

Het Belgische Nixxis breidt uit naar Marokko en Mauritius

Na de talrijke implementaties van zijn Cloud-oplossing in de meest vooraanstaande callcenters in BeNeFraLux opent Nixxis, uitgever van software voor contactcentra, een filiaal in Marokko en op het eiland Mauritius. Het bedrijf behoudt zijn leidinggevende positie op het gebied van digitale transformatie van de klantrelatie.

Brussel, 18 oktober 2016 – Nixxis, uitgever van software voor contactcentra en actief in meer dan 30 landen, kende een groei van 20% in 2015, en opent een nieuw filiaal in Marokko en op het eiland Mauritius, toplocaties voor de offshoring van diensten. Callcenters werden vroeger gezien als activiteiten waarvan de kosten beperkt moesten worden, wat ten nadele ging van de kwaliteit. Aangezien organisaties nu meer dan ooit belang hechten aan de relatie met de klant, beschouwen zij callcenters nu meer en meer als winstcentra.

“Ondernemingen hebben het belang van een goede klantrelatie onderkend”, vertelt Luc Francis Jacobs, algemeen directeur van Nixxis. *“Daarom besteden zij deze activiteit steeds vaker uit aan callcenters, die de vereiste knowhow hebben en weten welke diensten ze kunnen re- of delokaliseren. Binnen die logica opent Nixxis een filiaal in Marokko en op Mauritius, boven op zijn hoofdkwartier in Brussel en zijn kantoor in Parijs.”*

De oplossingen van Nixxis bieden de mogelijkheid om de vragen van alle consumenten, ongeacht het gebruikte communicatiekanaal (e-mail, telefoon, sms, fax, sociale netwerken of chats) te centraliseren en via een unieke interface door te sturen aan personen met de vereiste vaardigheden. Zo behandelen operators de vragen die hen rechtstreeks aanbelangen en krijgen klanten sneller een antwoord.

“De mens is geschapen met twee oren, maar met slechts één mond, omdat luisteren cruciaal is om te overleven”, voegt Luc Francis Jacobs toe. *“Hetzelfde geldt voor een bedrijf, dat vandaag nog meer op zijn hoede moet zijn aangezien de klanten niet één, maar wel duizenden monden hebben. En dat is zonder rekening te houden met de komst van de consumenten van de generatie Y, die een ongeziene neiging hebben om hun mening te uiten en dagelijks gebruik maken van een zestal verschillende communicatiekanalen. Deze generatie maakt meer dan ooit haar consumptiekeuzen in functie van de kwaliteit van haar relatie met een merk. Daarom bieden wij vandaag al een oplossing, aangepast aan de inzet van de digitalisering van morgen.”*

De callcenters zijn niet alleen in Marokko en op Mauritius een bloeiende sector, maar ook in België. Ze bieden een enorm potentieel om laaggeschoolden aan te werven en op te leiden. Werknemers in de branche ontwikkelen namelijk na verloop van tijd onverwachte, erg gewaardeerde vaardigheden in de verkoop- en supportsector. *“Uitstekend nieuws in een periode waarin men leeft voor zijn werk en voor de consument!”*, zegt Luc Francis Jacobs tot slot.

Over Nixxis:

Nixxis is een uitgever van professionele software, gespecialiseerd in call- en contactcentra en in oplossingen voor communicatie met de klant. Duizenden gebruikers overal ter wereld stellen hun vertrouwen in Nixxis dankzij zijn team met meer dan 100 jaar ervaring in oplossingen voor communicatie met de klant. De vooruitstrevende software Nixxis Contact Suite, een visionaire en modulaire software, werd ontworpen door te anticiperen op de

toekomstige noden van contactcentra aangaande communicatie met de klant (telefoon, e-mail, chat, sms, sociale netwerken). 80% van de klanten stelt een stijging tot 20% van hun rentabiliteit vast.

Alle informatie over de onderneming is beschikbaar op dit adres: <http://www.nixxis.com/>

Perscontact

Vincent Morrens

Head of Media Relations

VADEMECOM

Tel: +32 (0) 2 269 50 21

E-mail: +32 (0) 475 93 25 16

vm@vadecom.be