

Från hopplös teleservice till full nåbarhet

Esab lägger telefonin på extern partner

Esab lyckades bara svara på hälften av alla inkommande samtal. Växeln var så gammal och eftersatt att ingen ville ta ansvar för den. Det såg kort sagt illa ut, men nu är Esab på banan med telefonin igen. Företagets modell är att lägga ut allt, från teknik till telefonister, på en extern partner. Det har framför allt betalat sig i höjd kvalitet.

★ **Industriföretaget** Esab, med produkter för svetsning och skärning, var lite av pionjärer när de på 90-talet lämnade dåvarande Televerket och gick till Tele2.

– Då hade vi också som första företag i Göteborg installerat Ericssons MD110, berättar Eva Steenson, ansvarig för intern service hos Esab i Göteborg.

Men sedan stannade telefonutvecklingen av fullständigt på företaget. Exem-

pelvis hade växeln i Göteborg inte upgraderats en enda gång förrän övergången till BC12 i MD-miljön för några månader sedan. Växlarna i Laxå och Perstorp ligger fortfarande kvar på den ursprungliga versionen, BC7.

Varannan kom fram

Esab har också saknat ett riktigt hänvisningssystem. Den klassiska modellen med koder för att knappa in lunch eller möte har inte använts särskilt flitigt. Telefonisterna fick hålla det mesta i huvudet och det var svårt att ta in ersättare när ordinarie personal inte var på plats.

– Vi gjorde en studie för några år sedan, som visade hur eländigt det var. Av 100 inkommande samtal lyckades vi bara svara på ungefär 50. Under lunchen och efter stora kampanjer var framkomligheten ännu sämre, konstaterar Eva Steenson.

Samtidigt fanns det en medvetenhet i företaget om att det behövdes en ny strategi

för telefonin. En projektgrupp med representanter från finans-, it- och serviceavdelningarna arbetade med frågan under åtta år och kom med många förslag på lösningar. Men det stupade alltid på att investeringsansökningarna ratades av företagsledningen. De miljonbelopp som krävdes avskräckte.

Kom inte till skott

Under den perioden var Datamatrix telefonileverantör till Esab.

– Till slut kände vi oss som en ”tärande kund”. Det blev nästan pinsamt. Under de där åtta åren begärde vi in offerter från Datamatrix och andra leverantörer vid fem tillfällen utan att komma till skott, säger Eva Steenson, som ändå är nöjd med att man inte hoppade på ip-telefoni i ett tidigt skede.

Till slut slutade Datamatrix att erbjuda service och support på Ericsson-växlarna och ingen annan ville befatta sig med dem heller, eftersom de var så gamla. Inte förrän Itell dök upp.

Itell beskrivs bäst som en helhetsleverantör av företagstelefoni, med allt från teknik till svarstjänster, och presenterades ingående i en artikel i Telekom idags nummer 1/2007 (se även www.telekomidag.com).

Esab har nu varit kund hos Itell i drygt tre år och befinner sig i en process som ska landa i att allt, inklusive en uppsättning nya tjänster, köps som funktion. (Se faktaruta om lösningen på nästa sida.)

Slipper tekniken

– Vi har köpt den nya växeln till Göteborg från Itell, men tanken är att de ska köpa tillbaka den. Vi vill nämligen ha allting som tjänst: digitala, analoga och mobila anknötningar och systemen runt omkring, säger Eva Steenson, som även vill få in de gamla växlarna i Laxå och Perstorp i funktionsavtalet.

Hon konstaterar att Esab inte besitter den tekniska kompetens som behövs för att äga och driva telefonisystemet på egen hand.



Eva Steenson, ansvarig för den interna servicen hos Esab i Göteborg, hoppas att företaget snart ska kunna köpa all telefoni som tjänst.

– Nej, det ska vi lämna åt dem som kan, och själva koncentrera oss på användandet och kostnadseffektiviteten.

Enligt Eva Steenson är det sällan kö för inkommande samtal längre och talsvar hör till undantagen.

– Jag tycker det är viktigt att kunderna får tala med en människa när de ringer in. Att vi dessutom kan ge detaljerade instruktioner för hur den personen ska svara gör inte saken sämre, säger hon.

