



ManpowerGroup™
Solutions

BUSINESS CASE SONY



Customer Care Solutions

Insourcingoplossing levert contactcenter van Sony Style
een verkooprecord én een award op.

UITGANGSPUNT

- Sony Style wil de insourcing van zijn Customer Contact Centre een nieuw elan geven
- Behoeftte aan een strategische partner die zich soepel aanpast aan een snel veranderende omgeving
- Voorkeur voor een hr-specialist die inzet op het talent van mensen eerder dan op technologie

ONZE OPLOSSING

Totaaloplossing voor het beheer van het Customer Contact Centre: rekrutering, training, coaching, evaluatie, permanente kwaliteitsmonitoring, communicatie en rapportering, operationeel en strategisch advies,...

RESULTATEN

- Vlotte overdracht van het contactcenterbeheer dankzij grondige voorbereiding en inschatting van potentiële risico's
- Vooruitgang op alle KPI's in alle domeinen vanaf dag 1
- Salesrecord van de voorbije 10 jaar verbroken zonder personeelsuitbreiding
- Aantoonbare efficiëntiewinst en stijgende klantentevredenheid
- Award voor Best Customer Experience in 2010 voor de succesvolle introductie van de 'Click to Chat'-technologie

"Sinds dag één drijft ManpowerGroup Solutions de performantie van ons Customer Contact Centre voortdurend op. Zonder het team uit te breiden presteren we op alle KPI's merkbaar beter."

Sony Style, de Europese webshop van de elektronicareus, besteedt zijn Customer Contact Centre al enkele jaren uit. Sinds 2008 kiest het resoluut voor de 'people'-gerichte aanpak van ManpowerGroup Solutions en niet voor de technologiegedreven insteek van de klassieke dienstverleners uit de sector. Philippe Depautex, General Manager of Sales & Operations bij Sony Style Europe, legt uit waarom deze beslissing hen geen windeieren gelegd heeft.

From good to great

"We werkten al een tijdje met een externe partner die de telefonische klantendienst van onze webshop bij ons beheerde. Bij ons, omdat we onze klantencontacten bewust dichtbij onze corebusiness willen houden. Maar toen dat contract ten einde liep en we beseften dat er nog veel ruimte voor verbetering was, ging onze voorkeur uit naar een nieuwe partner, namelijk ManpowerGroup Solutions. Al vanaf dag

één maakt ManpowerGroup Solutions zijn beloftes waar. Sinds de start van onze samenwerking merken we op elke KPI die we meten continu vooruitgang. Stap voor stap drijft ManpowerGroup Solutions de prestaties van onze agents op. Niet door het team uit te breiden, maar door het juiste talent op de juiste plaats te zetten, te trainen en te motiveren."

Meer sales en meer wauw-effect

"Vandaag zijn Sony en ManpowerGroup Solutions een winning team. Hun targets zijn de onze: meer Sony-producten verkopen en elke klant een onvergetelijke shoppingervaring bezorgen. Of we daarin slagen? En of! We hebben onze verkooprecords van de voorbije 10 jaar verbroken. Een buitengewoon resultaat gezien de economische crisis. Ook onze efficiëntie blijft stijgen, net als de klantentevredenheid trouwens. Dankzij ManpowerGroup Solutions is het ons

bovendien gelukt om 'Click to Chat' te lanceren. Zoals de naam al aangeeft, kunnen klanten voortaan ook via chat rechtstreeks met een salesexpert van het contactcenter communiceren. Al meteen van bij de lancering levert dat extra sales op. En de klant is in de wolken als hij zelfs op vrijdagavond na 22 uur nog online bij ons terecht kan. De beroepsfederatie voor contactcenters bekroonde dit project met een Award voor Best Customer Experience. Een beloning die we graag met ManpowerGroup Solutions delen."

