

Betaalreus Klarna gaat klantenservice uitbesteden

18-08-2023 12:57



De Zweedse betaalgigant Klarna wilt zijn klantenservice overdragen aan Foundever, wat invloed heeft op ongeveer 250 werknemers in Zweden en Duitsland. De werknemers die ermee instemmen krijgen een overplaatsing aangeboden naar Foundever, waar ze zullen blijven werken aan Klarna's klantenservice. Voor degenen die niet willen verhuizen, zal hun positie bij Klarna niet langer bestaan.

Filippa Bolz, de wereldwijde communicatiechef van Klarna, schrijft dat de verandering wordt gedaan in een poging om de diensten en service van het bedrijf te verbeteren. Ze wijst erop dat Foundever, een van de grootste klantenservicebedrijven ter wereld, in alle zorgvuldigheid is gekozen als partner. Er wordt ook een bonus aangeboden aan degenen die snel het aanbod accepteren om naar Foundever te verhuizen.

De veranderingen komen na een recordjaarverlies van Klarna van SEK 10,4 miljard (\$1 miljard) in 2022, een toename van 47% ten opzichte van het voorgaande jaar. Desondanks gaf CEO Sebastian Siemiatkowski aan dat het bedrijf op koers ligt om dit jaar weer maandelijks winstgevend te worden. De resultaten voor het eerste halfjaar van 2023 worden binnenkort verwacht.

Redactie