



## Supportaftale

**Hold din løsning i topform**

Support til den daglige drift  
så alle er klar til dagens opgaver

## Hold løsningen opdateret - helt uden bøv! og besvær

Når du vælger en løsning fra TDC, sørger vi altid for, at du kommer godt i gang, så det hele er klar til brug fra første dag. En supportaftale sikrer dig, at løsningen også er opdateret fremover – uden at belaste de interne ressourcer.

### Hvad omfatter aftalen?

- ✓ Oprettelse/nedlæggelse af brugere
- ✓ Ændring af velkomsthilsen og natsvar
- ✓ Ændring af eksisterende funktioner og faciliteter:
  - Ændring af eksisterende call centre
  - Ændring af eksisterende menuvalg
  - Ændring af eksisterende søgegrupper
- ✓ Ændring af brugerprofiler
- ✓ Hjælp til upload af lydfiler
- ✓ Hjælp til opsætning af call center rapporter/ændring
- ✓ Hjælp til tilpasning af Unity produkter
- ✓ Hjælp til tilpasning af Communicator
- ✓ Hotline support til virksomhedens navngivne systemansvarlige

### Hvordan foregår det?

Med en supportaftale dækker vi den daglige drift af løsningen. I stedet for, at du og dine medarbejdere selv bruger tid på det, overlader I opgaven til os, når der skal ændres og opdateres. Vi står til rådighed telefonisk og digitalt, så ændringer kan gennemføres hurtigt.

## Hvorfor er det en god idé?

Professionel kundeservice står og falder med telefonbetjeningen. Klar besked, hurtig omstilling, velkomsthilsner og ringegrupper skal fungere optimalt, hvis ikke kunden skal vente ved telefonen – eller ringe til konkurrenten. Lad os løfte opgaven, så ingen spilder tiden, og telefonbetjeningen er i topform.

- Giv kunderne god telefonservice og klar besked
- Fokuser på forretningen i stedet for administration
- Overlad service, support og opdateringer til eksperterne
- Styrk profilen med præcise beskeder, hilsner og musik
- Undgå spildtid og få større udbytte af din løsning
- Sørg for at ringegrupper mv. afspejler organisationen
- Oplev en enkel dialog med support – telefonisk og digitalt





### **Har du brug for en supportaftale?**

Skal din virksomhed have opdaterede ferieresvar ved helligdage og lukkedage?  
Har du brug for at henvise til alternative numre, når telefonen ikke bliver taget?  
Eller skal du ændre søgegrupper som følge af organisationsændringer og nyansættelser?

Så kan du og dine medarbejdere overlade opgaven til os med en supportaftale. Vi står for ændringer og opdateringer, så I kan fokusere på at skabe værdi i forretningen.