

TELLA

# Telia CallGuide Express

Komplett tjänst för effektivare  
telefonbaserad kundvård

Anette Bornäs

Produktchef

**TELIA**

# Vad tycker kunderna är mest irriterande?

32 %

Tvingas vänta utan information om köplacering

38 %

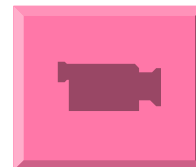
Få svar av någon som inte kan ge den önskade servicen

*Källa: IDG, 2006*



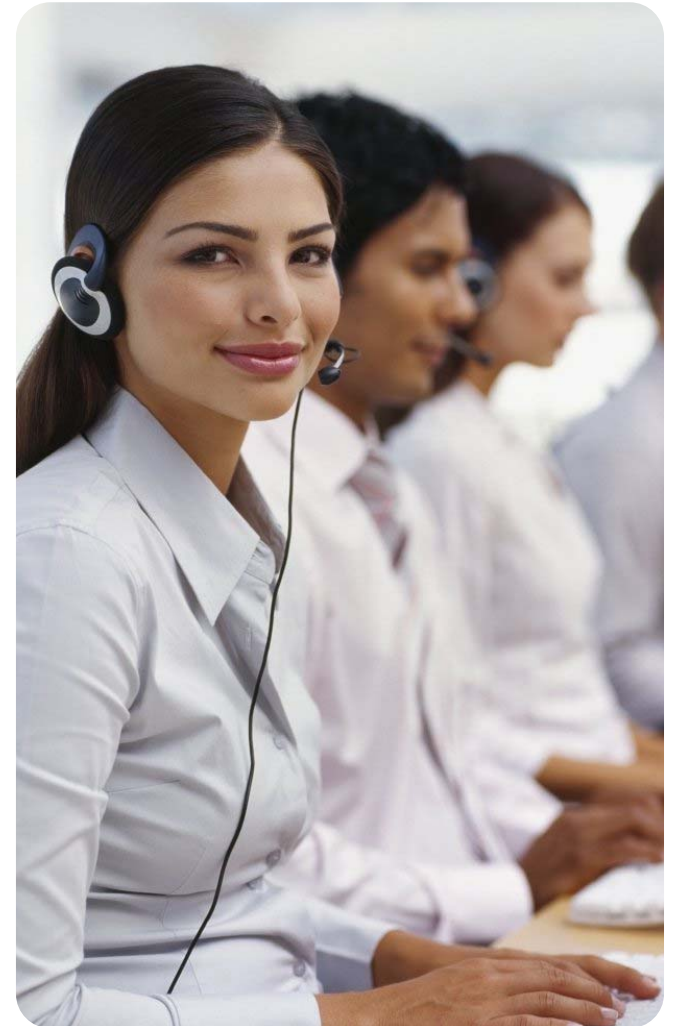
# Öppen famn för telefonkunderna

- Välkomstmeddelande
- Informationstjänst (tillfälligt meddelande)
- Menyval
- Identifiering
- Köbesked med köplacering
- Eventuellt erbjudande om callback



# Rätt samtal till rätt handläggare

- Samverkan i flexibla köer
- Utnyttja kompetensen optimalt
- Minimera handläggningstid
- Undvik vidarekoppling
- Omstyrning av samtal till externt nummer vid visst menyval



# Skapa möjlighet att välja bort telefonkön (Callback)



... plats nr 18.  
Vill du bli uppringd när  
det är din tur, tryck 5.



Yes!

# Fler effektiva funktioner

- Screen pop
  - Tar fram information om kunden eller ärendet
  - Spar värdefull tid för agenten
- Mobil inloggning för agenter i kundtjänsten
  - Alla i företaget kan vara en länk i kundrelationen



# CallGuide Pulse Nulägesövervakning



# CallGuide Stat Statistikrapporter



Org område: SollDeckOnlineSwe

2009-01-01

Samtal i kö		Samtal i väntelista	
<b>24</b> Inkomna från talvar	0 Talvarsamtal som ej begärt personlig service	<b>24</b> Talvarsamtal som begärt personlig service	
0 Inkomna talvarsamtal från annat org område	11 Talvar - Korrekt evolverade samtal av agent	5 Övergivna talvarsamtal efter begärt personlig service	
11 Bevärade talvarsamtal	3 Talvarsamtal framskjut till extern part	0 Talvarsamtal eskalerade till annat org område	
0 Talvar - Aterplacering i kö	4 Avslut i automatiska tjänster, talvarsamtal	0 Tappade talvarsamtal efter begärt personlig service	
0 Talvar - Bevärade återplacering samtal	0 Tappade vid stängt, ingen inloggad eller fräktigt menyal	0 Talvar - Tappade vid slut på talvarskänjer	
<b>5</b> Övergivna talvarsamtal efter begärt personlig service	4 Övergivna talvarsamtal i kö eller väntelista	<b>0</b> Tappade talvarsamtal efter begärt personlig service	
1 Övergivna hos agent	0 Tappade talvarsamtal under framtystning	0 Tappade talvarsamtal	
<b>4</b> Avslut i automatiska tjänster, talvarsamtal	0 Övergivna talvarsamtal efter endast automatiska tjänst	<b>1</b> Tappade vid stängt, ingen inloggad eller fräktigt menyal	
0 Övergivna talvarsamtal efter stängt menyal	0 Övergivna talvarsamtal efter stängt menyal	0 Tappade talvarsamtal vid stängt eller fräktigt menyal	
4 Övergivna samtal som återgått till automatiska tjänster från kö	4 Övergivna samtal som återgått till automatiska tjänster från kö	1 Tappade efter stängt menyal eller ingen inloggad agent	
		0 Tappade samtal som återgått till automatiska tjänster efter kö	

CallGuide  
Systemstatistik Lag Org område - talvarsamtal  
Dagrapport, org område - dag: Utdat: 2009-01-14 klockan 10:04:47 v. 6.0.0.0 5/1 av 2

Org område: SollDeckOnlineSwe

Talvarsamtal som inte blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade	Talvarsamtal som blivit avklarade
0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	6	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	3	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

# CallGuide Admin Konfiguration

# Tjänsten CallGuide Express förenklar

## Allt det här slipper du:

- Välja teknisk lösning
- Handla upp hårdvara, mjukvara och support
- Binda kapital i utrustning
- Administrera och finansiera drift, service och support

## I stället får du:

- Medlemskap i den nordiska kretsen av framgångsrika CallGuide-kunder
- Möjlighet att uppgradera om behoven växer



TORSDAGEN DEN 12 MARS

# ComputerSwe

## Alla vägar bär till tjänster

Många vill slippa köra  
applikationerna själva

**ANVÄNDARE** Marknaden för att hyra applikationer som tjänster är glödhet. Drivkrafterna är många, exempelvis ökad flexibilitet och väsentligt sänkta kostnader. Dessutom blir krånglet med programlicenser ett minne blott.

”

Vi vill köpa funktioner, inte teknik. Det kan vi göra genom att hyra tjänster, säger Tobias Malmgren, cio på Länsförsäkringar.

*Computer Sweden*

... tack!