


# En köparens guide till telefoni

– Vad företag behöver veta

dstny



Att ha tillförlitliga och effektiva kommunikationsverktyg är avgörande för varje företag, oavsett hur litet eller stort det är. Att köpa teknik, särskilt telefonsystem, kan dock vara en skrämmande uppgift. Med så många alternativ tillgängliga och en mängd teknisk jargong att ta sig igenom, är det lätt att känna sig överväldigad och osäker på var man ska börja.

På Dstny förstår vi att valet av rätt telefoniplattform inte bara handlar om att välja den senaste tekniken - det handlar om att hitta en lösning som passar dina unika affärsbehov och hjälper dig att hålla kontakten med dina kunder och team. Det är därför vi har skapat detta white paper, för att skära igenom bruset och ge dig den nödvändiga informationen du behöver för att fatta ett informerat beslut.

**I denna guide kommer vi att gå igenom grunderna i telefoni**, inklusive skillnaderna mellan fast telefoni och molntelefoni, fördelarna med mobil kommunikation och vikten av att integrera telefoni med andra IT-system. Oavsett om du har ett litet företag som vill uppgradera ditt telefonsystem eller en stor verksamhet som behöver en omfattande kommunikationsplattform, kommer detta white paper att utrusta dig med kunskapen att välja den bästa telefonilösningen för ditt företag.

Låt oss dyka in och utforska telefonins värld, så att du kan göra det bästa valet för ditt företag och förbättra dina kommunikationsmöjligheter.

# Innehållsförteckning.

**4**

Att tänka på när du köper telefoni

**5**

Fast telefoni vs. Molntelefoni

**9**

Vad är BYOD?

**11**

Fördelarna med att använda mobiltelefoner istället för fasta telefoner

**12**

Integrerad telefoni: Koppla ihop molntelefoni med andra IT-system

**13**

Vad är MEX?

**14**

Vanliga telefonitermer

**15**

Om Dstny

# Att tänka på när du köper telefoni

Det är lätt att gå vilse i flådiga termer och tekniska detaljer. Därför är det bra att ha en kort lista över vad man ska tänka på när man köper telefoni. Här är de fem viktigaste sakerna att ha i åtanke:



## Säkerhet

Säkerställ att plattformen erbjuder robusta säkerhetsfunktioner för att skydda känslig kommunikationsdata.



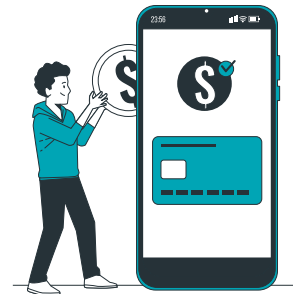
## Skalbarhet

Välj ett system som kan växa med ditt företags behov utan att kräva stora ombyggnationer.



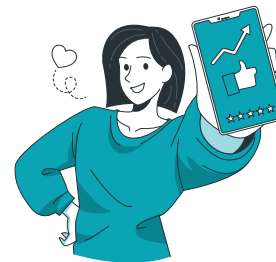
## Kundsupport

Utvärdera nivån på kundsupport som tillhandahålls av leverantören.



## Kostnad

Tänk på både initiala och löpande kostnader. Leta efter transparenta prismodeller.



## Säljarens rykte

Undersök leverantörens tillförlitlighet, användarrecensioner och fallstudier.

## Fast telefoni vs. Molntelefoni

När det gäller telefoni är en av de första besluten du behöver fatta om du ska använda traditionell fast telefoni via landlinje eller molnbaserad telefoni. Båda har sina fördelar, så låt oss gå igenom dem och se vilket som kan passa bäst för ditt företag.



