NUMMER 1 JANUARI-MARS 2005

TRIONEWS

Kunder och medarbetare vinnare när SBAB bytte till PresentOffice 3.2

Kundcase SBAB - Kundservice och medarbetare vinnare **Inledning** - Lönsam kundservice **Contact Center** - Telefonist som kundtjänsthandläggare **Trio användarträff -** Inbjudan till TUG **IP-telefoni** - Kommunsamarbete kring telefoni **Nya marknader**- Genombrott för Trio i Norge och Danmark **Nya affärer i Sverige-** Hedemora Kommun och Erasteel Kloster **Kampanj** - Mer än 25% rabatt på besökssystem **Kalendarium** - Årets konferenser och events

Lönsam kundservice.

I takt med att konjunkturen sakta men säkert stabiliseras och investeringsklimatet förbättras ökar kraven på kvalitet och servicegrad från företag och kommuner till kunder och medborgare. Trios kontinuerliga och ambitiösa produktutveckling möter marknadens krav och möjliggör att företag kan ge sina kunder ett professionellt bemötande oavsett om kontakten sker via egen företagsväxel, en kundtjänst eller en abonnerad tjänst.

Vad är det första man tänker på när man kommer i kontakt med ett företag? Oftast är det hur man blir bemött. Telefonisten eller företagens kundtjänstpersonal är avgörande för den kvalitet och servicekänsla man känner och snabbt värderar som kund.

Är det lönsamt att satsa på bra kundservice? Låt mig svara på den frågan genom ett exempel. I Norden kräver i princip alla företag och organisationer som investerar i ett telefonisystem att detta kompletteras med ett avancerat hänvisnings-system. Alltså ställs det höga krav från både kunder och medarbetare på servicenivån, oavsett bakomliggande teknologi (fast, IP eller mobil).

Samtidigt ser fler och fler företag fördelarna med att öka både servicegrad och försäljning med hjälp av s.k. contact centers för att säkerställa nöjda slutkunder.

Både kundtjänst- och växelpersonal strävar åt att öka kundservice och den kvalitet som kunden möter när han eller hon kontaktar företaget. Problemet är att dessa funktioner oftast är helt separata organisatoriska enheter hos företagen.

Trio har nu lanserat en ny produktplattform som möjliggör att ett företag kan koppla ihop Trios hänvisningssystem (PresentOffice) med Trios contact center lösning (TeleVoice Agent). En integration som erbjuder en rad genomgripande organisatoriska, ekonomiska och funktionella fördelar.

Företagets resurser kan utnyttjas bättre genom att man inte längre behöver köpa in 'overflow' kapacitet på obekväm arbetstid för telefonsamtal som kommer till företaget efter det att växel funktionen stängt. Detta hanteras istället med fördel av kundtjänst personalen som ändå ofta har längre öppetider.

En annan fördel blir personalens möjlighet till kompetensutveckling. Växeltelefonister kan stimuleras och få ökad motivation genom att hjälpa kundtjänstpersonal vid arbetstoppar med intressanta ärenden och därmed automatiskt får en djupare kompetens av olika delar av företaget.

Varför inte låta kundtjänsten ta all inkommande telefontrafik? Trios lösning gör det även möjligt att helt nyttja kundtjänstpersonalen till att besvara samtal till det egna företagets växel. Företagets telefonister kan hjälpa till med andra viktiga sysslor istället nu när fler har möjlighet att besvara samtal. Med hjälp av moderna funktioner kan man enkelt styra samtalen så att den person som har rätt kompetens tar samtalet, systemet känner naturligtvis till vem eller vilka som är tillgängliga.

Genom Trios integration mellan TeleVoice Agent och PresentOffice minskar kostnaderna för separata serverplattformar. Dessutom är kundtjänst- och telefonväxelfunktionen fullt integrerade av leverantören – TRIO.

Ledstjärnan i vår produktutveckling inför 2005 är att förenkla den komplexa verklighet vi dagligdags verkar inom både organisatoriskt och tekniskt. Vi möjliggör det genom att skapa lättanvända flexibla lösningar oavsett om ditt specifika behov bygger på att kontakten sker via egen företagsväxel, en kundtjänst eller en abonnerad tjänst.

