

Pressemeddelelse

København, den 26. november 2009

Nyt omstillingsbord øger virksomheders kundeservice

Markedet har længe efterspurgt et mere tidssvarende omstillingsbord, og Zyline ApS lancerer derfor et nyt brugervenligt og fleksibelt omstillingsbord - udviklet i samarbejde med erfarne receptionister, og baseret på den nyeste SIP teknologi. En ny undersøgelse understøtter behovet, da dårlig telefonservice påvirker virksomheders bundlinje.

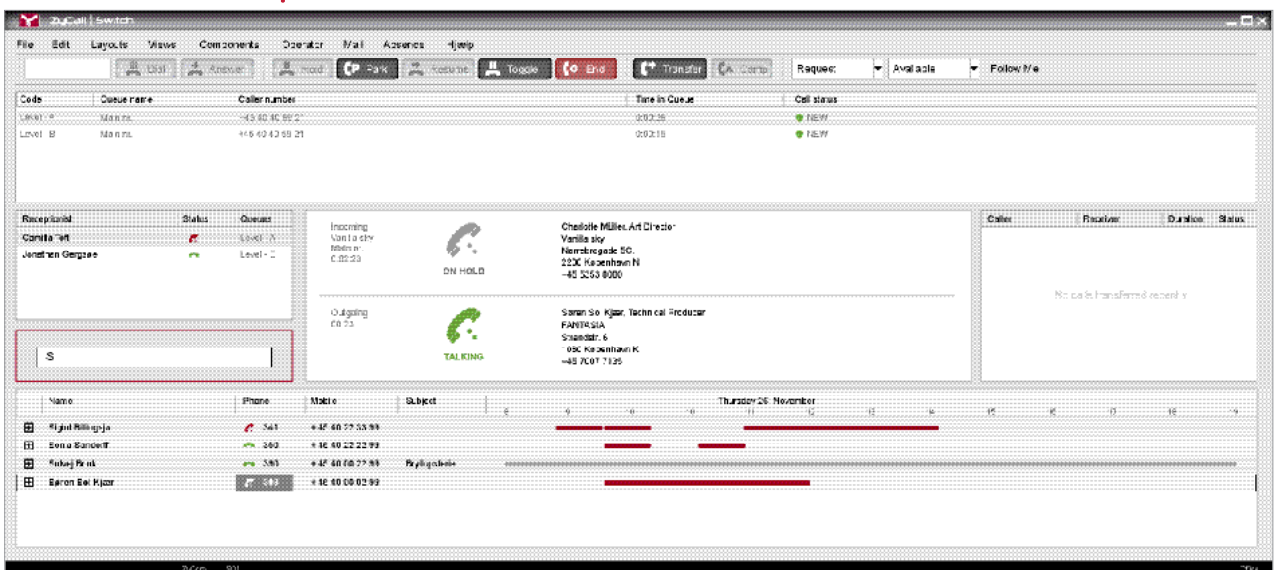
Effektiv håndtering af virksomheders opkald er med til at øge kundetilfredsheden, men den måde virksomheder kommunikerer på har ændret sig væsentligt de seneste år. Ifølge adm. direktør René Viborg fra den danske IT-virksomhed Zyline ApS, har kunder og samarbejdspartnere efterspurgt et mere moderne omstillingsbord.

- Vi har lyttet til markedet, og vores involvering af brugerne betyder, at vi nu kan præsentere et tidssvarende og fleksibelt omstillingsbord. Ud over at tilføje nogle nye funktionaliteter, har vi fokuseret meget på brugervenlighed, fleksibilitet og forretningsmæssige processer. Omstillingsbordet kan derfor nemt tilpasses til den enkelte receptionist og virksomheds behov, forklarer René Viborg, CEO & grundlægger af Zyline ApS.

