

Stof til eftertanke

Teams First: Integration af telefoni ind i Microsoft Teams

Fremtidssikring af kommunikation og samarbejde.
Opnå øget produktivitet, optimerede omkostninger
og styrket konkurrenceevne i en globaliseret verden.



dstny

Kære CEO, CFO og CIO,

Evnen til at kommunikere og samarbejde effektivt er ikke længere blot en operationel funktion. Det er en fundamental strategisk differentiator. Det er tid til at gøre op med kommunikationssystemer, hvor telefoni, chat, videomøder og fildeling eksisterer i siloer, skaber flaskehalse, hæmmer produktiviteten, øger skjulte omkostninger og forringer både medarbejder- og kundeoplevelsen. Det gælder især for virksomheder med ambitioner og aktiviteter, der strækker sig ud over landets grænser. Jeg anbefaler, at du læser mere om "Teams First."

Venlig hilsen Kåre Jakobsen, adm. dir. Dstny A/S

Dette notat belyser værdien af at integrere virksomhedens erhvervstelefoni direkte i Microsoft Teams. Ved at samle kommunikationen på én platform kan jeres virksomhed realisere markante strategiske fordele:



**Turbo på
produktivitet
og samarbejde**



**Optimeret
omkostnings-
struktur**



**Forbedret
agilitet og
skalerbarhed**



**Styrket
kunde-
oplevelse**



**Global
styring og
lokal tilpasning**

Notatet dykker ned i de konkrete udfordringer ved forældede systemer, udfolder de tekniske og forretningsmæssige fordele ved integration og adresserer specifikke behov for virksomheder med internationale lokationer.

"Teams First" er en investering i jeres virksomheds fremtidige konkurrenceevne, medarbejder-tilfredshed og bundlinje. Læs videre og se, hvordan I kan transformere jeres kommunikation og skabe sande "Dream-Teams".

Udfordringen: Ineffektive siloer i den moderne virksomhed

Mange danske virksomheder kæmper, ofte ubevidst, med konsekvenserne af en opdelt kommunikationsinfrastruktur. Brugen af separate systemer til telefoni, interne beskeder, videomøder og fildeling skaber operationelle, økonomiske og organisatoriske udfordringer, som påvirker bundlinjen og vækstpotentialet.

Ineffektive arbejdsvaner og produktivitetstab

- **Systemskift:** Medarbejdere spilder værdifuld tid på at skifte mellem applikationer for at finde information eller kommunikere via den rette kanal.
- **Forsinkede beslutninger:** Informationssiloer og besværlig kommunikation forsinker kritiske beslutninger og bremser projekters fremdrift.
- **Ustrukturerede møder:** Manglende integration gør forberedelse og opfølgning på møder besværlig, hvilket fører til længere og mindre effektive møder.
- **Afbrydelser:** Opkald på fastnettelefon, mobiltelefon, softphone eller webphone afbryder ofte igangværende arbejde eller digitale møder i Teams, hvilket forstyrrer flow og koncentration.

Skjulte omkostninger og administrative byrder

- **Flere systemer, flere omkostninger:** Vedligeholdelse, licenser og support af separate telefoni-, IT- og samarbejdssystemer medfører betydelige og ofte oversete driftsomkostninger.
- **Kompleks administration:** IT-afdelingen bruger uforholdsmæssigt mange ressourcer på at administrere flere platforme, databaser, brugere, numre og politikker.
- **Manglende fleksibilitet:** Ældre, separate systemer er ofte rigide og svære at tilpasse virksomhedens skiftende behov eller nye arbejdsformer som hybridarbejde.

Forringet samarbejde og medarbejderoplevelse

- **Reduceret gennemsigtighed:** Vigtig information og kundeinteraktioner spredes over flere platforme. Det gør det svært at få et samlet overblik og sikrer vidensdeling.
- **Dårlig intern kommunikation:** Det bliver besværligt hurtigt at finde og kontakte den rette kollega, især på tværs af lokationer eller i hybride arbejdsmodeller.
- **Frustration og lav tilfredshed:** Medarbejdere bliver frustrerede over ineffektive værktøjer, hvilket kan påvirke engagement og fastholdelse.



