

# Kundcase Stena Line

Stena Line är ett av världens största färjerederier med en modern flotta på 35 fartyg och Europas mest heltäckande linjenät bestående av 18 färjelinjer i Skandinavien och runt Storbritannien.

Voice Provider erbjuder smarta lösningar som ökar effektiviteten i de affärskritiska kundkanaler som företag och myndigheter erbjuder i Norden.

## Bransch:

Transport

## Lösning från Voice Provider

Flex, ett globalt talsvar i molnet

## Utmaning

När Stena Line valde att outsourca sitt Call Center hade man som mål att öka sin up-sell på inkommande samtal samtidigt som man hade krav att minska sina kostnader.

Stena Line önskade samtidigt full kontroll på sin inkommande telefonitrafik. Detta för att "inte sitta i knät" på sin leverantör av call center samt för att kunna verifiera samtalsvolymerna. Stena Line valde att fokusera på ett talsvar som tjänst i molnet med kravet att kunna hantera all trafik i Skandinavien, Tyskland, Holland samt UK. Stena Line ville även ha möjligheten att själva på ett enkelt sätt kunna se realtidsstatistik, utveckla, ändra samt administrera talsvaret då time-to-market var en viktig faktor.

## Lösning

Stena Line valde att investera i Voice Providers talsvar Flex som erbjuds som tjänst i molnet och som hanterar inkommande och utgående telefoni i de flesta europeiska länder. Flex har ett väldigt enkelt och effektivt administrationsgränssnitt som Stena Line i allra högsta grad varit delaktig i att utveckla.

All funktionalitet som Stena Line har behov av finns numera samlad i det webbaserade administrationsgränssnittet; statistik, prompthantering, möjlighet att använda talsyntes, dialogutveckling med enkelt och visuellt gränssnitt, inspelning av meddelande, tidsstyrning, procentstyrning, hantering av lavinmeddelande m.m. Tjänsten är enkel att styra även från sin smartphone och man behöver ingen teknisk kompetens.

## Resultat

Investeringen i Flex innebär att Stena Line inte behövde investera i egen utrustning vilket skulle ha genererat en merkostnad i form av ökade trafik kostnader, utvecklingskostnader, service/underhållskostnader. Stena Line har sparat miljonbelopp på att centralisera sina Contact Center ingångar i Europa och köpt talsvar som tjänst.

Medarbetare i de olika länderna använder numera samma enkla visuella webbgränssnitt för att kontrollera statistik, förändra talsvarets dialog och funktionalitet.