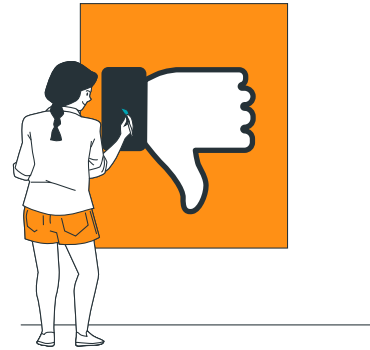
# Fast telefoni

Fast telefoni, eller landlinjetelefoni, är det som många från äldre generationer växte upp med – pålitliga telefoner som är anslutna med fysiska kablar till det allmänna växeltelefonnätet (PSTN). Det är den klassiska, beprövade metoden för att ringa samtal.



## Fördelar med fast telefoni

- 👍 **Pålitlighet:** Fast telefoni är känd för sin stabilitet. Du är inte beroende av internetanslutning, så även om din internetuppkoppling går ner, förblir dina telefonlinjer aktiva.
- 👍 **Kvalitet:** Traditionella telefonlinjer erbjuder ofta tydlig och konsekvent samtalskvalitet, fri från de hack som ibland kan påverka internetbaserade samtal.
- 👍 **Enkelhet:** För företag som föredrar att hålla det enkelt är fasta telefonlinjer ett välkänt och okomplicerat alternativ.



## Nackdelar med fast telefoni

- 👎 **Skalbarhet:** Att expandera ett landlinjesystem är ofta kostsamt och besvärligt. Varje ny linje kräver ytterligare fysisk infrastruktur, och själva växelsystemet tar upp fysiskt utrymme på ditt kontor.
- 👎 **Underhåll:** Att underhålla ett landlinjesystem kan vara dyrt. Reparationer och uppgraderingar kräver professionell hantering av en tekniker, och kostnaderna för hårdvara kan lägga till sig.
- 👎 **Flexibilitet:** Landlinjer erbjuder inte samma flexibilitet som moderna alternativ. Att flytta kontor eller lägga till distansarbetare kan vara utmanande med ett landlinjesystem.
- 👎 **Integration:** Att integrera med andra IT-system som ditt företag använder är mycket svårare när du arbetar med traditionell telefoni.
- 👎 **Innovation:** I många länder håller landlinjerna på att bli föråldrade och närmar sig livets slut, vilket innebär att mindre eller ingen innovation sker inom den här tekniken.

# Molntelefoni

Molnbaserad telefoni å andra sidan utnyttjar kraften hos internet för att ringa och ta emot samtal. Istället för att vara bunden till en fysisk telefonlinje skickas dina samtal över internet, vilket ger en mängd moderna funktioner och bekvämligheter.



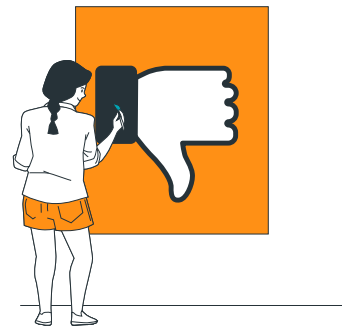
## Fördelar med molntelefoni

- 👍 **Skalbarhet:** En av de största fördelarna med molnbaserad telefoni är dess skalbarhet. Oavsett om du är ett litet företag eller ett stort företag kan du enkelt lägga till eller ta bort linjer efter behov utan några fysiska förändringar. Många leverantörer har självbetjäningsportaler där du enkelt kan lägga till eller ta bort användare själv.
- 👍 **Kostnadseffektivitet:** Med molnbaserad telefoni behöver du inte investera i dyr hårdvara för att hantera ditt växel-system. De flesta tjänster fungerar på prenumerationsbasis, vilket gör det enklare att hantera kostnaderna. (Läs även delen om BYOD.)

- 👍 **Flexibilitet:** Molnbaserade telefonsystem kan nå från vilken plats som helst med internetanslutning. Detta är perfekt för distansarbete, mobila anställda eller företag med flera platser.

- 👍 **Avancerade funktioner:** Utnyttja funktioner som röstbrevlåda, e-post, samtalanalys, automatiska telefonvärdar och sömlös integration med andra affärsverktyg.

