MISSED / GRATIS BESLUTSSTÖD

Checklista: välj rätt AI-telefonist

20 frågor före köp. Kryssa för det som ni har fått ett konkret svar på – be helst leverantören visa hur det fungerar för just era samtal. Frågorna kan användas oavsett leverantör.

01 / Samtal och språk

- Kan tjänsten förstå era vanliga kundfrågor, namn och svenska uttal?
- Ber den om förtydligande när något är oklart i stället för att gissa?
- Kan ni själva uppdatera öppettider, tjänster och godkända svar?
- Får kunden veta att den pratar med AI, på ett sätt som passar ert upplägg?

02 / Bokning och system

- Skiljer lösningen mellan en bokningsförfrågan och en bekräftad tid?
- Kan leverantören visa er faktiska kalender- eller systemkoppling i drift?
- Hur hanteras upptagna tider, avbokningar, ändringar och dubbelbokning?
- Vilken sammanfattning och vilka kontaktuppgifter får personalen efter samtalet?

03 / Undantag och drift

- Vad händer när kunden vill prata med en människa?
- Hur prioriteras akuta eller ovanliga ärenden som AI:n inte kan lösa?
- Vad händer vid avbrott, utebliven integration eller tillfälligt telefonifel?
- Kan ni testa hur tjänsten beter sig vid brus, tystnad och avbrutna samtal?

04 / Integritet och kontroll

- Spelas ljud in eller skapas transkriptioner – och varför?
- Var lagras uppgifterna, vem får åtkomst och vilka underleverantörer finns?
- Hur fungerar radering, lagringstider och export av era uppgifter?
- Vilka rutiner behövs för information till den som ringer och dataskydd?

05 / Pris och avtal

- Vad ingår i månadsavgiften, inklusive minuter, uppstart och support?
- Vilka extra kostnader kan tillkomma för telefoni, överförbrukning och kopplingar?
- Vad är villkoren för provperioden, och startar betalning bara efter aktivt val?
- Vad gäller för bindningstid, uppsägning och att avsluta eller flytta tjänsten?

OBS: en säljdemo och ett aktivt kundflöde är inte samma sak. Be om tydlig information om vad som är driftsatt, testat eller planerat.

MISSED / PRAKTISKT TESTPROTOKOLL

Prova fem riktiga samtal

Använd egna frågor och en testmiljö. Notera både vad kunden hör och vad personalen får efteråt. Be leverantören visa avvikelser – inte bara det perfekta exemplet.

1. Ett enkelt ärende – En kund frågar efter öppettider och vill veta vilken tjänst ni erbjuder.

Resultat: _____

2. Otydliga uppgifter – En kund mumlar ett namn eller ringer från en bullrig plats.

Resultat: _____

3. Ingen ledig tid – En kund vill boka en tid som är upptagen – får den ett korrekt besked?

Resultat: _____

4. Be om en person – En kund vill bli kopplad eller har ett ärende AI:n saknar svar på.

Resultat: _____

5. Korrigera ett svar – En kund ändrar telefonnummer eller avbryter mitt i samtalet.

Resultat: _____

Jämför flera alternativ

Markera exempelvis = visat och godkänt, ~ = delvis, X = saknas. Sätt egna krav – alla företag behöver inte samma funktioner.

Bedömningsområde	Alternativ A	Alternativ B	Alternativ C
Samtalsförståelse			
Bokning / integration			
Överlämning och drift			
Dataskydd och kontroll			
Total kostnad och avtal			

Frågor att ta med till leverantören

_____

_____

_____

Checklista från Missed – som själva erbjuder AI-receptionist. Materialet är ett generellt beslutsstöd, inte en garanti för någon leverantörs funktioner eller juridisk rådgivning. Läs mer på missed.nu/checklista-ai-telefonist.