

# mustalinjan PUOLUEELLINEN VERTAILU

SUOMALAINEN, RUOTSALAINEN JA NORJALAINEN  
MOBIILIVAIHDE VERTAILUSSA

# SISÄLTÖ

<b>1 VERTAILUN TAUSTAA</b>	<b>3</b>
<b>2 MIKÄ ON MOBIILIVAIHDE?</b>	<b>4</b>
2.1 MOBIILIVAIHTEEN TOIMINNALLISUUKSIA	4
2.2 MOBIILIVAIHTEEN ETUJA	5
<b>3 KENELLE MOBIILIVAIHDE SOVELTUU?</b>	<b>6</b>
3.1 ERILAISET MOBIILIVAIHTEET	7
<b>4 MOBIILIVAIHTEIDEN VERTAILU</b>	<b>8</b>
4.1 MOBIILIVAIHTEIDEN OMINAISUUDET	9
4.2 KÄYTETTÄVYYS	11
4.3 MOBIILIVAIHTEEN HINTA	12
4.4 ONKO MOBIILIVAIHDE OPERAATTORIVAPAA?	13
<b>5 OMINAISUUSTAULUKKO</b>	<b>14</b>

# 1 VERTAILUN TAUSTAA

Moontalk Oy on suomalainen teleoperaattori, joka on kehittänyt markkinoille täysin kotimaisen Mustalinja-mobiilivaihteen.

Tässä oppaassa kerromme, mikä on mobiilivaihte ja tuomme esille, mitä mobiilivaihteilla tehdään. Lisäksi vertailemme Mustalinjaa ruotsalaiseen ja norjalaiseen mobiilivaihteeseen.

Mobiilivaihteet kehittyvät – myös muilla toimijoilla kuin meillä – joten vertailu saattaa vanheta. Tarkista ajantasaiset faktat aina ennen hankintapäätöstä. Tämän vertailun tarkoitus on auttaa sinua siinä tehtävässä.



## 2 MIKÄ ON MOBIILIVAIHDE?

Ennen monissa yrityksissä oli käytössä kiinteä puhelinvaihde tai yrityksen puhelinkeskukseksi toimi lankapuhelin toimiston pöydällä. Nämä ratkaisut olivat kalliita, tilaa vieviä tai käytännössä kankeita. Näiden ratkaisujen tilalle on tullut mobiilivaihde, joka on joustava, nopea ja edullinen tapa tehostaa yrityksen puhelinliikennettä sekä parantaa tavoitettavuutta ja asiakaskokemusta.

Mobiilivaihde puolestaan toimii yleensä mobiilisovelluksella, jolla voidaan hallita omaan puhelimeen saapuvia puheluja. Mobiilivaihteen toimittajan kanssa määritellään yhdessä tekniset toiminnallisuudet, jotka ohjaavat mobiilivaihteen toimintaa. Näin asiakas saa aina sellaisen mobiilivaihteen, joka parhaiten soveltuu juuri hänen yrityksensä tarpeisiin.

### 2.1 MOBIILIVAIHTEEN TOIMINNALLISUUKSIA

- puhelujen ohjaukset yrityksen aukioloaikoina
- mobiilivaihteella voi myös ohjata saapuvia puheluja eri henkilöille, kuten esim. ajanvarauksen ja laskutuksen puhelut, vaikka asiakas soittaisi aina samaan numeroon. Näin asiakas saa heti langan päähän oikean henkilön.

- Mobiilivaihteeseen voi määrittää tiedotteen, jonka asiakas kuulee, mikäli puheluun ei ehditä vastaamaan. Tiedote kertoo asiakkaalle, että hänen puhelunsa on huomioitu ja hänelle soitetaan pian takaisin. Tämä sitouttaa puhelun tehnyttä asiakasta eikä hän siirry välittömästi soittamaan seuraavalle palveluntuottajalle.

