

**Fördelarna med UCaaS när ditt team
jobbar på distans under coronatider.**



INTRO

Fördelarna med UCaaS när ditt team jobbar på distans under coronatider.

När allt eskalerade väldigt fort under våren 2020 med Covid-19 var det många företag som tvingades genomgå en påtvingad och högst oplanerad digitalisering av arbetsplatsen. Detta skapade många olika utmaningar med lika många blandade resultat på lösningar. Många företag kämpar fortfarande med att hitta rätt.

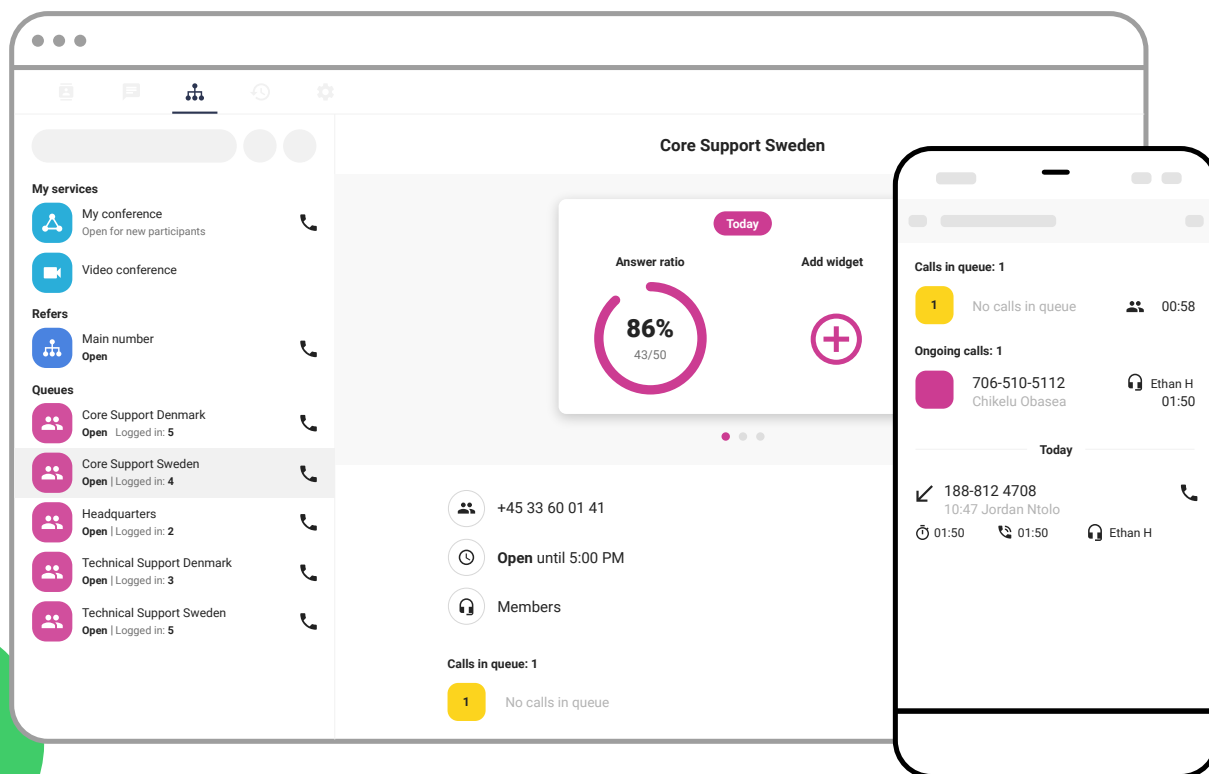
När farsoten Covid-19 for fram genom världens alla länder fick företag göra snabba förändringar för att hålla igång produktionen. UCaaS är ett begrepp som många blivit bekanta med den senaste tiden. Här guidar vår UCaaS-expert, Felipe Leiva från Cloud Sales-avdelningen på Telavox, dig igenom hur du kan skapa de bästa förutsättningar för ditt team att samarbeta på distans.

Innehåll.

