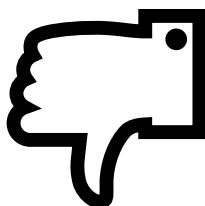




**CELLIPS GUIDE FÖR
TELEFONVÄXLAR**

cellip

ATT VÄLJA TELEFONVÄXEL



Att välja telefonväxel är något du förhoppningsvis inte behöver göra ofta. För de flesta är det nämligen bara ett nödvändigt måste som inte står på listan över favoritaktiviteter.

Vi förstår. Det kan vara svårt att förstå skillnaderna mellan olika alternativ och vad som passar ditt företags behov bäst. Och inte blir det bättre av att det hela tiden dyker upp nya alternativ och varianter.

Den tekniska utvecklingen går dessutom snabbt, på gott och ont...

GOTT, eftersom det kan ge nya lösningar som är både mer kostnadseffektiva och smidiga att använda.

ONT, eftersom det kan vara svårt att hålla sig uppdaterad, speciellt om du inte är teknikintresserad.

Vi har skrivit den här guiden för att bena ut några alternativa lösningar för dig. Vi har även lagt med kort info för dig som använder Office 365.

Företag som har Office 365 har det nämligen extra förspänt vad gäller möjligheten att skaffa en telefonlösning i framkant – en som hänger ihop med Office 365 och är anpassad för Skype for Business-telefoni.

Grovt sett så finns det två huvudvarianter på telefonväxlar:

- Fysisk växel som står hos kunden
- Molnbaserade växlar (kallas virtuell växel, mobilväxel, Centrex, IP-växel etc.)

Vi kommer i denna guide presentera vem de olika telefonväxlarna passar för. Tänk på att dagens moderna växlar kan anpassas till olika behov och att du därför inte behöver skaffa samma lösning för alla användare. Tänk också på att framtidssäkra din lösning. Se t.ex. till att ha kort bindningstid och att ni kan variera antalet användare under avtalstiden så att ni undviker onödiga kostnader.

De flesta lösningar har nedanstående funktioner. Beroende på leverantör ingår de i grundpriset eller så tillkommer de som dyra extrakostnader, vilket är rätt vanligt.

- Ringa via klient/app på datorn, mobilen eller via fasta telefoner
- Svarsgrupper - flera användare kan svara på samma nummer
- Köhantering - den som ringer in får besked om att den är placerad i kö, sin plats i kön och kan välja att bli uppringd istället för att vänta
- Menyval/Talsvar/IVR (Interactive Voice Response) - att den uppringande via menyval och knapptryckningar tar sig till rätt funktion, tjänst eller likande

- Hänvisning - att du som är ansluten i telefonväxeln kan tala om för systemet att du är upptagen på olika sätt. Den som då ringer direkt till dig kan få besked om när du kommer tillbaka igen
- Användaren och administratören sköter telefonväxeln, t.ex. inloggning i svarsgrupper, via grafiska gränssnitt på webben eller via en app
- Statistik på samtalen, köer m.m.
- Tidsstyrning - hantera samtal olika beroende på tid på dygnet

Tilläggstjänster (ett urval kan även ingå i basutbudet ovan):

- Integration med Skype for Business
- Utökning av funktionerna ovan med t.ex. fler köplatser
- Inspelning av samtal
- Telefonist för att kunna hantera inkommande samtal mer effektivt
- Call Center Agent för samtalshantering
- Integration med Outlook, CRM och andra kundsystem

DE TVÅ HUVUDALTERNATIVEN

VAD ÄR DET FÖR SKILLNADER OCH VAD ÄR DE BRA FÖR?



MOLNVÄXLAR

Molnväxlar lämpar sig för alla typer av företag och organisationer, stora som små. De passar extra bra för de som har verksamheter på mer än en plats. Anställda är en del av telefonväxeln oavsett var hen befinner sig och arbetar.

Med en molnväxel hyr du tjänster och funktioner efter behov, vilket ger dig stor flexibilitet och bra kostnadskontroll. Det behövs inte heller någon fysisk utrustning på kontoret, förutom de telefoner och eventuell konferensutrustning som ni har. De flesta idag ersätter sina telefoner med en softphone, det vill säga en telefonklient på datorn.

