Tekst en beeld: Erik Bouwer

Teleperformance maakt een sterke groei door – onlangs werd in Zoetermeer zelfs een nieuwe locatie geopend. Inmiddels telt het bedrijf in Nederland bijna 4.000 medewerkers. Thuiswerken vormt de jongste uitdaging van de klantcontactspecialist.

Teleperformance tekent voor thuiswerken

De groei in omzet en omvang dankt het facilitair contactcenter aan zowel een grotere 'share of wallet' van bestaande opdrachtgevers, als aan nieuwe opdrachtgevers. Door de wereldwijde aanwezigheid is de Teleperformance Group voor internationaal opererende merken een aantrekkelijke partner. Tot de opdrachtgevers behoren bekende namen uit onder meer telecom, e-commerce en consumentenelektronica.

CEO Norbert van Liemt (rechts op de foto) erkent dat het succes en de innovaties van Teleperformance de afgelopen jaren niet altijd even goed zichtbaar zijn geweest. "Andere spelers waren in die tijd wellicht meer naar buiten gericht, terwijl wij al onze aandacht schonken aan onze operatie en het optimaliseren van de klantbehoefte. Met de komst van Hans Reuver hebben we onze aanwezigheid en reputatie in de markt verder versterkt: wie we zijn, wat we doen en wat we in huis hebben."

CCO Hans Reuver vult aan: "Tot een aantal jaar geleden was Teleperformance één van de weinige internationale spelers in Nederland, beschikkend over internationale modellen en systemen voor de besturing. Niet iedereen weet bijvoorbeeld dat Teleperformance de enige partij is die zitting heeft in het Standard Committee van COPC. Ons besturingsmodel TOPS hangt nauw samen met COPC en draagt sterk bij aan ons succes."

Er komen allerlei nieuwe ontwikkelingen op klantcontact af: denk aan spraaktechnologie, kunstmatige intelligentie (Watson) of werken vanuit huis. Wat gaat de grootste impact hebben op facilitair klantcontact?

Van Liemt: "Voortschrijdende technologische ontwikkeling zie ik niet meteen als bedreiging voor ons businessmodel. Integendeel, technologie wordt steeds complexer waardoor het aantal vragen van eindgebruikers alleen maar zal toenemen. Wel zien we een verschuiving tussen kanalen. Verder is met name flexibiliteit voor Teleperformance van groot belang, want we moeten de interactiepatronen van onze opdrachtgevers volgen. We werken met een flexibele schil van zeventig procent, dus dertig procent van de medewerkers heeft een vast contract. Tevens werken we met mix/max-contracten. Hier bovenop gaan we het WAHA-programma (work-at-home-agent) uitrollen. Daarmee kunnen we kortere shifts realiseren, zodat je beter op pieken kunt inspelen."

Zijn jullie niet een beetje laat met het introduceren van work from home?

Reuver: "In de VS past Teleperformance dit al jaren toe. In Nederland speelt vooral mee dat we het zorgvuldig willen inbedden in onze arbeidsverhoudingen en ons arbobeleid. Als we het hier gaan uitrollen, moet het wel helemaal goed gebeuren. Dat is in Nederland best lastig te regelen vanuit de HR-hoek." Van Liemt: "De WAHA-kwaliteit moet minimaal gelijk zijn aan de kwaliteit van 'on site'. Ook moet de noodzaak voldoende aanwezig zijn en moet een project voldoende schaalgrootte hebben. Inmiddels is de belangstelling vanuit onze opdrachtgevers zo groot dat we van start kunnen. Onze eerstvolgende vestiging zal een 'WAHA-vestiging' zijn: een volledig virtueel team, waarvoor we een aparte operatie inrichten. Wij leveren de hardware voor de thuiswerkplek en we rekenen af per interactie. WAHA@Teleperformance zal medio 2016 gerealiseerd zijn."