1. Vad är UCaaS och hur underlättar det för företag? _____	4
2. Tips till företag som vill effektivisera kommunikationen med medarbetare på distans. _____	5
3. Sparar man pengar genom UCaaS? _____	7
4. Vad händer med företag som inte har eller införskaffar effektiva digitala kommunikationsverktyg? _____	9
5. Kan det vara en fördel ur ett employer branding-perspektiv att kunna erbjuda sina anställda en UCaaS-lösning? _____	10
6. Hur viktigt är det att ha en lösning som är öppen för integrationer? _____	11
7. Är det en nackdel att användarna behöver hantera lösningen på egen hand? _____	12
8. Kundcase: Gleerups och Lime Technologies. _____	13



1. Vad är UCaaS och hur underlättar det för företag?



UCaaS (UC) är ett samlingsnamn för en molnbaserad lösning som samlar alla företagets kommunikations-verktyg i ett enda system. Du slipper en massa olika leverantörer och att administrera olika system. Telavox kommunikationsplattform är ett bra exempel på en UCaaS-lösning där våra kunder på ett enkelt och smidigt sätt kan ta med sig kontoret hem och fortsätta jobba som vanligt. Allt man behöver för att hantera en vanlig arbetsdag finns i en och samma app.

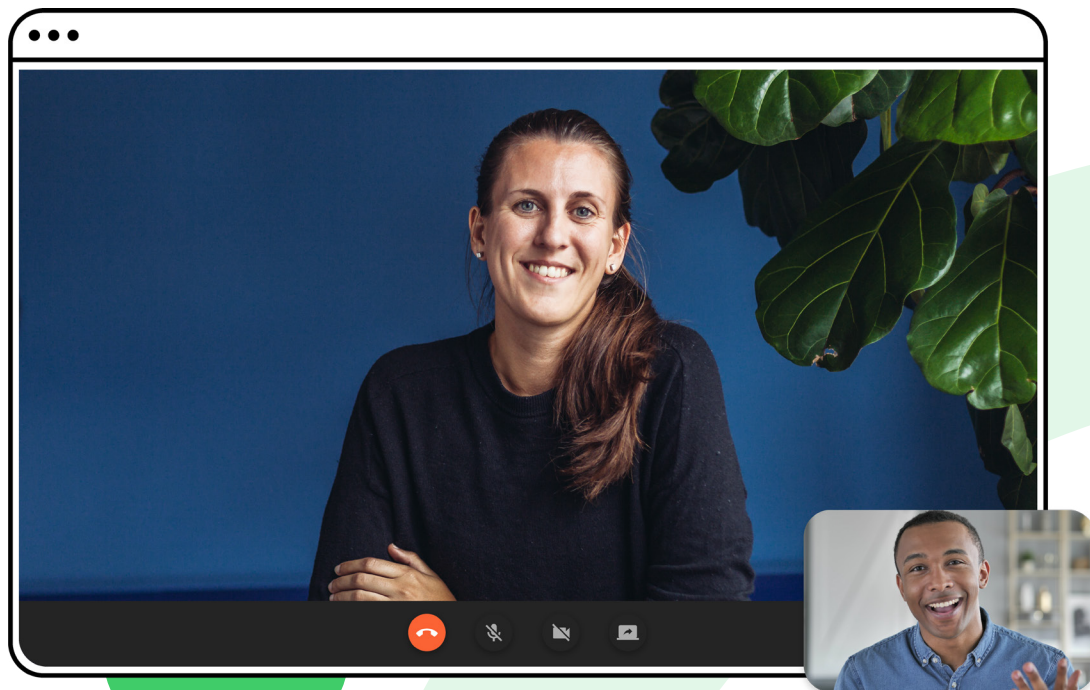
En grundläggande version av UC kan handla om att samla ditt företags telefoni, växelsystem, mejl, chatt och videosamtal i en och samma plattform.

2. Har du några tips till företag som vill effektivisera sin kommunikation med medarbetare på distans?

Det är viktigt att kvalificera den kommunikation som krävs för att kunna klara av att jobba på distans.

