NUMMER 2 2006

TRIONEWS

Kundcase – AFA-försäkringar uppgraderar till Present Office 3.3-1 **Intervju** – Mats Mägiste från Cygate **Kundcase IVR** – Nerikes Allehanda och Arla **Fem snabba frågor** – Trio´s Ketil Bakkeskaug om SIP **Trio Enterprise-konceptet** – Vad är det? **Kalendarium 2007** – Läs mer om vad som händer **TUG inbjudan** – Ses vi i Åre 19-20 april? **Tips från coachen**

När personalens kompetens gör skillnad!

Ett företags trovärdighet och varumärke blir allt viktigare konkurrensmedel för de flesta företag.

På många marknader finns det en tydlig trend mot att produkter och tjänster blir alltmer lika varandra. I kundens ögon är det då allt oftare kundservicen som avgör vilket företag man väljer då man skall välja leverantör av en viss produkt eller tjänst.

Trots det, är det många företag som i kostnadsjakten outsourcar sin kanske viktigaste funktion - kundservicen. Ett annat företag har dock inte samma möjlighet att utnyttja den egna personalens kompetens eller stolthet över sina egna produkter som just din kund förväntar sig.

Kunden värderar allt oftare en högre servicenivå
Jag tror personligen mycket på att det första intrycket av en ny person eller företag är oerhört viktigt. Man får ofta bara en chans och ett dåligt bemötande kan lätt leda till att man som kund byter leverantör. Allt fler inköpsbeslut baseras på det bemötande som ges eller har getts, i tillägg till kvaliteten på de produkter och tjänster som erbjuds. Det betyder att ledningen för företagen måste förstå och behandla till exempel telefonist, receptionist eller en kundtjänstfunktion som strategiska resurser – och väl integrerad del av företagets konkurrenskraft.

Bygg kompetensen internt
Därför är det viktigt att satsa på personalen och bygga upp intern kompetens inom företaget, med en kundservice som strävar mot fler nöjda kunder. Trio har idag den teknik som krävs för att utnyttja din personals fulla kompetens och dessutom möjliggöra att man inte behöver sitta fast vid sitt skrivbord för att vara en viktigt del av företagets kundservice. Genom att låta mobila enheter samverka, kan all personal bidra med just sin unika kunskap. Några tips på hur kundtjänsten kan förbättras:

- Använd varje kontakttillfälle (även klagosamtalen) med din kund till att förbättra din kunskap om kundens förväntningar på dig.
- Använd all kompetens för att betjäna kunden. Hela företaget blir då en del av kundservicen.
- Identifiera din kund så att all historik automatiskt blir tillgänglig för kundtjänsten. Helst ska de få hjälp av samma person som hanterade ärendet senast.

Sambandet mellan nöjda kunder och ökad försäljning är ett sedan länge känt framgångsrecept. Nu har vi tillsammans verktygen som krävs för att uppnå detta.

Med hopp om fortsatt god läsning!

Michael Stubbing
VD – Trio Enterprise

I huvudet på

Mats Mägiste, Cygates IT-strateg

Mobilitet och samverkan versus driftkostnader och säkerhet. Dessa ämnen är både mest intressanta och skapar störst bekymmer, enligt Mats Mägiste på Cygate. Mats har alltid mycket på gång och syns ofta tala från scenen på olika evenemang. Han pratar om hur framtiden ser ut men också vilka möjligheter företagen har, både idag och i morgon. Nu berättar han mer om det för oss i Trio News.

Mats jobbar på Cygate med IT-strategi och design av multiservicenät, där även telefoni- och videotjänster ingår. Dessutom jobbar han som CTO och ansvarar för produktportföljen i företaget.

– Jag har flera roller inom företaget, säger Mats, men de flesta ser mig nog som visionären som står på scenen och pratar om framtidens tekniklösningar.

Om du skulle beskriva Cygates fokus som systemintegratör, vad är viktigt för er?

– Vi jobbar först och främst mot medelstora och stora kunder. Vi är en traditionell systemintegratör så till vida att vi håller fast vid tanken att alltid kunna presentera minst två men helst tre olika förslag till kunden. Vi satsar på att ha en nära relation till våra kunder. Vissa av våra kunder har varit med oss i tio års tid, just tack vare att vi har haft en långsiktighet i vår strävan att hjälpa kunden till bättre lösningar allt eftersom tekniken förändras.

