

Tierps Kommun

Vill ni precis som Tierps kommun göra kostnadsbesparingar och ge medborgarna bättre service inom området telefoni?

Bakgrund

Tierps kommun hade en ganska komplicerad telefonmiljö, där ena halvan av kommunen låg kvar i en mycket gammal växel. Den andra halvan bestod av en äldre nätbaserad växel hos en operatör. Samtidigt hade kommunen en ambition om att förbättra servicen till medborgarna med en Samhällsvägledare via ett Contact Center.

Lösning

Caperios telefonikonsult hjälpte kommunen genom hela processen från förstudie och kravspecifikation till upphandling och genomförande.

Resultat

Tack vare den moderna växeln, med hänvisningssystem och Contact Center med röstbrevlåda och talad hänvisning kan kommunen nu erbjuda bättre service, samtidigt som kostnaderna sjönk.