

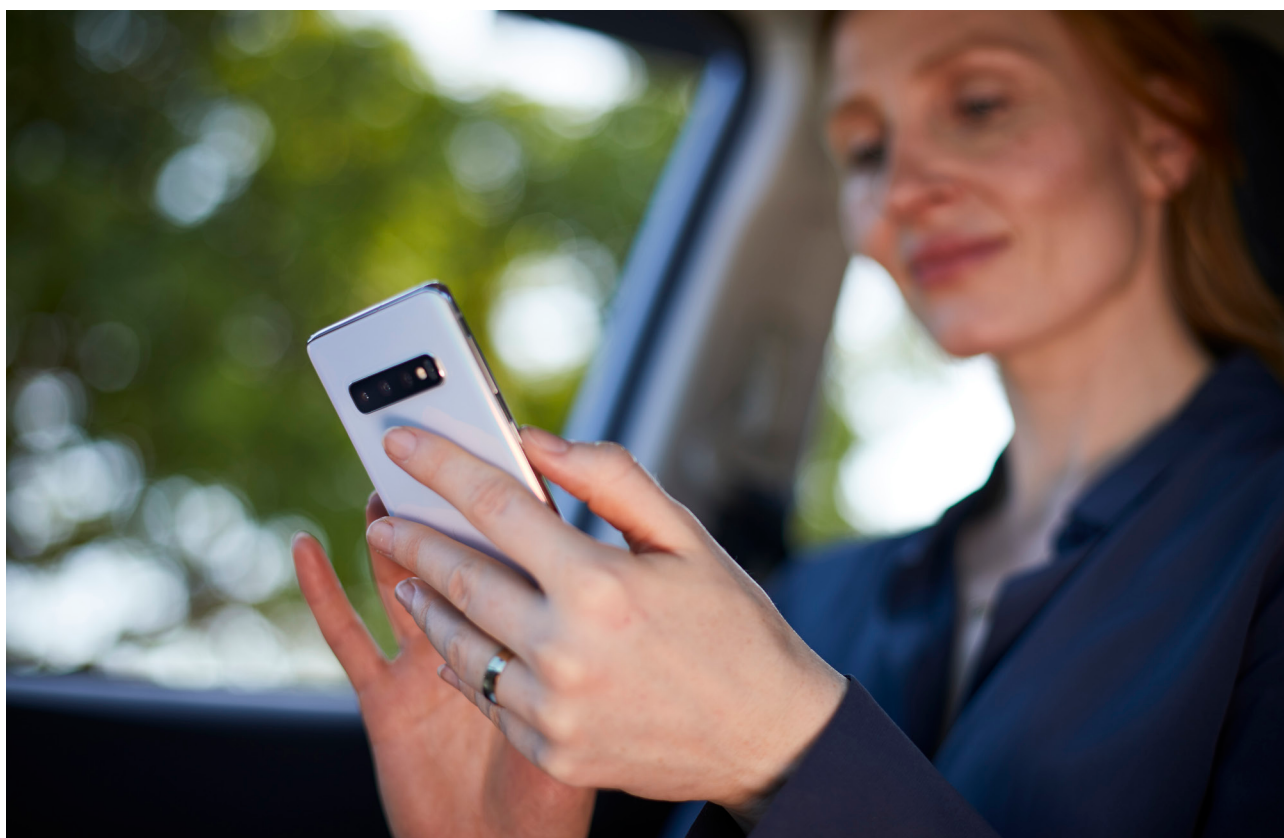
# VÄGEN TILL RÄTT TELEKOMLÖSNING



**TELE2**  
FÖRETAG

# Hur väljer du rätt telekomlösning och leverantör för ditt företag?

Det sägs att förändring är det enda som är konstant. Att driva företag innebär att vara i ständig förändring, där förutsättningarna konstant är nya. Du vet aldrig hur ditt företags affär eller omvärld ser ut om ett år, eller ens om några månader. Att kunna anpassa sig till den förändrade världen är en förutsättning för att klara sig som företag.



Man brukar säga att utvecklingen aldrig kommer att gå så långsamt som idag, och det gäller inte minst inom telekom. Telekom och IT kan lätt uppfattas som krångligt och problemfyllt, snarare än de lösningar de är ämnade att vara. I en företagsvärld där dessa tjänster är affärskritiska kan beslutsfattare inom telekom och IT göra väldigt stor skillnad. En bra telekomlösning ska fungera som ett verktyg för din verksamhet. Lösningen ska ge dig som företagare större kontroll över verksamheten.

