

Teamtelefoni utgör grundbulten

Nöjdare kunder, enklare administration och kostnadsbesparingar



Sensor Control Nordic AB (SCN) är en kraftigt växande leverantör av komponenter och system inom industriautomation. Deras arbetsfält sträcker sig över hela Norden och Storbritannien och en stor mängd telefonsamtal hanteras dagligen. Kommunikationsmässigt hade varje land byggt upp en egen lösning för telefoni, med lokala abonnemang och växlar. Detta skapade ineffektiva flöden, både ur ett administrativt och kommunikativt perspektiv. När ett samtal behövde kopplas vidare i organisationen gick det inte att se närvaron hos olika kollegor.

För att skapa ett smidigare samarbete mellan de verksamma länderna började SCN fundera på nästa steg. I och med att Teams redan användes för möten och internkommunikation växte en tanke på att Teams också borde kunna vara en gemensam växellösning för de externa kundkontakterna. Men vem skulle de ta hjälp av för en sådan migration?

SCN kontaktade sin IT-partner och Teamslicens-leverantör men de saknade Teamtelefoni-kompetens. Deras nuvarande operatör i Sverige kunde inte heller hjälpa till med en helhetslösning avsedd för kontor i flera länder. Tack vare ett webinar på Office Management som handlade om Teamtelefoni kunde SCN äntligen stilla sin nyfikenhet på ämnet.

– I detta blev det tydligt att det inte är lätt att förstå var man ska vända sig på den svenska marknaden. Vi har förstått att det finns få aktörer som har både telefoni- och Microsoft Teams-kompetens. Office Management kunde på ett enkelt sätt förklara hur de kunde hjälpa oss med en migration till Teamtelefoni i samtliga länder där vi är verksamma, berättar Erik Ahlqvist, VD på SCN.

Utgångsläge och hantering

SCN arbetade med olika telefonilösningar i varje land samtidigt som de svenska kontoren hjälpte till att svara på servicesamtal från samtliga länder. Förutom att internationella samtalskostnader blev höga var supportteamet blinda i att hitta rätt kollega i rätt land för att vid behov vidarekoppla samtalet.

Genom en migration till en gemensam Teamtelefonilösning fick SCN en mer kostnadseffektiv och smidigare lösning. Om till exempel en kund ringer in till säljkontoret i UK och ingen svarar, kan det svenska supportteamet ta över samtalet utan internationell samtalskostnad. Om kunden önskar nå en specifik person på UK-kontoret, kan den svenska kollegan enkelt se den brittiska kollegans status i Teams, därefter koppla vidare samtalet eller skicka ett chattmeddelande – utan internationell samtalskostnad.

– Att migrera in all telefoni till Teams gick oerhört smidigt i och med att Office Management tog hand om allt som vi upplevde krångligt. Portering av internationella nummer, rådgivning av bästa operatör i varje land, licensrådgivning, konfiguration av vår Teams tenant, uppsättning och utbildning av personal, säger Erik Ahlqvist. Att knyta ihop och få hjälp med de olika delar betonar han som otroligt värdefullt. Han tillägger också att även tidsplanen har efterlevts, vilket har känts tryggt och professionellt.

Samarbete över gränserna

Mottagandet i organisationen har varit positivt, inte minst från personalen i växeln som nu kan jobba effektivare. SCN är imponerade att det gick att åstadkomma en extern svarsservice och tillhörande ringslingor fullt integrerad i deras Teamslösning. Med svarsservice kan de också täcka upp för de luckor som uppstår när man hanterar samtal och frågor i tre olika tidszoner och kalendrar. Det medför att de kan arbeta sömlöst mellan kontoren, koppla samtal utan internationella trafikavgifter samt en enklare hantering av abonnemang och nummer.

Tack vare Microsoft Teams-integrationen kan hela företaget numera använda sin Teams-klient även för externa samtal. De förändringar kring arbetssätt och frågor från medarbetare som uppstått under implementeringen, löstes genom utbildningar och enkla instruktionsfilmer som Office Management skickade ut innan övergången till Teamstelefonti.

Rustade för expanderings

Robert Bertell, Head of Customer Relations, berättar vidare om den omfattande och stundtals besvärliga administrationen som projektet har inneburit, där hjälpen från Office Management har underlättat stort. Resultatet med nöjda kunder och frigjord tid är de väldigt nöjda med. En annan effekt som visats sig är också bättre sammanhållning mellan kontoren, nu när alla sitter i samma miljö. Med goda förutsättningar till följd av projektet blir det lättare att expandera till fler länder. Robert återkommer till samarbetet mellan SCN och Office Management.

– Att få den här fantastiska hjälpen när vi själva inte har tiden och kunskaperna har varit ovärderligt. Office Management är engagerade och snabba, vi har fått svar direkt med bra lösningar. Man är inte utelämnad, säger Robert Bertell på SCN.

SCN:s fördelar med Teamstelefonti och samarbete med Office Management

- Administrationen av internationella abonnemang har förenklats. Med migrationen till Teamstelefonti har arbetet med att underhålla de olika lokala telefonilösningarna försvunnit.
- Alla anställda kan nu använda Teams i datorn och mobilen för alla samtal, inte bara möten och interna samtal.
- En gemensam telefonilösning i alla länder och kontor, stora som små, har skapat en större gemenskap och känsla av ett företag.
- Hantering av vidarekopplade samtal har förenklats. I och med att alla externa samtal besvaras i Teams, kan flera kollegor anslutas till samtalet efter behov och kundens problem kan lösas i realtid.
- Trafikkostnaderna för vidarekopplade samtal mellan bolagen minskade kraftigt och möjliggjorde även en gemensam extern svarsservicetjänst – placerad i Sverige – för alla marknadsbolag.
- Migrationen till Teamstelefonti är även en del i företagets övergripande strategi kring en digital transformation av processer och arbetsmetoder.
- För de nya länder som SCN planerar att etablera sig i har de redan en färdig telefonilösning på plats. Det handlar endast om att tillföra nya abonnemang.
- Det centraliserade svenska supportteamet kan ringa ut med lokala nummer i varje land, när de ska ta kontakt med en kund.



Om Office Management

På Office Management är vi fast beslutna att ge dig marknadens bästa teknik och de rätta förutsättningarna, både nu och på framtidens arbetsplats. Vi erbjuder marknadsledande lösningar inom IT, säkerhet, dokumentation, kommunikation och Facility Management.

Som Microsoft Solutions Partner och Microsoft Teams Rooms Partner ger vi företag en möjlighet att fullt utnyttja Teams, inklusive all extern telefoni och anpassade mötesrum. Vi är certifierade Teams Voice Engineer och Troubleshooting Microsoft Teams.