

18/10/2022

El modelo de crecimiento de Webhelp

PONENTE

Helena Guardans

Presidenta de Webhelp España.



“TECNOLOGÍA, CONOCIMIENTO Y VALOR AÑADIDO SON CLAVES PARA CRECER”



EXPANSIÓN EMPRESARIAL

En 1994 fundé Singular, que ofrecía servicios de secretaría telefónica. Sellbytel adquirió la mayoría de la compañía en 2001 y en 2018 Webhelp compró Sellbytel. La clave siempre fue aportar valor añadido.

RENOVACIÓN CONSTANTE

Incorporar tecnología debe ser una constante en el sector. Primero fue internet, después el móvil y (ahora) la inteligencia artificial. El mercado exige actualizar los servicios y formar continuamente a la plantilla.

CONOCER EL MERCADO

Junto a la tecnología y el valor añadido, la clave para crecer es el conocimiento del mercado global. Antes las empresas buscaban abaratar costes. Ahora requieren información y especialización.

EVITAR LA ROTACIÓN

Tener empleados con un alto nivel de formación, implicar a los *managers* en el propósito empresarial y ofrecer vías de promoción interna es importante para evitar la rotación de trabajadores.

TELETRABAJO

Antes de la pandemia ya teníamos 200 empleados trabajando en casa. Apostamos por un modelo híbrido, sujeto a la necesidad del cliente.

BARCELONA

El 75% de nuestra plantilla es extranjera. Barcelona sigue atrayendo talento. Atenas, Lisboa y Porto son nuestra competencia.

Con el patrocinio de