

Därför behöver ni en gemensam kommunikationsplattform för hela Norden



INTRO

Därför behöver ni en gemensam kommunikationsplattform för hela Norden

Ni som har kontor i flera länder vet att det ofta kan vara en utmaning att få ihop kommunikationen över gränserna. Med varsin telefonoperatör och varsitt växelsystem är det nästan omöjligt att ha koll på vem som jobbar med vad på andra sidan havet. Med en enhetlig telefonlösning som samlar alla era kommunikationsbehov i en och samma plattform slipper du allt trassel – med tiotals olika fakturor, kontaktpersoner och supportnummer.

I den här guiden berättar vi hur du kan minska era dyra telefonkostnader och höja den interna effektiviteten genom att implementera en gemensam plattform för hela företaget – oavsett om ni sitter i London, Göteborg eller Åbo. Dessutom får ni en hel hög med nöjdare kunder på köpet!



Innehåll

4 Att samarbeta över landsgränserna - en historisk utmaning

5 Moderna kommunikationsplattformar är molnbaserade

7 Kundnöjdheten är beroende av ett enhetligt system

7 Skapa synergier mellan länderna

8 Telefoni och växel som knyter samman kontoren

9 Ett gemensamt AD för komplett överblick

10 Underlättar språkliga skillnader

11 Spara stora kostnader med samma system

11 1. En leverantör istället för 15

11 2. Flat rate-abonnemang för alla länder 10

12 3. Fria samtal i hela Norden 11

12 4. Löpande uppgraderingar av växeln

13 Sammanfattningsvis: 5 fördelar med en gemensam 12 kommunikationsplattform



Att samarbeta över landsgränserna - en historisk utmaning

Företag som finns i flera länder i Norden har historiskt sett arbetat i varsitt stuprör när det kommer till kommunikation – både internt och med sina kunder. Det enda man har haft gemensamt är domänen och en och samma e-posthantering. I övrigt har kommunikationen skett helt separat i varje land, med unika operatörer och telefonväxlar för varje marknad.

Anställda i dessa bolag, som sällan haft någonting annat än en mailadress och ett telefonnummer till kollegorna på andra sidan landsgränsen, har fått finna sig i situationen. Direktkontakt är svårt när du inte vet om en kollega är på lunch, i ett möte eller slutat för dagen – och tidsskillnaderna gör inte det hela lättare! Distanseringen har varit ett faktum när man inte har någon överblick över vem som har samma roll som du i Danmark eller Finland, framför allt när ni bara träffas på kick-off en gång om året.

Med flera leverantörer i varje land där företaget är verksamt har det dessutom varit extremt många delar att hålla reda på i frågor om ansvar, rutiner och kostnader. Inte nog med att IT-chefen eller beställaren behöver hålla koll på flera system – de har samtidigt fakturor som kommer från olika håll, olika kontaktpersoner och flera supportvägar att förhålla sig till. Svårt att få överblick – och som bäddat för krångel!



Moderna kommunikationsplattformar är molnbaserade

Det var länge sedan det ansågs lönsamt att köpa in ett fysiskt system som ska kopplas och underhållas mellan olika länder. Det moderna sättet att köpa växeltjänster idag är att skaffa en trygg, övergripande leverantör som är på tå med de senaste funktionerna, och vet vad nordiska företag behöver. Med en molnbaserad tjänst har du alltid tillgång till ny utveckling och teknik, utan att själv behöva efterfråga det. Idag strävar alla telefonileverantörer efter att ständigt kunna erbjuda sina kunder det allra senaste – och det allra senaste sker i molnet!

Genom att integrera telefoni- och växelsystem med andra verktyg, exempelvis Microsoft, går det dessutom att effektivisera ert arbete ytterligare. Med kalendern i synk behöver det aldrig ringa mitt under ett pågående möte igen, och när ni har ert CRM kopplat till växeln går det omedelbart att se vilka aktuella dialoger eller tidigare utmaningar en kund som ringer in har.





Lästips!

Därför valde fintech-bolaget Iynett att integrera sitt CRM med växeltjänsten

Kundnöjdheten är beroende av ett enhetligt system

Saknar ni en bra digital plattform över hela Norden så riskerar ni inte bara att brista i er interna kommunikation, utan det kan också påverka den övergripande kundnöjdheten. Genom att skaffa en helhetslösning blir det precis lika enkelt att ta hjälp av en kollega i Bergen, som om personen skulle sitta vägg i vägg med dig på kontoret i Stockholm. För en kund som ringer in till företagets växel är vidarekopplingen i allra högsta grad en faktor som avslöjar om ni verkligen har koll på varandra i företaget – eller om ni agerar i era egna stuprör. Ett gemensamt system gör att alla har tillgång till information om kunderna – oavsett vem de har pratat med tidigare eller i vilken kanal.

Skapa synergier mellan länderna

När kontoren har samma förutsättningar får man också en stor möjlighet att benchmarka effektiviteten, land för land eller avdelning för avdelning. Det är lättare att mäta resultat och behov på samma premisser i en gemensam plattform – en stor fördel för att bemanna rätt över kontoren, exempelvis.



