



MBX Service Desk

– allt i ett!



Datacenter i Sverige

Support på svenska

Lättare med MBX!

Att behöva jonglera mellan e-post, ärendehantering och samtal i olika system är onödigt krångligt och det är lätt att saker faller mellan stolarna. Med MBX Service Desk samlas all kundkontakt i ett enda system, så att ni kan få en gemensam överblick över ärenden och kundkontakter.

MBX Service Desk är skapad inhouse, tillsammans med våra kunder och vårt eget kundserviceteam. Syftet med produkten är att:



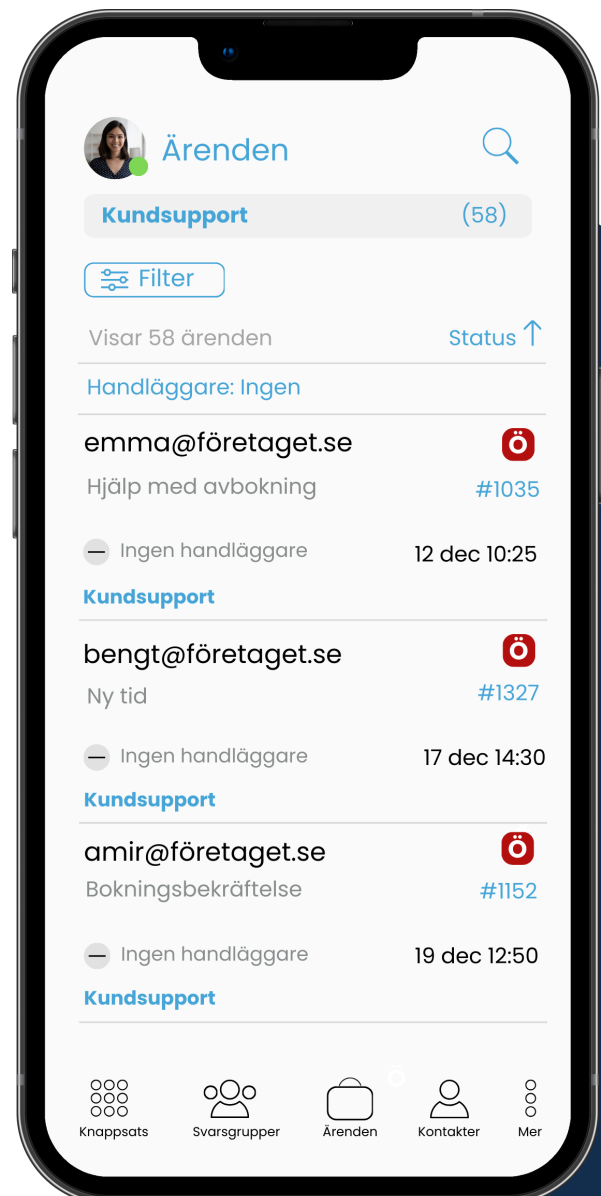
Spara tid



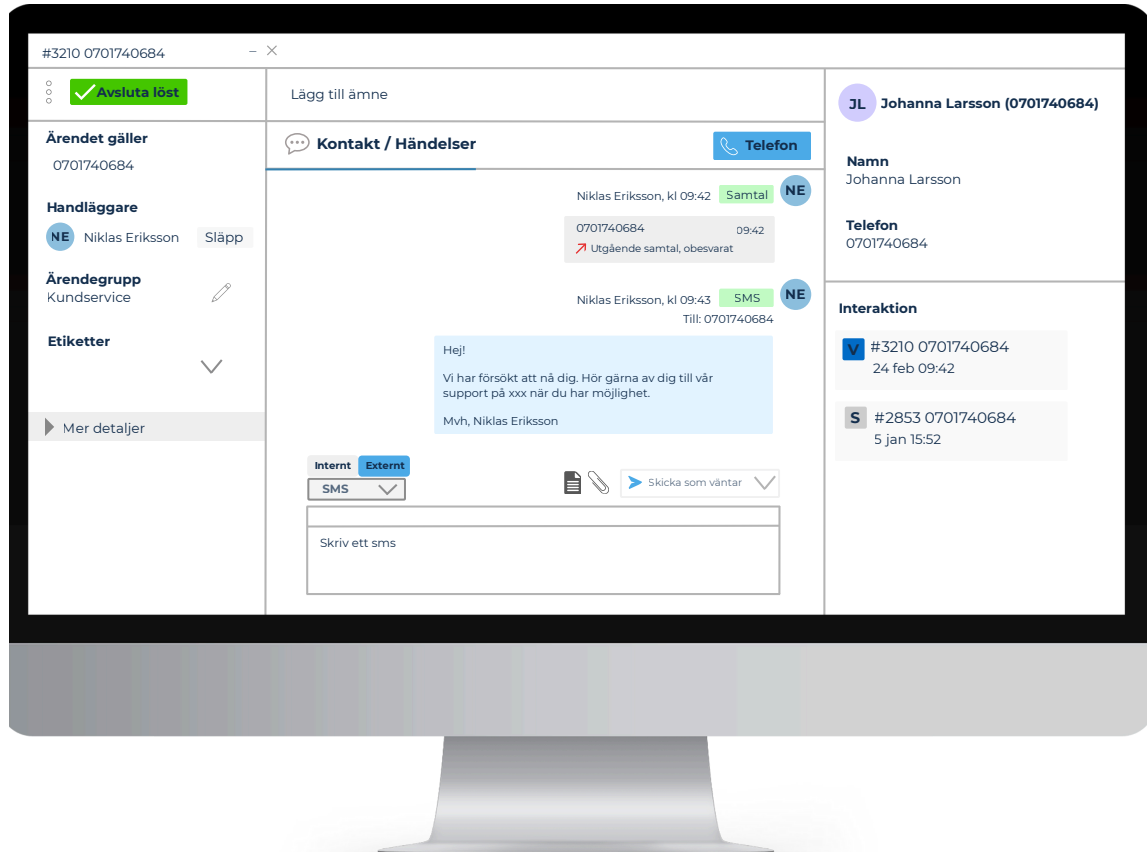
Öka effektiviteten



Minska stress och krångel



Vi erbjuder:



TELEFONVÄXEL & ÄRENDEHANTERING

Telefonväxel och ärendehantering i ett och samma system. Samla flödet med samtal, e-post, SMS och ljudfiler – inget behov av integrationer.



ÖVERBLICK & SAMARBETE

Få överblick och kontroll på dialogen med dina kunder och se vem som arbetar med vad. Fördela ärenden mellan varandra och minska stressen.



