

GOBEYOND SE FUSIONA CON OEE CONSULTING CREANDO UNA EMPRESA LIDER EN EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Webhelp, líder de Europa en la industria BPO, acelera la diferenciación con una nueva inversión en consultoría

Londres, Reino Unido, 08/11/2018

Webhelp, con el respaldo de KKR, anuncia hoy la adquisición de OEE Consulting, y su fusión con gobeyond para crear una empresa de servicios de transformación de la experiencia del cliente (CX) de alcance global líder en la industria.

La unión de estas dos compañías creará una empresa líder en el mercado y tendrá lugar en un contexto de grandes avances tecnológicos combinados con nuevas tendencias en el comportamiento del consumidor, que presentan nuevos retos para las marcas haciéndoles re-pensar cómo comunicarse, proporcionar servicio y realizar transacciones con sus consumidores.

Webhelp ha invertido en la creación de gobeyond en 2017 como un especialista digital en servicios de transformación de la experiencia del cliente (CX) para ofrecer una gestión integral de servicios como parte de su estrategia de diversificación. Mientras que el negocio de gobeyond es respaldado por la inversión de Webhelp Group, éste opera de manera independiente para poder ofrecer un asesoramiento objetivo a los clientes. La unión de las dos compañías procederá en la misma línea.

El rápido crecimiento durante el primer año de gobeyond subrayó la magnitud de la oportunidad en el mercado de servicios de asesoría. La inversión de hoy aumenta aún más la ambición para que gobeyond y OEE Consulting compitan como una alternativa a las firmas de consultoría globales. OEE Consulting tiene sede central en Oxford, con equipos de consultoría, formación y coaching y 150 personas trabajando a nivel nacional e internacional para clientes incluyendo a Lloyd's Banking Group, Citibank, P&O Ferries, y Action for Children.

Cada vez más, los clientes buscan servicios de asesoría cuando se trata de generar valor económico a partir de nuevos avances en la experiencia del cliente.

El portafolio de servicios ampliado de este negocio combinado incluirá:

- asesoramiento y apoyo estratégico; diseño del modelo operacional;
- diseño del recorrido del cliente; oficina modelo para pruebas y aprendizaje;
- ciencia de datos y análisis de clientes;
- evolución omni-canal a través de tecnologías de contact center; mensajería, chat-bot y automatización

Este negocio combinado tendrá la capacidad de operar a escala global. Con más de 300 personas en todas las sedes del Reino Unido, incluyendo Oxford, Sheffield y Liverpool, y con el soporte de una sólida

red de especialistas multilingües internacionales, la empresa estará extremadamente bien ubicada para asumir tareas a gran escala y en múltiples mercados.

Mark Palmer, Managing Director de OEE Consulting, dijo "Este nuevo y emocionante partnership crea una organización disruptiva de una escala y capacidad que nos posiciona como una empresa líder en la transformación de la experiencia del cliente tanto en el Reino Unido como a nivel internacional. Los servicios que gobeyond gestiona se complementan a la perfección con los ofrecimientos tecnológicos y estamos seguros que esto será una buena base para un crecimiento acelerado."

El Managing Partner de gobeyond, Dave Rumble dijo que "la experiencia de OEE Consulting en el diseño del recorrido del cliente y en la transformación de operaciones nos ayudará a aumentar nuestra oferta de servicios, incrementar nuestras capacidades de asesoramiento e impulsar nuestro crecimiento. La fuerza y el portafolio de servicios de nuestro negocio combinado es mucho mayor que la suma de todas sus partes, y estamos entusiasmados de continuar con nuestro exitoso camino."

David Turner, CEO de Webhelp UK, dijo: "Hoy estamos muy contentos de apoyar al equipo de gobeyond sabiendo que nuestra inversión está creando una industria líder en el negocio de la transformación de la experiencia del cliente con un mayor alcance global."

