

Baggrundsplysninger om GoExcellent AB

Opdateret 03-02-2010.

GoExcellent AB blev grundlagt i 2000 (under navnet Excellent AB) og har siden etableret sig som en af de tre førende callcentervirksomheder i Norden. Efter en periode som et forretningsområde inden for Aditro Group vendte den oprindelige ejertrojka i juni 2009 tilbage til virksomheden, som nu relanceres som GoExcellent AB.

CEO: Arne Weinz.
Antal medarbejdere: 3.000.
Omsætning: 90 millioner euro.
Antal kundeinteraktioner pr. år: 20 millioner.
Antal lokationer: 12 lokationer.
Motto: For virksomheder der ved at kundeservice er en kritisk succesfaktor.

Ejerne er overbevist om, at virksomheden har et fremragende kommercielt potentiale. Der er en stærk tendens til, at flere og flere virksomheder outsourcer deres kundeservicefunktioner til en ekstern leverandør, samtidig med at de forfiner callcenter-konceptet og skaber et såkaldt kundecenter. I stedet for blot at "tage telefonen når den ringer", påtager de sig en meget veldefineret proaktiv rolle. Service er en stadig stigende konkurrencefordel i en verden, hvor udbuddet af produkter og serviceydelser bliver mere og mere homogent.

For GoExcellent's kunder indebærer det op til 30 procent lavere omkostninger - en besparelse, der kan geninvesteres i forretningsudvikling og forbedret kvalitet i kundekontakterne. Dette styrker igen konkurrenceevnen gennem flere tilfredse kunder og realiseringen af det potentiale af ekstra salg, som kundebasen repræsenterer.

Med omkring 20 millioner kundekontakter pr. år, aktiviteter på 13 lokationer og 3.000 medarbejdere på lønningslisten er de Nordens største arbejdsgiver for unge mennesker under 26, og på mange lokationer er de blandt de største private arbejdsgivere.

GoExcellent baserer sine aktiviteter på professionel og personlig service kombineret med førende tekniske løsninger og avancerede analyser.

For slutkunden betyder det øgede serviceniveau en kontakt af højere kvalitet, et behageligt bekendtskab, frihed til at vælge kommunikationskanal og, først og fremmest, sparet tid.

En af personerne bag virksomheden er medejer Arne Weinz, pioner og et kendt ansigt inden for callcenterbranchen.

Hovedkvarteret er i Solna tæt på Stockholm, og der er customer centers på lokationer som Kalmar, Piteå, Östersund, København, Oslo og Helsinki, hver med omkring 200-300 arbejdsstationer. GoExcellent er også etableret i Belgien og Holland, primært som rekrutteringsvirksomhed.

MARKED OG KUNDER

I øjeblikket håndterer 85 % af alle nordiske virksomheder selv deres kundeservice, mens 15 % har valgt at outsource denne funktion. Ud fra tendenser i USA og Europa forventer man at se en særdeles hurtig vækst i det nordiske marked i takt med, at mange virksomheder erkender, at de mister flere kunder på grund af dårlige oplevelser med kundeservice, end de tiltrækker gennem deres markedsføring. GoExcellents kunder tæller virksomheder som Canal Digital, DNA, Fortum, Gigantti, PlusTV og Telia.

MEDARBEJDERENS PERSPEKTIV

GoExcellents lægger især sine lokationer i universitetsbyer og andre steder, hvor der er god adgang til en ung arbejdsstyrke. Det resulterer ikke alene i arbejde til unge mennesker, men også i en god indgang til arbejdsmarkedet, hvor man kan få sine første erfaringer og få finansieret sine studier, samtidig med at man opbygger værdifuld arbejds erfaring til gavn for sin fremtidige karriere. Muligheden for i en alder af 23-24 at kunne blive leder af en gruppe på omkring 20 medarbejdere har hjulpet mange personer med at blive attraktive på arbejdsmarkedet, og der er eksempler på medarbejdere, der i en alder af 30 har været ansvarlige for mere end 100 personer.

MARKEDET

Outsourcing af kundeservice, og især synet på kundeservice som et forretningsskabende værktøj er stadig i sin vorden i Sverige, og der forudses kraftig vækst inden for området, ikke mindst i lyset af den hurtige udvikling i USA, som er mindst fem år foran. Samtidig bliver forbrugerne mere og mere servicebevidste, og kvaliteten i kundekontakten vil blive en af de vigtigste konkurrencefaktorer for mange virksomheder. Det er godt i tråd med tendensen til at outsource flere og flere forretningsprocesser til eksterne partnere, så det bliver muligt at fokusere mere på kerneforretningen. Samtidig ser mange muligheden i at tilbyde deres kundebase helt nye produkter og tjenesteydelser. Som eksempler kan nævnes ICA og IKEA, der tilbyder bank- og forsikringsydelser.

