Tryck för en kundservicösning där allt ingår Läs mer
× ANNONS

# Experterna: Så sänker du kostnaden för telefonin

Felix Björklund, 12 november, 2018

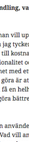
TELEFONI **Var ute i tid, lyssna på användarna och kontakta flera leverantörer.**
**Rätt förberedd kan man få till en effektiv och prisvärd telefonlösning. Här berättar två upphandlingsexperter om vad man bör tänka på.**

tendfor™
Nu fri POC!
× ANNONS

Företagens telefonibehov är i dag något helt annat än vad det var för bara ett par år sedan. Men trots att verkligheten har förändrats, säger många kvar med föråldrade och oflexibelaktiga avtal. Hur gör man då för att sänka sina kostnader?

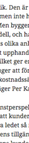
Telekom idag ringde upp experterna Per Karlbom, upphandlingskonsult med it och telekom som specialitet, samt Christoph Herly, affärsområdeschef ICT på Telemanagement, för att få bästa råden.

**Hur ska man som företag göra om man vill få ner kostnaden – men inte byta leverantör?**


Per Karlbom, upphandlingskonsult specialiserad på it och telekom

– Man kan ju jobba med det avtal man har. Det är väljs olika abonnemangsform och tillägg/gäster för olika medarbetare. Se över förbrukning och beteende – och justera abonnemangen där efter. Steg två är att diskutera leverandör avtal med den operatör man har. Det går att pressa på kostnaderna, men om man ska få ett avtryck i lägdderna så är det egentligen bara en konkurrenssnurr upphandling som ger effekt, säger Per Karlbom.

– Man kan gå ut i upphandling och ändå ha ambitionen att behålla sin leverantör. Men det är kanske inte helt etiskt, jag tycker att man måste respektera leverantörernas arbete och om man vill ha långsiktiga mera relationer till sina operatörer så är det här inget att förorda, utan man bör också vara öppen för att byta leverantör, säger Karlbom.


Christoph Herly, affärsområdeschef ICT på Telemanagement

– Viktigt är att man behöver ha tid. Börja omförhandlingen tidigt så har du en realistisk chans att få en bättre lösning. Ofta finns det en omförhandlingsklausul i många avtal. Och om man har det, kan man ju jämföra avtalet mot marknadspriserna – och ta diskussionen utifrån det. Men ofta när det gäller priset så handlar det om mindre justeringar. Dock kan det ge utslag på totalen. En sak som företag ofta äuidosäkter är att man beställer till flera tjänster och finesser, men är väldigt dålig på att avsluta de som inte har använda. Så efter att tag brukar man ha samlat på sig en hel del tjänster som inte används. Så just där finns det stort potential att minska kostnaderna, säger Christoph Herly.

**Och om man väljer att gå ut i upphandling, vad är viktigt att tänka på då?**

– Det första man ska tänka på är vad man vill uppnå. Det måste finnas ett mål med upphandlingen och jag tycker att det finns man bör tänka på innan man kommer till kostnader är: "Har ser nuläget ut? Är vi nöjda med den funktionalitet och servicenivå vi har? Kan vi få en effektivare verksamhet med ett modernare upplägg?". Jag tycker att en ben ska att göra är att intervjua användare och behållare för att se hur de helhetsbild av hur ens telefoni ser ut – och vad man kan göra bättre, säger Per Karlbom.

– Då måste man tänka igenom hur man använder – och hur man kommer att behöva använda telefoni. Vad vill användaren ha? Här måste man lägga fokus på att från verktyg. Det är inte säkert att förklädande system som hänvisning är det som kommer behövas. Utan ta interna telefonkataloger och intuitiv användarupplevelse är exempel som istället är viktigt att ta med i upphandlingen. Att prata med verksamheten och de som ska använda tekniken är viktigt, säger Christoph Herly.

**Någon särskild del man ska titta extra på?**

– Lägg ner tid på trafikstatistik. Den är otroligt viktig. När man får en prislista av leverantören, men inte har gjort sin hemläxa – då har man svårt att läsa den. Men bygger man en leverantörsneutral trafikmodell, och har med sin statistik – då kan man jämföra leverantörernas olika anbud mot varandra. Då sitter man även med ett förstärkt upphandlingsverktyg som man kan ha med vid förhandlingen, vilket ger en mer effektiv dialog. Jag har varit med om många gånger att företag som hatt en robust mall kunnat få till drastiska kostnadssänkningar när man kunnat göra korrekta jämförelser, säger Per Karlbom.

