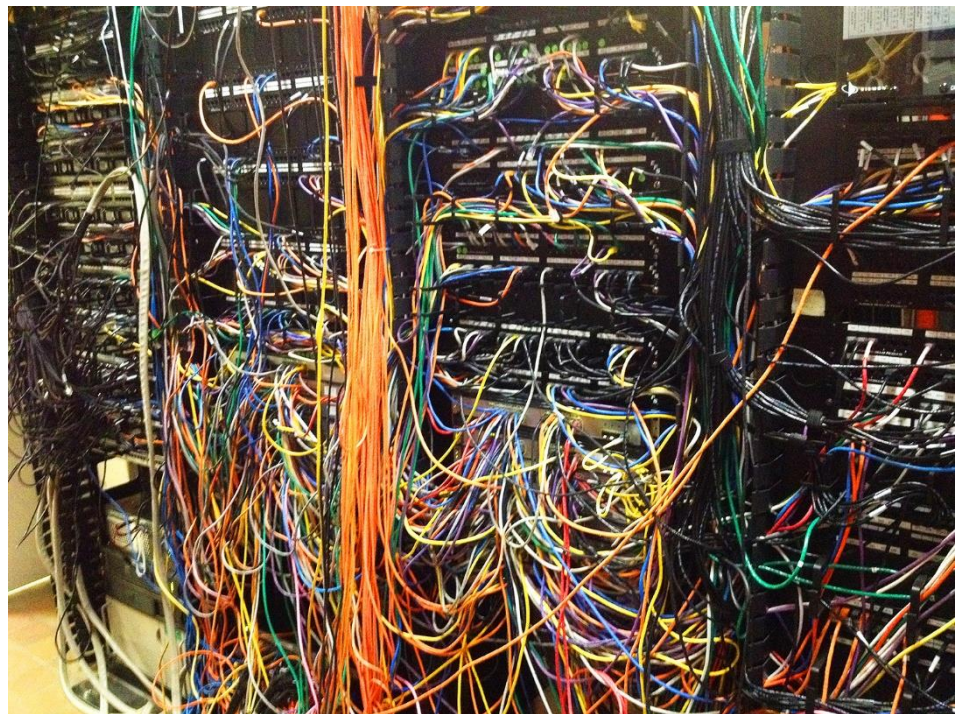


VAD MAN BÖR TÄNKA PÅ INNAN MAN INVESTERAR I EN NY TELEFONVÄXEL



2019-09-09

10 Frågor som du bör avkräva svar på av din tilltänkta telefonleverantör

Idag är det vare sig komplicerat eller för den delen dyrt att införskaffa en företagsväxel. Det är ej heller så komplicerat som det var en gång i tiden, för t.ex. bara 10-15 år sedan, så därför behöver man numera inte längre vara IT-chef för att köpa in en telefonväxel till företaget. På de följande sidorna tänkte vi gå igenom 10 snabba frågor som ni kan använda er av innan ni bestämmer er för er nya växel.

Vad man bör tänka på innan man investerar i en ny telefonväxel

10 Frågor som du bör avkräva svar på av din tilltänkta telefonleverantör

1. Klassisk växel där hårdvaran finns lokalt eller en så kallad Molnväxel?
2. Vilka tjänster är viktigast?
3. Mobilväxel eller inte?
4. Om mitt företag växer kan jag fortsätta med samma växel?
5. Om jag behöver teknisk support eller administration av växeln?
6. Kan växeln bli hackad?
7. Kan jag lita på att telefonin alltid är uppe?
8. Hur lång tid tar det för att komma igång med min nya växel?
9. Hur mycket kostar det?
10. Hur ser mina kontraktsmöjligheter ut, vad kan jag välja?



1. Klassisk växel där hårdvaran finns lokalt eller en så kallad Molnväxel?

En av de första frågorna man behöver ta ställning till är vilken typ av företagsväxel behöver ni?

Den dominerade företagsväxeln har historiskt sätt tidigare alltid varit en fysiskt placerad växel lokalt på varje företag, men med utbyggnaden av IP-nätet i Sverige så har både kapaciteten och kvaliteten höjts så mycket att numera är det ingen skillnad på talkvaliteten om man har en lokal placerad växel eller en växel som är placerad någon annan stans, i det vi idag kallar molnet. Molntjänster är den term som valts på svenska för det engelska namnet *cloud computing* som är IT-tjänster som tillhandahålls över internet.

Idag installeras ca 90 % av alla nya företagsväxlar i molnet.

Ni behöver ta ställning till framför allt en aspekt och det är om ni har interna tekniska resurser för att hantera en lokal installerad växel. Om ni väljer en lokal växel måste det finnas teknisk personal som kan underhålla, felsöka och hantera växeln. Om ni är ett litet eller mellanstort företag så är det både enklare och billigare att låta någon annan sköta växeln åt er via en molnväxel.

2. Vilka tjänster är viktigast eller bäst?

Detta är den frågan som bara ni inom det egna företaget kan svara på, vad ni behöver mest eller anser viktigaste för er är kanske inte är de samma som ett annat företags behov. Det ni behöver kontrollera är framförallt två saker, den ena är, finns dom funktionerna som ni behöver i det som brukar vara någon form av standardpaket? Eller räknas funktionen eller funktionerna som ni behöver in i det som brukar kallas tilläggstjänster. Detta har betydelse för kostnaden för just er kundunika växel, om ni inte behöver betala extra för någonting. Ett litet standardpaket kan vara av värde för de som inte behöver så mycket tilläggstjänster i.o.m. att ni då inte betalar för tjänster som ni inte behöver eller använder.