FÖRENKLAD MEJLHANTERING

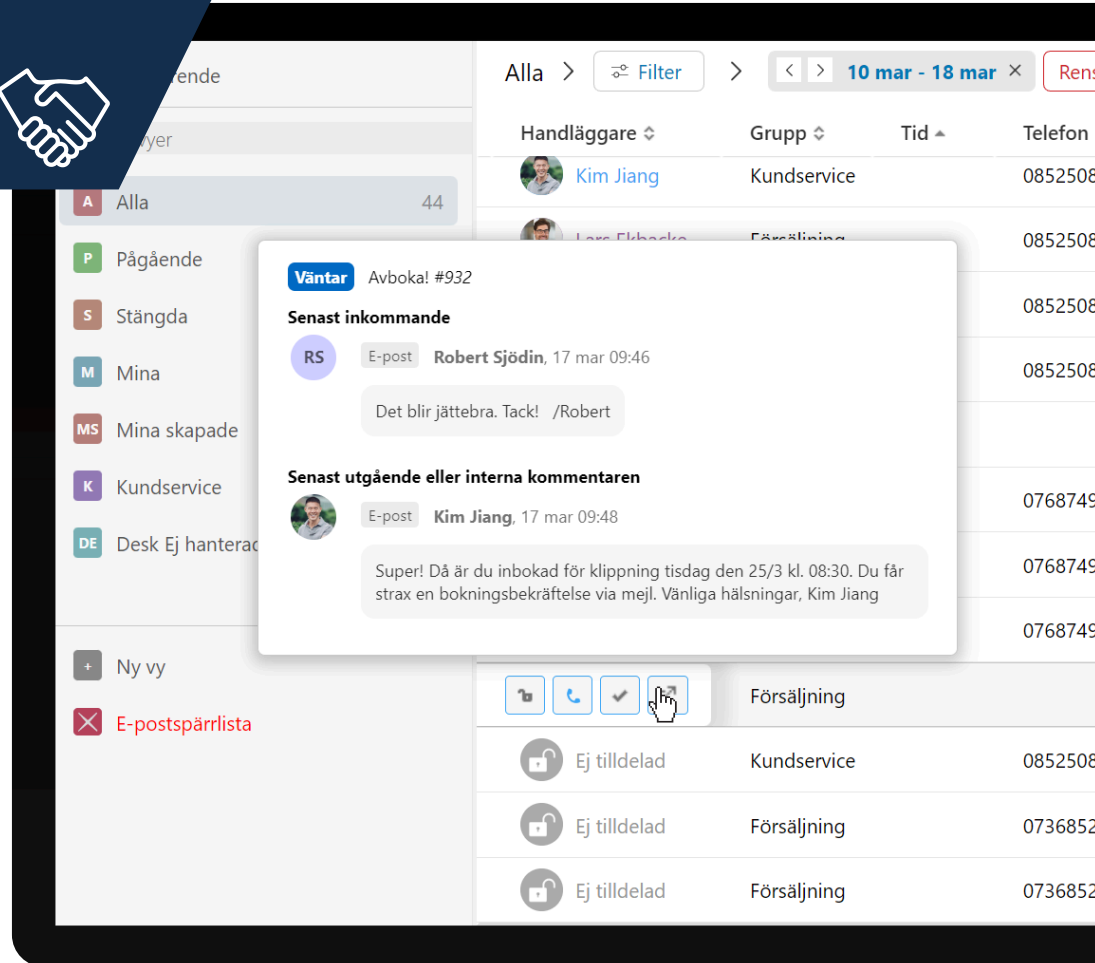
Samla alla e-postmeddelanden och inkorgar i ett enda system. Med smart ärendehantering får du full kontroll över alla mejl.



INSIKTER & SMART STATISTIK

Få unik statistik över kundärenden och medarbetare och förbättra din verksamhet.

Överblick & Samarbete



✓ OPTIMAL ÖVERBLICK

Se till att era kunder har fått den service ni vill ge dem med full överblick över statusar, prioriteringar och vem som gör vad.

✓ FILTRERING

Skräddarsy vyer för att underlätta snabb navigering av ärenden. Bli effektivare tillsammans.

