

FÖR ÅTERFÖRSÄLJARE

Integrationslager för Telavox AI-receptionist

Ett flöde för alla kundkontakter – telefoni, e-post, webbformulär, SMS och chatt



Telavox AI-receptionist in – integrationslagret gör resten

AI-receptionisten tar samtalet. Integrationslagret hanterar datan och utför åtgärderna i kundens egna system.

01

Telavox AI-receptionist

Kärnan i samtalsflödet in. Svarar dygnet runt och tar dialogen med den som ringer.

02

Integrationslagret

Hanterar datan och utför åtgärderna: ärenden, bokningar, utskick, uppslag och övriga händelser.

03

Helt kundanpassat

Alla kanaler och alla system med API kan kopplas in. Byggs efter kundens behov – inte en färdig branschlösning.

För återförsäljaren: AI-receptionisten blir en del av en helhetslösning som sparar tid i hela verksamheten – inte bara i telefonen.

Kundkontakter kommer in överallt – och hanteras för hand

Samtal, mejl och formulär landar på olika ställen. Tiden går åt till att flytta information mellan system.

Idag

- ✗ Samtal, mejl och formulär hamnar i olika inkorgar
- ✗ Uppgifter skrivs av manuellt till ärendesystem och CRM
- ✗ Kunden får vänta på svar och bekräftelse
- ✗ Ingen samlad bild av vad kunderna hör av sig om

Med AI-receptionist och integrationslager

- ✓ Alla kanaler landar i ett gemensamt flöde
- ✓ Ärenden och bokningar skapas automatiskt
- ✓ Kunden får bekräftelse direkt
- ✓ Full spårbarhet och statistik per kanal

SÅ FUNGERAR DET

AI-receptionisten tar samtalet – integrationslagret gör jobbet



AI-receptionisten är Telavox tjänst och kärnan i samtalsflödet in. Den svarar dygnet runt och tar dialogen med den som ringer.

Integrationslagret tar sedan över



Hanterar datan

från samtalet och övriga kanaler



Integrationer

mot kundens egna system



Ärendehantering

skriver in och uppdaterar ärenden



Utskick

SMS och e-post till kund och personal



Tillgänglighet

ser vem som är inloggad och ledig



Övriga händelser

helt efter kundens behov

Integrationslagret i mitten – allt in, allt ut

Telavox AI-receptionist tar samtalet.
Allt annat samlas i integrationslagret
– som kopplar ihop kanaler,
funktioner och kundens system.

IN

Telefoni via AI-receptionisten, e-post,
formulär, SMS och chatt

I MITTEN

AI för datahantering, regler, utskick,
återuppringning, tillgänglighet

UT

Ärendesystem, CRM, kalender, Microsoft
365 – eller valfritt API



Från samtal till åtgärd i kundens system

SAMTALET IN



Telefoni

Telavox AI-receptionist tar emot samtalet och för dialogen med den som ringer.



