

Elk contact moment met (potentiele) klanten is van groot belang voor uw bedrijf. De eerste indruk duurt het langst. Het achterlaten van een goede eerste indruk start met de cruciale vraag; hoe makkelijk bereikbaar presenteert u uw bedrijf? Hoe uw klant de mate van uw professionaliteit beleeft, respons tijden, klant vriendelijkheid, duur van het gesprek en de kwaliteit van uw complete service en communicatie, zijn constante performance indicators die uw klant beoordeelt.

### Corporate bedrijfsidentiteit

Gebruik maken van een service nummer draagt significant bij aan uw bereikbaarheid. MCXess biedt een breed aanbod aan service nummers die de bereikbaarheid van uw bedrijf verbeteren. Free Phone service nummers, Premium Rate service nummers, corporate nummers, geografische nummers en virtuele geografische nummers zijn de mogelijkheden die uw bereikbaarheid verbeteren. Een service nummer ondersteunt uw corporate identiteit en resulteert in de communicatie van een eenduidig telefoonnummer richting uw klanten. MCXess realiseert optimale bereikbaarheid vanuit een multi channel benadering. Wij combineren en integreren dit met het breedste aanbod aan hosted telecom toepassingen. Het is deze combinatie die naadloos aansluit bij elke contact center omgeving die zich richt op klant interactie, (self) service, interactieve betaling, optimale communicatie en informatie of direct marketing.

Met een hoogstaande kwaliteit routerings platformen kan uw inbound telefoonverkeer op simpele wijze doorgeschakeld worden naar elke willekeurige eindbestemming zoals een persoon, een afdeling of een locatie. De bepaling van het eindbestemmingsnummer kan afhankelijk zijn van het type vraag of de verantwoordelijke voor de beantwoording en afhandeling. MCXess helpt u uw telefoonverkeer optimaal te managen, het maximale uit uw klant contacten te halen en uiteindelijk de ultieme Customer Experience te creëren. Wij ondersteunen uw front-office om boven verwachting te presteren door het toevoegen van telecom tools (IntelligentNetwork) zoals voice response, intelligente routing, spraakherkenning of text-to-speechfunctionaliteiten. Hiermee garanderen wij een hoge service richting uw klanten.



### Freephone

Freephone service nummers zijn ideaal voor het optimaliseren van uw klanten service en maken u Internationaal bereikbaar via één service nummer. Een Freephone nummer is gratis voor de beller wat contact opname aantrekkelijker maakt voor de consument en wat uw organisatie presenteert als zijnde service gericht. Freephone service nummers worden als ideaal gezien voor alle vormen van klant interactie. Product / dienst introducties, non-profit doeleinden of advertentie campagnes. In het laatste geval draagt een Freephone service nummer bij aan het realiseren van een hoge respons op campagnes hiermee ook het imago omtrent bereikbaarheid verbeterend.

### Premium Rate

Een Premium Rate service nummer brengt kosten in rekening voor de beller en is voor veel bedrijven een extra manier om additionele inkomsten te genereren voor informatie services via telefonisch contact. Premium Rate service nummers worden veelal gebruikt voor het bieden van service zoals het bestellen van producten, mobiele services of informatie voorziening.

### 088-nummers

088-nummers, ook wel bekend als corporate bedrijfsnummers bieden uw bedrijf nationale bereikbaarheid tegen een lokaal geografisch tarief. Onafhankelijk van de locatie van uw bedrijf bieden 088-nummers u toch een nationale en eenduidige identiteit. Meerdere locaties worden bereikbaar via één en hetzelfde nummer. Dit betekent dat uw bedrijf slechts één nummer hoeft te communiceren naar uw klanten maar tegelijkertijd de nationale bereikbaarheid van uw hele bedrijf verbetert. Bellers ervaren het voordeel van een geografisch tarief ongeacht de herkomst van hun telefoontje. Vanzelfsprekend kunnen ook aan 088-nummers alle intelligente faciliteiten van ons IVR platform toegevoegd worden identiek aan reguliere servicenummers. Hiermee realiseert u eveneens een verhoging van uw service richting uw 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 ront-offices resulterend in de ultieme Customer Experience.

## IP telefonie

Met de opkomst van het internet heeft telefonie via het internet snel het vertrouwen van bedrijven en klanten. Via het Voice over Internet Protocol (VoIP), een protocol uitsluitend voor de transmissie van voice over het internet, bedrijven genereren externe en interne bereikbaarheid middels een kosten efficiënte manier. Door deze ontwikkeling is IP telefonie de toekomst geworden op het gebied van communicatie.

**MCXess Access Solutions stellen u in staat uw corporate bedrijfsidentiteit te versterken en uw klant contact efficiënter in te richten.**

## SMS

SMS als communicatie middel draagt ook bij aan uw bedrijfsidentiteit. Communiceren via SMS geeft uw bedrijf en uw merk een innovatief en jong imago. Gebruik van SMS stelt u in staat uw klanten van informatie te voorzien op compacte en duidelijke wijze.

In essentie zal uw bedrijfsidentiteit en imago sterk verbeteren door uw klanten verschillende mogelijkheden te bieden om contact met u op te nemen. Service nummers, interactieve communicatie zoals live chat en SMS. MCXess' Access Solutions benadrukken het nationale karakter van uw bedrijf en zijn op eenvoudige wijze te integreren in uw bestaande infrastructuur zonder dat u significante investeringen hoeft te doen in hardware of onderhoud.

Of u nu kiest voor een Freephone service nummer of een geografisch service nummer, uw bedrijf neemt elke belemmering weg die een klant in de weg kan staan contact met u op te nemen. Door het toevoegen van Intelligent Network faciliteiten aan uw telefonie of interactieve infrastructuur creëert u een 24/7 interactie met uw klanten.

## Upgraden van uw management

MCXess biedt real-time en online statistieken en management tools als kwalitatieve aanvulling op uw bereikbaarheid. Dit gedetailleerde inzicht in zowel uw inbound als outbound belverkeer geeft u een goed beeld van hoe er omgegaan wordt met uw belverkeer. Onze webbased management en rapportage tool stelt u in staat om direct aanpassingen te doen aan parameters gebaseerd op de verkregen informatie anticiperend op fluctuaties in belverkeer en gericht op agent efficiëntie.

## Totale dienstverlening

Met een betrouwbaar netwerk oplopend tot 99,9% garandeert MCXess dezelfde netwerk betrouwbaarheid als de grote telecom providers in de markt. Als Communication integrator zijn wij netwerk operator en leverancier onafhankelijk. MCXess is uw partner gedurende het hele proces, van creatieve ontwikkeling tot en met de implementatie. Maar wij gaan verder. Project Management en continue ondersteuning staan centraal in onze klant strategie en aanpak. Met een ervaren team en een 24/7helpdesk werken onze medewerkers samen u in een interactieve partnership continue aan het optimaliseren van uw bereikbaarheid en klant interactie.

