

# ComputerSweden

2009-02-24 13:15

## Inte lätt att byta ut fasta telefoner

Av Jenny Stadigs |

**Nät & kommunikation** Teleopti kastade ut de fasta telefonerna för att i stället ringa via datorerna, med Microsofts samarbetsplattform OCS. Men projektet visade sig vara mer komplicerat än Teleopti förutsett.

70 anställda på Teleoptis huvudkontor i Stockholm kan ringa inifrån mejllådan och kundvårdssystemet. De fasta telefonerna har ersatts av mjukvarutelefoner, så kallade softphones, och headset.

– Det var en större förändring för medarbetarna än vad jag hade trott. Inre funktioner som ekonomi, support och utveckling hade ingen erfarenhet av att använda till exempel Skype. Det var svårt att släppa den trygghet som en fast telefon innebär, säger marknadsdirektören Anders Kalmerström.

Det slutade med att 20 personer på supportavdelningen fick ha kvar sina fasta telefoner.

– Vi hade tänkt byta ut deras telefoner, men vi hade respekt för hur de tog emot det här.

### Vad tycker de som har bytt?

– Vi använde först en softphone som inte var kopplad till OCS. Det innebar att man var tvungen att slå numret med musen. Så hade vi det i ett halvår. Det fungerade inte bra.

Sedan en tid är kopplingen till Office Communications Server på plats och det är enklare att ringa.

– Det var några grejer som vi inte tänkt på som visade sig vara de riktiga vinsterna. Presencefunktionen, som gör att du alltid ser när någon är upptagen, har inneburit en enorm effektivitetshöjning. Och snabbmeddelanden har ersatt många samtal internt och minskat antalet mejl med runt 25 procent.

Teleopti kastade inte ut kontorsväxeln samtidigt med de fasta telefonerna, i stället har OCS integrerats med en växel från Nortel.

– Att förlita sig helt på OCS är det inte många som vågar, säger Anders Kalmerström.

De flesta samtalen slussas ut på det publika telenätet via växel. På så sätt kan operatören, Teliasonera, garantera kvaliteten på samtalen. På sikt kan Teleopti tänka sig att helt skippa telenätet. På företagets lokalkontor är det redan så.

– Det var lite av ett experiment. Vi valde att enbart använda oss av OCS på utlandskontoren eftersom kontorsväxlar skulle bli för dyrt.

Läs mer

Integration suddar ut gränserna

Ring från ditt affärssystem

Taggar Microsoft Teleopti teliasonera Microsoft ocs telefoni

### FAKTA

#### Gratis licenser

Teleopti har ungefär 105 anställda i 10 länder. Det är ett teleoptimeringsföretag och har som ambition att hjälpa sina kunder till bättre och billigare telefoni.

Ett skäl till valet av OCS är att Teleopti är Microsoft Gold Partner, vilket innebär 100 gratislicenser i Microsofts produktportfölj.

Missa inte