

Checklista

- inför val av telefonlösning

nedladdad från tellit.se

Att välja rätt telefonlösning för ert företag behöver inte alls vara svårt. Det handlar bara om att ha koll på vad ni vill uppnå med kommunikationen mellan kunder, leverantörer och medarbetare. Fyll i checklistan tillsammans och ta med den till er tilltänkta telefonleverantör.

VAD - Företaget

1 Vad gör ni på företaget?

Sammanfatta er verksamhet i syfte att få en övergripande bild kring de olika tillfällen då kommunicerar med varandra och med kunder, leverantörer och partners.

2 Vilka olika avdelningar har ni?

Exempelvis försäljning, leverans, ekonomi eller kundsupport.

3 Hur många ska kunna ta emot samtal?

Både externa och interna samtal.

VEM - Kunden

4 Vilka olika samtal tar ni emot?

Ställ er frågan vilka samtal ni tar emot idag - glöm inte de som är lätt att missa; samtal från anställda, privata samtal och eventuella leverantörer. Funderar gärna över vilka samtal ni vill ta emot men kanske inte gör idag.

5 När ska man kunna ringa er?

Det naturliga valet är ju att utgå ifrån öppet- eller arbetstider. Men det är en riktigt god idé att tänka till kring vad som ska hända när ni inte har öppet.

6 Hur ska samtalen tas emot?

Ska man kunna välja vilken avdelning man vill prata med?

Ja, vi har flera olika avdelningar

Nej, alla ska kunna svara på alla frågor

Ska samtal kunnas placeras i kö?
(När det är många som ringer)

Ja

Nej

Ska man kunna lämna ett röstmeddelande?
(Exempelvis när det är stängt)

Ja

Nej

HUR - Tekniken

7 Jobbar någon vid ett skrivbord?

Ja

Nej

8 Jobbar någon utanför arbetsplatsen?

Ja

Nej

9 Har ni fast eller mobilt bredband?

Fast

Mobilt

10 Behöver ni ett eller flera växelnummer?

Ett

Flera

Läs mer på tellit.se/