Så hur gör man då för att välja rätt lösning och leverantör? Jonas Carlsson är inköpsansvarig på Tele2, med lång erfarenhet av små och stora upphandlingar. Vi har intervjuat honom för att lära oss mer om hur man går tillväga i inköpsprocessen. Läs vidare för att få Jonas Carlssons bästa tips kring hur du kan tänka och vilka frågor du behöver ställa för att välja rätt.



## Kartlägg behoven

Börja med att kartlägga din verksamhets behov och förutsättningar. Här finns det flera aspekter att ta hänsyn till:

- Hur många anställda är ni?
- Hur komplexa är behoven? Vilka krav har ni på teknik och administration?
- Hur stor är budgeten? Finns det utrymme för att uppgradera till mer komplexa lösningar om behovet uppstår?
- Finns det en intern resurs med tid, kunskap och engagemang för telekomfrågor?
- Hur långsiktigt planerar ni? Hur ofta vill ni kunna ändra i leverans och avtal?

Fundera också över hur du vill använda telekom i ditt företag. Ska det bara vara ett verktyg för att kommunicera med kunder, anställda och leverantörer eller ser du telekom som ett medel för att utveckla din verksamhet? Även digitaliseringen kan driva fram helt nya krav och behov både hos företagen och deras kunder. Hur långt har ditt företag kommit i digitaliseringsprocessen?

## Självservice förenklar vardagen

För ett företag där behoven och förutsättningarna ofta förändras kan ett självbetjäningsverktyg vara användbart. En självserviceportal ger dig möjlighet att hantera all telekomadministration i realtid och kan användas för att hantera och beställa tjänster, lägga in felanmälan, skapa och ändra abonnemang eller hantera fakturor och följa upp kostnader. Verktöget ger en överskådlig bild av hela företagets engagemang och förenklar hanteringen av tjänster och kostnader kopplade till telekomlösningen.

## Komplexa verksamheter kan kräva komplexa lösningar

Med fler anställda ökar ofta kraven på telekom-lösningen. Större företag har ofta behov av mer komplexa lösningar, både tekniskt och administrativt. Däremot finns det ingen tydlig koppling mellan storlek på budget och nivå på behov och krav.

Generellt kan vi se att mindre företag ofta har små interna resurser avsatta för telekom. De har för det mesta mer fokus på kostnader och saknar en intern dedikerad resurs för telekomfrågor, vilket också ofta betyder att den interna kunskapen om telekom är låg inom företaget. Att företaget är litet betyder däremot inte att man inte har behov av avancerade lösningar.

Hos större företag är förhållandet ofta det motsatta; man har högre krav på komplexa tekniska lösningar och fokus handlar mer om att hitta rätt lösning, snarare än att fokuseras på kostnaden. Inom stora företag finns ofta också dedikerad personal som ansvarar för IT och telekom.

Beroende på hur komplex din verksamhet är kanske ni har behov av en skräddarsydd lösning, annars kan det räcka med standardtjänster. Men mer komplexa lösningar kan också kräva mer tillgång till support. På vilket sätt och när behöver ni ha tillgång till support? Enbart på dagtid eller även kvällar och helger?

## Dags att ta in offerter

När du har kartlagt ditt företags behov är det dags att börja titta på potentiella leverantörer. Hur många leverantörer behöver man då kontakta inför en upphandling?

- Ta in minst tre offerter, säger Jonas Carlsson. Två är för lite – en kan hoppa av eller få ändrade

förutsättningar. Fler än tre är oftast inte nödvändigt i en mindre upphandling, men det är en fördel om leverantören har erfarenhet av att leverera telekom till din bransch eller din typ av verksamhet.

Det finns ett antal frågor som du bör ställa till leverantören.

- Görs affären direkt via leverantören eller via en partner eller återförsäljare?
- Vilket mandat har leverantören? Kan de själva ta nödvändiga beslut eller behöver de gå genom en tredje part, till exempel en återförsäljare?
- Hur väl kan de affären? Hur stor är deras kunskap om din typ av bransch eller verksamhet?

Om din verksamhet har behov av support bör du ställa frågor om det. Kostar det något extra att ha support utanför kontorstid? En support som ständigt är tillgänglig kan ha en långsiktig kostnadspåverkan, men väg också in den kostnad det innebär att inte ha tillgång till support när du väl behöver det.

- Prata helst direkt med leverantören i stället för en agent eller distributör, råder Jonas Carlsson, och gör alltid en kreditcheck! En sådan kontroll ger en bra överblick över ägarstruktur, finansiell stabilitet med mera. Du vill inte anlita en leverantör som riskerar att gå i konkurs!