– Om en kund upplever problem så kan vi som leverantör visa vår styrka genom att finnas kvar vid kundens sida och inte ge oss förrän vi har löst deras problem. Sådant uppskattas. I de undersökningar vi gör ser vi att vi inte är billigast men däremot mest prisvärda. I det långa loppet handlar det om att de investeringar kunden gör ska fungera på ett tillfredsställande sätt, inte att de fick en gratis modul på köpet. Vi har haft förmånen att vara ett lönsamt företag i många år och kan därför verkligen satsa på kunden och försäkra oss om att de blir nöjda med de investeringar de gör.

Komplexiteten ökar, både i omvärlden och i lösningar. Det ställer stora krav på er som systemintegratör. Hur gör ni för att leva upp till kraven?

– Ja, visst ökar komplexiteten. Data och tal blandas allt mer, och det är inte längre önskvärt att hålla isär miljöerna. Det är till exempel inte självklart att telefonen används för att ringa. Det är en stor omställning och ställer helt nya krav på dem som ska leverera tekniken. Vår styrka är att vi både förstår telefoni och data.

Vad är hett just nu och vad är kunderna mest oroliga för?

– Det hetaste är mobilitet. Men begreppet är så brett och tekniken väldigt komplex så det är svårt att ta ett helhetsgrepp. Det är lätt att tappa kontrollen som företag och många har mängder av frågetecken som de inte har löst. Oron ligger i att mobiliteten även påverkar kundernas interna säkerhetsfrågor. Med smarta telefoner börjar vi flytta ut information utanför företagets brandväggar och säkerhetssystem i en takt som aldrig tidigare skett. Tidigare var bärbara datorer den stora riskfaktorn. Med den nya mobiliteten vill plötsligt 90 procent av medarbetarna använda verktyg mobilt i arbetet och de ställer samma eller högre krav på funktionalitet än tidigare.

– Ett annat stort bekymmer är driftkostnaderna. Olika lösningar för växelns funktionalitet plus alla sidosystem gör att driftkostnaderna skjuter i höjden. En omläggning av en användare kanske måste göras på fem olika ställen istället för ett och räknar man det i pengar så blir det dyrt. Därför är det rätt vanligt att kunderna ber oss ta över driften av deras telefoni så att de får kontroll över kostnaderna.

Du är ute och pratar mycket om mobilitet och "collaboration". Vad betyder egentligen collaboration?

– Det betyder samverkan mellan många olika tjänster och verktyg. Idag handlar det förutom tal även om video, chat, att rita på en elektronisk

Fortsättning på sidan 6

Ökad flexibilitet med nya telefonifunktioner

När AFA Försäkring under hösten uppgraderade sitt telefonisystem till Trio Present Office 3.3-1, såg Hans Ritzler, systemansvarig för telefoni på AFA, möjligheterna att ytterligare underlätta för medarbetarna och avlasta telefonisterna. Han lät installera röstbrevlåda och talad hänvisning för internt bruk samt Trio Present Auto Attendant, det vill säga röststyrd telefonist och röststyrd hänvisning för intern användning.

Enligt Mikael Kohlberg på Trio får de anställda helt nya möjligheter att utnyttja sina telefoner på bästa sätt.

– Med de nya funktionerna blir de anställda mer oberoende av växeln och dess öppettider, säger Mikael. Röstbrevlådan och talad hänvisning kan skötas från vilken annan telefon som helst, när som helst på dygnet. Liksom tidigare kan telefonen också skötas via AFA:s intranät.

En halv miljon samtal per år

Hans ser stora möjligheter att minska den interna belastningen med de nya funktionerna.

– Idag hanterar våra telefonister omkring en halv miljon samtal om året, berättar Hans. 35 procent av dem är interna förfrågningar.
De interna samtalen består i huvudsak av tre kategorier. Hänvisningar när medarbetare omkopplat sin anknytning på grund av lunch eller möten. Återanrop, det vill säga samtal som automatiskt kopplas till växeln efter ett visst antal signaler när ingen svarar på anknytningen. Den tredje kategorin är interna direktsamtal till växeln för att bli kopplad till en kollega eller för att tala om att man ska på möte, lunch eller går för dagen.

– Nu kan medarbetarna själva enkelt tala in en hänvisning om möte, sjukdom eller liknande och ange vilken tid man är tillbaka, säger Hans. Den som ringer får besked direkt utan att hamna i växeln och kan tala in ett meddelande i röstbrevlådan utan att växeln behöver belastas med återanrop.

