

Taysir Services is een internationaal gerichte onderneming van Nederlandse bodem die hoogwaardige BPO-diensten op offshore locatie levert. Vanuit de Free Trade Zone van de havenstad Tanger in het uiterste noorden van Marokko en op slechts 15 kilometer afstand van de EU verzorgen zij multilinguale klantcontacten en taalgevoelige front- en back-office werkzaamheden.

Alle agents spreken vloeiend en accentloos Nederlands en zijn volkomen bekend met de Nederlandse belevingswereld. Zij zijn veelal in Nederland opgegroeid, hebben hier gestudeerd en (re)emigreren nu naar Marokko met baangarantie. Klanten zullen daarom op geen enkele wijze merken dat de dienstverlening vanuit het buitenland geschiedt.

‘Eind 2007 kwamen wij met Mtel in gesprek, op 31 december hebben we het contract getekend en sinds 21 januari draaien we het contactcenter op Whizper,’ zegt Jalal Ouissal van Taysir. ‘We gebruikten al een op VoIP gebaseerde oplossing maar zochten een meer schaalbare multi-channel oplossing waar we de toekomst mee in kunnen. Die hebben we in Whizper gevonden. De belofte van het SaaS model is uitgekomen.’

Met de Whizper online contactcenter dienst van Mtel kan Taysir diensten via verschillende mediakanalen aanbieden zoals: inbound en outbound telefonie; e-mail; chat; co webbrowsing; sms; fax en post. Het bijzondere van een multichannel benadering is dat alle klantcontacten integraal in één centrum afgehandeld kunnen worden. De ervaring leert dat dit de efficiency verbetert en de klanttevredenheid verhoogt.

‘Met Whizper is Taysir klaar voor de toekomst,’ zegt Remco Spierings, Sales Manager bij Mtel. ‘Taysir is een bedrijf met veel potentie en een sterke ambitie. Met Whizper kunnen we zowel qua capaciteit als functionaliteit snel opschalen. De verwachtingen zijn hoog gespannen.’