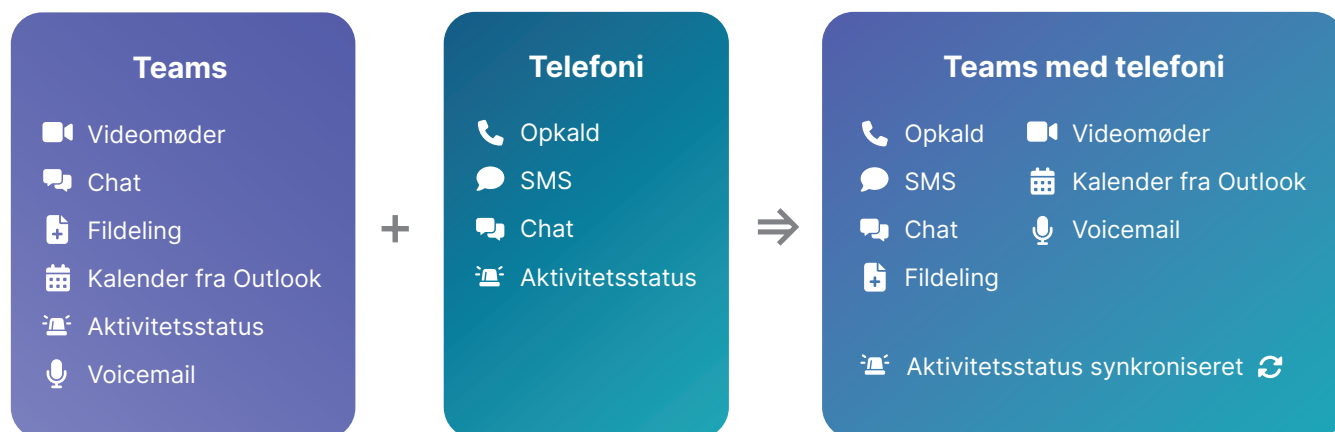
Utilstrækkelig kundeoplevelse

- **Langsommere respons:** Medarbejdere mangler et samlet overblik og de rette værktøjer til hurtigt at håndtere kundehenvendelser.
- **Fragmenteret service:** Hvis kundeinformation ikke er let tilgængelig på tværs af systemer, oplever kunden en usammenhængende og mindre personlig service.
- **Mistede muligheder:** Ineffektiv intern kommunikation kan betyde, at kundehenvendelser ikke når frem til den rette person i tide.

Udfordringer er ikke blot små irritationer. De udgør reelle barrierer for effektivitet, vækst og konkurrenceevne. Erkendelsen af disse problemer er første skridt mod at implementere en løsning, der adresserer barriererne grundlæggende.

Løsningen: “Teams First” - gør Teams komplet med integreret telefoni

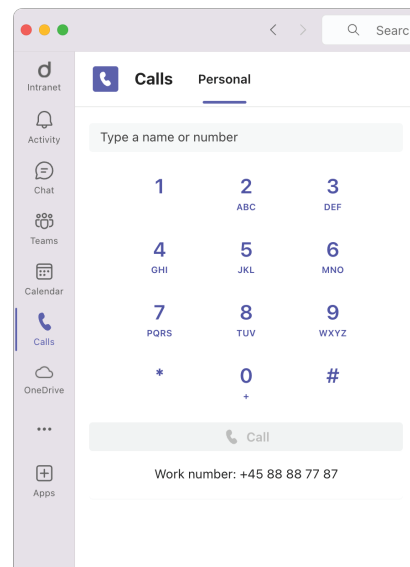
Løsningen på opdelte siloer ligger i at konsolidere kommunikationen på én platform. Mange danske virksomheder anvender allerede Microsoft Teams. Ved at integrere virksomhedens erhvervstelefone – muligheden for at foretage og modtage eksterne opkald – direkte ind i Teams, transformerer I platformen fra et primært internt samarbejdsværktøj til en komplet, samlet kommunikationshub.



Hvad betyder integreret telefoni ind i Teams i praksis?