Min förhoppning är att följande sidor skall göra dig nyfiken på hur vi på Trio ytterligare kan öka ditt företags kundservice!

Michael Stubbing
President Trio Enterprise Division

Telefonist som kundtjänsthandläggare!

Trio lanserade nyligen version 5.0 av sin contact center-plattform TeleVoice Agent. Den nya versionen möjliggör bland annat att företag kan flytta in telefonistfunktionen i kundtjänsten vilket kan medföra betydande effektivitetsvinster i form av ett bättre personalutnyttjande.

Många företag hanterar idag huvuddelen av sina kundkontakter via kundtjänsten eller växeln. Dessa två funktioner har hittills varit helt separerade från varandra utan möjlighet till samutnyttjande av resurser. För att kunna hantera trafiktoppar har man ofta varit tvungen med att sitta med överkapacitet både i kundtjänsten och i växeln. Den nya versionen av Trios contact center, TeleVoice Agent 5.0, innebär nya möjligheter. Telefonisterna kan enkelt bli en del av kundtjänsten och samtalen till företagets huvudnummer blir därmed bara ytterligare en ärendetyp i det normala kontaktflödet. Telefonisterna får dessutom en naturlig möjlighet till kompetensutveckling i och med att de, i lagom takt, även kan börja hantera mer kvalificerade arbetsuppgifter.

Arbeta från valfri arbetsplats

TeleVoice Agent är växeloberoende och kan kopplas in mot växlar från flera olika tillverkare samtidigt. Personalen som arbetar i systemet kan ansluta sig från valfri telefon vilket i praktiken innebär att man kan arbeta som en telefonist hemifrån med hjälp av sin hemtelefon eller mobiltelefon.

- Idag har vi till exempel en kund som använder handläggare i USA som loggar in på deras contact center-system i Sverige för att hjälpa till att besvara samtal, berättar Stefan Gustavsson, produktchef för Trios contact center-system.

Automatisk tolkning av E-post

TeleVoice Agent har sedan tidigare kunnat styra e-post till personer med olika kompetenser baserat på olika nyckelord i meddelandet. Det som är nytt i version 5.0 är möjligheten att identifiera kunder och tolka olika ordföljdskombinationer. Vid lyckad matchning kan systemet själv utföra uppdraget, antingen helt automatiskt eller efter godkännande från handläggare.

-En av finesserna med den nya tolkningsfunktionen är att den kan utnyttja samma gränssnitt för kommunikation med värddatorer som man använder från en talsvarsapplikation. Ett företag som exempelvis vill ha en beställningsfunktion från både talsvar och mail behöver därmed bara ett gränssnitt mot beställningssystemet. Detta kan man till och med utvidga till att gälla ett beställningsformulär på en web-sida, säger Stefan Gustavsson.

Om tolkningsfunktionen lyckas hitta en kundidentifikation så kan man få flera fördelar även för de meddelanden som inte hanteras automatiskt:

- Meddelandet kan i första hand kopplas till den som hade den senaste kontakten med kunden.
- När en handläggare blir tilldelad e-post meddelandet så visas kontakthistorik och eventuell information från en kunddatabas i TeleVoice Agent programmet.
- Externa applikationer kan automatikst aktiveras och kundbilden plockas fram.

-Tänk dig att du skickar mail till ett företag och dagen efter ringer för att fråga hur det går med ärendet. Då kan TeleVoice Agent se till att helst styra samtalet till den person som tog emot mailet, förklarar Stefan.

Fortsättning sid. 6

Kunder och medarbetare vinnare när SBAB bytte till PresentOffice 3.2

SBABs satsning gav nöjdare kunder och överträffade förväntningarna

Före installationen sommaren 2004 hade SBAB 34 000 anrop till sin Alcatel växel. Detta innebar långa väntetider för kunder och det var svårt att nå kollegor internt. Många så kallade slentriansamtal tyngde växeltelefonister och medarbetare. Veckorna efter det nya systemet installerats, hade mängden samtal minskats med mer än hälften till 16 000. Både arbetsmiljö och service förbättrades avsevärt.

