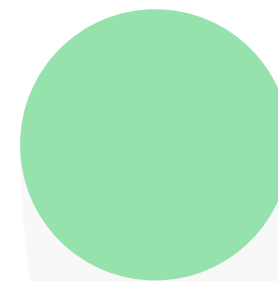


# Effektivare kommunikation med telefoni och växel i Microsoft Teams



INTRO

# Effektivare kommunikation med telefoni & växel

Idag räcker det inte att ha den senaste tekniken eller de populäraste systemen för att driva en effektiv verksamhet. För att verkligen vara en flexibel arbetsplats är det istället nödvändigt att bygga upp sitt företag kring smarta arbetssätt och metoder som underlättar för smidiga samarbeten – både internt och externt.

Med Microsoft Teams står collaboration i centrum, där alla system och alla människor hamnar under ett och samma tak – för en helt sömlös hantering av information och kommunikation. I den här guiden går vi igenom vikten av samarbete i dagens organisationer, och ger rekommendationer kring hur ni kan bygga upp hela företagets kommunikation direkt i Teams – från växel och telefoni till videochatt och CRM.



# Innehåll

- 4 Teams är inte IT - det är collaboration!**
  - 5 Samarbetsplattformen som möjliggör en förändring av arbetssätt
- 6 Integrationer för allt du behöver - från telefoni till statistik**
  - 7 Samverkan både internt och utanför företaget
- 8 Telefoni och växel i Teams - så funkar det**
  - 9 Telefoni i Teams - exempel på det som ingår
  - 10 Sömlös kommunikation
- 11 Att integrera Telavox med Teams**
  - 11 Smidig konfiguration
  - 12 Två saker du inte får missa i implementeringen
- 13 Få statistik och data direkt i Teams**
- 14 4 fördelar med att koppla ihop Teams med er telefoni**
- 16 Ett ekosystem som bara fortsätter växa**
  - 16 Telavox i Teams under 2020



# Teams är inte IT – det är collaboration!

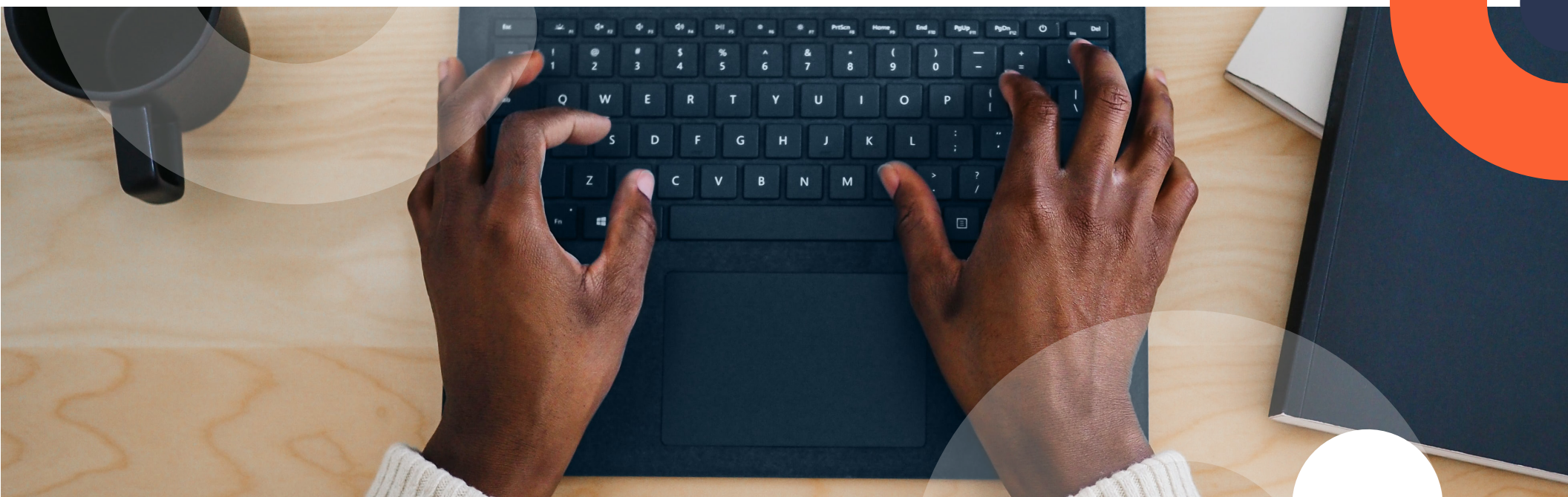
Microsoft Teams är en plattform som möjliggör kommunikation och samarbete på ett sätt som få företag själva lyckats åstadkomma tidigare. Innan Teams introducerades som en del av Microsoft Office 365 har verkligheten hos många verksamheter inneburit en uppsjö av separata verktyg och system, som sällan haft någon gemensam nämnare. I allra bästa fall har några varit möjliga att integrera med varandra – men därefter har det tagit stopp!