En annan praktisk funktion är den röststyrda telefonisten. Istället för att ringa växeln och fråga efter en kollegas nummer kan man säga namnet på sin kollega för att bli automatiskt kopplad. Den röststyrda telefonisten medför också en avlastning för telefonisterna när det gäller såväl interna som externa samtal, förklarar Hans.

Mer tid till externa samtal

Eftersom försäkringar ofta är komplicerade ställs det ganska höga kunskapskrav på telefonisterna på AFA Försäkring. Den genomsnittliga samtalslängden är avsevärt längre i AFA:s växel än i många andra telefonväxlar. Hans ser hellre att telefonisterna utnyttjar sin tid och kunskap åt att ge snabb och effektiv kundservice, än att koppla interna samtal.
– Ofta vet inte kunderna vad de har för försäkring eller vilken handläggare de ska tala med, berättar Hans. Därför är det viktigt att våra telefonister kan ställa rätt typ av frågor till dem som ringer, så att inte samtal behöver bli längre än nödvändigt.

Positiva reaktioner

Eftersom de nya funktionerna just har introducerats har det inte varit möjligt att se några direkta effekter ännu, men i samband med lanseringen har Hans mest mött positiva reaktioner bland medarbetarna.

– Folk är nyfikna och vill lära sig, men det är klart att vi måste ge det lite tid innan de nya verktygen blir en naturlig del av vardagen. Det handlar ju om att förändra ett invant beteende, och det måste få ta tid. Men när man väl märker den praktiska nyttan och hur enkelt det är att använda så tror jag att användandet kommer att öka ganska fort, säger Hans.

Flexibiliteten ökar genom att telefonen kan hanteras från andra telefoner. Hans tror också att den röststyrda telefonisten blir ett riktigt lyft för företagets cirka 230 mobilanvändare, som ofta befinner sig utanför kontoret och troligen har störst nytta av att slippa memorera telefonnummer, för att istället säga namnet på personen man vill prata med.

För att sprida kunskapen om de nya telefonifunktionerna har AFA lagt ut en kort instruktionsfilm på

intranätet. Det har hållits en rad drop-in-träffar där man förklarat och visat hur funktionerna kan användas. Man har också skrivit artiklar i personaltidningen om de nya tjänsterna.

– Vi har redan fått förfrågningar om fler drop-in–möten, så visst finns det ett stort intresse att lära sig hantera funktionerna, säger Hans.

Utvärdering efter årsskiftet
Efter årsskiftet kommer en utvärdering att göras. Metoder finns för att mäta den exakta belastningen på växeln och i vilken utsträckning de nya funktionerna används.

– I dagsläget är vår policy att våra kunder och de som söker oss ska mötas av en person. Men så småningom kan det kanske vara av intresse att även använda en del av funktionerna för externa samtal, till exempel röstbrevlåda och talad hänvisning, avslutar Hans.

Kort om AFA Försäkring
AFA Försäkring är en försäkringsorganisation som ägs av arbetsmarknadens parter. AFA Försäkring försäkrar anställda inom såväl den privata sektorn som inom kommuner och landsting. Idag omfattas mer än tre miljoner människor av minst en av AFA:s försäkringar. Försäkringarna kallas kollektivavtalade försäkringar.

Utöver den grundläggande försäkringsverksamheten arbetar AFA Försäkring med att förvalta kunskap och resurser samt förebygga ohälsa på arbetsplatser. På så sätt lägger den kollektivavtalade försäkringen grunden för ett bättre arbetsliv, med ökad trygghet för alla.

AFA Försäkrings Trio PresentOffice består av:

1 500 databaslicenser
10 telefonistklienter för MD110
1 500 webklienter
Katalog
Talad hänvisning
Röstbrevlåda
Röststyrd telefonist och röststyrd hänvisning

Trio Enterprise - konceptet som gör dig till vinnare

Trio Enterprise erbjuder ett system för hantering av alla kundkontakter. Utifrån Enterpriseplattformen är det möjligt att bygga contact center, närvarofunktionalitet, automatiska rösttjänster och besökssystem där allt bygger på en samordnad databas med personal- och kundinformation samt besöksdata. Det är du som väljer vilka moduler som är intressanta i ett första skede och kompletterar med ytterligare funktioner när behovet uppstår.

