

Dato: 11. marts 2020

PRESSEMEDDELELSE

TELEFACTION BLIVER EN DEL AF AXCESS NORDIC

Stigende efterspørgsel efter 360-graders indsigt i kundeoplevelsen, og en ambition om at blive markedsledende i Norden på området får Axxess Nordic til at investere i customer feedback-pioneren TeleFaction. Med opkøbet fordobler Axxess Nordic sine tekniske og rådgivningsmæssige kompetencer på området.

TeleFaction har siden starten i 2001 hørt til de toneangivende leverandører af kontaktpunktsmålinger, mens Axxess Nordic herhjemme nok mest er kendt som specialist inden for Speech Analytics, automatiseret samtaleanalyse og partnerskaber med producenterne Verint og Calabrio.

Med opkøbet af TeleFaction kan Axxess Nordic fremover tilbyde 360-graders indsigt baseret på både kundemålinger, Speech Analytics, Text Analytics og meget mere.

”Kravene til god kundeservice har aldrig været større end nu. Samtidig udfordrer digitalisering og selvbetjening kundernes oplevelse af god service. Med opkøbet af TeleFaction har vi et endnu stærkere afsæt for at hjælpe vores kunder med en 360-graders indsigt i alle aspekter af kundeoplevelsen”, siger Sebastian Nielsen, administrerende direktør, Axxess Nordic.

Axxess Nordic, der har hovedkvarter i Ballerup, har siden 2007 hjulpet en række nordiske kunder med at implementere og udnytte teknologier, der hos Gartner går under fællesbetegnelsen Workforce Engagement Management (WEM) fra producenterne Verint og Calabrio.

Især er Speech Analytics, automatiseret samtaleanalyse, på vej frem i øjeblikket. Men anerkendte discipliner som mandskabsplanlægning og kvalitetskontrol af kundeservice er stadig aktuelle fokusområder for virksomheder, som prioriterer god kundeservice.

”Vi oplever lige nu, 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

- Etableret 1998
- Specialister i Workforce Engagement Management (WEM) og Voice of the Customer (VOC) siden 2007
- Hjælper virksomheder i hele Norden
- Hovedkvarter i Ballerup, Danmark
- Platinpartnerskab med førende software leverandører af WEM-systemer (Verint og Calabrio)
- Partnerskaber med lokale implementeringspartnere i Sverige, Norge, Finland og Island

Læs mere om Axxess Nordic her: <https://axcessnordic.com/operational-insight/>

Fakta om TeleFaction

- Etableret 2001
- Leverandør af Customer Feedback-løsninger
- Pioner inden for IVR- surveys (post call surveys)
- Strategisk, taktisk og operationel konsulentbistand inden for CSAT, NPS, eNPS etc.
- TeleFaction ejes af Axxess Nordic

Læs mere om TeleFaction her: <https://telefaction.com/>

For mere information, kontakt

Sebastian Nielsen

CEO

Mobil: +45 40 31 00 15

Mail: seb@axcessnordic.com