

# Book of Telavox.

Enklare, roligare och mer effektiv  
kommunikation för ditt företag.



## Om Telavox

”Vi drivs av att utmana, utvecklas och ha roligt. Den kulturen gör att vi kan locka till oss rätt talanger och utveckla tjänster trots att vi inte har stora ägare i ryggen.”

**Viktor Karlsson, VD på Telavox**

Telavox är ett globalt IT-bolag som utvecklar en ledande kommunikationsplattform med lösningar för smart och effektiv telefoni, växel, chatt och mycket mer. Oavsett om det handlar om en entreprenörsdriven startup eller en gigant bland giganter, så bidrar Telavox till att göra företag mer öppna, effektiva och tillgängliga.

Vi var molnbaserade redan från 2003 och behöver inte lägga tid på att anpassa oss till den digitala förändring som vi har varit med att driva fram. Våra kommunikationslösningar utmanar gamla idéer och underlättar vardagen för våra användare.

**250**

Anställda

**80**

Utvecklare

**+250 000**

Användare



## I backspegeln

- 2003** ● Telavox grundas av två studenter i Lund och blir en av världens första leverantörer av IP-telefoni.
- 2009** ● Mobiltelefoni, sms och mms inkluderas.
- 2014** ● Flow (som idag heter bara Telavox) lanseras - en banbrytande tjänst som gör det möjligt att själv administrera sin lösning.
- 2015** ● Etablering i Danmark och Norge. Telavox är först ut med skandinaviska mobilabonnemang med full växelfunktionalitet. Kundnöjdheten blir ännu högre i alla länder.
- 2017** ● Lansering i Finland och Telavox blir en nordisk kommunikationslösning.
- 2018** ● Vi fortsätter att expandera och lanserar Telavox i UK.

### UTMÄRKELSER

Det är roligt att få utmärkelser.  
Tur att vi får det så ofta!



**1000**  
Europe's Fastest  
Growing Companies





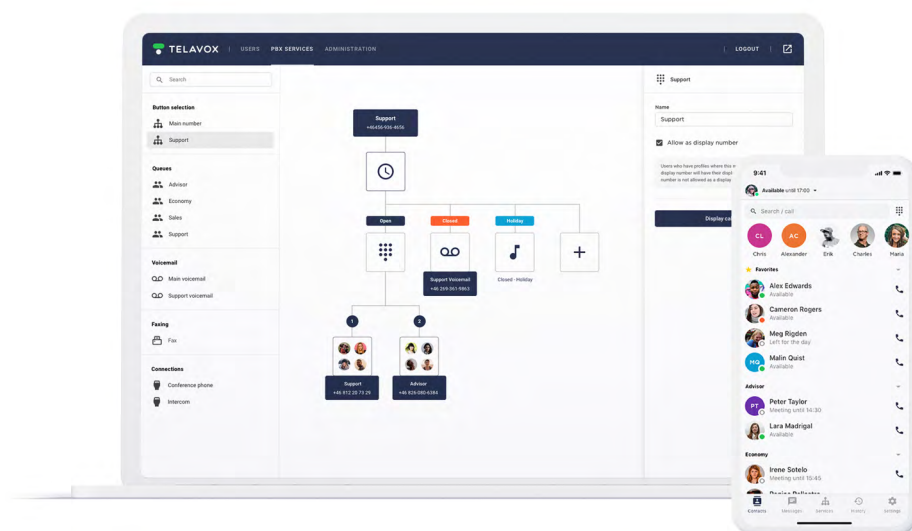
## Det här är Telavox

Telavox har allt du behöver för att enkelt kommunicera och samarbeta med kunder och kollegor - det är ditt företags telefoni, växel, video och chatt samlat i en molnbaserad lösning.

Vi tycker att det ska vara lika enkelt att använda telefoni- och växeltjänster som det är att använda andra digitala tjänster du har privat. Just därför utvecklade vi Telavox. Tjänsten är lätt att själv justera efter behov - i Telavox löser du all administration själv.

Det bästa av allt är att Telavox utvecklas hela tiden. Med kontinuerliga och kostnadsfria uppdateringar kan du vara säker på att du alltid har marknadens senaste lösning, helt utan krångel. Evergreen på riktigt.

All företagskommunikation du behöver - oavsett plattform.



## En helhetslösning för Norden

Telavox är den enda tjänsten på marknaden som samlar dina kollegor i Danmark, Norge, Finland och Sverige i samma plattform för telefoni, växel och internkommunikation. Många nordiska kunder som väljer Telavox går från sex eller sju leverantör och appar till bara en.



”I Telavox får vi en bra överblick över växel, svarsgrupper och kollegor i alla länder. Där löser vi det mesta själva och behöver sällan support.”

- Per, IT-ansvarig på EDRMedeso

### MINSKA KOSTNADERNA

Med Telavox ringer du och dina kollegor kostnadsfritt till alla medarbetare i Sverige, Danmark, Norge och Finland.

### VÄSSA KOMMUNIKATIONEN

Skapa ännu bättre samtal och samarbeten mellan kollegor med collaborationfunktionerna i appen.

### ÄNNU BÄTTRE INTERNKOMMUNIKATION

Med publika chattrum skapar du enkel internkommunikation där alla kollegor nås av kommunikationen samtidigt.

