

Svedea väljer molnet med Uno och Intelecom

Svedea, som är en nischaktör inom försäkring, har valt att ingå i ett långsiktigt samarbete med den svenska teleoperatören Uno Telefoni och Intelecom, en av de snabbast växande leverantörerna inom kontaktcenter i Norden. Avtalet omfattar en anpassad paketslösning för kontaktcenter och telefoni och är den första gemensamma kunden för Uno och Intelecom.

Svedea har valt en helt molnbaserad lösning där Uno levererar telefoni och Intelecom producerar kontaktcenterlösningen oavsett vilken kommunikationskanal besökaren väljer att använda vid kontakt med Svedea, t.ex. chatt, mail, telefon eller sociala medier.

Med kontaktcentret i molnet och med Unos softphone kan Svedeas agenter snabbt svara på inkommande ärenden. Lösningen är framtidssäkrad och erbjuder free seating vilket innebär att agenterna i princip kan sitta och jobba från vilken plats som helst, både inom- och utomlands. Dessutom har programmet verktyg för att genomföra tillförlitliga kundundersökningar.

– I försäkringsbranschen handlar allt om trygghet. De som kontaktar oss ska känna förtroende för oss redan vid första mötet. Då måste kontaktcentret fungera extremt väl, säger Philip Wadenius, chef för kundnavet som är Svedeas benämning sitt kontaktcenter och ansvarig för upphandlingen av kontaktcenter- och telefonilösningen från Intelecom och Uno.

Svedea är ett nischbolag inom försäkring och har positionerat sig som utmanare med ambition att göra skillnad inom försäkringsbranschen. Deras löften till sina kunder är att lyssna noga på deras behov, vara enkla att ha med att göra samt snabba och professionella. Philip Wadenius tycker sig ha hittat precis motsvarande drivkraft hos Uno och Intelecom.

– Vi har gjort en noggrann upphandling där vi var måna om att få välja fritt mellan växeloperatörer och kontaktcenter. Intelecom och Uno i partnerskap blev en perfekt kombination som erbjuder en molnbaserad lösning. Det är två företag som är visionära och har en stabil och säker produkt med ett bra gränssnitt som är enkel att förstå. Samarbetet flyter på hur bra som helst med väldigt snabba svarstider och kanske det viktigaste av allt – utan kostsamma nertider! Övergången från gammal till ny lösning gick som smort och nu slipper vi ideliga driftavbrott som vi upplevde tidigare, berättar Philip Wadenius.

– Vi gör en megasatsning tillsammans med Intelecom. Vi har märkt en stor efterfrågan på mer avancerade kundtjänstfunktioner och detta ligger helt i linje i vårt arbete att befästa rollen som specialist på marknaden, berättar Tony Parmstig, Service- och teknikchef på Uno Telefoni.

– Vi är väldigt glada över samarbetet med Uno och vi kunde inte ha önskat oss en mer passionerad och ambitiös första gemensam kund än Svedea. För dem är all kommunikation på kundernas villkor och de bestämmer själva vilka kontaktvägar de vill använda. Därför är kraven på ett välfungerande kontaktcenter allt viktigare och det förstod Svedea tidigt, säger Marlene Häggström, marknads- och kommunikationschef på Intelecom.

För mer information vänligen kontakta:

Marlene Häggström
Marknads- och kommunikationschef
Intelecom Sweden AB
T: +46 738 523 403
E: marlene.haggstrom@intele.com

Christian Hed
Marknads- & försäljningschef
Uno Telefoni
T: +46 8 56269603
E: christian.hed@unotelefoni.se

Om Intelecom

Intelecom är en av Europas ledande leverantörer av kontaktcenterlösningar och är med nästan 20 års erfarenhet en av de första i världen att utveckla en molnbaserad kontaktcenterlösning. Företaget startade 1998 i Norge, där koncernen fortfarande har sitt huvudkontor. Idag består organisationen av 220 medarbetare som sitter i Norge, Sverige, Danmark, Bulgarien och Storbritannien. Inom verksamheten finns ett tydligt fokus på innovation och företaget jobbar ständigt med teknik- och produktutveckling och är positionerade som utmanare i Gartner Magic Quadrant för molnbaserade kontaktcenterlösningar i Västeuropa.

Intelecoms kontaktcenterlösning är mycket flexibel och skalbar och integrerar sömlöst med en mängd andra applikationer och är en av få kontaktcenterlösningar som är sant flerkanalig. Agenter kan hantera ärenden på telefon, e-post, chatt, sociala medier och SMS i samma användargränssnitt.

För mer information besök www.intelecom.se

Om Uno Telefoni AB

Uno Telefoni är ESSet i telekombranschen och hjälper företag med smarta telefonilösningar. ESS står för Enkelhet, Service och Specialist och målet är att sätta en ny standard för innovation och användarupplevelse inom telefoni. Med hjälp av en operatörsberoende växeltjänst förenklar vi kommunikationen för tusentals företag i Norden varje dag.

Mer information finns på www.unotelefoni.se