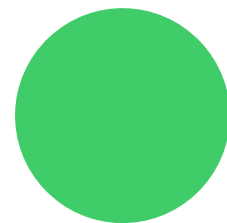


# IVR: Så sätter du upp talsvar och knappval i växeln



INTRO

# IVR: Så sätter du upp talsvar och knappval i växeln

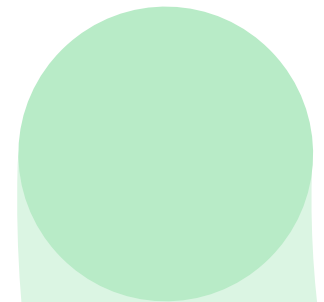
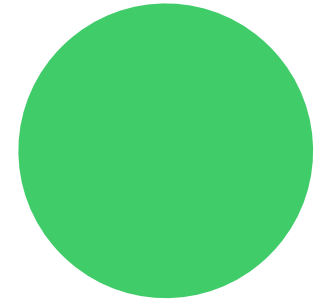
En telefon som ringer konstant, en medarbetare vars enda arbetsuppgift är att vidarekoppla samtalen – och kunder som gång på gång behöver upprepa sitt ärende för nya personer. Ovanpå det: väntetiderna. Är det något som låter bekant? Det finns en enkel lösning för detta som sparar tid både för dig och för dina kunder: IVR.

Den här guiden är för dig som är nyfiken på att lära dig mer om interaktiva talsvar (IVR), eller för dig som precis ska installera systemet. Förutom att den innehåller allt du behöver veta om IVR och dess fördelar får du också instruktioner kring hur du sätter upp systemet och best practices! Tanken är att du ska kunna ha guiden kvar och använda när du ska installera ditt IVR.



# Innehåll

- 4 Bakgrund**
- 5 Detta är IVR**
  - 5 Definitionen
  - 6 Varför IVR?
  - 7 Fördelarna med IVR
- 8 Sätt upp ditt interaktiva talsvar**
  - 9 Tekniska instruktioner
  - 10 Inspelningen
  - 11 Välkomstmeddelande
  - 12 Väntetid
  - 13 Testa
- 14 Förslag på smarta knappval**
  - 14 Kunden får val baserat på öppettider
  - 14 Ställ in dina samtal baserat på riktnummer
  - 15 Identifiera kunden för att förbereda dig på samtalet
- 16 Tänk ett steg längre med ditt IVR**



SYFTET

# Bakgrund

Vi har tagit fram denna guide för dig som är nyfiken på ett interaktivt talsvarsystem som kallas IVR – interactive voice response. IVR blir mer och mer populärt, och i många fall är det också den första kontakten en person och potentiell kund har med ditt företag. Ett interaktivt talsvar som ger kunden specifika valmöjligheter och guidar denne vidare är med andra ord väldigt viktigt för att du ska göra ett gott första intryck.