Man måste säkerhetsställa att tekniken man har lever upp till behovet. Sättet man kommunicerar på ska även fungera på externt håll. Det finns ingen poäng att ta fram riktlinjer och policys om alla inte kan kommunicera på ett tillfredsställande sätt ifall de tekniska förutsättningarna inte existerar.

I många fall spretar det mycket i exempelvis vilka typer av lösningar man har på ett företag. Videokonferens är ett sådant exempel. Det är inte ovanligt att samma bolag använder sig av olika videotjänster för distansmöten beroende vilken avdelning man tillhör. Detsamma gäller för dokumenthantering. Vissa använder fildelning i molnet medan andra fortfarande mejlar sina dokument.





Oavsett gäller det att säkra så att lösningarna är tillgängliga för alla och att det finns en stringens i bolaget. Skapa tydliga, enkla och öppna kommunikationskanaler. Detta främjar transparensen och uppmuntrar anställda att ta kontakt med varandra.

Det är viktigt att vara tydlig med hur, när och till vad era kommunikationskanaler ska användas. Ni kanske ska hantera mer formell dokumentation via mejl medan den mer avslappnade kommunikationen sker via Slack eller Teams.

En intern guide kan hjälpa dig att minska förvirringen om vad och var medarbetare ska publicera. Om ditt team använder sig av olika kommunikationsverktyg för att samarbeta (som Microsoft Teams för fildelning eller Slack för chatt), låt alla teammedlemmar få reda på det direkt.