- 👍 **Integration:** Att integrera andra system med ditt molnbaserade telefonsystem är ofta ganska enkelt, och många leverantörer erbjuder redan flera integrationsalternativ att välja mellan, såsom Microsoft Teams eller populära CRM-system.



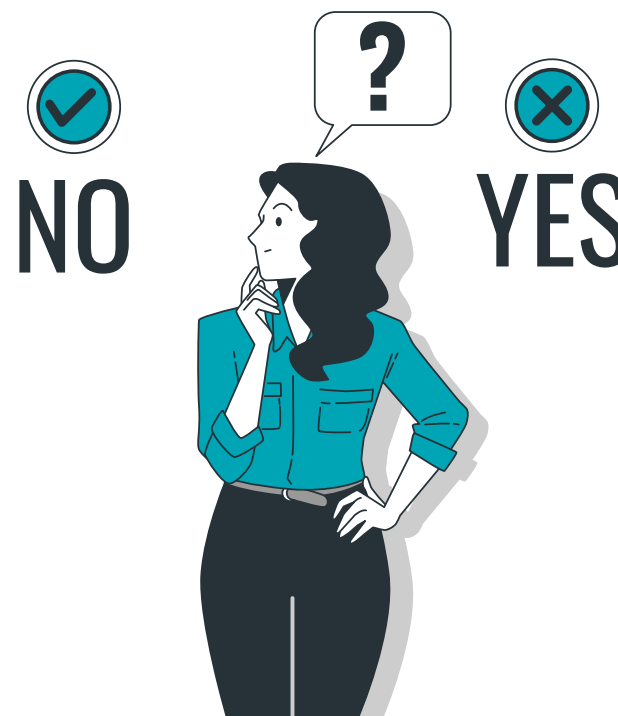
## Nackdelar med molntelefoni

- 👎 **Internetberoende:** Eftersom molnbaserad telefoni är beroende av internet hänger din samtalsskvalitet och tillförlitlighet på din internetanslutning. Dålig anslutning kan leda till avbrutna samtal eller sämre samtalsskvalitet.
- 👎 **Säkerhet:** Alla system som är anslutna till internet kan vara sårbara för cyberhot. Det är avgörande att välja en leverantör som erbjuder robusta säkerhetsåtgärder för att skydda din kommunikationsdata.

## Vilket är rätt för dig?

Valet mellan fast telefoni och molnbaserad telefoni beror på dina specifika affärsbehov. Om du prioriterar tillförlitlighet och enkelhet, och inte förutser några förändringar i dina telefonibehov, kan ett fast telefonsystem vara lämpligt. Å andra sidan, om du behöver flexibilitet, skalbarhet och tillgång till avancerade funktioner, är molnbaserad telefoni troligen det bättre valet.

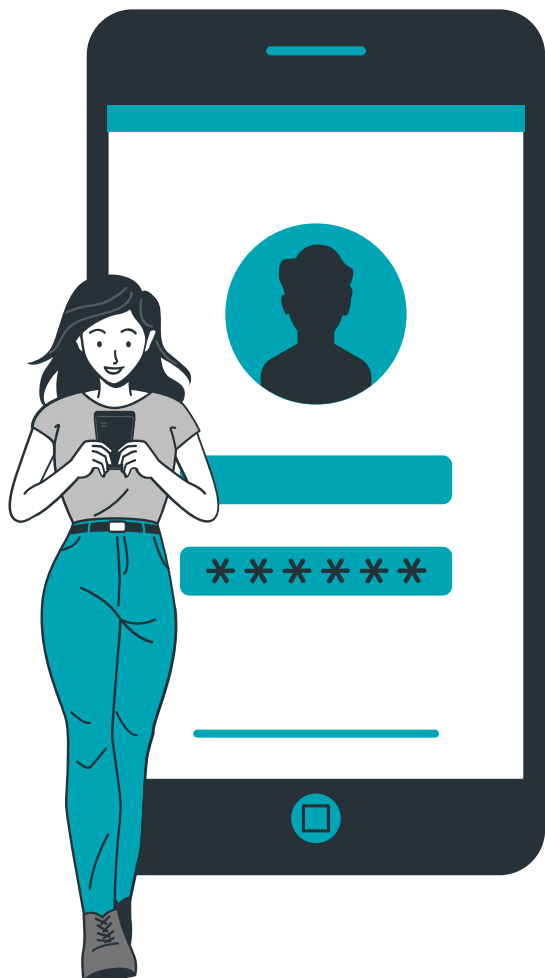
Kom ihåg att det bästa telefonsystemet är det som stödjer dina affärsmål och förbättrar dina kommunikationsmöjligheter. Ta dig tid att utvärdera dina nuvarande och framtida behov, och tveka inte att söka expertråd för att få hjälp att fatta det bästa beslutet.





