



Ernst Vegter, Pegamento

“Crisis rollercoaster: alleen de vitale jobs blijven bestaan”



pegamento
Innovatie in klantcontact

Ernst Vegter

Business Consultant Pegamento

[linkedin.com/in/ernstvegter](https://www.linkedin.com/in/ernstvegter)



Wie zijn wij?

50+ medewerkers gevestigd in Nieuwegein

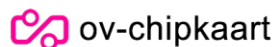
Al meer dan 10 jaar specialist op het gebied van klantcontact

Miljoenen bespaard in geoptimaliseerde processen

2009

3 medewerkers
1000 robots





2011

15 medewerkers
2200 robots





2013

22 medewerkers
4500 robots





2015

31 medewerkers
5000 robots
100 app users





2017

36 medewerkers
5300 robots
9000 app users
4000 omni-channel agents
150 000 web users





2020

51 medewerkers
16000 robots
12000 app users
6000 omni-channel agents
225000 web users

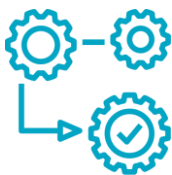






Hoe doen we dat?

Proces Automation



Eén platform voor al je **automatisering**

Employee Engagement



Eén app voor al je **medewerkers**

KB/Learning



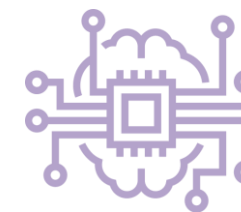
Eén plek voor alle **kennis**

Omni-channel



Eén platform voor al je **kanalen**

AI



Eén platform voor **AI gestuurde processen**



Crisis rollercoaster: alleen de vitale jobs blijven bestaan

Uiteindelijk zullen er minder Customer Service medewerkers zijn, maar ook minder staf.







GARTNER

- RPA (Robotis Proces Automation) groeide in 2019 met 62,9 %.
- Snelst groeiende segment in De enterprise Software.
- Tegen 2023 zal 90% van de grote organisaties een vorm van RPA hebben.
- Markt die groeit naar een omzet van 11 miljard.

