



*Med Telenor One blev tre lurar en och livet på Ahlberg Bil enklare. Numera är de sex kontoren trådlösa, de fasta växlarna borta och ersatta av en mobil växel hos Telenor.*



# Fria och nåbara med Telenor One

Ahlberg Bil var ett av Sveriges första företag att slänga ut den fasta växeln och satsa på enbart mobiltelefoner. Drygt fem år senare konstaterar vd Johan Ahlberg att han gjorde rätt. Telenor One gör att hans kunder får bättre service.

– Att bara ha en telefon gör oss friare, samtidigt som vi är nåbara, säger Johan Ahlberg, ägare och vd för Ahlberg Bil.

Lösningen att mobiltelefonen ringer oavsett om kunden slagit numret till den fasta anslutningen eller den mobila lockade honom. Skälet var enkelt: Telenor One hjälper Ahlberg Bil uppnå målet att ha mycket nöjda kunder.

– En av mina käpphästar har alltid varit att vi ska göra det vi gör bäst – ge kunder service – och inte prata i olika telefoner. Här kan vi ta med telefonen samtidigt som vi gör annat, till exempel kan en kundmottagare ta emot samtal under provkörning av en bil eller när han byter torkarblad åt en kund. Förr när vi hade Dect-telefoner bröts samtalet en bit utanför kontoret, säger Johan Ahlberg.

Bilbranschen är inte direkt känd för att ligga långt framme när det gäller att anamma ny teknik. Ahlberg Bil skiljer sig därvidlag genom att de var så tidiga med konceptet att gå ifrån den fasta telefonin. Alla nyheter och förändringar Johan Ahlberg beslutar om har en koppling till förbättrad service.

– Vi är alltid öppna för möjligheterna att höja kundtillfredsställelsen ytterligare, säger han. Jag vill alltid göra allt som går för att saker ska bli bättre än de är.

## Flera växlar blev en

En övervägande majoritet av alla samtal som rings från hans 165 anställda på sex orter är interna. Cirka 464 000 samtal och 1 263 000 samtalsminuter per år skvallrar om telefonins vikt för Ahlberg Bil.

Tidigare hade varje kontor en egen fast

växel. Personalen i verkstad, butik, kundmottagning, ledning, på IT, administration och alla säljare, rör sig mycket inom sin anläggning. Därför har de ett behov att kunna bli nådda. Det fungerade inte tillräckligt bra.

– I värsta fall kunde man ha en Dect, en fast telefon och en mobil, minns Johan Ahlberg.

Med Telenor One blev tre lurar en och livet på Ahlberg Bil enklare. Numera är de sex kontoren trådlösa, de fasta växlarna borta och ersatta av en mobil växel hos Telenor.

Kunderna ringer fortfarande växelnumret till önskat kontor, men samtalen hamnar sedan mobilväxlens debut i Karlshamn. Eftersom växeln idag är gemensam för hela företaget kan telefonisten i Karlshamn ha full koll på alla anställda.

### Tillgänglighet bättre

Ahlberg Bil har även köpt mobil hänvisning. Det går ut på att de anställda kan lämna ett frånvarobesked på sin telefon när de inte kan svara. Växeln ser automatiskt meddelandet och kan informera dem som ringer.

– Kan jag så enkelt berätta för kunden att jag är på semester, lunch eller i möte och när jag är tillbaka så spar jag tid åt kunden. Kunden ska aldrig behöva jaga mig, och här får de i alla fall ett besked. Att ringa och ringa utan att få besked eller svar är irriterande, säger Johan Ahlberg.

Han berättar att de senaste årens prispress på mobiltelefoni, i kombination med att växeltelefonin har centraliserats till Karlshamn, har minskat företagets kostnader. Telenor One har ökat tillgängligheten för de anställda gentemot kunder och varandra. Rörelsefriheten på kontoren har förbättrats.

### Inga blinkande lampor

Idag tänker ingen på att de bara har mobiltelefonen. Reaktionen vid införandet var positiva, enligt Johan Ahlberg.

– Stressen att inte kunna lämna sitt rum utan att telefonen börjar tuta har minskat och man slipper en blinkande lampa för missat samtal. Det är skönt tycker de flesta, säger han. Nu ser Ahlberg Bil över en ny funktionalitet: gruppsamtal.

– Det kan vara bra när vi har lördagsöppet och växeln är stängd. Då kan samtalen gå till alla säljare, säger Johan Ahlberg.

## OM AHLBERG BIL

Blekinges största och ledande bilhandlare sedan flera år erbjuder heltäckande service på Volvo och Renault. Det innebär försäljning av nya och begagnade bilar, drivmedel, reservdelar och tillbehör, samt verkstad. Ahlberg Bil täcker hela landskapet med kontor i samtliga kommuner: Karlshamn, Karlskrona, Ronneby, Olofström och Sölvesborg, samt i smäländska Ljungby.

Varje år säljer företaget omkring 2500 bilar, jämnt fördelat mellan nytt och begagnat. Omsättningen ligger på 600 miljoner kronor och antalet anställda är cirka 165 personer.

Vd Johan Ahlberg äger Ahlberg Bil. Han startade som Volvohandlare 1994 i Ljungby och tog över i Blekinge 1999. Ahlberg Bil högsta strävan är helnöjda kunder.

## Telenor One

- En telefon per medarbetare.
- Växelfunktioner för företag.
- Växelfunktioner för medarbetare.
- Full kapacitet och täckning.
- Anpassad prismodell.
- Support och utbildning från Telenor.

### Vill du veta mer?

Ring vår kundservice på kortnummer 222 från mobilen eller 020-22 22 22. Vi har öppet dygnet runt, året om. Eller titta in på [telenor.se](http://telenor.se)

[telenor.se](http://telenor.se)