## Vad är BYOD?

På den moderna arbetsplatsen är flexibilitet och rörlighet avgörande. En trend som har fått betydande genomslag är BYOD, vilket står för "Bring Your Own Device" ("Ta med din egen enhet"). Det är en policy som tillåter anställda att använda sina personliga enheter som smartphones, surfplattor och bärbara datorer för arbetsändamål. Istället för att företaget tillhandahåller enheter låter man anställda få tillgång till arbetsrelaterade applikationer och data på sina egna prylar.



### Fördelar med BYOD

- 👍 **Lägre hårdvarukostnader:** Företag sparar på kostnader för inköp och underhåll av enheter till sina anställda.
- 👍 **Reducerad IT-support:** Eftersom anställda är bekanta med sina egna enheter kräver de ofta mindre IT-support för grundläggande operationer.
- 👍 **Komfort och bekantskap:** Anställda är mer bekväma och produktiva när de använder enheter som de redan är bekanta med. Det finns ingen inlärningskurva att bekymra sig för.
- 👍 **Flexibilitet:** BYOD gör det möjligt för anställda att arbeta var som helst. Denna flexibilitet kan leda till högre jobbnöjdhet och bättre balans mellan arbete och privatliv.
- 👍 **Uppdaterad teknik:** Personliga enheter är ofta mer aktuella med den senaste tekniken jämfört med företagets enheter, som kanske går genom längre uppgraderingscykler.
- 👍 **Tillgänglighet:** Anställda kan komma åt arbetsmejl, filer och applikationer när som helst och var som helst, vilket gör det enklare att vara produktiv även när man är på språng.



## Nackdelar med BYOD

- 🗨️ **Datasäkerhet:** Att tillåta personliga enheter att få åtkomst till företagsdata kan öka risken för dataintrång. Det är avgörande att implementera starka säkerhetsåtgärder för att skydda känslig information.
- 🗨️ **Förlorade or stulna enheter:** Om en anställds enhet blir förlorad eller stulen kan det innebära betydande säkerhetsrisker för företaget.
- 🗨️ **Programvarukompatibilitet:** Att se till att arbetsrelaterade applikationer fungerar smidigt på olika personliga enheter kan vara utmanande. Olika operativsystem och enhetsmodeller är inte alltid kompatibla med företagets mjukvara.
- 🗨️ **Utmaningar med support:** IT-avdelningar kan stöta på svårigheter med att stödja en bred variation av enheter med olika konfigurationer och operativsystem.