Oftast ingår support och alla uppgraderingar i molnväxellösningar så att du slipper dyra underhållsavtal, vilket är fallet med fysiska växlar.

Molnväxel passar bäst för dig som vill ha flexibilitet, god kostnadskontroll och det mest moderna. Speciellt om ni har verksamhet på flera platser, även utomlands.

Det finns 4 alternativ på molnväxlar:

1. De som hanterar fast telefoni – IP-Centrex
2. De som hanterar mobil telefoni – Mobilväxel är ett vanligt namn
3. De som hanterar en kombination av ovanstående
4. De som hanterar en kombination av fast och mobil telefoni och är integrerade eller anpassade till Unified Communications, där Skype for Business är mest känt

Ett varningens finger för leverantörer som säger att växel är operatörsberoende. Det brukar betyda att de säljer de abonnemang som de får bäst betalt för, inte vad som passar dig som kund.

FYSISKA VÄXLAR

Den klassiska, fysiskt kundplacerade telefonväxeln minskar i användning. Framför allt för att den inte ger samma flexibilitet som molnväxlar, till exempel om förutsättningarna för din verksamhet ändras. Fysiska växlar har ofta långa avtalstider och underhållsavtal som kan bli kostsamma. I de allra flesta fall krävs anpassade telefoner som inte går att använda med andra lösningar.

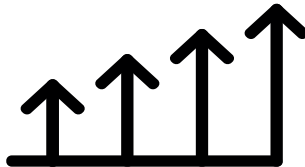
Du får emellertid full kontroll på din växel och gör bara de förändringar som du vill genomföra. Det är ofta lösningar där integration mot andra interna system är gjorda. Som tillägg finns det ofta Contact Center-funktioner som är väl anpassade till växeln även om det kan vara dyrt.

Fysiska växlar passar bäst för den som vi ha full kontroll över sin växel, som behöver specialanpassad integration till interna system, som vill att alla användare ska ha samma lösning eller har ett större Contact Center. Det är ofta stora företag som har kvar sin telefonlösning med fysisk växel.

Det finns en mängd olika fysiska växlar, varav Cisco, Avaya och NEC är de tre största varumärkena. Alla varumärken har en mängd olika modeller. Det viktiga är att de ansluts till telefoninätet med SIP-trunk, antingen med en internetförbindelse eller med dedikerat datanät.

Vi skriver inte något mer om fysiska växlar då de är på nedgång. Dessutom utgör de ett alternativ mestadels för företag med specifika och unika krav.

MOLNVÄXLAR, FYRA ALTERNATIV - VILKEN LÖSNING PASSAR ER BÄST?

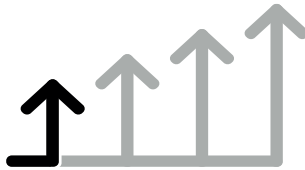


Många företag byter alltså från fysisk växel till molnväxel. Här finns fyra alternativ att välja mellan. Så, vilken passar bäst för er? Ja, det beror på. De faktorer som brukar påverka valet av lösning är:

- Företagets storlek
- Om alla ska samma lösning eller om ni vill anpassa telefonin till olika användarkategorier
- Om ni har verksamhet på flera ställen, även internationellt
- Om ni använder Office 365
- Specifika krav på funktionalitet
- Specifika krav på integration

Dessa faktorer hänger allt som oftast ihop och de fyra alternativ vi kommer presentera här är givetvis framtagna för att matcha dem.

ALTERNATIV 1
VÄXEL FÖR FAST TELEFONI -
IP-CENTREX



Växel för fast telefoni passar för företag där integration med mobiltelefoni inte är viktigt. Till exempel när de flesta medarbetare har fasta arbetsplatser, medarbetarna inte är på språng eller då företaget har som policy att inte erbjuda mobilabonnemang till medarbetarna. Lösningen är oftast aktuell för företag med upp till 50 anställda och företag med stor kostnadsmedvetenhet.