- **Opkald direkte fra Teams:** Medarbejdere kan foretage og modtage eksterne telefonopkald direkte fra Teams-applikationen på deres computer, tablet eller smartphone ved hjælp af et headset eller den indbyggede lyd. De behøver ikke en separat telefon eller applikation.
- **Ét telefonnummer:** Medarbejderen har typisk ét primært virksomhedsnummer, der fungerer på tværs af alle enheder via Teams.

- **Velkendt brugerflade:** Opkaldsfunktionerne (nummerisk tastatur, opkaldshistorik, kontakter og voicemail) integreres ind i den velkendte Teams-grænseflade.
- **Adgang til almindelige telefonifunktioner:** Integrationen giver adgang til alle almindelige funktioner kendt fra telefonsystemet, såsom:
 - Opkaldskøer og omstillingsgrupper
 - Omstilling (assisteret og ikke-assisteret)
 - Viderestilling
 - Automatiske svar (IVR - Interactive Voice Response)
 - Voicemail (leveres som lydfil direkte i Teams)
 - Optagelse af samtaler (hvis påkrævet og lovligt)



Uden synkronisering

Status i tlf. systemet

Status i Teams



Med synkronisering

Status i tlf. systemet

Status i Teams



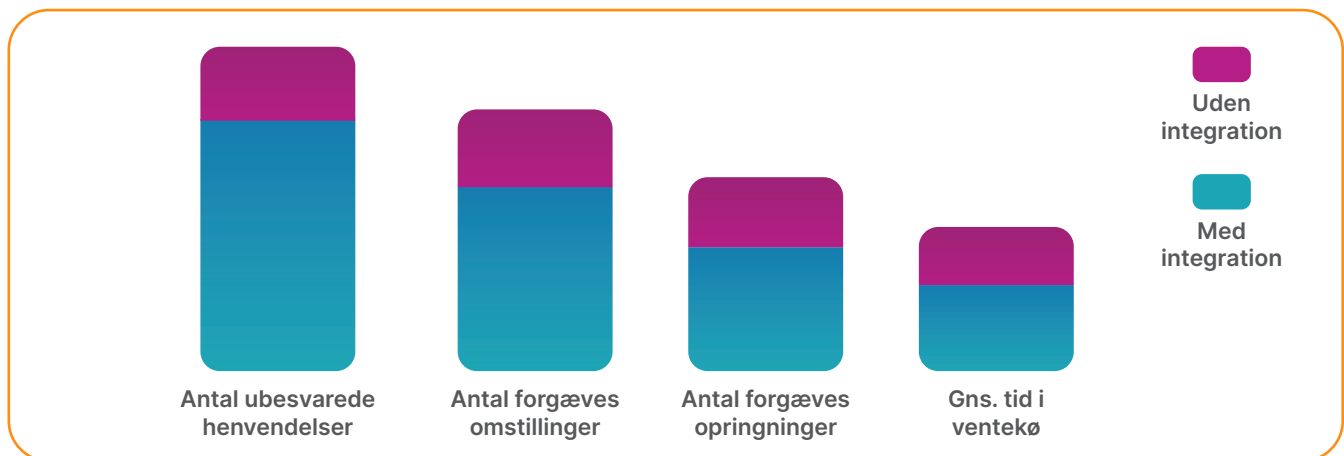
- **Synkroniseret tilgængelighed (presence):** En afgørende fordel er synkroniseringen af status i både telefonsystemet og i Teams. Hvis en medarbejder er i et Teams-møde, optaget af et telefonopkald eller har sat sin status til "Forstyr ikke", vil vedkommende automatisk fremstå som optaget for indgående telefonopkald. Det reducerer forstyrrelser markant. Ligeledes vil et aktivt telefonopkald også opdatere medarbejderens Teams-status.

Ved at samle al kommunikation – chat, møder, fildeling og telefoni – i Teams skabes en mere sammenhængende, effektiv og brugervenlig oplevelse for medarbejderne. Det danner grundlaget for de betydelige forretningsmæssige fordele, vi udfolder på de næste sider.