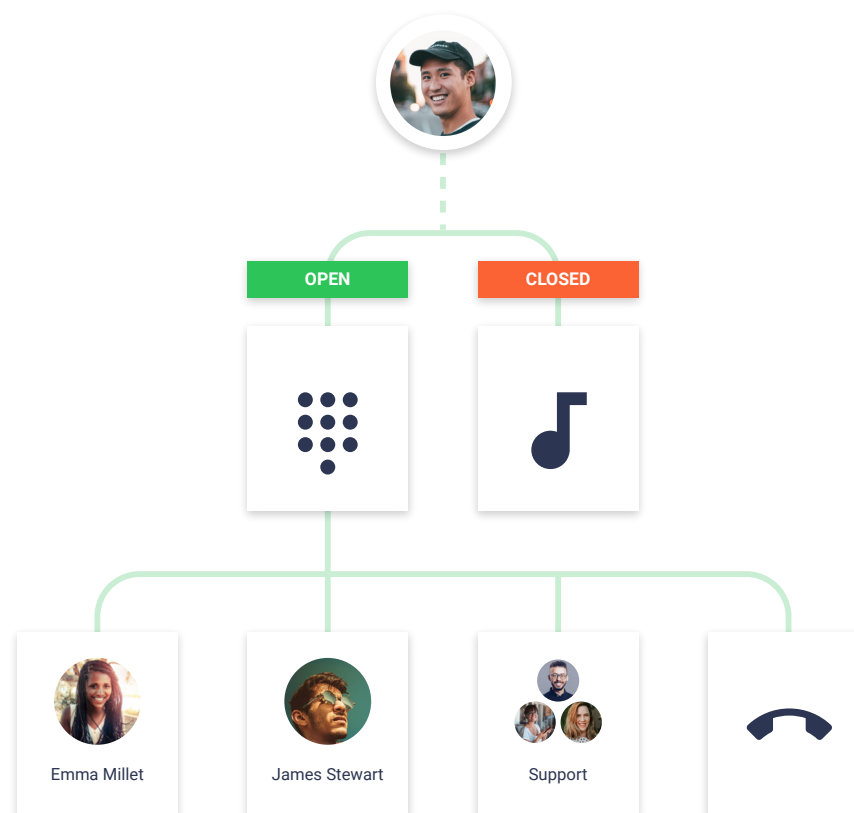
# Detta är IVR

Vad är egentligen ett interaktivt talsvar och hur ser det ut idag?

Vi går igenom detta, varför du ska installera ett IVR och fördelarna med talsvaret.

## Definitionen

IVR står för interactive voice response och på svenska säger vi interaktivt talsvar. Kort förklarat är IVR är en telefoniteknologi som gör att den som ringer snabbt och smidigt kan navigera sig fram till rätt person via knappsatsen på telefonen och ett förprogrammerat telefonsystem. Att man använder knappsatsen på sin egen telefon är vad som gör att det kallas för interaktivt, eftersom kunden interagerar med systemet och själva bestämmer var hen vill hamna.



# Varför IVR?

**Många företag tror att deras kunder inte uppskattar ett automatiskt talsvar, men det är oftast precis tvärtom.** Ett interaktivt talsvar visar att ni är proffsiga, tar era kunder på allvar och vill deras bästa – vilket lyfter varumärket. Ett talsvar sätts inte upp på ett och samma sätt för alla typer av företag, utan skapas personligen och bör vara unikt för just er verksamhet och era kunder!

Människor är vana vid att få hjälp av företag snabbt och enkelt när de själva vill, vare sig det är via telefon, sociala medier eller mejl. Det gäller därför att kunna erbjuda rätt lösning på deras villkor. IVR fungerar som en del av en engagerande omnikanalupplevelse, där kunden som ringer in blir upplöskad sekunden efter att hen slagit ditt nummer.

Med IVR vet kunden att man hamnar hos rätt person och slipper frustrationen med att först behöva tala med en växel och förklara sitt ärende, för att sedan behöva göra det igen när de kopplas vidare. Nyckeln för dig som företagare är att inte göra det för komplicerat, utan håll knappvalen till max 2-3 steg – inte mer! Kunden ska bara behöva göra sina val ett par gånger och inte ägna en hel minut åt att knappa på sin telefon – då finns risk att man lägger på.



## Fördelarna med IVR

Det är inte bara dina kunder som kommer att vinna på att du har ett interaktivt talsvar, det innebär även en rad fördelar för dig som installerar det. Inte nog med att era medarbetare i växeln sparar enormt mycket tid på att inte behöva koppla vidare samtal, ni kommer också kunna ta emot flera samtal samtidigt.

