



PRESS RELEASE

09 september 2008

TELEPERFORMANCE ZET AVAYA CONTACT CENTER EXPRESS IN VOOR WEB CHAT EN CALL-ME-NOW

Nieuwegein, 09 september 2008 – Customer Service specialist Teleperformance neemt Avaya Contact Center Express in gebruik om haar klanten een nieuwe functionaliteit te bieden. Teleperformance is de nummer 1 op het gebied van contact center management wereldwijd. Het bedrijf beschikt daartoe over verschillende vestigingen in Nederland, waaronder de vestigingen in Tilburg, Zoetermeer, Maastricht en sinds kort ook in Roermond. Dankzij de inzet van Avaya Contact Center Express kan Teleperformance haar klanten nu ook de mogelijkheid tot Web chat- en Call-me-now-functionaliteit bieden. Klanten van Teleperformance kunnen deze functionaliteiten direct op hun eigen website plaatsen.

Steeds meer mensen bezoeken eerst de website van een organisatie of bedrijf voordat ze contact opnemen. Om dit contact nog professioneler en klantvriendelijker in te richten, wordt steeds vaker gebruik gemaakt van de nieuwste internettechnologieën. Via Web chat kan een bezoeker direct in contact komen met een agent in het contactcenter van Teleperformance en bijvoorbeeld informatie aanvragen of een bestelling plaatsen. Klanten kunnen er ook voor kiezen om via de Call-me-now-functionaliteit teruggebeld te worden. Met het aanbieden van deze nieuwe mogelijkheden versterkt Teleperformance haar dienstenportfolio. Zij biedt hiermee haar klanten een ruim keuzepakket aan communicatiemiddelen, zonder extra investeringen, en komt hiermee tegemoet aan de wensen van de huidige consument.

Norbert van Liemt, CEO van Teleperformance: “Het internet is voor onze klanten en zakelijke relaties een cruciaal kanaal voor klantcontact. Door functionaliteiten als Web chat en Call-me-now op hun site beschikbaar te stellen, verbeteren ze de klantervaring en hun dienstverlening. Dat zorgt voor onderscheidend vermogen en een effectievere klantbenadering.”

Chris de Jongh, managing director bij Avaya Nederland: “Teleperformance is voortdurend op zoek naar innovatieve tools die klanten voordeel opleveren. De Avaya-oplossingen voor contactcenters sluiten daar optimaal bij aan. Wij zijn dan ook enthousiast over de keus van Teleperformance voor onze contactcenter-software.”

Over Teleperformance Nederland

Met meer dan 85.000 werknemers in dienst, verspreid over 281 vestigingen in 45 landen is de Teleperformance Groep wereldwijd marktleider op het gebied van Contact Center Management. In Nederland opereert Teleperformance onder verschillende handelsnamen waaronder Teleperformance voor Customer Care & Customer Sales. Cash Performance voor debiteurenbeheer en Teleperformance Technical Help voor technische ondersteuning.

Met het combineren van deze expertises is Teleperformance in Nederland nog beter in staat haar klanten te bedienen en is daarmee de partner die iedere klant verdient. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Inki Konings, telefoonnummer 079 – 342 98 00 of via inki.konings@teleperformance.nl



Over Avaya

Avaya, Inc. ontwikkelt, bouwt en beheert communicatienetwerken voor meer dan een miljoen bedrijven over de gehele wereld, waaronder meer dan 90% van de Fortune® 500. Het bedrijf is wereldleider voor veilige en betrouwbare Internet Protocol-telefoniesystemen, communicatiesoftwareapplicaties en -diensten. Avaya is de drijvende kracht achter convergentie van spraak- en data-applicaties op IT-netwerken. Bedrijven van elke mogelijke omvang kunnen hun bestaande of nieuwe netwerken optimaal inzetten, hun productiviteit verbeteren en hun onderscheidend vermogen versterken. Voor meer informatie: www.avaya.nl.

Voor meer informatie:

Lammers van Toorenborg Benelux PR
Anja Breunis / Marije Perdon
Tel.: 030 656 50 70
avaya@lvtp.nl