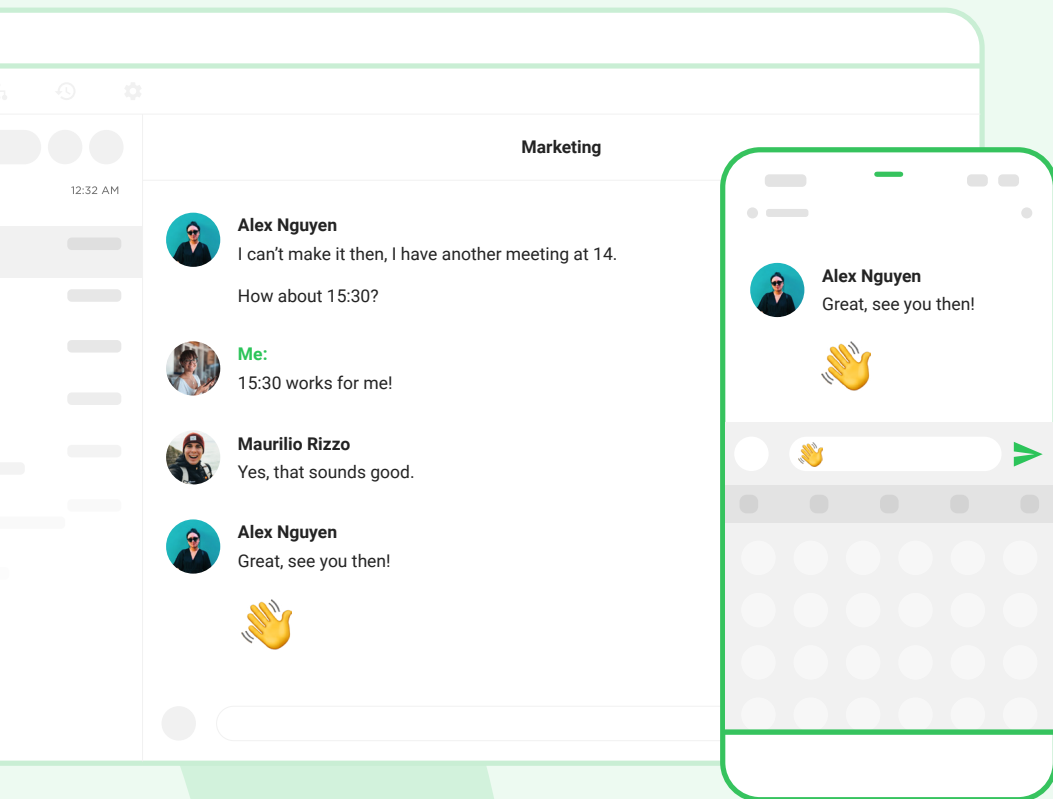


3. Sparar man pengar genom UCaaS?

Utan tvekan! Det finns många rapporter som visar på att dålig kommunikation skadar organisationen. Enligt undersökningen "[The Poor Cost of Communications](#)", har 400 företag med vardera 100 000 anställda en genomsnittlig förlust per företag på 62,4 miljoner dollar per år på grund av dålig kommunikation till och mellan anställda. Och även om ett litet företag bara motsvarar en bråkdel av storleken på de företag som ingick i undersökningen påverkas även ditt företag av undermålig kommunikation.



Genom att minimera antalet olika lösningar och system, desto mer **kostnadseffektivt** blir det. Om du samlar telefonin (fast och mobil), video- och telefonkonferenser samt chatt och diskussionsgrupper i samma plattform blir det färre fakturor. Istället får du en smidigare och mer sömlös arbetsvardag för de anställda. Det leder också till en inkluderande kultur eftersom kommunikationen blir mer lättillgänglig för alla.



Enkelhet i tekniken är en förutsättning för att det ska fungera. Blir det för många olika lösningar och för höga krav på tekniskt kunnande av användaren är risken stor att kommunikationen på distans fallerar.

De flesta lösningar medför en kostnad som man bör ta hänsyn till. Har alla på företaget samma typ av licens? Hur väger man kostnad kontra nytta?

Genom att samla alla dessa delar på ett enda ställe kan man enklare säkerställa att alla kommunicerar på lika villkor och med samma förutsättningar.

Ytterligare finns det även en ekonomisk vinning för företag att kunna dra ner på kostnaden för alla arbetsresor som sker varje år.

4. Vad händer med företag som inte har eller införskaffar effektiva digitala kommunikationsverktyg? Kommer de hamna på efterkälken?

I början av 2000-talet hade cirka 50 procent av svenskarna internet hemma. Idag ligger siffran på 98 procent.

Det innebär att nästan varenda svensk genom bara några tangenttryck kan kommunicera med hela världen.

Genom digitaliseringen kan vi också ta med våra arbetsuppgifter hem och även vara produktiva på distans.

Och för de företag och organisationer som legat på efterkälken har coronakrisen varit en väckarklocka – de har tvingats ta till krisåtgärder och snabbt fått implementera digitala lösningar.

Ju längre man väntar med förändringarna som krävs i en dynamisk och föränderlig tid, desto svårare blir det.

Lyft frågan. Förtydliga ambitionerna. Sätt upp rimliga förväntningar. Utgå från att skapa värde för alla.

Sätt deadlines och jobba mot samma mål.



5. Kan det vara en fördel ur ett employer branding-perspektiv att erbjuda sina anställda en UCaaS-lösning?



Helt klart! Allt utvecklas konstant oavsett bransch, i synnerhet inom teknikens värld där trenderna skiftar snabbt. Mycket av det vi tar för givet hemma vill vi ska fungera på samma sätt på arbetsplatsen.

Yngre generationer kommer in med “modernare” ögon. Det ställer krav på arbetsgivaren att de hänger med i tiden och har koll på vad medarbetare behöver för att kunna utföra sitt jobb på ett effektivt sätt.

Att hänga med och skapa rätt tekniska förutsättningar framåt är helt klart en fördel när det kommer till employer branding och för att skapa en attraktiv arbetsplats. För bolag och organisationer är det avgörande för att behålla sin konkurrenskraft. På så sätt kan man anställa rätt person för en roll och för ett team, istället för att utgå från vem som bor närmast. Dessutom får man tillgång till ny kunskap och mångfald.