### EFFEKTIVISERA ORGANISATIONEN

Du har bara ett avtal och en plats för administration av användare och funktioner i alla länder.

### LOKALA TELEFONNUMMER

Du som reser mycket mellan kontoren har möjlighet att få lokala telefonnummer i varje land.

## Licenser istället för abonnemang

Telavox ska vara enkelt. Vi har därför lämnat branschens klassiska telefonabonnemang med en uppsjö av tillvalstjänster som är krångliga att estimeras. Vi jobbar istället med flexibla licenser som inte är bundna till nummer eller person, utan kan flyttas runt mellan medarbetare vid behov. Det gör att du aldrig behöver tänka på att säga upp eller teckna nya telefonabonnemang. Administreringen sköter du själv via webben.

### TOTAL FLEXIBILITET

Hur mycket surf varje kollega behöver varierar, just därför erbjuder vi olika paket som du enkelt kan växla upp och ner. Med licensen Mobile får du ett simkort som ger dig full tillgång till Telias mobila nät i såväl GSM, 3G som 4G. För att underlätta för användaren och vid fakturering finns vår vanligaste licensform till fast pris. 3000 samtal/sms/mms ingår.

FREE	FIXED	MOBILE
Tillgång på alla plattformar	Tillgång på alla plattformar	Tillgång på alla plattformar
Chatt	Chatt	Chatt
Profilstatus	Profilstatus	Profilstatus
Telefonkonferens	Telefonkonferens	Telefonkonferens
Kalenderintegration	Kalenderintegration	Kalenderintegration
Lookup - Se vem som ringer	Lookup - Se vem som ringer	Lookup - Se vem som ringer
Videosamtal	Videosamtal	Videosamtal
Fast telefoni	Fast telefoni	Fast telefoni
Röstbrevlåda	Röstbrevlåda	Röstbrevlåda
Fria samtal	Fria samtal	Fria samtal
Fria sms	Fria sms	Fria sms
Mobil telefoni	Mobil telefoni	Mobil telefoni

## Välj växeltjänster

Plocka och kombinera våra växeltjänster fritt. Kanske behöver du en kö, två knappval och två röstbrevlådor? Inget problem. Vilka tjänster du väljer har ingen betydelse. Priset justeras efter antal och du kan skala upp/ner närsomhelst. Dessutom kan du administrera dina växeltjänster själv på webben.

### Free

Välj 1 växeltjänst

### Business

Upp till 3 växeltjänster

### Enterprise

Upp till 8 växeltjänster

### Unlimited

Obegränsat antal växeltjänster



#### KNAPPVAL

Inringande klickar sig fram till rätt person eller avdelning via telefonens knappval. Kunder får ett effektivt bemötande från första signalen.



#### GEMENSAM RÖSTBREVLÅDA

En gemensam röstbrevlåda som är tillgänglig för flera av era medarbetare. Lyssna av via appen, samtal eller webben.



#### FAXBREVLÅDA

Till dig som tar emot fax men inte behöver faxa ut. Du behåller ditt faxnummer och vi översätter inkommande fax till PDF:er som sänds till valfria e-postadresser.



#### ANSLUTNING

Anslut konferenstelefon, analog fax eller porttelefon. Tjänsten är en anknötning utan växelfunktioner.



#### KÖSYSTEM

Fördelar inkommande samtal på ett antal kömedlemmar. Obegränsat antal kan vara inloggade utan extra kostnad.

## App app app

I våra appar kan du koppla samtal, öppna och stänga växel, chatta med kollegor, se vem som ringer även om kontakten inte är sparad, ringa billigare utomlands och mycket, mycket mer. Det spelar ingen roll vilken plattform du jobbar ifrån. Det är lika enkelt och synkat överallt.



### CHATTA

Gruppchatt, publika rum eller chatt för en och en.



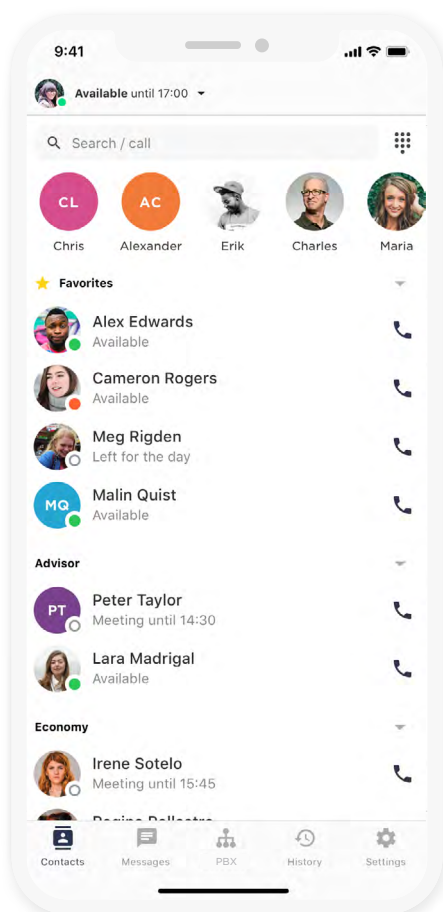
### FYLL PÅ SURF

Fyll på med surf och se din förbrukning i appen.



