

Så gör du en LYCKAD telefoniupphandling

Den som handlar upp ett mobilt telefoni-system ställs inför en djungel av frågor. Men lugn – här är kraven du ska ställa.



✓ KOSTNADSKONTROLL

EKONOMISK UPPFÖLJNING.

Varje medarbetare har unika telefonvanor. De kan förändras när ni går in i ett mobilt system. Din framtida leverantör måste ge dig möjlighet att följa upp hur mycket dina medarbetare nyttjar olika tjänster – och vad det kostar.

AKTIVERA ANVÄNDARNA.

Ett sätt att hålla nere kostnaderna är att låta användarna få se siffror över sin konsumtion. Kräv den möjligheten.

ANPASSNING FÖR MEDARBETARE.

Anpassa telefonin för varje medarbetare. Då kan du spara pengar. Vissa kanske bara ska kunna ringa med mobilen från kontoret. Kanske ska sms/mms spärras i vissa fall? Finns det behov av att särskilja privat- och arbetssamtal? Inget av detta ska vara främmande frågor för de leverantörer som ska lämna offert.

✓ ADMINISTRATION

ENKEL ADMINISTRATION.

Se till att du enkelt kan administrera företagets abonnemang. Helst genom att logga in på webben, utan krångliga installationer.

ANVÄNDARPROFILER HJÄLPER.

Kräv att din kommande leverantör har flexibla abonnemang som ringar in olika typer av användarprofiler. Kolla att profilerna kan användas på er verksamhet.

STATISTIK.

Vissa menar att statistik ljuger. Vi hävdar att den också kan tala

sanning. Den sanningen bör du få veta. Kräv därför ordentliga statistikverktyg, som exempelvis kan visa hur länge kunderna får vänta i er växel.

KOPPLA SAMMAN SYSTEMEN.

Undersök vilka IT-system som är viktiga för era användare, exempelvis elektronisk kalender och e-post. Kräv att leverantören erbjuder metoder för att koppla samman telefonsystemet med sådana vanliga IT-applikationer. Kolla också att ni kan få tillgång till ert affärssystem eller larmlösningar via mobiltelefonen.

✓ VÄXEL

KRÄV FULL MOBILITET I VÄXELN...

När ni går över till en helt mobil lösning ska ni ha tillgång till samma tjänster som i er fasta lösning. Gör en lista över de tjänster ni haft nytta av.

...OCH KRÄV SEDAN MER.

Men nöj dig inte med att bara få dina gamla växelfunktioner i en mobil variant. Kräv mer. Gör en ny lista över alla ytterligare funktioner de olika växelalternativen kan erbjuda – och jämför noga! Hänvisningssystem, call center-tjänster, röststyrda tjänster är några exempel på funktioner som ska finnas. Behövs de inte i dag – så behövs de i morgon.

MOBILNUMRET SKA OCKSÅ HANteras I VÄXELN.

Fler och fler ringer era användares mobilnummer och missar därmed ofta de stöd-tjänster som ni byggt in i växeln såsom telefonist och hänvisning. Kräv en flexibel lösning där även mobilnumret kan få detta stöd.

SEPARERA FASTA OCH MOBILA NUMMER.

Vissa växlar klarar av att "koppla vidare" ett fast nummer till ett mobilt. Kräv mer än så.

En modern, mobil växel ska kunna agera på olika sätt beroende på om man ringer in på det mobila eller fasta numret. Exempelvis kan man vilja hänvisa det fasta numret när man inte vill bli nådd men ändå låta mobilnumret vara öppet för ytterst viktiga samtal.

UNDERLÄTTA FÖR TELEFONISTEN.

Alla samtal måste inte hanteras av en växeltelefonist. Något som underlättar är en tjänst som dirigerar om samtalen till rätt destination genom att användaren får knappa in rätt menyval. Kräv vidare att ACD-grupper och svarsgrupper erbjuds. Även dessa funktioner underlättar för era telefonister och ökar chansen att någon lyfter luren när era kunder ringer.

KRÄV EN SKALBAR VÄXEL.

Att växeln är skalbar innebär att det är lätt för ert företag att växa och minska antalet användare. Det gör det också enkelt att lägga till tjänster och funktioner i lösningen. Kräv dessa möjligheter.