3. Mobiler eller fasta telefoner?

Full mobilitet och flexibilitet blir bara viktigare och viktigare för många företag, vad är era krav på mobilitets funktionalitet och flexibilitet?

För de små företag som inte har råd med att köpa in företagsmobiler till de anställda är det viktigt att man kan koppla in och blanda olika operatörsabonnemang i växeln samt kunna valbart maskera ett utgående mobilnummer och istället ersätta det utgående telefonnumret med ett fast företagstelefonnummer istället. Finns det möjlighet att ladda ner en anpassad mobilapp till smartphones?

För den bästa kundupplevelsen rekommenderas de företag som kan erbjuda unika egenutvecklade mobilappar istället för de många generiska mobilappar som finns på marknaden att ladda ner, men som kan upplevas som störande med alla sina annonser.

4. Om mitt företag växer kan jag fortsätta med samma växel?

Något som är viktigt är att tänka långsiktigt i sin investering, om ni som företag behöver expandera antingen dels via nya lokaler och eller mer personal, kan ni då fortsätta med samma växel.

Traditionellt så är det den stora akilleshälen hos lokala växlar är att dom är väldigt oflexibla, oftast måste en tekniker åka ut till installationen för att lägga till en ny anknnytning eller en ny tjänst. Den resan och tjänsten debiteras då kunden extra för. Med en molnväxel så behöver ingen tekniker skickas ut utan allt kan skötas online med några knapptryckningar till en betydligt lägre kostnad.

5. Om jag behöver teknisk support eller administration av växeln?

Små bolag har generellt sällan någon specifik organisation för teknisk support inom företaget. Teknisk support blir generellt dyrare om man måste skicka ut en supporttekniker för att få igång växeln vid eventuella problem. Därför är en molnväxel att föredra för de små och mellanstora bolagen.

Fråga också vad ni som företag kan administrera via växeln Adminportal, där finns det nämligen stora variationer vad ni som kund tillåts göra mellan olika leverantörer. Ta även reda på om support ingår i kontraktet eller om ni behöver teckna ett separat supportkontrakt.

6. Kan växeln bli hackad?

För kanske 10 år sedan ansågs molnet som ett osäkert sätt att förvara affärskritiska system men det var då det, numera har de flesta internetleverantörerna investerat i mycket säkra datahallar. Idag finns det inte någon leverantör som kan garantera 100 % säkerhet, men säkerhet är prioriterat hos alla leverantörer och dagens kvalitet på brandväggar håller en mycket hög säkerhet hos de flesta leverantörer. Dock bör man själv se till att det egna lösenordet till växeln Admin loginsida inte är av typen 1234!

7. Kan jag lita på att telefonin alltid är uppe?

Generellt så kan man säga att de telefonisystem som är placerade i någon av de stora datahallarna i Sverige har oftast dels både dubbla kraft försörjningar, dubbla kylningsenheter samt dubbla dataservrar medan lokala växelinstallationer mycket sällan kan pga. kostnadseffektivitet inte erbjuda samma säkerhet.

8. Hur lång tid tar det för att komma igång med min nya växel?

För en molnväxel brukar det ta mellan fyra till sju arbetsdagar beroende lite på om man behöver portera över telefonnummer mellan existerande telefonileverantör till den nya leverantören. Men om det inte behövs, utan man kan börja med t.ex. nya telefonnummer så bör man kunna vara igång på bara en till tre dagar. Däremot om man vill ha en lokalt installerad växel så kan den totala installationstiden ta tre till fyra veckor istället.

9. Hur mycket kostar det?

Den traditionella telefonväxeln som finns installerad på plats ute hos kunden har serverhårdvara, arbetskostnader och underhållskostnader.

De leverantörer som har molnväxlar däremot delar på hårdvaran med andra växlar och behöver ej heller planera för några supportresor. Detta resulterar i att molnväxlar alltid blir ett betydligt billigare alternativ. Varje leverantör har dock olika prissättningsstrukturer.

De flesta växelleverantörer har en prissättning baserad på anknötning och telefonabonnemang plus extra för tilläggstjänster utanför baspaketet.

Ta reda på:

- Finns det någon startavgift?
- Förutom den fasta månadsavgiften, hur ser samtalstrafikdebiteringen ut?
- Vad innehåller baspaketet och vad finns det för tilläggstjänster?

Kom ihåg att inte stirra er blind enbart på den fasta månadsavgiften!

10. Hur ser våra kontraktsmöjligheter ut, vad kan jag välja?

Här finns det mycket att hämta, här kan ni upptäcka skillnader mellan olika leverantörer om ni noga läser igenom de villkor som erbjuds.

Vad för olika kontraktslängder finns det för mig som kund att välja mellan?

Det finns en uppsjö av olika komplicerade kontraktupplägg, generellt så tycker vi på wx3 Telecom att man ska tänka igenom noga innan man skriver på långa 5- eller 3-årskontrakt.

Vad händer om jag inte är nöjd efter t.ex. två års tid?

Vilka möjligheter finns det att bryta kontraktet och i så fall vad kommer det att kosta mig?

Lycka till i din upphandling och kom ihåg att inte stressa fram ett beslut, ställ mycket frågor till dina utvalda kandidater, tänk på att ett ogenomtänkt beslut kanske du får leva med i tre års tid!