INTEGRATIONSLAGRET

Integrationslagret

Byggs, hostas och förvaltas av oss

FLER KANALER IN

 E-post

 Formulär

 SMS

 Chatt

FUNKTIONER

 AI för datahantering

 Regler och flöden

 Integrationer via API

 Drift och spårbarhet

KUNDENS SYSTEM

 Ärendesystem

 CRM

 Kalender och bokning

 Microsoft 365

 Affärs- och branschsystem

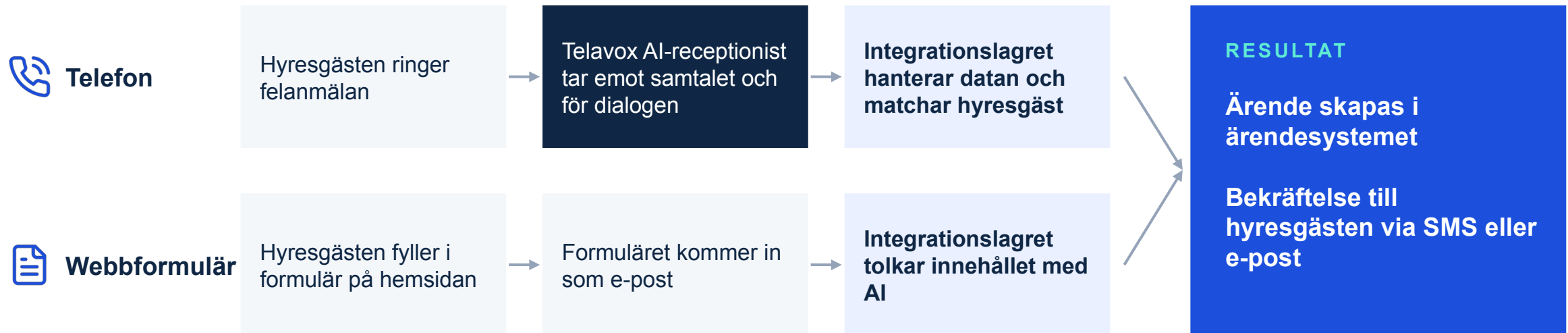
 Valfritt API

Tydliga roller – Telavox, integrationslagret och återförsäljaren

	Telavox	Integrationslagret (vi)	Återförsäljaren
Levererar	Telefoni, nummer och köer Telavox AI-receptionist	Integrationslager med AI för datahantering Kundportal och Besvara.se	Kundrelationen och helhetserbudandet
I flödet	Tar emot samtalet och för dialogen med den som ringer	Hanterar datan från samtal och övriga kanaler och utför åtgärder i kundens system	Behov, införsäljning och avtal med slutkund
Drift och förvaltning	Telefoni och AI-receptionist	Hosting, övervakning och ändringar – lägger till och tar bort integrationer	Första kontakt för slutkunden, med stöd från oss
Kundens fördel	Alltid svar, i eget nummer	Mindre manuellt arbete i hela verksamheten	En kontakt för helheten

Oavsett kanal – samma flöde till rätt system

Felanmälningar kommer in via telefon och via formulär på hemsidan – båda skapar ärenden automatiskt.



Ett av många exempel. Samma princip fungerar för bokning, kundtjänst, jour och sälj – i alla branscher och för SMS och chatt. Allt byggs efter kundens behov.

Besvara.se – AI-styrd återuppringning

För kunder som vill ta emot samtal i kö och ringa tillbaka – med AI som sorterar och prioriterar.

AI-kategorisering

Samtalen sorteras och prioriteras automatiskt.

Förväntad tid

Den som ringer får veta ungefär när vi ringer tillbaka.

Öppettider och regler

Bestäm vad som händer när det är öppet, stängt eller lunch.

Rätt person ringer upp

Med kategori och underlag – redo för samtalet.

Kundportal

☐ Översikt

☐ Ärenden

☒ Besvara.se

☐ Samtal & meddelanden

☐ Rapporter

ADMINISTRATION

☐ Integrationer

☐ Inställningar

Besvara.se · Återuppringning

AI-styrd kategorisering och kö · Exempelföretaget AB

Öppet just nu · 08-17

Hantera nästa

Väntar på återuppringning

7

2 med hög prioritet

Förväntad tid just nu

≈ 18 min

meddelas till den som ringer

Återuppringda idag

64

snitt 14 min

Kategoriserade av AI

96 %

resten granskas manuellt

Kö för återuppringning

Inkom	Kategori (AI)	Prioritet	Beräknad tid	Status
10:41	Faktura & betalning	Hög	10:52	Nästa
10:38	Leveransfråga	Normal	10:58	I kö
10:35	Ny kund – offert	Hög	11:03	I kö
10:31	Support	Normal	11:09	I kö
10:24	Övrigt	Låg	11:20	I kö

Öppettider och regler

Mån-fre 08:00-17:00

Öppet

Återuppringning

Lunch 12:00-13:00

Begränsad bemanning

Längre väntetid

Kvällar och helger

Stängt

Nästa vardag 08:00

Akuta ärenden

Enligt AI-kategori

Koppla till jour

"Tack, vi har tagit emot ditt ärende. Vi ringer upp dig om cirka 18 minuter."

Illustration med fiktiv kund.

En samlad bild av alla kundkontakter



Alla kanaler i en vy

Telefoni, e-post, formulär, SMS och chatt.



