



TELE2

Guiden till nåbar
och effektiv
kundkontakt



Bättre tillgänglighet, starkare kundkommunikation och fler affärer

Många affärer försvinner på sätt som aldrig framgår av någon rapport. Inte för att tjänsten, produkten eller priset var fel, utan det handlar om något så grundläggande som tillgänglighet – till exempel för att kunden ringde och inte fick svar. Eller fick vänta för länge, eller hamnade hos fel person.

Det blir snabbt uppenbart när vissa delar av

kundkommunikationen brister. Däremot är det svårare att bedöma var förbättringspotentialen finns – och vad som faktiskt gör skillnad.

Den här guiden hjälper er att ta kontroll över er kundkommunikation – från första kontakt till löst ärende. Guiden hjälper er att kartlägga era kommunikationsbehov och identifiera vilka lösningar som kan göra nytta. Genom att förstå hur växel, contact center och Unified Communication fungerar, och hur de samverkar, kan ni skapa en lösning som både möter dagens behov och växer med verksamheten.

Börja med tre frågor

Det finns många olika typer av kundkommunikation, men förenklat kan den sammanfattas som en kombination av tre saker.

- **Ni tar emot.** Kunder ringer, mejlar eller chattar och ni svarar, oavsett om det gäller köp eller supportfrågor. Det som avgör utfallet är hur snabbt rätt person kopplas in och hur väl ärendet hanteras från start till mål. Ett professionellt första bemötande sätter tonen för hela relationen.
- **Ni når ut.** Påminnelser, statusuppdateringar, bokningsbekräftelser, erbjudanden med mera. Det handlar om kommunikation som ska nå fram vid rätt tillfälle och som kunden faktiskt tar del av. Här blir tidpunkt, relevans och kanalval avgörande för om kommunikationen faktiskt får effekt.
- **Ni samverkar internt.** Bakom kundkommunikationen finns ett team. Effektiv kundkommunikation bygger på att medarbetarna har tillgång till rätt information i rätt tid. Att vara samordnade internt och dela information på ett smidigt sätt sparar inte bara tid, utan påverkar också kundupplevelsen.

De flesta företag känner igen sig helt eller delvis här, även om de faktiska processerna ser olika ut. Det leder oss också in på frågor som är värda att fundera över:

1. **Är ni nåbara när det gäller?**
2. **Hur hanterar ni kunddialoger strukturerat?**
3. **Pratar era system med varandra?**

Både svar och potentiella lösningar kommer att variera. Den funktionalitet ni behöver för att möta dagens behov effektivt är förstås avgörande, liksom antalet medarbetare som hanterar era kundkontakter. Samtidigt kan organisationen förändras, vilket ställer krav på skalbarhet och flexibilitet.



1. Är ni nåbara när det gäller?

Att kontaktvägarna existerar är en sak. Vad som händer när en kund faktiskt hör av sig är en annan.

Finns det en risk att kunderna avvisas direkt? Hamnar de i telefonkö utan besked om hur länge de måste vänta? Kan medarbetarna svara även ute på fältet? Vet kunderna om de har kommit rätt? Om samtal missas, köer saknar tydlig information eller medarbetare inte kan svara på distans riskerar ni att tappa både affärer och förtroende.

Samtal som hittar rätt, varje gång

En vanlig startpunkt för växande företag är en molnbaserad växel. Den utvecklas enkelt i takt med era behov av nya användare, svarsgrupper och andra funktioner. Ni betalar aldrig för mer än ni använder och slipper köpa in ny hårdvara. Därför kan den molnbaserade växeln oftast ersätta traditionell fast telefoni till lägre löpande kostnader.

Med en företagsväxel kan ni behålla era fasta telefonnummer men ändå ta era samtal via mobiltelefoner, datorer eller IP-telefoner. Ni slipper investera i hårdvara och betalar bara för det ni använder. Genom att koppla växeln direkt till medarbetarnas mobiler blir de fasta telefonabonnemangen därmed överflödiga.

Inkommande samtal kopplas automatiskt till rätt person eller avdelning, oavsett var medarbetarna befinner sig. Kunder får tydlig information i kö och upplever att de blir omhändertagna från första sekund. Med schemalagda öppettider kan ni låta professionella utanför kontorstid genom bland annat informativa standardsvar eller röstbrevlåda.

