

# SELF SERVICING SOLUTIONS

AUTOMATISCH INFORMATIE VERSTREKKEN & SERVICE VERLENEN



De steeds meer eisende consument daagt aanbieders van telefonische diensten uit. Verwacht 24 uur per dag, 7 dagen per week de telefonische dienst te kunnen bereiken. Vereist informatie of advies te krijgen zonder in een wachtrij geplaatst te worden. Wenst direct doorverbonden te worden voor het juiste antwoord. Een flinke uitdaging voor de call center manager, zeker gezien onvoorspelbaar piekverkeer en de hoge KPI's. MCXess biedt de oplossing: het automatisch en versneld beantwoorden van klantvragen dankzij hosted telecom diensten als Interactieve Voice Respons, spraakherkenning en text-to-speech.



## Optimaliseren van de 'gesprek tevredenheid'

Uw doelstelling is telefonisch informatie te verstrekken of producten/ diensten te verkopen. De uitdaging is daarbij om het service level te verbeteren, terwijl belverkeer toeneemt, gesprekken zich willekeurig over de dag en week verdelen, wachtrijen opstapelen, gesprekken ook buiten kantoor tijden binnenkomen, et cetera. Gebaseerd op bovenstaande feiten, heeft MCXess automatische Voice Response applicaties ontwikkeld. Bellers geven immers de voorkeur aan directe automatische beantwoording ('first call resolution'), in plaats van te moeten wachten op een 'live agent' in langdurige (en vaak kostbare) wachtrijen. De Self Servicing oplossingen van MCXess helpen database informatie te verstrekken, zonder tussenkomst van dure agents.

## Prestaties van front-offices verbeteren

De Self Servicing oplossingen van MCXess zijn toegangsnummers (zoals betaalde of gratis servicenummers, bedrijfsnummers en keywords op SMS shortcodes), gecombineerd met 'the best of breed' hosted telecom diensten die communiceren met klantspecifieke databases.

De oplossingen van MCXess blinken uit in de integratie met andere communicatie kanalen, in de automatisering met hosted IN diensten (zoals spraakherkenning en text-to-speech), in de integratie met klantspecifieke databases en in de wereldwijde dekking. MCXess helpt uw front-office meer gesprekken te beantwoorden, de respons tijd te verkorten en de klanttevredenheid te verbeteren. Zonder live agents in te zetten, kunt u veelgestelde vragen beantwoorden (FAQ's) en zelfs hogere telesales realiseren.

## Anticiperen op koopgedrag, servicebehoeften en FAQ's

Organisaties halen in het gebruik steeds meer voordeel uit de Self Servicing solutions. Des te meer gesprekken via de Voice Response applicaties zijn verlopen, des te meer kennis is vergaard over het koopgedrag, de servicebehoeften en de vragen van uw consumenten. Deze extra kennis vindt u terug in de online rapportage tool van MCXess. Middels de online beheer tool wijzigt u vervolgens uw applicatie, waardoor bijvoorbeeld de respons tijd verder wordt ingekort. Extra kennis over de doelgroep wordt ook gebruikt voor introductie van nieuwe producten of diensten, aanpassing van externe communicatie (bijvoorbeeld om FAQ's te beperken), verantwoording van personele veranderingen of wijziging van het portfolio.

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.

#### Optimale winst per klantcontact

Kostenbesparingen zijn gemakkelijk te realiseren door veelgestelde vragen (FAQ's) te beantwoorden via de website of via Interactieve Voice Response, in plaats van via kostbare live agents. Operationele kosten kunnen verder beperkt worden door agents eventueel thuis te laten werken (via remote log-ins). MCXess berekent bovendien lagere tarieven op belverkeer, door volume kortingen van leveranciers aan klanten door te geven. Het hogere doel, naast kosten besparen, is de winstgevendheid per contact te maximaliseren. Front-offices kunnen, juist dankzij automatische beantwoording van een deel van de calls, de kwaliteit van gesprekken, die wél via live agents verlopen, aanzienlijk verbeteren. Een andere optie is inkomsten genereren uit informatie diensten, die u via Premium Rate servicenummers of Premium SMS verkoopt.

#### De ultieme Customer Experience: custom-made service 24/7

Consumenten met koopintenties verwachten direct ondersteuning, zelfs buiten kantoor tijd. Dit geldt zeker voor makelaars: consumenten rijden vaak 's avonds door hun favoriete buurt, zien een huis te koop staan, creëren op dat moment een koopintentie en willen ter plekke meer informatie. MCXess heeft daarom voor iBlue Makelaars een automatisch communicatie platform ontwikkeld waarbij, zonder inzet van live medewerkers, 24 uur per dag automatisch informatie wordt verstrekt via telefoon, SMS en mail. Op ieder Te Koop bord van iBlue (door heel Nederland) staat het Premium Rate servicenummer vermeld of het nationale 088 bedrijfsnummer. Na het bellen van één van beide nummers, komt de beller terecht in het menu die hem/haar vervolgens vraagt het postcode in te toetsen van het gewenste huis.

De beller wordt dan of automatisch doorverbonden naar het desbetreffende makelaarskantoor of wordt, indien buiten kantoor tijd, doorgezet naar het extra voice response menu waar basis informatie over de aangeboden woning wordt verstrekt en de beller zijn gegevens achterlaat. iBlue is bellers 24/7 van dienst, zonder inzet van een live agent, met up-to-date informatie uitgesproken door de telefoon. Potentiële kopers kunnen bovendien een voice-mail bericht achterlaten die automatisch wordt doorgestuurd naar het verantwoordelijke makelaarskantoor. Direct na het telefoongesprek, ontvangen bellers per e-mail de uitgebreide brochure van de aangeboden woning. MCXess heeft voor iBlue een volautomatisch communicatie platform gecreëerd, die meerdere communicatie kanalen integreert (servicenummers en email), die spraak herkent en op basis daarvan automatisch informatie uit databases uitsprekt en via e-mail doorzendt.

#### Bent u zich bewust van het aantal inkomende gesprekken buiten kantoor tijd?

Consumenten verwachten 24/7 een uitstekende service. Organisaties die hierop inspelen verhogen hun omzet en creëren een loyale klantenkring. Eén zekerheid: u genereert extra klantcontacten wanneer u uw klanten niet beperkt tot kantoor tijden. MCXess biedt online rapportages waarmee u meet hoeveel gesprekken u nu buiten kantoor tijd ontvangt.