✓ SNABB INBLICK

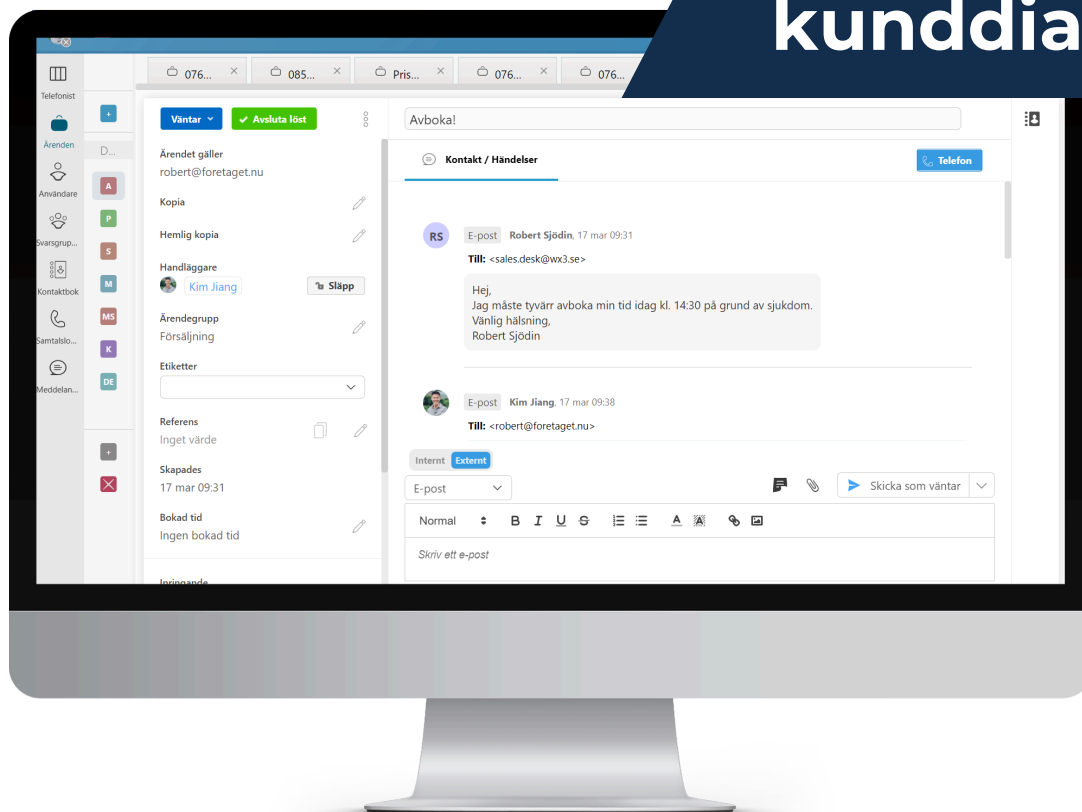
Hitta rätt ärende snabbt! Håll musen över ett ärende för att få en snabb inblick i senaste händelser och detaljer.

✓ BÄTTRE SAMARBETE

Ge fler medarbetare tillgång till information för bättre kundservice.



Samla kunddialogen



✓ SAMLAD KUNDDIALOG

All kundkontakt, vare sig det är telefonsamtal, SMS, e-post eller chatt, samlas i ett och samma ärende. Inget mer hoppande mellan olika fönster och system!

✓ ALLA FÅR SAMMA INFO

Säkerställ att du och dina medarbetare får samma information om era kundkontakter utan att behöva fråga. Se alla händelser direkt i ärendet.

