



# Molnbaserad företagstelefon

Smidig upplevelse i dator, mobil och  
fast telefon



Datacenter i Sverige

Support på svenska

# MBX

## Flexibel telefoni för företag i alla storlekar

MBX är vår egenutvecklade telefonväxel som har förfinats sedan 2002. Den används idag av tusentals företag i olika branscher och är byggd för att ge flexibel och pålitlig telefoni.

### PRISVÄRD & SKALBAR

En prisvärd och skalbar lösning som kan anpassas efter verksamhetens behov.

### OPERATÖRSOBEROENDE

Använd mobilabonnemang från valfri operatör.

### ENKEL ATT ANVÄNDA

Utformad för att vara enkel att använda, oavsett teknisk kompetens.

### SMARTA FUNKTIONER

Smarta funktioner och tilläggstjänster som effektiviserar samtalshanteringen.

# Så fungerar MBX

MBX erbjuder ett brett utbud av funktioner och tilläggstjänster som kan anpassas efter verksamhetens behov. Välj vilka funktioner som ska ingå och lägg enkelt till eller ta bort tjänster över tid. Betala endast för det ni faktiskt använder.

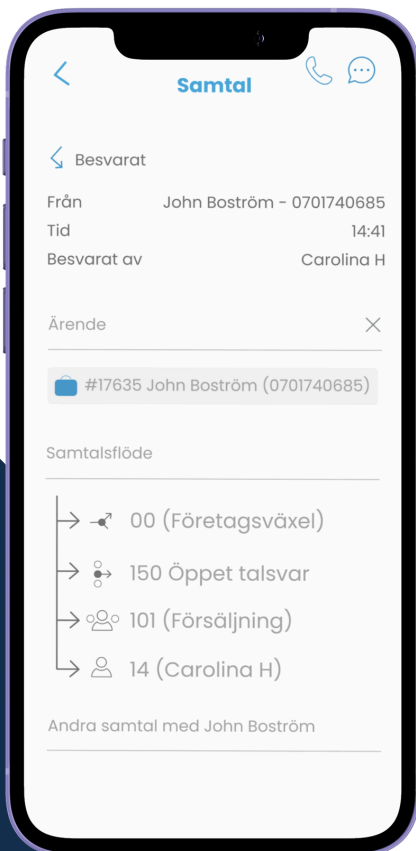
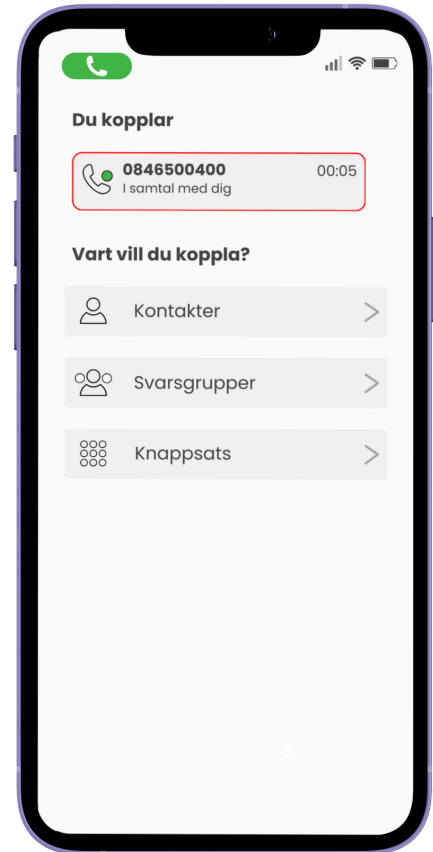
## Samtalsinformation

Vid inkommande samtal presenteras tydlig information direkt på skärmen. Det framgår om samtalet ringt till en användare eller via en gemensam svarsgrupp, vem som besvarade samtalet samt hur hela samtalsflödet har hanterats i växeln.



## Koppla

Inkommande samtal kopplas snabbt och enkelt till rätt kollega eller svarsgrupp. Det går att välja mellan direktkoppling eller övervakad koppling beroende på hur samtalet ska hanteras.