Bristen på etablerade samarbetsmetoder har krävt att företag gång på gång måste uppfinna hjulet för att hantera sin information och sin kommunikation, både internt och externt. Med Teams får man en samarbetsplattform med obegränsade möjligheter att eliminera dessa hinder som motverkar effektiviteten. Nya tider fordrar för nya metoder, ny kommunikation och nya arbetssätt. **Det kallas collaboration.**



# Samarbetsplattformen som möjliggör en förändring av arbetsätt

Teams är inte bara ännu ett IT-system där man samlar sina filer i en smart mappstruktur, eller kan hålla videomöten med sina kollegor – tvärtom. Det är en hub för alla de verktyg och system din organisation behöver för att kunna bedriva sin dagliga verksamhet, helt friktionsfritt. Att arbeta i Teams skapar dynamik och hävstång för collaboration, oavsett hur stort ditt företag är eller vilken bransch ni är verksamma inom.



# Integrationer för allt du behöver – från telefoni till statistik

Det har sagts förr, och det tål att sägas igen:

**Arbetet är inte längre en fysisk plats, utan en uppgift.** Idag jobbar vi närsomhelst från varsomhelst – och allt som kan gynna denna moderna typ av arbete är möjligheter vi vill ta vara på. Teams har den unika fördelen av att vara ett enda verktyg som samlar andra system under sitt eget paraply – från CRM-system till chatbot-klienter och vanlig telefoni. Teams går idag att integrera med över **300 program och appar**, och siffran växer konstant.

## Exempel på olika integrationer som Teams erbjuder:

- Outlook
- Webex
- Upsales
- Google Analytics
- GitHub
- Evernote
- MailChimp
- Wikipedia





# Samverkan både internt och utanför företaget

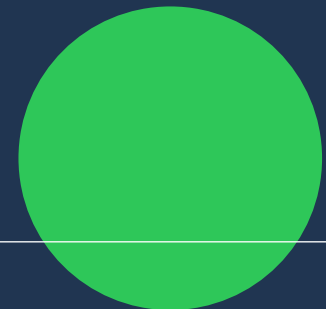
Den bärande delen i Teams är samverkan – inte bara mellan program och appar, utan kanske framför allt mellan individer. Här får du möjlighet att kommunicera helt sömlöst både internt och externt. Med Teams mejlar, chattar och ringer du kollegan lika enkelt från samma system – och kollaborerar direkt i dokument och filer medan ni pratar. Behöver ni ta något öga mot öga – ja, då är det bara att starta ett videomöte.

Fördelen med Teams är att du dessutom enkelt kan lägga till kunder, kontakter och andra samarbetspartners direkt in i systemet – och låta dessa vara lika tillgängliga som kollegorna internt. Du slipper helt enkelt vänta på att någon ska svara på ett mejl, utan kan chatta eller ringa upp direkt om du ser att personen är online.