### KÖER

Logga in och ur dig själv eller dina kollegor ur köer.



### TELEFONKONFERENS

Tillgång till en egen telefonkonferenstjänst. Helt gratis.



### STATISTIK

Med realtidsstatistik får du koll på alla dina köer.

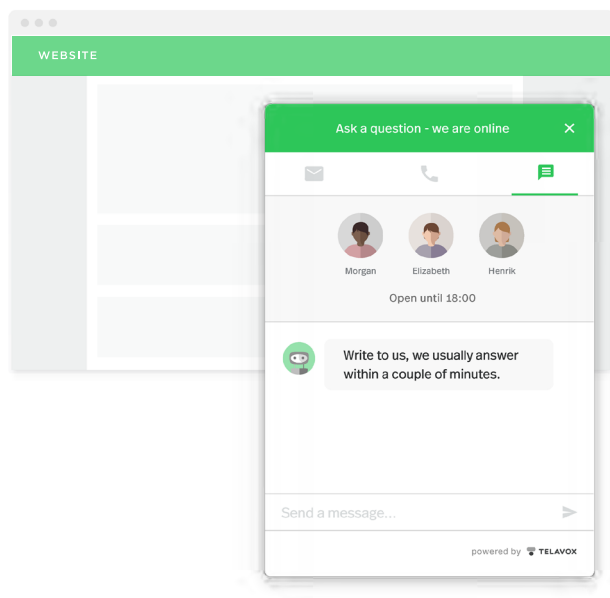


### VÄXEL

Öppna & stäng växel med ett klick eller schemalägg.



## Funktioner i Telavox



### BLI LÄTT ATT NÅ MED TELAVOX WIDGET

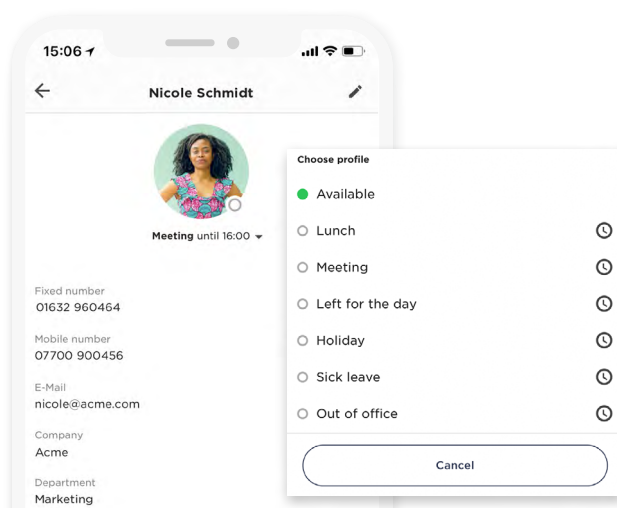
Telavox Widget är dina kunders bästa vän på hemsidan och den maxar din kundsupport. Den visar väntetiden i din telefonkö, ditt företags öppettider och kontaktuppgifter och du kan dessutom chatta direkt med dina kunder. Du kan till och med ändra färgen på widgeten så att den får samma känsla som ditt företag.

En del av dina kunder gillar att ringa, andra väljer att mejla och många vill chatta. Med chatten i Telavox Widget blir du enklare att nå snabbt, du missar aldrig en affär och du underlättar för dina kunder genom att erbjuda fler kommunikationsvägar in till företaget.

### VISA DIN NÄRVARO MED PROFILER

En profil består av en samling inställningar som du vill ska gälla vid en viss tidpunkt. Med profiler kan du på ett relevant sätt tala om för kollegor och kunder att du är på lunch, är ledig, sitter i möte med mera. Du kan välja vilket nummer som ska visas utåt, och ställa in vilka samtal som ska komma fram, direktsamtal eller kösamtal.

**Exempel:** Jag arbetar 8-17 och när jag ringer ut visar jag mitt fastnät nummer. Efter jobbet väljer jag profil Fritid och visar istället mitt mobilnummer när jag ringer ut.

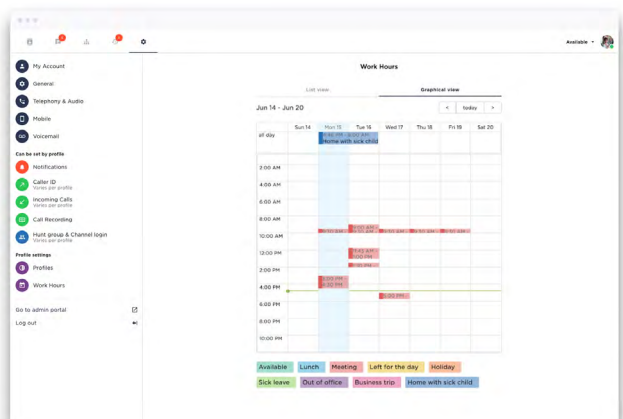
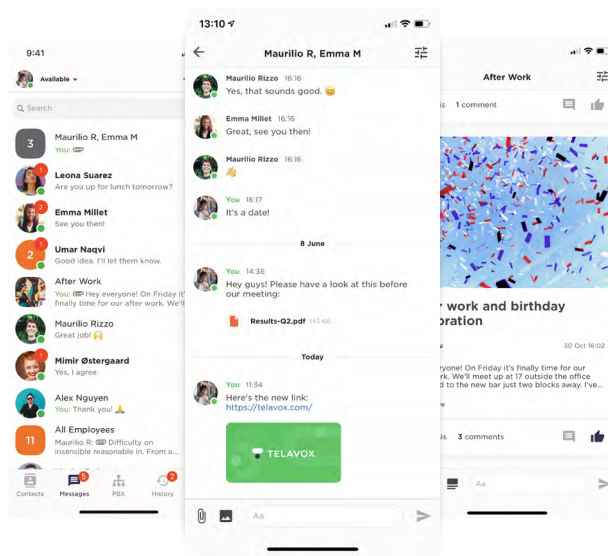


