

Opgericht in 2002 als een leverancier van service nummers heeft MCXess vandaag de dag een klanten database bestaande uit meer dan 1000 klanten in diverse branches en segmenten. In een continue ontwikkelende markt en een constante groei in aantal werknemers en aantal klanten heeft MCXess zich weten te positioneren als een bekende speler in de telecommunicatie markt. Door de constante beweging in de markt en de groeiende focus op klantenservice en communicatie specialiseert MCXess zich op het ontwikkelen en aanbieden van toegevoegde waarde diensten op het gebied van klantcommunicatie en interactie. Door het innemen van de positie van communication integrator fungeren wij als partner voor diverse bedrijven en ligt onze focus op het adviseren en implementeren van de optimale bereikbaarheidsoplossing.

Anticiperen op markt- en consumenten gedrag

MCXess heeft een continue focus op de ontwikkeling en implementatie van bereikbaarheidsoplossingen. Hiermee gebruikmakend van de beschikbare communicatie kanalen zoals telefonie en interactieve communicatie. In de hedendaagse economie verwacht de consument 24/7 service en optimale bereikbaarheid van organisaties. Anticiperend op deze klant behoefte hebben veel organisaties hun focus aangepast en gericht op optimalisatie van hun klant contact. Door het realiseren van de Customer Experience richten organisaties zich steeds meer op het opbouwen van een lange-termijn klantrelatie.

Alle ingrediënten voor succesvolle klantcontacten

MCXess benadert klantcontact vanuit twee peilers; Customer Care en Direct Marketing. Beiden fungeren als de pilaren van uw bereikbaarheidsoplossing en beiden hebben hetzelfde doel: Het verbeteren van uw klantcontact vanuit een multi channel benadering. Door onze dienstverlening te positioneren vanuit deze visie benadrukken wij onze visie op Customer Contact. Een klantrelatie bestaat niet alleen meer uit de momenten waarop uw klant kiest contact met u te zoeken, maar ook wanneer u ervoor kiest contact te zoeken met uw klant. Wij geloven dat wij het maximale uit uw organisatie kunnen halen, efficiëntie kunnen optimaliseren en klant interactie en loyaliteit kunnen realiseren door het integreren van geïntegreerd multi channel management vanuit een marketing en customer care perspectief.



Netwerk onafhankelijk

Als communication integrator is MCXess netwerk onafhankelijk. Onze maatwerk oplossingen zijn op eenvoudige wijze te integreren in uw bestaande infrastructuur en worden geïmplementeerd in een hosted omgeving. Hierdoor zijn er geen significante financiële investeringen in hardware, personeel- en onderhoudskosten noodzakelijk. Met een brede diversiteit aan contracten met leveranciers zijn wij in staat om altijd de beste keuze te maken en de beste prijs – kwaliteit verhouding te bieden.

Global interactie

Bereikbaarheid en communicatie stoppen niet bij de landsgrens. MCXess stelt uw organisatie in staat om wereldwijd bereikbaar te zijn voor uw klanten. Wij bieden een wereldwijde dekking op het gebied van spraak en SMS services en zijn daarmee uw unieke global partner voor het realiseren van de optimale internationale klantenservice.

Multi Channel

In een markt die constant in beweging is en met een consument die steeds veeleisender wordt zijn bereikbaarheid en communicatie steeds belangrijker geworden voor bedrijven. Al snel breidde MCXess haar productportfolio uit met Intelligent Network Services zoals Interactive Voice Response platformen. Hiermee direct beantwoordend aan de vraag van de markt en de consument. Kijkend naar de prominente plaats die het internet in de afgelopen jaren in razend tempo heeft verworven, betekent dit dat er een reeks communicatie en informatie kanalen zijn toegevoegd aan de al bestaande kanalen. Het internet is een belangrijk medium geworden om te communiceren met onze klanten.

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.

MCXess heeft haar productportfolio uitgebreid met een diversiteit aan interactieve communicatie kanalen waaronder live chat, SMS, e-mail management en call-me-now functionaliteiten. Het integreren van standaard telefonie en intelligentie met interactieve communicatie kanalen creëert een multi channel communicatie omgeving die niet alleen optimale bereikbaarheid biedt maar nog belangrijker, is gericht op het bieden van de ultieme Customer Experience.

High-end Solutions

MCXess gebruikt kwalitatief hoge applicaties waardoor wij waarde toevoegen aan standaard bereikbaarheidsmethoden en deze integreren met hosted IN (Intelligent Network) oplossingen. Door het toevoegen van intelligentie vertaalt zich dit direct naar een maatwerk platform met een scala aan routeringservices, Interactieve Voice Response Services, Call Center Services, Spraakherkenning, SMS, Payment Services, Web Services en Self Servicing.

Verbeteren van uw Customer Service

Voor veel organisaties is een van de doelstellingen het verhogen van de verkoop en het verbeteren van de klanttevredenheid. Daarbij ervaren veel bedrijven de uitdaging hun klanten contact te verbeteren in een situatie waarin het belverkeer verdubbelt en hierdoor de wachtrijen steeds langer worden. Voor veel organisaties is het noodzakelijk om ook buiten de standaard openingstijden bereikbaar te zijn, met name om hiermee te voldoen aan de behoeften van uw klant en direct te reageren op hun koop-intenties of verzoeken tot informatie. MCXess' antwoord op deze ontwikkelingen is (global) multi channel hosted contact center services die u in staat stellen het optimale uit uw organisatie te halen. Een automatisch Voice Respons platform vermindert de kosten per gesprek terwijl u tegelijkertijd uw klantcontact optimaliseert en klant loyaliteit realiseert.

Indrukwekkende Direct Marketing campagnes

Ons doel met betrekking tot Direct Marketing Solutions is het stimuleren van de verkoop, meer toestroom naar uw winkels of website realiseren of de promotie van een product of merk faciliteren. Terwijl uw Direct Marketing actie loopt verkrijgt u data en informatie over uw doelgroep die vervolgens weer gebruikt wordt voor het opbouwen van een database, die u in staat stelt om klant gericht te communiceren en een loyale en lange termijn relatie op te bouwen. MCXess' Direct Marketing Solutions worden ondersteund door SMS, Service nummers, Voice Respons Service en Web Services.

Optimale Self Servicing

Klanten vertonen vaak de tendens simpele maar belangrijke vragen te stellen gedurende hun oriëntatie of koopproces. Als resultaat ontvangen veel bedrijven veelvuldig dezelfde vragen. Ondanks dat deze vragen belangrijk zijn en als zodanig beantwoord moeten worden, nemen zij veel tijd in beslag van uw agents en leggen een onnodige druk op uw contact center. Dit kan vermeden worden. Het aanbieden van een Self Servicing oplossing beperkt het vaak tijdrovende proces om een gedegen antwoord te geven, maar toch een hoogstaande kwaliteit aan service te leveren richting uw consumenten. Self Servicing kan geïmplementeerd worden voor vragen en situaties waarin bijvoorbeeld inlogcodes en wachtwoorden verstrekt moeten worden of standaard informatie, brochures of antwoorden op FAQ's die gegeven moeten worden. Of u nu kiest voor Self Servicing via uw website of via de telefoon, uw klant blijft centraal staan.

Garantie

MCXess is netwerk onafhankelijk en onafhankelijk van elke service provider. Onze hosted oplossingen zijn integreerbaar in elke telefonie infrastructuur. Met een live helpdesk die 24/7 bereikbaar is. MCXess is uw full service partner.