Juntos, el negocio combinado de OEE y gobeyond contará con capacidades avanzadas de crecimiento internacional a un ritmo más rápido del que hubiesen tenido por separado. Creemos que el rápido crecimiento en los servicios de la experiencia del cliente será complementado con nuestra inversión en gobeyond, dando acceso a Webhelp Group a un amplio portafolio de servicios de CX y mejores oportunidades para los clientes."

Acerca de gobeyond

gobeyond es una empresa proveedora de soluciones de servicios creada en el Reino Unido en 2017 con una creciente presencia internacional en Europa. Como compañía parte de Webhelp, gobeyond opera completamente de manera independiente, ofreciendo asesoramiento objetivo e imparcial y servicios de asesoría en la experiencia del cliente a una amplia gama de clientes.

Los equipos de consultoría, servicios gestionados y tecnología de gobeyond diagnostican, diseñan y entregan soluciones de gestión de clientes y programas para la optimización de canales para desbloquear un valor empresarial importante- a menudo como parte de la creación de valores a largo plazo. Con la distintiva y disruptiva proposición comercial, gobeyond prueba y afina las mejoras de servicio en su innovador entorno de "modelo de oficina" www.gobeyond.uk.com

Acerca de OEE Consulting

OEE Consulting es una firma de consultoría galardonada. Diseñamos organizaciones con las que los clientes realmente quieren hacer negocios.

Trabajando junto con equipos de liderazgo de clientes, entendemos cuáles son sus verdaderos retos, antes de desarrollar soluciones a medida aprovechando nuestras habilidades de diseño de negocios, gestión de operaciones, capacidades digitales y experiencia en cambio cultural. Incorporamos un cambio sostenible a través de nuestras reconocidas habilidades de implementación, aprendizaje y desarrollo líderes en el mercado.

Durante nuestros veinte años de trayectoria, hemos dado soporte a organizaciones de varios sectores ante complejos retos. Hemos ayudado a empresas de banca líderes a revolucionar la experiencia de compra de una casa; dado apoyo a una empresa de seguros global para que reduzca drásticamente los costes sin afectar el servicio al cliente; y trabajado con un grupo de hospitales privados para lanzar una innovadora propuesta de pago para los pacientes.

Con sede en Oxford y trabajando a nivel global, nuestros 150 agentes, coaches y formadores diseñan e implementan programas que unen países, culturas e idiomas.

Nuestro enfoque para ofrecer servicio y valor al cliente ha sido reconocido con el premio a la excelencia en consultoría por parte de Management Consultancies Association, mientras que el alto nivel de compromiso de nuestros empleados nos ha llevado a convertirnos en una de las 100 pequeñas empresas donde trabajar del Sunday Times. oeiconsulting.com

Acerca de Webhelp

Webhelp es un proveedor externo de procesos de negocios (BPO), especializado en la experiencia del cliente y gestión de pagos, además de ventas y servicios de marketing a través de canales de voz, redes sociales y medios digitales.

Con más de 140 sedes en 35 países y un equipo de aproximadamente 50.000 personas, nuestro enfoque es crear mejoras en el rendimiento y ofrecer una real y duradera transformación en los modelos de operación de nuestros clientes para generar una ventaja financiera. Trabajamos con algunas de las marcas más importantes del mundo como Sky, Shop Direct, Bouygues, Direct Energie, KPN, Vodafone, La Redoute, Michael Kors y Valentino.

Con sede en Paris, Francia, la compañía ha incrementado sus ganancias en más de un 250% en los últimos 4 años invirtiendo en su personal, ambiente de trabajo y desarrollando sus capacidades analíticas y operativas para ofrecer propuestas transformadoras de outsourcing y atender los retos de un mundo multi-canal.

Webhelp es propiedad de su gerencia y KKR, una firma líder de inversión global, desde marzo de 2016.

Para más información visite: www.webhelp.com

PARA MÁS INFORMACIÓN PÓNGASE EN CONTACTO CON:

Carla Ferigle
Communication Manager
SELLBYTEL | Webhelp Group
Phone: +34 934 005 000
E-mail: Carla.Ferigle@sellbytel.es