## CHATT OCH GRUPPCHATT

Chatten förenklar kommunikationen mellan kollegor och gör det lätt att skicka korta meddelanden och få snabba svar tillbaka. Dessutom håller chatten inkorgen fri från onödigt mycket mejl. Med Telavox chattar du en och en eller i öppna/stängda grupper. Chatta från mobilappen, webbappen eller softphonen. Vi står för lagring av chatthistorik i 24 månader.



Använder chatt på jobbet



## KALENDERINTEGRATION

Med vår kalenderintegration får ni en direkt koppling mellan er vanliga kalender och Telavox profilstatus. Ni kan på så sätt planera era dagar som vanligt i kalendern så ser vi på Telavox till att din telefon hänvisas på rätt sätt.

**Exempel:** Jag har lagt in ett kundmöte i min kalender som börjar klockan 10. När mötet startar ändras min profil i Telavox automatiskt till "i möte" så att mina kollegor ser min status och ingringande kunder får rätt hänvisning.

## SOFTPHONE INGÅR

Oavsett om du har licensen Fixed eller Mobile får du en softphone. Du kan dessutom ansluta en skrivbordstelefon eller trådlös DECT telefon.

## TELEKONFERENS

Bjud in deltagare via sms, mail eller med en kalenderinbjudan. Antal deltagare är obegränsat.

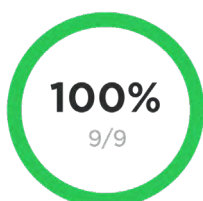
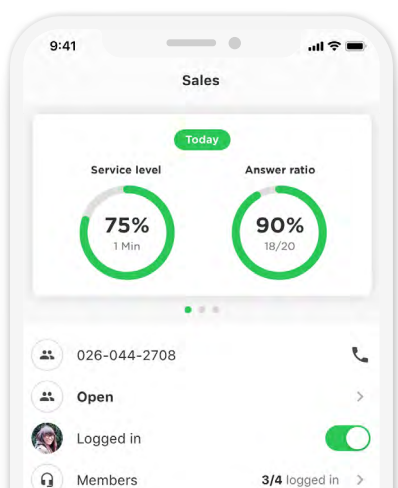
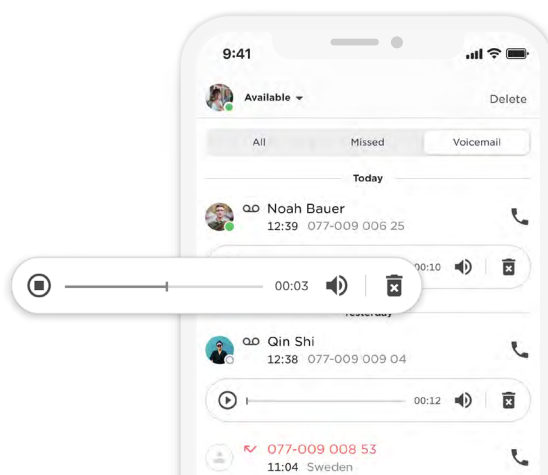
## VIDEOSAMTAL

I webbappen ringer du videosamtal till kollegor. I samband med videosamtalet kan man även dela filer med medverkande.



## RÖSTBREV LÅDA

För varje telefonlicens ingår en röstbrevlåda som kan anpassas efter dina specifika önskemål. Oavsett om du vill att inringande personer ska få lämna meddelande, vänta kvar vid upptaget, lämna telefonnummer för återuppringning eller kopplas till telefonist så löser röstbrevlådan dina önskemål. Intalade röstsvar lyssnas enkelt av via mobilapp, softphone, webbapp eller genom att ringa 133.

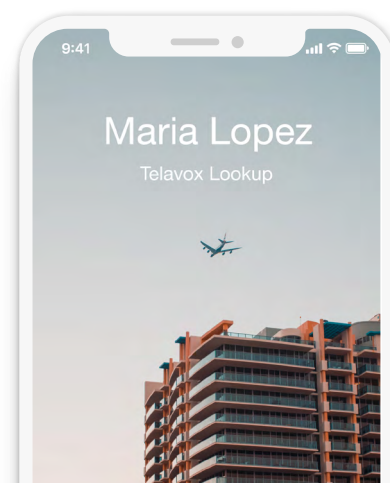


## SENSATIONELL STATISTIK

Hur länge väntar dina kunder i telefonkö innan du och dina kollegor svarar? Med statistikfunktionen i mobilappen får du koll på hur din kö mår. I den nya statistikvyn ser du hur många samtal som besvarats, kundens väntetid och samtalslängd i snitt. Du får statistik för dagen, den senaste veckan och den senaste månaden.

