

Wilt u online inzicht in uw belverkeer? Bereikbaar zijn buiten openingstijden? Veelgestelde vragen geautomatiseerd beantwoorden? Telefoongesprekken direct doorschakelen naar de juiste afdeling? Ook bereikbaar zijn in geval van drukte? 24/7 service aanbieden? MCXess beschikt over het juiste platform om te voldoen aan al deze, en meer vraagstukken op het gebied van inbound communicatie.

Online & real-time

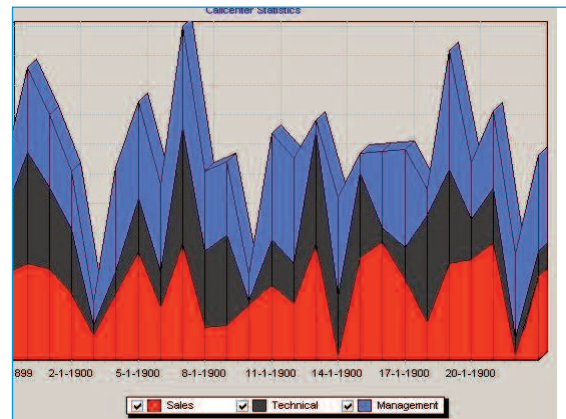
Verhogen van de kwaliteit van uw front office begint bij een gedegen inzicht in uw inbound belverkeer. Aanvullend op onze hosted multi channel communicatie oplossingen biedt MCXess online tools voor real-time monitoring en management van uw belverkeer. Met deze tool krijgt u volledig inzicht in de vele facetten die impact hebben op uw klant contacten. Of dit nu het aantal binnenkomende gesprekken is of de gemiddelde duur van de wachtrij, u kunt alle data verkrijgen met onze online IVR rapportage tool. Omdat de data verkregen wordt vanuit de real-time omgeving reflecteert het de realiteit. Direct reageren op de beschikbare informatie en anticiperen op onvoorziene situaties in uw belverkeer is direct van invloed op het niveau van uw service en uw efficiëntie.

Volledig inzichtelijk – ook in uw agent performance

Inzicht in statistieken helpt u om draagvlak te creëren voor uw strategie op het gebied van klant contact en veranderingen en resultaten te managen. MCXess' rapportage tool geeft toegang tot real-time statistieken (rauwe data) klaar voor uw analyse. De IVR Management tool stelt uw contact center managers in staat om de prestatie van uw front-office en agents te sturen gebaseerd op vooraf bepaalde key performance indicatoren (KPI's).

Utopia?

Streven naar de perfecte Customer Service lijkt een Utopia door de onvoorziene factoren die contact center managers gedurende de dag ervaren. Onregelmatigheden in pieken in belverkeer, onvoorziene escalaties of een fluctuatie in de beschikbaarheid van uw agents, dragen allemaal bij aan de noodzakelijkheid van het hebben van de mogelijkheden om aanpassingen door te voeren wanneer nodig. Het bieden van een optimale service is veelal onafhankelijk van het aantal agenten werkzaam in een contact center.



Men verwacht dat u te allen tijde bereikbaar bent. Het belangrijkste is hoe uw klanten uw service, communicatie en de efficiëntie van hoe hun gesprek afgehandeld wordt ervaren. Hiermee lange wachttijden of zelfs het verliezen van gesprekken vermijdend. Vanzelfsprekend is het van belang zorg te dragen voor een ondersteunende, motiverende en efficiënte werkomgeving voor uw medewerkers zodat zij in staat gesteld worden optimale service en communicatie te leveren. De combinatie van beide factoren en het hebben van toegang tot data resulteren in de veelbesproken Customer Experience en Service in hun puurste vorm.

MCXess online IVR platform verbetert de klant en agent ervaring. Intelligente en skill-based routing zijn een belangrijke functionaliteit van ons platform. Hierdoor wordt uw klant direct doorverbonden met de juiste agent voor de juiste interactie. Bepaling van de juiste routing kan gedaan worden op diverse manieren gebaseerd op diverse peilers. Er kan bijvoorbeeld gerouteerd worden op basis van geografische locaties, waarde, agent skills of voorgaande gesprekken tussen de agent en de klant. Intelligente routing verbetert de service levels en maximaliseert uw agent resources. Dit vermindert aanzienlijk de lengte van de wachtrij en ontevreden klanten.

Boven verwachting presenteren!

Ondanks dat customer contact steeds belangrijker wordt voor organisaties worden front-offices en management nog steeds geconfronteerd met de uitdaging het klant contact te optimaliseren en de kosten per gesprek te reduceren. Het is van vitaal belang om indruk te maken op uw bellende klanten met snelle respons tijden, consistente en complete antwoorden en informatie en een correcte follow-up door uw back-office. Om aan deze verwachtingen te voldoen is het noodzakelijk dat uw management ook daadwerkelijk in staat gesteld wordt om aan zowel de verwachtingen van uw bedrijf en van de klant te voldoen.