



DE BIJENKORF

150 jaar

INTERNATIONAAL

In Europa

- Nederland,
 - 7 winkels,
 - Patisserie
 - Bakkerij
 - Webshop
- Online in landen :
 - België
 - Duitsland
 - Oostenrijk
 - Frankrijk





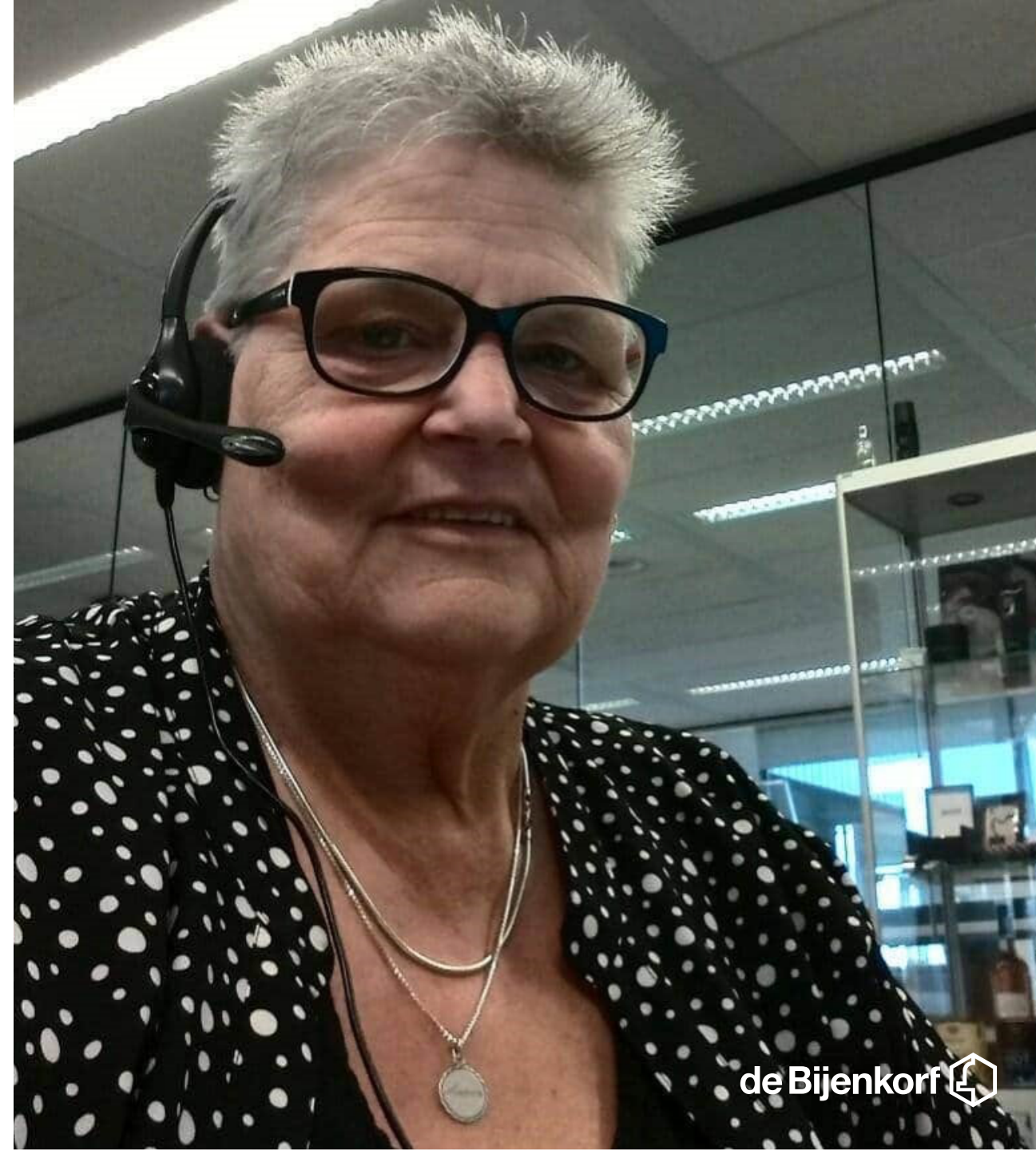
LOVER MET EEN TOUCH OF MAGIC

Waar iedereen bijzonder is

KLANT CONTACT CENTER

Bijzonder op elk moment

- Drie-talig
- Drie locaties
- 300 mdw nu
- 750.000 live contacten:
 - Call
 - Email
 - Social
 - Whatsapp
 - Chat
- Selfservice ca 4 mio contacten
 - FAQ
 - Chatbot
 - IVR



