



Gåshud.
Inget som kommer av sig själv.

Key benefits

- Resursförstärkning efter era behov
- Fast pris per kund
- Kunskap av bransch och system
- Helhetsåtagande

– Drift, Backoffice kundtjänst

Nu kan du låta oss på Logica ta hand om hela din kundtjänstfunktion eller bara de samtal som din ordinarie kundtjänst inte hinner med. Du får tillgång till bransch-kunniga och välutbildade handläggare som arbetar direkt i ditt system – en effektiv lösning till ett bra pris! ”Ni är skyldiga att tillse att mer än en person har tillräcklig kunskap inom vissa verksamhets-kritiska affärsprocesser i företaget!” Denna anmärkning i revisorsrapporten blir allt vanligare för många företag inom energibranschen. Det handlar om processer som kundtjänst, reskontrahantering, fakturering. Men ett företags kundtjänstfunktion slukar ofta mycket tid och pengar, samtidigt som den är beroende av några få personers tillgänglighet och kompetens.

En effektiv och personlig kundtjänst till ett lägre pris

Genom en kombination av marknadsledande systemlösningar och en gedigen erfarenhet från energibranschen, kan vi effektivisera och förenkla arbetet med dina kundtjänst-ärenden. Samtidigt kan du drastiskt sänka den totala kostnaden för kundtjänstfunktionen. Du betalar ett fast pris per kund, vilket också ger dig god kontroll över utgifterna. Vi ser till att dina kunder kommer fram när de ringer, utan att fastna i någon telefonkö. De flesta frågor och problem kan vi lösa redan vid första kontakten.

Mycket mer än att bara lyfta på luren

För att vi ska kunna ta emot alla samtal från dina kunder på bästa sätt, krävs ett noggrant förarbete, där vi sätter oss in i verksamheten, era rutiner och hur ni vill att kundtjänsten ska skötas. Vi hanterar allt ifrån debiteringar, och reskontra till inkasso och flyttärenden. I tjänsten ingår också rapporter, noggranna uppföljningar och statistik. Tillsammans med dig analyserar vi regelbundet utfall och ser om det finns områden som kan förbättras.

Alla samtal eller bara de du inte hinner med

Du kan låta oss ta hand om hela din kundtjänst eller bara de samtal som den ordinarie kundtjänsten inte hinner med. Vill du att vi ska dela på ansvaret, bygger vi upp en funktion som kopplar vidare samtalen när dina handläggare sitter upptagna.

Vad är Debatt?

Debatt är ett teknik- och debiterings-system som utvecklats specifikt för energibranschens verksamhetsvillkor. Debatt har samtliga funktioner för att hantera fjärrvärme, fjärrkyla, vatten, renhållning och egendefinierade nyttigheter som t.ex. bredband, hyror eller pellets.

Logica Sverige AB
131 85 Stockholm

Tel: 08-670 20 00
Fax: 08-670 20 01

www.logica.se

20100322

Paket 1

En backoffice-lösning med hela kundtjänsten placerad hos Logica, med följande innehåll:

- Kundtjänst med adressändringar, flyttningar, ägarbyten, fakturafrågor, manuell mätvärdesinmatning vid kundkontakt
- Påminnelse och kravhantering
- Inbetalningshantering
- Fakturering och utskick av fakturor

Paket 2

En backoffice-lösning i samma innehåll av tjänster som Paket 1, men där Logica går in med kundtjänststöd endast vid arbetstoppar eller frånvaro.

Vi har fyra st uppföljnings- och informationsmöten per år. Varje möte tar en dag i anspråk och vi går då igenom allt som är viktigt för respektive part att känna till. Det kan vara saker som t.ex. personalfrågor, nya viktiga kunder, kommande prisändringar, etcetera.

Kontakt

debatt.se@logica.com , tel: 031-733 10 00

Logica är ett ledande internationellt it-tjänstföretag som skapar värde genom att integrera människor, affärer och it. Vi har idag 39 000 medarbetare varav cirka 5 200 i Sverige. Vi erbjuder verksamhetsinriktade konsulttjänster, systemintegration och outsourcing till våra kunder runt om i världen som inkluderar många av Europas största företag och organisationer. Med långsiktiga samarbeten och djup verksamhetskunskap skapar vi innovativa lösningar för att möta våra kunders affärsbehov. Logica är noterat både på London-börsen och på Euronext i Amsterdam (LSE: LOG; Euronext: LOG).

Mer information finns på www.logica.se

AUSTRALIA / BELGIUM / BRAZIL / CANADA / CZECH REPUBLIC / DENMARK / EGYPT / ESTONIA / FINLAND / FRANCE / GERMANY / HONG KONG / HUNGARY / INDIA / INDONESIA / KUWAIT / LUXEMBOURG / MALAYSIA / MOROCCO / NETHERLANDS / NORWAY / PHILIPPINES / POLAND / PORTUGAL / RUSSIA / SAUDI ARABIA / SINGAPORE / SLOVAKIA / SPAIN / SWEDEN / SWITZERLAND / TAIWAN / UKRAINE / UNITED ARAB EMIRATES / UK / USA