Zoeken in Salesforce' and a 'Klant Zoeken' button. The main content area displays a 'Social Response' tab with a table of cases. A large blue rounded rectangle is overlaid on the center of the screen, containing the text 'Welcome to the demo for TP Guidance. Part one: On-screen help on the job. Click here to start.' To the right of this overlay are two instruction boxes: a blue one that says 'Blue panels are demo instructions' and a pink one that says 'Pink panels are TP-GUIDANCE INSTRUCTIONS'. The bottom of the console shows a navigation bar with links for 'Omni-Channel', 'Macro's', 'Knowledge', 'Historie', 'Klant Zoeken (F2)', and 'Telefoon'. The system clock at the bottom right indicates '18:02 10/03/2021'.



Teleperformance

each interaction matters



bol.com 