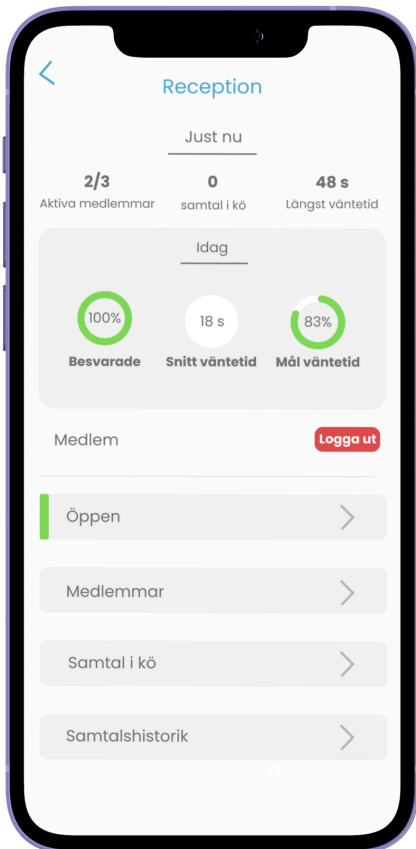
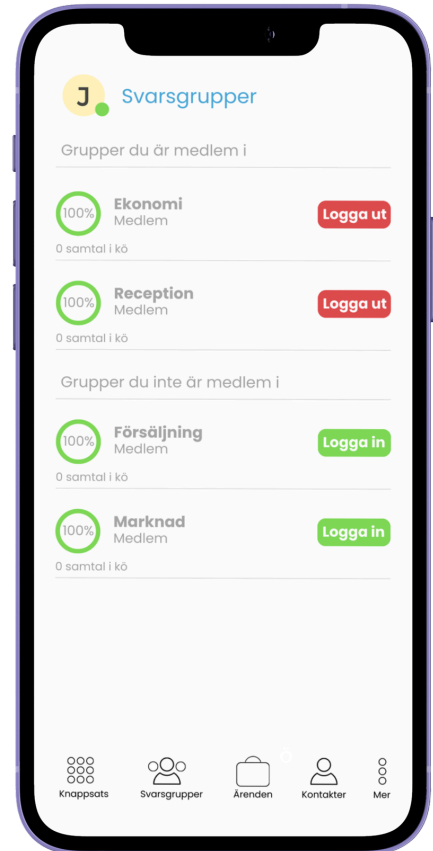
## Följ samtalsflödet

Få full överblick över hur varje samtal har hanterats i växeln. Det framgår var samtalet har ringt in, vilket knappval som gjorts, om det gått direkt till en användare eller via en svarsgrupp, vem som besvarade samtalet samt hur länge samtalet pågick.

## Svarsgrupper

Flera medarbetare kan hantera inkommande samtal tillsammans, vilket gör det enkelt att fördela samtal och säkerställa god tillgänglighet.

Medlemmar kan logga in och ut ur svarsgrupper vid behov eller tillfälligt pausa sin tillgänglighet.

