

# Intelcom leverer kontaktsenterløsning til SATS ELIXIA i Norge, Sverige og Finland

**Health and Fitness Nordic (HFN), en av Nordens største treningssenterkonsern og i Norge mer kjent som SATS ELIXIA, har signert en samarbeidsavtale med Intelcom i Norge, Sverige, og Finland. Målet er å kunne samordne all kommunikasjon og administrere både innkommende og utgående anrop på en effektiv måte. På grunn av dette går organisasjonen nå fra en lokal løsning til en ny, fleksibel og helt skybasert plattform med Intelcoms kontaktsenterløsning.**

Health and Fitness Nordic, nord Europas ledende treningssenterkonsern, effektiviserer kundeservice i selskapene SATS ELIXIA, SAFE Education og Fresh Fitness i Norge, Sverige og Finland ved å implementere en ny telefoniløsning for innkommende og utgående trafikk med Intelcoms fleksible kontaktsenterløsning. Intelcom er en av Europas ledende leverandører av skybaserte kommunikasjonsløsninger for kontaktsenter, og kommer til å gi SATS en komplett løsning for Norden. Inkludert IT, salg, kundeservice, sikkerhet, lønn, økonomi og utvikling. I tillegg kommer også de 165 treningssenterfasilitetene i Norden til å ta i bruk kommunikasjonsløsningen. Målet med den nye tjenesten er blant annet å kunne fordele innkommende og utgående henvendelser mellom de 350 ansatte, for å enkelt kunne administrere trafikken og statistisk overvåke kundekontakten. Dette for å oppnå best mulig kundetilfredshet. I Norge, Sverige, og Finland har de allerede tatt løsningen i bruk på flere avdelinger, og effektiviteten ved bruk av den nye løsningen har vist seg fra dag én.

– Da vi bestemte oss for å skifte ut det gamle utstyret vårt, ville vi ikke investere i et nytt eget system da vi på SATS ELIXIA ikke lenger har en egen lokal serverdrift. Vi søkte etter en leverandør som kunne tilby telefoni som tjeneste da en del av vår IT-strategi er å ta i bruk leverandører som tilbyr skybaserte løsninger. Dette førte til at Intelcoms skybaserte kontaktsenterløsning var et enkelt valg. Løsningen gir oss verktøyene vi trenger for å kunne håndtere all trafikk mot våre medlemmer. Vi er veldig fornøyde og har kun positive erfaringer med Intelcom, sier Peter Sandström, Nordic Infrastructure System Manager på SATS ELIXIA, og forsetter:

– Intelcoms tjeneste er en komplett kommunikasjonsløsning og selskapet har suveren kundestøtte lokalt, noe som har tilrettelagt for overgangen til de nye tjenestene. For første gang har vi nå et overblikk over våre kundekontakter og har all informasjon om samtlige henvendelser samlet på ett og samme sted. Den mobiliteten som våre medarbeidere ønsker løses av Intelcom med "free seating".

Med den nye helhetlige løsningen blir all kommunikasjon styrt på en effektiv måte og fleksibiliteten løsningen tilbyr gjør det mulig for kundeservice å ta hånd om innkommende samtaler for å avlaste sentrene, mens sentrene på sin side kan også hjelpe kundeservice. Det spiller ingen rolle om kundebehandleren sitter på et senter eller på kundeservice – med skybaserte Connect fra Intelcom oppnår man en geografisk fleksibilitet der kundebehandleren kan svare på samtaler uansett lokasjon. Løsningen kommer til å være omfattende; bortsett fra innkommende telefoni kommer salgsteamet også til å få en forbedret håndtering av utgående samtaler med en såkalt "dialer". SATS ELIXIA kommer også til å ta i bruk funksjoner som callback, saksbehandling, opptak av samtaler, medlytt og CRM-integrasjon til Microsoft Dynamics for å forenkle og effektivisere kundebehandlingen. Utover dette blir SATS også pilotkunde for en ny softphone-løsning fra Intelcom.

– Det er veldig gøy å kunne levere en helhetlig løsning til SATS da de virkelig ligger i forkant med sky-tenking, krav på fleksibilitet og integrerte CRM-løsninger i flere land. De har hele tiden hatt høye krav og vi er veldig stolte og glade for tilliten, sier Thomas Rødseth, Vice President of Product & Marketing ved Intelcom Group AS.

**For mer informasjon besøk [www.intelecom.no](http://www.intelecom.no) eller kontakt:**

Thomas Rødseth  
Vice President of Product & Marketing  
Intelcom Group AS  
T: +47 419 15 554  
E: [thomas.rodseth@intele.com](mailto:thomas.rodseth@intele.com)

Peter Sandström  
Nordic Infrastructure System Manager  
SATS Sverige  
T: +46 733 732 442  
E: [peter.sandstrom@sats.se](mailto:peter.sandstrom@sats.se)

## Om Intelcom

Intelcom er en ledende tilbyder av kontaktsenterløsninger. Med over 17 års erfaring var Intelcom en av de første i verden til å utvikle et skybasert kontaktsenter. Intelcom Connect er svært fleksibelt og skalerbart, og kan benyttes av fra én til flere tusen agenter samtidig som kan sitte på hvilket som helst enhet, hvor som helst. Løsningen kan sømløst integreres med en rekke forskjellige applikasjoner. Bedriften har et klart fokus på innovasjon, og arbeider kontinuerlig med teknologi og produktutvikling. Intelcom er posisjonert som en utfordrer i Gartner Magic Quadrant for Contact Centre as a Service (CCaaS), Vest-Europa.

Intelcom Connect er en av de få kontaktsenterløsningene som er fullstendig multikanal og kundebehandlere kan håndtere henvendelser på Telefon, Epost, Chat, Sosiale medier og SMS i samme brukergrensesnitt. For mer informasjon besøk: [www.intelecom.no](http://www.intelecom.no)

## Om Health & Fitness Nordic (HFN)

Health and Fitness Nordic (HFN), ble Nordens største treningssenterkonsern når treningssenterkjedene i 2014 slo sammen til SATS ELIXIA. I Norge opererer selskapet under varemerket SATS ELIXIA og i Sverige SATS. SATS ELIXIA er inkludert i Health & Fitness Nordic som eies av Altor og TryghedsGruppen. Kontaktsenterløsningen fra Intelcom brukes til og med av SAFE Education og Fresh Fitness i HFNs organisasjonsportfølje.

SATS Sverige har kjøpt løsningen med Telenor som forhandler og i øvrige land har Health & Fitness kjøpsavtale direkte med Intelcom. HFN har omkring 200 treningssenter i Norden, 8 000 medarbeidere, cirka 515 000 medlemmer og en omsetning på ca 3 milliarder NOK. For mer informasjon besøk: [www.healthfitnessnordic.com](http://www.healthfitnessnordic.com)