



BOOK OF FLOW

Enklare, roligare och mer effektiv
kommunikation för ditt företag.



Det här är Flow

Flow 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 Flow. Tjänsten är lätt att själv justera efter behov - i Flow löser du all administration själv.

Det bästa av allt är att Flow 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.



Licenser istället för abonnemang

Flow 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.

FLOW USER	FLOW FIXED	FLOW 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.

Startup

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 anknytning 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.



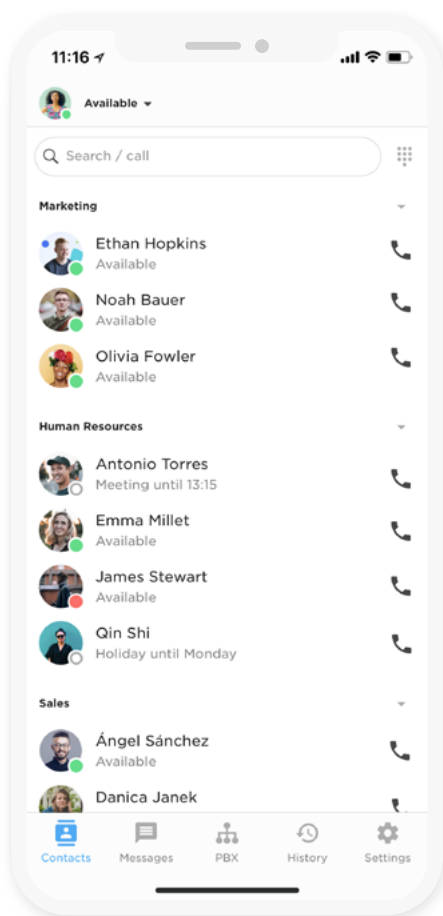
FYLL PÅ SURF

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

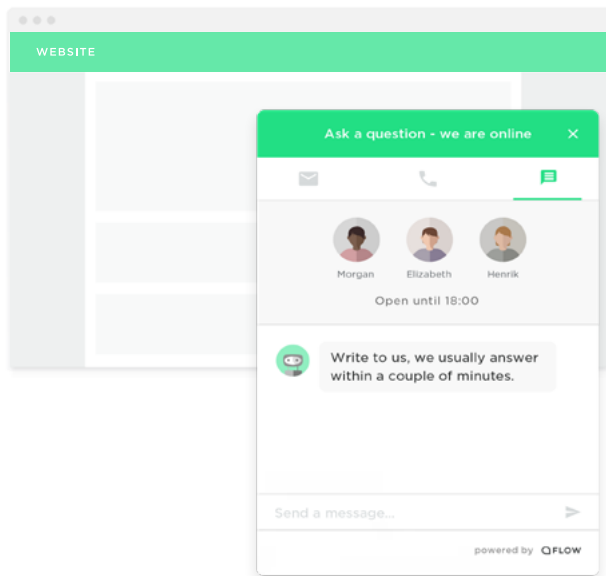
Med realtidsstatistik får du koll på alla dina köer.



VÄXEL

Öppna & stäng växel med ett klick eller schemalägg.

Funktioner i Flow



BLI LÄTT ATT NÅ MED FLOW WIDGET

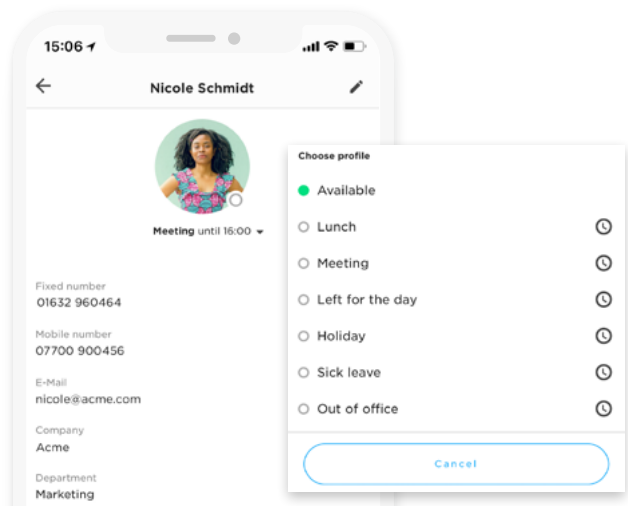
Flow Widget är dina kunders bästa vän på hemsidan och den maxar din kundsupport. Den visar väntetiden i din telefonkö, ditt företags öppettider och kontaktuppgifter och du kan dessutom chatta direkt med dina kunder. Du kan till och med ändra färgen på widgeten så att den får samma känsla som ditt företag.

En del av dina kunder gillar att ringa, andra väljer att mejla och många vill chatta. Med chatten i Flow 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.