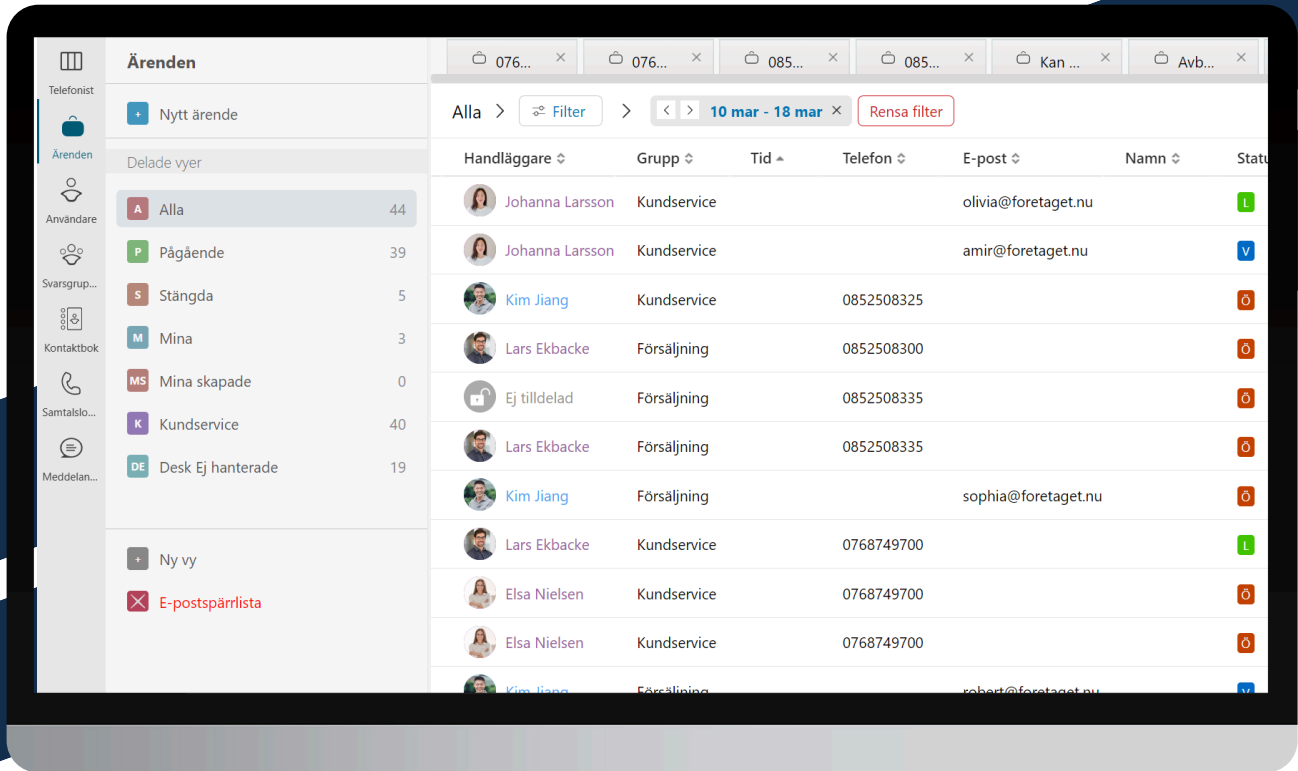
✓ VALFRI KANAL

Välj mellan att svara via SMS, e-post, chatt eller telefon direkt i ärendet. Se kundens svar i samma vy oavsett i vilken kanal de har svarat.

✓ INTERNA KOMMENTARER

Skapa interna kommentarer för att ge dig själv eller dina kollegor insikt. Exempelvis kan du lämna kommentarer om minnesanteckningar eller påminnelser.

Skräddarsydda vyer



✓ SKRÄDDARSY VYER

Skräddarsy vilka ärenden och vilken information som visas beroende på vad du arbetar med för tillfället.

✓ AUTOMATISK SORTERING

Ärenden identifieras och grupperas automatiskt utifrån information på ärendet, eller information om kunden.

✓ SMARTA FILTER

Sortera efter exempelvis olika typer av ärenden, olika typer av kunder, när ärendet skapades, vem som är handläggare, eller sök på specifika ärenden.

