



Virtueel contactcenter maakt Het Nieuwe Werken voor G4S mogelijk

G4S Cash Solutions kiest voor efficiencyverbetering en nóg meer klantvriendelijkheid met de inzet van Online Contact Center (OCC) van Mtel. Deze met IVR (Interactive Voice Response) geïntegreerde callcenteroplossing is het antwoord voor bedrijven met de behoefte om grote aantallen binnenkomende telefoongesprekken te stroomlijnen en efficiënt af te handelen. De behoefte aan flexibiliteit en management informatie zijn de belangrijkste argumenten van G4S om de overstap te maken.

Direct de juiste afdeling aan de lijn

Door inzet van de IVR-dienst Online Routing Manager, kiezen bellers naar de divisie Cash Solutions van G4S zelf de afdeling die zij willen spreken. G4S heeft daarnaast ook de mogelijkheid om in te spelen op veelgestelde vragen of actualiteiten door zelf meldteksten in te spreken en op de lijn te plaatsen.

Eenvoudig en snel mensen bijschakelen

De Customer Service Desk van G4S gaat werken met OCC contact center software. Hiermee zijn de medewerkers in staat om snel en efficiënt gesprekken aan te nemen en af te handelen.

Doorslaggevend voor de keuze voor deze oplossing was de mogelijkheid om eenvoudig en snel mensen bij te schakelen in een drukke periode. Theo Klomp, Manager ICT bij G4S: "Door de flexibiliteit van de Mtel contactcenter dienst kan G4S eenvoudig en sneller schakelen binnen de dynamische wereld van waardetransport. Dit werkt in het voordeel op onze efficiency en service naar klanten."

Managementinformatie om klantingang te optimaliseren

In de nieuwe situatie kan G4S onder andere 24 uur per dag, 7 dagen per week het aantal binnenkomende gesprekken, de meest gestelde vragen en de prestaties van de helpdesk monitoren. Met deze informatie kan G4S de telefonische ingang afstemmen op de vragen van de bellers. Remco Spierings, Directeur Sales bij Mtel beaamt dit: "De management informatie draagt op deze manier bij aan zowel een efficiencyverbetering voor G4S als aan de klantvriendelijkheid naar de bellers toe en dat is waar het om gaat".

Alvast klaar voor het Nieuwe Werken

G4S is als groot transportbedrijf bewust bezig met het milieu. Zo introduceerden zij onlangs de eerste elektrische geldwagen. Het Nieuwe Werken, waarbij mensen de mogelijkheid hebben om vanuit huis of een andere vestiging te werken, staat dan ook hoog op de agenda. Met de geïntegreerde hosted oplossing van Mtel, waarbij alle functionaliteit online beschikbaar is, is de helpdesk van G4S in elk geval alvast klaar voor Het Nieuwe Werken.

**Over G4S**

G4S Cash Solutions verzorgt en ontwikkelt nieuwe beveiligingsconcepten die marktpartijen als retailers en banken in staat stellen zorgeloos met cashgeld te werken. Het bedrijf is onderdeel van G4S, een onderneming die met 625.000 medewerkers in meer dan 120 landen wereldleider is in Security Solutions. G4S is genoteerd aan de London Stock Exchange, met een secundaire notering in Kopenhagen.

Over Mtel

Met ruim 20 jaar ervaring en honderden klanten beschikt Mtel over de zakelijke en technische expertise om betrouwbare, schaalbare en flexibele klantcontactoplossingen te realiseren. Circa 20% van al het inkomende telefoonverkeer in Nederland wordt door Mtel afgehandeld, wat neerkomt op ruim 80 miljoen klantcontacten per jaar. Mtel levert diensten in een Software as a Service (SaaS) model.