6. Hur viktigt är det att ha en lösning som är öppen för integrationer?

I det senaste snacket som Telavox hade med [Gartner](#) som är ett världskänt analysbolag inom IT och som ger ut värdefulla rapporter om branschen, nämnde analytikerna där att integrationer blivit en av beslutsparametrarna när de väljer en UCaaS-leverantör. Det är viktigt att vi visar förståelse för kundernas behov – de har ofta flera plattformar för deras affärsbehov, särskilt företagskunder. Att ha flera plattformar skapar komplexitet både för IT-cheferna (många system att installera, utbilda användare, support) samt användarna som måste växla mellan olika gränssnitt.

Om du vill både spara tid, pengar och öka effektiviteten i bolaget så fortsätt inte att växla mellan appar – skaffa en lösning som har kapacitet att integrera med andra system istället!



7. Nu har många lösningar blivit allt mer användarvänliga, vilket är positivt. Men det ställer även krav på användarna att kunna hantera det mesta själva. Kan detta vara en nackdel för kunden?



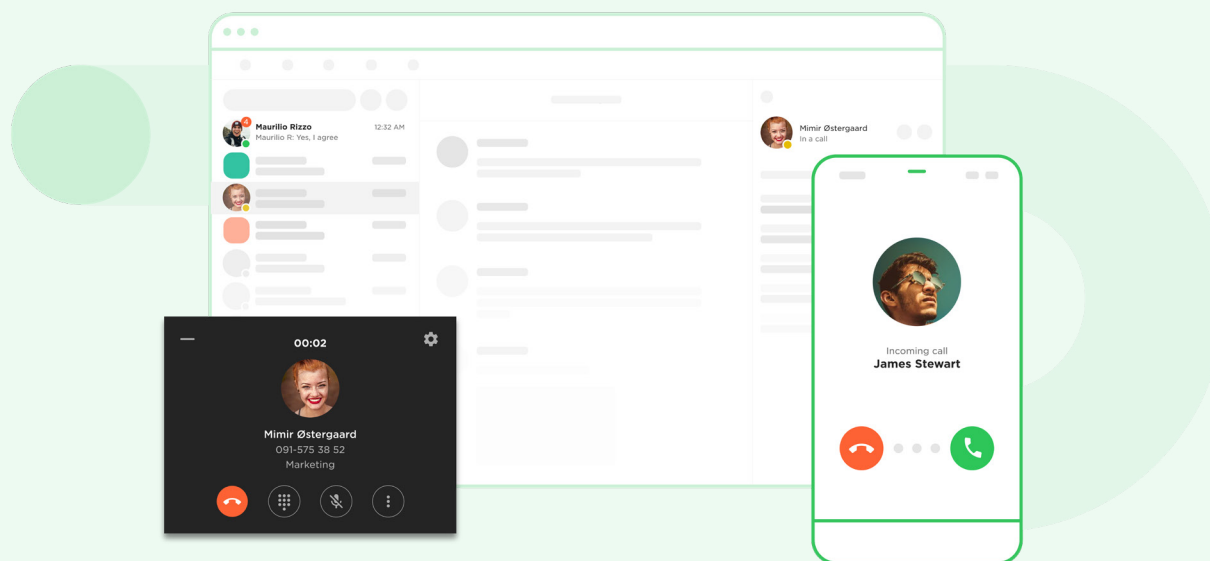
Detta har faktiskt just Gartner tagit upp. De nämnde till exempel att en av Microsofts svagheter är brist på support. De litar på att deras återförsäljare ger denna typen av stöd till sina kunder. Ibland fungerar det, men det är en tredje part och en mellanhand, som kanske inte alltid är ordentligt insatt i produkten. Därför kan kvaliteten på supporten variera mycket.

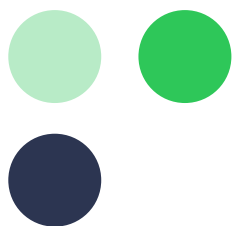
På Telavox har vi även en Advisor-avdelning vars uppgift är att hjälpa våra kunder. Du får en personlig Advisor från start som har helhetsansvaret över leverans, utbildning, förvaltning, utveckling och ska tillhandahålla kunderna med proaktiva lösningar. Telavox senaste kundundersökning visar tydligt att Advisor-servicen är den mest uppskattade tjänsten, i synnerhet bland storbolagen.



