

TitanAnalys på TeliaSonera

"Analyser som gör att man blir nyfiken och inspirerad"

Högre kvalitet och sänkta kostnader

Är den tekniska utrustningen rätt dimensionerad? Fungerar växeln som den ska? Vet personalen vilken telefonpolicy som gäller? Får våra kunder vänta onödigt länge?

Med en korrekt och effektiv trafikanalys så är det enkelt att se hur den inre och yttre kommunikationen fungerar och om önskad servicegrad uppnås. Här syns tydligt alla eventuella svagheter och flaskhalsar. Och med en bra rapport som grund, tillsammans med kunskap och erfarenhet, så blir det möjligt att skapa optimerad telefoni.

Även det komplexa blir enkelt

Hans Haggren, är kvalitetsansvarig för koncernkunder på TeliaSonera. Vi optimerar telefontrafiken för våra kunder, som är stora eller mellanstora företag över hela Sverige. TitanAnalys är en av flera underleverantörer som vi använder oss av, berättar Hans. De har fördjupat sig inom detta område och har verkligen utvecklat och förfinat tekniken. Idag kan man gå ned på detaljnivå i statistiken, därför kan materialet samtidigt bli oerhört komplext. Men TitanAnalys har förmågan att skapa analyser som gör att man blir nyfiken och inspirerad. Inte minst så beror det på att deras rapporter alltid har en effektiv utformning och en bra layout. Därför kan våra kunder bli effektivare och uppnå substantiella kostnadsbesparingar. Och därför blir det också roligare för mig att presentera statistiken och att lämna över fakta till kunden. Enkelt uttryckt; vi har ett otroligt fint samarbete.

Allt syns i statistiken

Så här kan det väl inte vara? Varför har vi dessa problem? En trafikanalys kan väcka många frågor, fortsätter *Hans Haggren*. Och ibland så kan de innehålla överraskningar, och dessa kan vara både positiva eller negativa. Men, i analysen finns också svaren. Saker eller arbetssätt som föreföll vara bra när de tänktes ut visar sig ibland inte fungera i verkligheten. Telefonisterna kanske har för mycket att göra eller för lite att göra. Eller så ska de ska utföra andra sysslor samtidigt. Naturligtvis kan det även vara tekniken som kommer till korta, att det finns för få ledningar eller att effektiva hjälpmedel saknas. Men med hjälp av klara och tydliga fakta från TitanAnalys så kan kunden enkelt utarbeta en lösning på alla eventuella problem. Jag kan därför rekommendera dem å det varmaste.

