

## GOBEYOND FUSIONIERT MIT OEE CONSULTING UND WIRD ZUM FÜHRENDEN CUSTOMER EXPERIENCE ANBIETER

***Webhelp, Europas führender BPO-Dienstleister, setzt sich mit neuen Consulting Investments weiter von der Konkurrenz ab***

**London, 08.11.2018**

Die durch die Investmentgesellschaft KKR unterstützte Webhelp verkündet heute die Übernahme von OEE Consulting sowie die Fusion mit gobeyond und erschafft dadurch einen Branchenführer im Bereich Customer Experience (CX) Transformation Services mit globaler Reichweite.

Die Zusammenführung der beiden Unternehmen resultiert aus dem rasanten Fortschritt neuer Technologien in Verbindung mit schnelllebigen Trends im Verbraucherverhalten, welche Unternehmen vor die Herausforderung stellen, zu überdenken, wie sie sich mit ihren Kunden vernetzen, diese betreuen und Transaktionen abwickeln.

Webhelp investierte 2017 in die Gründung von gobeyond als Spezialist für digitale Customer Experience (CX) Transformation Services, um seinen Kunden im Rahmen seiner Diversifizierungsstrategie ein End-to-End Customer Journey Management anzubieten. Das gobeyond-Geschäft wird zwar durch Investitionen der Webhelp Group unterstützt, es agiert jedoch vollkommen eigenständig, um eine objektive Kundenberatung zu gewährleisten. Das fusionierte Unternehmen wird dies ebenfalls tun.

Das schnelle Wachstum von gobeyond im ersten Jahr unterstrich das enorme Potenzial im Beratungsmarkt. Die heutigen Investitionen werden den Anspruch von gobeyond und OEE Consulting, als spezialisierte Alternative zu den globalen Beratungsunternehmen zu konkurrieren, weiter beschleunigen. OEE Consulting hat seinen Hauptsitz in Oxford und verfügt über ein Beratungs-, Trainings- und Coaching-Team von 150 Mitarbeitern, welches national und international für Kunden wie Lloyd's Banking Group, Citibank, P&O Ferries und Action for Children arbeitet.

Zunehmend werden von Kunden neben der klassischen Serviceerbringung auch Beratungsservices nachgefragt, um wirtschaftliche Mehrwerte aus den Fortschritten in Bereich Customer Experience zu generieren.

Das erweiterte Leistungsportfolio des zusammengeführten Geschäfts wird folgendes umfassen:

- **Strategische Beratung und Support; Design von Zielbetriebsmodellen**  
**Customer Journey & User Journey Design; Modellbüros zum Testen und Lernen;**
- **Data science und Customer Analytics;**
- **Omni-channel Evolution durch Contact-Center-Technologien; Messaging, Chat-Bot und Automatisierung**

Das fusionierte Unternehmen wird in der Lage sein, weltweit tätig zu sein. Mit über 300 Mitarbeitern an Standorten in Großbritannien, darunter Oxford, Sheffield und Liverpool, und ergänzt durch ein starkes Netzwerk von internationalen mehrsprachigen Spezialisten, ist das Unternehmen bestens gerüstet, um große, marktübergreifende Aufgaben zu übernehmen.

Mark Palmer, Managing Director von OEE Consulting, sagte: "Diese aufregende neue Partnerschaft schafft eine bahnbrechende Organisation von einer Größenordnung und Leistungsfähigkeit, die uns als führendes Unternehmen für die Customer Experience Transformation sowohl in Großbritannien als auch international positioniert. gobeyonds gemanagte Dienstleistungs- und Technologieangebote ergänzen sich hervorragend, und wir sind überzeugt, dass dies eine Basis für beschleunigtes Wachstum ist".

gobeyond Managing Partner Dave Rumble sagte: "Die Expertise von OEE Consulting im Bereich Customer Journey Design und Operations Transformation wird uns helfen, unser Serviceangebot zu erweitern, unsere Beratungsfähigkeiten zu erhöhen und letztendlich unser Wachstum zu fördern. Die Stärke und das Leistungsportfolio des fusionierten Geschäfts ist weitaus größer als die Summe seiner Einzelteile, und wir freuen uns, unseren Aufwärtstkurs fortzusetzen."

David Turner, CEO von Webhelp UK, sagte: "Heute freuen wir uns, das Team von gobeyond in dem Wissen zu unterstützen, dass unsere Investition ein branchenführendes Customer Experience Transformation Business mit einer größeren globalen Reichweite schafft. Gemeinsam wird das zusammengeführte OEE- und gobeyond-Geschäft über die fortschrittlichen Fähigkeiten verfügen, international schneller zu wachsen, als wenn sie getrennt wären. Wir glauben, dass das schnelle Wachstum bei den End-to-End Customer Experience (CX) Services durch unsere Investition in gobeyond begünstigt wird und dies der Webhelp Group Zugang zu einem breiteren Portfolio an Customer Experience (CX) Services und verbesserten Kundenmöglichkeiten bietet."