Survival of the fittest

In anderhalf jaar tijd, een wereld van verschil

Vervanging volledige contactcenter technology

Duitsland

Work from home

Store Power +90 mdw

+170 mdw

Wallonie Frankrijk

Chatbot

April Start bouw cct

Juni Social, Chat op SF

Augustus Call en Email Op SF

Oktober 2^e lijns Op SF

November – januari Festive season

Februari Afschakelen capaciteit

Maart 18/3 winkels dicht

April Pasen Work from home

Juni-Augustus Sale

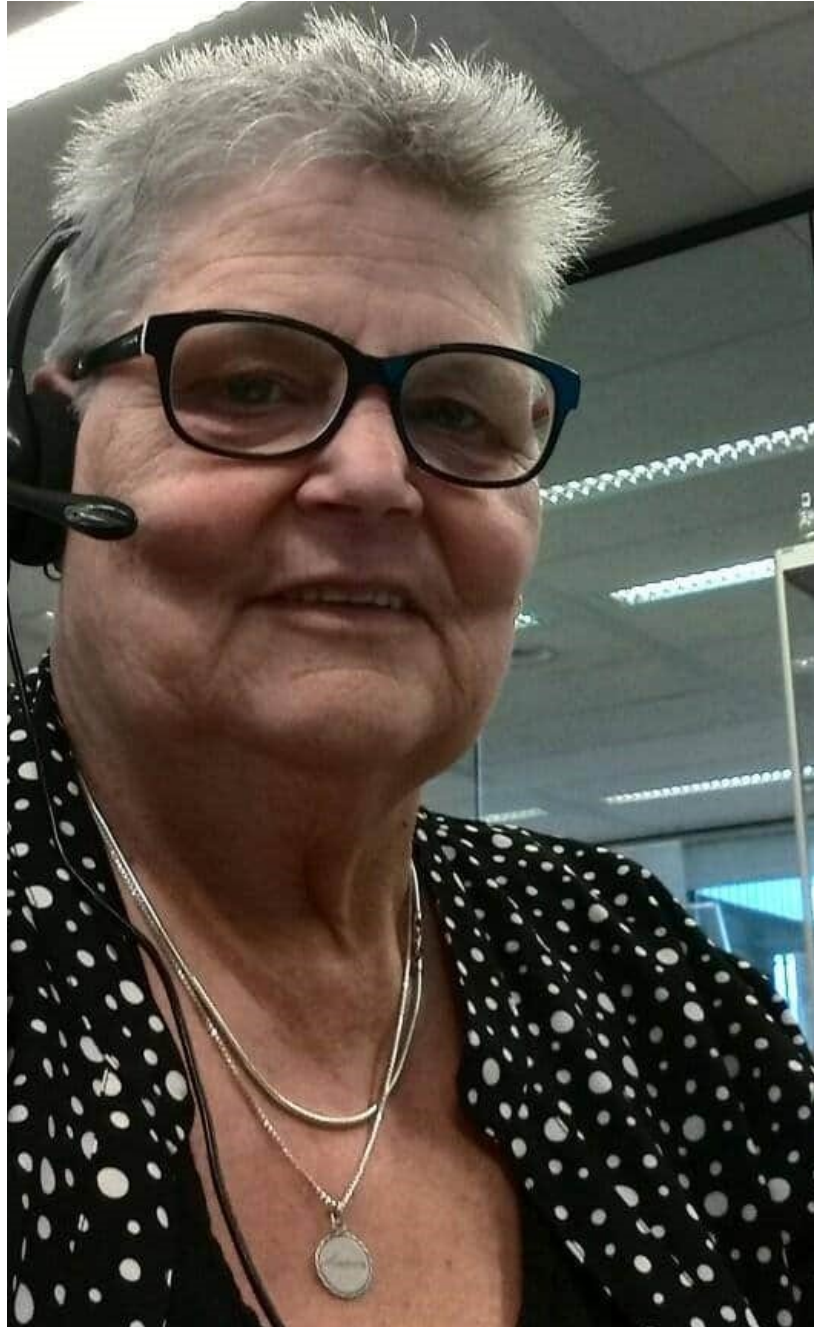
Aug November Voorbereiding

November Januari Feestseizoen

PROCESS



PEOPLE



TECHNOLOGY





De relatie met de klant



staat centraal!

A woman with blonde hair tied back, wearing sunglasses, an orange tank top, and black leggings, is sitting on a dark rock. She has her hands on her head and is looking down. The background features a vast landscape of white clouds with mountains in the distance under a clear blue sky.

ON TOP OF IT!

Yes we can