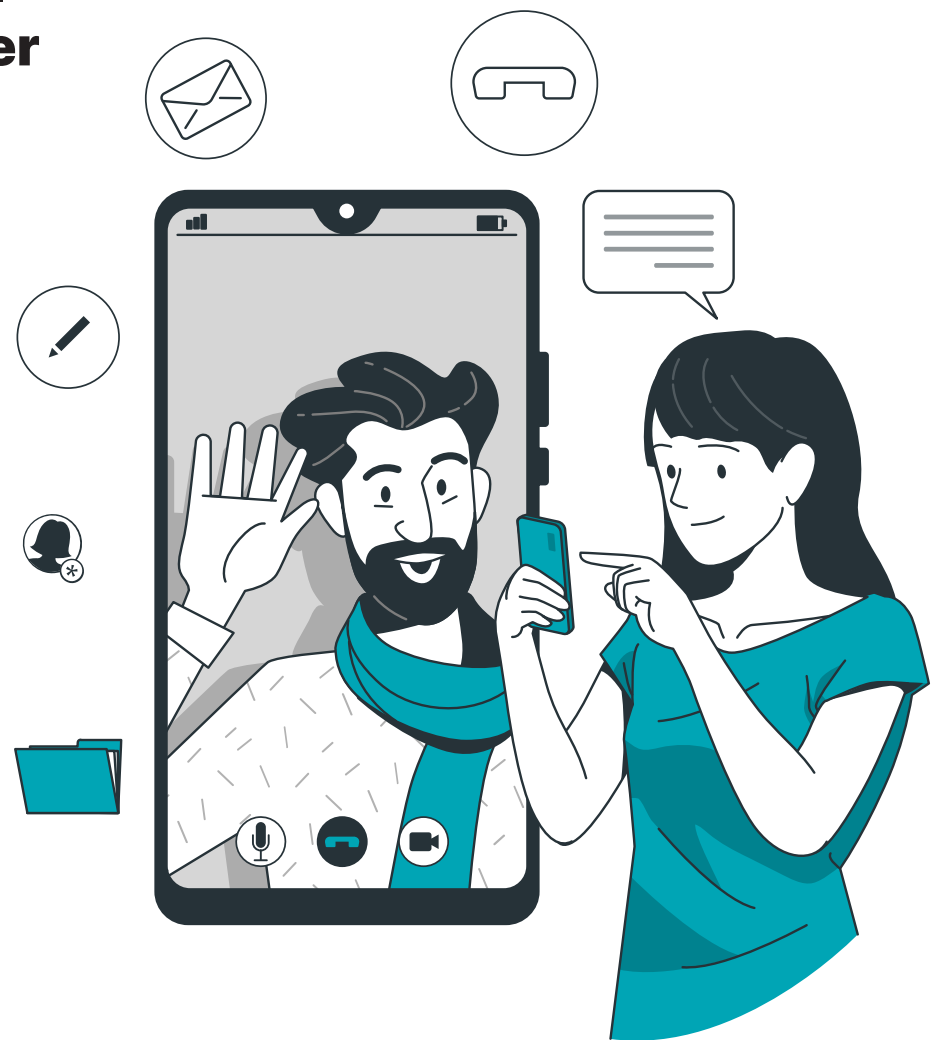
## Slutsats

BYOD kan erbjuda betydande fördelar både för företag och anställda, inklusive kostnadsbesparingar, ökad flexibilitet och förbättrad produktivitet. Det är dock viktigt att hantera de associerade säkerhetsriskerna och kompatibilitetsutmaningarna genom en tydligt definierad BYOD-policy och kontinuerligt stöd. Genom att noggrant implementera och hantera ett BYOD-program kan företag dra nytta av modern teknik samtidigt som de håller sin data säker.

## Fördelarna med att använda mobiltelefoner istället för fasta telefoner

Mobilitet i ett telefonisystem möjliggör för anställda att **arbeta var som helst**, vilket ökar flexibiliteten och produktiviteten avsevärt. Genom att främja distansarbete kan organisationer minska behovet av att investera i fast telefoni-infrastruktur, vilket gör systemet mer kostnadseffektivt.