## **2.2 MOBIILIVAIHTEEN ETUJA**

- nopeampi asiakaspalvelu
- hyvä tavoitettavuus ja asiakaskokemus
- voit määritellä itse puhelujen ohjaamisen ja vaihteen toiminnan
- läsnäolotiedon avulla säästyy omaa ja asiakkaan aikaa
- puhelujen yhdistäminen onnistuu
- ei ylimääräisiä laite- tai ohjelmistohankintoja

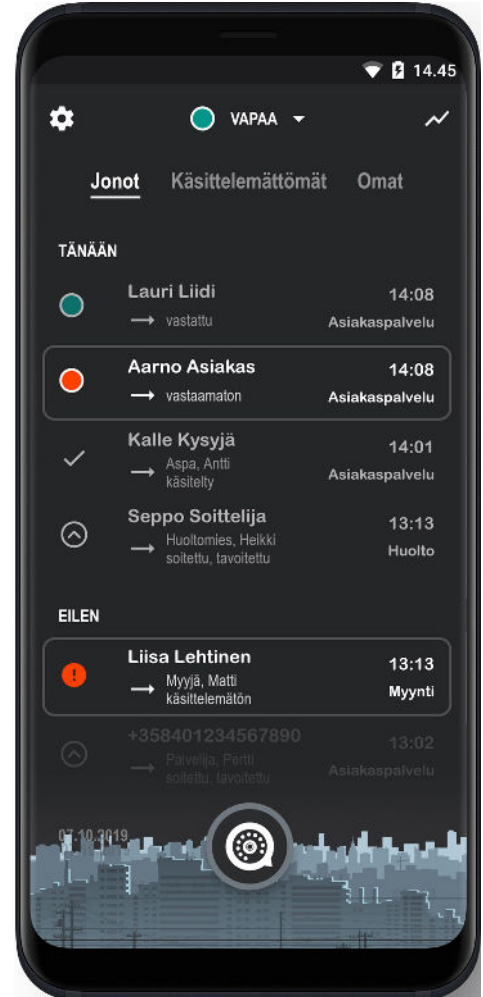
**Vinkki: Kannattaa miettiä, mitkä mobiilivaihteen ominaisuudet ovat juuri teidän yrityksellenne olennaisia.**

### 3 KENELLE MOBIILIVAIHDE SOVELTUU?

Teknisesti mobiilivaihde on hyvin joustava ja skaalautuva, joten periaatteessa se soveltuu kaikenkokoisille yrityksille. Mobiilivaihteen tarvetta kannattaa enemmän ajatella yrityksen näkökulmasta:

- Onko teillä tuote tai palvelu, jossa nopea tai varma tavoitettavuus on kriittinen tekijä liiketoiminnan kannalta?
- Onko teillä esimerkiksi päivystystoimintaa tai palveluliiketoimintaa, kuten huolto tai myynti, jossa tavoitellaan nopeaa vasteaikaa asiakkaalle?
- Onko asiakaskokemus teille tärkeä liiketoimintatekijä?
- Käytetäänkö teidän yrityksessänne nykyisin aikaa vastaamattomien puhelujen hoitamiseen (selvitykseen, onko puhelu hoidettu vai ei)?
- Jääkö teille vastaamattomia puheluja hoitamatta? Tai tiedetäänkö sitä nykyisin, varmasti?

Jos tämän tyyppisiin kysymyksiin on vastauksena kyllä, on mobiilivaihde merkittävä tekijä yrityksen kilpailukyvyn parantamisessa.



Kuva 2. Puheluloki on mobiilivaihteiden perusominaisuus

## 3.1 ERILAISET MOBIILIVAIHTEET

Mobiilivaihdepalveluja tarjoavia yrityksiä on suomessa muutamia. Mobiilivaihdetta harkitessa on muistettava, että eri toimijoiden palvelun laatu, sisältö ja hinta ovat varsin vaihtelevia. Siksi kannattaa ensin kartoittaa, mitä ominaisuuksia tarvitsee ja tutkia sitten näitä vaihtoehtoja tarkemmin.

### **MIKÄ ON OHISOITTO?**

**Moderni mobiilivaihde tunnistaa, kun asiakas on ensin yrittänyt soittaa esimerkiksi yrityksen kutsunumeroon tuloksetta, ja on sitten soittanut yritykseen johonkin toiseen numeroon, esimerkiksi myyjälle ja saanut tämän kiinni. Tämä merkitään ohisoitetuksi puheluksi.**

# 4 MOBIILIVAIHTEIDEN VERTAILU

**Mobiilivaihteita voi vertailla joko:**

- ominaisuuksien tai toiminnallisuuksien perusteella
- käytettävyyden perusteella
- hinnan perusteella
- operaattorin perusteella

