

# Telefonkonferens för globala företag – så kommunicerar ni enklare över landgränserna



## INTRO

# Telefonkonferens för globala företag

Hur upplever du att telefonkonferenser brukar flyta på? Är deltagare i regel i tid, brukar anslutningen fungera som den ska och är ljudkvaliteten i regel acceptabel? De flesta svarar nog tyvärr ofta nej på dessa frågor, men även om telefonkonferenser ofta krånglar kan det faktiskt vara hur enkelt som helst.

Förutom att det kan vara ett billigare, mer effektivt sätt att ha möten är det ett klimatmedvetet sätt att kommunicera på, eftersom deltagarna kan befinna sig vart som helst i världen. Du kan enkelt hålla kontakten med andra kontor inom företaget eller ha kundmöten med personer i andra länder.

I den här guiden går vi igenom en rad för- och nackdelar med traditionella telefonkonferenser, och alternativ till er existerande lösning – om ni har någon.



# Innehåll

- 4 Vanlig problematik gällande telefonkonferenser**
- 5 Räcker det inte med videokonferenser online?**
- 6 5 förutsättningar för en lyckad telefonkonferens**
- 8 Hur skiljer sig en telefonkonferens till Dubai från en inom Sverige?**
  - 8 Tidsskillnader
  - 8 Kulturella skillnader
  - 9 Tekniska skillnader
  - 9 Kostnader
  - 9 Ljudkvalitet
- 10 Tänk på detta när du väljer lösning för telefonkonferens**
  - 10 Enkelhet före coola funktioner
  - 11 Personliga licenser istället för abonnemang
  - 11 Personliga koder
  - 11 Möjlighet att stänga telefonkonferensen
- 12 Exempel: så går en telefonkonferens till**
  - 12 Anslutning
  - 12 Stäng konferensen
  - 12 Kostnad för konferensen
- 13 Sammanfattningsvis**



# Vanlig problematik gällande telefonkonferenser

Först och främst behöver du skriva in en långkod när du ska ansluta till en telefonkonferens. Kanske lyckas du skriva rätt på första försöket – men det är också troligt att du missar en siffra eller fem. I en internationell tjänst för telefonkonferenser kan koden vara upp till 42 tecken lång, så det är kanske inte så konstigt om det blir fel. När väl anslutningen är igång präglas samtalet av fördröjning och kanske till och med viss förvirring. Känner du igen dig?

Ett annat vanligt problem är faktiskt att många inte ens är medvetna om att möjligheten att hålla telefonkonferenser finns! Så för att lyckas är en inledande förutsättning att se till att alla på företaget är medvetna om att man faktiskt har tillgång till en telefonkonferenslösning. Ni måste också säkerställa att alla vet hur processen fungerar – inte bara internt utan även för de utifrån som ska ha möjlighet att ringa in.

Låt exempelvis telefonkonferens finnas tillgänglig som ett alternativ i en tjänst eller app som ni redan använder. Då är det lättare att de anställda snubblar över den även om de inte känner till den sen tidigare. Förutom att den ska vara lätt att upptäcka måste appen i sig vara lätt att förstå och den ska gå att använda direkt.



# Räcker det inte med videokonferenser online?

Att föra videosamtal online är ett populärt och smart sätt att kommunicera på, framför allt privat. Men det finns några nackdelar. För det första är mobilnätet optimerat för tal, vilket fortfarande är överlägset mest stabilt. För visst har du också suttit i x antal videomöten där bilden frusit? Visst, det är trevligt att se varandra, men när bilden hackar leder det till mer frustration, som hade gått att undvika om man förde samtalen över telefon istället. Och i möten är det ofta viktigt att spara på både tid och energi!

Dessutom är det inte heller ovanligt att deltagare till konferensen är sena. Om ni då har bokat in ett videosamtal förutsätter det att ni befinner er vid datorn för att vara med i konferensen. Man blir begränsad helt enkelt, till skillnad mot om konferensen hålls över telefon. Då kan alla vara med även om de inte längre sitter vid sin dator.



# 5 förutsättningar för en lyckad telefonkonferens

1

**Att den faktiskt blir av** – Egentligen är den främsta förutsättningen för en lyckad telefonkonferens den som faktiskt blir av! Oavsett vilka coola funktioner som finns tillgängliga så spelar ingenting någon roll om medarbetarna inte vet om att lösningen finns, eller om den är för krånglig att använda.

2

**Att den fortlöper smidigt** – När det väl är dags för ett sista-minuten-möte är det alltför vanligt att medarbetare inte kommer ihåg var de ska ringa in, eller var man hittar koden till konferensen. På större företag är det inte ovanligt att man behöver beställa en konferenskod från receptionen, och tyvärr är det minst lika vanligt att det också tar en bra stund innan koden väl kommer. Gamla telefonkonferenslösningar tenderar dessutom att vara onödigt komplicerade.

3

**Att den börjar i tid** – Om man använder äldre, traditionella tjänster för telefonkonferens kan man behöva vänta länge innan mötet sätts igång. Även om du har sett till att vara ute i god tid kan det vara någon annan som är försenad eller som har problem med anslutningen.

4

**Att ljudet är bra** – Ingen telefonkonferens utan fungerande ljud.

Kommunikationen kan fungera väl även om bilden stundtals hackar, men om vi inte hör vad personen på andra sidan säger blir det desto klurigare.

5

**Att nätverket är stabilt (om den förs online)** – Om telefonkonferensen inte går över telefonnätet är det så klart viktigt att uppkopplingen är så bra som möjligt. Sitter någon av deltagarna exempelvis på ett tåg kommer förutsättningarna inte vara optimala. Att ha telefonkonferens över telefonnätet är att rekommendera, men möten online kan vara ett bra alternativ om ni ofta är i kontakt med länder dit det är väldigt dyrt att ringa, eller till platser där man vet att täckningen brukar strula.