– Man får inte tappa kundfokuset perspektivet. I första ledet saa man lösa tillgänglighetens så att kunderna kan kommunicera med ens organisation, men i andra ledet så måste man säkra den bakomliggande organisationens tillgänglighet. Det är ju centralt att lösningen ska göra så att ens kunder kommer rätt. Men sedan måste man ju tänka på att telefonin inte längre bara är abonnemang för medarbetare utan en del i ett större verktyg. Därför är det viktigt att ge upp sin behovsanalys grundligt, säger Christoph Herly.

**Att man gör sin hemläxa och vet vad man upphandlar är alltså grunden, men vad ska man göra sedan?**

– Ska man förändra sitt arbetssätt så tar det tid, det ska man vara medveten om. Det är denna processförändring som tar tid – inte att köpa in ett system. Därför bör man tillsätta en projektgrupp i god tid inför upphandlingen. Den stora kostnadsförbättringen i en upphandling är att man får en effektivare organisation som blir mer tillgänglig för dessa kunder. Traditionella system har varit ganska hämmande för lönsamheten, faktiskt mycket mer än vad man tror, säger Christoph Herly.

– En upphandlingsprocess påverkas av vad man vill göra och här gäller det att tänka efter. Och här finns det inga enkla svar. Visst kan man ta ett helhetsbegrepp på ett större antal tjänster och endast ha en leverantör, men då sitter man i en sits där det finns färre leverantörer och större konkurrens, säger Per Karlbom.

**Så ett allomfattande avtal behöver inte vara det mest kostnadseffektiva?**

– Nej, absolut inte. Storlekt är inte alltid fördelaktigt – jag har sett riktiga skräckexempel på att så inte är fallet. Det är inte givet att man får alla skalfördelar av att gå ut och omfamna all telefoni och dataekonomisektion och kanske Call Centre-lösning i en enda stor upphandling. Å andra sidan kan en större upphandling ge ett bättre förhandlingsläge eftersom leverantörer säkss om en större kaka.

När det gäller internationella telefoniupphandlingar är jag dock generellt ganska skeptisk. Lokala avtal har ofta fördelar som internationella inte kan matcha, säger Per Karlbom.

– Generellt säger vi att man ska välja var sak för sig. Det finns så många specialiserade leverantörer i dag som är oerhört duktiga på sin sak. Vissa saker vill man ha löpande på längre tid, men för en del saker vill man inte ha det. Då ska man särskilja det i olika avtal. Visst kan man använda samma leverantör, men man måste ha fribeten att kunna byta ut delar för sig, säger Christoph Herly.

**Hur kan man veta om man ska handla stort eller lokalt?**

– Det finns som sagt inga enkla svar, utan det krävs kunskap och fingerspitzgeskänsla. Det man ska titta på är att en leverantör måste ha organisationen att backa upp det som efterfrågas i upphandlingen. Förvissa sig om att organisationen kan leverera på ett effektivt sätt. Därför kan det vara dyrare och krångligare att ha ett stort internationellt omfattande avtal som är svårövervakadtill med många mellanhänder – än att ha lokala avtal.

**Vad ska man akta sig för?**

– Jag har uppleft att det finns många saos strimar sig bilnda på några få faktorer och då glömmer vad summan på sista raden blir. Ofta är det så många parametrar i ett kommunikationsjudande att det är svårt att se exakt vad som ingår. Det är lätt att bländas av saker som påstås vara gratis, men då glömmer man sanningen att "ingenting är gratis". Sedan tycker jag att man ska se till att skriva begripliga avtal. Man måste läsa det finstilta, det är fä avtal man kan svälja rakt av. Priv är absolut en parameter, men det kan bli dyrt i slutändan om man har en prislista som är fördelaktig – men ett avtal som är oflexibelaktigt, säger Per Karlbom.

