Løsningsark: Integrert Sky-Sentralbord

Dette dokumentet beskriver arkitekturen for advokatfirmaets nye, intelligente telefonsentral. Løsningen integreres sømløst med firmaets nye nettside og krever **ingen endringer** i advokatenes eksisterende mobilabonnementer eller maskinvare.

Kjernefunksjonalitet

- **Sømløs integrasjon:** Sentralbordet ruter samtaler direkte til de mobilene advokatene allerede har i lomma i dag (Telenor, Telia, Phonero, osv.).
- **Sekvensiell kø (Hunting Group):** Innkommende samtaler ruter automatisk videre fra mobil til mobil helt til noen svarer.
- **Ingen apper kreves:** For advokaten oppleves dette som en helt vanlig, ordinær telefonsamtale på mobilen.

To valgfrie modeller for drift

Vi kan rigge systemet på to ulike måter, avhengig av hvordan dere foretrekker å jobbe:

Modell 1: "Alltid Online" (Mest friksjonsfritt)

I denne modellen gjør advokatene absolutt ingenting. De er logget på hele tiden, og systemet følger en fast, programmert logikk.

- **Hvordan det fungerer:** Når en kunde ringer, søker systemet gjennom en fast liste med telefonnumre. Svarer ikke førstemann innen 15 sekunder, går den til neste, og så neste.
- **Tre måter å rute på (Dere velger selv):**
    - *Prioritert rekkefølge:* Ring alltid de yngre fullmektigene/resepsjonen først, og bruk partnerne som back-up hvis ingen svarer.
    - *Lik fordeling (Round Robin):* Systemet fordeler innkommende samtaler rettferdig ved å huske hvem som tok forrige telefon, slik at alle får lik tilgang på nye klienter.
    - *Parallellringing (Førstemann til mølla):* Det ringer på samtlige mobiler samtidig. Den som svarer først, får samtalen.
- **Møter og rettssaker:** Hvis en advokat sitter i et møte, avviser anropet eller har på "Ikke forstyrr", hopper sentralbordet videre til neste mann på under et sekund (se *Anti-Mobilsvar* nedenfor).

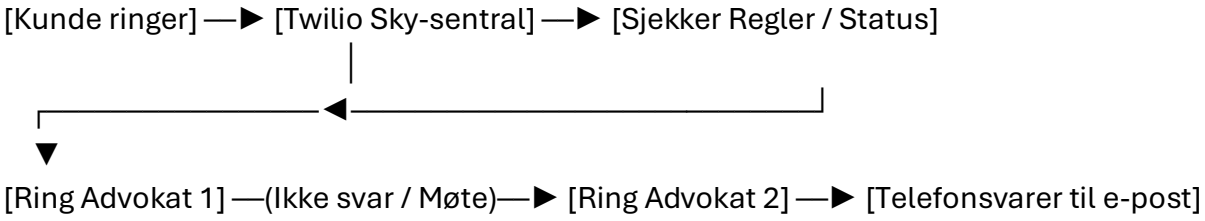
Modell 2: "Aktiv Status" (Mest kontroll)

Denne modellen passer hvis dere ønsker full kontroll over hvem som tar telefonen i løpet av arbeidsdagen.

- **Hvordan det fungerer:** Vi bygger et superenkelt kontrollpanel (en "Logg inn/ut"-knapp) på advokatens interne profilside på den nye nettsiden.
- **Smart ruting:** Når en kunde ringer hovednummeret, gjør systemet et lynraskt oppslag mot nettsiden og ringer *kun* de advokatene som faktisk har markert seg som "Tilgjengelig" akkurat nå.
- **Fleksibilitet:** Perfekt hvis man har en definert vaktordning, eller hvis man vil skjermes totalt når man har en intens arbeidsuke.

Teknisk Arkitektur & Garanti (Viktig for advokatene)

Løsningen bygges på **Twilio**, verdens ledende plattform for programmérbar cloud-telefoni (brukes av Uber, Airbnb og Shopify). Dette sikrer 99.99% oppetid.



1. "Anti-Mobilsvar"-sikring (Whisper & Confirm)

En kjent feil med enkle videresendingssystemer er at hvis en advokat har mobilen avskrudd, vil operatørens mobilsvarer svare, og kunden blir "fanget" der i stedet for at det ringer videre. Vår løsning løser dette med en **bekreftelsestast**:

- Når en advokat svarer mobilen, hører de en intern stemme: *"Anrop fra sentralbordet, trykk 1 for å koble til."*
- Kunden hører kun vanlig ringetone mens dette skjer. Hvis en mobilsvarer svarer, klarer den ikke å trykke "1". Systemet skjønner dette umiddelbart og ruter samtalen trygt videre til neste advokat.

2. Fallskjerm ved stengt kontor / Ingen svar

Hvis absolutt ingen svarer (eller hvis klokken er etter 16:00), rutes kunden automatisk til en profesjonell telefonsvarer: *"Takk for at du ringer. Alle våre advokater er for øyeblikket opptatt. Legg igjen en beskjed, så ringer vi deg opp."*

- Lydfilen blir umiddelbart sendt som en .mp3 direkte til firmaets felles-epost.

Hvorfor dette er bedre enn tradisjonelle Telenor/Telia bedriftsnett:

- **Ingen månedlige lisenser:** Dere betaler ikke dyre lisenser per bruker per måned. Det betales kun for faktiske ringeminutter (brøkdeler av øre via skyen).
- **Skreddersøm:** Siden vi koder dette inn i deres egen nettside-økosystem, kan vi endre ringerekkefølger, tidsstyring og regler på minutter.
- **Fremtidssikkert:** Kan senere utvides til å loggføre samtaletid, eller automatisk slå opp kunden i fagsystemet deres når det ringer.