



Allt mer går mot mobila lösningar. Varför investera i växlar då?



Sveriges första mobila kommun

Tjörns kommun blev förmodligen landets första mobila kommun i slutet av juni. Samtliga drygt 1 100 anställda har numera endast mobiltelefon. Och inte nog med det – kommunen har lagt ut svarsservicen på Telenor.

Blått hav, skinande sol och karga klippor. Cirka fyrtiofem minuter norr om Göteborg ligger västkustidyllen Tjörn. Ett stenkast från hamnen i Skärhamn ligger kommunhuset, navet för den i särklass största arbetsgivaren på ön.

Själva kommunhuset ser precis så anspråkslöst ut som svenska kommunhus brukar göra, men ett beslut som fattades i det i slutet av 2007 är allt annat än vanligt. Då valde en enhällig politisk majoritet att byta telefonilösning.

Den stationära växeln, cirka 300 mobilabonnemang och en Centrex-lösning för cirka 600 anställda har nu bytts ut mot en helt mobil lösning, där alla anställda endast har en telefon – mobilen.

– Allt mer går mot mobila lösningar. Varför investera i växlar då? frågar IT-chefen Göran Engblom, mannen bakom idén, retoriskt.

– Vi är pionjärer inom offentlig sektor för en mobil lösning, men inte för själva lösningen. Många företag har sådana lösningar i dag. Men hade ingen testat en helt mobil lösning innan hade jag nog inte varit först ut. Jag vill alltid ha beprövad teknik, och det är det här, säger han.

Välkommen besparing

Med bakgrund inom privat näringsliv vet han att det finns skillnader mellan kommunal och privat verksamhet, men han framhäver också likheterna som gäller på kommunikationsområdet.

– Svara i telefon är lika viktigt för privata som offentliga verksamheter, säger han.

Efter att ha utvärderat marknadens olika lösningar landade Göran Engblom i Telenor One. Anledningarna är flera och hänger samtidigt samman.

Den mobila lösningen beräknas spara 700 000-800 000 kronor varje år åt Tjörnborna i minskade telefonikostnader för kommunen. Det är naturligtvis välkommet i en tid när kommuner överlag kämpar med allt tuffare ekonomiska ramar.

En annan vinst är att medborgarna får det lättare att nå de kommunanställda. Med bara en mobil minskar antalet missade samtal.

Enklare vardag

– De anställda får också en enklare vardag. Risker är stor att jag glömmer hänvisa en vanlig telefon när jag lämnar mitt rum, men mobilen tar jag alltid med mig. Den som vill vara nåbar har alla möjligheter att vara det med vår lösning, säger Göran Engblom.

En annan aspekt av tillgängligheten till kommunens anställda är funktionen

gruppnummer. Den passar särskilt anställda i de delar av kommunens verksamhet som ofta befinner sig på olika platser för att utföra sina jobb, till exempel skolsköterskor och specialpedagoger. Gruppnummer innebär att telefonen ringer hos en bestämd grupp anställda. Chansen att någon kan ta samtalet ökar jämfört med om ringsignalen gått till en ofta obemannad expedition.

Får ihop allt

Göran Engblom nämner ytterligare en stor anledning till varför valet föll på Telenor One.

– Med en telefon, en hänvisning och en faktura får lösningen ihop allt som jag vill ha.

Men det fanns en del av kommunens nya telefonlösning som gav upphov till funderingar bland kommunens tjänstemän och beslutsfattare: att inte längre ha egna växeltelefonister.

Den som ringer till Tjörns kommuns växelnummer i dag kommer till Telenors svarsservice i Kalmar. De tidigare växeltelefonisterna har förstärkt kommunhusets medborgarkontor, dit allmänheten sedan tidigare kan vända sig direkt med sina frågor.

Hög professionalism

Göran Engblom är övertygad om att kvaliteten förbättrats för dem som ringer kommunens växelnummer. Tidigare fick man problem om någon av de två ordinarie växeltelefonisterna var sjuka eller på semester, eftersom vikarierna av naturliga skäl inte hade samma goda kunskap om kommunens verksamheter.

– När vi besökte Telenors svarsservice såg vi att de hade en hög professionalism. Det, tillsammans med ett bra sökordsregister, gör att vi får en bra och jämnare nivå. Telenors ambition är att det inte ska märkas var den som svarar sitter. Och våra före detta växeltelefonister gör annat nu, vilket de verkar uppskatta, säger Göran Engblom.

OM TJÖRNS KOMMUN

"Möjligheternas ö" är Tjörns kommunslogon. Här finns skårgårdsboende och mycket företagande i form av fåmansbolag. Faktum är att med cirka 1 500 registrerade företag är Tjörns kommun en av de företagsintensivaste kommunerna i landet. Största näringar är sjöfart, fiske, handel och service.

Tjörn är Sveriges sjätte största ö med en area på 168 kvadratmeter. Kommunen har cirka 15 000 invånare, ligger i Västra Götalands län och i landskapet Bohuslän. Huvudorten på Tjörn heter Skärhamn.

Kommunen har 1143 tillsvidareanställda med en medelålder på 47 år. 87 procent av de anställda är kvinnor, 13 procent är män. Utöver de tillsvidareanställda finns nästan lika många årsarbetare.

Socialdemokraterna är största parti i kommunfullmäktige, men är i politisk opposition. Kommunen styrs av sex partier: Moderaterna, Folkpartiet, Kristdemokraterna, Centern, Samhällets Bästa och Kommunalt Alternativ. 2007 var det ekonomiska resultatet 5,1 miljoner kronor.

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

