

ComsysConnect is een Nederlandse onderneming die ontstaan is uit de bundeling van de technische mogelijkheden van interactieve telefoniespecialist en serviceprovider (Comsys) en de praktijkervaring van grote virtuele callcenters in Nederland.

ComsysConnect heeft alle kennis en beschikbare mogelijkheden in de praktijk kunnen ontwikkelen en heeft bewezen snel te kunnen inspelen op specifieke gebruikerswensen. ComsysConnect is een zeer overzichtelijke organisatie met korte lijnen. Uiteraard staat er een team van enthousiaste en professionele project- en IT medewerkers achter die de vraagstelling van onze opdrachtgevers kan omzetten in de dagelijkse werkpraktijk in het contactcenter.



Hosted Virtueel ContactCenter oplossing

ComsysConnect biedt een aantal unieke functionaliteiten die de efficiëntie van contactcenters enorm vergroot. Dit komt het beste naar voren in de systeemeigenschap dat zowel inbound als outbound calls 'geblend' kunnen worden en een beller automatisch toewijst aan een beschikbare agent, waardoor de tijd van callcentermedewerkers zo efficiënt mogelijk wordt benut. Ook klantvragen die binnenkomen via e-mail, website, chat of sms worden door het systeem beschouwd als inbound calls en dus automatisch doorgezet. Doordat al deze activiteiten gecombineerd worden, is het werk zeer afwisselend voor de medewerkers.

ComsysConnect beschikt over een full operational hosted virtueel contactcenter product met de volgende kenmerken:

- Geen investeringen noodzakelijk
- Bewezen product
- Zeer overzichtelijke kostenstructuur
- Kostprijs is gebaseerd op een all-in prijs per minuut
- Blenden van in- en outbound verkeer
- Inclusief rapportage en statistieken en beheertool
- Kwaliteits monitoring inclusief call recording
- Inclusief IVR beheertool voor inbound announcements en call back request
- Beheer en Support 24x7
- Volledig redundant systeem op 2 beveiligde hosting locaties (Amsterdam/Rotterdam)
- Schaalbaar naar volume zonder additionele kosten
- Gebaseerd op (open) web technologie.
- Eenvoudige integratie met webgebaseerde back-office systemen.
- Beheer en ontwikkelomgeving voor de Call Script

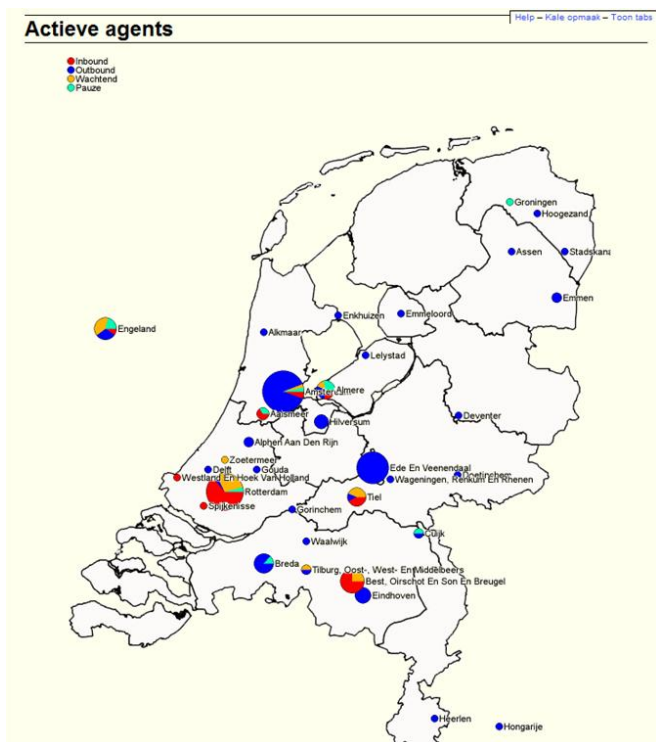
Additionele mogelijkheden:

- Projectafhankelijke IVR voor selfservice inbound afhandeling
- HR Planning tool
- Bel-Me-Niet IVR
- SMS MT traffic
- KTO (KlantTevredenheidsOnderzoek via IVR)

Meer weten?

Bel ons op: 088-2334000 of stuur een bericht naar info@comsysconnect.com

U kunt ons ook volgen op www.twitter.com/comsysconnect



“Het nieuwe Werken”

Het ComsysConnect systeem is optimaal ingericht op werken ongeacht plaats of tijd cq. "Het Nieuwe Werken". Steeds meer organisaties ontdekken de kracht van het flexibel werken (het nieuwe werken) en staan hun medewerkers toe geheel of gedeeltelijk vanuit huis of dichterbij huis te werken. Medewerkers worden niet meer afgerekend op aanwezigheid maar op output en prestaties. Ook voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt bestaat op deze wijze de kans opnieuw in het arbeidsproces te worden betrokken dankzij het ComsysConnect callcenter systeem.

De voordelen beperken zich niet alleen tot de medewerkers. Ook voor de werkgever kan het invoeren van het Nieuwe Werken bijdragen aan het terugdringen van verloop, doordat medewerkers zich betrokken voelen en daardoor gemotiveerder zijn. In geval van bijvoorbeeld ziekte van de kinderen, of storingen in het openbaar vervoer kan men via ComsysConnect blijven werken en blijft de arbeidsproductiviteit op peil (of stijgt). Ook bij extreme piekmomenten is het uiterst eenvoudig om uw medewerkers (via email/SMS etc.) op te roepen om snel in te loggen en mee te draaien.

Het Nieuwe Werken heeft dus ook invloed op de callcenter arbeidsmarkt. Doordat een combinatie van diverse werkpleklocaties mogelijk wordt, ontstaan nieuwe mogelijkheden voor openingstijden van uw callcenter. Door de juiste rapportage en integratie met HR en planningstools bent u in staat nog beter te sturen op de benodigde capaciteit.

De enige infrastructurele zaken die de opdrachtgever zelf dient te regelen is per agent werkplek een telefoon met van buiten af aankiesbaar telefoonnummer + headset en een PC met een internetverbinding. Uiteraard kan ComsysConnect hierin adviseren.

Agenten kunnen overal werken waar een telefoon en een PC met internet verbinding beschikbaar is. Dit biedt de mogelijkheid voor thuiswerkende agenten en/of agenten te verdelen over geografisch gespreide locaties.

Indien door een calamiteit de ontruiming van het contactcenter noodzakelijk is kan eenvoudig het verkeer naar andere werkplekken overgezet worden.

ComsysConnect is lid van:



en



Platform Voordelen:

- *Schaalbaar*
- *Redundant*
- *Flexibel*
- *Eenvoudige IVR integratie*

Meer weten?

Bel ons op: 088-2334000 of stuur een bericht naar info@comsysconnect.com

U kunt ons ook volgen op www.twitter.com/comsysconnect