# Telefoni och växel i Teams – så funkar det

Oavsett om du arbetar vid datorn eller måste delta i ett telefonmöte på språng via mobilen är ett smart telefonisystem nyckeln till att lyckas kommunicera effektivt i Teams. Därför jobbar vi på Telavox aktivt med integrationen av vår egenutvecklade kommunikationsplattform, där telefoni och växel står i centrum. Med Telavox lösning kan du få telefonväxeln på plats direkt Teams, och kan ringa och koppla samtal i ett och samma gränssnitt – utan att någonsin behöva lämna hubben.





# Telefoni i Teams

## – exempel på det som ingår

- **Samlade kontakter.** Alla dina kontakter hämtas direkt från Outlook, så att du kan ringa till dem direkt på deras mobil eller fasta nummer – oavsett om de använder Teams eller inte.
- **Nummerpresentation.** Du bestämmer själv vilket nummer som ska visas utåt när du ringer – det fasta kontorsnumret, mobilnumret eller växelnumret.
- **Notiser om nya samtal.** Svara direkt i Teams direkt när det ringer, eller överför samtal till ditt fasta nummer eller mobilnummer.
- **Full koll på växeln.** Hantera profiler, ta del av inspelningar, listan över inkommande samtal och röstmeddelanden direkt i Teams, och få koll på statistiken.



# Sömlös kommunikation

Med telefoni och växel samlat på ett ställe underlättar ni både för den interna kommunikationen mellan medarbetare, även för de delar i er verksamhet som har daglig extern kundkontakt. Er kundservice eller supportavdelning slipper navigera i olika system för att exempelvis leta svar på frågor och ta emot samtal. Istället kan de utföra allt arbete direkt i Teams, och era kontakter finns samlade på ett och samma ställe. Med den naturliga kopplingen mellan er telefoni och CRM exempelvis, går det dessutom snabbt och enkelt att få upp en persons kontaktkort direkt i samtalet – där ni kan se vilken tidigare kommunikation hen haft med er.

Att Teams erbjuder integration av flera olika verktyg utöver telefoni och växel innebär samtidigt att du enkelt kan nå din mejl, eventuella analysverktyg eller ert ärendehanteringssystem på ett och samma ställe – allt medan du befinner dig i ettsamtal. Att växla mellan webbläsarflikar och programfönster blir ett minne blott när all din kommunikation hanteras direkt i Teams.



# Att integrera Telavox med Teams

**Smidig konfiguration** – För att integrera er telefoni och växel med Teams behöver du bara ha tillgång till Office 365, samt en e-licens för enterprise-versionen. Det manuella arbete som krävs handlar i sin tur enbart om att konfigurera sina användare direkt i Office 365. Därefter kopplas telefoni- och växelsystemet automatiskt till de användare och telefonnummer som finns i systemet – enkelt och smidigt.

Varje medarbetare kan därefter själv gå in i Telavox app via datorn eller mobilen och enkelt välja att logga in med sitt Microsoft-konto. **På det sättet kommer valda kalendrar och kontakter automatiskt att synkroniseras med Teams.**

## Detta krävs för integrationen:

- 1 En licens från Microsoft (E1, E3, eller E5)
- 2 Microsoft Phone System – en add-on för telefoni (ingår i E5)
- 3 Koppling mellan Microsoft och Telavox – Direct routing.
- 4 Eventuella tillägg för komplett telefonsystem i Teams: softphone, telefonkonferens och övriga växelfunktioner.



# Två saker du inte får missa i implementeringen

## **Adoption – att utbilda och förbereda internt**

En nyckelfaktor inför implementering av telefoni och växel i Teams är att tydligt motivera varför det behövs, vad det innebär, hur man ska använda det och framför allt – vilka fördelar det innebär för individen ifråga och hur det förenklar arbetet. Till detta hör självklart även utbildning och information – Microsoft själva sammanfattar det **adoption**. Då många företag inte lägger tillräckligt med tid på implementeringen resulterar det i att majoriteten av alla inköpta system inte används till fullo, eller ens så som de bör. Och ett system är bara så bra som de som faktiskt utnyttjar det!

