



iTell är ett väletablerat företag i Telekombranschen. Vi är specialiserade främst på inkommande telefonsamtal och tillhandahåller allt från enkla svarstjänster till heltäckande avancerade kundtjänstuppsdrag inom Norden.

iTell serverar dagligen ca 800 företag med olika typer av telefonitjänster. Varje kunduppdrag hanteras av ett branschinriktat svarsteam som är kunnig specifikt inom det området och därtill tilldelas alltid en ansvarig telefonist, som kontakten med företaget sker med.

Vår personal finns tillgänglig dygnet runt för att assistera era inkommande ärenden när ni själva inte har möjlighet.

Vår affärsidé

- att effektivisera kundens tillgänglighet och servicenivå genom vår telefoniresurs, till en lägre kostnad och högre kvalitet än andra på marknaden förekommande alternativ

Målsättning

iTell har som målsättning att vara ledande på marknaden för outsourcing av teleservicelösningar genom bolagets system och konception.

Varför använda sig av iTell

Kunden uppnår:

- ökad lönsamhet
- ökade intäkter via effektiv kundbehandling
- förbättrad servicenivå för både kunder och personal
- lägre teleservicekostnader
- resursfrihet med möjlighet att satsa 100% på sin egen kärnverksamhet
- snabbare svar i telefonen



En telefonisttjänst som bara blir bättre och bättre

Växande konkurrens inom alla branscher gör det viktigare än någonsin att vårda sina kundrelationer. Rätt information höjer upplevelsen av era produkter och ger i längden nöjdare kunder. Vi hjälper dig att bygga en kundtjänst för framtiden. Vi omsätter alla frågeställningar till lärdomar och bättre svar till dina kunder.



Funktioner i svarstjänsten

- Egen personlig flerspråkig telefonist (svenska, engelska, danska, norska och finska)
- Möjlighet att filtrera bort samtal från t.ex. telefonförsäljare eller undersökningar
- Informations- och hänvisnings-system iOnline
- Meddelandehantering ingår (SMS, e-post)
- Öppet dygnet runt

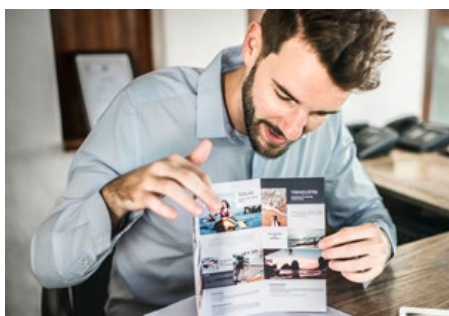
Stor erfarenhet av kundtjänst

- Bokningar, abonnemang och prenumerationer
- Servicefrågor
- Produkt och tjänsteinformation
- Lagerstatus, retur och leveransbesked
- Teknisk assistans
- Ekonomifrågor och kreditkontroller
- Behandla e-post

iTell sparar tid och pengar samt frigör resurser

Ökad konkurrens inom alla branscher, skapar mindre toleransnivå för väntetid vilket medför ett större behov att vårda sina kundrelationer i stället för att kunderna ska vända sig till någon konkurrent. Kunderna letar sig snabbt vidare till nästa företag om man inte får svar eller om man möts av oändliga telefonköer och knappval.

iTells olika svarstjänstlösningar frigör tid - att fokusera på er verksamhet, minska kostnaderna samt även garanterar att kunderna alltid får ett snabbt svar och korrekt bemötande när de kontaktar ert företag.



iTells kvalitetsprocess

iTell är ISO-certifierat för kvalitet-9001 och miljö-14001. Vid uppstartstillfället av nya kunduppdrag sammanställer iTells servicechef i samråd med kunden en manual innehållande instruktioner för inkommande samtalshantering. Detta utgör det underlag som telefonisterna arbetar efter för att söka ytterligare information om hantering av specifika fall som även medför att alla arbetar likvärdigt.

iTell kan arbeta i kunds system

Oavsett vilket system du använder, är vi redo att anpassa och effektivisera din kundkommunikation. Upptäck hur vi, som din dedikerade partner, kan förstärka din kundtjänst och skapa en smidigare arbetsprocess för dig och ditt team.

Uppföljning och Kvalitetssäkring

Efter implementationen tillser vår Servicechef och Teamledare att en kontinuerlig kontakt upprätthålls, fördelaktigt veckovis i inledningsskedet samt därefter med längre intervaller ex. 1 gång per månad. I iTells organisation finns även vår IT-avdelning med egna programmerare för systemutveckling samt vår support för övriga ärenden som uppstår som behöver åtgärd från annan person än telefonisterna.



ISO 9001 & ISO 14001 certifierad



0200-210 230

www.itell.nu

sales@itell.nu