## TELAVOX LOOKUP

Se vem som ringer även om kontakten inte är sparad. När en ny person söker dig gör Telavox alltid en sökning i postens adressregister. På så vis kan Telavox visa vem som ringer även om personen saknas i din kontaktbok.

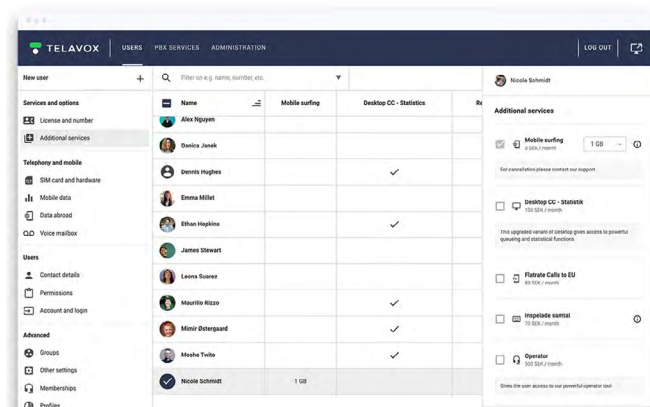
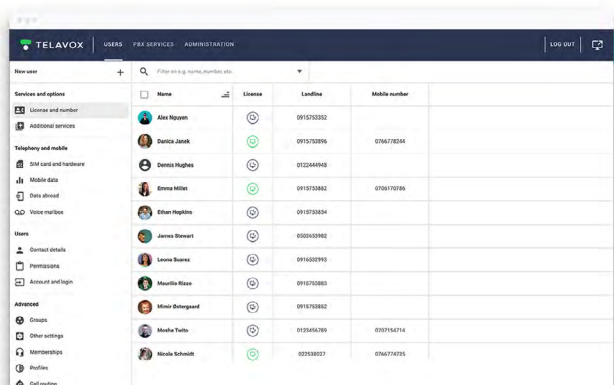


## Gör-det-själv i adminportalen

När förändringar sker inom ett företag påverkas telefoni och växellösning. Nya användare skall adderas, avdelningar och ansvarsområden förändras. Vi har lagt mycket tid på att kunna erbjuda självadministration i realtid. Telavox adminportal är samma som din Advisor sitter i vilket gör att ni kan vara helt självgående när det kommer till support och ändringar av era egna tjänster.

### SMIDIG HANTERING AV ANSTÄLLDA

Det ska vara enkelt att hantera sin företags- telefoni! I Telavox kan du själv lägga till surf, ställa in tilläggs-tjänster för enskilda användare och bestämma vilka administrativa rättigheter varje användare ska ha. Du får en tydlig översikt över dina kollegor, och har stenkoll på allt från bindningstider och vem som har samtalsinspelning till vilken hårdvara varje medarbetare har.

Name	License	License	Mobile number
Alex Nguyen	015273352		
Daria Jank	015173295	016477254	
Dennis Hughes	012244943		
Emma Millet	011573382	016617016	
Ethan Hopkins	011573354		
James Stewart	000000962		
Leona Soares	011400293		
Maurilio Rizzo	011573383		
Mimi Ostergaard	011573382		
Masha Tulin	012616789	010715474	
Nicole Schmidt	022133021	016477425	

### LICENSHANTERING

I Telavox kan du själv hantera dina kollegors licenser med bara några klick. Du kan undvika onödiga kostnader genom att avsluta eller frysa licenser som inte används, och du kan uppgradera från Fixed till Mobile. Genom att binda om licenser kan du minska månadskostnaden, och det är enkelt att köpa till fler licenser om ni anställer ny personal. Du väljer själv vilken typ av licenser du vill köpa, och om de ska vara bundna eller obundna.

## Med fokus på enkelhet

Vi vet att ni har annat att göra än att fundera över företagets telefoni. Därför står enkelheten och användarvänligheten i centrum när vi bygger och utvecklar Telavox. Du ska kunna göra så mycket som möjligt själv. Och det ska gå enkelt, snabbt och smidigt. Om något ändå skulle strula, får du snabbt personlig hjälp av din återförsäljare.



### PERSONLIG SUPPORT VIA DIN ÅTERFÖRSÄLJARE

Alla återförsäljare som säljer Telavox är utbildade och certifierade i vårt hanteringsprogram för supportfrågor. Därför är supporten alltid bara ett telefonsamtal bort. Du kanske behöver hjälp med teknisk implementering, fråga om en ny funktion i appen eller skala upp eller ner din lösning? Inga problem. Din återförsäljare har full koll på just ditt företags behov och lösning, så att du och dina kollegor har det som passar ert företag allra bäst, alltid.

### ENKEL FAKTURERING

Flytta användare, tjänster och produkter mellan olika kostnads- och fakturaställen, skapa enkelt nya samt se samtliga kostnader överskådligt i adminportalen.

Efter en förändring kan er administratör enkelt kika på kommande periods faktura i adminportalen för att säkerställa att användare, tjänster och produkter är fördelade som tänkt över er organisation.