– Jag tycker att om man går ut i upphandling så måste man fråga minst tre, fyra olika leverantörer. Man ska inte heller lässa in sig på vissa speciallösningar och funktioner. Det riskerar man att leverantörer blir mindre benägna att svara, men även att man fastnar i ett behov att ha egna plattformar och managementsystem. Om man håller sig till standardlösningar så får man bättre pris och bättre stabilitet. Det är viktigt och tänka på om man verkligen behöver de här speciallösningarna. Jag tycker det är bra att läna sårbehov definiera totallösningen. Då är det bättre att brytu at ut den delen och göra en separat upphandling för de få användare som behöver det. Man ska akta sig för detta – men tyvärr ser vi att det händer en hel del. En annan sak som man ska akta sig för är att förköpa sig på funktioner. Återigen är det viktigt att ha gjort en bra behovsanalys, säger Christoph Herly.

**Tre konkreta tips till företag som sitter med dyr telefoni**

Per Karlbom

1. Mäthöid, vad vill man åstadkomma. Att inte stirra sig blind enbart på kostanden – utan titta på vad man vill få ut.
2. Trafikmodell
3. Konkurrenssutsatt upphandling.

Christoph Herly

1. Var ute i god tid
2. Lyssna på dina användares behov
3. Ställ frågan till fler leverantörer, var öppen i din upphandling

Dela det här:
Facebook Twitter

## LÄS GÄRNA ÄVEN

FÖRETAGET
**Med förvärvet av Radpoint hoppas NetNordic bli ledande**

MOBILT BREDBAND
**Huawei:s nya router - en utmanare till adsl**

SPONSRAD
**Inköpsportalen som jämför leverantörernas priser - med din r...**

ANNONS
**De är mest attraktiva karriärföretaget inom Telekom**

SPONSRAD
**9 saker att tänka på innan du går med i en styrelse**

SPONSRAD
**Guide: Så lyckas du med ett affärssystembyte**

FULL TILLGÅNG TILL TELEKOM IDAG PREMIUM
Du är inloggad som Felix Björklund
LOGGA UT
Ändra lösenord
Som inlogad får du:
• Dagliga, strategiska nyheter bakom vår betalvägg.
• Digital kunskapsbank med artiklar.
• 6 fullmatade nummer av Telekom idag digital, inklusive en e-version.
• Aktuella erbjudanden och rabatter.

LÄGG MOLNVÄXELN I OFFICE 365
Med Comportella upplåtelsemodel får du en kundvänlig och kostnadseffektiv lösning. Läs mer om Comportellas kundvänliga molnlösning i Office 365.
COMPETELLA
Kundvänlig molnlösning
Kundvänlig leverantör
+46 8 445 00 40, info@competella.com

WX3 MOBIL VÄXEL
Ringa vilken vart du vill
wx3

SÅ LYCKAS DU MED DEN DIGITALA ARBETSMILJÖN
ANNONS Digitaliseringen förändrar hur vi lever och arbetar. Idag kan du med hjälp av din mobil, surfplatta eller dator ...

TELEKOM IDAG LIVE

**Digital workplace med uc, contact center och demo day**
21 november, 2018

**2**
dagar kvar.

MEST LÄST I VECKAN

Guide: Så väljer du rätt kontaktcenter-plattform

Telias digitala mormor ska bekämpa näthatare

"Datacenter-branschen kommer exploderar"

Nu blir moln-accessen säkrare med SD-WAN

Sverigekontoret ändrade hur indiska jätten jobbar globalt

Arbetsplatserna förändras och möjligheterna att kommunicera med medarbetare och kunder ökar. Vi har tre teman på dagen: UC, Contact center och så blir vi praktiska på demo dag. Hela texten är en länk, det finns ingetta programmet hittar du här.

Intersa
Vill du också prata ostört?
SENNHEISER

TELEKOM IDAG PÅ FACEBOOK

Telekom idag
Gilla sida
2 vänner gillar detta

SENASTE NUMRET

telekomidag
KONTAKTCENTER
Hur ska du förhålla dig till den digitala ilskan?
Vad ska du ha i ditt kundtjänstverktyg?
Vilka lösningar ska du ha i ditt kundtjänstverktyg?
Vilka lösningar ska du ha i ditt kundtjänstverktyg?
Vilka lösningar