Turbo på produktivitet og samarbejde

Integrationen af telefoni ind i Teams er mere end blot en teknisk øvelse. Det er en katalysator for markante forbedringer i den daglige produktivitet og evnen til at samarbejde effektivt på tværs af organisationen.



Øget individuel produktivitet

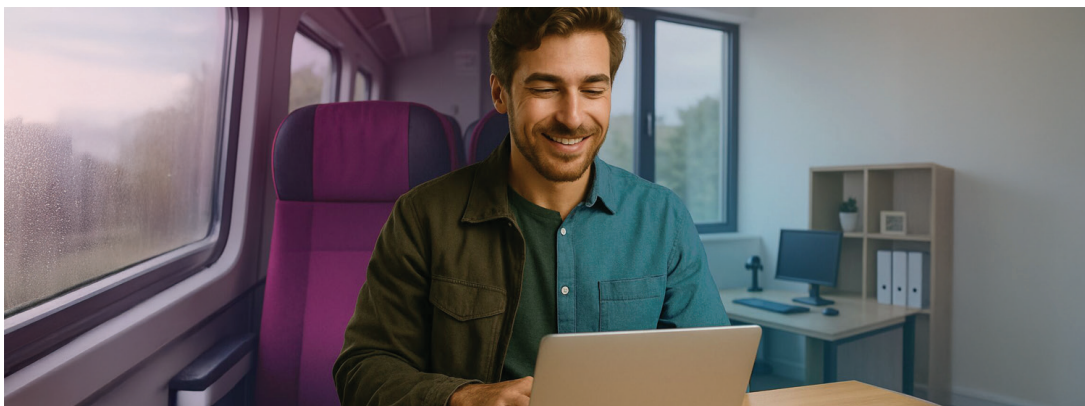
- **Færre systemskift, mere fokustid:** Den mest umiddelbare gevinst er reduktionen i spildtid. Når medarbejdere ikke konstant skal skifte mellem Teams og telefonsystemet, kan de fastholde fokus på deres kerneopgaver i længere tid. At kunne ringe direkte fra en chat eller et kontaktkort i Teams sparer mange små tidsintervaller, der summer op over en arbejdsdag.
- **Hurtigere informationsadgang og respons:** Kommunikationshistorik og relevante filer kan potentielt samles eller linkes i Teams. Når en kunde ringer, kan medarbejderen hurtigt få adgang til relevant information. Det muliggør hurtigere og mere kvalificerede svar.
- **Færre forstyrrelser:** Den synkroniserede statusfunktion er essentiel. Når systemet automatisk blokerer opkald under møder eller fokustid, kan medarbejdere arbejde uforstyrret og mere dybdegående.

Styrket teamsamarbejde

- **Øget tilgængelighed og gennemsigtighed:** Medarbejdere kan nemt se kollegers tilgængelighedsstatus (baseret på både Teams-aktivitet og telefonopkald) og hurtigt initiere et opkald, uanset hvor kollegaen fysisk befinder sig. Det er afgørende for virksomheder med flere lokationer eller udbredt hybridarbejde.
- **Forbedret vidensdeling:** Når kommunikation inklusive telefonsamtaler (hvis relevant og logget) foregår inden for Microsoft-økosystemet, bliver det nemmere at dele information og sikre, at viden ikke går tabt i individuelle siloer.

- **Understøttelse af hybridarbejde:** Integrationen sikrer, at medarbejdere har adgang til fuld telefonifunktionalitet, uanset om de arbejder fra kontoret, hjemmefra eller på farten, via den samme Teams-applikation. Det skaber en ensartet og professionel oplevelse uafhængigt af lokation.

Ved at fjerne friktion i de daglige arbejdsgange og styrke forbindelserne mellem kolleger, frigør integrationen af telefoni ind i Teams et betydeligt produktivitetspotentiale i hele organisationen.



Optimeret omkostningsstruktur

Udover de direkte produktivetsgevinster medfører integrationen af telefoni i Teams også væsentlige fordele for virksomhedens økonomi, IT-administration og evne til at levere en fremragende kundeoplevelse.