## **MIKÄ ON LÄSNÄOLOTLA?**

**Käyttäjä valitsee läsnäolotilan oman mobiililaitteen sovelluksesta tai verkkoselaimen kautta. Läsnäolotila kannattaa pitää ajantasaisena, näin puhelimeen ei yhdisty yrityksen puhelujonoihin tulevia puheluja. Läsnäolotila-merkinnällä voi myös viestiä omalle organisaatiolle, onko käyttäjä tavoitettavissa tai esim. kokouksessa, lounaalla tai lomalla.**



## 4.1 MOBIILIVAIHTEIDEN OMINAISUUDET

Mobiilivaihteissa on tarjolla erilaisia useita ominaisuuksia, joita kannattaa vertailla.

Muutama toiminnallisuus on yleisesti saatavilla lähes kaikista mobiilivaihteista:

- takaisinsoittotiedote
- puheluloki saapuneista puheluista
- IVR-valikko
- läsnäolotila

### **ÄLYKÄS TAKAISINSOITTOJÄRJESTELMÄ**

**Mikäli yritykseen saapuvaan puheluun ei päästä vastaamaan, saa soittaja tiedotteen sekä takaisinsoitto-lupauksen Mustalinja-mobiilivaihteessa.**

**Mustalinja-sovelluksesta taas koko organisaation on mahdollista nähdä reaaliaikaisesti yritykseen saapuneiden puhelujen tilanteen – kuinka paljon puheluja on tullut, mitkä puhelut on hoidettu sekä kaikki hoitamattomat/käsittelemättömät puhelut. Näin Mustalinja viestii koko organisaatiolle ja tehostaa yritykseen saapuvien puhelujen hoitamista.**

## **Lisätoiminnallisuuksia tarjoavat vain tietyt toimijat. Tällaisia toimintoja ovat mm.:**

- Älykäs takaisinsoittopalvelu. Se näyttää reaaliaikaisesti yritykseen saapuneet puhelut, mutta näyttää myös puhelujen tilan (vastattu, vastaamaton, takaisinsoitettu, yhdistetty tai ohisoitettu, jolloin on tavoitettu toinen henkilö yrityksestä)
- reaaliaikainen raporttiikka yrityksen puhelinliikenteestä
- lomavastaaja ja läsnäolotila, jota voi hallita omasta mobiilisovelluksesta
- soittajan tunnistus, myös iPhonelle
- puhelujen tallennus ja puhelutallenteiden hallinta mobiililaitteella ja web-selaimella
- integroinnit ja reititykset ERP- ja CRM-järjestelmiin
- GSM 2.0, jossa gsm-numero toimii myös yrityksen numerona

Toiminnallisuuksia on tarjolla useita muitakin, ja niitä kannattaa verrata oman yrityksen tarpeeseen.

### **SOITTAJAN TUNNISTUS**

**Parhaissa mobiilivaihteissa on toiminto, joka tunnistaa ja näyttää saapuvan puhelun soittajan tiedot, vaikka tietoa ei olisi tallennettuna puhelimen yhteystietoihin ja mikäli puhelinnumero ei ole salainen.**

## 4.2 KÄYTETTÄVYYS

Käytettävyyden merkitystä ei kannata aliarvioida ja siksi mobiilivaihteesta kannattaa ehdottomasti pyytää henkilökohtainen esittely, jolloin voi nähdä mobiilivaihteen toiminnan käytännössä. Vain siten pystyy arvioimaan sovelluksen todellista käytettävyyttä ja soveltuvuutta. Jos käytettävyys on huono, sovellus jää käyttämättä. Tällöin mobiilivaihte ei tuo yritykselle etuja, vaan ainoastaan lisäkustannuksia.

Kannattaa myös selvittää jo hankintavaiheessa, että saat kattavasti tukea mobiilivaihteen käyttöönottoon ja henkilökunnan koulutukseen. Mobiilivaihteen käyttö on hyvin käyttäjäkeskeistä, jolloin sen tehokas hyödyntäminen vaatii, että oikeat toimintatavat otetaan yrityksessä heti käyttöön. Jos halukkuutta tai resursseja tähän ei ole, voi mobiilivaihteen hyöty jäädä vaatimattomaksi ja investointi kannattamattomaksi.

