

Nummertjänster.

Förenkla med Telia 020, 077, Lokalt nummer och Freephone

Använd våra nummertjänster för att skapa direktingångar till de funktioner som är viktiga för affären. Med ett enda nummer mot marknaden gör du det enklare för kunderna. Dessutom kan du förbättra servicen genom samtalsstyrning.

	Fungerar för samtal från	Kostnad för den som ringer
Telia 020	Sverige	Ingen kostnad
Telia 077, Telia Lokalt nummer	Sverige, Utlandet	Från fast telefon i Sverige: Likvärdig med ett nationellt samtal. Från utlandet och mobil: Operatörens vanliga taxa till det fasta nätet.
Telia Freephone	Utlandet*	Ingen kostnad*

* Vid mobilsamtal kan vald operatör i utlandet ta ut en extra avgift för samtal och inträde i deras mobilnät. Den avgiften debiteras den som ringer samtalet.

Telias nummertjänster finns i följande varianter:

- Telia 020
- Telia 077
- Telia Lokalt nummer
- Telia Freephone

Till stora delar fungerar de olika tjänsterna på precis samma sätt.

Ju lättare att ringa, desto bättre affärer

Med Telias nummertjänster skapar du tydliga och enkla kundingångar som kommer att stimulera affärerna. Nummertjänsterna visar också att du bryr dig om dina kunder, något som förstärker företagets profil och ökar konkurrenskraften.

Har ditt företag enheter på olika geografiska platser? Använd nummertjänsterna, så ger du alla kunder en och samma telefoningång till hela företaget. Dessutom kan medarbetarna på de olika enheterna hjälpas åt att besvara inkommande samtal, vilket betyder kortare telefonköer och färre tappade samtal. Välj tjänsten som passar dina syften.

Passar i alla tekniska miljöer

Telias nummertjänster fungerar perfekt i din befintliga tekniska miljö, oavsett vilken företagsväxel du har, om du utnyttjar växeltjänster såsom Touchpoint eller om du enbart använder mobiltelefon. Även om företaget har växlar av olika fabrikat i olika delar av organisationen, tar det bara någon vecka att installera en heltäckande smidig nummertjänstlösning. Dessutom finns ett antal kraftfulla mervärdestjänster. Tack vare dem kan du anpassa lösningen så att den passar perfekt till just ditt företag. Du kan exempelvis styra inkommande samtal till just den svarsgrupp eller det kontor som samtalet berör.

Använd nummertjänsterna så här

- **Telia 020** är kostnadsfritt för den som ringer och passar därför perfekt när du vill visa att ditt företag månar om kunderna och vill ge dem bästa tänkbara telefonservice. Typiska svarsställen: ordermottagning, kundtjänst, helpdesk samt kampanjcentral (i samband med annons- eller DR-kampanjer).
- **Telia 077** är ett alternativt sätt att skapa en smidig ingång till kundtjänst, helpdesk och liknande funktioner. Använd tjänsten i de fall där du bedömer att samtalskostnaden är mindre viktig för den som ringer. Telia 077 har dessutom fördelen att man även kan ringa från utlandet.
- **Telia Lokalt nummer** används när du vill att kunderna i en specifik region ska kunna ringa till ett telefonnummer inom det egna riktnummerområdet, för att nå ditt företag. Du skapar en stark lokal förankring, samtidigt som du har utmärkta möjligheter att hantera inkommande samtal effektivt.
- **Telia Freephone** gör det enkelt att marknadsföra era varor eller tjänster internationellt – utan dyrbar etablering av utlandskontor. Utnyttja gärna mervärdestjänsterna för att till exempel styra de kostnadsfria samtalen från utlandet till ett visst svarsställe som ansvarar för internationell service.

Tjänsterna nås från både fasta och mobila telefoner. Din kund debiteras via sin faktura från Telia eller från annan operatör som Telia har avtal med. Detta medför att betaltjänsten når nästan hela Sveriges befolkning.

Gärna många tjänster samtidigt

Självklart kan du använda flera av nummertjänsterna samtidigt. Låt ordermottagningen eller kundtjänsten ta emot alla telefonbeställningar på ett 020-nummer, så kan helpdesk i lugn och ro hantera de lite mer komplicerade kundärenden på ett 077-nummer. Samtal till den lokala butiken besvaras också, även om personalen där inte hinner lyfta luren.

Fler funktioner än kundingång

Att ge kunderna enkla och tydliga direktingångar till företaget är huvudfunktionen hos våra nummertjänster, men de kan också användas på andra sätt.

Med Telia 020 och Telia Freephone underlättar du distansarbete. Anställda som jobbar hemifrån eller på resande fot kan enkelt ringa in till företaget eller fjärransluta sina datorer till ert lokala nätverk, oavsett om de befinner sig i Sverige eller i utlandet.

Ökad kontroll med mervärdestjänster

Med Telias nummertjänster kommer du närmare dina kunder. Ännu bättre resultat får du om du utnyttjar våra mervärdestjänster som kan användas i flertalet nummertjänster. Då kan du anpassa tjänsterna så att de passar just ditt företag.



Minska belastningen och öka tillgängligheten

- **Belastningsskydd**

Begränsar mängden samtal till ett visst svarsställe. Om det kommer in fler samtal per minut än gränsvärdet, hamnar de överskjutande samtalen på ett annat svarsställe.

- **Anropsfördelning**

Motverkar överbelastning och sprider ut samtalen till olika svarsställen. Perfekt vid marknadsföringskampanjer.

- **Omstyrning**

Slussar samtal vidare när det är upptaget eller när ingen svarar. Ett bra sätt att undvika tappade samtal och missnöjda kunder.

- **Talsvarsbesked**

Lämna ett anpassat meddelande till kunderna vid de tillfällen när ingen har möjlighet att svara, exempelvis era öppettider. Tjänsten kan ta hand om många samtal på en gång.

Styr samtalen till rätt svarsställe

- **Geografisk styrning**

Styr samtalen till det lokalkontor som ligger närmast den uppringande personen. Stärker kundernas känsla att ditt företag är nära till hands.

- **Tidsstyrning**

Dirigerar samtalen till olika svarsställen beroende på veckodag och tid på dygnet. Gör det enkelt att hantera skiftande öppettider eller olika bemanning på era kontor.

- **Webbstyrning**

Aktivera och förändra tilläggstjänsterna när du vill – 24 timmar om dygnet, 365 dagar per år. Vi förprogrammerar ett antal alternativ med precis de inställningar du vill ha. Sedan går du bara in via vårt enkla webbverktyg och väljer det alternativ som passar för tillfället. Oftast har du planerat dina åtgärder i förväg. Men tjänsten passar lika bra när du måste lösa en akut situation, som till exempel om någon av era växlar inte fungerar som den ska.

Vill du veta mer?

Kontakta din säljare eller företagskundtjänst på **90 400** för mer information. Du kan också besöka www.telia.se/foretag