Tele2 Växel för medelstora företag

Med Tele2 Växel får ni en modern, molnbaserad telefonväxel som är byggd för företag som vill växa utan krångel. Allt är mobilanpassat, enkelt att administrera och redo att användas där ni jobbar – på kontoret, hemma eller på resande fot.

Här ingår exempelvis:

- Svarsgrupper med köhantering, menystyrning och schemalagda öppettider
- Hantera samtal via mobil, dator eller fast anknytning
- Kostnadsfria interna samtal inom Sverige
- Tillval: kalenderintegration (Outlook), Teams-integration, statistik, inspelning

Läs mer om [Tele2 Växel](#) eller [kontakta oss](#) så berättar vi mer.

Kan ni inte alltid svara? [Tele2 Svarsservice](#) innebär att professionella telefonister hanterar era inkommande samtal dygnet runt, året om när ni inte kan, på svenska och engelska.

[Tele2 Ai-receptionist](#) är ett komplement som svarar på enklare frågor automatiskt, dygnet runt, på upp till 90 språk. Enklare ärenden kan hanteras automatiskt, medan mer komplexa frågor kopplas vidare till rätt person.

2. Hanterar ni kunddialoger strukturerat?

Har ni ett större antal medarbetare som jobbar uteslutande med hantering av kundkontakt?

En tidig varningssignal är att ärendena staplas upp och blir svåra att följa upp. Kanske vet ni inte varför kunder är missnöjda, och agenterna lägger mer tid på att leta information än att lösa problem.

När inflödet av kundärenden ökar kan ni nå en punkt där även en molnväxel känns otillräcklig. Då kommer contact center-lösningar in som ett nästa steg.

Contact center – allt i ett flöde

Ett contact center samlar samtal, mejl, chatt och sociala meddelanden i ett gemensamt gränssnitt. Varje inkommande ärende kopplas automatiskt till rätt medarbetare baserat på kompetens och tillgänglighet.

Resultatet är att kunden slipper upprepa sig, samtidigt som agenten slipper kontrollera bakgrund. Ni får realtidsdata om kötider, ärendetyper och kundnöjdhet. Flaskhalsar blir synliga och kan åtgärdas löpande.

Utvärdera contact center när:

- Krävande ärenden kommer in kontinuerligt.
- Kunderna kontaktar er via flera olika kanaler.
- Ni saknar data om svarstider och kvalitet.
- Uppföljning av ärenden tar för lång tid.

På Tele2 erbjuder vi flera olika contact center-lösningar för att möta olika behov. Zisson är en omnikanalslösning med brett integrationsstöd. Genesys är ett enterprise-alternativ med ai-kapacitet. Artwise är ett populärt val inom offentlig sektor och kommunal verksamhet.

Utforska våra contact center-lösningar [här](#).

Tveka inte att [kontakta oss](#) om ni är osäkra på vilket system som passar bäst för er verksamhet.

3. Pratar era system med varandra?

Ju fler verktyg ett team använder för att kommunicera, desto mer tid och energi går åt till att hålla koll på var informationen finns. Växeln tar externa samtal, Teams tar interna möten och kanske tar mobilen resten. I normalfallet kommunicerar inget system med något av de andra, vilket leder till dubbelarbete och informationsglapp.

Unified Communication, eller UC, är ett samlingsbegrepp för lösningar som binder ihop era system till ett gemensamt ekosystem.

Samtal, chatt och video i ett system

Här är några exempel på hur vi kan hjälpa ditt företag med mer komplexa tjänster och integrationer.

Jobbar ni redan i Microsoft Teams? Med Tele2 Teams Connect kopplas växeln direkt till Teams, så att det fungerar som ert kompletta kommunikationssystem. Medarbetaren ringer och tar emot samtal på sitt vanliga jobbnummer, med svarsgrupper och röstbrevlåda, direkt i Teams-appen. Vill ni integrera även mobiltelefoni gör Business Trunk for Teams det möjligt att ringa från mobil och Teams-klient simultant, med delad röstbrevlåda och samma utgående nummer, oavsett enhet.