Yksi asia, jota kannattaa myös vertailla, on mobiilivaihteen asiakaspalvelu. Haluatko tehdä mahdollisimman paljon itse, esimerkiksi lisätä käyttäjiä tai asettaa henkilökunnan lomavastaajia internetissä toimivasta portaalista tai näppäinkoodeilla? Vai haluatko, että jokainen käyttäjä voi päivittää mahdollisimman pitkälle omat tietonsa itse, esimerkiksi läsnäolotilan ja lomavastaajan?



Kuva 3. Mustalinjassa on ainoastaan laatuinen raporttiikkatoiminto.

## 4.3 MOBIILIVAIHTEEN HINTA

Mobiilivaihteen hinta määräytyy useammasta tekijästä. Hintaan vaikuttavia tekijöitä ovat mm.:

- käytetty teknologia
- toimintojen laajuus ja kytkettävien puhelimien määrä

Eri palveluissa myös kytkentä-, koulutus- ja kuukausimaksut vaihtelevat ja niihin on syytä perehtyä ennen päätöksen tekoa.

Halvimmillaan järjestelmän, jossa on vain yrityksen pääasiallinen puhelinnumero ja siihen kytketyt puhelimet, voi saada muutamalla eurolla kuussa. Paremmissa mobiilivaihteissa on kattavammat palvelut, mutta perusmaksukin on muutamista kympeistä satasiin kuussa ja lisäksi tulevat liittymäkohtaiset maksut. Tässä kuitenkin kannattaa vertailla kokonaisuutta – mitä kuukausittainen maksu tuottaa yritykselle? Saako sillä enemmän asiakkaiden puheluja yritykseen, säästytkö omaa ja henkilökunnan aikaa?

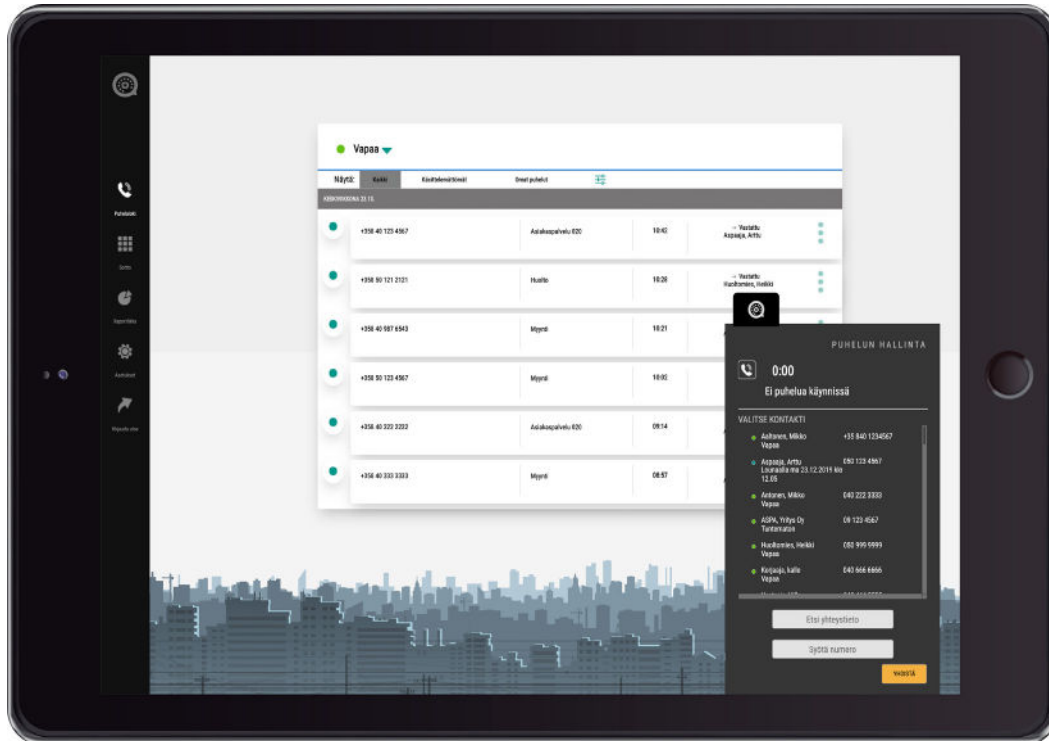
Kannattaa myös vertailla liittymien puheluhinnoittelua, joka tulee yleensä vaihdemaksujen päälle.