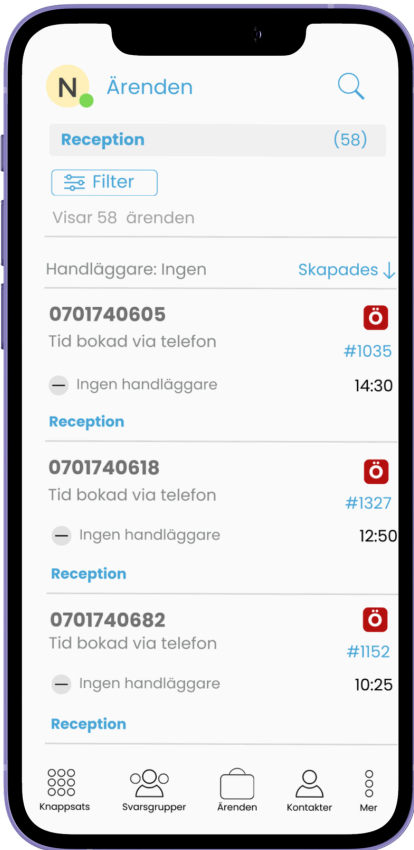
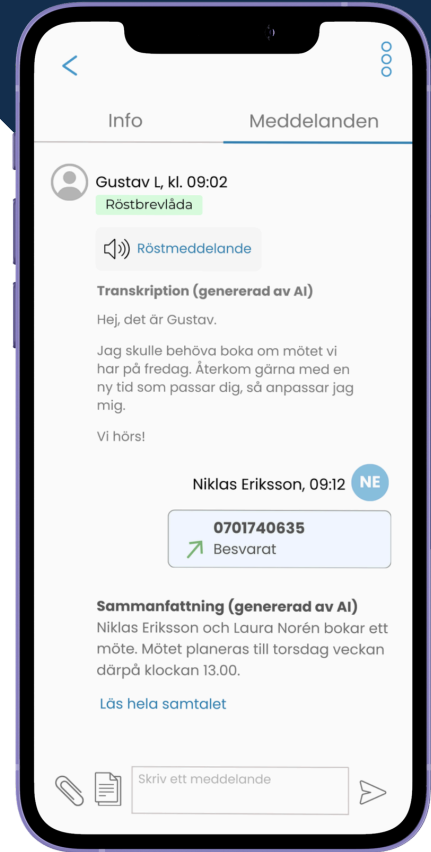


## Insyn i svarsgruppen

Översikten ger en tydlig bild av svarsgruppen med information om bemanning, samtal i kö, väntetider och andel besvarade samtal under dagen.

## AI-stöd

Med hjälp av AI kan både samtal och röstmeddelanden transkriberas, analyseras och sammanfattas. Det gör innehållet enkelt att ta del av i efterhand och ger ökad överblick samt smidig uppföljning.



## Callbackärenden

Med callback kan kunder begära att bli uppringda istället för att vänta i kö, vilket gör verksamheten nåbar även vid hög belastning eller utanför ordinarie arbetstid.

Callbackförfrågningar hanteras som ärenden och visas med tydlig information om status och återkoppling.