Några fördelar med Trio Enterprise

- Enklare installation, hantering och uppdatering av systemet genom en gemensam plattform och samordningen av underliggande data.
- Receptionister, handläggare, med flera har möjlighet att enkelt avlasta varandra vid hög belastning.
- Personalen har mer varierade och intressanta arbetsuppgifter genom att enkelt växla roller.
- Uppdaterad information blir omedelbart tillgänglig för alla användare.
- Det är enkelt för medarbetarna att göra uppdateringar och tillägg för att kvalitetssäkra informationen i databasen.

Trio Enterprise
Agent | Present | Visit

Trio Enterprise består av tre delar. De olika delarna kan användas som en fristående lösning eller integreras med andra Enterpriseprodukter, vilket ger tillgång till information i databasen och därmed ytterligare funktionalitet.

- **Trio Agent** som kundtjänstsystem. Systemet hjälper företag att på ett effektivt sätt hantera stora mängder inkommande samtal.
- **Trio Present** för närvarohantering. Telefonister och andra anställda kan snabbt få information om var en viss person befinner sig, hur eller när han/hon kan nås, eller vem som kan kon taktas istället. Telefonisten kan enkelt söka personen med röstmeddelande, SMS eller e-post, allt med hjälp av samma system.
- **Trio Visit** för besökshantering.

Kjetil Bakkeskaug, produktchef på Trio svarar på 5 frågor om SIP

Vad betyder SIP?
SIP står för Session Initiation Protocol. Det är ett standardprotokoll för att skicka tal, video, chat, med mera via IP. Trio använder SIP-protokollet för tal och kopplingen till telefonväxeln sker genom en SIP-trunk.

Vad innebär SIP för tillverkarna?
Ett enklare och mer standardiserat protokoll, och dessutom ett nytt sätt att koppla ihop olika kommunikationssystem över TCP-/IP-nätverket.

Vad betyder SIP för Trio och Trios partners?
Med hjälp av SIP kan Trio sköta köhanteringen samt leverera en generisk telefonist- och contactcenter-klient som fungerar likadant på alla växelplattformar. För Trio partners innebär SIP en enklare vardag.

Varför ska kunderna satsa på SIP?
De får en mer kostnadseffektiv lösning, som kräver mindre hårdvara och de sparar även in licenspengar på mjukvarulicenser i växeln. Det blir helt enkelt billigare. Genom att vara en ny standard öppnar SIP möjligheten för framtida funktioner. Många producenter satsar på SIP så även slutkunderna ska dra fördelar av det. Med hjälp av SIP-protokollet kan till exempel Trios kunder få PC-baserad telefonist och contact center-klient med inbyggd SoftPhone.

Ska man satsa på SIP?
Ja, definitivt!

whitebord eller att dela en applikation. Allting kräver samverkan. Sättet att använda teknik är också en generationsfråga. Mina barn och många i den yngre generationen tar saker som till exempel msn för självklart idag. För dem är det ett sätt att kollaborera, samarbeta. Att man faktiskt alltid finns där och är nåbar men att man själv sätter villkoren för hur nåbar man är. För den äldre generationen är det ett helt nytt sätt att tänka och en otrolig omställning. Jag skulle vilja påstå att tre fjärdedelar av arbetstagarna inte utnyttjar de här verktygen fullt ut. Det är det som kallas "presence" eller närvaro, och det är en av de bärande delarna i alla de här systemen.

Så allting behöver samverka med varandra för att vi ska kunna arbeta mer effektivt. Vad är den stora utmaningen för er, för leverantörer som Trio och för kunderna?

– När vi knyter ihop applikationer till en helhet så blir identitet och närvaro allt viktigare. Vilken typ av media vi sedan väljer att använda kommer att bli det som passar oss bäst för ögonblicket. Just nu är det mycket teknikfokus men det är viktigt att vi lyckas höja oss en dimension och förstå att det handlar om människor och att tekniken ska passa oss. Det ska vara lätt för mig att tala om att jag är pappaledig på fredagar, så att informationen slår igenom i alla verktyg jag använder. Trio har sett den här möjligheten och har fokuserat på närvaro och hur den ska hanteras på bästa möjliga sätt, det vill säga hur vi tar kommando över tekniken igen.

Idag ska allting ske direkt och vi känner oss ofta stressade. Är det också en generationsfråga?

