

Webhelp



Digital
Content
Services

Plataformas

de coches

de segunda mano



Introducción:

Chloé de Mont-Serrat

co-CEO

Digital Content Services



Los contenidos de los consumidores son fundamentales para influir tanto en la toma de decisiones de compra como en la aceptación, visibilidad y popularidad de los comercios online.

Los servicios de contenidos digitales nunca han sido tan importantes.

El ritmo de la transformación digital se expande rápidamente y el interés mundial por todo lo digital es cada vez mayor.

En consecuencia, el aprovechamiento de los contenidos generados por los usuarios se está convirtiendo rápidamente en una herramienta poderosa y flexible para aumentar el reconocimiento de la marca y mejorar la confianza de los clientes, especialmente en el próspero sector del comercio electrónico.

Los contenidos de los consumidores son fundamentales para influir tanto en la toma de decisiones de compra como en la captación, visibilidad y popularidad de marcas en línea.

Sin embargo, a pesar de estos beneficios, la utilización de contenidos producidos externamente no está exenta de riesgos, especialmente para las empresas que no son conscientes del impacto perjudicial que esto puede tener en la perspectiva del usuario sobre la marca, si no se gestiona adecuadamente.

Este documento examina algunos de los factores que dificultan el trabajo en este ámbito, la reacción típica del sector y los motivos por los que Webhelp puede ofrecer una solución más completa y revolucionaria.

Garantizar que los usuarios estén a salvo de estafas, costes ocultos y muchos más factores que alejan a los compradores de coches de la compra online.



Problemas

del sector

Explorando de los problemas más comunes de la moderación y gestión de contenidos en las plataformas de coches de segunda mano.



“Se pierden millones de dólares por coches inexistentes y otros vehículos vendidos en línea”.

Better Business Bureau

“Un coche promedio podría ver incrementado su precio hasta en 4.000 libras sólo por el bloqueo del mismo, lo que supone un importante incentivo financiero para los estafadores”.

Express



78%

Los sitios de terceros son los más usados para la compra de coches, utilizados por el 78% de los compradores.

V12

78.3%

El 78,3% de las ventas de coches usados se realizan fuera de línea (GVR), lo que puede atribuirse al miedo a ser estafado.

Grand View Research

17%

1 de cada 6 de Gumtree era una estafa o una posible estafa.

1 de cada 10 de eBay era una estafa o una posible estafa.

citizensadvvice.co.uk

2094

En julio se denunciaron a Action Fraud 2.094 estafas con vehículos y se perdieron 2,14 millones de libras.

ThisisMoney.co.uk

Venta rápida

Estafa de alquiler de coches

Clonación

Registro

Cut-and-shut

Coincidencia de vehículos

Costes ocultos

y más.



¿Sabía usted que...?

Webhelp se preocupa por sus moderadores, tanto como por el resto de nuestros colaboradores. Por eso hemos emprendido más de 86 iniciativas para cuidar la salud mental de los miembros de nuestro equipo.

¿Quiere saber más al respecto? No dude en ponerte en contacto con nosotros.



Proteja su comunidad

Con los altos estándares de confianza y seguridad de Webhelp

Nuestras soluciones integrales se basan tanto en la tecnología como en la intervención humana

La tecnología está modificando los procesos de confianza y seguridad.

La tecnología acelera la activación, mejora la experiencia del cliente y disminuye el fraude... pero un proceso de confianza y seguridad no puede ser totalmente automatizado.

Los mejores procesos requieren equipos

operativos expertos centrados en el análisis de valor añadido y la interacción con el cliente. Aportamos experiencia y formamos equipo con usted para diseñar la mejor experiencia para sus usuarios, y tenemos un enfoque de mejora continua para mejorar sus flujos de trabajo y procesos existentes.

Proporcionar un recorrido seguro y sin complicaciones a los usuarios, equilibrando una fuerte seguridad y una experiencia fluida

	Visibilidad	On-boarding	Configuración de los anuncios	Prospección	Contacto	Pago	Reseña
Vendedor de coches de segunda mano	Buscando la plataforma adecuada para vender su coche.	Establecer un perfil de comerciante, aportando los documentos legales y certificaciones requeridas, según se trate de un profesional o no.	Crear anuncios para cada coche que se vende, con información coherente/completa, precios y fotos.	Ahora es el momento de que esperes que alguien se contacte.	¡Por fin alguien está interesado en tu coche! Vamos a charlar y concertar una cita...	Ahora es el momento de decir adiós a su coche y conseguir su dinero.	Los comerciantes profesionales leerán las reseñas para mejorar sus procesos de venta.
Comprador de coches de segunda mano	En busca del coche de sus sueños, en las diferentes plataformas.	Los compradores de coches que navegan por los anuncios de coches no se registran necesariamente, pero cuando lo hacen, emprenden una prospección a largo plazo y tendrán que establecer alertas, así como criterios de investigación.			Obtención de información adicional sobre el coche, verificación del precio y disponibilidad. Si es así, entonces las últimas comprobaciones físicas.	¡Acabas de conseguir un coche nuevo! ¡Felicidades!	¿Qué te ha parecido el comerciante? ¿El coche? ¿Es hora de compartirlo con la comunidad!
Soluciones de Webhelp	Activación digital: campañas patrocinadas, SEA... Gestión de contenidos: creación de banners para promocionar los contenidos digitales	Comprobación de documentos legales: comprobación de los documentos legales del coche y del usuario para evitar la reventa de coches robados, seguro profesional para concesionarios oficiales.	Comprobación de coherencia: información sobre el coche, integridad, comprobación del precio: umbral comparado con el mercado, alerta de valoración. Comprobación de fotos: cumplimiento de las directrices, conformidad del coche, coherencia de la valoración del coche.	Gestión de los informes de los usuarios: comprobación de los contenidos informados por los usuarios. Gestión de contenidos: garantizar que la información del coche se rellena de forma coherente y se clasifica correctamente. Data Annotation: La relevancia de la formación de su motor de búsqueda.	Moderación de spams (en función del número de consultas) Compruebe el contenido denunciado por los usuarios durante los chats y las reuniones, ya sea por un comportamiento inadecuado o por un problema con el coche.	Seguridad de los pagos: herramienta de pago segura en el sitio web, conformidad de los datos de la tarjeta.	La moderación del contenido de las reseñas garantiza que éstas sean publicadas por clientes reales, comprobando su relevancia y que no sean vulgares o difamatorias.