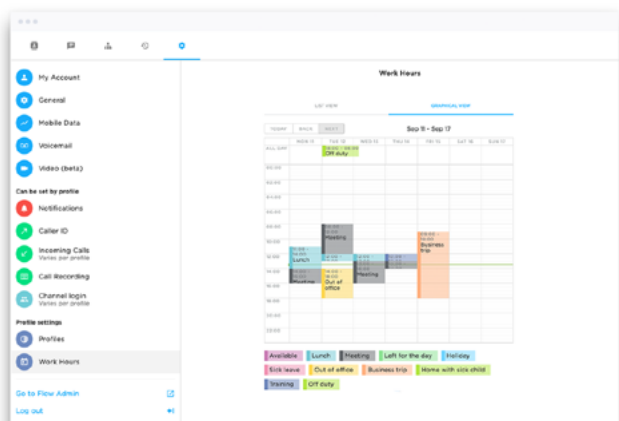
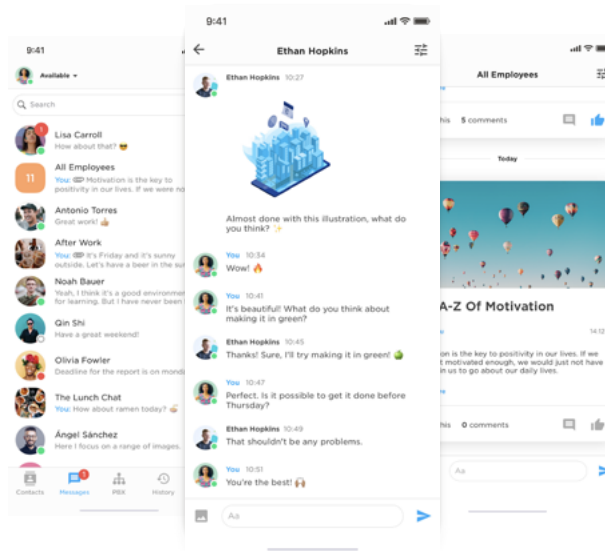


CHATT OCH GRUPPCHATT

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. I Flow 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



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.

KALENDERINTEGRATION

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

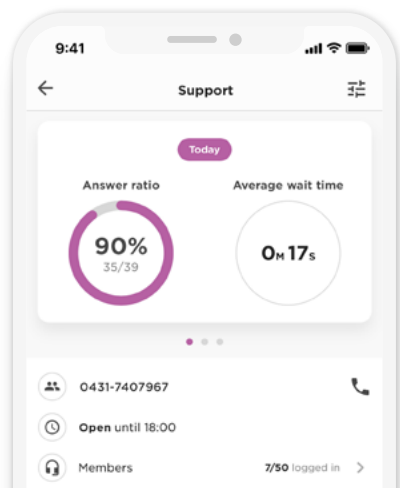
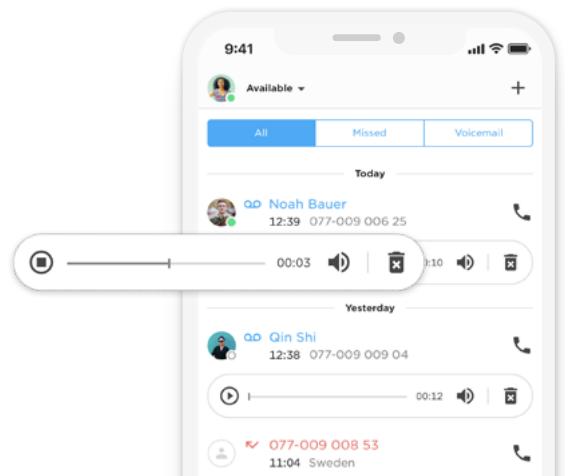
Exempel: Jag har lagt in ett kundmöte i min kalender som börjar klockan 10. När mötet startar ändras min profil i Flow automatiskt till "i möte" så att mina kollegor ser min status och ingringande kunder får rätt hänvisning.

VIDEOSAMTAL

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

RÖSTBREVLÅDA

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.

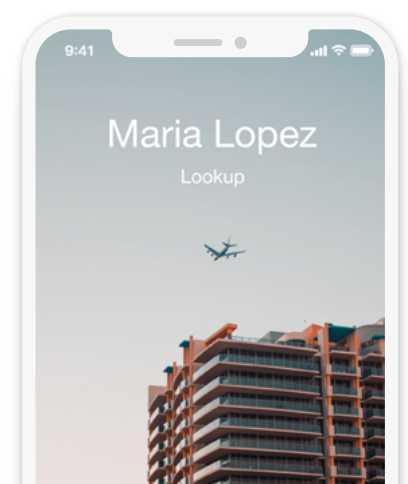


SENSATIONELL STATISTIK

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.