Spårbara åtgärder

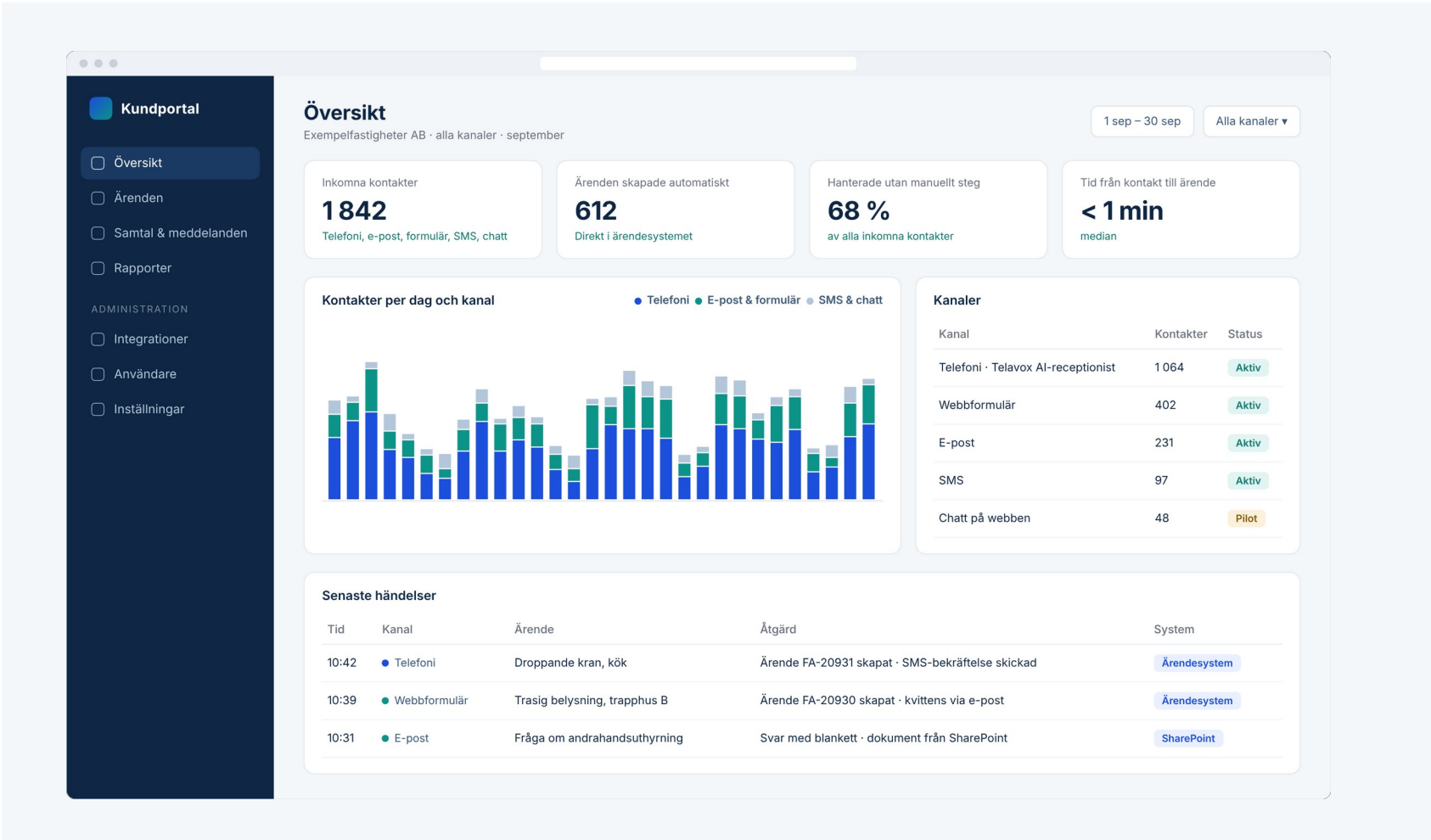
Se vad som hänt med varje kontakt – och i vilket system.



Mätbar nytta

Följ volymer och automatiseringsgrad över tid.

Illustration med fiktiv kund, kanaler och nummer.