## NI FÅR ALLTID DET SENASTE

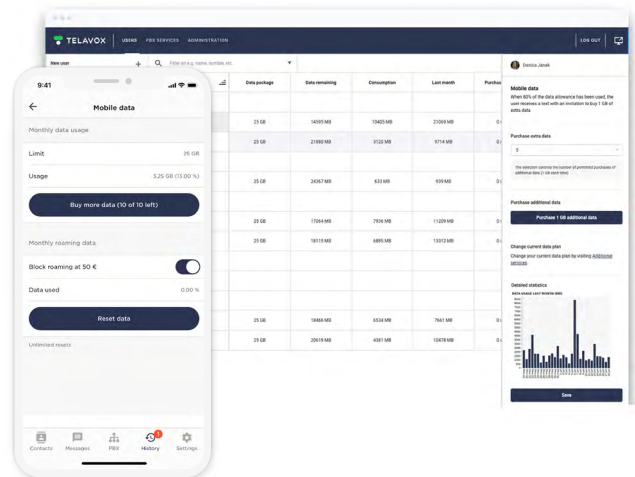
Hos Telavox får du alltid det senaste vi har att erbjuda. Med 80 egna utvecklare jobbar vi på att utveckla Telavox för att följa dina behov. Alla uppdateringar på växeltjänster, användartjänster, telefonistjänster och administratörstjänster ingår helt utan kostnad.

Häng med i alla uppdateringar. Eller strunta i det. Oavsett kan du vara säker på att du alltid har marknadens senaste lösning.

## FULL KOLL PÅ SURFEN

I vår app får du som användare se hur mycket surfmängd du har förbrukat och fylla på med mer surf om den skulle ta slut.

Som administratör får du total överblick av företagets dataförbrukning. Samtliga kollegors datapaket kan ändras direkt i webbgränssnittet. Du ställer även in hur många gånger varje användare ska få fylla på med mer surf direkt i appen och när det ska gå över till privat betalkort.





## Telavox älskar integrationer



### GOOGLE

Telavox integrerar sömlöst med ditt Google-konto. Genom att enkelt logga in och koppla kontona en gång kan du låta din Google-kalender kontrollera din Telavox profilstatus, göra dina kontakter i Gmail tillgängliga i Telavox, och säkert logga in med ditt Google-konto.



### MICROSOFT

Telavox integrerar sömlöst med din Microsoft 365-lösning. Genom att enkelt logga in och koppla kontona en gång kan du låta din Microsoft-kalender kontrollera din Telavox profilstatus, göra dina office kontakter tillgängliga i Telavox, och säkert logga in med ditt Microsoft-konto.



### SKYPE FOR BUSINESS

Telavox integrerar sömlöst med S4B och gör dom till perfekta kompanjoner. Förstärk S4B med operatörs- och växeltjänster från Telavox. Kombinationen av dom båda gör att du t.ex. kan se när dina kollegor pratar i telefon, även på mobilen.



### POWER BI

Få all din statistik från Telavox streamad direkt till Power BI och utnyttja dess styrka i visualisering och analys för att bearbeta din data. Streama både din köstatistik och dina agents direktamtal. Kombinera två starka tjänster för att boosta din data-analys.



### ZENDESK

Boosta dina agenter med Telavox-appen i Zendesk. Appen ger dig möjlighet att se vem som ringer direkt i Zendesk, lägga på samtal, skapa ärenden för inringaren, navigera till inringarens organisationsvy eller användarevy m.m.



### LIME PRO

Med Telavox kopplas både mobil och fast telefoni till Lime. Det betyder att du kan ringa alla dina kontakter direkt från Lime. Och vad sägs om att rätt kundkort dyker upp automatiskt i Lime när du får ett inkommande samtal i Telavox?



### UPSALES

Med Telavox kopplas både mobil och fast telefoni till Upsales CRM. Det betyder att användaren kan ringa alla sina kontakter direkt från Upsales, utan att lämna gränssnittet. All samtalsaktivitet loggas dessutom i Upsales vilket hjälper säljarna att hålla en hög aktivitetsnivå.

Vill du hålla koll på våra senaste integrationer?  
Kika på webben! [telavox.com/integrations](https://telavox.com/integrations)



## Tilläggs tjänster

### INSPELADE SAMTAL

Utgående och inkommande samtal spelas in och lagras i 24 månader. Inspelning kan enkelt läggas till eller tas bort via adminportalen.

### UTLÄNDSKT NUMMER

Vi har möjlighet att sätta upp nummer i de flesta länder för inkommande samtal. Numret kan kopplas ihop med en användare eller växeltjänst.

### TVILLINGKORT

Ett extra simkort som är kopplat till användarens mobillicens. Med Tvillingkort delar man på licensens surfmängd.

### STATISTIK

Övervaka statistik i realtid eller begär stående rapporter. Mät inkommande/utgående samtal till ansluten tid för agenter i olika kösystem. Rapporternas grafer och överblick genereras i Microsofts Power BI, men kan också hämtas som rådata för egna rapporter och verktyg.

### CALL BACK/ON HOOK WAITING

Istället för att kunden ska behöva vänta kvar i kön kan kundtjänsten ringa upp kunden när det är vederbörlig tur i kön.

### SKYPE FOR BUSINESS-INTEGRATION

Anslut din Skype-klient och ring ut via Skype. Hänvisningar, status och röstbrevlådor synkas och slås ihop av Telavox.