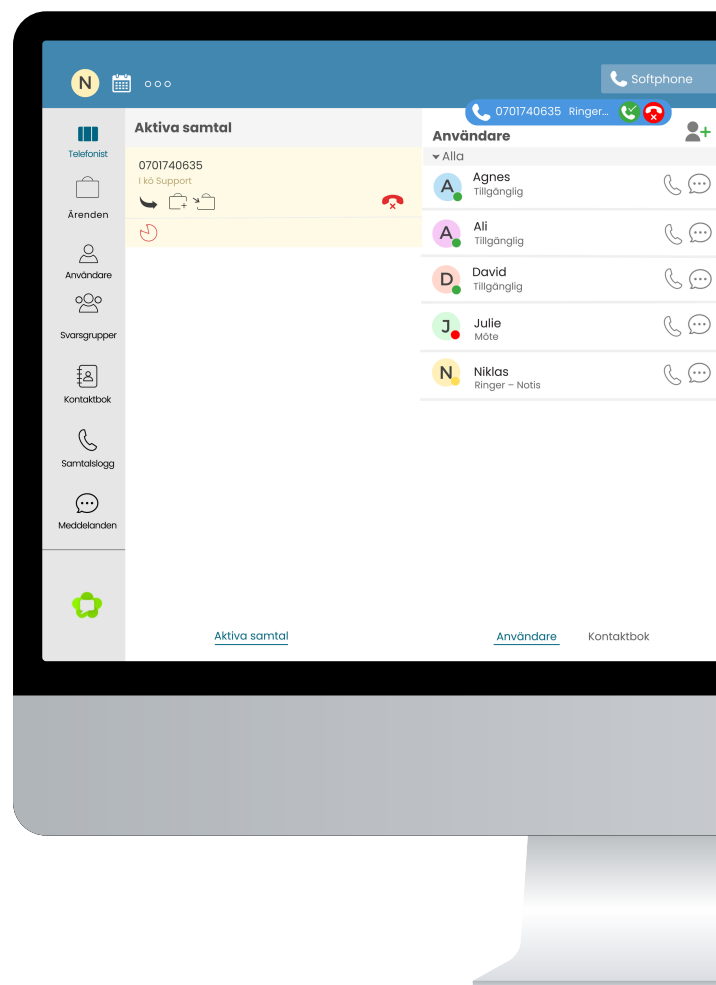
# Samma växel – oavsett enhet

Växeln kan användas som softphone på datorn, som mobilväxel och via fast telefon. Ni väljer själva vilka enheter som ska användas beroende på vad som passar ert företags arbetssätt bäst.

## Softphone på datorn

Softphone gör det möjligt att ringa och ta emot samtal direkt från datorn. Det är ett smidigt alternativ för medarbetare som hanterar många samtal och vill ha all information samlad i samma vy.

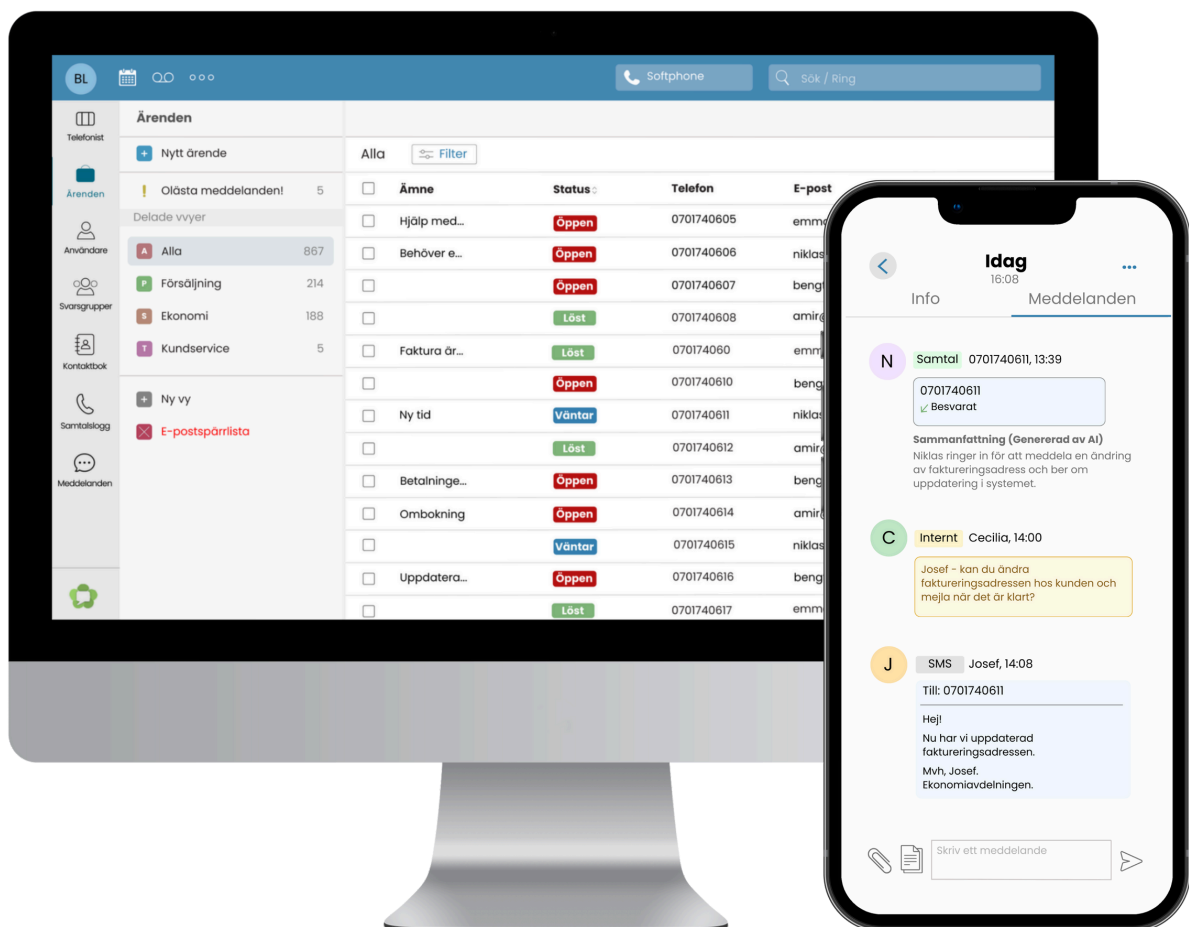
- ✓ Enkel att anpassa efter verksamheten
- ✓ Smidig hantering av inkommande samtal
- ✓ Bättre överblick och samarbete