LOOKUP

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

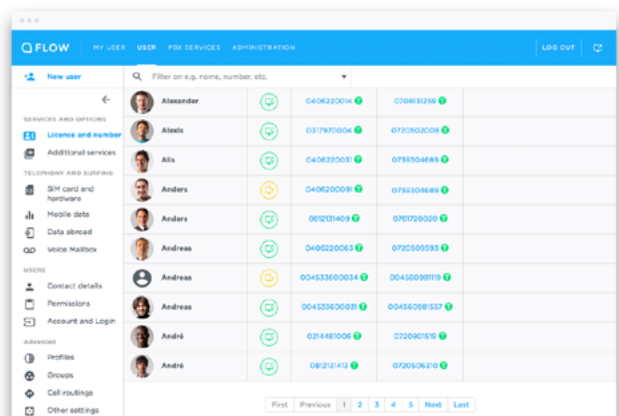
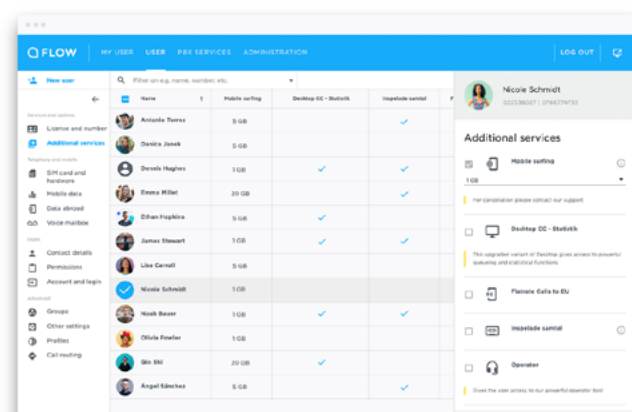


Gör-det-självt med Flow Admin

När förändringar sker inom ett företag påverkas telefoni och växelösning. Nya användare skall adderas, avdelningar och ansvarsområden förändras. Vi har lagt mycket tid på att kunna erbjuda självadministration i realtid, vilket gör att ni kan vara helt self-sufficient 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 Flow kan du själv lägga till surf, ställa in tilläggstjänster 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.



LICENSHANTERING

I Flow 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.



NI FÅR ALLTID DET SENASTE

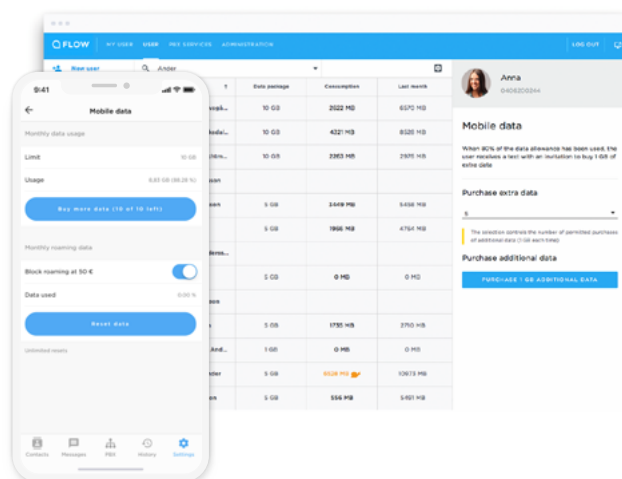
Hos oss får du alltid det senaste vi har att erbjuda. 70 utvecklare jobbar på att utveckla Flow för att följa dina behov. Alla uppdateringar på växel-tjänster, användartjänster, telefonistjänster och administratörstjänster ingår helt utan kostnad.

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 i Flow Admin 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.



Flow älskar integrationer



GOOGLE

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



MICROSOFT

Flow integrerar sömlöst med din Office365-lösning. Genom att enkelt logga in och koppla kontona en gång kan du låta din Office-kalender kontrollera din Flow profilstatus, göra dina office kontakter tillgängliga i Flow, och säkert logga in med ditt Microsoft-konto.



LIME CRM

Med Flow 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 Flow?



POWER BI

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



ZENDESK

Boosta dina agenter med Flow-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.



ENIRO

Okända nummer är ett minne blott. Med Telavox unika Lookup-tjänst integrerad till Eniro presenterar vi alltid vem som ringer dig, oavsett om det är en kontakt eller inte. Fungerar på alla våra appar!



UPSALES

Med Flow 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.



NILEX

Se vem som ringer innan telefonsamtalet besvaras. Agenterna har mycket information om kunden redan innan samtalet inleds och när samtalet är avslutat skapas en ny samtalslogg där all ny information automatiskt läggs till. Följ upp med rapporter om samtalen som kommer från Flow.

Tilläggstjänster

INSPELADE SAMTAL

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

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 vederbörandes tur i kön.