– Absolut. Vår generation har missat en viktig del i "presence" och vad "presence" ger. Min 12-årige son till exempel. Han kommer hem från skolan och om han vill snacka med kompisar så loggar han på direkt. Mobilen använder han i stort sett bara för att skicka SMS. För den yngre generationen är det naturligt att aktivt använda sig av "presence". Den används för att tala om att jag inte vill bli nådd idag. Om jag är sjuk eller trött spelar ingen roll. Det viktiga är att de markerar att du inte kan förvänta dig svar för ögonblicket, annars är de online. Men för oss som inte har förstått detta eller inte har system som hänger ihop så blir det ett extra stressmoment för varje nytt system vi får. Det är nog en generationsfråga.

Är det inte mycket snack och lite verkstad? När och hur händer det?

– Den nya tekniken bärs oftast fram först av slutkonsumenter. I det nya Officepaketet finns kollaborationsklienten med som en naturlig del, vilket gör att det kommer att påverka arbetslivet. Gränssnitt byggs för att affärsvärlden ska kunna använda msn och Skype som ett arbetsverktyg. Det i sin tur ställer allt högre krav på befintliga applikationer att kunna hantera dessa verktyg. Människor förväntar sig att kunna kommunicera via msn och Skype med en kundtjänst. Beroende

Mats syns ofta tala från scenen om hur framtiden ser ut.

på hur hårt Microsoft väljer att gå fram så kommer det antingen att ha en förlamande effekt eller gå mycket fort. Det finns en risk att ingen vågar investera för att alla väntar på den här fantastiska, förlösande tekniken som aldrig kommer. Det är alltså en spännande mellanperiod här.

Hur man ska hantera den här mellanperioden? Finns det risk att kunderna hamnar på fel spår?

– Det finns alltid en risk. Det är därför vi på Cygate har fokuserat väldigt hårt på att få in mobilitet, pushmail och kalendersynkronisering i mobiltelefonen. Så här långt ser vi att tekniken är stabil och mogen, och det på plattformar vi kan göra det med säkerhet.

Vad händer med IT- och telekomavdelningarna ute på företaget? Finns det ett tydligt samarbete idag? Hur ska ansvaret delas upp för att lyckas?

– Många företag har nu slagit ihop sina avdelningar och låtit IT-avdelningen ta ansvar även för växeln. Men det är två viktiga aspekter gällande tekniken som kräver olika förhållningssätt. Den ena är infrastrukturen där det handlar om switchar, routrar och annat som får nätet att fungera. Där är prestanda och tillgänglighet nyckelfaktorer. Den andra är användarnära frågor som IT-folket inte är så vana vid. Telefonen kan likställas med det grafiska gränssnittet i PC:n. De som hanterar telefonin som en infrastrukturell fråga har problem idag. Användarvänlighet för medarbetarna är A och O, inte minst om man vill hålla hög kvalitet på servicen gentemot sina kunder.

Vi har pratat om mobilitet och samverkan. Trios nya Enterprisekoncept är också ett stort steg i den riktningen. Verktyg som samverkar med varandra och verktyg som hjälper företagen att ge bättre kundservice oavsett hur kunderna tar kontakt med dem. Vi har integrerat vårt contact center och närvarohanteringssystem på en och samma plattform. Hur ser du på det?

– Det är oerhört viktigt av flera skäl. För det första så är det applikationerna som står för de stora kostnaderna när det gäller administration. Om jag skulle skaffa mig ett contact center, telefonistsystem och röstbrevlådor så har jag tre system att hantera. Ser jag på det som en helhet så behöver jag bara en köhanterare och får således också endast en tredjedel

av den administrativa kostnaden vi har pratat om tidigare. Det är stora kostnadsbesparingar.

– Sen är det även synsättet på kundservice. Om vi i framtiden ska kunna hantera många olika medier så måste det vara enkelt för den som hanterar kunden att ge rätt svar direkt. Eftersom vi får allt fler rörliga medarbetare som använder sig av närvaroinformation så är det oändligt viktig att den som svarar får tillgång till den informationen. Ju snabbare en kund får rätt svar, desto gladare blir kunden. Vi kan korta hela servicekedjan och kunden känner att han har fått en bra service. Det är en av delarna vi tror väldigt mycket på i Trios lösning. Ni har en unik funktion som gör att vi rekommenderar era lösningar till kunder med de behoven trots att det kanske finns en lösning från originalleverantören men där Trios tänk passar kunden bättre.