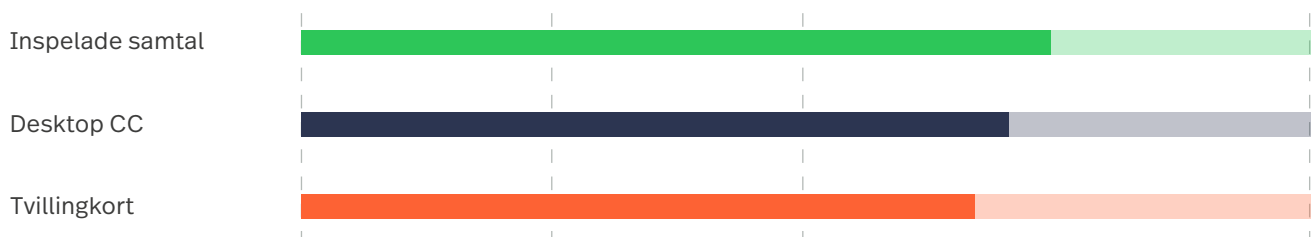
### DESKTOP CC

Utbyggd variant av vår Desktop App som ingår. Läs mer på nästa sida!

### TELEFONISTVERKTYGET OPERATOR

Verktyget för den professionella telefonisten. Förenklar och effektiviserar telefonistens arbete och ger ett helhetsgrepp om företagets telefoni. Telefonisten kan med hjälp av Operator övervaka och styra samtal i växel på ett enkelt och överskådligt sätt. Med kundanpassade sökfält och AD-synk förenklar Operator livet för alla telefonister.

### TOPP 3 använda tilläggs tjänster





## Desktop

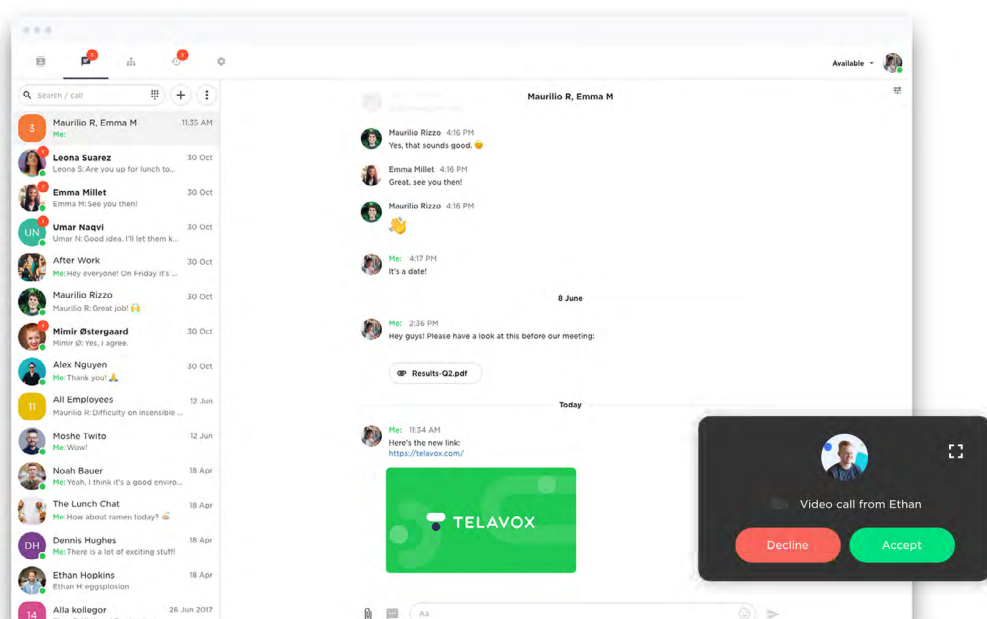
### DESKTOP

Bättre internkommunikation! Sätt hänvisningar och ring från datorn. Se dina kollegors status, ring, chatta, SMS:a eller maila dem. Starta videosamtal, lyssna på röstsvar och se samtalslistor.

### DESKTOP CC

Desktop CC gör att du får stenkoll på företagets inkommande samtal. Desktop CC är utvecklat för dig som till exempel är gruppchef för ett supportteam, eller annan grupp som hanterar inkommande samtal. Du kan se till att ni har tillräckligt med resurser på plats genom att logga in och ut agenter ur svarsgruppen i växeln. Du kan dessutom göra inställningar för kön och får tillgång till kraftfull statistik så du får överblick av allt från svarsfrekvens till genomsnittlig väntetid.

- Ring externt/internt
- Koppla samtal internt/externt
- Sökfunktion internt
- Se status på kollegor
- Adressbok internt/externt
- Chatta, skicka epost och SMS
- Svara på gruppnummer
- Sätt hänvisning
- Lyssna av röstsvar
- Se samtalslistor
- Välj vilket nummer du vill visa ut





## “Vi valde Telavox för att allt var så enkelt”

med Peter Söderlin, VD  
och Katarina Söderlin, Kontorschef

Stig Söderlin, förvaltningsbolagets Stadsbostäders grundare, föddes på en bondgård i Vollsjö. Idag driver hans barn verksamheten vidare och har tillsammans med Telavox digitaliserat företagets kundresa.