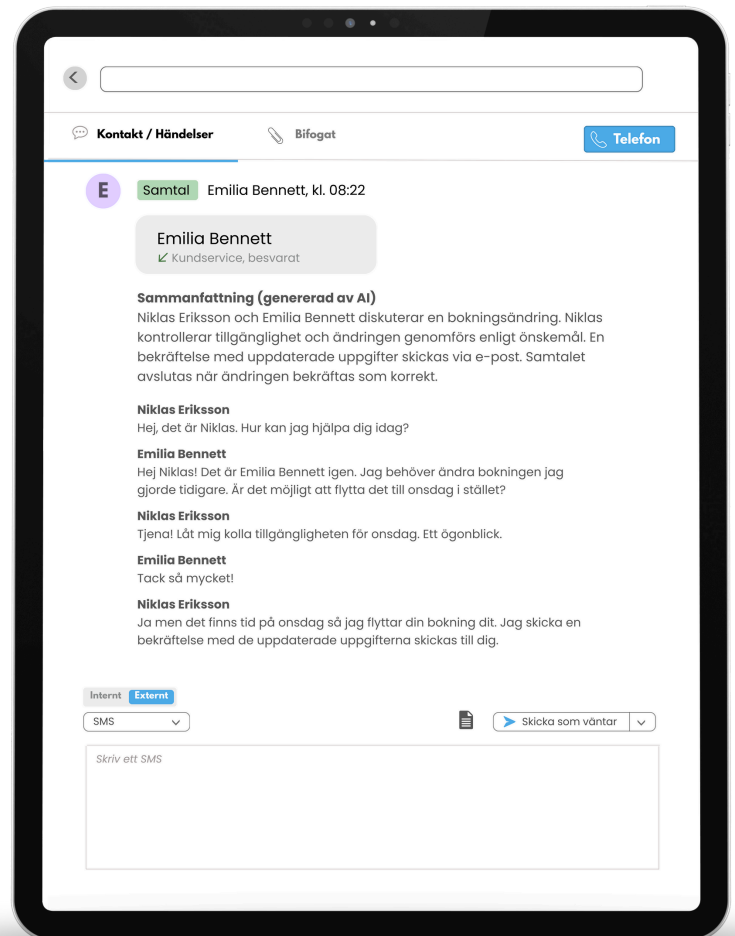
✓ SKAPA EGNA ETIKETTER

Skapa egna etiketter eller sätt kundspecifik information på ärenden för att få ännu mer riktad filtrering.

Transkribering & sammanfattning

Transkribering och sammanfattning av samtal och röstmeddelanden gör att all viktig information sparas direkt i ärendet. Det är enkelt att gå tillbaka och se vad samtalet handlade om – utan att behöva lyssna igenom inspelningar eller leta bland anteckningar.

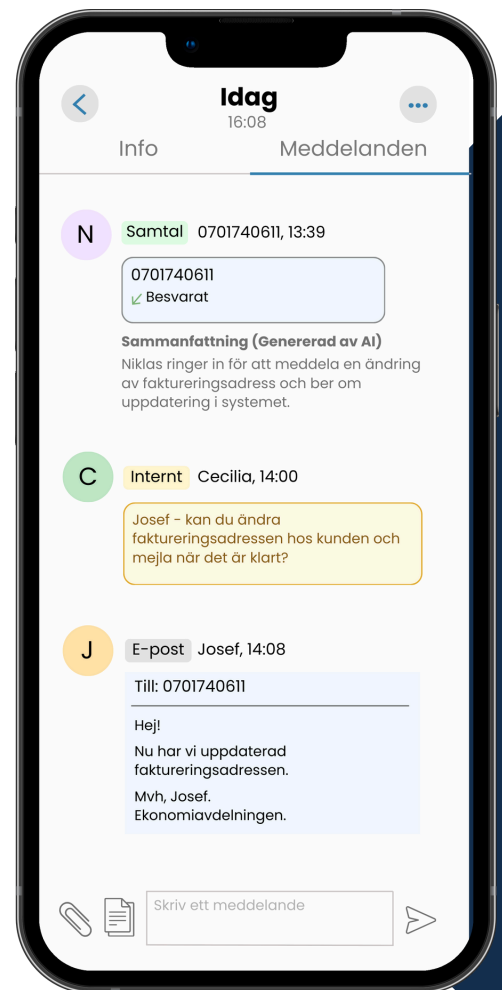
- ◆ Ta del av vad som sagts och fortsatt arbetet med rätt information.
- ◆ Minska risken att något faller mellan stolarna med bättre noteringar
- ◆ Hantera kunddialogen mer effektivt



MBX i mobilen

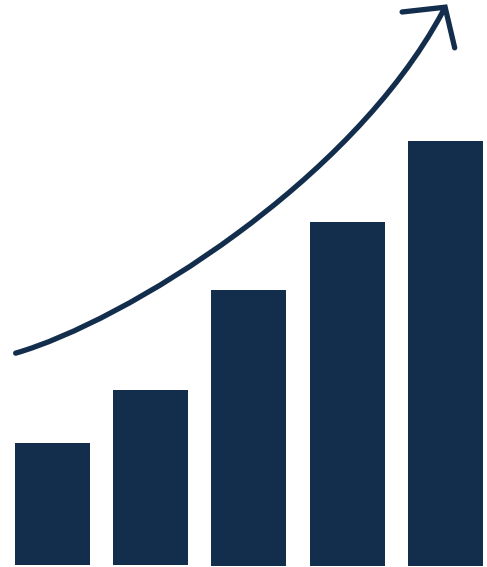
MBX kan användas både via dator och mobil, med tillgång till samma ärenden, information och historik. Det gör det möjligt att följa upp, fördela och avsluta ärenden även när man inte sitter vid sin arbetsplats.