Roger Précenth, Webmanager på SBAB, Sveriges Bostadsfinansieringsaktiebolag (publ), hade under våren 2004 tillsammans med Dotcom Solutions haft kontinuerlig dialog om utveckling och framtid. "Vi såg att inflödet av samtal ökade stadigt. Belastningen på växeln skulle bli ännu större och vi hade två val: anställa ytterligare personal till växeln eller byta system." Att valet föll på byte av telefoni- och hänvisningssystem hade flera anledningar. De avgörande argumenten var att lösningen innebar en långsiktig investering för effektivare service och bättre arbetsmiljö. En kravspecifikation arbetades fram tillsammans med Dotcom där målet var att systemet skulle vara enkelt att använda samt vara utbyggbart.

Lösningen kom bland annat från Trio och bestod av PresentOffice 3.2 - ett komplett system för hänvisning, samtals- och meddelandehantering med stöd för bl.a. Alcatel. "Samtidigt med den nya telefonilösningen tog vi även ett större grepp och implementerade contact center samt automatiska e-mailfunktioner. Satsningen fick genast kraftigt genomslag.", konstaterar Roger.

Enkelt att använda

Hjärtat i systemet är den dynamiska databasen över alla medarbetare, som ger möjlighet till realtidsinformation. Det som behövs för att hålla den uppdaterad är en kod för olika typer av frånvaro, telefon, dator och elektronisk kalender. Det är basen i hänvisningssystemet. "Sedan håller systemet reda på var personen befinner sig och hur lång frånvaron är. En talad hänvisning meddelar den som ringer om frånvaroorsak och återkomsttid, och en röstbrevlåda tar emot meddelanden samt ger alternativa lösningar som att kopplas till mobil eller telefonist", säger Mikael Kohlberg Account Manager på Trio.

För att underlätta användandet hos medarbetarna finns det flera vägar in i det nya systemet. Via koppling till kalendern (Lotus Notes), via telefonen och mobilen eller via web-klient. Rätt använt är alla dessa fyra möjligheter kopplade till varandra och hänvisningen kan dessutom göras när som helst under dygnet.

Vi gör saker bara en gång!

Alla medarbetare har tillgång till den elektroniska kalendern. "När exempelvis gruppchefer bjuder in till möte kan de gå in i Notes och boka in mötet i medarbetarnas kalender. Efter en acceptans från medarbetaren träder sedan hänvisningen automatiskt in när mötet pågår", berättar Fredrik Hyensjö kundansvarig på Dotcom. Kalenderintegrationen har ytterligare fördelar, då även handdatorer typ PALM samt mobiltelefonens kalender uppdateras när dessa synkroniseras med PC:n. Det gäller även omvänt när någon exempelvis skriver in ett möte i handdatorn, och denna synkroniseras med PC:n, uppdateras hänvisningssystemet och Noteskalendern med motsvarande frånvaroorsak.

"Det här är också ett effektivt instrument för dem som ofta jobbar utanför kontoret. De har tidigare haft flera och individuella sätt att meddela sin närvaro och har kanske ibland upplevts som svåra att nå. Systemet maximerar tillgänglighet för kunder och kollegor. Samtidigt ger det frihet att bestämma när och på vilket sätt medarbetarna vill bli kontaktade", säger Mikael Kohlberg.

Fortsättning sid. 6

”Ökad nåbarhet och tillgänglighet har gett oss påtagligt nöjdare kunder”

Roger Précenth
SBAB

SBABs Present Office 3.2 består av:

1000 databaslicenser
1000 Voice guide & Voice mail
500 Lotus Notes Kalenderintegration
3 st Telefonistclienter för Alcatel
1000 Listmaker
500 Web-klienter
Icepeak-connection (Röststyrd telefonist i separat server från Icepeak)

Snabbhet är service
Att meddela plötsliga förändringar av närvaro hanteras effektivt i systemet. Exempelvis sjukdom eller ett förlängt möte. Det går det bra att ringa in till systemet och tala in orsak till frånvaro i systemet alternativt nyttja webbklienten. "Plötsliga förändringar av närvaro belastade tidigare telefonisterna. Eftersom dessa kontakter med systemet kan göras när som helst på dygnet så är inte heller den som får exempelvis akut frånvaro begränsad till öppettiderna", säger Fredrik Hyensjö.

