



# Upphandlingsguide

## Hur du lyckas med upphandlingen av er telefonlösning

Den som ska upphandla en ny telefonlösning upplever en djungel av frågeställningar. Vi hjälper er ställa de rätta frågorna samt belyser vilka krav ni bör ställa.

### Växelfunktioner

#### Kräv full mobilitet...

Alla leverantörer kan erbjuda mobila anknytningar men full mobilitet är något annat. Med full mobilitet ska ni bl.a. från era mobiltelefoner alltid visa er fastnätsnummer vid utgående samtal utan krav på att slå några speciella koder eller använda en app. Mobilen ska kunna användas som vanligt. Säkerställ också att leverantören erbjuder möjligheten att slå av kopplingen mot växel-tjänsten. Detta är speciellt viktigt under semesterperioder så medarbetarna får den vila som behövs. Vidare innebär full mobilitet att användaren ska kunna arbeta med alla sina kommunikationsverktyg även om man befinner sig utanför kontoret. Det ska vara lätt att koppla upp sig och inga speciella krav ska behövas ställas på den enskilde användaren. Lösningen ska även kunna erbjuda mjukvarubaserade telefoner som ett komplement för att slippa dyra roamingkostnader vid utlandsresor eller att användas när man sitter vid sin PC. Helst ska den mjukvarubaserade telefonen också finnas som app för mobilen. Leverantören ska även kunna tillhandahålla bordstelefoner eller dect. Även om ni vill vara mobila nu så kan alltid kraven över tid förändras.

... och kräv sedan mer (**Unified Communication**) Utöver den viktiga mobiliteten så ska även funktioner för visuell hänvisning, chatt och konferens (gärna med dokumentdelning) finnas. Även om dessa tjänster inte behövs idag så ska de finnas där och det ska vara enkelt att lägga till dessa.

#### Underlätta för telefonist och/eller kollegor

Alla samtal måste inte hanteras av en telefonist, använd gärna menyval för att säkerställa att den inringande parten hamnar rätt från början och slipper bli kopplad vidare. Säkerställ också att lösningen erbjuder köfunktioner och svarsgrupper då telefonin många gånger är ert företags ansikte utåt.

#### Kundtjänst (Contact Center)

Contact Center lösningar har tidigare betingat ett sådant pris att det oftast varit riktigt stora företag som haft möjlighet till den typen av funktioner. Så ser inte marknaden ut längre och leverantören ska kunna erbjuda kundtjänstfunktioner till en human prissättning. Där ska verktyg finnas för övervakningen av köer samt statistik och rapportmodul med schemaläggningsfunktion. Talsvarsfunktioner med plats i kön, beräknad väntetid och möjligheten att bli uppringd istället för att vänta kvar i kön. Meriterande för leverantören är om även andra medier än bara röstsamtal kan integreras i kundtjänsten, det som syftas på då är speciellt epost men även en chattfunktion från er hemsida samt en koppling mot eventuella sociala medier såsom Facebook, Twitter m.fl. Säkerställ att statistik även kan fås på andra medier än röstsamtal.

#### Kräv en skalbar växel

Att växeln är skalbar innebär att det är lätt för ert företag att växa. Förutsättningarna kan snabbt förändras om ni vinner just det där viktiga kundkontraktet. Ni behöver anställa mer personal och växeltjänsten måste då snabbt kunna anpassas efter er organisation. Var noga med att ställa krav runt dessa möjligheter.

# Upphandling

## Kostnader & Administration



## Kostnader

### Ekonomisk uppföljning

Varje medarbetare har unika telefonvanor. De kan snabbt förändras och där behöver din leverantör ge dig möjlighet att följa upp hur mycket dina medarbetare använder olika tjänster samt vad de kostar.

### Aktivera användarna

Ett sätt att hålla nere kostnaderna är att låta användarna få se sin konsumtion av exempelvis mobildata och istället erbjuda dem möjlighet att nyttja WiFi. Säkerställ att tjänsterna även fungerar utanför företaget.

