



VOICE AGENT

VERKLIGA AFFÄRSNYTTOR FÖR SVENSKA FÖRETAG

Dstny Voice Agent är den digitala kollegan som alltid svarar, alltid levererar service och aldrig missar en kund. Den skyddar intäkter, minskar kostnader och förbättrar kundupplevelsen – med en ROI som varje svensk CFO och VD förstår.

www.dstny.se



Voice Agent

Svenska företag står inför samma utmaningar: stigande kundförväntningar, ökade kostnader och svårigheter att hitta och behålla personal. Kunder förväntar sig snabba svar, dygnet runt – men resurserna räcker inte till.

Med Dstny Voice Agent får företag en digital kollega som alltid svarar, alltid levererar service och alltid frigör tid för människor att fokusera på det som verkligen gör skillnad.

Voice Agent är inte en vision om framtiden – det är en konkret lösning som redan idag levererar tydlig ROI som varje CFO och VD förstår.

På följande sidor ser du hur fyra vanliga branscher i Sverige kan öka lönsamheten och effektiviteten med Dstny Voice Agent – med konkreta exempel och beräkningar från verkliga affärsscenarier.

Skyddar intäkter

Aldrig ett missat samtal eller förlorad kund igen

Sparar kostnader

Automatiserar repetitiva uppgifter och minskar personalbehov

Förbättrar kundupplevelsen

Snabbare service, högre tillgänglighet, nöjdare kunder



Fastighetsförvaltning – samtalet vid midnatt

Scenariot

Det är januari i Stockholm. En hyresgäst ringer kl. 23:30 – värmen har slutat fungera. Normalt hamnar samtalet på röstbrevlådan, ärendet får vänta tills morgonen och både hyresgästen och fastigheten hinner ta skada.

Dagens utmaningar

- Hög risk för avhopp när service upplevs som opålitlig
- Kotsamma skador från ouppmärksammade akuta ärenden
- Svagare rykte på en marknad där tillförlitlighet är avgörande
- Överbelastade driftsteam som missar kritiska signaler

Voice Agent - Night Agent lösningen

- Svarar på samtal dygnet runt, på svenska
- Prioriterar akuta kontra icke-akuta ärenden automatiskt
- Larmar jourpersonal vid verkliga nödsituationer
- Loggar icke-akuta ärenden för nästa arbetsdag

6M

SEK skyddade intäkter

En minskning av churn med bara 1% bland 5 000 lägenheter å 10 000 SEK/månad enligt SCB-data

100x

ROI per år

Abonnemang på ca 5 000 SEK/månad mot miljoner i skyddade intäkter

24/7

Tillgänglighet

Komplett täckning utan extra personalkostnader eller schemaläggning



För fastighetsförvaltare blir Night Agent den trygghetsfaktor som skiljer dig från konkurrenterna. När hyresgäster vet att de alltid kan nå dig – oavsett tid på dygnet – väljer de att stanna kvar. Och varje kvarvarande hyresgäst är värd tusentals kronor i sparade kostnader för uthyrning och istandsättning.

Vårdkliniker – den missade bokningen

Scenariot

På en tandklinik i Göteborg hjälper receptionisten en patient på plats medan telefonen ringer. En ny patient lägger på och bokar hos en annan klinik. Ett enda missat samtal betyder förlorad intäkt – och förlorat förtroende.

Dagens utmaningar

- Missade samtal = missade bokningar och intäkter.
- Receptionister överbelastade.
- Dåligt första intryck skadar patientförtroendet.

Voice Agent - Receptionist lösningen

- Svarar på alla samtal direkt.
- Bokar eller ombokar direkt i systemet.
- Besvarar vanliga frågor och kopplar rätt.

0

intäktsbortfall

Alla bokar tiden när det passar dem.

~400 000

SEK per år

Eliminerar behovet av extra receptionister

0

missnöjda patienter.

Varje patient boka sin tid direkt, på den tid som passar bäst, utan krångliga återkopplingar eller långa väntetider.



Praktiskt tips: Starta med en pilotperiod på 30 dagar. Mät antalet inkommande samtal, bokningar och missade tillfällen. De flesta kliniker ser ROI redan första månaden.

E-handel – julruschen

Scenariot

Under Black Week tredubblas samtalsvolymerna. Kunder väntar 20 minuter i kö och 25 % lägger på. Varje avbrutet samtal är en förlorad order – och en negativ recension.

Dagens utmaningar

- Höga avhoppsnivåer vid hög belastning.
- Förlorad försäljning och intäkter.
- Skadat varumärke under årets viktigaste period.

Voice Agent - Overflow Agent lösningen

- Hoppar in när köerna är fulla.
- Besvarar vanliga frågor direkt (order, leveranser, returer).
- Erbjuder återuppringning vid komplexa ärenden.

<5%

avhopp

under högsäsong

~120 000

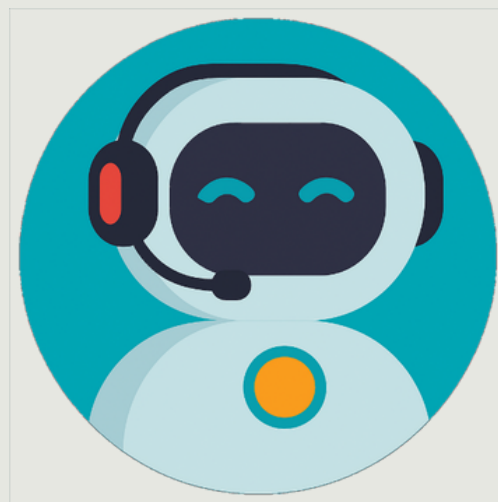
SEK

Återvunnen försäljning per toppdag

0

negativa recensioner

Varje kund får svar på sin fråga och kan beställa enkelt, utan krångel.