Pga. markedets efterspørgsel har Zyline ApS taget initiativ til en undersøgelse af virksomheders telefonservice. Analyseinstituttet Interresearch står bag undersøgelsen*, og resultaterne viser, at virksomheder generelt er dårlige til at håndtere kundernes opkald. Kunderne fortæller, at de ofte oplever forkert omstilling eller lang ventetid. Hele 53% af de adspurgte oplyser, at dårlig telefonservice kan få dem til at skifte bank, forsikringselskab etc. God kundeservice stiller derfor krav til virksomhedens omstillingsbord.

- Vi har lagt vægt på at give receptionisten fuldt overblik samt udvidet kontrol over alle virksomhedens opkaldskøer. Desuden har vi taget hensyn til, at mange virksomheders opkaldshåndtering ofte foregår decentralt, hvilket mange af de eksisterende løsninger ikke understøtter. Reel kundeservice handler om, at opkaldet hurtigt besvares, og kommer frem til den rette afdeling og medarbejder i virksomheden, siger René Viborg.

ZyCall | Switch



| Code | Queue name | Caller number | Time in Queue | Call status |
|---------|------------|-----------------|---------------|-------------|
| Level A | Man nl | +45 40 43 99 21 | 002:56 | NEW |
| Level B | Man nl | +45 40 43 99 21 | 002:18 | NEW |

| Name | Phone | Mobile | Subject |
|---------------|-----------------|--------|-------------|
| Hjælpecenter | +45 40 77 55 99 | | |
| Servicecenter | +45 40 22 22 99 | | |
| Kundeservice | +45 40 60 77 99 | | Hyggelighed |
| Baron Bekker | +45 40 00 00 99 | | |

Virksomheder anvender i dag mange forskellige kommunikationsløsninger til at lagre kunde- og medarbejderinformation. Det nye omstillingsbord giver bl.a. receptionisten mulighed for at kunne søge detaljeret information om medarbejderes tilgængelighed, og virksomhedens kompetencer. Det betyder, at kunden hurtig får klar besked om hvilke medarbejdere, der kan besvare kundens opkald bedst muligt.

Om Zyline ApS

Zyline ApS blev grundlagt i 2005, som spin-off fra IT-virksomheden IntraVision, og består i dag af 27 medarbejdere. Virksomheden udvikler innovativt software, der har til formål at forbedre virksomheder og institutioners kundeservice ved at integrere kommunikationsværktøjer som telefoni, kalender, mail, og omstilling. Med software fra Zyline har virksomheders medarbejdere og receptionist(er) altid opdateret information om kollegaers tilgængelighed og aftaler, og er derfor i stand til at give kunden den rette information – til gavn for virksomheders kundeservice. Læs mere på www.zyline.com

*Undersøgelse af virksomheders telefonservice

I efteråret 2009 gennemførte analyseinstituttet Interresearch en repræsentativ undersøgelse blandt 1.015 personer fra 18 år og opefter vedrørende virksomheders telefonservice. Interresearch har stået for afviklingen af undersøgelsen samt bearbejdning af data. Dataindsamlingen er foregået via Interresearch Panelet, som er repræsentativt for befolkningen i Danmark. Dataindsamlingen har fundet sted i perioden den 4. til den 15. september 2009. Det elektroniske spørgeskemaværktøj defgo.net er blevet anvendt til indsamlingen af data. Hvor der har været mindre skævheder i data i forhold til den danske befolkning, er data blevet vejret på variablene køn, alder og postnummer i forhold til Danmarks Statistik. Data er repræsentativ på disse variable. Efter at data er blevet vejret er antallet af besvarelser 1.015.

Udpluk af undersøgelsens resultater:

- 53% oplyser, at dårlig telefonservice kan få dem til at skifte bank, forsikringsselskab etc. 13% siger, at de allerede har gjort det.
- 44% mener, at telefonomstillingen i deres virksomhed kunne være mere effektiv.
- 37% siger, at kundeservicen på deres arbejdsplads kan forbedres med et mere effektivt omstillingssystem.

Yderligere information:

René Viborg, CEO & grundlægger, Zyline ApS, mobiltelefon: +45 2617 7788 eller mail: rv@zyline.com

Mads Eriksen, VP Sales & Marketing, Zyline ApS, mobiltelefon: +45 3120 0002 eller mail: me@zyline.com