UTBILDNING OCH PROJEKTLEDNING.

Detta är en ytterst viktig del i upphandlingen. Din kommande leverantör ska kunna erbjuda utbildning för telefonisten, administratören och användarna. En projektledare ska hjälpa er att designa lösningen och se till att leverans sker i tid. Projektledaren ska kunna vara på plats vid driftstart för att stödja telefonisten.

✓ TELEFONIST

EFFEKTIVARE TELEFONIST.

Under kategorin "Växel" beskrivs vilka krav du kan ställa på systemet så att samtal inte i onödan passerar en fysisk telefonist. Till exempel kan en gemensam telefonbok eller röststyrd telefonist spara upp till 30 procent av samtalen till telefonist. Kräv därför en sådan. Men när väl ett samtal når fram finns ytterligare knep för att underlätta arbetet. Säkerställ att telefonisten kan arbeta snabbt och effektivt med olika köer, möjlighet att sätta på vänt och kunna koppla direkt till den personliga röstbrevlådan. Ett integrerat hänvisningssystem bör vara en självklarhet.

EXTERN TELEFONIST.

En extern telefonist som kan ta samtal vid luncher och ledigheter kan sänka kostnaderna dramatiskt. Vissa bolag väljer att gå så långt att man konkurranssätter den egna telefonisten med en helt extern telefonistlösning. Kräv därför möjlighet till en väl integrerad

extern telefonist som är integrerad i lösningen och kan se hänvisningar med mera i realtid.

UTGÅENDE NATTSVAR.

Telefonisten ska ha möjlighet att aktivera ett röstsvar när kontoret är stängt. Telefonisten ska kunna göra en schemaläggning och välja vilka dagar och vilka tider rösten ska svara.

MEDDELANDESYSTEM.

Telefonisten ska enkelt kunna vidarebefordra meddelanden, både från röstbrevlådor och andra typer av meddelanden. Via telefonist-applikationen ska telefonisten sedan kunna skicka ut e-post och sms till användarna.

RÖRLIG TELEFONIST.

Detta är kopplat till ACD-grupper. Telefonisten ska ha möjlighet att koppla sig till en grupp och därmed ta med växeln från sin plats och styra samtal från valfri plats.

VILL DU HA YTTRELLIGARE INFORMATION?
Gå in på www.springmobil.se och hämta hem vår kravspecifikation.

✓ TÄCKNING & KAPACITET

FULL TÄCKNING – FÖR ALLA OCH ÖVERALLT.

Det mest grundläggande kravet du måste ställa är full täckning – överallt där ni arbetar och för alla medarbetare. Ni ska troligen ersätta ett system med fasta telefoner och medarbetarna är vana vid att samtalen når fram. Det ska inte spela någon roll var du är på arbetsplatsen, samtalet ska komma fram.

NÄTET MÅSTE HA PLATS FÖR DIG.

Bara för att det finns täckning är det inte säkert att det alltid finns plats i nätet. Uppskatta hur många samtal dina medarbetare kan tänkas ringa på varje plats och kräv att nätet klarar det.

LITA INTE BLINT PÅ PUBLIKA MOBILNÄT.

När det gäller såväl täckning som kapacitet: undersök om de leverantörer som ingår i upphandlingen har tänkt sig att du ska använda det ordinarie, publika mobilnätet. Om svaret på denna fråga är ja, kräv att det publika nätet kan hantera era behov.

KRÄV EN GARANTI.

Dina eventuella leverantörer ska erbjuda en SLA – "service level agreement". Denna delas in i nivåer beroende på vilka krav ni har på tillgänglighet. Några saker som ska finnas med är övervakning av nätet och telefonisupport dygnet runt.

spring^{MOBIL}

Spring Mobil är Sveriges ledande specialist på en-telefonslösningar. Vi erbjuder Sveriges företag en komplett telefonilösning som tjänst bestående av ett eget mobilnät och ett brett utbud av växelfunktioner vilket möjliggör en telefon – mobiltelefonen – för allt användande. Enkelt sagt OnePhone – One Solution. Resultatet blir ökad tillgänglighet och en ökad effektivitet.

08-674 50 00
www.springmobil.se