Økonomiske fordele

- **Konsolidering af systemer og reducerede driftsomkostninger:** Afhængig af virksomhedens organisatoriske set-up ligger den mest åbenlyse besparelse i potentialet ved at udfase eller reducere afhængigheden af flere forskellige telefonsystemer og tilhørende vedligeholdelses- og supportaftaler.
- **Reduceret hardwarebehov:** Medarbejdere kan primært anvende headsets og deres eksisterende computere eller mobile enheder til telefoni. Behovet for at indkøbe, installere og vedligeholde fysiske bordtelefoner kan reduceres markant.
- **Potentielt lavere opkaldsomkostninger:** Afhængigt af den valgte løsning og udbyder, kan IP-telefoni via Teams tilbyde mere konkurrencedygtige priser på især interne og internationale opkald sammenlignet med traditionelle takster.
- **Optimeret IT-ressourceallokering:** Mindre tid brugt på administration af separate systemer frigør IT-ressourcer til mere værdiskabende opgaver.



Forbedret agilitet og skalerbarhed

- **Centraliseret administration:** IT-afdelingen kan administrere brugere, numre, politikker, sikkerhed og opkaldsflows for både samarbejde og telefoni fra MS Active Directory, Teams Admin Center og fra én telefonsystem-udbyders portal. Det forenkler driften betydeligt.
- **Nem provisionering og skalerbarhed:** Det er hurtigt og nemt at tildele telefonifunktioner til nye medarbejdere som en del af den almindelige Teams-onboarding. Løsningen er cloud-baseret og kan nemt skaleres op eller ned i takt med virksomhedens behov, uden behov for fysiske installationer.
- **Samlet statistik og indsigt:** Integrationen muliggør indsamling af kommunikationsdata (opkald, chat, møder) i en samlet database. Det giver et holistisk overblik over kommunikationsmønstre og performance, og det danner grundlag for mere helstøbte datadrevne beslutninger om optimering af arbejdsgange og ressourceallokering.



Styrket kundeoplevelse

- **Hurtigere og mere effektiv service:** Medarbejdere har nem adgang til fuld information og kolleger. Det muliggør hurtigere og mere præcise svar på kundehenvendelser. Opkald kan let overføres til den rette specialist.
- **Personlig interaktion:** Integration med CRM-systemer og andre IT-applikationer kan give medarbejderen mere komplet kundeinformation. Det gør en mere personlig og kontekstafhængig service mulig.

Samlet set bidrager integrationen til en mere lean, agil og kundeorienteret organisation med en sundere bundlinje.



Global styring og lokal tilpasning:

For danske virksomheder med aktiviteter, kontorer eller en betydelig kundebase i udlandet, bliver fordelene ved en integreret Teams-telefoni løsning endnu mere markante, især når den leveres af en international, erfaren, full-service telefonsystem-udbyder. Sådan en udbyder kan adressere den øgede kompleksitet, der følger med international drift.

Global ensartethed og standardisering

- **Én platform globalt:** Alle medarbejdere, uanset lokation, får adgang til den samme integrerede kommunikationsplatform i Teams. Det sikrer en ensartet brugeroplevelse og f.eks. gennemsigthed med synkroniseret statusvisning, forenkler træning og fremmer gnidningsfrit samarbejde på tværs af landegrænser og tidszoner.
- **Standardiserede processer:** En global udbyder kan hjælpe med at implementere og håndhæve standardiserede kommunikationsprocesser og -politikker (f.eks. opkaldsflows, voicemail-håndtering) på alle lokationer, hvilket øger effektiviteten og sikrer ensartethed.

Centraliseret administration og kontrol

- **Globalt overblik fra centralt hold:** IT-afdelingen opnår et centraliseret overblik over alle kommunikationsaktiviteter, brugeradministration, omkostninger og performance på tværs af samtlige internationale lokationer via udbyderens platform og Teams Admin Center.
- **Effektiv global administration:** Administration af brugere, numre, regler og politikker for alle lande kan ske centralt. Det reducerer den administrative byrde og kompleksiteten dramatisk sammenlignet med at håndtere flere lokale udbydere.
- **Forenklet fakturering:** Typisk modtager virksomheden én samlet faktura for alle internationale telefonitjenester. Det forenkler bogføring og omkostningskontrol markant.