INTRESSANTE FAKTA

- GoExcellent er en af de største private arbejdsgivere i Piteå og Östersund.
- I 2008 blev DNA, hvis kundeservice drives af GoExcellent, af undersøgelsesvirksomheden Taloustuksimus betegnet som den telekommunikationsvirksomhed i Finland, der havde den bedste kundeservice.
- Med 3.000 medarbejdere, de fleste under 26 år, er virksomheden en af de største arbejdsgivere for unge mennesker i Norden.
- Ifølge analysevirksomheden Datamonitor står callcenterbranchen for ikke mindre end 30 procent af alle nye job i Europa gennem de seneste tre år. I øjeblikket er cirka en

million mennesker beskæftiget i europæiske callcentre.

- Undersøgelser viser, at to ud af tre forbrugere i løbet af det kommende år vil være så utilfredse med kundeservice, at de vil vælge at skifte leverandør. Med andre ord er det nødvendigt med høje ambitioner inden for kundeservice, hvis man ønsker at beholde sine kunder.
- Arne Weinz, en af virksomhedens hovedejere, var involveret i skabelsen af virksomheden Datasvar tilbage i 1991 og er almindeligt anerkendt som pioner inden for callcenterbranchen.

ØVERSTE LEDELSE

Arne Weinz, Chief Executive Officer

Johan Holm, acting Chief Financial Officer

Lotta Holmqvist, Vice President Human Resources

Lotta Kåberg, Director Marketing and Communication

Terje Andreassen, Chief Operations Officer

Per Vålvik, Vice President Business Development

Bill Smith, Chief Technical Officer

Gerrit de Kruijf, Vice President Onsite Services

EJERE

Arne Weinz, Patrik Winqvist (bestyrelsesformand) og Johan Holm - 90 %.

Lars Nilsson - 5 %.

Anden - 5 %.

KONKURRENTER

Hovedkonkurrenterne er Transcom og Teleperformance, begge globale spillere. Ud over sit nordiske fokus og sit visionære syn på en proaktiv, indkomstskabende kundeservicefunktion er GoExcellent karakteriseret ved mere moderne forretnings- og prismodeller.

HISTORIK

Excellent AB blev grundlagt i 2000 som en ny spiller i callcenterbranchen af Arne Weinz, Patrik Winqvist og Johan Holm. Efter organisk vækst og forskellige opkøb fusionerede virksomheden i 2006 med Tradimus AB (dokumentscanning, logistik m.m.). Efter endnu en fusion med Personec i 2007 dannedes Aditro Group AB med Nordic Capital som ejer. Aditro tilbød outsourcingydelser inden for økonomi, HR, dokumenthåndtering og kundeservice. Det viste sig dog vanskeligt at sælge løsninger på tværs af grænserne

for forretningsområderne, og de ønskede synergier udeblev. I 2009 blev det derfor besluttet at udskille kundeserviceaktiviteterne i den nu uafhængige virksomhed GoExcellent AB.

ARNE WEINZ

Arne Weinz (født 1957) er grundlægger, ejer, bestyrelsesmedlem og administrerende direktør for GoExcellent. Han har mange års erfaring som grundlægger af flere virksomheder, blandt andet Datasvar Support, Callcenter Institute and Excellent Group. Arne har desuden været administrerende direktør i disse virksomheder.



YDERLIGERE OPLYSNINGER

Du kan få yderligere oplysninger ved at kontakte Nordisk marketing- og kommunikationschef Lotta Kåberg, tlf. +46 705 10 22 15, lotta.kaberg@goexcellent.com. På www.goexcellent.dk/presseyheder, vil du finde pressemeddelelser, fotos, og baggrundsinformation om GoExcellent.

HOVEDKVARTER

Box 4006, 169 04 Solna, Sweden

Tfn +46 (8) 5010 4000

Fax +46 (10) 5010 4001

Besøgsadresse: Gustav III Boulevard 42, 169 73 Solna, Sweden

DANMARK

Peter Bangsvej 30

2000 Frederiksberg

Tfn +45 8816 6616

Fax + 45 8818 6617

NORGE

Storgata 38

0182 Oslo

Tfn +47 21 01 01 21

Fax +47 21 01 01 23

FINLAND

Munkkiniemen Puistotie 25

00330 Helsinki

Tfn +358 (0)9 4158 5000

Fax +358 (0)9 5840 0524