



Den stationära växeln åkte ut och de fasta telefonerna med den. Sedan i början av mars 2007 har ENEA Telenor One, som gör att mobiltelefoner är allt som behövs.



Bara mobiltelefon spar pengar hos ENEA

ENEA ville ha en enkel telefonlösning som minskar kostnaderna för det egna företaget. Idag har de anställda endast mobiltelefoner, med vilka de själva knappar in sina hänvisningar när de inte kan svara. Hänvisningarna syns automatiskt hos växeltelefonisterna, som därmed slipper koppla samtal i onödan.

ENEA lever på att utveckla mjukvara och hyra ut konsulter inom främst telekom. Hälften av alla 3G-samtal i världen sker med hjälp av företagets produkter. Och det går bra. ENEA växer både ekonomiskt och i antalet anställda. Kort sagt ligger de i framkant på många sätt.

Den egna telefonin var däremot omodern och onödigt dyr. Funktionaliteten som användes i den fasta växeln sträckte sig i stort sett till att koppla samtal. Den som fick ett samtal kopplat till sig såg inte vilket nummer som ringde.

Ekonomichefen Mats Svensson såg att ett nytt telefonisystem behövdes.

- Vi hade olika leverantörer för olika saker. Vi behövde en aktiv partner och ta ett helhetsgrepp. Kravet vi hade var en mobil lösning, säger han.

Tre stora vinster

Den stationära växeln åkte ut och de fasta telefonerna med den. Sedan i början av mars 2007 har ENEA Telenor One, som gör att mobiltelefoner är allt som behövs. Dit går även samtal till den fasta anslutningen.

Mats Svensson ser tre huvudsakliga vinster med den nya lösningen: den sparar pengar åt företaget, ökar tillgängligheten gentemot kunderna och är enkel.

-Bara att slippa supportkostnaderna på

den gamla växeln täcker investeringen, plus att det finansierar inköp av bland annat konferenstelefoner, säger han.

Spar pengar under sommaren

En annan besparing kommer av att växeltelefonisterna på de olika kontoren i Stockholm, Malmö och Linköping numera kan dela upp tiden de ska svara mellan sig – systemet rymmer alla tre kontoren.

- Tidigare var vi tvungna att hyra in personal för ett par hundratusen kronor varje år vid semestrar och sjukdom. Det sparar vi in bara under semestermånaderna. Plus att den som svarar alltid är utbildad på systemet, säger Mats Svensson.

Till ENEA ringer mest kunder, och med systemet får de bättre service av två anledningar. Med en telefon som alltid bärs med missar de anställda inga samtal till den fasta anknypningen.

Vidare kan de anställda, när de inte kan svara i telefonen, knappa in en hänvisning om varför. Har den som ringer slagit direktnumret får denne ett meddelande om att ENEA-kontakten till exempel är på lunch eller sitter i möte, samt när personen är anträffbar igen.

Samma hänvisning i växeln

Om uppringaren istället ringt till växeln för att kopplas till sin ENEA-kontakt så ser telefonisten om det finns en hänvisning inlagd – och kan direkt ge samma besked.

- Mobil hänvisning ökar tillgängligheten gentemot våra kunder, säger Mats Svensson. Förr när någon satt i möte och det ringde var det vanligt att man tryckte bort samtalet eller lät det gå till röstbrevlådan.

Enkelheten i telefonlösningen har flera dimensioner. I och med att ENEA har ett eget lager med mobiltelefoner och abonnemang får en nyanställd snabbt sitt viktiga arbetsredskap. Telenor lägger upp den nyanställda i systemet. Själva införandet av lösningen var också snabb och enkel.

- Jag är själv förvånad över att det gick så lätt. Jag hade förväntat mig ett litet kaos, säger Mats Svensson.

Större frihet för telefonisterna

Jess Skikic, office manager på Stockholmskontoret och en av två som sitter i växeln, har märkt att antalet samtal minskat med den nya lösningen. Det beror på att de som ringt ett direktnummer slipper gå vidare till växeln för att få veta varför personen inte svarar.

En annan skillnad mot tidigare är att hon kan ta med mobilen och koppla samtal utan att sitta vid växels dator, förutsatt att hon kan den efterfrågade anknypningen i huvudet.

- Det är bra eftersom jag har mycket i mitt jobb som jag måste göra från mitt skrivbord bakom receptionen, säger Jess Skikic.

OM ENEA

ENEA har sedan starten 1968 varit en teknikpionjär. Till exempel registrerade företaget Sveriges första domännamn, enea.se, och 1983 skötte ENEA Sveriges första centrala e-postserver. Idag är företaget internationellt med drygt 500 anställda i hela världen, av vilka cirka 300 jobbar i Sverige. ENEA är noterat på den nordiska börsen.

Kunnandet inom realtidsutveckling utgör idag kärnan i ENEA:s verksamhet. Man har bland annat utvecklat realtidsoperativsystemet OSE, som exempelvis används i mobiltelefoner, medicinteknisk utrustning och bilelektronik.

Under 2006 levererade världens mobiltelefonföretag över 200 miljoner mobiltelefoner innehållande mjukvara från ENEA. Ungefär hälften av världens 3G-telefoner har mjukvara från företaget. Inget annat mjukvaruföretag har sina lösningar i fler mobiltelefoner.

ENEA-lösningar finns också i de basstationer som utgör en stor del av mobiltelefoninät. Företaget utvecklar idag även lösningar som möjliggör multimediatjänster i mobiltelefoner, till exempel film, musik och teve. Verksamhetens andra stora ben vid sidan om utveckling är uthyrning av tekniska konsulter.

Bland ENEA:s kunder finns Ericsson, Boeing, Nokia, General Dynamics, Saab och Vista Controls. Huvudkontoret ligger i Kista utanför Stockholm.

Telenor One

- En telefon per medarbetare.
- Växelfunktioner för företag.
- Växelfunktioner för medarbetare.
- Full kapacitet och täckning.
- Anpassad prismodell.
- Support och utbildning från Telenor.

Vill du veta mer?

Ring vår kundservice på kortnummer 222 från mobilen eller 020-22 22 22. Vi har öppet dygnet runt, året om. Eller titta in på telenor.se

telenor.se

