

December 3, 2004

Trio lanserar ny version av Contact Center-plattformen TeleVoice Agent

I dagarna lanserar Trio version 5.0 av sin Contact Center-plattform TeleVoice Agent. Den nya versionen möjliggör bland annat att företag kan koppla ihop telefonistfunktionen med kundtjänsten vilket medför besparingar i form av bättre resursutnyttjande. 21 kunder har redan beställt uppgradering till den nya versionen till ett ordervärde av ca 2 miljoner kronor.

Telefonisterna har tidigare varit relativt isolerade från företagets övriga kontaktflöde. För att kunna hantera trafiktoppar så har man ofta varit tvungen att sitta med viss överkapacitet både hos kundtjänsten och i växeln. TeleVoice Agent 5.0 gör det möjligt att koppla ihop telefonist- och kundtjänstfunktionen och därmed blir samtalen till företagets huvudnummer bara ytterligare en ärendetyp i det normala kontaktflödet. Detta ger företaget möjlighet att spara pengar genom att minska ned på överkapaciteten. Telefonisterna får dessutom en naturlig möjlighet till kompetensutveckling i och med att de, i lagom takt, även kan börja hantera mer kvalificerade ärenden.

Ett annat exempel på ny funktionalitet är automatisk hantering av e-post. Funktionen kan söka igenom e-postmeddelanden efter nyckelord och en kundidentifikation. Vid lyckad matchning kan systemet själv utföra uppdraget, antingen helt automatiskt eller efter godkännande från handläggare.

TeleVoice Agent 5.0 har utvecklats i nära samarbete med Trios befintliga kunder vilket medfört att Trio redan innan lanseringen, mottagit beställningar på uppgradering av totalt 27 system fördelade på 21 kunder. Det totala ordervärdet är ca 2 miljoner kronor. Leveranserna börjar under december månad.

- Vi ser nu ett ökat intresse från marknaden och vi tror att 2005 kommer att bli ett mycket framgångsrikt år för TeleVoice Agent, säger Michael Stubbing, President Enterprise Division, på Trio.

TeleVoice Agent är ett utav få system på marknaden som är helt växeloberoende. Det spelar inte heller någon roll om handläggaren utnyttjar en växelanknytning, hemtelefon, mobil- eller IP-telefon för att hantera kundsamtal.

För ytterligare information kontakta:

Anders Leideman VD Trio, +46 (0) 8 457 3018

Trio utvecklar system för företagstelefoner som ökar den interna effektiviteten, förbättrar kundservicen och ökar kontrollen över telefonikostnaderna. Ca. 2 000 system har levererats i Norden till främst stora och medelstora företag. Bland kunderna märks flera ledande mobiloperatörer. Trio har verksamhet i Sverige, Finland, Norge och Danmark inom två divisioner. Mobile Office Division erbjuder produkter inom *Trio Mobile Office* som erbjuder en fullständig övergång från fast till mobil telefoni. Abonneras som en tjänst från mobiloperatörer och kan även ingå som en del i Trios integrerade telefoni. Enterprise Division erbjuder *Trio PresentOffice* som erbjuder integrerad telefoni och avancerad samtals- och meddelandehantering samt *Objecta TeleVoice* som innefattar lösningar för kundtjänstsystem, interaktiva talsvarssystem och taligenkänning. Trioaktien är noterad på Stockholmsbörsens O-lista. Mer information finns på: www.trio.com

Trio AB
St Eriksg. 117, P.O. Box 6795
SE-113 85 Stockholm, SWEDEN
Phone: +46 (0)8 457 30 00
Fax: +46 (0)8 31 87 00
E-mail: info@trio.com
Web: www.trio.com

Trio Norway AS
Fornebuvn. 46, P.B. 493
NO-1327 Lysaker, NORWAY
Phone: +47 67 83 00 80
Fax: +47 67 83 00 81
E-mail: norge@trio.com
Web: www.trio.com

Trio Denmark AS
Lyskær 15, 2 tv
DK-2730 Herlev, DENMARK
Phone: +45 4488 0050
Fax: +45 4488 0051
E-mail: denmark@trio.com
Web: www.trio.com

Trio Network Solutions Oy
Kiviadankatu 2 F, P.O. Box 169
FIN-00211 Helsinki, FINLAND
Phone: +358 (0)424 10101
Fax: +358 (0)9 6922 334
E-mail: trions@trio.com
Web: www.trio.com