8. Har du något specifikt exempel på någon kund som effektiviserat sin verksamhet tack vare UCaaS?

Ja, det finns många. Det som kännetecknar samtliga och gjort dem framgångsrika är i grund och botten kontroll. Genom att investera i en gemensam kommunikationsplattform får man en helt annan överblick över kostnader och organisation. Kontroll över småändringarna som ofta kräver långa telefonköer till operatörer, vilket kostar både tid och pengar. Man ser **kollegors tillgänglighet** – när de slutar eller börjar. Att veta att man kan lösa det mesta på egen hand utan att blanda in en extern leverantör. Det är framförallt därför man väljer Telavox, och svaret på varför vi blivit så populära stavar användarvänlighet.





gleerups



Pandemin har skyndat på Gleerups digitala resa.

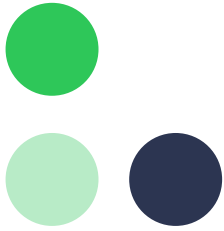
Bolaget Gleerups utvecklar digitala hjälpmedel och är Telavox-kund sedan 2013. Elisabeth Lennartsdotter är försäljnings- och marknadschef på Gleerups och berättar att deras tröskel för att köra digitala möten, interna som externa, försvann snabbt i våras.

“Pandemin har definitivt skyndat på vår omställning till en allt mer digitalt driven verksamhet. Och förmodligen återgår vi inte till samma nivå på affärsresande som vi hade innan pandemin. Majoriteten av våra möten fungerar lika bra att genomföra digitalt.”

Elisabeth säger att det tack vare Telavox var enkelt att på kort tid göra övergången.

“Omställningen till att förflytta alla medarbetares kontor till hemmet, eller delad tid mellan kontor och distansarbete, har varit en väldigt smidig process. Alla var sedan tidigare vana Telavox-användare. Vår receptionist har molnväxeln i en applikation på sin dator som är kopplad till Telavox via molnet.”





Telavox molnväxel underlättar distansarbete för Lundabolag.

För Martin Berg, CTO på software-bolaget [Lime](#) i Lund, har det varit en lättnad att de i dessa tider förfogar över Telavox [molnbaserade kommunikationslösning](#). Något som han säger kan göra stor skillnad för företag under coronavirusets framfart.

“I Norden har vi kommit långt med molnbaserade lösningar och är redan vana vid att jobba på distans. Detta gäller också för Lime Technologies medarbetare i den mån det går beroende på tjänst. Men om vi behöver skicka hem samtliga är det inga problem tack vare Telavox molnbaserade lösning. IT-avdelningen kan använda och administrera allt på distans och detsamma gäller för vår kundsupport och många andra avdelningar”, säger Martin.





Det ska vara enkelt att vara säker.

Trots distansarbete behöver inte Lime Technologies tumma på informationssäkerheten som är en prioriterad fråga för mjukvarubolag. Martin tycker det är viktigt att hålla en balans och vara flexibel – medarbetare ska kunna jobba hemifrån och använda nödvändiga redskap på datorn. Samma tillvägagångssätt vill han ha gentemot kunderna.

“Säkerhet ska vara enkelt och här är Telavox på god väg. Man kan välja att logga in via sitt Microsoft-konto och då har vi centralt koll på vem som loggar in, och när folk slutar kan vi administrera det på ett enkelt sätt”, säger Martin.



Sammanfattning:

Det finns goda skäl till att allt fler företag väljer att gå över till UCaaS.
Några av de viktigaste vinsterna kan **sammanfattas i följande punkter:**

- 1 Enkel administration.
- 2 Användarvänligt gränssnitt.
- 3 Du blir en attraktivare arbetsgivare.
- 4 Effektiv kommunikation, bättre samarbete och transparens.
- 5 Lägre kostnader och bättre överblick.

