

Dato: 11. marts 2020

PRESSMEDDELANDE

TELEFACTION BLIR EN DEL AV AXCESS NORDIC

Ökad efterfrågan av en 360-gradig inblick av kundupplevelsen samt en ambition om att bli den nordiska marknadsledande leverantören på området gjorde att Axxess Nordic investerade i uppköpet av pionjären inom kundfeedback, företaget TeleFaction. Uppköpet har gjort att Axxess Nordic nu fördubblat både den tekniska och den konsultativa kompetensen på detta område.

TeleFaction har sedan starten i 2001 hört till de mest tongivande leverantören just inom feedback management medans Axxess Nordic är känt för sin spetskompetens inom Speech analytics, automatiserad samtalsanalys och sitt partnerskap med mjukvaruproducenterna Verint & Calabrio.

Uppköpet av TeleFaction öppnar upp för att Axxess Nordic framöver kan erbjuda en 360-gradig insikt baserat både på kundmätningar, Speech analytics och mycket mer!

"Kraven för en god kundservice har aldrig varit högre än nu. Samtidigt utvecklas digitaliseringen i snabb takt i form av självbetjäning av kundens upplevelse av bra service. Uppköpet av TeleFaction betyder att vi nu har ett ännu starkare varumärke för att hjälpa våra kunder med att uppnå en 360-gradig inblick av alla aspekter av kundupplevelsen" säger Sebastian Nielsen, CEO på Axxess Nordic.

Axxess Nordic, som har sitt huvudkontor i Ballerup utanför Köpenhamn, har sedan 2007 arbetat med en hel rad nordiska kunder med att implementera och använda teknologi som sammanfattas av Gartner som Workforce Engagement (WEM) från mjukvarujättarna Verint & Calabrio.

Speech analytics & automatiserad samtalsanalys är på framfart just nu. Tillsammans med mer väletablerade processer som bemanningsplanering och Quality management för kundtjänster, är dessa alla fokusområden för verksamheter som prioriterar god kundservice.

"Vi oplever at mange af vores kunder ønsker at få et klarere billede af kunderejsen på tværs af kommunikationskanalerne. Med de stærke kompetencer fra TeleFaction tager vi endnu et skridt i retning af at kunne hjælpe vores kunder med dette", siger Sebastian Nielsen.

Fakta om Axxess Nordic

- Etablerat 1998
- Specialister inom Workforce Engagement Management (WEM) och Voice of the Customer (VOC) sedan 2007
- Hjälper verksamheter i hela Norden
- Huvudkontor i Ballerup, Danmark
- Platinapartner med ledande mjukvaruleverantörer av WEM-lösningar - Verint & Calabrio

- Partner med lokala implementeringsaktörer i Sverige, Norge, Finland och på Island

Läs mer om Axxess Nordic här: <https://axcessnordic.com/sv/startside/>

Fakta om TeleFaction

- Etablerat 2001
- Leverantör av Customer Feedback-lösningar
- Pionjärer inom IVR- undersökningar (post call surveys)
- Strategisk, taktisk och operativ konsult inom CSAT, NPS, eNPS m.m.
- TeleFaction ägs nu av Axxess Nordic

Läs mer om TeleFaction här: <https://telefaction.com/>

För mer information kontakta:

Sebastian Nielsen

CEO

Mobil: +45 40 31 00 15

Mail: seb@axcessnordic.com