



Real Talk

Testa live nu

Boka demo

STARTGUIDE

# En AI-telefonist i teamet?

## Så fungerar Real Talk AI-telefonister

En praktisk startguide baserad på framgångsrika kundcase, för dig som ansvarar för kundservice.

## SAMMANFATTNING

# Det här säger startguiden

## 01 Telefonen är fortfarande kundens förstaval. Lång väntetid och dåliga samtal kostar.

65% av kunder byter tjänst efter en dålig kundtjänstupplevelse (källa: Khoros 2024). 69% föredrar telefon framför chatt och mejl (källa: HubSpot 2020). Kundtjänst slukar uppemot 10% av omsättningen i många bolag.

## 02 En AI-telefonist tar de enkla samtalen men människorna tar resten.

Real Talk AI erbjuder naturlig röst-AI som svarar dygnet runt på 30 språk, hämtar data från era system och lämnar smidigt över till ert team när ärendet kräver en människa.

## 03 Resultaten är konkreta hos våra kunder.

Skruvat.se, nordens största e-handel för bilderlar, kortade köer från timmar till minuter. Atrium Ljungberg höjde servicekvaliteten med 24/7-täckning. Kamajispel svarar nu på alla samtal, året runt.

## 04 Det är lätt att komma igång. Vi pratar dagar, inte månader.

Låg teknisk tröskel, kundtjänstdata är enkel att integrera, agenten får ett eget telefonnummer som ni kopplar in precis som vilken receptionist som helst.

## UTMANINGEN

# Telefonen är fortfarande kundens förstaval

## 65%

av kunder byter tjänst efter en dålig kundserviceupplevelse.

Källa: Khoros 2024

## 69%

av kunder föredrar kundsupport via telefon framför webb, chatt eller mejl.

Källa: HubSpot 2020

## Gen Z

föredrar telefonsamtal för att få hjälp av företag.

Källa: McKinsey

## 10%

av årsomsättningen läggs på kundtjänst hos många bolag.

Källa: HubSpot

**Slutsatsen: kunderna ringer fortfarande. Frågan är om någon svarar i tid, svarar rätt och vad det kostar er.**

## CASE

# Tre kunder, tre konkreta resultat

## Skruvat.se

E-handel

**> 60** min

**kortare väntetid**

Skandinavien största återförsäljare av bildelar. Real Talk driver Skruvats hotline för leveransspårning. Köerna har gått från timmar till minuter.

## Atrium Ljungberg

Fastigheter

**24/7**

**service dygnet runt**

Ett av Sveriges största fastighetsbolag. Real Talk hanterar samtal för Sickla Köp kvarter och Mobilia där kritiska ärenden besvaras dygnet runt, inte bara under kontorstid.

## Kamajispiel

Upplevelse · Escape rooms

**100%**

**av samtalen besvarade**

Sveriges ledande kedja för escape rooms. Real Talk hanterar bokningar och frågor 24/7 utan att binda upp personal vid telefonen.

## VAD TJÄNSTEN ÄR

# En digital kollega som svarar i telefon

Real Talks AI-telefonist, eller "agent" som det också kallas,, är en naturlig röst-AI som tar emot inkommande samtal, förstår vad kunden vill och löser ärendet eller lämnar smidigt över till en människa när det behövs. Det här är inte en gammaldags röstbot med knappmenyer och stela skript. Det är ett naturligt samtal på kundens språk, dygnet runt.

## 01

### Tar emot samtalet

Agenten får ett eget telefonnummer som ni kopplar in i er befintliga växel precis som vilken receptionist som helst. Den svarar direkt, utan kötid, dygnet runt.

## 02

### Förstår kunden

Agenten kan tala 30 språk, alla större dialekter, och växlar sömlöst mellan dem mitt i samtalet. Naturligt språk, inte 'tryck 1 för fakturor'.

## 03

### Hämtar rätt data

Agenten kopplas mot er kunskapsbas och era system via API eller MCP. Den kan slå upp en order, kontrollera status eller hämta information från era befintliga rutiner.

## VAD TJÄNSTEN ÄR

# Löser, lär sig och lämnar över när det behövs

Det som skiljer Real Talks AI-telefonist från en enklare röst-lösning är vad som händer efter att kunden börjat prata. Agenten löser ärendet om den kan, automatiserar uppföljningen, mäter sin egen kvalitet och vet när den ska kalla på en människa.

