

www.telia.se



Telia Centrex

En växellösning utan gränser

TELIA

En växellösning för ökad effektivitet och bättre lönsamhet

Telia Centrex är en växeltjänst där du använder mobiltelefoner och fasta telefoner som anknytningar. Du blandar de båda typerna i exakt de proportioner du önskar och placerar dem precis var du vill i landet.

Tack vare detta kan du ge varenda medarbetare på företaget ett skraddarsytt, smidigt och säkert telefonistöd. Oavsett om man är på språng eller sitter stilla vid ett skrivbord. Oavsett om man finns på huvudkontoret, på hemarbetsplatsen eller på ett lokalkontor.

Samtliga anknytningar, alltså även de mobila, får direktnummer i det fasta nätet. Äntligen kan du alltså göra verklighet av visionen "En person, ett nummer". Och inte behöver du tveka inför kostnaderna. Exempelvis ingår alla interna samtal i lösningen, både fasta och mobila.

Så här kan det se ut

Anna sköter administrationen och sitter mest vid sitt skrivbord.

Fast anknytning
Huvudnummer och
direktnummer 609 77 00
Internummer 700



Tomas är utesäljare på Syd- och Mellansverige. Merparten av hans dag går åt till kundmöten. Däremellan rattar han sin bil.

Mobil anknytning
Direktnummer 609 77 03
Internummer 703



Peter jobbar som service-
tekniker. Sitter han inte i
bilen så finns han hos
någon kund, i full fart
med en underhållsservice.

Mobil anknytning
Direktnummer 609 77 01
Internummer 701



Nina är innesäljare. Hon har
lång resväg till kontoret och
väljer därför att jobba hem-
ifrån tre dagar i veckan.

Mobil anknytning
Direktnummer 609 77 02
Internummer 702



**Telia
Centrex**



Inga kostsamma investeringar

Eftersom du hyr Telia Centrex slipper du tunga investeringar i en egen växelutrustning. Dessutom undviker du att dra på dig dyrbar överkapacitet, eftersom du själv väljer exakt hur många anknötningar ni ska ha och vilka tillvalsfunktioner som behövs.

Trygg väg in i framtiden

Du äger ingen utrustning som riskerar att bli omodern. I stället hyr du en tjänst, exakt anpassad till de behov du har idag. Skulle läget vara ett annat i morgon är det enkelt att modifiera Telia Centrex. Och när nya teknologier eller funktioner introduceras på marknaden ser vi till att du kan dra nytta av dem om du så önskar.

När du vill sova gott om natten

Telia Centrex är en nätbaserad växellösning i Telias nät. Och vårt nät är förmodligen ett av världens mest tillförlitliga, eftersom vi använder bästa tänkbara teknik och dessutom dubblar utrustning och förbindelser på alla kritiska punkter.

Tack vare detta blir Telia Centrex en mycket säker lösning. Risken är praktiskt taget försumbar att er verksamhet skulle störas av dåligt fungerande telefoni.

Enkelt att vårda kunderna

I Telia Centrex finns en rad praktiska växelfunktioner. De är lika enkla att hantera från en mobil anknötning som från en fast. Så här tillämpar Tomas detta:



Tomas är på väg till ett möte i Västerås. En kund ringer på hans direktnummer 609 77 03 för att reda ut några detaljer kring en order. Tomas har inte informationen tillgänglig utan ber kunden tala med administratören Anna. Han flyttar över samtalet till internnummer 700, så att Anna omedelbart kan ta hand om kunden.



En stund senare ringer han upp den aktuella kunden från sin mobil för att höra om allt är i sin ordning. Kunden ser genast på sin telefon att samtalet kommer från Tomas, eftersom displayen presenterar fastnätsnumret 609 77 03.

Telia Centrex

Han har sagt adjö till inköpschefen och är på väg till parkeringen. Han tar bort hänvisningen och är därmed åter tillgänglig för kunderna och för kollegorna på företaget.



Tomas har just anmält sig i receptionen hos det Västerås-företag där han ska träffa inköpschefen. Medan han väntar lägger han in en hänvisning. Den som nu ringer honom på direktnumret kommer att få hänvisningsbeskedet "Den du söker återkommer klockan femton-noll-noll".



Nåbar på dina egna villkor

Förutom Peter har företaget två servicetekniker till, Martina och Erik. Tillsammans använder de funktionen Svarsgrupp för att effektivisera sitt jobb och ge kunderna bättre service:

Peter har nyss sagt hej då till familjen. På väg ner till bilen loggar han in sig i svarsgruppen från sin mobila anknnytning. Ungefär samtidigt loggar också Martina och Erik in sig. Det innebär att samtal som kunderna ringer till heldpdesknymret 609 77 10 kopplas fram till någon av de tre teknikerna.



Telia Centrex Svarsgrupp

När lunchen är avklarad loggar Martina och Erik in sig på nytt, så att inkommande samtal kan fördelas mellan alla tre. Klockan 17 är arbetsdagen slut för Martina och Erik, som därför loggar ur sig. Peter ligger dock kvar som jour till klockan 22.



Martina och Erik vill äta lunch i lugn och ro. Därför loggar de ur sig från svarsgruppen när klockan närmar sig 12. Det går bra, eftersom Peter har jourvecka. Han förblir inloggad och tar hand om de kunder som råkar ringa under lunchen.



Ännu bättre service med telefonist

Affärerna går utmärkt och företaget växer. Man vill förbättra kundservicen och kompletterar därför sin Centrex-lösning med en telefonistplats som Anna tar ansvar för. Rent praktiskt innebär det att en speciell programvara installeras i hennes PC. Därmed kan hon på sin bildskärm få upp status för alla anknýtningar i företaget.

En kund söker Tomas på direktnumret, men han sitter i möte och har lagt in en hänvisning. Samtalet hamnar därför hos Anna. Hon vet att även innesäljaren Nina brukar ta hand om den aktuella kunden.



Telia Centrex Telefonist

En kund ringer växelnumret och söker Nina. Eftersom Anna ser att Nina är upptagen lägger hon kundens samtal på vänt. När Nina avslutar sitt pågående samtal kopplas det köade samtalet omedelbart fram.



Eftersom Anna ser att Nina är tillgänglig på sin anknýtning erbjuder hon sig att koppla över samtalet till henne. Kunden tycker det är ett bra förslag, och Nina får samtalet.



Telia Centrex

En växellösning utan gränser

TELIA