Syskonen Peter Söderlin, VD och Katarina Söderlin, kontorschef, driver förvaltningsbolaget Stadsbostäder tillsammans. De konstaterar att hyresgäster idag ställer högre krav på tillgänglighet och snabb service än på pappa Stigs tid.

“Telavox har gjort det lättare för våra hyresgäster att nå oss. Idag möts de aldrig av en upptagetsignal, utan växelns skickar varje samtal vidare till rätt person”, säger Katarina.

Telavox har också gjort det lättare att sortera bland supportärenden, och att skapa en smidigare upplevelse för kunderna.

### KUND I FOKUS Stadsbostäder

Stadsbostäder förvaltar fastigheter på uppdrag av fastighetsföretag, privata fastighetsägare och bostadsrättsföreningar.

**STARTADE**  
1986

**ANTAL ANSTÄLLDA**  
43

**BRANSCH**  
Fastighetsförvaltning

**HUVUDKONTOR**  
Malmö

### FAVORITFUNKTIONER

#### SAMTALSSTATISTIK

Statistik underlättar bemanning och planering.

#### RINGSTRATEGIER

Växeln är lätt att sköta och ger en bra kundupplevelse.

#### TELAVOX WIDGET

Telavox Widget visar öppettider, kötider och olika kontaktvägar.

#### LOKALT NUMMER

Lokalt företagsnummer visar närhet till dina kunder.

“Tidigare hade vi två olika telefonnummer; idag är det bara en väg in. Via knappvalen kopplas hyresgästen direkt till rätt avdelning”, säger Katarina.

### BÄTTRE SERVICE MED TELAVOX

Förut hade Stadsbostäder väldigt begränsade telefontider. Men numera är personalen tillgänglig från morgon till kväll.

“Telavox ger oss tydlig statistik som hjälper oss att planera och optimera vår service”, säger Peter.

Många kunder föredrar idag andra sätt att kommunicera på, än via telefon.

“Vi har installerat Telavox Widget på hemsidan där våra öppettider står angivna och där vi erbjuder fler kontaktvägar in via mail och telefon. Nästa steg blir att koppla på livechatten”, säger Peter.

Peter och Katarina gillar att man kan använda växelns för att stärka företags varumärke.

“Vi har valt ett lokalt företagsnummer. Det skickar signalen till våra kunder att vi är geografiskt nära dem och därför kan ge snabbare service och ha bättre koll.”

## Det bästa med Telavox

### ANVÄNDARVÄNLIGT

Det är smidigt att komma igång och alla kan använda appen. Ingen hårdvara, strulig teknik eller uppdatering av mjukvara.

### SKRÄDDARSYDD LÖSNING

Inget företag är det andra likt. Därför tror vi på att anpassa lösningen efter just dina och resten av verksamhetens behov.

### MÖJLIGHET ATT PÅVERKA

Eftersom vi själva äger hela vår tjänst, har du som kund möjlighet att påverka vilka funktioner som utvecklas. För oss är det viktigt att alltid ha en kontinuerlig dialog med våra kunder.

### LEDANDE INOM VÄXELTJÄNSTER

Tack vare den tidiga starten av växeltjänster i molnet fick vi ett försprång som är svårt för våra branschkollegor att ta igen.

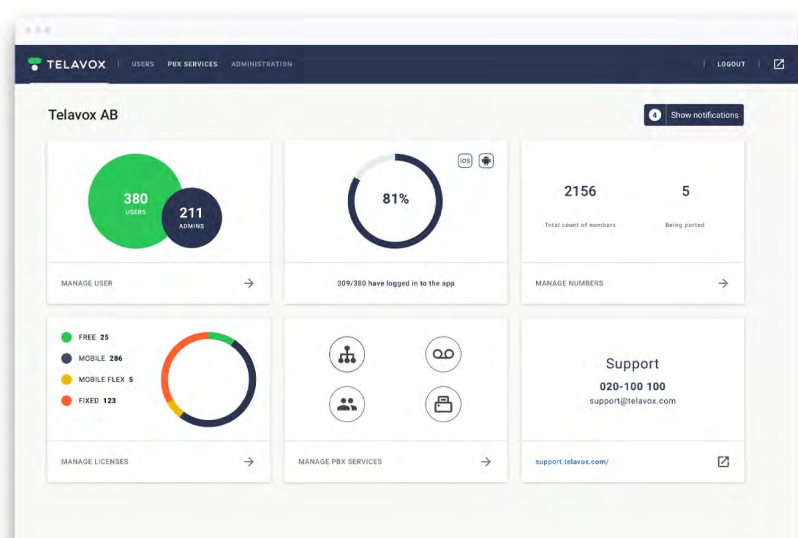
### ALLT UNDER SAMMA TAK

Med all utveckling, support och sälj under samma tak skapar vi trygghet för våra kunder och uppnår snabba och effektiva resultat.

### MOBILAPP

För användaren är appen navet i hela växel. Här kopplar du samtal, ser status på kollegor, chattar och mycket mer. Lika enkelt från mobilen som datorn.

I adminportalen kan du enkelt administrera och få översikt över er kommunikationslösning



Telavox utvecklar en världsledande plattform med lösningar för smart och effektiv telefoni, växel, chatt och mycket mer.