## **Profiler – utvalda rekommendationer för hänvisningar**

För att få kontroll och struktur i växeln är det även viktigt att ställa in olika typer av profiler som varje medarbetare tillhör. Profilerna styr helt enkelt hur din telefon ska fungera – hur du ska ta emot samtal, koppla vidare eller skicka till röstbrevlåda, exempelvis.

Genom att sätta upp ett begränsat antal kvalitetssäkrade profiler kan IT-avdelningen enkelt ge hjälp och stöd om telefonin krånglar. Ett vanligt misstag är att företag låter alla skapa sina egna profiler och upplägg, vilket försvårar supporten i onödan. Utgå istället från användarbeteendet och låt varje avdelning och samma typer av roller ha gemensamma profiler som är anpassade efter detta.



# Få statistik och data direkt i Teams

När du har din telefoni och växel direkt i Teams får du samtidigt en direkt koppling till Power BI, och kan enkelt hämta statistik ur telefonisystemet för att analysera data kring samtalslängd och kötider, etc. Utöver detta går det även att mäta användandet i resten av Teams för att se hur medarbetarnas beteende förändrats sedan ni implementerade funktionerna.

Här går det att få fram data kring t.ex. hur många vanliga telefonsamtal respektive videomöten man har, eller hur fördelningen mellan mejl och chattkonversationer ser ut. Det går även att se vilka delar av Teams som faktiskt används regelbundet och som utvecklat eller förbättrat ens arbetssätt och kommunikation.



# 4 fördelar med att koppla ihop Teams med er telefoni

Genom att integrera er telefoni och växel med Teams utökar ni möjligheterna att bli mer effektiva i mötet med både kunder och kollegor. Att slippa hantera olika system, gränssnitt, användarprofiler och inloggningsuppgifter är bara en liten del av allt det som är bra med Teams – **här är fyra andra klara fördelar!**

1

Istället för att fysiskt behöva resa mellan kontoren kör ni mötet direkt i Teams, där både kunder och kollegor kan medverka – från såväl hemmakontoret som Taiwan.

2

Varje avdelning inom företaget kan tilldelas ett eget Team – så att exempelvis din säljavdelning eller kommunikationsavdelning kan ringa snabbt och enkelt mellan varandra.



3

Era samtal går att spela in – vilket kan vara enormt värdefullt om några inte kan delta och kan på så sätt ta del av vad som sades efteråt.

4

Du kan också bjuda in kunder som gäster i era möten, vilket innebär att du kan låta dem ta del av samtal, konversationer, chattar – och dessutom låta dem dela filer i era kanaler.

Med ständig tillgång till samma miljö och direktkontakt med alla du behöver minimeras helt enkelt hindren för effektiv kommunikation.

**Collaboration, helt enkelt!**



# Ett ekosystem som bara fortsätter växa.

I takt med att de tekniska möjligheterna utvecklas ökar även kraven från omvärlden i en rasande fart. Ständigt nya behov och förväntningar gör att andra applikationer och företag kontinuerligt utvecklar nya integrationer med Teams – vilket innebär att hela ekosystemet bara fortsätter att växa. Även konkurrenter till Microsoft, som exempelvis Cisco och Zoom som själva tillverkar utrustning och mjukvara för videosamtal, har insett att de måste arbeta tillsammans i Teams för att kunna möta kraven från kunderna.

## Telavox i Teams under 2020

Vi på Telavox strävar själva kontinuerligt för att utveckla integrationen av vår telefoni- och växellösning med Teams. Med en dedikerad affärsutvecklare som enbart arbetat med Teams-integrationer tidigare har vi gedigen kunskap och kännedom om vad marknaden efterfrågar och vad våra kunder är i behov av. Den kommunikationsplattform vi erbjuder kommer att finnas tillgänglig i Teams under våren 2020. För mer information om integrationen, [kontakta oss](#).