- ◆ Hantera, fördela och avsluta ärenden direkt i mobilappen
- ◆ Få tillgång till samma ärenden, historik och interna kommentarer.
- ◆ Svvara, följ upp och samarbeta



Smart statistik

Skapa och använd egna etiketter för att ta fram konkret och skräddarsydd statistik. Få insikter och dra lärdomar som förbättrar er verksamhet.



SKAPA STATISTIK PÅ:

✓ **ARBETSFÖRDELNING**
Få översikt över vad dina medarbetare gör och vem som gör vad.

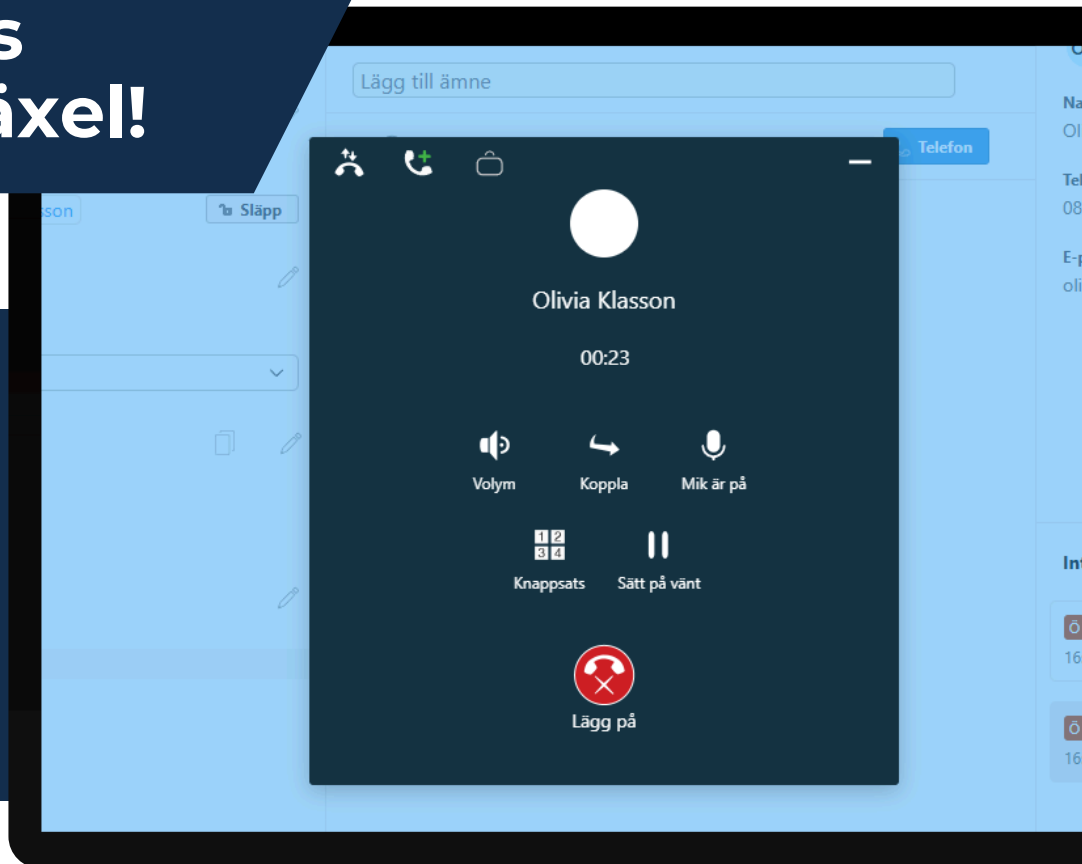
✓ **NÄR? VAD? HUR LÄNGE?**
Se genomsnitt på exempelvis svarstid, hanteringstid, vilka tider eller dagar flest ärenden kommer in eller vilka typer av ärenden som är vanligast.