Hur ser du på Trio som samarbetspartner?

– För oss är det viktigt med partners som är långsiktiga men även dynamiska och lätta att samarbeta med. Dessa är de främsta skälen till att vi jobbar med Trio. Trio arbetar långsiktigt och har lätt att anpassa sig när det händer saker. Vi vill vara nära våra partners och med Trio fungerar det utmärkt. Vi har rak, nära och tydlig kommunikation.

– Om man bara jämför produkter så är det inte så stor skillnad mellan leverantörerna. Men det är en enorm skillnad hur det är att jobba med Trio jämfört med många andra.

Vi har levererat en hel del lösningar tillsammans. Hur har vi lyckats?

– Kunderna är väldigt nöjda. Tillsammans hjälper vi dem i deras affärsprocesser. Vi möter deras förväntningar redan när vi presenterar lösningen och vi levererar vad vi lovar. Det är det som är viktigast. Det är inget luftslott vi säljer. Ett contact center har ofta en del inkörningsproblem från start, men våra gemensamma installationer har varit problemfria – och vi har fått bra stöd från Trio. Det känns tryggt.

Avslutningsvis en riktigt aktuell fråga. Vad innebär det för kunderna att TeliaSonera nu har köpt upp Cygate?

För oss och våra kunder innebär det mest fördelar, som vi ser det. Vi får en ny stark ägare med IT-profil, som tydligt uttalat att Cygate skall fortsätta verka under eget namn med bibehållen affärsidé som systemintegratör. Det innebär sannolikt att vi blir mer bundna till Telias transporttjänster i våra lösningar, men den övriga produktportföljen blir oförändrad. Avsikten från TeliaSoneras sida är att ta vara på vår snabbrörlighet och vår förmåga att vara nära kunderna.

CYGATE

Nya certifieringar på Cygate

Som ett led i sin offensiva satsning på telefoni har Cygate nu utbildat ytterligare fyra tekniker inom Trio Present och Trio Agent. Nu har man totalt fem tekniker med kompetens på Trios lösningar för contact center och närvarohantering. De nya teknikerna är:

Jonas Moberg
Trio TeleVoice Agent
och Trio PresentOffice

Måns Thelander
Trio TeleVoice Agent
och Trio PresentOffice

Stefan Spångvall
Trio TeleVoice Agent
och Trio PresentOffice

Mattias Kulovainio
Trio PresentOffice

Kundbehov och framtid i fokus på Nordiska museet

Kunder, partners och telekonsulter mötte varandra och Trio på Nordiska Museet den 19 oktober. Det var en fullspäckad agenda med intressanta korta inlägg om bland annat vilka drivkrafter som formar marknaden, Trios framtid och det nya produktkonceptet Trio Enterprise.

Som en del under konferensen presenterades ett antal kundcase för att väcka tankar och idéer bland publiken samt för att visa bredden och styrkan med Trios produktportfölj. Ett inlägg handlade om några intressanta talsvarslösningar (IVR), vi väljer att återge detta inlägg här.

IVR – en dold kändis

Talsvar (IVR) kan bli din bästa vän. Har ni trettio eller en miljon samtal i timmen? Det spelar ingen roll. Möjligheterna begränsas bara av din fantasi. För att visa bredden på talsvarets användningsområden kan du läsa om två olika lösningar. Företag som har använt sin fantasi, vilket resulterat i nöjdare kunder och en enklare och bättre vardag för de anställda.

Arla - Det är skillnad mellan mjölk och mjölk

Arla köper stora mängder mjölk från mjölkbönder varje dag. Kvaliteten på mjölken är viktig och det bestämmer priset på mjölken. När mjölken anländer till företaget mäts ett tjugotal värden, bland annat fetthalt, proteinhalt, bakterier, syrning, antibiotika, sporer, lukt och smak. Det är mycket viktigt att snabbt kunna lämna ett provsvar till alla de 6 900 mjölkbönderna.

ARLA:s talsvar tar hand om alla provsvar och besked. Det viktigaste är att om provet överskrider gränsvärden ringer systemet automatiskt till mjölkbonden och lämnar resultatet, så att åtgärder snabbt kan sättas in och kvaliteten förbättras omedelbart. Bönderna kan även själva ringa upp IVR-systemet, ange sitt gårdsnummer och få mätresultaten upplästa, alternativt skickade via fax.