Se ha encontrado el coche perfecto

Nuestros compromisos firmes y significativos para

los Servicios de Contenidos Digitales



DIFICULTADES

Ser
TECHNOLOGY USERS



PEOPLE
DEPENDANT



SOLUTION
FOLLOWERS



SOLUCIONES

Entregamos
BEST-IN-CLASS SOLUTIONS



Webhelp es un partner sólido y fiable. Apoyamos a nuestros clientes de gestión y moderación de contenidos con:

- Una huella global para localizar nuestra operación, adaptarnos a las especificidades locales y ofrecer una estrategia de "best shore".
- Una gestión eficiente de colas y directrices para mejorar la productividad y evitar cualquier fuga
- Una seguridad física y cibernética probada para cumplir con los altos requisitos de nuestros clientes
- Un sólido marco de implementación junto con nuestro modelo operativo WOW
- Ofrecer servicios de alta calidad y KPI constantes a lo largo de los logros. over achievements

Somos
PEOPLE FOCUSED



Webhelp: Think Human. Apoyamos a nuestros agentes de gestión y moderación de contenidos con:

- Un programa único de WebHEALTH para centrarse en todo el bienestar de nuestro equipo, dentro y fuera de la oficina
- Un recorrido del empleado de principio a fin , desde el programa de iniciación hasta la formación continua
- Una ambiciosa estrategia de gestión del talento para obtener lo mejor de cada uno de nuestros empleados
- Un programa de análisis de personal en tiempo real para identificar y resolver cualquier problema con nuestro activo más importante: nuestra gente

Somos
TECHNOLOGY ENABLER



Webhelp mezcla tecnologías internas y externas para la gestión de contenidos:

- Un equipo **centrado en la tecnología** para entender y mejorar su entorno de trabajo
- Uso de una **herramienta interna alimentada por IA** para automatizar las tareas más repetitivas y de bajo valor
- Un navegador interno para potenciar la herramienta de gestión y moderación de contenidos de nuestros clientes
- Una red de **partners tecnológicos** para seguir siendo el mejor agente de gestión y moderación de contenidos

Nuestra ambición:
ser los primeros en los
benchmarks.

Experiencia de usuario
Calidad
Productividad
Optimización de procesos



La misión de nuestros agentes: proteger su marca.

Nuestra misión: proteger a nuestros agentes.

Bajo nivel de attrition
Alto NPS de los empleados
Alta fidelidad de los empleados
Pocas bajas no planificadas



Incorporamos la tecnología, nuestra gente marca la diferencia.

Asignación de recursos
Optimización del negocio
Productividad
Precisión



Caso de estudio

Nuestra tarea

Gestión y moderación de contenidos en plataformas de anuncios clasificados de venta de coches, para garantizar una experiencia de usuario fluida y segura.



Nuestro equipo:

Con sede en **Rumanía**, en dos de nuestras sedes especializadas en **Servicios Digitales**.

40 moderadores altamente productivos que garantizan un índice de calidad del 96%.

Nuestras soluciones:

Webhelp creó un equipo de moderadores de contenidos dedicados a esta plataforma, con una gran experiencia en la detección de fraudes y en la categorización eficaz de contenidos.

Nuestros servicios:

- Moderación de anuncios según las diferentes categorías del sitio web
- Modificación de la categoría
- Prevención de fraudes, con añadidos de notas
- Enriquecimiento de las directrices
- Cumplimiento legal
- Mejora técnica para optimizar la productividad

Debido a su posición de liderazgo, este sitio de anuncios clasificados en línea recibe cientos de miles de nuevos anuncios enviados cada día.

Nuestros equipos verifican que toda la información exigida por la ley se ha rellenado correcta y adecuadamente, garantizando el cumplimiento legal y la prevención del fraude.

Se realizan controles profesionales de los comerciantes para que los usuarios puedan confiar en los anuncios que están viendo.

Como nuestro cliente aspira a un índice de calidad del 100%, recategorizamos constantemente los coches, enriquecemos las directrices y mejoramos su solución técnica, a diario.



Webhelp

Think Human

Copyright © Webhelp 2021 All rights reserved

dcsenquiries@webhelp.com

www.webhelp.com