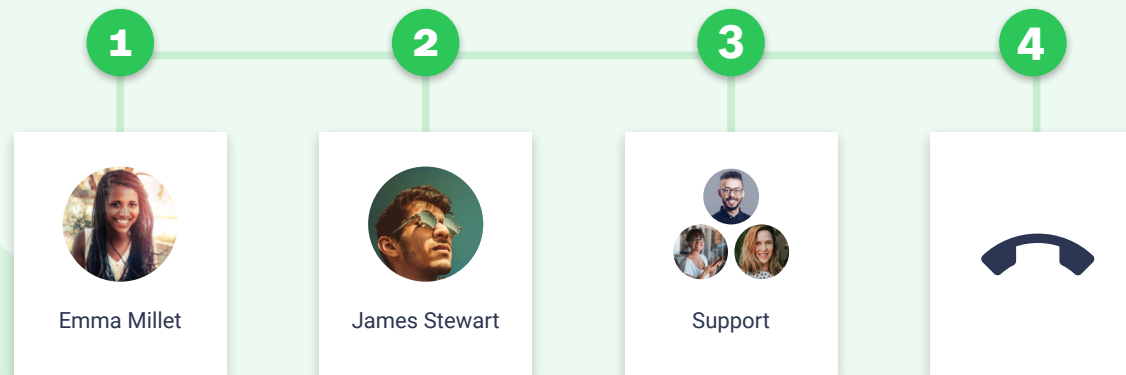
IVR effektiviserar arbetet och **minskar era kostnader**. Kundnöjdheten blir också högre när de slipper vänta på att komma fram när de ringer, plus att ett talsvar ger dem garantin att de hamnar hos rätt person på första försöket.



# Sätt upp ditt interaktiva talsvar

När du bestämt dig för att IVR är precis vad ditt företag behöver ska systemet sättas upp. Här är instruktioner för hur du sätter upp Telavox IVR – och vi har även tagit fram [en kort instruktionsfilm](#) där detta nämns.

Du har fria händer när du sätter upp ditt IVR, även om våra rekommendationer är att begränsa knappvalen till få steg och hålla det så tydligt du bara kan. I övrigt är ditt talsvar ett gyllene tillfälle att vara personlig och skraddarsy meddelandena utifrån just dina kunders behov.





# Tekniska instruktioner

Först och främst får den som skaffar IVR via Telavox en utbildning för alla på företaget som kommer att agera administratörer. Efter detta tar uppsättningen av ditt IVR bara ett par minuter! **Det sker i följande steg:**

- IVR-systemet skapas i adminportalen i Telavox.
- Sätt upp valen du vill att personen som ringer in ska få. Detta är en form av skal som du kan flytta runt hur du vill tills du är nöjd med de olika val du vill erbjuda. Vi rekommenderar två till tre olika steg av val innan slutdestinationen, för att inte riskera att kunden blir otålig och lägger på luren.
- Spela in eller ladda upp de ljudfiler som placeras i varje skal.
- Testa ditt interaktiva talsystem och publicera!



# Inspelningen

När du ska spela in välkomstmeddelandet och de olika knappvalen finns det **tre olika sätt** att göra det på i portalen. I systemet finns inga så kallade "text to speech" som agerar talsvarsröst, utan det är personligen inspelat av er på företaget. Detta är också något som höjer nivån av personalisering i inspelningen.

## Tips!

Om ingen på företaget vill spela in dessa talsvar personligen har vi goda samarbeten med studios som kan sköta inspelningen av alla ljud åt er.

- 1 Du har färdiga inspelningar som du enkelt laddar upp i systemet.
- 2 Du spelar in dina meddelanden direkt via systemet. Då blir du uppringd av ett telefonnummer och när du svarar får du först instruktioner kring hur det går till och sedan börjar inspelningen. När den är klar kan du efter bara några sekunder lyssna på inspelningen i systemet.
- 3 Om du har en vän eller bekant utanför företaget som har en riktigt bra telefonröst du önskar använda, kan du be denne sköta ljudinspelningen. Då får personen ett telefonnummer och ett antal koder och kan på så vis ringa numret, slå in koden och spela in talsvaren.



# Välkomsmeddelande

Många blir ivriga och har mycket att säga i ett välkomstmeddelande, men var lite försiktig här och tänk ett varv extra på hur du lägger upp det. Det viktigaste är att din öppningsfras inte är för lång och att personen som ringer snabbt förstår att de ska få göra val och inte tror att de kommit till ett talsvar för att ni har stängt. **Till exempel:**

**Hej och välkommen till Telavox!** Du ska strax få göra några val, men innan dess vill vi passa på att önska en fin dag och berätta om våra ändrade öppettider på avdelningen som är...”

**Välkommen till Kalles fiskhandel!** Snart kommer du att få göra ett par knappval men innan dess vill jag informera om att jag bytt adress och ni finner mig nu på...”