Företag i den här kategorin brukar ha behov av:

- En standardlösning med grundfunktioner
- Att det är enkelt att komma igång och lära sig att använda tjänsten
- Fast pris per användare och inga dolda kostnader
- En växel som man själv enkelt administrerar eller kan ta hjälp om så behövs
- Att det är enkelt att vidarekoppla till mobil utan att den är fullt integrerad i lösningen
- En lösning utan krav på underhåll eller uppgraderingar – det ska bara funka
- Att det är enkelt att ansluta fasta telefoner och DECT-telefoner (trådlösa telefoner t.ex. på lager)

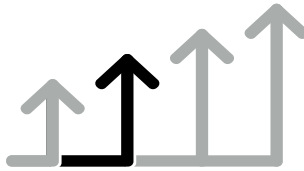
Alternativ 1 är framtagen med dessa behov i åtanke. Det är en standardtjänst med månadspris per användare där ni kan hyra tjänster och funktioner efter behov. Ni betalar alltså bara för det ni använder.

Lösningen är enkel att använda och administrera. All standardväxelfunktionalitet är inkluderad och behöver ni en mer avancerad sådan så går det att lägga till. De flesta inställningarna för växeln kan ni göra själva via app eller webbgränssnitt.

Det är en nyckelfärdig kommunikationslösning med extremt enkel Plug n' Play-installation. Det betyder att ni kan komma igång snabbt och utan att behöva ha IT-kompetens.

Ni får de senaste uppdateringarna automatiskt (en fördel med att ha en molntjänstlösning) och slipper betala för support- och underhållsavtal.

ALTERNATIV 2
VÄXEL FÖR MOBILTELEFONI -
MOBILVÄXEL



Detta alternativ passar för företag där de flesta användarna är på språng, när företaget vill erbjuda mobiler till alla anställda och när kostnaden inte är lika viktig som att medarbetarna är tillgängliga över allt. Alternativet används oftast av företag med upp till 50 anställda.

Företag i den här kategorin har liknande behov som de i alternativ 1:

- En standardlösning med grundfunktioner
- Att det är enkelt att komma igång och lära sig att använda tjänsten
- Mobiler är första valet för kommunikation
- Fast pris per användare och inga dolda kostnader
- En växel som man själv enkelt administrerar
- En lösning utan krav på underhåll eller uppgraderingar – det ska bara funka

Alternativ 2 är framtagen med dessa behov i åtanke. Även här betalar du alltså bara för det du använder och slipper betala för support- och underhållsavtal.

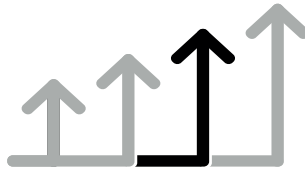
Alternativ 2 ger oftast full funktionalitet, men många operatörer erbjuder två varianter av tjänsten där den ena är ordentligt nedskalad och dyra extrakostnader tillkommer för enkla tillval.

Lösningen är enkel att administrera via en app både för användaren och administratören, även om det kan vara lättare att göra det via ett webbgränssnitt.

Även detta alternativ är nyckelfärdigt, vilket ger en låg initialkostnad. Installationen är relativt enkel men kan kräva viss assistans för konfigurering.

ALTERNATIV 3

MOLNVÄXEL FÖR KOMBINATION AV FASTA OCH MOBILA ANVÄNDARE



Alternativ 3 passar för företag som vill ha tjänster anpassade för olika användarkategorier och deras unika behov.

Företag i den här kategorin har ofta följande behov:

- Anpassa tjänsten för unika användare, både fastmobilt och för de som är på språng
- Har funktioner där många sitter i telefon hela dagarna, t.ex. kundsupport
- En växellösning som konfigureras för företagets unika behov
- Flexibilitet på användarnivå ifall de byter kategori
- Krav på att användarna ska kunna välja olika enheter för kommunikation t.ex. mobil, DECT, fast telefon m.m.
- Flexibilitet i antal användare över avtalstiden.

Alternativ 3 erbjuder fullskalig funktionalitet för kommunikation, full växelfunktionalitet och möjlighet till anpassning till företagets specifika behov. Den inkluderar också onboarding, d.v.s. utbildning och uppföljning för att användarna ska komma igång samt support.