## 04 Svarar och löser

Med färdiga röster eller en klonad version av er egen, med låg latens. Naturliga samtal där kunden knappt märker skillnaden.

## 06 Mäter och förbättras

En egen kvalitetsagent utvärderar varje samtal och föreslår förbättringar. Trender, KPI:er och loggar finns i dashboarden.

## 05 Automatiserar uppföljning

Skickar pings, mejl eller sms internt eller direkt till kunden. Filter och AI styr när och hur. Inga manuella efterarbeten.

## 07 Lämnar över när det krävs

Real Talk är kalibrerad för att koppla över till ert team när ärendet ligger utanför agentens förmåga. Hög uppsida, låg risk och i värsta fall hänvisas kunden till er, precis som idag.

## AFFÄRSCASE

# Hög ROI, låg risk

Real Talks AI-telefonist kalibreras för att lämna över samtal till ert mänskliga team när ärenden ligger utanför agentens förmåga.

Det innebär hög potentiell uppsida och låg risk. I värsta fall hänvisas kunden till ert team, precis som idag. I bästa fall, och det är det vanliga utfallet hos våra kunder, försvinner kötiderna, kvaliteten höjs och era medarbetare frigörs till de ärenden där de verkligen gör skillnad.

“WORST CASE”

## Som idag.

Om agenten inte klarar ett ärende kopplas samtalet vidare till era mänskliga medarbetare.

## KOM IGÅNG

# Starta inom några dagar, inte månader

Att starta med Real Talk är medvetet avskalat. Inget IT-projekt, ingen lång upphandling och inga skarpa beslut innan ni vet att det funkar. Vi går igenom fyra steg tillsammans, i den takt som passar er.

## 01 Enas om testet

**1 dag**

Vi sätter oss tillsammans och bestämmer vad ni vill prova och vad som räknas som ett lyckat test. Vilka samtal? Vilka mätpunkter? Inga överraskningar senare.

## 02 Pilot internt

**Några dagar**

Ni testar agenten med ert eget team först. Vi justerar tonen, kunskapen och flödena tills det känns rätt innan en enda riktig kund ringer.

## 03 Öppna för riktiga kunder

**Flexibelt**

Antingen en liten utrullning först såg, en typ av ärende eller en del av dygnet, eller fullt ös från dag ett. Ni bestämmer takten. Vi följer upp och förbättrar löpande.

## 04 Gå live

**Löpande**

Real Talks AI-telefonist blir standard. Vi fortsätter följa samtalen, mäta kvaliteten och förfina agenten i takt med att ni lär er vad som funkar.

## INTEGRATION

# Låg teknisk tröskel

Vi vet hur det låter när ett tech-bolag säger 'enkel integration'. Här är vad det faktiskt betyder hos oss:

- **Ni får ett telefonnummer**

Er agent får ett eget nummer som ni kopplar in precis som vilken telefonist som helst. Ingen ny växel, ingen ny plattform att lära sig. Agenten lever bredvid er befintliga lösning.

- **Kundtjänstdata är enkelt att integrera**

Kunskapsbas, FAQ, ordersystem och rutiner kopplas in via API eller MCP. Det material ni redan har som manualer, skript och hjälpartiklar räcker långt för att komma igång.

- **Inget IT-projekt krävs**

Den absoluta majoriteten av jobbet ligger hos oss. Ni behöver inte avsätta utvecklare. En kundtjänstchef och någon som kan rutinerna är ofta allt som krävs från er sida.

- **Ni mäter dagar, inte månader**

Från första samtalet till en pilot där agenten svarar på riktiga ärenden talar vi typiskt om dagar. Fullskalig drift kommer i den takt ni själva vill, inte när vår projektplan säger det.

## PRIS

# Två delar: ~~startkostnad~~ + fast + rörligt

## 01 Startkostnad

Enkel integration och uppstart.

**0 kr** ~~25 000 kr~~

## 02 Fast månadsavgift

Täcker servrar, telefonlinje och support. En förutsägbar baskostnad oavsett samtalsvolym.

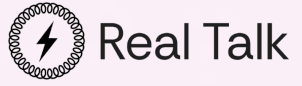
**999 kr / månad \***

## 03 Rörlig avgift

Ni betalar per minut för de samtal som hanteras av Real Talks AI-agenter.

**4.90 kr / minut \***

\*Priser gäller t.o.m. 2026-05-30. Kontakta oss för aktuella priser. Moms tillkommer.



**Testa live**

Ring nu

**Kom igång**

Boka demo