Enkelheten i systemet har gjort att hänvisningsgraden ökat. Det in sin tur har resulterat i att telefonisterna har avlastats med en fjärdedel av sina rutinärenden, vilket har frigjort tid för mer krävande kundservice. Till stor del beror det på Voice guide och Voice mail - talad hänvisning och röstbrevlådor. Men det finns fler anledningar.

Sökfunktioner och ett antal meddelandemallar gör också att telefonisterna snabbt ser hänvisningsorsak och de kan på så sätt ge bättre service som att koppla till annan medarbetare. "Ökad nåbarhet och tillgänglighet har gett oss påtagligt nöjdare kunder", säger Roger Précenth.

Roger Précenth, Webansvarig på SBAB.

Viktig information om installation
Systemet byttes ut sommaren 2004. Inför bytet utsågs tio personer internt som skulle vara "eldsjälar". De fick handledarutbildning och satt utspridda inom hela organisationen. Deras roll var att se till att kollegor snabbt kunde få hjälp och råd om systemet. Samma vecka som bytet skulle ske fick alla medarbetare en gruppgenomgång av systemet och en handbok. Handboken fanns också med på intranätet tillsammans med FAQ (vanliga frågor och svar om systemet). "För att verkligen förvissa oss om att medarbetarna fått tillräcklig information kom ytterligare ett utbildningsmoment. Genomgången följdes av personlig utbildning för alla inom hela organisationen", berättar Roger Précenth.

Överträffade förväntningar
Förväntningarna innan systemet installerades var högt ställda. Verkligheten har dock visat sig motsvara förväntningarna med råge. "Systemet är så enkelt att använda att hänvisningsgraden har ökat markant. Den kan dock bli ännu bättre och vi planerar för kontinuerlig utbildning och påminnelse om funktionernas möjligheter. Men vad gäller själva systemet så är det till och med bättre än vi förväntat oss! " säger Roger Précenth.

Fortsättning från sid.3

Detaljerad uppföljning
I TeleVoice Agent finns det en mängd rapporter över trafiken i systemet vilket bl.a. kan användas för kostnadskontroll och bemanningsplanering. Dessutom ger rapporterna möjlighet att söka efter enskilda kundkontakter.

Du kan faktiskt följa upp exakt när och vad som skett i kontakten med varje enskild kund. För ett telefonsamtal kan det röra sig om vilka val kunden gjort i en interaktiv talsvarsapplikation, vilken handläggare som besvarade samtalet, vart samtalet sedan blev kopplat och det går till och med att lyssna på vad som sades. Samma sak gäller för mail fast då är det innehållet i mailkonversationen som visas, berättar Stefan.

Vi lyssnar på våra kunder
Utvecklingen av TeleVoice Agent har till största delen styrts av de behov som våra kunder uttryckt. I den nya versionen så har hela 70 % av de nya funktionerna beslutats av befintliga kunder.

-Valet att låta kunderna bestämma har varit ett bra beslut. Redan vid lanseringen hade 27 kunder beställt uppgradering till version 5.0. Nu finns programmen även på norska och danska och vi har tagit våra första ordrar i både Norge och Danmark.Det blir en spännande uppgift att få vara med och utveckal dessa nya marknader, avslutar en stolt Stefan.

GENOMBROTT FÖR TRIO I DANMARK

Trio tar hem sin första danska Televoice Agent order när Bonnierförlagen i Danmark väljer Trios lösning för Call & Contact-center. Bonnier har efter noggrann utvärdering av tillgängliga alternativ valt Trio och TeleVoice Agent som Contact Center-plattform för sin kundtjänst. Effektiviteten och servicegraden till kunderna väntas därmed höjas ytterligare.

GENOMBROTT FÖR TRIO I NORGE

Trio har installerat sitt första system av TeleVoice Agent i Norge. Det är Orkla medias interna IT-helpdesk och tidningen Tønsbergs Blad som efter noggrann utvärdering valt systemet för hanteringen av sina kundkontakter. Ordern är tagen via Trios norska partner Apro.