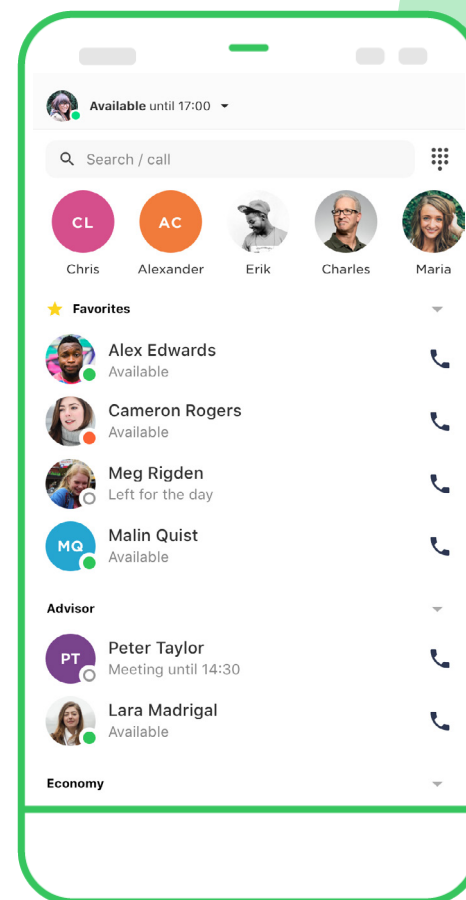


Varför välja Telavox som UCaaS-leverantör?

Telavox unika UcaaS-plattform har fått ett rejält genomslag på den nordiska marknaden. Lösningen består bland annat av molnväxel, mobilapplikation och gränssnitt med telefoni, chatt, videokonferens, statistikverktyg och integrationer med andra system.

Telavox kan hantera både IT och telekom och är även en av de största operatörerna inom B2B-sektorn. På så sätt behöver våra kunder endast en leverantör. Vi sätter stor fokus på mobiler för alla telefoni- och UcaaS-tjänster. Administratörer kan snabbt och enkelt komma igång med appen och hantera användare, kostnader och datasäkerhet i en enda portal istället för att behöva logga in i flera olika system.

Med Telavox kan användaren dra nytta av automatisering, bättre kund-service och effektiva samarbetsverktyg för att stärka både den interna och externa kommunikationen.



Detta är Telavox bästa UcaaS-funktioner:

- **IP-telefoni och molnbaserad växel** som du enkelt administrerar i appen.
- **Videokonferens** med integrerad telefoni- och video-konferenslösning. Ingen installation är nödvändig. Externa deltagare behöver inte installera speciell programvara utan kan gå med direkt från sin webbläsare.
- **Telefonkonferens** där du enkelt kan bjuda in externa och interna deltagare.
- **Integrationer** med flera av Microsoft system som till exempel Teams, Azure Active Directory, Power BI, Microsoft 365 samt integrationer med andra plattformar som Google G Suite, Freshdesk, Zendesk, Hubspot och Salesforce, med flera.
- **Softphone** – Använd datorn som telefon. Det är billigt och enkelt att uppgradera!
- **Kontaktcenter** – en och samma app för både kund-kommunikation och internt samarbete. Kontaktcenter erbjuder funktioner som ger utökad funktionalitet till kundtjänst-agenterna samt statistisk och som avslöjar data om hur du bättre kan planera bemanning och personalstyrka för att möta kundernas behov.
- **Passiv samtalsinspelning** Spela in alla eller vissa av dina samtal via både mobil och fast telefon.
- **Statistikverktyg** med statistik i realtid gör att du får koll på dina köer, vilket kan hjälpa dig förbättra kundservicen.
- **Telavox widget** maxar din kundsupport på hemsidan och gör det enklare för dig att prata med dina kunder.
- **Internationella nummer:** Telavox kan erbjuda nummer i över 65 länder och på fler än 10 000 platser med hjälp av globala partners. Detta kan ytterligare förbättra den enhetliga upplevelsen av en lösning i hela organisationen.





Se hur det funkar

Vi visar gärna hur Telavox kan hjälpa just ditt företag i praktiken.
Varmt välkommen att boka en gratis demo!

[KONTAKTA VÅRA SÄLJARE](#)