

VIRTUELE GEO NUMMERS

BUITEN NEDERLAND WEL REGIONAAL BEREIKBAAR ZONDER TE INVESTEREN IN
BUITENLANDSE LOCATIE



MCXess biedt bereikbaarheidsoplossingen voor Customer Contact, Self Servicing & Direct Marketing. De nieuwe dienst is het Virtuele GEO nummer waarbij MCXess een regionaal of nationaal telefoonnummer voor u aansluit in ruim 5.000 steden in meer dan 39 landen wereldwijd. MCXess schakelt binnenkomende gesprekken voor u door naar uw eigen locatie (waar ook ter wereld).

Virtual GEO is dé nieuwe oplossing van MCXess voor internationale bereikbaarheid, naast bestaande oplossingen als (Universal) Free Phone, International Premium Rate en Shared Cost.

Buiten Nederland wél regionaal imago zonder een buitenlands kantoor in te richten

Virtual GEO zorgt ervoor dat buitenlandse doelgroepen u telefonisch kunnen bereiken vanuit de eigen regio, tegen een voor hun normaal lokaal tarief. U kunt het GEO nummer ook gebruiken om eigen medewerkers in het buitenland te laten bellen naar uw hoofdkantoor tegen voor hun normale gesprekskosten. Dit in tegenstelling tot bij Free Phone (00800) waarbij alle kosten aan u worden doorberekend of bij International Premium Rate waarbij alle kosten voor rekening komen van de beller.

Het regionale nummer geeft buitenlandse doelgroepen de indruk met een regionale aanbieder te bellen. Het nummer neemt iedere barrière weg die potentiële klanten vaak opwerpen tegen zaken doen met buitenlandse aanbieders en mag dus niet ontbreken in de entree strategie.

De wereld = uw markt

Virtuele GEO nummers zijn bestemd voor iedere organisatie die in het buitenland zaken doet. Telefonische bereikbaarheid is daarbij essentieel zeker voor Sales, Customer Support en Helpdesk doeleinden. Virtuele GEO nummers worden ingezet door onder meer telecom Operators, ITSP/Providers, ICT, multinationals, call centers en transporteurs.



Efficiënte opvang van buitenlandse gesprekken

Virtual GEO is uw toegangsnummer voor relaties in het buitenland. Vanuit dit toegangsnummer kunt u minimaal 2 en maximaal 250 gesprekken tegelijkertijd doorschakelen.

MCXess schakelt de gesprekken door naar uw locatie in Nederland of naar iedere andere locatie wereldwijd.

De gesprekken komen direct binnen op uw IP switch, IP gateway of op uw aansluiting op een PSTN netwerk. MCXess plaatst IVR (Interactieve Voice Respons) tools binnen uw netwerk om het belverkeer op een slimme en efficiënte manier op te vangen. Denkt u bijvoorbeeld aan de signalering en beantwoording van oproepen in de avonduren en tijdens weekenden, het beperken van de wachttijd met bijvoorbeeld 'SMS in de wachtrij', automatisch informeren van bellers met behulp van spraakherkenning, het instellen van een keuze menu waardoor gesprekken binnenkomen bij de medewerker met het juiste antwoord, etc. Voor de overdracht van spraak vanaf locale PSTN netwerken wordt gebruik gemaakt van SIP, TDM (voor delen van bandbreedte), IAX en Voice over IP protocollen.

Deze technieken bieden een aantal voordelen:

- Goede kwaliteit van gesprekken;
- Verbeterde bereikbaarheid;
- Korte activatie periode: binnen 10 dagen bent u bereikbaar;
- Optimale interne efficiëntie: uw medewerker met het juiste antwoord vangt het gesprek direct op;
- Flexibiliteit: uw belverkeer kan per direct worden doorgeschakeld naar een gewijzigde locatie of 'eindbestemming'.

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.

Met Trunking besparen op telecom kosten

U bespaart op de kosten van belverkeer door te kiezen voor Trunking: het delen met andere gebruikers van de capaciteit (bandbreedte) van buitenlandse openbare netwerken. Dankzij Trunking hoeft u geen dataverbinding (T1) aan te schaffen en vallen de gesprekskosten per minuut weg (in geval van termijnen op IP en zonder gebruik te maken van IVR diensten). Met Trunking kunt u 10, 50, 100 en zelfs 250 gesprekkentege-lijktijd ontvangen in plaats van beperkt te zijn tot standaard 2 gesprekken. De bandbreedte gereserveerd voor uw Virtuele GEO nummers kunt u wel zelf beheren en aanpassen aan uw wensen.

Business Case: Hoe maak ik mijn bedrijf bereikbaar in 4 wereldsteden/ binnen 10 dagen/ zonder te investeren?

Een callcenter gevestigd in India wilde zich bereikbaar maken vanuit New York, Londen, Sidney en Toronto. In iedere stad diende tot 30 gesprekken tegelijkertijd mogelijk te zijn. Totale benodigde capaciteit: 120 gesprekken tegelijkertijd. Voorheen diende dit callcenter in iedere stad een dataverbinding (T1) aan te vragen met bijhorende kosten.

Dé MCXess oplossing:

MCXess biedt dit callcenter 4 Virtuele GEO nummers die gebruik maken van één Trunking netwerk. De kosten voor 4 dataverbindingen vallen weg.

Landen waar MCXess Virtual GEO onder andere beschikbaar is:

ARGENTINA	BRAZIL	CZECH REPUBLIC	FRANCE	ISRAEL	MEXICO	PERU	SPAIN
AUSTRALIA	BULGARIA	DENMARK	GERMANY	ITALY	NETHERLANDS	POLAND	SWEDEN
AUSTRIA	CANADA	EL SALVADOR	GREECE	LATVIA	NEW ZEALAND	ROMANIA	SWITZERLAND
BAHRAIN	CHILE	ESTONIA	HUNGARY	LITHUANIA	NORWAY	SINGAPORE	UNITED KINGDOM
BELGIUM	CROATIA	FINLAND	IRELAND	LUXEMBOURG	PAKISTAN	SLOVAKIA	UNITED STATES

Virtuele GEO nummers Samengevat

- Regionale vertegenwoordiging en imago dankzij 'geografisch' telefoonnummer;
- Optimale bereikbaarheid tegen voor de beller normaal lokaal tarief;
- Toename van klantcontacten in buitenlandse markten;
- Hoge kwaliteit van gesprekken;
- Geografische nummers (voorbeeld: 020-4722288 in Amsterdam) en nationale nummers in het buitenland (088-nummers die in heel Nederland te bellen zijn);
- Optimale flexibiliteit: belverkeer kan per direct worden doorgeschakeld naar een gewijzigde locatie of 'eindbestemming'.

MCXess Samengevat

- Multi Channel: bereikbaarheidsoplossingen via service/telefoonnummers, SMS, Internet, Fax, et cetera;
- Alle ingrediënten voor succesvolle klantencontacten;
- Verbetering van de efficiëntie binnen contact centers dankzij o.a. Interactieve Voice Respons en Trunking;
- Verhoging van de contact-tevredenheid en loyaliteit;
- Wereldwijde dekking: Virtual GEO in 5.000 steden in 39 landen wereldwijd, Free Phone in 89 landen en International. Premium Rate in 39 landen wereldwijd.