## Tips!

För att verkligen vara säker på att konferensen fungerar som den ska, kan det vara en bra idé att använda två lösningar samtidigt. Många kunder väljer att satsa på en standardiserad lösning för telefonkonferens och sedan kombinera den med en tjänst som Hangouts eller Skype. Då vet du att ljudet fungerar – även om bilden skulle frysa.

# Hur skiljer sig en telefonkonferens till Dubai från en inom Sverige?

En telefonkonferens fungerar givetvis på precis samma sätt om du kommunicerar med en kund i Dubai som en i Eskilstuna, men det finns några barriärer som måste överkommas när samtalen förs över nationsgränserna.

- **Tidsskillnader**

Det säger kanske sig självt, men om du ska prata med någon i Shanghai kommer du att behöva ta hänsyn till vad klockan är där när du föreslår ett möte.

- **Kulturella skillnader**

För ett lyckat samtal kan det vara bra att se över om det finns kulturella skillnader att ta hänsyn till. Det kan skilja sig markant hur formellt man uttrycker sig i det land personen befinner sig i, exempelvis bör man ta reda på om det är ok att använda personens efternamn eller om det går bra att enbart använda sig av förnamnet. Det kan vara viktigt att vara försiktig med vilka uttryck du använder dig av då humor och slang inte alltid går hem.





## ● Tekniska skillnader

Tekniska skillnader mellan olika länder blir mest tydliga om konferensen förs online. Ju sämre internet desto större utmaningar, enkelt uttryckt. Det kan också uppstå problem om du ska prata med någon som sitter bakom en brandvägg.

I regel är det vid samtal med större bolag med en mer traditionell struktur som problem uppstår. På vissa företag är de anställda mer begränsade och såväl deras dator som telefon kan vara låsta för exempelvis vissa hemsidor och utlandssamtal.

## ● Kostnader

Ringer ni till varandra över nätet är det såklart gratis, men om ni vill säkerställa bästa möjliga ljudkvalitet kan det kosta en del. Vissa tjänster erbjuder internationella gratisnummer, andra inte. Där gäller det att se över vad leverantören du väljer kan erbjuda.

## ● Ljudkvalitet

I regel skiljer sig ljudkvaliteten inte nämnvärt mellan ett telefonsamtal till Shanghai eller Säfte. Men när man pratar med någon på andra sidan jorden uppstår dock alltid en viss fördröjning som inte går att undvika oavsett hur man väljer att utföra samtalet.



# Tänk på detta när du väljer lösning för telefonkonferens

Det har gjorts stora förbättringar gällande ljudkvaliteten över telefon, och förutsättningarna att kommunicera över landsgränserna är idag mycket bättre. Då alla företag är olika kan det variera exakt vad för funktioner ni är ute efter – men här är några punkter alla bör tänka på.

- **Enkelhet före coola funktioner**

Den bästa lösningen är den enklaste lösningen. Den där inte bara ljudet funkar, utan där medarbetarna vet exakt hur de ska gå tillväga för att bjuda in till konferens, eller hur de gör för att hoppa in i ett samtal i sista minuten.

- **Personliga licenser istället för abonnemang**

Istället för traditionella telefonabonnemang – leta efter en lösning som använder licenser som inte är knutna till ett nummer eller en person. Istället för att behöva säga upp och teckna nya abonnemang så fort någon lämnar företaget går licenser att flytta runt fritt.



- **Personliga koder**

För att undvika att koder glöms bort är ofta den bästa lösningen att användare har en egen personlig kod som aldrig förändras, och ett nummer man använder sig av när man ska ringa in – oavsett var i världen man befinner sig.

- **Möjlighet att stänga telefonkonferensen**

En smart funktion att rekommendera är möjligheten att stänga konferensen när alla är inne. När man ser att alla deltagare kommit in går det att “låsa” mötet så att ingen obehörig kan ansluta.





# Exempel: så går en telefonkonferens till

Telavox har utvecklat en plattform som samlar telefoni, växel, chatt och möjligheten till telefonkonferens. Här går vi in på hur just själva telefonkonferenslösningen fungerar.

- **Anslutning**

Alla användare har ett eget inlogg, och i appen hanteras allt på din dator eller telefon. Du går helt enkelt in i din konferens och bjuder in deltagare, exempelvis via mail eller sms. När de sedan ska gå med i konferensen ber du dem ringa ditt nummer och sedan ange din personliga kod. Sen när det är dags ansluter du själv bara genom att klicka på "Gå med".

- **Stäng konferensen**

Vill du stänga konferensen när samtliga deltagare är med avmarkerar du bara funktionen "Öppen för nya deltagare".

- **Kostnad för konferensen**

För anställda inom företaget som ringer internt är samtalet kostnadsfritt. För deltagare inom Sverige kostar det som ett svenskt lokalsamtal till ett fast nummer.



# Sammanfattningsvis.

Telefonen är inte död – tvärtom! Även om videokonferens och chatt är stort så går det inte att komma runt att GSM-nätet fortfarande är en mer pålitlig ljudkälla. Du får en stabilare signal och kan bättre säkerställa att du under hela samtalets gång faktiskt har kvar alla på tråden. Telavox molnbaserade lösning sätter tillgänglighet och användande i centrum. Förutom att hantera telefonkonferenser kan du chatta med kollegor, koppla samtal med mera. Det ska vara enkelt och smidigt, och ljudkvaliteten går alltid före tjusiga finesser. Telefonkonferenslösningen är dessutom helt gratis.

**Hör av dig till oss om du vill veta mer!**



