

Bereikbaarheid stopt niet bij de landsgrenzen. In de afgelopen jaren is globale bereikbaarheid een eis geworden voor organisaties die internationaal actief zijn of internationale ambities hebben. Internationalisering heeft ook plaatsgevonden bij de consument. Met weinig tot geen terughoudendheid om over de landsgrenzen aankopen te doen, informatie op te vragen of te communiceren met bedrijven, verwachten consumenten ook internationaal een optimale service en bereikbaarheid die voldoet aan hun wensen.

Wereldwijde corporate bereikbaarheid

MCXess biedt internationale en Universal Free Phone, Premium Rate, Shared Cost nummers en 'virtuele' geografische nummers in meer dan 89 landen wereldwijd. SMS services worden aangeboden in 240 landen wereldwijd. Met deze dekking is MCXess uniek op de markt en heeft globale bereikbaarheid een belangrijke focus in onze core business. De opkomst van het internet heeft een grote impact op de global interactie met klanten. Interactieve communicatiekanalen waaronder webchat en FAQ's, de zogenoemde veelgestelde vragen op de website, zijn communicatiekanalen die een belangrijk effect hebben op het internationaliseren van uw bereikbaarheid en te voldoen aan de behoefte van uw klant; 24/7 communicatie en service.

Als onafhankelijke communicatie integrator heeft MCXess een unieke global dekking gerealiseerd op het gebied van voice en sms services. Het routeren van binnenkomende gesprekken, ongeacht het type service nummer, naar elke willekeurige eindbestemming internationaal is gebleken geen probleem te zijn en is wereldwijd succesvol geïmplementeerd voor enkele van onze klanten. Door het toevoegen van de 'best of breed' Intelligente Netwerk (IN) solutions ter verbetering van uw klant contacten, efficiëntie en service levels, onderscheidt MCXess zich van haar concurrenten.



Internationalisatie van uw doelgroep

Door realisatie van global bereikbaarheid en communicatie, creëert MCXess een internationale allure voor uw bedrijf ongeacht de locatie van uw kantoren. Global bereikbaarheid stelt uw organisatie in staat om met uw klanten te communiceren en informatie uit te wisselen, waar dan ook ter wereld.

Verbeteren van de klant tevredenheid

MCXess is een onafhankelijke integrator van multi channel communicatie en bereikbaarheidsoplossingen. Wij zijn gespecialiseerd in het combineren van internationale access nummers tegen concurrerende tarieven en met de beste routerings- en intelligente netwerk services. Ook in het geval uw contact center zich in een ander land bevindt creëert MCXess' global access solutions de optimale wereldwijde bereikbaarheid en routing naar uw contact center. Uw consumenten zullen geen notie hebben van waar hun gesprek naartoe gerouteerd wordt. Zij zullen slechts een klant- en service gerichte ervaring beleven.

Beantwoorden aan de klant behoefte in een global communicerende wereld is simpel tot stand te brengen door het toevoegen van intelligente functionaliteiten, waaronder onder andere skill-based routing, whispers met het land van herkomst van de beller, spraak herkenning of text-to-speech, op uw telefonie structuur. Wereldwijde bereikbaarheid is een maatwerk oplossing die u in staat stelt om over de landsgrenzen te blijven communiceren met uw klanten en de verwachtingen en service te overtreffen.

Alle ingrediënten voor succesvolle klantencontacten

MCXess is een Communication Integrator, gespecialiseerd in het realiseren van wereldwijde bereikbaarheid door het integreren van hosted High-end telecom services met Multi Channel bereikbaarheid

MCXess biedt oplossingen die uw klantcontactmomenten verhogen, uw doelgroep internationaliseert en gericht is op het verbeteren van de efficiëntie in front-offices resulterend in de ultieme Customer Experience.

Hoge opbrengsten & lage kosten

In de rol van Communication integrator heeft MCXess met een brede diversiteit aan leveranciers gunstige contracten afgesloten waardoor wij in staat zijn volume korting op tarieven en een gunstige outpayment op uw belverkeer aan te bieden. In een wereld waar SMS net als belverkeer de grenzen heeft overschreden, bieden wij ook op het gebied van SMS concurrerende prijzen. Om kosten efficiënte global bereikbaarheid te realiseren kan ook dit bewerkstelligd worden op meerdere manieren. Of u nu kiest voor Universal Free Phone (UIFN), International Toll Free Services (ITFS) of, in een IP omgeving een Virtueel Geografisch nummer, MCXess adviseert u omtrent de beste bereikbaarheids oplossing voor uw bedrijf in de landen van uw keuze.

Project Management en Implementatie

Implementatie trajecten in een, soms complexe internationale omgeving, kan op het eerste gezicht gezien worden als een uitdaging. Echter, met een ervaren project management team bieden wij een snelle en planmatige implementatie van de gekozen oplossing. Implementatie van Intelligente Netwerk services is altijd afhankelijk van de complexiteit van de oplossing maar wordt eveneens gedaan door middel van een goed onderbouwd implementatie plan tussen u en MCXess.

Onze projecten en implementatie trajecten geschieden via de Princell project & implementatie methodiek. Door te implementeren volgens deze bekende methode spreken wij ook internationaal de taal van veel organisaties.

Continue service

Constance betrokkenheid, project management en service zijn een belangrijk aspect van onze dienstverlening. Onze project managers en onze 24/7 helpdesk nemen daarom een prominente rol in gedurende en na de afronding van de implementatie. Echter wij vinden het ook belangrijk dat u zelf in staat bent uw multi channel bereikbaarheids omgeving te managen. Onze webbased tools stellen u in staat om te allen tijde parameters in uw contact center omgeving aan te passen met onze online IVR Manager. Dit helpt u om tijdbesparend, efficiënt en met gemak te werken, zeggenschap houdend over uw inbound belverkeer en continue de kwaliteit van uw service in de gaten te houden.