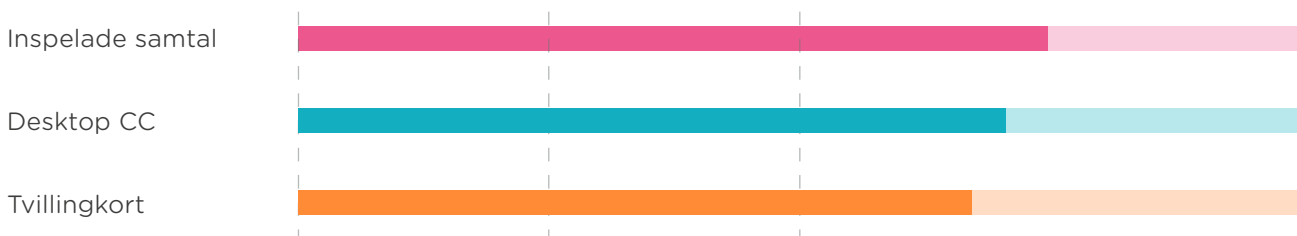
SKYPE FOR BUSINESS-INTEGRATION

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

DESKTOP CC

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

TOPP 3 använda tilläggstjänster



Desktop

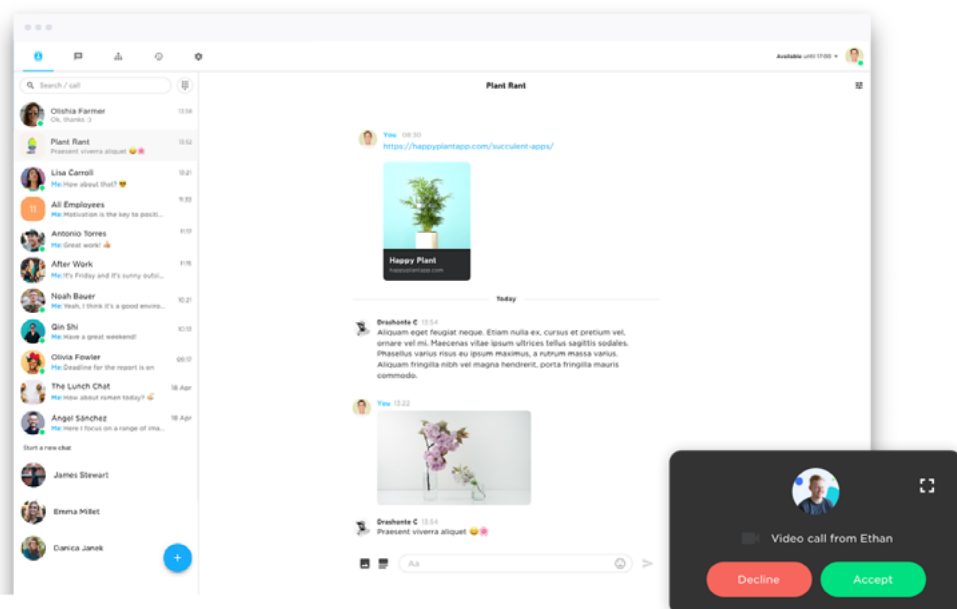
DESKTOP

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



Det bästa med Flow

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.

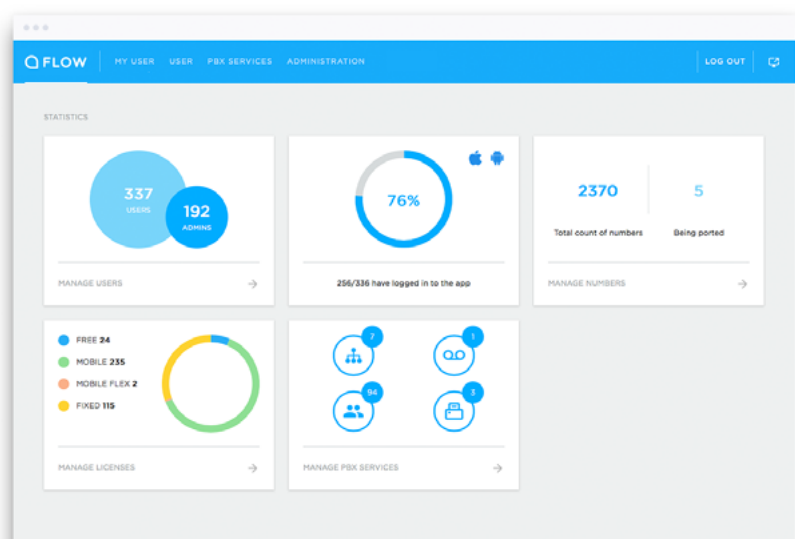
ALLT UNDER SAMMA TAK

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 växeln. Här kopplar du samtal, ser status på kollegor, chattar och mycket mer. Lika enkelt från mobilen som datorn.

I Flow Admin kan du enkelt administrera och få översikt över er kommunikationslösning



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