Lokal tilpasning og compliance

- **Lokale telefonnumre (DID/DDI):** En international udbyder kan levere lokale telefonnumre i de lande, hvor virksomheden opererer. Det giver en lokal tilstedeværelse, giver bedre lokal dialog og gør det billigere (lokaltakst) for lokale kunder og partnere at ringe til virksomheden.
- **Overholdelse af lokal lovgivning:** Erfarne internationale udbydere har ekspertise i at navigere i de komplekse og varierende telekommunikationsregler og databeskyttelseslove (som GDPR) i forskellige lande. Det sikrer compliance og minimerer juridiske risici.
- **Flersproget support:** Adgang til teknisk support og brugervejledninger på relevante lokale sprog er afgørende for en succesfuld global udrulning og drift.

Optimering af internationale opkald og infrastruktur

- **Konkurrencedygtige internationale takster:** Globale udbydere har ofte stordriftsfordele og aftaler, der muliggør mere attraktive priser på internationale opkald.
- **Globalt redundant netværk:** Store udbydere opererer typisk med en geografisk spredt og redundant netværksinfrastruktur. Det sikrer høj driftssikkerhed og minimerer risikoen for nede-tid på tværs af lokationer.

For virksomheder med internationale ambitioner er valget af den rette globale partner til Teams-telefoni integration en strategisk beslutning, der kan forenkle kompleksitet, reducere omkostninger og skabe den gode, globale kommunikationsoplevelse for kunder og for medarbejdere.



Implementering og valg af den rette partner

Overgangen til en fuldt integreret kommunikationsplatform i Microsoft Teams kræver en gennemtænkt implementeringsproces, og valget af den rette teknologipartner er vigtigt.

Implementeringsovervejelser

- **Teknisk tilgang:** Der findes forskellige tekniske metoder til at integrere telefoni i Teams. Metoden med Operator Connect eller cloud-baserede connectorer (som Dstny's Call2Teams) tilbyder en "plug og play"-agtig oplevelse og kan integrere eksisterende telefonsystemer med Teams. Valget afhænger af virksomhedens størrelse, geografiske infrastruktur, IT-kompetencer og specifikke behov.
- **Migrationsstrategi:** Skal overgangen ske på én gang (big bang) eller gradvist (fasevis)? Skal eksisterende telefonnumre porteres? En klar plan for migrering og nummerportering er essentiel for at minimere forstyrrelser i driften.
- **Brugeradoption og træning:** Selvom virksomhedens telefonsystem og Teams oftest er velkendt, kræver integrationen af telefonien ind i Teams en kort introduktion. Det sikrer, at medarbejderne udnytter potentialet fuldt ud og ændrer gamle vaner. Tydelig kommunikation om fordelene er nøglen til succesfuld adoption.
- **Netværksvurdering:** Især for stemmekvalitet er et stabilt og tilstrækkeligt dimensioneret netværk (både internt og internetforbindelse) afgørende. En netværksvurdering kan være nødvendig før implementering.
- **Sikkerhed og compliance:** Konfiguration af sikkerhedsindstillinger, adgangskontrol og eventuelle krav til opkaldsoptagelse skal adresseres i overensstemmelse med virksomhedens politikker og lovgivning.

Valg af partner

At vælge den rette partner er kritisk for en succesfuld implementering og langsigtet drift – især for internationale virksomheder. Find en partner, der:

- **Har dokumenteret erfaring med integration af telefoni ind i Teams:** Vælg en udbyder med dyb teknisk ekspertise og en historik med succesfulde Teams-telefoni implementeringer.
- **Tilbyder de rette integrationsservices:** Partneren skal kunne tilbyde den tekniske løsning, der passer bedst til jeres behov og infrastruktur.
- **Har global rækkevidde og lokal ekspertise (hvis relevant):** For internationale virksomheder er det afgørende, at partneren kan levere tjenester, lokale numre og support i de relevante lande samt har kendskab til lokal lovgivning.
- **Leverer robust support og service level agreements (SLA'er):** Sørg for at sikre jer, at partneren tilbyder den nødvendige support (f.eks. 24/7 for globale operationer) og klar SLA-definition for opetid og servicekvalitet.
- **Fokuserer på sikkerhed og compliance:** Partneren skal have stærke sikkerhedsprocedurer og kunne understøtte jeres compliance-krav.

