

Support- och tilläggstjänster

I takt med den ökade digitaliseringsgraden i samhället ställs allt högre krav på nätägare, operatörer och enskilda företag, inte bara i form av kapacitet och tillgänglighet utan även att driftsäkerhet och prestanda lever upp till de krav som användarna ställer på näten. Supporttjänsterna blir då allt viktigare, för att hela tiden kunna upprätthålla den tjänstekvalitet som efterfrågas.

Behoven kan dock variera mycket, över tid och beroende på volymer och tjänster. Utmaningen blir att säkerställa att man har rätt resurser i rätt tid. Många väljer därför att lägga ut supportansvaret och outsourca hela eller delar av sin kundtjänst på en extern leverantör för att få en effektivare supporthantering och istället kunna fokusera på sin kärnverksamhet.

Vi har kapacitet och förmåga att ta ett helhetsansvar

Eltel har en lång erfarenhet från branschen, vi har kapacitet och förmåga att både ta ett större nationellt åtagande och hantera behoven hos lokala företag. Vi har bred kompetens internt vilket gör att vi kan säkerställa att vi tar in rätt personer och alltid är uppdaterade på våra kunders lösningar och den senaste tekniken.

För de större nationella operatörerna och nätägarna har vi möjlighet att gå in och hantera allt ifrån kundtjänst till koordinering och dokumentation, vilket både avlastar den interna organisationen och skapar ett mervärde genom den erfarenhet av nationella åtagande och samhällsviktig verksamhet som vi har. Det blir enkelt att skala upp och ner, beroende på volymer eller vid specifika större projekt såsom 5G utrullning eller 3G rasering.

För enskilda företag kan våra resurskonsulter gå in och hantera kundens kundtjänst i form av ett funktionsansvar, eller gå in vid tillfälliga behov, vilket både ger en stärkt kompetens i serviceorganisationen och en högre kostnadseffektivitet.

Våra tjänster

Dokumentationstjänster: Vi säkerställer att all nätdokumentation sätts upp och upprätthålls så att kartor och ritningar alltid är aktuella. Dokumentationen visar hur nätet ser ut, var noder finns och ledningar. Oavsett vilket system, teknik eller område som kunden verkar inom så kan vi hantera dokumentationen.

SQM-tjänster och rapportering: Våra Service Quality Managers (SQM) fungerar som bryggan mellan kunden och vår interna produktion, följer upp leveransen och sammanställer statusrapporter för att säkerställa kvalitet hela vägen. SQM jobbar aktivt med ständiga förbättringar och kan i dialog med kunden och vår interna organisation initiera förändringar i uppsatta processer för att hela tiden förbättra kundupplevelsen.

Resurskonsulter: Genom våra koordineringstjänster kan vi säkerställa att ni endast behöver ha en kontakt in för samtliga aktiviteter och projekt. Vi tillsätter en projektkoordinator för nationella projekt som har status och uppföljning på samtliga aktiviteter. Vi kan även koordinera leveransprojekt, från beställd tjänst till färdig leverans och implementering.

Funktionellt helhetsansvar

- Single Point of Contact (SPOC) 24/7: Våra resurskonsulter kan även ta uppdrag när ni vill att vi tar ett funktionsansvar för er kundtjänst som en långsiktig lösning, eller vid tillfälliga projekt och behov av extra resurser. Vi agerar då i ert namn, tar emot förfrågningar från era kunder, och löser ärendet.
- Koordinering och planering: Vi kan även ta ett helhetsansvar för er koordinering av leveransprojekt till kund. Vi sätter upp funktionen, ser över arbetssätt och tillsätter rätt personal.

Övriga tjänster

- Geodetisk inmätning och utsättning: Vi säkerställer och dokumenterar kabelns läge samt tar ansvar för beställning till utsättning i fält.
- Nyckelhantering: Vi tar ansvar för och säkerställer att det finns nycklar till de siter som behöver underhållas.

Vi gör det enkelt för kunden

Eltel har en rikstäckande organisation med mångårig erfarenhet för åtagande gällande supporttjänster för fasta och mobila kommunikationsnät.

- Vi finns alltid nära till hands, från norr till söder.
- Du kan vara trygg med att vi levererar vad vi lovat i tid.
- Vi övervakar och hanterar era kritiska system 24/7.