

Telefonpasning · Telesekretær · Telespidsbelastning · Kalenderbooking · Televagt

Vi håndterer dine telefonopkald  
personligt, professionelt og med  
forståelse for din forretning



EDELMANN  
Kontorservice

# Kundeservice er mere end blot en venlig stemme

Kontakt os for et  
uforpligtende tilbud eller en  
snak om mulighederne ...

Tlf. (+45) 88 77 47 00  
[info@edelmann-kontorservice.dk](mailto:info@edelmann-kontorservice.dk)  
[edelmann-kontorservice.dk](http://edelmann-kontorservice.dk)

En ny eller nuværende kundes første møde med din virksomhed sker ofte via telefonen. Og modtagelsen kan have stor betydning for den videre relation. Derfor kan telefonpasning ikke overlades til tilfældigheder, telefonsvarere eller overfladiske call-centre, hvor mange forskellige personer besvarer virksomhedens opkald. En personlig og nærværende oplevelse er afgørende for kunden.

Hos Edelman Kontorservice sætter vi os grundigt ind i din forretning. Vi sørger altid for, at den der besvarer dine opkald, kender din virksomhed, og kan håndtere dine kunder personligt og professionelt. Vi tilbyder en række specialiserede løsninger, der alle betyder at du kan fokusere på din kerneforretning og slippe for at tænke på rekruttering, vagtplaner, ferie og sygdomsramt personale. Samtidig får du mulighed for at holde virksomhedens telefoner åbne i op til 9 timer om dagen.

Vores moderne og teknisk avancerede løsninger giver en lang række muligheder, så jeres løsning kan opbygges nøjagtig som I ønsker det. Vi kan stille dedikerede telefonnumre til rådighed efter behov, og vi kan opkobles på alle kalender systemer, så vi altid har det fulde overblik over din tilgængelighed. Vi taler dansk, engelsk, tysk, fransk og forstår naturligvis alle de nordiske sprog.

## E TeleReception

Opkald til din virksomhed besvares i virksomhedens eget navn – ganske som hvis opkaldet blev besvaret i din egen reception. Vi screener herefter opkaldet (uønskede kald bliver sorteret fra efter dine specifikationer) og omstiller til den rette persons direkte telefon eller mobilnummer.

Vi annoncerer altid opkaldet først, så modtageren får mulighed for afvise samtalen. Hvis linjen er optaget eller der ikke svares, tager vi naturligvis imod besked. Beskeder kan sendes via e-mail eller SMS. Vi sætter en ære i altid at levere beskeder af højeste kvalitet, med en tydelig beskrivelse af hvad opkaldet drejer sig om.

## E TeleReception Flex

Har I egen receptionist kan vi også fungere som fuldt fleksibel backup. Uanset om det blot er i en halv times frokostpause eller i længere perioder i forbindelse med f.eks. ferier, sygdom eller forretningsorienteret fravær, så er det trygt med en fast løsning i baghånden.

Ved at lade os tage dine opkald, undgår du udgifter og besvær med vikarer. Og da vi kender din virksomhed på forhånd, får du en mere kvalificeret løsning end nogen vikarservice kan tilbyde.

Det er ikke nødvendigt på forhånd at varsle, hvornår du har brug for os. Vi træder gerne til fra minut til minut.



## E TeleSekretær

Nu kan du roligt tage til et længerevarende møde, på seminar, salgstur etc. Eller fordybe dig i en opgave i timevis uden forstyrrelser. Vi passer din telefon, når du er optaget, og opretholder dermed altid virksomhedens ansigt udadtil.

Med E-TeleSekretær er din virksomheds hovednummer tilkoblet vores receptionister, så du efter behov kan lade os besvare dine opkald. På den måde er vi til rådighed hele tiden, men træder først til, når du har brug for det. Og så gør vi det naturligvis uden varsel, i samme øjeblik der er brug for det.

Vi svarer med dit firmanavn og tager imod en kvalitativ besked. Du kan vælge, at der viderestilles til os automatisk ved optaget, så tager vi imod besked. Vi kan også aftale en fast viderestilling ved manglende svar, så stilles telefonen automatisk om til os efter to eller tre ring. – Alt efter dine specifikationer.

## E TeleSpidsbelastning

E-TeleSpidsbelastning er den perfekte løsning i perioder hvor der er ekstra pres på jeres kundeservice eller ordremodtagelse. Spidsbelastning kan skyldes bl.a. lancering af kampagner, sæsonudsving, katalogudsendelser eller deadline på kursustilmeldinger, men uanset grunden, er det afgørende at I har det rette beredskab siddende klar, til at tage imod alle de kunder som forhåbentlig ringer til jer.

