



Optimera din Centrex kommunikation!

I vårt moderna samhälle är genomtänkt och effektiv kommunikation den förmodligen allra viktigaste faktorn för att skapa marknadsnärvaro och konkurrenskraft. Ändå visar det sig att det bara är vart tredje telefonsamtal som når rätt mottagare och att var fjärde Internet-besökare är missnöjd eller mycket missnöjd med kontaktmöjligheterna via webben. Det innebär att varje dag, varje timme, går viktiga kontakter - och affärer - förlorade!

Det beror sällan på tekniska problem utan oftast på ett bristande samspel mellan människa, organisation och teknik. Enstaka punktåtgärder är ingen lösning, det krävs en genomtänkt helhetssyn för att skapa fungerande lösningar.

SundCom Group har kompetens, inte bara att identifiera och analysera förbättringsområden och flaskhalsar utan även att göra de insatser som krävs för att utveckla och effektivisera hela ditt företags kommunikation.

Kommunikationsutveckling

Vi har effektiva verktyg för att kunna genomföra mätningar och analyser av hur din kommunikation fungerar - både inom Telefoni och Internet. Våra viktigaste verktyg är

- Trafikmätningar
- Svarts- och kvalitetsundersökningar
- Bright Index Call Center benchmarking
- Feedback Management
- Web Service Index webbundersökningar

Vårt certifieringsprogram för telefonister och kundtjänstpersonal har fått ett fantastiskt mottagande hos företag och kommuner.

Vi har gedigen erfarenhet inom Call Center Management med allt från nulägesanalys aktivitets- och bemanningsplaner till utveckling av medarbetare i sin yrkesroll.

Systemintegration

SundCom Group har mångårig erfarenhet av att ta fram skraddarsydda kommunikationsplattformar och upphandlingsunderlag, samt att dessutom med de rätta verktygen förbättra driftsekonomin.

Projektledning

I rollen som projektledare för installationsprojekt samordnar vi underleverantörer, bevakar kvalitén och säkrar funktionaliteten i projektet.

Kontakta oss!

Mer information finner du på www.sundcom.se och du är välkommen att kontakta oss på 0771-45 90 90 eller info@sundcom.se.

Maximal samverkan Medarbetare - Organisation - Teknik ger ökad effektivitet och lönsamhet!

Utbildning

SundCom Group är ledande aktör när det gäller utbildning av telefonister, administratörer och användare av de stora telefonisystemen i Sverige.

Vi har ett komplett utbildningsprogram inom Centrex:

- Användarutbildning fast och/eller mobilt
- Användarutbildning via telemöte
- Telefonistutbildning Mini - Midi - Maxi - Multi
- Företagsadministration
- PC-Tel
- MiniVoice
- Avancerad svarsgrupp
- Statistik
- Integration Centrex - MD110 och Meridian

Vi erbjuder även företagsanpassade utbildningar i telefonservice för telefonister, receptionister och kundtjänstpersonal.

Utbildningslokaler

De flesta utbildningar på Centrex genomföres på plats hos kund, men vi kan även erbjuda öppna kurser för telefonister i våra utbildningslokaler i Kista. Utbildning av informatörer/supervisors arrangeras vid önskemål i Kista och/eller Malmö.

SundCom Group har egna utbildningslokaler i Kista, Malmö och Köpenhamn.