NA - Tidningsbudet väntar inte i onödan

Nerikes Allehanda har lovat sina läsare leverans av tidningen före klockan sex, lagom till frukost. För att garantera det ska 300 sömniga tidningsbud väckas varje morgon. Om tidningsleveransen till utlämningsstället försenas ska buden informeras om förseningen.

Företaget har konfigurerat talsvaret (IVR-systemet) så att det automatiskt ringer upp och väcker tidningsbuden vid en bestämd tidpunkt. Budet besvarar samtalet, knappar in sitt budnummer och får med automatik besked om aktuell leveranstid till utlämningsstället. Det betyder att de slipper onödig väntetid vid tidningsdepån. Istället kan de stanna hemma och dricka kaffe i sängen. Vilket vi alla kan behöva ibland!

SVERIGE
PORTO BETALT
PORT PAYÉ

• kundcase • demos • workshops
• användartips • aktiviteter
• utställning • tävlingar m.m.

TUG 2007 - Tott hotell, Åre 19-20 april

Missa inte nästa års Trio användarträff.
Boka in 19-20 april i din almanacka redan nu! Inbjudan och mer information kommer till Dig senare. Du kan anmäla ditt intresse redan idag på www.trio.se.

Väl mött i Åre nästa april!

/Trio Enterprise

Anna Hamrén

Trio Present Telefonist (från version 3.3-0)
Öppna Samtalshistorik under Visa-menyn. Du kan se vilka samtal som inkommit sen du loggat in och även ringa upp dem.

Tips från Coachen

Trio Agent
I adressboken kan du ringa eller koppla till vald persons mobilnummer.

- Ring genom att hålla ned Ctrl och trycka på Enter.
- Koppla/köa genom att hålla ned Ctrl + Shift och tryck Enter.

Trio Present WebUser
Tänk på att du kan bestämma vilka kolumner du önskar se vid ett sökresultat. Klicka på Välj Kolumn och lägg till till exempel Titel och Organisation så har du tydligare information när du söker någon.

Kalendarium 2007

Februari
Cygate Dagen, Stockholm
Mer info på www.cygate.se

6 februari
CallCenter Institutes vinterkonferens
Wennergren Center i Stockholm

27-28 mars
Värdeskapande kundservice
Westmanska palatset i Stockholm.
Arrangeras av IBC Euroforum.

April
Stora Telefonist- & Receptionistdagen
Göteborg

18-19 april
Nortel användarträff
Örebro

19-20 april
Trios TUG användarträff
Tott Hotell, Åre
Boka in Nu!

24-25 april
Call Center Dagarna 2007
Stockholm
Arrangeras av Confex Sverige AB.

25-26 april
Philips användarträff
Vår Gård Saltsjöbaden

7-8 maj
MD110 användarträff

God Jul & Gott Nytt År!

Vi på Trio önskar Dig en skön julledighet tillsammans med familjen och vänner.

Julhälsningar!

/Trio Enterprise

Om Trio. Trio Enterprise är en del av Teligent-koncernen. Teligent arbetar huvudsakligen med lösningar och applikationer riktade mot mobiloperatörsmarknaden, men utvecklar inom ramen för Trio Enterprise system riktade mot stora och medelstora företag.

Trio Enterprise lösning hanterar alla kundkontakter i ett och samma system. Lösningen innehåller såväl contact center och automatiska rösttjänster som närvaro- och besökssystem.

Trio Enterprise har verksamhet i Sverige, Norge och Danmark.

Trio Enterprise AB
S:t Eriksg. 117, P.O. Box 6795
SE-113 85 STOCKHOLM
SWEDEN
Tel +46 (0)8 457 30 00
Fax: +46 (0)8 31 87 00
E-post: info@trio.com
Webb: www.trio.com

Trio Norge AS
Fornebuvn. 46, P.B. 493
NO-1327 LYSAKER
NORWAY
Tel: +47 67 83 00 80
Fax: +47 67 83 00 81
E-post: norge@trio.com
Webb: www.trio.com

Trio Danmark AS
Lyskær 15, 2 tv
2730 Herlev
DENMARK
Tel: +45 4488 0050
Fax: +45 4488 0051
E-post danmark@trio.com
Webb: www.trio.com

TRIO