✓ **DAGLIG VERKSAMHET**
Varför nöja sig med statistik månads- eller veckovis? Få koll på er dagliga verksamhet och mät till exempel hur många ärenden som har hanterats under dagen.

✓ **FÖRBÄTTRINGSOMRÅDEN**
Identifiera förbättringsområden genom att se vilka typer av problem eller frågor som är vanliga hos era kunder.

... Plus telefonväxel!

Vi är först i Sverige med att ha ärendehantering och telefonväxel i samma system. Vilken grej!



INGA INTEGRATIONER

MBX Service Desk innehåller en komplett telefonväxel för att du ska slippa integrera med en annan telefontjänst.

ÄRENDEN AV SAMTAL

Välj om ett telefonsamtal automatiskt ska skapa ett ärende, eller koppla själv med knapptryck direkt i samtalet. Koppla ett samtal till ett befintligt ärende för att hålla ihop kunddialogen.

SAMTAL DIREKT

Ring direkt från ett ärende eller knappa in det nummer du vill ringa. Du kan även använda vår mobilväxel eller fast telefon om du så önskar.

FLERA FUNKTIONER

I vår växel finns mobilväxel, svarsgrupper, callback, samtalsinspelning och mycket mer. Allt som krävs för att hantera dina samtal i ett system!

Höj effektiviteten



MALLAR FÖR E-POST OCH SMS

Med smarta mallar kan ni jobba effektivt och ge ett enhetligt och professionellt bemötande till era kunder.



SAMLAD BILD OCH GEMENSAM ÖVERSIKT

I vår organisationsvy får alla medarbetare, vare sig det är försäljning, ekonomi eller support, en gemensam överblick över en kunds alla pågående ärenden och historik.



LEGITIMERA MED BANK-ID

Låt era kunder legitimera sig direkt med BankID när de ringer - så att ni kan vara säkra på vem ni pratar med redan när ni svarar.



INSIKTER OM VERKSAMHETEN

Med hjälp av vår statistik kan ni dra slutsatser och lärdomar kring vad er arbetstid går åt till eller hur snabbt ni svarar era kunder.

Lista över funktioner



ÄRENDEHANTERING

- Mejlhantering
- Svarsmallar
- Personliga signaturer
- Transkribering med AI
- Etiketter
- Organisationsvy
- Anpassningsbara vyer & formulär
- Ärenden av samtal
- Statistik & rapporter
- Kundportal med chatt, video & formulär
- Microsoft AD - integration
- SMS & SMS-mallar

TELEFONVÄXEL

- Mobilabonnemang
- Valfri telefon - mobil/fast /dator
- IVR / Talsvar
- Svarsgrupper & köer
- Callback
- Samtalsinspelning
- Medlyssning
- Telefonkonferens
- Microsoft Teams - integration
- BankID - legitimering
- Svarstjänster
- Schemalagda telefontider

... Men detta är fortfarande bara några av många funktioner! Ta kontakt med oss för komplett lista.



Vi vet

Vår långa erfarenhet inom kundservice och kundkontakt har gett oss kunskap om vad som fungerar – och vad som inte gör det. Vårt kundserviceteam har, tillsammans med våra kunder, varit en stor hjälp i utformandet av vårt nya system. Målet har varit att skapa en produkt som verkligen underlättar i arbetsvardagen och sparar tid. En produkt som inte känns överväldigande eller krånglig och som gynnar samarbete. Vi är otroligt stolta över att nu kunna presentera den för er.

Kontakta oss på:

kontakt@telekomcenter.se

018 495 04 90

Powered by Wx3 Telecom