- Vi är mycket positivt överraskade av hur enkelt och intuitivt det är att arbeta i TeleVoice Agent, säger Inger Marie Ellingsen, försäljningschef på Tønsbergs Blad. Efter bara en timmes kurs var handläggarna igång och kunde använda det nya systemet.

NY TELEFONI-LÖSNING TILL HEDEMORA KOMMUN

fiberdata

Hedemora Kommuns nya telefonilösning levereras av Fiberdata. Avtalet gäller en Omni PCX Enterprise från Alcatel och hänvisningssystemet PresentOffice från Trio.

Med den nya lösningen får man såväl analog som digital telefoni och IP-telefoni. En mobiltelefon kan bli en anknytning i växeln och det finns möjlighet att skapa hemarbetsplatser via den fasta telefonin.

Kommunen, som köpte sin första Trio-lösning för mer en 10 år sen, kommer att uppgradera det befintliga Trio-systemet med flera nya finesser. För att avlasta telefonisterna och öka kvaliteten på kundservicen implementeras bl a talad hänvisning och röstbrevlådor.

ERASTEL KLOSTER SATSAR PÅ MODERN IP-TELEFONI

Erasteel Kloster har valt Cisco, Telia och Trio som sina samarbetspartners för att leverera en modern IP-telefonilösning. Lösningen, som består av en CallManager och cirka 300 ip-telefoner från Cisco, telefonist- och hänvisningssystem från Trio samt tjänster, datanät och systemintegration från Telia, ger kunden en toppmodern, enklare och mer kostnadseffektiv telefoni som höjer servicegraden gentemot deras kunder.

Lösningen är även fullt möjlig att byggas ut för mobiltelefoni och integrerade kalendersystem, något som Erasteel Kloster tittar på för framtiden.

– Ytterligare en fördel med den nya lösningen är att den är väldigt mobil. Nu kan våra telefonister logga på växeln i princip var som helst och slipper vara knutna till ett specifikt växelbord. Och dessutom kan våra vanliga nätverkstekniker sköta även telefonilösningen nu när den är IP-baserad och behöver ingen specialkunskap inom telefoni, säger Göran Jansson på Erasteel Kloster.

KOMMUNSAMARBETE KRING TELEFONI I DALSLAND OCH VÄRMLAND SPARAR SKATTEPENGAR

Utdrag från Dotcoms Pressmeddelande 2004-11-29:

Nu tar IP-telefonin inom offentlig verksamhet fart på allvar. Alla Dalslands fem kommuner: Dals-Ed, Färgelanda, Åmål, Mellerud och Bengtsfors, tillsammans med Säffle kommun i Värmland, väljer att upphandla sin telefoni tillsammans.

Dotcom valdes som leverantör och kommer att leverera ett gemensamt IP-baserat telefonisystem, det vill säga ett system där telefonin går över datanätet istället för över det traditionella telenätet. Totalt omfattas cirka 3 000 anställda av det nya telefonisystemet.
Med det nya IP-telefonisystemet räknar kommunerna med att kunna sänka kostnaden och öka servicen på flera sätt:

- Inga kostnader för samtal mellan kommunerna eftersom bredbandsnätet utnyttjas.
- Ett stort antal hyrda teleledningar blir överflödiga och kan sägas upp.
- Sänkta kostnader för service och underhåll genom att man har samma telefoniutrustning i alla kommuner.
- Ökad servicegrad genom att de olika kommunernas växeltelefonister kan svara åt varandra vid behov.

"Telefonisamverkan gör att vi samtidigt kan rationalisera och utveckla vår service. Genom det nya telefoniavtalet kommer kommunernas växeltelefonister att kunna hjälpa varandra vid till exempel sjukdom, vilket säkerställer en bra service." säger Marcus Holm, IP-chef i Bengtsfors Kommun.