- **Tilbyder fleksibilitet og skalerbarhed:** Løsningen skal nemt kunne tilpasses ændringer i jeres organisation.
- **Forstår jeres forretning:** En god partner agerer som rådgiver og hjælper jer med at optimere løsningen til jeres specifikke forretningsmål.

En vellykket implementering, understøttet af den rette partner, sikrer, at I realiserer det fulde potentiale af jeres investering i integreret kommunikation.



Konklusion – Grib muligheden for transformation

Rejsen mod en fuldt integreret kommunikationsplatform med Microsoft Teams og telefoni er mere end blot en teknologisk opgradering. Det er en strategisk transformation, der ruster jeres virksomhed til fremtiden. Ved at bryde med opdelt systemer og ineffektive arbejdsvaner kan I skabe en mere agil, produktiv og konkurrencedygtig organisation.

For CEO'en: Integrationen styrker samarbejdet, accelererer innovation og forbedrer kundeoplevelsen. Det driver top- og bundlinjevækst og styrker virksomhedens markedsposition, både nationalt og internationalt.

For CFO'en: Konsolidering af systemer, reduktion af hardware behov og potentielt lavere driftsomkostninger giver håndgribelige besparelser og en mere forudsigelig omkostningsstruktur. Investeringen leverer et klart afkast gennem øget effektivitet og reduceret spild.

For CIO'en: Centraliseret administration, øget skalerbarhed, forbedret sikkerhed og en fremtidssikret, cloud-baseret platform forenkler IT-driften og frigør ressourcer til strategiske initiativer. Integrationen positionerer IT som en driver for forretningsværdi.

Uanset om jeres virksomhed primært opererer i Danmark eller har en betydelig international tilstedeværelse, tilbyder integrationen af telefoni ind i Teams markante fordele.

For de internationalt orienterede virksomheder forstærkes disse fordele yderligere ved at samarbejde med en erfaren global partner, der kan håndtere kompleksiteten og sikre en gnidningsfri, compliant og omkostningseffektiv løsning på tværs af grænser.

At tage skridtet nu er ikke blot at løse gårsdagens problemer, men at positionere sig til at udnytte morgendagens muligheder.



Næste skridt

Potentialet er tydeligt, men vejen til realisering kræver handling. Vi opfordrer jer til at:

- 1 Vurdere jeres nuværende kommunikations-setup:**
Identificér de specifikke smertepunkter og ineffektiviteter forårsaget af fragmentering.
- 2 Definere jeres behov og mål:**
Hvad ønsker I at opnå med en integreret løsning (øget produktivitet, lavere omkostninger, bedre CX, global standardisering)?
- 3 Indgå i dialog med en ekspertpartner:**
Diskutér jeres situation, og udforsk de løsningsmuligheder, der bedst matcher jeres behov og ambitioner.

Vi står klar til at hjælpe jer med at analysere jeres specifikke situation og skitsere en konkret plan for, hvordan I kan transformere jeres kommunikation og samarbejde. Kontakt os for en uforpligtende drøftelse, og få en skræddersyet vurdering af potentialet for jeres virksomhed.



Dstny Group er Europas
største leverandør af
cloud-baseret erhvervs-
telefoni. Vi leverer Teams
integrations services
i 80 lande.

Hovedkontor

Skodsborgvej 305 D
2850 Nærum

Tlf: (+45) 8888 7777

Aarhus

Danmarksvej 26
8660 Skanderborg

Tlf: (+45) 8888 7753

Aalborg

Bouet Møllevej 5, 1.sal
9400 Nørresundby

Tlf: (+45) 8877 6970

dstny