Föredrar ni ett samlat system utan att låsa er till Microsoft? Då finns samverkanstjänster med plattformar som Mitel MiCollab: telefoni, video, chatt, presence och dokumentdelning i ett verktyg. Medarbetarna ser varandras tillgänglighet i realtid, startar ett snabbsamtal i stället för att mejla och kan konsultera rätt kollega på sekunder – utan att kunden behöver vänta eller ringa tillbaka.

Båda alternativen stöder integrationer mot CRM-system, ERP och kalender, vilket ger medarbetarna rätt kundhistorik direkt i kommunikations-verktyget.

Genom integration med kalender, CRM- och affärssystem får ni dessutom tillgång till kunddata och kundhistorik direkt i kommunikationen. Det skapar sömlösa kundupplevelser och gör varje kontakt mer personlig och effektiv.

Vilken lösning passar er?

	Växel	Contact Center	UC
Passar när	Ni vill vara nåbara och professionella	Ni hanterar stora volymer kundkontakter	Ni vill stärka intern samverkan
Primärt fokus	Inkommande samtal	Omnikanalsdialog	Samarbete och närvaro
Typiska användare	Hela företaget	Kundserviceavdelning	Hela organisationen
Naturligt nästa steg	Lägg till UC för intern samverkan	Integrera med växel för sömlöst flöde	Koppla till växel för enhetlig närvaro

Från enskilda lösningar till en helhet

Växel, contact center och UC är inte konkurrerande alternativ – i stället kompletterar de varandra. Många företag börjar med att säkerställa tillgängligheten via växel, och bygger sedan vidare med contact center och UC i takt med att behoven ökar.

Genom att kombinera lösningarna skapar ni ett

sammanhängande kommunikationsflöde där både kund och medarbetare får rätt förutsättningar. Vi hjälper er kartlägga vad ni behöver nu och vad som är framtidssäkert när verksamheten utvecklas.

Utforska våra lösningar inom Unified Communication [här](#).



Tre trender att ha koll på

Utvecklingen inom kundkommunikation går snabbt, och tre områden sticker ut:

- **Ai tar över repetitiva uppgifter.**

Ai-agenter hanterar enklare ärenden automatiskt i samtal, chatt och mejl. Funktioner som tal-till-text, sentimentanalys och automatiska sammanfattningar fungerar som stöd för medarbetarna, som i sin tur frigörs för dialoger som kräver ett mänskligt omdöme. Kombinationen av ai och mänsklig bemanning ökar kundnöjdhet med 61 procent och agenternas produktivitet med 66 procent (källa: Forrester).

- **Sms tappas förtroende och RCS tar över.**

Spoofing och bedrägerimeddelanden har urholkat tilliten till vanliga sms-meddelanden. RCS är nästa generation, som tar ett stort kliv framåt i flera avseenden - bland annat genom verifierad avsändare med namn och logotyp, interaktiva knappar och upp till tio gånger högre klickfrekvens. Det gör RCS lika relevant för proaktiva utskick, påminnelser, leveransnotiser och erbjudanden som för inkommande dialog.

- **Kunderna vill vara mer än ett kundnummer.**

Kraven på personalisering ökar, medan opersonliga köer och generiska svar på sikt urholkar förtroendet. Kunder vill inte börja om från ruta ett vid varje kontaktpunkt, utan förväntar sig att den som svarar känner till deras ärende. Det ökar behovet av system som delar kundhistorik internt, utan att kompromissa med integriteten.





Nästa steg

Att välja kommunikationslösning handlar inte om att göra allt på en gång, utan om att ta rätt steg i rätt ordning. Vad som är rätt ser olika ut för varje verksamhet. Med en tydlig bild av era behov idag – och hur de kan förändras framåt – kan ni bygga en kommunikationsplattform som verkligen stöttar affären.

Vi på Tele2 hjälper er hela vägen från kartläggning till driftsättning, med behovsanalys, konfiguration och kvalitetssäkrad lansering. Effektivare kommunikation minskar dessutom behovet av fysiska möten och resor – en konkret vinst för miljön och ett lyft för er hållbarhetsredovisning.

TELE2



TELE2

Vill ni veta mer om vad rätt lösning skulle göra för ert företag? Boka en kostnadsfri rådgivning på tele2.se/foretag/radgivning så hjälper vi er vidare.