Inte billigare

Men kvalitetshöjningen har inte kommit gratis. Antagligen lägger Esab mer pengar på telefonin idag än tidigare.

Eva Steenson har inga bra jämförelsedata tillgängliga men tittar på siffrorna ►►►

★ Fakta

NÄTVERK UTAN FASTA FÖRBINDELSER

Göteborgskontoret, som nyligen flyttade till lokaler på Lindholmsallén på Hisingen, är Esabs nordiska center. Där sitter den egna kundtjänsten med 18 agenter, som även servar de baltiska länderna. Där har även intern service en växeltelefonist. Men huvuddelen av alla inkommande svenska samtal och samtliga nordiska styrs till Itell i Hofors. Där sitter det fyra koordinatörer som är specialiserade på Esab och betjänar runt 850 användare i företaget.



Itell har på ett annorlunda sätt skapat nätverk med Esabs MD-växlar.

Göteborg är också nod i den tekniska plattformen. Där står en MD110 i version BC12, som håller på att försvinnas med direktanslutna mobila anslutningar. Även de gamla MD-växlarna i Laxå och Perstorp och små Ericsson-växlar på kontoren i Norge, Danmark och Finland, är knutna in i systemet genom en teknisk lösning som Itell är ensamt om.

Hemligheten ligger i att publika telenätet används för transmission, genom ett särskilt avtal med Tele2. Användarna på Esabs olika anläggningar kan slå kortnummer till varandra, trots att växlarna inte är nätverkade med fasta förbindelser. Nummeröversättning i växeln är en av nycklarna.

De flesta telefoniapplikationer som Esab använder, som hänvisning, telefoniststöd och statistik, produceras i Itells egenutvecklade plattform i Hofors.

Eva Steenson, intern service Esab:

”Jag tycker det är viktigt att kunderna får tala med en människa när de ringer in. Att vi dessutom kan ge detaljerade instruktioner för hur den personen ska svara gör inte saken sämre”

►►► för januari i år. Då tog Itell emot 28 000 samtal åt Esab. Styckepriset varierar, eftersom debiteringen är tidsbaserad och ligger på närmare 12 kronor per minut. I runda slängar blir det totalt 330 000 kronor. De 2 000 interna samtalerna kostar inget, medan räkningen för utgående samtal landade på 30 000 kronor.

Därtill kommer en del fasta kostnader för olika tjänster. Esab använder exempelvis Itells hänvisningssystem, som har integrerats med den egna kalenderfunktionen.

Esabs anställda har idag tre olika möjligheter att hänvisa sig: via telefonen, i Itells web-

baserade verktyg eller via Notes-kalendern. Integrationen bygger på Itells mjukvara som har installerats på Domino-servern hos Esab. Den ser till att systemen är synkroniserade.

Även delprojektet med mobila anslutningar, som nu startar i Göteborg, är ett viktigt led i att öka tillgängligheten och skapa en sammanhållen kommunikationslösning.

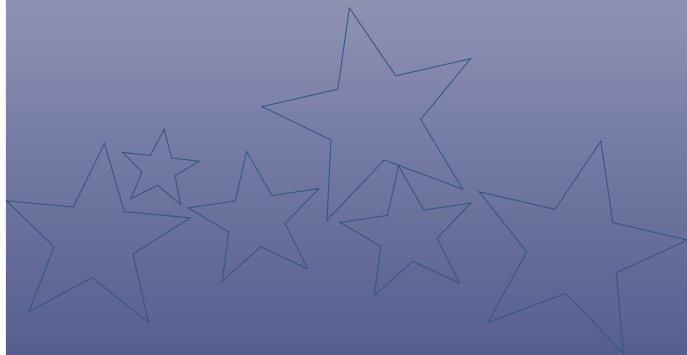
– Egentligen vill Esabs globala ledning ha ett gemensamt system för alla 6 700 anställda. Hittills är det ingen som kunnat lösa det till en försvarbar kostnad, konstaterar Eva Steenson.

Text: Stefan Eriksson
stefan.e@telekomidag.com



Tål att synas i skarvarna. Svetsföretaget Esabs nya telefonlösning håller tätt när trycket blir hårt.

GENVÄGEN TILL TELEKOMSVERIGE



www.telekomidag.com/bransch