## Väntetid

Ett bra tips är att alltid erbjuda en “annan väg ut” för personen som ringer upp. Detta är för dem som inte upplever att de fick ett val som passar just deras ärende. Det finns en time-out funktion i Telavox IVR-system där personen som ringer slussas vidare till en växel eller support efter X antal sekunder. **Här ska du tänka på två saker:**

- 1 Tala om för personen som ringer att det finns ett val att dröja kvar så kopplas de vidare till en person att tala med direkt.
- 2 Sekunderna som personen får vänta på vidarekopplingen känns längre än vad de är! Vi rekommenderar fem sekunder, vilket kan låta lite, men ofta känns fem sekunders väntetid som mer än det dubbla när man vill ha hjälp.



# Testa

För dig på företaget som är insatt i verksamheten dagligen kan det vara självklart med vissa knappval. Men är de helt tydliga för någon som inte känner er så väl? Be en utomstående person att lyssna igenom era knappval för att se till så att det är tydligt och leder rätt.

Precis som allt annat utvecklas är det viktigt att utvärdera ert IVR med tiden. Det kan behövas ändringar på grund av att ni till exempel öppnat nytt kontor, flyttat er verksamhet eller lagt till en avdelning som bör vara med i knappvalen. Ett IVR är alltså inte något ni sätter upp en gång och sedan låter vara, utan det behöver jobbas på kontinuerligt.



# Förslag på smarta knappval

När du har grunden uppsatt kommer du att kunna personalisera dina knappval och göra dem ännu smartare och effektivare för dina kunder. **Här följer några exempel:**

## ● **Kunden får val baserat på öppettider**

Det finns inställningar i Telavox IVR-system som tillåter dig att ge personen som ringer olika knappval beroende på tid på dygnet. Du kan till exempel välja att inte ge ekonomiavdelningen ett eget knappval om en person ringer klockan 08.00 och ekonomi öppnar klockan 10.00. På så vis slipper personen som ringer bli besviken när de valt ekonomi vid första knappvalet, bara för att kopplas vidare och inte få något svar.

Talsvaret kan även vara aktivt dygnet runt, så alla frågor där svar kan automatiseras sköts av systemet. Och även om du utanför öppettiderna endast hälsar kunden välkommen åter, känner sig kunden väl bemött med relevant information.

## ● **Ställ in dina samtal baserat på riktnummer**

Du kan även ge kunden val beroende på riktnummer. Detta är perfekt för dig som har kontor eller butiker i flera olika städer runt om i landet. Ringer det en person med exempelvis riktnummer 08 ska de skickas direkt till Stockholms olika knappval och de med riktnummer 031 kommer raka vägen till Göteborgs alternativ.





● **Tilläggsfunktion: Identifiera kunden för att förbereda dig på samtalet**

Ett smart sätt att identifiera kunden som ringer är att be dem knappa in sitt personnummer så att ni kan få fram personen och dess historik redan innan ni tar emot samtalet. På så vis slipper kunden förklara bakgrunden och den som svarar kan se om personen haft kontakt med er tidigare angående liknande problem. Med dessa insikter kan man då inleda samtalet med att visa förståelse och därmed undvika frustration. Denna funktion ingår inte i standardlösningen för IVR men kan läggas till.



# Tänk ett steg längre med ditt IVR

Många som installerar ett interaktivt talsvar gör det med ambitionen att få till effektivare samtalshantering och snabbt slussa sina kunder vidare till olika butiker eller avdelningar. Detta är helt rätt! Men det behöver inte stanna där. Du kan lägga in “säsongsbaserade” och andra bra val som **till exempel**:

- Önskar du höra mer om vår helt nylanserade produkt?
- Vill du boka en tid för möte med vår expert?
- Skulle du vilja medverka i en kundundersökning?

**Det finns många olika sätt att vara kreativ när det kommer till uppsättning och hantering av ditt IVR.** Kom ihåg att inget talsvar är det andra likt, utan anpassa just ditt IVR på ett sätt som går hand i hand med det företag ni är och de kunder ni har. Vi är mer än gärna med och guidar dig för att det ska bli rätt för just dig!