### Anpassa efter medarbetarna

Genom att anpassa telefonin för varje medarbetare kan du spara pengar. Vissa kanske bara ska kunna ringa och ta emot samtal och behöver inte tillgång till olika applikationer och integrationer. Att kunna anpassa efter enskilda individer ska inte vara något leverantören är främmande för utan aktivt arbeta med en så relevant lösning som möjligt.

### Avtalstider

Var vaksam på avtalstiderna, speciellt om ni köper trafik tjänsterna separat. Säkerställ att ni får samma avtalstid för operatörstjänsten som växeltjänsten för att undvika en situation där ni är låsta till den ena eller andra tjänsten. Leverantören ska även kunna erbjuda olika bindningstider.

## Administration

### Enkel administration

Lösningen ska kunna administreras av er när det gäller enklare inställningar såsom namnändra, lägga till eller ta bort medlemmar i svarsgrupper eller stänga av en mobil anknötning vid exempelvis semester.

### Användarprofiler

Kräv att din leverantör erbjuder olika typer av profiler så ni inte tvingas till att betala för funktioner ni inte använder. Stäm av att profilerna passar er verksamhet och att ni byta under avtalstiden om era behov förändras.

### Integrationer

Undersök vilka IT system och applikationer som är viktiga för er verksamhet och ställ krav runt möjlighet att integrera dessa mot telefonilösningen. Vanligaste integrationen är kalenderkoppling men även CRM. Säkerställ att leverantören har kunskap kring integrationsmöjligheter och fråga gärna efter referenser.

### Statistik

Har ni någon form av kundtjänst eller helpdesk så är ofta statistik och rapportering av stor vikt. Ställ krav att leverantören erbjuder möjligheten även om ni i dagsläget ej har behovet. Vi lever i en föränderlig värld och behoven kan snabbt förändras.

# Upphandling

## Villkor & Kontaktinformation



### Villkor

#### Leveransform - vad är billigast och passar oss bäst?

En molntjänst är ofta ett bekvämt sätt att köpa kommunikation. Tjänsten har ett fast pris per månad och användare samt service och support ingår i regel. Många leverantörer erbjuder även andra leveransformer där samma villkor fås som i en molntjänst men med skillnaden att ni köper er lösning. Över tid finns det ofta betydande belopp att spara på att äga sin produkt då molntjänsten inte har ett slut på debiteringen. Kräv av din leverantör att de visar vilka olika leveransformer de erbjuder samt hur den totala kostnaden skiljer sig under olika avtalstider.

#### Operatörsoberoende

Säkerställ att tjänsten ni väljer är operatörsoberoende så ni har möjlighet att förändra över tid. Speciellt för den mobila trafiken skiljer sig täckningen mycket mellan de olika aktörerna. Vill man dessutom ha full mobilitet så behöver man samla både sin fasta och mobila trafik hos samma operatör. Var noga med att tjänsten ni tittar på kan tillåta er byta mellan olika operatörer och vissa fall även kombinera flera av dem samtidigt.

#### Utbildning och projektledning

Kommunikation kan ibland vara komplicerat. Allt från teknik som ska fungera till rent handhavande. Leverantören ni anlitar ska behärska sin erbjudna lösning och kunna bistå med projektledning vid installationstillfället samt hjälpa till med utbildning och handhavande. En lathund via email är ofta inte tillräckligt för att skapa tillfredsställelse bland användarna.



### Telefoni

Med Tele365 från PrimeQ bygger vi smartare och enklare kommunikation. Vi ser till att ni som företag kan bemöta era kunder på ett proffsigt sätt med den rätta och senaste tekniken inom telekom. Med Tele365 från PrimeQ får ni växel-tjänster, operatörsavtal och hårdvara från ett och samma ställe.

#### Vill du veta mer om Tele365 eller PrimeQ?

Vänligen kontakta:  
[sales@primeq.se](mailto:sales@primeq.se)