Liksom i alternativ 1 och 2 betalar ni för de tjänster och funktioner ni använder och ni har ett fast månadspris per användare. Ni får de senaste uppdateringarna automatiskt och slipper betala för support- och underhållsavtal.

Konfigurering av växelfunktionerna går att göra själv men rekommendationen är att det görs av professionell personal. Detta medför något högre kostnad än alternativ 1 och 2.

ALTERNATIV 4 FÖR FÖRETAG MED OFFICE 365



Alternativ 4 passar för företag som har Microsoft Office 365, som vill kunna ringa med Skype for Business och enkelt kunna integrera all sin kommunikation i en lösning (video, chatt, telefoni, mail, dokumentdelning, mötesbokning m.m). Det finns även andra Unified Communications-lösningar men de flesta har inte den koppling till e-post och andra kontorsprogram som finns i Microsoft Office 365.

Den här varianten passar för företag som vill ha det mest moderna, beprövade kommunikationsverktyget. Även här går det att anpassa lösningen efter användarnas behov. Stora organisationer kan till exempel välja att ge en alternativ 4-lösning till vissa användare med större behov och behålla sin befintliga lösning för flertalet.

Företag i den här kategorin brukar ha samma behov som de i alternativ 3 samt:

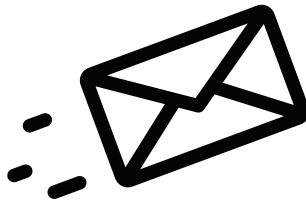
- Vill samla all sin kommunikation, t.ex. telefoni, chatt och video, i en lösning
- Lösning som är anpassad till UC, oftast då Microsoft Office 365 och Skype for Business
- Kunna anpassa tjänsten för unika användare, fast, mobil och UC- användare
- Vill börja med en del av organisationen, eller hela, beroende på avtal och andra behov
- En lösning utan krav på underhåll eller uppgraderingar – det ska bara funka

Alternativ 4 är framtagen med dessa behov i åtanke. Alternativet erbjuder, vid sidan av full växelfunktionalitet som kan anpassas för företagets specifika behov, även fullskalig funktionalitet för kommunikation. Det inkluderar onboarding, d.v.s. utbildning och uppföljning så att användarna kommer igång samt support.

Det är en nyckelfärdig kommunikationslösning med extremt enkel Plug n' Play-installation. Det betyder att ni kan komma igång snabbt och utan att behöva ha IT-kompetens, även för den mer avancerade Skype for Business-telefonin.

Har du mer intresse av Skype for Business-telefoni så kan du [ladda ner vår guide här](#).

VILKA YTTERLIGARE FRÅGOR HAR DU JUST NU?



Jag hoppas att vi med den här guiden har lyckats ge en översikt för telefonväxlar och att du fått några insikter om vad som kan passa ditt företag.

Jag heter Esko Airas och är VD för Cellip. Vi är ledande på Skype for Business telefoni och specialiserar oss på IP- och mobiltelefoni som på senare år etablerat sig starkt som ett alternativ till vanliga traditionella telefonlösningar.

Har du synpunkter på texten eller vill diskutera vidare så når du mig på esko.airas@cellip.se

Bästa hälsningar

Esko Airas

Cellip AB

020-121314

www.cellip.com



CELLIP - MED PASSION FÖR KOMMUNIKATION

Cellip är en strategisk partner som ökar din lönsamhet, genom att säkra effektiva arbetssätt via ny och beprövad teknik. Vi ger ditt företag det stora företagens alla möjligheter att kommunicera.

År 2014 utsågs Cellip till Årets Voice Partner på Microsoft Partner Awards för andra året i rad, vilket inget annat företag lyckats med. Vi är också Guldpartner inom Communication till Microsoft.

Dessa framgångar och vår ställning på marknaden idag är ett resultat av att vi sysslar med det vi älskar och brinner för. Vi har passion för att det ska vara så enkelt som möjligt för dig att vara vår kund, för att du ska få snabb hjälp om du behöver det samt för att du ska få tillgång till innovativ och lättanvänd teknik.

