

## Mobilväxel – komplett guide för att välja lösning

Den här guiden går igenom vad en mobil växel innebär, vilka funktioner som är mest efterfrågade och vilka företag som har störst användning av en mobil växel. Ni får även tips att tänka på när ni väljer lösning för att få ut mesta värde av en mobil växel.

### Vad är mobilväxel?

En mobilväxel är en molnbaserad telefonlösning som integreras med användarnas mobiltelefoner. Företagets anställda kan enkelt ta emot och koppla samtal vidare, helt oberoende var de befinner sig. Det går även att hantera och sköta växeln direkt via mobilappen.

Tack vare att en mobilväxel erbjuds som en molntjänst, kan även softphoneanvändare, resande personer, lokalkontor (till och med utomlands) samlas i en och samma lösning som om ni alla satt på samma kontor.

En molntjänst innebär generellt att du som företagare prenumererar på en tjänst med en löpande månadshyra, istället för att köpa en traditionell telefonväxel till ett fast pris, UCaaS (Unified Communication as a Service).



### Vad är skillnaden mot en traditionell kundplacerad växel?

En traditionell, kundplacerad telefonväxel innebär att analog eller digital utrustning behöver installeras på arbetsplatsen för att kunna koppla in användarnas telefoner. En mobilväxel är däremot helt platsoberoende och användaren utgår från mobilen eller datorn istället för bords- eller decttelefon. En mobilväxel kräver ingen hårdvara eller intern IT-avdelning, vilket gör det till en betydligt mindre investering för företaget. Användarna behöver ingen specifik utrustning för att komma igång med en mobilväxel, utöver mobiltelefoner och abonnemang för de som ska ha tillgång till växeln. Med en kostnadseffektiv prismodell kan ni enkelt förändra antal användare och funktionalitet efter behov. Vi ansvarar för övervakning och service av lösningen.

## Passar mobilväxel vår verksamhet?

Oavsett storlek på företag är telefonin fortfarande det vanligaste sättet att kommunicera med kunder. I grunden handlar allt om vilken kundupplevelse ni vill ge era kunder och hur ni vill förenkla kommunikationen både internt och externt för era anställda. Ett strukturerat sätt att hantera inkommande samtal ger ett proffsigt intryck men också en avlastning internt då samtal kommer till korrekt avdelning eller användare direkt. Mobilväxeln kan även vara öppen dygnet runt och alltid se till att besvara samtal om ni inte är på plats och samtidigt avlasta befintlig personal vid hög belastning.

## Fem viktiga funktioner att tänka på vid byte av telefonlösning

### ✓ Information vid inkommande samtal

Tänk på att när ni byter mobilväxel, se till att få full information innan ni besvarar samtalen. Viktigt att användaren kan se om det är direktsamtal, vilken grupp eller växel/ort det ringer via inklusive vem det är som ringer, eller om samtalet är kopplat av en kollega samt vem som kopplar.

### ✓ Information & statistik på växel och gruppsamtal

Se till att ni får full statistik och information på inkommande samtal via växeln och grupper. Detta är den vanligaste funktionen som användare saknar i befintliga mobil- & molnväxlar idag. Denna information är kanske den absolut viktigaste givet att flera användare är med och svarar på växel och grupper. Användaren behöver enkelt se om samtalen blivit besvarade samt vem som hanterat samtalet för att slippa lägga ned tid på att ringa tillbaka på redan besvarade samtal.

### ✓ Enkelhet att koppla samtal

Med en mobilväxel skall det vara enkelt och smidigt att koppla samtal. Mobilappen i bör hamna direkt i kopplingsläge under pågående samtal. Det innebär att användaren endast behöver välja vart man vill koppla med ett knapptryck.

### ✓ Missa aldrig ett samtal – säkra era intäkter

Se till att aldrig missa ett samtal eller låt växeln vara öppen dygnet runt. Ärendekö gör det enklare för företaget att hantera köer, samordna och schemalägga samtal, automatisera tidsbokningar samt ge möjlighet till videomöten. Med lösningen skapar ni både nöjdare kunder och färre missade affärer. Tjänsten går att applicera på de flesta verksamheter t.ex. sälj eller support-funktioner. Den gemensamma nämnaren är verksamheter som inte vill ge avkall på sin servicenivå.

### ✓ Operatörsoberoende mobilväxel

Välj en mobilväxel som är operatörsoberoende, det innebär att ni kan fritt välja mobiloperatör. Styrkan med detta är att ditt företag kan anpassa telefonlösningen efter era specifika behov och sedan välja eller blanda operatörer som passar ert företag bäst, funktionellt och kostnadseffektivt.