Dotcom uppfyllde bäst kommunernas krav på lösning och valdes som leverantör. Lösningen bygger på en Alcatel-plattform och ett hänvisningssystem från Trio. Lösningen är en så kallad hybridlösning, d v s en blandning av ip-baserad och traditionell telefoni. Bredbandsnätet utgör stommen, men man behåller ett stort antal analoga anknytningar kvar. Enbart där Dotcom och respektive kommun ser en ekonomisk fördel att ersätta dessa med IP-telefoni kommer detta att ske.

Porto betalt

MER ÄN 25% RABATT PÅ BESÖKSSYSTEM!

T.o.m. 31 maj 2005

Till och med 31 maj 2005 får du kraftigt sänkta priser på Trio Present Visit besökshanteringssystem.

Trio Present Visit används av organisationer och företag av varierande storlek inom en rad olika brancher i Sverige och Norge. Den gemensamma nämnaren hos våra kunder är att de prioriterar en professionell administration av sina besökare, vill ge ett gott intryck samt ha kontroll över vilka personer som finns i byggnaden.

För mer information besök vår hemsida www.trio.se/presentoffice eller kontakta din partner för en demonstration av systemet.

TRIO GÄST WEB

Du kan köpa en komplement till Trios nya Web klient som kan användas av företagets externa kontakter. Kunder, konsulter, kommuninvånare får samma goda service och uppdaterad information som de anställda.

Det finns många användningsområden. Man kan söka efter abonnentinformation och de företagsuppgifter som ni väljer att presentera från Present databasen. Kunderna kan se hänvisningsbesked, kan skicka meddelanden via SMS och mail, helt enligt det sätt era anställda önskar vara nåbara.

Du kan se hur denna Web klient fungerar. Ange adressen http://192.16.147.117/guest i din Webbläsare. Vill du veta mer, kontakta din Trio partner eller oss på Trio.

KALENDARIUM

För mer information, anmälningsmöjlighet besök vår hemsida **http://www.trio.se.**
Aktuella seminarier hittar du under **"Företagstelefoni/ Events"** eller **"Kundtjänstlösningar/Events".**

15 februari 2005
Call Center i förändring, Hamburger Börs, Stockholm
Möt oss på utställningen. Mer info och anmälan på http://www.ccinst.se/events/ccikonferens.html

6-7 april 2005
Meridian användarträff, Västerås
Besök oss på användarträffens utställning i Västerås. http://www.meridian.se

12 april 2005
IP-Telefoni 2005, Berns Hotel, Stockholm
http://www.idc.com/nordic. Om du är Trio kund får du fritt inträde. Ange "Trio" som VIP kod vid anmälan.

20 april
Stora IP-dagen, Göteborg

19-20 april
Centrex användarträff, Tallberg

27-28 april
Philips Sopho användarträff, Brastad

23-24 augusti 2005
TUG (Trio User Group) användarträff, Vadstena
Spännande och inspirerande program för Trio användare. Inbjudan kommer snart.

Om Trio: Trio har 20 års erfarenhet av att utveckla och leverera teknikoberoende programvara och system för företagstelefoni. Trios system stärker kvaliteten i företagens kundservice, ökar den interna effektiviteten och skapar frihet åt medarbetarna. Med hjälp av Trio kan företag ge sina kunder ett professionellt bemötande oavsett om kontakten sker via egen företagsväxel, en kundtjänst eller en abonnerad tjänst. Trio har verksamhet i Sverige, Finland, Norge och Danmark inom två divisioner. Mobile Office Division erbjuder produkter inom Trio Mobile Office som erbjuder en fullständig övergång från fast till mobil telefoni. Abonneras som en tjänst från mobiloperatörer och kan även ingå som en del i Trios integrerade telefoni. Enterprise Division erbjuder Trio PresentOffice som erbjuder integrerad telefoni och avancerad samtals- och meddelandehantering samt Objecta TeleVoice som innefattar lösningar för kundtjänstsystem, interaktiva talsvarssystem och taligenkänning. Trioaktien är noterad på Stockholmsbörsens O-lista.

Mer information finns på: www.trio.com

Trio 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 Network Solutions Oy
Kiviaidankatu 2 F, P.O. Box 169
FIN-00211 HELSINKI
FINLAND
Tel: +358 (0)424 10101
Fax: +358 (0)9 6922 334
E-post: trions@trio.com
Webb: www.trio.com