Dessutom erbjuder moderna telefonilösningar tillgång till ett brett utbud av appar och avancerade kommunikationsverktyg, vilket säkerställer att anställda har resurserna de behöver för att kommunicera effektivt. **Enhetlig kommunikation** är en annan viktig fördel, eftersom dessa system integreras sömlöst med andra mobila appar och tjänster, vilket effektiviserar arbetsflöden och främjar effektivt samarbete inom organisationen.



## Integrerad telefoni: Koppla ihop molntelefoni med andra IT-system

Integrerad telefoni innebär att koppla samman molnbaserade telefonisystem med andra IT-plattformar såsom Microsoft Teams, CRM- och kundsupportsystem. Denna integration underlättar förbättrad dataflöde mellan olika plattformar, vilket ger **förbättrade kundinsikter och effektiviserade verksamhetsprocesser**. Som resultat får organisationer bättre samarbete mellan team, vilket leder till en mer effektiv och effektiv kommunikation.

Sammanfattningsvis bidrar integrerad telefoni till att skapa en enhetlig kommunikationsmiljö som stödjer omfattande datadelning och operationell effektivitet.



## Vad är MEX?

Du har kanske stött på denna termen när du har undersökt en ny kommunikationsplattform. Utan att bli för teknisk så handlar det helt enkelt om att **få ett fast telefonnummer och ett mobilnummer att fungera som ett.**

Anta att en användare har ett fast telefonnummer och ett mobilnummer. När någon ringer till denna användare på deras fasta telefonnummer kommer mobilnumret att förstå att användaren är upptagen, och vice versa. Med dessa tjänster kan du också välja vilket nummer som ska visas utåt när du ringer, det vill säga numret som visas på mottagarens skärm. På så sätt kan du ringa från ditt fasta telefonnummer med din mobiltelefon.



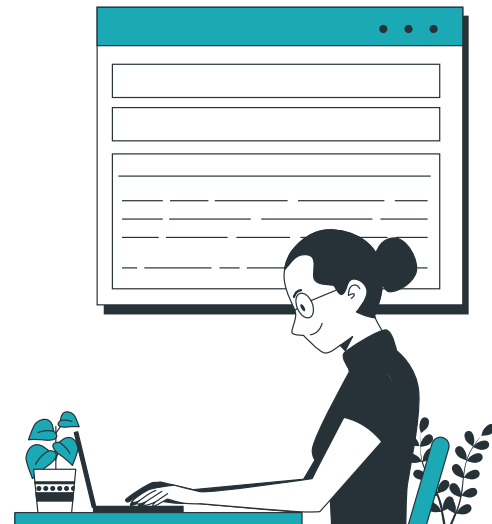
## Vanliga telefonitermer

Vid köp av ett nytt kommunikationssystem är det avgörande att förstå vanliga telefonitermer. Denna kunskap ger dig möjlighet att fatta informerade beslut och säkerställa att du väljer rätt funktioner och tjänster för att möta dina behov. Att vara bekant med telefoniterminologi hjälper dig att navigera tekniska specifikationer, ställa relevanta frågor och undvika missförstånd, vilket i slutändan leder till en mer effektiv och effektiv kommunikationslösning för ditt företag.



### ACD

Automatic Call Distribution (ACD) dirigerar effektivt inkommande samtal till rätt agenter baserat på fördefinierade regler. Detta system hanterar samtalflödet genom att minska väntetider och minimera felruttade samtal. ACD förbättrar kundservice genom att snabbt koppla inringare till lämpliga agenter och optimerar agenternas arbetsbelastning genom att jämnt fördela samtal.