Vanhat puhelinlaskut kannattaa etsiä ja pyytää niiden pohjalta tarjousta puhe- ja datapaketien osalta.

## 4.4 ONKO MOBIILIVAIHDE OPERAATTORIVAPAA?

Osalla teleoperaattoreista on tarjolla oma mobiilivaihderatkaisu, joka toimii vain kyseisen operaattorin sim-korteilla. Osa mobiilivaihderatkaisuista on operaattorivapaita, jolloin sim-kortit voivat olla minkä tahansa suomalaisen operaattorin verkossa toimivia.

Jotkin ominaisuudet voidaan toteuttaa teknisistä syistä vain mobiilivaihdetta tarjoavan operaattorin kortilla. Myös tämä seikka kannattaa tarkistaa hankintavaiheessa.



Kuva 4. Mustalinjaa voi käyttää myös verkkoselaimella.

## 5 OMINAISUUSTAULUKKO

Oheisessa taulukossa on vertailtu puolueellisesti loppuvuodesta 2019 suomalaisen, ruotsalaisen ja norjalaisen mobiilivaihteen ominaisuuksia. Vaihteiden ominaisuudet kehittyvät koko ajan, joten tarkista ennen ostopäätöstä sinulle tärkeiden ominaisuuksien tilanne.

Apua vertailuun voit kysyä Mustalinjan mynnistä **08 4152 4000**.

OMINAISUUS	MUSTALINJA	ruotsalainen	norjalainen
Operaattorivapaa	✓	ei	ei
Mahdollisuus kahden operaattorin verkkoon	✓	ei	ei
Toiminta kokonaan käyttäjän hallittavissa mobiiliapplikaation kautta	✓	?	?
Puheluloki – vastaamattomat yrityspuhelut	✓	✓ (manuaalinen)	ei
Puheluloki – yrityksen hoidetut puhelut	✓	✓ (manuaalinen)	ei
Puheluloki – yritykseen ohisoitetut puhelut	✓	ei	ei
Puheluloki – yrityksen numerolla soitetut (kutsunumero) puhelut, vastatut ja vastaamattomat	✓	ei	ei
Oma läsnäolotila valittavissa	✓	✓	✓
Käyttäjien reaaliaikainen läsnäolotieto	✓	✓	?
Käyttäjän hallinnoima lomavastaaja	✓	✓	?
Lomavastaajan whitelist (yhdistää aina valittujen henkilöiden puhelut, mm. lomavastaajan ohi)	✓	✓	ei
IVR-valikot	✓	✓	✓

<b>OMINAISUUS</b>	<b>MUSTALINJA</b>	<b>ruotsalainen</b>	<b>norjalainen</b>
Helppokäyttöinen	✓	ei	ei
Käyttöönottokoulutus	✓	?	?
Käytönaikainen tuki (asiakaspalvelu)	✓	✓	✓
TLA-numerot	✓	✓	✓
Soittosarjat ja jonot	✓	✓	✓
Näkyvän numeron vaihto applikaatiosta	✓	✓	✓
Liitettävissä ulkoiseen vaihteenhoitopalveluun	✓	✓	✓
Web-käyttöliittymä	✓	✓	✓
Yritysnumerot	✓	✓	✓
Tiedotteet	✓	✓	✓
Soittajan tunnistus, myös iOS	✓	ei	ei
Puhelujen tallentaminen vakiona	✓	ei	ei
Reaaliaikainen raportointi, mobiili ja web	✓	ei	ei
iOS-applikaatio	✓	✓	✓
Android-applikaatio	✓	✓	✓
GSM 2.0 (Numero toimii samalla gsm-numerona ja yritysnumerona)	✓	ei	ei
Soitonsiirto	✓	✓	✓
Soitonsiirto soitettaessa	✓	ei	ei
Oman näytettävän numeron valinta mahdollista jokaisen puhelun kohdalla	✓	ei	ei
Puhelutallenteiden hallinta mobiili ja web	✓	ei	ei
Integroinnit ja reititykset ERP- ja CRM-järjestelmiin	✓	?	?

# **OTA YHTEYTTÄ!**

**Pyydä lisätietoa tai esittelyä  
Mustalinjasta.**

**08 4152 4000  
MYYNТИ@MUSTALINJA.FI  
WWW.MUSTALINJA.FI**





mustalinja