Utan Overflow Agent

- 1 500 samtal/dag under toppperioder
- 25% avhopp = 375 förlorade samtal
- Snittorder 400 SEK (Statista 2024)
- Förlorad försäljning: 150 000 SEK/dag
- Negativa recensioner och skadat varumärke

Med Overflow Agent

- Hoppar in när köerna är fulla
- Besvarar vanliga frågor direkt
- Hanterar order, leveranser och returer
- Erbjuder återuppringning vid komplexa ärenden
- Minskar avhopp till under 5%

Tillverkning & större företag: frigöra IT-desken

Scenariot

I många stora svenska företag svämmar IT-helpdeskar över av repetitiva ärenden: lösenordsåterställningar, åtkomstproblem, VPN-fel. Kvalificerade agenter spenderar timmar på lågprioriterade uppgifter medan kritiska ärenden hopar sig. Personalen tröttnar och SLA-mål missas.

Dagens utmaningar

- 30–40 % av ärendena är repetitiva och dyra.
- Personalens produktivitet går åt till lågprioriterade frågor.
- Missnöjda anställda på grund av bristande IT-support.

Voice Agent - Service Desk Agent lösningen

- Automatiserar vanliga ärenden från start till mål.
- Ger instruktioner för självservice.
- Samlar in komplett kontext för ärenden som eskaleras.

~3000

Ärenden automatiserade

30% av 10 000 årliga ärenden hanteras utan mänsklig inblandning

~600K

SEK sparade årligen

Baserat på 200 SEK per automatiserat ärende

0

minuter på repetitiva ärenden.

IT-teamet kan fokusera på de verkligt viktiga frågorna.



Dagens kostsamma realitet

En genomsnittlig IT-support specialist i Sverige tjänar cirka 397 000 SEK per år enligt SalaryExpert. När 30–40% av arbetstiden går åt till repetitiva uppgifter som lösenordsåterställningar, slösar företaget bort över 100 000 SEK per anställd och år.

För tillverkningsföretag och större organisationer blir Service Desk Agent nyckeln till en modern, effektiv IT-funktion. När repetitiva uppgifter automatiseras frigörs värdefull expertis för innovation och tillväxt – samtidigt som medarbetarna får bättre service dygnet runt.

Tips för partners

Som partner till Dstny har du möjligheten att förvandla Voice Agent från en teknisk lösning till en affärskritisk konkurrensfördel för dina kunder. Framgången ligger i att börja med kundens verklighet – inte med tekniken.

Börja med berättelsen

Starta aldrig med tekniska specifikationer. Börja istället med den verkliga situationen som håller din kund vaken på nätterna – missade samtal, förlorade kunder, överbelastade team. Måla upp scenariot de känner igen från sin egen vardag.

Ställ rätt frågor

Få kunden att själv identifiera problemet genom kraftfulla frågor: "Hur många samtal missar ni efter kontorstid?" "Vad händer med kunderna under era toppbelastningsperioder?" "Vad kostar er varje förlorad kund?"

Översätt till kronor

Visa alltid den konkreta skillnaden mellan SEK-vinsten och abonnemangskostnaden. CFO:n behöver se ROI i siffror, inte i vaga löften om "förbättrad kundupplevelse". Använd kundens egna siffror när det är möjligt.

Fyra enkla positioneringar

- **Night Agent:** "Dygnet runt-täckning"
- **Receptionist Agent:** "Perfekt första intryck"
- **Overflow Agent:** "Kö-brytare"
- **Service Desk Agent:** "Kostnadsbesparare"

Håll beskrivningarna enkla och fokuserade på affärsnytta. Undvik teknisk jargong som "AI-driven konversationsplattform" – använd istället termer som kunden omedelbart förstår och kan relatera till.



Kom ihåg:

Din framgång som partner mäts inte i sålda licenser utan i nöjda kunder som ser verklig affärsnytta. En kund som sparar miljoner kronor blir din bästa referens för nästa affär.

Voice Agent – Affärsnytta i realtid

Med **Dstny Voice Agent** får svenska företag en digital kollega som:

- **Skyddar intäkter** – inga missade samtal eller förlorade kunder.
- **Sparar kostnader** – automatiserar repetitiva uppgifter och frigör resurser.
- **Förbättrar kundupplevelsen** – snabbare service, högre tillgänglighet och nöjdare kunder.

Voice Agent är inte en vision om framtiden – det är en konkret lösning som redan idag levererar tydlig ROI och mätbar nytta.

Viktigt att notera

De case och beräkningar som presenteras i detta material bygger på generell research och typiska scenarier från olika branscher. Siffrorna ska inte betraktas som faktiska kundresultat.

Anpassa alltid ROI och affärsnyttoberäkningar till varje kunds specifika situation och branschdata innan de presenteras.

Vill du veta mer om hur Voice Agent kan skapa nytta för din verksamhet?
Kontakta oss gärna om du har frågor – vi hjälper dig vidare.

