

Het contact center is voor veel organisaties een van de belangrijkste elementen in het bepalen van de klantcontact strategie. Hoe goed u als organisatie presteert heeft een rechtstreekse impact op hoe uw klanten uw organisatie, de producten en service ervaren. Het is daarom van continu belang dat er altijd bovengemiddeld gepresteerd wordt!

MCXess is een ervaren partner voor een brede diversiteit aan contact centers in verschillende branches. Met een focus op het verbeteren van de communicatie, de operationele efficiency en het vergemakkelijken van het managen van de klant interactie momenten zijn wij gespecialiseerd in het vereenvoudigen van de contact center omgeving. Onze core business is gericht op een efficiëntere inzet van contact center agents, productiviteit en het realiseren van tevredenheid, terwijl tegelijkertijd gewerkt wordt aan het creëren van de ultieme 'customer experience'.

Communiceer met uw klanten op hun manier!

Klanten worden in toenemende mate veeleisender in hun gedragsuitingen. Bereikbaar zijn voor klanten via één kanaal wordt niet langer geaccepteerd net als een lange wachtrij of veelvuldig doorschakelen om een vraag beantwoord te krijgen. Klanten willen direct door de juiste persoon of afdeling te woord gestaan worden zonder hiervoor een complexe route te hebben doorlopen of in een lange wachtrij te hebben gestaan. Deze groeiende veeleisendheid drukt zwaar op de prestaties van contact centers en vraagt een continue monitoring van de kwaliteit en de efficiëntie. Het verbeteren van uw klant communicatie via alle communicatie kanalen zoals telefonie, e-mail, chat, fax, web en andere functionaliteiten draagt bij aan de realisatie van optimale service maar is ook een directe respons op de servicebehoefte van de klant.

Efficiëntie en effectiviteit

Het is van vitaal belang voor uw contact center om een ontspannen motiverende omgeving te realiseren waarin service centraal staat. Doelgericht managen op snelheid, accuratesse en consistentie in de afhandeling van vragen, informatiestroom en follow-up dragen bij aan uw imago van een service gerichte organisatie.



Klanten verwachten altijd service. Het behoud van bestaande klanten vraagt om een service gerichte omgeving die de juiste balans biedt tussen nieuwe en bestaande klanten waarbij relatie management in toenemende mate steeds belangrijker wordt.

Focus op contact center management

Realisatie van een optimaal functionerend contact center waar alle communicatie kanalen volledig geïntegreerd zijn in het klant contact proces verlaagd niet alleen de operationele kosten, het draagt tevens bij in denodzakelijke conversie naar verkoop. Als uw contact center agents niet langer onnodig tijd verspillen aan het vinden van de juiste informatie op de juiste plek om een vraag te beantwoorden kan de focus verschuiven van een reactieve benadering naar een proactieve benadering. Met als uiteindelijk doel een verkoop gedreven conversatie tussen uw klant en uw agent. Maximalisatie van de interactie momenten met uw (potentiele) klant geschiedt dan vanuit de waarde die de klant heeft voor de organisatie.

Management van je contact center agents in een flexibele omgeving vraagt om de juiste management tools. De juiste tools ondersteunen niet alleen de agent in hun performance maar bieden ook het management de kans om het binnenkomende telefoonverkeer en de afhandeling hiervan, richting de agents te ondersteunen. De centrale tool binnen het managen en monitoren van uw contact center omgeving is de IVR Manager. Naast functionaliteiten die dienen voor het structureren van uw binnenkomende telefoonverkeer waaronder aanpassen van eindbestemmingsnummers, opschakelen van externe call centers, skill based routing of wachtrij monitoring, biedt IVR Manager ook een 'thuiswerk' module waarmee uw contact center manager in staat gesteld wordt thuiswerkende agents in te roosteren, te monitoren en te managen waardoor de locatie niet langer een barrière vormt in het inzetten van de beste agent

MCXess is een Communication Integrator, gespecialiseerd in het realiseren van werelwijde 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.

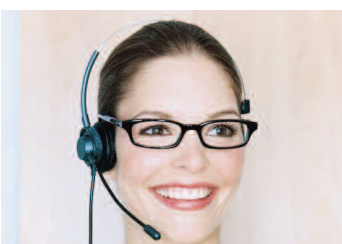
Hoog niveau; hoge tevredenheid

Het bieden van een hoog niveau klanten service is een continue uitdaging gezien onvoorziene omstandigheden. Pieken in het belverkeer, fluctuaties in de beschikbaarheid van agents, binnenkomende vragen of klachten, kunnen allemaal bijdragen aan een verstoorde omgeving. MCXess' Contact Center Solutions helpt contact center manager om ogenschijnlijk tegenstrijdige doelstellingen te behalen zijnde het verlagen van de kosten per gesprek versus verbeteren van de service.

Uw tool, uw succes

Alle binnenkomende gesprekken zijn uw klanten of potentiële klanten die uw volledige aandacht eisen en verdienen. Het creëren van een efficiënte telefonie omgeving ondersteund door geavanceerde tools en applicaties heeft rechtstreeks invloed op de 'customer experience' die u uw klanten wilt laten beleven.

MCXess' IVR platform verbetert de klant en agent ervaring. Intelligente routeringen zijn belangrijke functionaliteiten van MCXess' IVR platform. Door een juiste inzet van dit platform verbindt u uw klanten direct door met de juiste agent voor het juiste gesprek. Routing naar de juiste eindbestemming kan simpel aangepast worden naar uw wens waardoor er een flexibiliteit ontstaat die een variëteit aan routes biedt. Er kan bijvoorbeeld gerouteerd worden gebaseerd op geografie, (klant) waarde, agent skills of voorgaande klantgesprekken. Intelligente routeringen verbeteren uw service levels en halen het maximale uit uw agents. Dit zorgt voor een significante verlaging in wachtrijen en ontevreden klanten. Key Performance Indicators (KPI's) staan veelal centraal in het verbeteren van uw contact center omgeving en lopen als een rode draad door de constante focus op de overall presentaties en resultaten.



MCXess' IVR applicatie helpt u uw resultaat en performance te monitoren gebaseerd op uw KPI's en stelt u in staat zelf parameters met betrekking tot uw inbound telefoonverkeer aan te passen waar en wanneer nodig.

Overtref uw eigen succes

Het leveren van een optimale service en het managen van uw service levels kan niet zonder een volledig inzicht in uw in- en outbound telefoonverkeer. Het aantal succesvol beantwoorde gesprekken, niet succesvol beantwoorde gesprekken, gemiddelde wachttijd en vele andere factoren zijn van cruciaal belang om de verbeterpunten, vervolgstappen en toekomst van uw klant contact strategie te bepalen.

MCXess' online rapportage tool presenteert real-time data in een webbased omgeving. Gebaseerd op de beschikbare data kunt u direct parameters aanpassen in de routing van gesprekken, agent skills en andere functionaliteiten zodat u direct het effect merkt van optimaal management en flexibiliteit binnen uw contact center.

En verder

De mogelijkheden om de perfecte contact center omgeving te realiseren voor zowel uw klanten als agents heeft zich ontwikkeld tot een specialiteit op zich. Met een breed aanbod aan mogelijkheden die letterlijk alle aspecten van klant contact faciliteren bieden MCXess' Contact Center Solutions zijn een maatwerk mix van bereikbaarheids services geïntegreerd met Intelligente Netwerk oplossingen vanuit de Multi Channel benadering. Middels deze oplossingen, stelt MCXess u in staat te focussen op uw core business terwijl ons focussen op uw bereikbaarheid.