Vi bygger integrationerna – kunden styr sina nycklar

The screenshot shows a web application interface for managing integrations. On the left is a dark blue sidebar with the title 'Kundportal' and a list of navigation items: 'Översikt', 'Ärenden', 'Samtal & meddelanden', 'Rapporter', 'ADMINISTRATION', 'Integrationer' (highlighted), 'Användare', and 'Inställningar'. The main content area is titled 'Integrationer' and includes a sub-header 'Bygga och underhålla av er integrationspartner - uppgifter kan uppdateras av administratör'. In the top right corner of the main area, it says 'Inloggad som administratör'. The interface is divided into two main sections. The left section, 'Aktiva integrationer', lists several active integrations: 'Microsoft SharePoint' (with a 'Uppdatera nyckel' button), 'Ärendesystem', 'Kundregister', 'CRM', 'SMS-tjänst', and 'E-post & webbformulär'. Each integration has an 'Ansluten' status indicator. The right section, 'Microsoft SharePoint - anslutningsuppgifter', contains fields for 'Katalog-ID (tenant)', 'Program-ID (klient)', and 'Klientemlighet', each with a text input field. Below these is a 'Webbplats' field with a text input field. A 'Spara och testa' button is located at the bottom right of this section. A status message at the bottom of the right section reads: 'Senaste test: anslutning OK'. A note at the bottom of the right section states: 'Själva integrationen och flödena byggs och underhålls av er integrationspartner. Om en nyckel byts ut, till exempel efter en systemuppggradering, kan en administratör uppdatera den här direkt.'



Byggs och förvaltas av oss

Integrationer och flöden sätts upp och underhålls av oss.



Nycklar kan uppdateras själv

Ändras en API-nyckel efter t.ex. en uppgradering kan en administratör fylla i den nya.



Exempel: Microsoft SharePoint

Kunden eller återförsäljaren uppdaterar uppgifterna enligt överenskommelse.

Ett öppet integrationslager – exempel på vad som kan byggas

Inte en färdig branschlösning. Varje flöde byggs efter kundens verksamhet och system.



Bokning och ombokning

Lediga tider, bokning och bekräftelse – i alla branscher



Ärenden och kundtjänst

Strukturerade ärenden med rätt kategori och prioritet



Återuppringning

Besvara.se: kö, förväntad tid och öppettider



Jour och vidarekoppling

Rätt jourhavande eller person – direkt



Leads till CRM

Nya leads och noteringar på rätt kontakt



Utskick

SMS och e-post efter varje kontakt



Tillgänglighet

Ser vem som är inloggad och ledig



Helt kundanpassat

Egna API:er, egna flöden – det kunden behöver

Integrationslagret gör AI-receptionisten lättare att sälja

Kunden köper inte bara en telefonist – utan ett sätt att spara tid i hela verksamheten.

AI-receptionisten blir en del av en helhetslösning för alla kundkontakter.

1

Större kundvärde

Tidsbesparingen syns i ärendehantering, CRM och uppföljning – inte bara i telefonen.

2

En helhetslösning

Telefoni via AI-receptionisten plus e-post, formulär, SMS och chatt i samma flöde.

3

Lätt att komma igång

Börja med ett flöde och bygg vidare när värdet syns.

Inga tekniska begränsningar – så länge motparten har ett API

Det som avgör resultatet är inte tekniken, utan att integrationen har ett tydligt syfte och mål.



Syfte

Varför vill vi göra den här integrationen? Vilket problem löser den för kunden?



Mål

Vad vill vi uppnå med integrationen och AI-receptionisten – och hur mäter vi det?



Flöde

Vad ska hända efter kontakten, i vilket system – och när ska en människa ta över?

Vi hjälper till att ta fram svaren tillsammans med återförsäljaren och slutkunden.

Från första möte till drift – vi stöttar hela vägen



Stöd till återförsäljaren: hjälp i införsäljningen, behovsanalys, demo, förslag på vad som är möjligt, teknisk uppsättning och löpande support.

KONTAKT

Har kunden ett system med API? Då kan vi koppla ihop det.

Hör av dig, så tar vi fram syfte, mål och ett konkret förslag tillsammans.

 **Johan Källdin**

 johan.kalldin@greencom.se

 0775-16 17 16 / 0766-77 90 00

 aitelefonist.se · voxima.se

Powered by **Voxima** · voxima.se