For at få den bedste effekt – og for ikke at overbelaste jeres egen reception, kundeservice eller salgsafdeling – kan I outsource disse telefonhenvendelser til os. Vi kan stille et kampagnenummer til rådighed, og besvarer alle indgående opkald vedrørende netop denne kampagne.

Vi kan efter aftale også besvare spørgsmål, sende vigtige leads videre, samt logge data direkte i jeres systemer, så I sparer tid på at skulle indtaste vigtige informationer igen.

## E Kalenderbooking

Telefonpasning kan være mange ting, og ofte er det et stort behov for især mindre virksomheder at frigøre tid til at gøre det, du er bedst til.

Med E-Kalenderbooking administrerer vi din kalender, aftaler møder og booker, flytter eller aflyser tider, så du har mere tid til at servicere din kunder, patienter eller klienter.

Vi håndterer f.eks. kalenderbooking for:

- Læger, terapeuter, behandlere (tidsbestilling)
- Advokater (berømmelse af møder)
- Bilsynshallen (aftale af tider til bilsyn)

Vi har ikke listepriser for disse produkter, da opkaldenes varighed varierer alt efter hvor mange informationer vi skal give og få ved hvert opkald. Kontakt os for en snak om mulighederne ift. netop dit behov, så finder vi sammen den rigtige pris.

## E Televagt

E-Televagt er for dig, der har behov for hjælp til telefonbesvarelsen en enkelt dag eller kortere periode, men ikke et fast, løbende abonnement. Typisk når virksomhed lejlighedsvis må holde lukket pga. kursus, messe, reception, julefrokost eller andre aktiviteter.

Opstå der hastesager i forbindelse med jeres fravær, vil vi altid forsøge at kontakte jer personligt, så I selv kan afgøre om sagen kan vente eller skal håndteres med det samme.

Det er hurtigt og let at oprette en E-Televagt aftale. Og hvis I jævnligt har behovet, kan I blot give os besked fra minut til minut når behovet opstår.

Ved E-Televagt kan vi ikke stille videre til jer, men udelukkende tage imod besked – eller henvise til andre telefonnumre. Vi svarer naturligvis med jeres firmanavn, som sad vi I jeres reception.

“

Telefonpasning er først en succes, når din kunde ikke bemærker at telefonen bliver passet.”



# Facility Management

Edelmann Kontorservice er del af et solidt Facility Management firkløver, der tilsammen varetager en række af de opgaver, alle virksomheder har behov for at få løst, men som ligger langt væk fra kerneforretningen.

Mange har allerede forskellige leverandører af både catering, kaffeautomater, rengøring og telefonpasning. Men hos os kan du sammensætte en komplet facility management aftale, der dækker hele paletten og samtidig er skræddersyet til netop de behov din virksomhed har.

Kontakt os for at høre nærmere og få et godt tilbud på en samlet facility management aftale.



"Edelmann Kontorservice har varetaget vores telefonservice, og vi har i alle år fået en yderst professionel og personlig telefonpasning til vores virksomhed, hvilket for os er en uundværlig service, som giver os tid til at have fuld fokus på vores arbejde."

Yvonne Reinhold, Axeb Danmark A/S



"Edelmann Kontorservice modbeviste min tidligere erfaring med, at callcentre oftest blot leverer en middelmådig service. Hos Edelmann får man service og kvalitet til en fornuftig pris. Det er piger med en baggrund og som ved, hvordan man taler med kunder, også selvom der bliver talt "udenlandsk". Men det vigtigste er, at jeg nu har den fleksibilitet der skal til for at passe min virksomhed"

Marc Donsmark, Donsmark Process Technology



"Edelmann Kontorservice har gennem mange år besvaret vores telefoner til meget stor tilfredshed. Alle medarbejdere hos Edelmann er karakteriseret ved stor professionalisme, de ved at ethvert opkald er vigtigt, da det er vores virksomheds ansigt udadtil. Det er derfor let for mig 100% at kunne anbefale Edelmann."

Advokat Thomas Refning Poulsen



EDELMAANNTORSERVICE

Landsdækkende receptions- og telefonpasning  
Tlf. 88 77 47 00 · edelmann-kontorservice.dk



E

Edelmann Kontorservice · Tlf. (+45) 88 77 47 00 · [edelmann-kontorservice.dk](http://edelmann-kontorservice.dk)