## Ett välgrundat beslut

Jonas Carlsson ger rådet att ta ditt beslut baserat på tre huvudparametrar:

Det är bara du som kan avgöra hur viktig är varje parameter för dig. Är priset viktigare än kvaliteten eller tvärtom? Har du tid att göra mycket av jobbet själv eller vill du att leverantören ska sköta allt?

Priset är ofta en viktig fråga, men tänk på att inte enbart se till kostnaden under inköpsåret utan för hela användningstiden. Som prismedveten kund kan det vara lätt att lockas av ett lågt inköpspris, eller att glömma bort att slå ut kostnaden över hela produktens livstid.

Ta reda på hur mycket tid och arbete som krävs av dig som kund för att komma igång med lösningen. Kan leverantören utbilda er i verktyget? Kan de hantera allt som krävs eller behöver du som kund göra mycket av arbetet själv?

Ställ också frågor om hur implementeringen av lösningen går till. Sköter leverantören om hela processen eller krävs det mycket av dig som kund för att få igång lösningen? Om mycket ligger på dig som kund, har du i så fall den tid och kunskap som behövs?

Gör även en funktionell utvärdering. Skapa en kravlista och ta reda på hur väl operatören kan leverera den lösning som du och din verksamhet behöver.

Det är lätt att stirra sig blind på en viss produkt, men i grund och botten är det du köper inte en produkt utan en funktion. Avtala med din leverantör att funktionen ska fungera och vara tillgänglig 99 % av tiden.

## Dags att göra ditt val

- När det är dags att ta beslut bör samtliga slutkandidater vara valbara utifrån teknik och kvalitet. Avtal, tekniska specifikationer och leveranstider ska vara klara och överenskomna. Priset är den sista punkten man förhandlar om, säger Jonas Carlsson. Sätt också en tidsgräns för hur länge förhandlingen





kan pågå. Ge varje operatör två chanser till bud, sedan tar du ditt beslut.

– Beslutsprocessen bör drivas av ett upphandlingsteam med en styrgrupp, fortsätter Jonas Carlsson. Det ska inte vara företagets vd som ringer runt till sina kompisar och förhandlar, utan all kommunikation ska gå via upphandlingsteamet. Var tydlig mot leverantören vilka de ska ha kontakt med, och se till att all kommunikation sker i skrift även om det är din kompis som du förhandlar med!

För kontraktstider finns det två vägar att gå. Leverantören bör kunna garantera leverans 5 år framåt, med både support och kompatibilitet. För dig som kund gäller det motsatta, med kortast möjliga bindningstid. Man kan ha ett ramavtal som inte är tidsbestämt, men ett supportavtal som är det. Uppsägningstiden för supportavtalet bör inte vara mer än 3 månader för kunden, men kan vara upp till 12 månader från leverantörens sida.

Glöm inte det finstilta! Kontrollera att avtalet är juridiskt korrekt och rättvist, samt att säljaren tar ansvar fullt ut – tydligt och enkelt. Dokumentera allt så att alla överenskommelser och all kommunikation finns i skrift. Många avtal har specialklausuler, till exempel för dataskydd som anger hur leverantören får använda kundens data, men avtalet kan även innehålla klausuler för hållbarhet, garantier och skadeståndsansvar.

## Glöm inte hållbarheten

Hållbarhet har seglat upp som en allt viktigare fråga att ta ställning till. Vad står leverantören för när det gäller hållbarhet? Hur går tillverkningen av produkterna till? En produkt som är billig i inköp kan i stället dra höga kostnader i form av utsläpp från transporter. Se till att välja en leverantör som tar ansvar för miljön och för produktens hela livslängd, även när det är dags att återvinna produkten och den inte längre används.

Kravet på att ta ansvar för miljö och hållbarhet kan vara viktigt även för dina kunder. Kanske har de som krav att deras leverantör måste ha en viss policy kring hållbarhet, och då gäller det för dig att välja rätt för att kunna vara aktuell för dem.

## Slutligen – vad är en bra leverantör?

En bra leverantör kan ge dig kunskap, vägledning, utbildning och smarta lösningar, utifrån de behov du har idag och i framtiden. Den leverantör du väljer ska vara beredd att hantera föränderligheten i att driva företag, bidra med mer kraft till din verksamhet och på så sätt hjälpa dig att ligga steget före dina konkurrenter. Välj en leverantör som kan erbjuda en lösning som matchar ditt företags behov, och som kan utvecklas med dig, i den takt ditt företag behöver det. Lycka till med ditt val.

Har du några frågor så finns vi där för dig.  
Kontakta oss på [tele2.se/foretag/radgivning/kontakt](https://tele2.se/foretag/radgivning/kontakt).

**TELE2**  
FÖRETAG