

You don't handle future network challenges with today's way of working.
Neither do we.

A strong team for a strong network.
Powered by Totally Wow.



Kundtjänst - Callcenter

Vår kundtjänst har bred och lång erfarenhet från leverans av tjänster i olika bredbandsnät och tillhandahåller support rörande Bredband, Telefoni och TV-tjänster.

Vi erbjuder en kundtjänst som har 100 % fokus på bredbandsnät

Kundservice i bredbands- och stadsnät har unika utmaningar och skapar en stor efterfrågan på kunskap och områdesspecifik kompetens. Vår kundtjänst har denna kunskap och är redo att svara som ditt egna callcenter.

För de som behöver hjälp med aktivering av kunder erbjuder vi en provisioneringstjänst. Denna kan hjälpa er att förändra ert nät i takt med att kunder tillkommer, flyttar eller avslutar m.m. Vi hanterar kunder på olika accessteknologier som xDSL, FTTx.

Vi har bred erfarenhet av manuell provisionering av tjänster avseende många olika plattformar

Alla kundsystem är inte fullt automatiserade. Vi har lång erfarenhet av manuell provisionering av tjänster på varierande plattformar. Detta är särskilt efterfrågat i Öppna Nät då automatisk aktivering av kunder inte alltid är möjlig.

Ni meddelar oss vad som ska utföras och vi gör det snabbt och effektivt. Vi har lång erfarenhet av provisionering i en lång rad olika accessteknologier, exempelvis FTTx, xDSL, DOCSIS och wire less. Vi hanterar dagligen utrustning från leverantörer som Huawei, Ericsson, Waystream, Alcatel, HP, H3C, Extreme, Cisco m.fl.

Exempel på uppdrag kan vara:

- Provisionering (in- urkoppling, överlåtelse av tjänst, flytt och uppgradering m.m.)
- Skanova hantering
- Säkerställa korrekt data från tjänsteleverantörer
- Utredningar för att möjliggöra korrekt kunddialog och fakturering (vad menas?)

Vi genererar naturligtvis standardiserade rapporter som redovisas vid överenskommet intervall.

Vi kan sätta upp en komplett och effektiv kundservice som till fullo stämmer med era behov.

Kundservice i Öppna Nät och Stadsnät ställer höga krav på förståelse och tekniskt kunnande i dessa nät. Vår kundservice har denna kunskap och med hjälp av en säker och avancerad teknisk plattform har vi haft möjlighet att växa och utvecklas i takt med våra kunders behov.

Med fokus på Öppna Nät och Stadsnät kan vi erbjuda följande kundservicejänster:

- Kundservice
- Provisionering
- Inkommande försäljning (ITS)
- Utgående försäljning (OTS)
- Ordermottagning
- Marknadsundersökningar
- Avtalshantering (slutkund)

Vår växelösning är mycket flexibel med alla tänkbara finesser som Talsvarsträd (IVR), Röstbrevlådor och Statistik m.m.

Vill du veta mer?

Vi ser fram emot att få komma i kontakt med er för att diskutera era behov och utmaningar.

Vi levererar kostnadsfri offert.

T. 08-635 95 00
W. www.fiberdata.se