

Röda Korset hjälper fler med telefonjour i molnet - molnbaserat kontaktcenter underlättar hjälparbetet

Röda Korset satsar på att rekrytera fler frivilliga till sin telefonjour dit människor kan ringa för att få prata med någon. Arbetet utförs idag av ungefär 200 frivilliga som viker några timmar varje månad för att samtala med människor som ringer för att tala med en medmänniska. Inför en ökad satsning har Röda Korsets telefonjour gått över till en ny molnbaserad kontaktcenterlösning.

Hjälporganisationen Röda Korset har en telefonjour dit människor som är i behov av att prata med en medmänniska kan höra av sig. Mellan 14.00 och 22.00 svarar frivilliga på någon av de 13 olika platser i landet och de tar emot totalt över 20 000 samtal varje år. Många av samtalen kommer från människor som är ensamma eller som vill dryfta något som man inte vill prata med människorna i sin omgivning om.

– Det vi erbjuder är möjligheten att helt enkelt få prata av sig en stund med en medmänniska som lyssnar och bryr sig om, säger Charlotta Karlsdotter som är ansvarig för verksamheten på Röda Korset.

Rekryterar fler frivilliga

Röda Korset har genomfört ett projekt i Göteborg där man lyckades rekrytera fler frivilliga för att hjälpa till med verksamheten och nu planerar man en liknande satsning i Stockholm. Med en ny molnbaserad lösning från Telenor och partnern Intelecom kan man egentligen sitta var som helst i landet och svara på samtal och Röda Korset vinner mycket på att använda tjänsten.

– I många fall kan verksamheten handla om ett samtal från någon som saknar någon vän att prata med, men ibland händer det givetvis att människor i akuta livskriser ringer, förklarar Charlotta Karlsdotter. Då är det bra om man är flera frivilliga som arbetar tillsammans så att man kan stödja varandra om det behövs.

Idag har telefonjouren inte kapacitet att ta emot alla samtal som kommer in, vilket också är anledningen till varför man satsar på att rekrytera fler frivilliga.

– De frivilliga har många olika yrkesbakgrunder med sig in i verksamheten men ofta har de erfarenhet av att möta människor i olika situationer. Det krav som ställs är att man är bra på att lyssna och har en stor portion empati. Vi kan inte lösa stora problem i vår telefonjour, men vi lyckas ofta få ett samtal att gå från moll till dur och våra frivilliga känner att de är oerhört uppskattade.

Flexibelt kontaktcenter i molnet

Med Telenor Contact Center får man ett bättre kapacitetsutnyttjande vilket är en prioritet för Röda Korset. Med lösningen från Telenor fördelas samtalen mellan de tillgängliga frivilliga så att man ska hinna hjälpa så många som möjligt. Användningen av tjänsterna är extremt enkel för att inte tekniken ska komma i vägen för de nödvändiga samtalen.

– En molnbaserad lösning av denna typ är både kraftfull och samtidigt mycket enkel att använda vilket är särskilt viktigt när man har frivilliga som kommer in några timmar varje månad. Med en smidig, molnbaserad lösning kan Röda Korsets frivilliga koncentrera sig på samtalen, inte tekniken säger Christian Strömlid, Marknadschef på Telenor Företag.

Telenor Contact Center har tagits fram tillsammans med Telenors partner Intelecom där Marlene Häggström är marknads och kommunikationschef. Även hon betonar vikten av att det ska vara enkelt och säkert att använda.

– Inför stora helger och ledigheter har Röda Korset ett ökat behov av någon som kan lyssna och då är det viktigt att ha tekniska lösningar som är skalbara och geografiskt flexibla. I den nya lösningen har vi även ytterligare förstärkt säkerheten för att de som ringer in ska kunna känna sig helt förvissade om att de förblir anonyma, säger Marlene Häggström.

För mer information kontakta:

Journalister når Telenors Presstjänst på 08-41 01 00 40 eller press@telenor.com

Eller kontakta Intelecom:

Marlene Häggström
Marknads- och kommunikationschef
Intelecom Sweden AB
T: +46 (0) 738 523 403
E: marlene.haggstrom@intele.com

Om Röda Korset

Röda Korset är världens främsta katastroforganisation. Rörelsen finns över hela världen och består av miljontals frivilliga som bestämt sig för att hjälpa andra människor. Röda korset kämpar för att rädda liv och ge hopp över hela världen och i Sverige, varje dag. Medmänsklighet för att ingen ska lämnas ensam i en katastrof och att förstå, hjälpa och visa omtanke för utsatta människor är det som förenar alla inom Röda Korset. Lär mer på www.redcross.se

Om Telenor

Telenor Sverige är en helhetsleverantör av telekommunikationstjänster vars nät täcker 99 procent av landets befolkning. Telenor Sverige har idag över 2 miljoner abonnenter, en årsomsättning på cirka 12,1 miljarder kronor (2013) och cirka 2000 anställda. Läs mer på: www.telenor.se

Telenor-koncernen är en internationell leverantör av kommunikationstjänster inom tele-, data- och media. Utöver mobilverksamhet på 13 marknader i Norden, Central- och Östeuropa samt Asien har koncernen 42,95 procents ägarandel i VimpelCom Ltd. med verksamhet på 17 marknader. Telenor-koncernen är en av världens största mobiloperatörer med 166 miljoner mobilabonnemang i sina konsoliderade verksamheter (Q4 2013), en årsomsättning på 104 miljarder norska kronor (2013) och cirka 33 000 anställda. Telenor är noterat på Oslo Børs (TEL).

Om Intelecom

Intelecom Group AS är en av Europas ledande leverantörer av molnbaserade kommunikationslösningar till kontaktcenter. Företaget startade 1998 i Norge, där koncernen fortfarande har sitt huvudkontor. Idag består organisationen av 240 medarbetare som sitter utspridda i Norge, Sverige, Danmark och Storbritannien. Inom verksamheten finns ett tydligt fokus på innovation och 70 procent av medarbetarna jobbar ständigt med teknik- och produktutveckling. Intelecom Group AS levererar i dagsläget kontaktcenter- och telefonistapplikationer till ca 2000 kunder och de totala intäkterna överstiger 500 MSEK. För mer information se: www.intelecom.se