



# Teleperformance

## PERSBERICHT

### Teleperformance en MCXess faciliteren in Pan- Europese recall-acties

**Amstelveen/Tilburg, 15 juli 2010 - Teleperformance, marktleider in de contact center branche, werd onlangs door één van haar grootste klanten in de Benelux ingeschakeld voor een Pan-Europese recall-actie. Tijdens deze recall-actie werd een product teruggeroepen omdat het gevaar kon opleveren voor de gezondheid van de consument. Samen met MCXess heeft Teleperformance de krachten gebundeld om voor deze actie gedegen contact centers in te richten.**

Een recall-actie is voor fabrikanten die op internationaal niveau opereren een enorme uitdaging. Tijd voor fouten is er niet; alles moet snel en in één keer goed geregeld zijn. Voor Teleperformance en MCXess was het van belang snel en adequaat te handelen om eventuele merkschade te beperken. Om het contact center bereikbaar te maken voor consumenten vanuit 17 verschillende landen, heeft MCXess hiervoor binnen 24 uur servicenummers geactiveerd. Op global niveau zijn deze servicenummers bij MCXess voorradig, dus het activeren van deze nummers was snel geregeld. Vervolgens werd door het MCXess intelligent routeringsysteem het verkeer op basis van taalkeuze binnen Europa gerouteerd naar de juiste contact centers.

Dirk Stuij, Chief Commercial Officer bij Teleperformance Benelux: “Door de samenwerking met MCXess op het gebied van Global Inbound Services kan Teleperformance nog meer waarde toevoegen aan de diensten die wij onze klanten leveren. Teleperformance heeft een goed resultaat neergezet door de grote verkeerspiek vanuit heel Europa adequaat op te vangen en daarmee de consument een zo goed mogelijke klantbeleving te geven.”

Ook Sebastiaan Berntsen, Marketing Director bij MCXess is zeer tevreden over de samenwerking: “Samen met Teleperformance hebben wij wederom een uitstekende kwaliteit in dienstverlening geleverd voor één van de grootste klanten van Teleperformance in de Benelux. Recall-acties zoals deze en de gekozen communicatiestrategie zijn bepalend voor de productbeleving van de consument. Dit zijn dan ook precies de vraagstukken waarin MCXess gespecialiseerd is: het uitbrengen van advies, het bedenken van oplossingen of gewoon snel en adequaat implementeren.”

#### **Over Teleperformance**

Teleperformance is 's werelds voornaamste provider voor het uitbesteden van CRM en contactcenterdiensten en combineert internationale expertise en best practices met de kracht van ervaren lokaal management. Teleperformance Benelux, opgericht in 1993, is uitgegroeid tot de topspeler in de contact center branche en biedt haar complete dienstverlening aan vanuit vestigingen in Zoetermeer, Tilburg, Roermond, Maastricht en Brussel. In de Benelux zijn meer dan 2300 medewerkers actief die werken voor een groot aantal prominente merken in diverse branches.

## Over MCXess

MCXess is een Global Multi Channel Communications Provider en geeft advies op het gebied van oplossingen voor en de implementatie van multi channel strategieën. MCXess biedt wereldwijde dekking op het gebied van Telefonie, SMS en Web en integreert deze communicatiekanalen met intelligente routing en on-demand hosted diensten, zoals Voice Response, SMS- en Web-diensten, IP Telefonie, Hosted Contact Center Services, Unified Communications en Callcenter Outsourcing. MCXess's oplossingen, met meerwaarde op het gebied van Customer Service, Self Service en Direct Marketing, internationaliseren de doelgroep van organisaties, stroomlijnen klantcontactmomenten en zijn gericht op het vereenvoudigen van bedrijfsprocessen en het verlagen van kosten.

---

Niet voor publicatie:

Voor meer informatie over dit bericht kunt u contact opnemen met:

Teleperformance  
Marjon van Dinther  
Marketing & Communicatie Coördinator Benelux  
Telefoon: +31 6 31 01 35 08  
E-mail: [Marjon.vanDinther@Teleperformance.com](mailto:Marjon.vanDinther@Teleperformance.com)

MCXess B.V.  
Rosemarie Broek  
Marketing Communicatie Manager  
+31 20 47 22 288  
[Rosemarie.Broek@MCXess.com](mailto:Rosemarie.Broek@MCXess.com)