Telefoni och växel som knyter samman kontoren

Videosamtal, mejl och sms i all ära, men det som alltid har varit viktigast för effektiv, tydlig och direkt kommunikation är telefonsamtalet! Med en gemensam plattform där telefonin och växeln är en grundläggande del av ert företag blir det enkelt att utveckla er kommunikation åt flera håll – både internt och med kunder.

Många i den yngre generationen föredrar att chatta med företag som ett första steg i kommunikationen. Det är enkelt att dra iväg ett Facebook-meddelande för att fråga om en faktura, och lättare att chatta med supporten om man har problem med att logga in någonstans. Ju mindre ärendet är, desto snabbare förväntar man sig att få hjälp. Kommunikationen sker på kundens villkor, och det är viktigt att inte avfärda sociala medier, chattbotar eller självserviceportaler bara för att företaget inte är bekväma vid dessa kommunikationskanaler.

En gemensam digital molnplattform för kommunikation innebär stora möjligheter att börja använda nya kanaler – utan att för den delen behöva utveckla något på egen hand.



Ett gemensamt AD för komplett överblick

I ett övergripande AD (Active Directory) kan du enkelt samla uppgifter om företagets samtliga personalstyrka – över alla verksamma länder. Här anger ni alla medarbetares kompetenser, avdelning, titel, närmaste chef, kostnadsställe och ansvarsområden – en komplett förteckning, helt enkelt. Med ett välfungerande AD får ni en master för alla företagets anställda, som dessutom synkar med andra nödvändiga system och verktyg i ert företag.

Ett AD finns vanligtvis i Microsofts miljö, vilket gör det enkelt även för externa leverantörer att koppla upp sig till detta. Såväl telefon- som lönesystemet hämtar all information härifrån, och dina medarbetare behöver aldrig gå in på flera ställen för att uppdatera sina uppgifter.





Underlättar språkliga skillnader

Även kulturella skillnader är mycket enklare att överbrygga när ni har tillgång till varandra direkt i mobiltelefonen. Lokala titlar, till exempel, kan vara väldigt svåra att översätta – vilket kan innebära att arbetsuppgifter och ansvarsområden blir otydliga. I värsta fall har du i Sverige ingen aning om vad **myymäläpäällikkö*** betyder, vilket innebär att din kollega på andra sidan Ålands hav kanske får helt fel samtal kopplade till sig.

Med en gemensam lösning är detta ett enkelt avhjälpt problem. Varje person blir tilldelad olika titlar i systemet beroende på valt språk, och det är enkelt att söka bland kompetenser. Nästa gång det är dags att koppla ett samtal eller samarbeta kring en uppgift är det lätt att hitta rätt person på första försöket!

***butikschef**



Spara stora kostnader med samma system

Att övergå till ett gemensamt telefoni- och växelsystem för dina samtliga kontor innebär stora kostnadsfördelar för hela företaget. Här är fyra avgörande delar:

1

En leverantör istället för 15 – Om ni tidigare har haft separata telefonsystem i varje land är det inte ovanligt att det har krävt såväl olika operatörer som leverantörer av mobil- och fastnät. Genom att skaffa en gemensam kommunikationsplattform via en och samma leverantör kan ni spara in en hel massa administration kring fakturor, dialog och support – och således även stora pengar.

2

Flat rate-abonnemang för alla länder – I Sverige har det länge varit vanligt med en och samma avgift oavsett vilket telefonnummer du ringer inom landet. Att däremot ringa till en kollega i Danmark eller Norge har varit likställt med utlandssamtal – fastän ni tillhör samma företag. Med en och samma växel får ni in samtliga nummer i ett och samma avtal, och slipper extra kostnader för samtal över gränserna.

3

Fria samtal i hela Norden – Utöver att du och dina kollegor kan ringa gratis till varandra får ni med en gemensam växel även [kostnadsfria samtal till hela Norden](#) även utanför företaget, när ni ringer till fasta telefonnummer eller mobila abonnemang.

4

Löpande uppgraderingar av växeln – Med en molntjänst slipper ni själva hålla er uppdaterade kring de senaste nyheterna, och behöva betala för att få nya funktioner på plats. Istället ingår detta i avtalet och er leverantör ser till att ni alltid har det senaste.



Sammanfattningsvis: 5 fördelar med en gemensam kommunikationsplattform

- **Ett enda avtal för hela Norden.** En gemensam leverantör för både telefoni och växel gör att ni både får en samlad faktura och en kontaktväg in.
- **Koll på kollegorna i realtid.** I mobilen eller datorn kan du se exakt när dina kollegor är tillgänglig, både lokalt och i andra länder.
- **Synkroniserade verktyg.** Genom att koppla CRM och andra affärssystem till telefonsystemet samlar ni inte bara kommunikationen, utan även arbetet, på ett och samma ställe.
- **Nöjdare kunder över hela Norden.** Varje ärende löses mer effektivt när ni har koll på varandra internt, vilket gör att kunderna får hjälp snabbare.
- **Överblick för administratörer.** När alla anställda är ihopkopplade i samma system behöver ni bara gå in och uppdatera uppgifter på ett enda ställe.





TELAVOX