## Über gobeyond



gobeyond ist ein im Jahr 2017 in Großbritannien gegründeter Solutions Service Provider mit einer wachsenden, internationalen Präsenz in Europa. gobeyond ist ein Webhelp-Unternehmen, agiert jedoch völlig unabhängig von Webhelp und bietet objektive und unparteiische Beratung und Customer Experience Beratungsservices für ein breites Spektrum von Kunden.

Die Beratungs-, Managed Service- und Teambesetzungen von gobeyond diagnostizieren, entwerfen und liefern Kundenmanagementlösungen und Channel-Optimierungsprogramme, um einen signifikanten Unternehmenswert zu schaffen - oft als Teil einer langfristigen Wertschöpfung. Mit einem unverwechselbaren und disruptiven Geschäftsmodell testet und optimiert gobeyond die Verbesserungen der Dienstleistungen in seiner innovativen "Model Office"-Umgebung. [www.gobeyond.uk.com](http://www.gobeyond.uk.com).

## Über OEE Consulting



OEE Consulting ist ein preisgekröntes Beratungsunternehmen. Wir entwerfen Organisationen, mit denen Kunden unbedingt zusammenarbeiten wollen.

Durch die enge Zusammenarbeit mit den Führungsteams unserer Kunden verstehen wir ihre wahren Herausforderungen, bevor wir maßgeschneiderte Lösungen entwickeln, die unsere Fähigkeiten im Bereich Business Design, Operations Heritage, Digital Capability und Cultural Change optimal nutzen.

Webhelp

161, rue de Courcelles - 75017 Paris - France

T : +33 (0)1 44 40 33 40 - F : +33 (0)1 44 40 05 44 - [webhelp.com](http://webhelp.com)

Wir verankern nachhaltigen Wandel durch unsere renommierte Implementierungsfähigkeit und unsere marktführende Lern- und Entwicklungsfunktion.

Während unserer zwanzigjährigen Laufbahn haben wir Unternehmen in zahlreichen Branchen mit komplexen Herausforderungen unterstützt. Wir haben einer führenden Bank geholfen, die Erfahrung beim Kauf von Immobilien zu revolutionieren, einen globalen Versicherungsmakler dabei unterstützt, die Kosten drastisch zu senken, ohne den Kundenservice zu beeinträchtigen, und mit einer privaten Krankenhausgruppe zusammengearbeitet, um ein bahnbrechendes Selbstzahlerangebot für Patienten auf den Markt zu bringen. Unsere 150 Berater, Coaches und Trainer mit Sitz in Oxford, die weltweit tätig sind, konzipieren und implementieren Programme, die Länder, Kulturen und Sprachen miteinander vereinen.

Unser Ansatz zur Bereitstellung von Kundenservice und Kundenwerten wurde von der Management Consultancies Association mit dem Consulting Excellence Award ausgezeichnet, während unser hohes Maß an Mitarbeiterengagement dazu geführt hat, dass wir zu den 100 besten Kleinunternehmen für Arbeitnehmer der Sunday Times gehören. [oeiconsulting.com](http://oeiconsulting.com)

## Über Webhelp

Webhelp ist ein weltweit agierender Anbieter im Bereich Business Process Outsourcing (BPO), der sich auf die Interaktion zwischen Unternehmen und ihren Kunden spezialisiert hat – für eine überzeugende Customer Experience über sämtliche Kanäle hinweg. Zum Outsourcing-Portfolio von Webhelp gehören zudem Services im Bereich Zahlungsabwicklung, Vertrieb und Marketing.

Circa 50.000 Mitarbeiter in 35 Ländern und mehr als 140 Standorten arbeiten mit technologiebasierten Omni-Channel Konzepten an der permanenten Verbesserung von Kundenbeziehungen und helfen so den Auftraggebern ihre Unternehmensergebnisse nachhaltig zu steigern. Marken wie Sky, Shop Direct, Bouygues, Direct Energie, KPN, Vodafone, La Redoute, Michael Kors, Valentino vertrauen seit Jahren über Landesgrenzen hinweg auf Webhelp.

Das Unternehmen mit Hauptsitz in Paris konnte in den letzten Jahren seinen Umsatz um mehr als 250 Prozent steigern. Seit März 2016 ist der Finanzinvestor KKR an Webhelp beteiligt.

Weitere Informationen stehen unter [www.webhelp.com/de](http://www.webhelp.com/de) zur Verfügung.

## FÜR WEITERE INFORMATIONEN WENDEN SIE SICH BITTE AN

Andrea Aumüller  
Chief Marketing Officer  
SELLBYTEL | Webhelp Group  
Tel: +49 911 9339 3210  
E-Mail: [Andrea.Aumueller@sellbytel.de](mailto:Andrea.Aumueller@sellbytel.de)