

# Eenvoud en overzicht



## Belangrijk

First time fix – converged networking – unified communications – return on investment – cost cutting – collaboration – image – return on investment – quality and class of service – IPv6 – service level agreement – balance sheet risk. Zo, dan hebben we in ieder geval een deel van de checklist termen gehad.

## Continuïteit

Natuurlijk zijn dit relevante termen. En om continuïteit in verbetering binnen een organisatie aan te brengen, is een nieuwe buzz om de zoveel tijd nodig om die verbetering een nieuwe impuls te geven. Echter zijn deze termen, met de daarbij behorende punten van aandacht, middelen om een doel te bereiken, een visie.

## Visie

Waar gaat het volgens de visie van MCXess dan werkelijk om binnen de wereld van contact afhandeling? Het

*Flexibiliteit is cruciaal, in capaciteit, functionaliteit en technologie*

antwoord is simpel: eenvoud en overzicht. Voor alle betrokken partijen; degene die contact zoekt, de agent en het contact center management.

## Klant

Degene die contact zoekt wil dat kunnen doen op de manier die voor hem/haar op dat moment het meest eenvoudigst is. Dat hangt onder andere af van de voorkeuren van deze persoon, het te behandelen onderwerp en in wat voor situatie deze persoon zich op dat moment bevindt.

*Risico's beperken, geen investeringen vooraf gebaseerd op onzekere voorspellingen, maar beschikbaar hebben wat nodig is op het moment dat het nodig is*

## Agent

Een agent wil zijn werk zo eenvoudig mogelijk uitvoeren. Dit betekent weten wie contact met hem/haar opneemt, wat het contact verleden is geweest, met zo min mogelijk inspanning het contact loggen en exact die informatie beschikbaar hebben die er nodig is om het contact naar tevredenheid af te handelen. Niets meer en niet minder.

## Management

Het management van een contact center wil ervoor zorgen dat degene die contact opneemt precies die ervaring krijgt die past bij het imago en wil minimale financiële risico's hebben en een volledig inzicht in wat er binnen het contact center gebeurt, middels zowel uniforme rapportages over het verleden, als real-time monitoring. En ver-

volgens wil het management direct in de organisatie kunnen ingrijpen om eventuele escalaties voor te zijn.

## Hosted

Allemaal open deuren! Waarom hebben we hier dan met zijn allen zo'n moeite mee? Geen idee! In de visie van MCXess is het antwoord simpel: in een werke-

*Focus op datgene waar je goed in bent, laat anderen doen waar zij goed in zijn*

lijk hosted omgeving combineren van verschillende oplossingen.

Binnen dit model heeft iedereen de volledige vrijheid om de oplossing exact passend te maken aan de wensen en groeifase van een organisatie. Technologieën zoals IVR, IP-PBX, Agent desktop en Unified Communications kunnen vrij met elkaar gecombineerd worden. Het management heeft dus de volledige vrijheid om de oplossing met de ontwikkeling van de organisatie mee te laten groeien en betaalt enkel datgene wat daadwerkelijk gebruikt wordt. Geen zorgen om onderhoud, verouderde software en back-up's, en altijd de laatste technologie tot je beschikking.

## Over MCXess

MCXess is een Global Communication Provider op het gebied van Customer Service en Direct Marketing. MCXess integreert Global Multi Channel bereikbaarheid met on-demand hosted solutions zoals Voice Response, Hosted IP Telefontie, Hosted Contact- en Unified Communications Solutions.

MCXess biedt communicatie oplossingen gericht op het optimaliseren van klantcontacten, het vereenvoudigen van bedrijfsprocessen alsmede het verlagen van de kosten.

[www.mcxess.com](http://www.mcxess.com)



*Wij nemen de complexiteit uit handen*