Proactief en strategisch

"We beseffen elke dag opnieuw dat we met ManpowerGroup Solutions de juiste keuze gemaakt hebben. Ze begrijpen onze business echt door en door. En ze passen zich zeer snel aan. Dat is van levensbelang in onze e-commercewereld. Ze kijken vooruit en komen spontaan met vernieuwende ideeën voor verbetering. De lat telkens hoger leggen. En dat is precies wat ik van een externe partner verwacht. Die moet zijn operationele beleid voortdurend bijsturen in functie van onze strategie. ManpowerGroup Solutions heeft ons vandaag van

'good' naar 'great' gebracht. Nu zetten we samen de tweede fase van ons partnership in: 'from great to excellent'. Met nieuwe doelstellingen en aangepaste verbeteringstrajecten."

Engagement tot op topniveau

"De sterkte van ons partnership? Onze complementariteit. ManpowerGroup Solutions denkt als een volwaardige gesprekspartner met ons mee, ook op strategisch niveau. En behalve de meetbare factoren is er ook nog hun passie en hun engagement. Die stopt niet bij de projectverantwoordelijke. Elke maand zit de General Manager van ManpowerGroup Solutions met ons topmanagement rond de tafel om onze samenwerking verder vorm te geven. Het commitment om vooruit te gaan is bijzonder sterk, op elk hiërarchisch niveau. En dat is cruciaal voor ons succes. Want bij Sony Style is het contactcenter niet het zwakke broertje van de operations. Integendeel, ons Customer Contact Centre maakt integraal deel uit van onze business: het weerspiegelt immers de stem van de klant."

"We zijn een winning team met een gemeenschappelijk doel: meer Sony-producten verkopen en meer Sony-fans rond ons verzamelen door elke klant een onvergetelijke shoppingervaring te bezorgen."

Over Sony Style

Sony Style Europe is een afdeling van Sony, een internationale referentie in consumentenelektronica. Sony Style heeft zijn hoofdzetel in Zaventem (Brussel) en verkoopt een breed gamma van Sony-producten via het web. Deze Europese webwinkel is actief in 17 landen en biedt keuze uit meer dan 2.000 artikelen.

www.sonystyle.eu

SONY

KRITISCHE SUCCESFACTOREN

- Solide partnership op basis van doorgedreven maatwerk & complementariteit
- Voortdurend streven naar verbetering
- Permanente kwaliteitsbewaking a.h.v. strikte KPI's
- Passie en gedrevenheid van het ManpowerGroup Solutions-team
- Engagement en betrokkenheid tot op het hoogste niveau (3-maandelijks overleg tussen Sony- en ManpowerGroup Solutions-top)
- Flexibiliteit en capaciteit om te anticiperen op en voordeel te halen uit de snelle evoluties in de e-commercewereld
- Grondig inzicht in de business van Sony

EXTRA VOORDELEN

- Sterke focus op motivatie en retentie van de medewerkers
- Optimale terugstroom van klantenfeedback voor continue serviceverbetering
- Geen extra druk op de loonlast: team staat op de loonlijst van ManpowerGroup Solutions
- Transparante kostenstructuur
- Meer tijd voor de kernactiviteiten

ManpowerGroup Solutions is al 20 jaar lang een referentie in op maat ontwikkelde 'people based' outsourcingoplossingen. Dit snelgroeiende filiaal van ManpowerGroup verzorgt het volledige of gedeeltelijke beheer van activiteiten, afdelingen of projecten die bedrijven niet tot hun kerntaken rekenen. ManpowerGroup Solutions gaat daartoe met zijn klanten een resultaatverbintenis aan om de dienstverlening, de personeelsbezetting en de werkprocessen te stroomlijnen. Dat engagement resulteert in meer tijd voor de corebusiness, meer continuïteit, meer kwaliteit en aantoonbare kostenverlagingen. Alles samen meer dan 600 experten/'ambassadors' aan het werk bij opdrachtgevers in zeer uiteenlopende sectoren.

BUSINESS CASE SONY

FOCUSING ON YOUR CORE BUSINESS IS HUMANLY POSSIBLE.



ManpowerGroup Solutions
Gemeenschappenlaan 110
1200 Brussel - België
T +32 (0)2 289 66 80
info@manpowergroupsolutions.be
www.manpowergroupsolutions.be



ManpowerGroup
Solutions