# MBX Service Desk – ärendehanteringssystem

MBX Service Desk är ett tillval till telefonväxeln som samlar **samtal**, **e-post** och **sms** i samma system. Genom att uppgradera växeln med ärendehantering får ni all kundkontakt samlat på samma ställe.

Ärenden hanteras i samma gränssnitt som telefonin, vilket förenklar samarbetet och ger en mer strukturerad arbetsdag med bättre kontroll över kunddialogen.



# Fler tilläggstjänster

BankID-legitimering

Betalsamtal

Behåll plats i kön

Blacklist

Callback

Fax till e-post

Gemensam telefonbok

Fördröjd hänvisning

Guldnummer

Internationella samtal

Internchatt

Integration Microsoft  
teams & Outlook

Medlyssning

Prioriterade nummer

Profiler

Samtalsinspelning

Separat fakturering

SMS

Softphone i mobilen

Statistik

Svarstjänst

Telefonistvy

Telefonkonferens

Videokonferens

Videosamtal

**... Men detta är fortfarande bara några av många funktioner! Ta kontakt med oss för komplett lista.**

# Unika branschlösningar

Tack vare ett nära samarbete med våra kunder och partners har vi tagit fram flera branschanpassade lösningar som är anpassade efter olika verksamheters behov.



## Vård & omsorg

VårdX3 är en helhetslösning för vårdcentraler och samtalsterapeuter där video- och chattbesök, telefoni och callback samlas i samma plattform, tillsammans med tillhörande ärende- och schemaläggningshantering.



## Kundservice

Samtal och e-post från kunder hanteras som ärenden i plattformen. Det ger full överblick över inkommande kundärenden och skapar förutsättningar för effektivt samarbete mellan kollegor.



## Hotell

Med vår hotellösning kan hotell effektivt hantera funktioner som städning, väckning och intern kommunikation. Lösningen har även integrationer med utvalda hotellsystem för ett smidigare arbetssätt.



## Retail

Butiker och e-handel har höga krav på tillgänglighet. Vår plattform fungerar i fysiska butiker, webbutiker, på huvudkontor och på lager, och används av ett stort antal butiker runt om i landet.



## Fastighet

Vår plattform samlar kommunikation mellan huvudkontor, förvaltning och tekniker i fält. Lösningen stödjer bland annat ärendehantering för kundservice och felanmälan, porttelefoner samt telefonitjänster anpassade för fastighetsförvaltning.



## Skola

Vår skollösning är anpassad för en eller flera skolor och förenklar kommunikationen mellan elever, föräldrar och skolpersonal. Lösningen kan utformas efter verksamhetens specifika behov.



## Skräddarsydda lösningar

Med bred erfarenhet inom telekom och kommunikation arbetar vi nära våra kunder för att ta fram lösningar anpassade för specifika behov. Tjänster kan skräddarsys utifrån verksamhetens krav och förutsättningar.



## Erfarenhet som gör skillnad

Med lång erfarenhet inom kundservice och kundkontakt har vi en djup förståelse för hur ärenden hanteras i praktiken. Lösningen är framtagen i nära samarbete med verksamheter för att förenkla vardagen, skapa struktur och spara tid.

## Kontakta oss på:

[kontakt@telekomcenter.se](mailto:kontakt@telekomcenter.se)

018 495 04 90

Powered by Wx3 Telecom