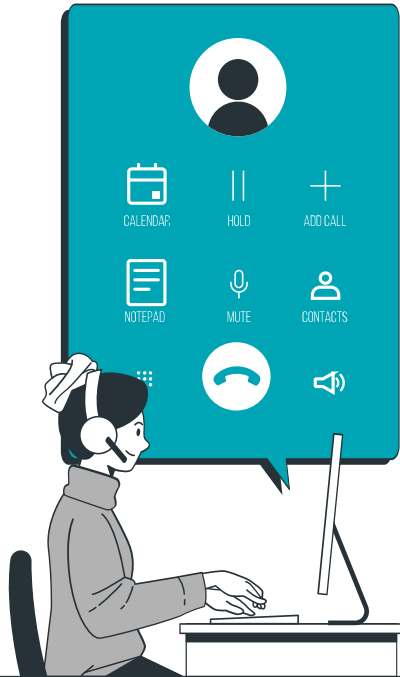
## Hänvisning/närvaro

Hänvisning/närvaro i ett växelsystem visar användarnas realtidsstatus och indikerar om de är tillgängliga, upptagna, i ett samtal, frånvarande eller på möte. Denna information förbättrar kommunikation och samarbete genom att hjälpa anställda att välja bästa tidpunkten att ta kontakt, vilket minskar avbrott och ökar effektiviteten. Närvarodata integreras med andra applikationer som direktmeddelanden, vilket effektiviserar arbetsflöden och förbättrar reaktionstiden. Att kunna se kollegors tillgänglighet på en gång stärker teamets samordning, produktivitet och kundservice, vilket gör närvaro i ett växelsystem väsentligt för en ansluten och effektiv arbetsplats.



## Linjestatus

Linjestatus visar telefonlinjers realtidsstatus och indikerar om en linje är i användning, ledig, ringer eller upplever ett fel. Övervakning av linjestatus är avgörande för att hantera samtalflöde och säkerställa effektiv kommunikation. Det hjälper samtalshanterare och agenter att se tillgängliga linjer, vilket minskar samtalssammanstötningar och förbättrar samtalshantering. Denna medvetenhet optimerar resursallokeringen genom att identifiera underutnyttjade linjer och omfördela samtalstrafik. Realtidsvisibilitet förbättrar kundservice genom att säkerställa snabba och korrekta samtal, vilket gör linjestatusspårning väsentlig för ett organiserat och responsivt telefonsystem.



## Webphone

En webphone, även känd som en webbaserad telefon, är en mjukvaruapplikation som låter användare ringa direkt via sin webbläsare. Genom att använda Voice over Internet Protocol (VoIP)-teknologi möjliggör webbtelefoner realtidskommunikation utan behov av traditionella telefonlinjer eller dedikerad hårdvara. Användare kan ringa, skicka meddelanden och chatta från vilken enhet som helst med internetåtkomst, vilket gör webbtelefoner till en flexibel och bekväm lösning för moderna kommunikationsbehov.



## IP-telefoni

När du söker efter ett modernt kommunikationsverktyg kan du stöta på termen IP-telefoni. Det här är vad det betyder:

IP-telefoni, även känt som Voice over Internet Protocol (VoIP), är en teknologi som möjliggör röst-kommunikation över internet genom att använda IP-nätverk. Istället för traditionella telefonlinjer använder IP-telefoni internetprotokoll för att överföra röstdatapaket mellan användare.



## Om Dstny

På Dstny är vi stolta över vår omfattande expertis på lokala marknader över hela Europa, med kontor strategiskt placerade för att tillgodose våra kunders olika behov. Vårt team av experter är dedikerat till att hjälpa ditt företag att förbättra samarbete och höja kundvården genom våra innovativa kommunikationslösningar. Vi visar gärna hur våra tjänster kan omvandla ditt företag och driva framgång. Kontakta oss för att lära dig mer om hur Dstny kan stödja dina telefonibehov.



**Belgien**

[www.dstny.be](http://www.dstny.be)



**Danmark**

[www.dstny.dk](http://www.dstny.dk)



**Frankrike**

[www.dstny.fr](http://www.dstny.fr)



**Tyskland**

[www.en.easybell.de](http://www.en.easybell.de)



**Nederländerna**

[www.dstny.nl](http://www.dstny.nl)



**Sverige**

[www.dstny.se](http://www.dstny.se)



dstny