

TELEKOMIDAG



Kommunen som kostar

– och har full koll på det

Att hålla koll på alla abonnemang, surfpottar och samtalskostnader i en organisation kan lätt bli oöverskådligt. Det finns dock väldigt mycket att vinna på det, och inte bara ekonomiskt. Några som arbetat länge med att få järnkoll på sina kostnader är Gävle Kommun, som har ungefär femhundra olika kostnadsställen.

TEXT OCH FOTO DANIEL ÅHLIN

DET SKA SÄCAS DIREKT: det här är ingen ny satsning från Gävle Kommun, utan ett arbete som pågått i över tio år. Därför är det desto intressantare att lyssna på hur de arbetar, och vilka erfarenheter de har av sitt arbete med tem (telecommunication expenses management). Ett begrepp som blivit allt hetare de senaste åren.

– När folk för något år sedan började prata om hur viktigt det var med tem, förstod vi först inte vad de menade. Det där hade ju vi hållit på med jättelänge, säger Anna-Lena Halth, produktägare på it-avdelningen på Gävle kommun.

Hon berättar att det som en gång i tiden fick kommunen att börja arbeta med en tem-lösning från Teleopti var den stora mängden fakturor som sköljde in. Det var närmast ohållbart att hantera manuellt på ett effektivt sätt.

– Tidigare gick de fysiska fakturorna till respektive förvaltning och bolag. När vi startade debiteringarna för anknýtningen i växeln såg vi att vi kunde spara mycket arbete genom att läsa in dem i systemet och skicka direkt till varje kostnadsställe.

Som arbetet ser ut nu får Gävle kommun två fakturor varje månad. En från Tele2, som är kommunens absolut största leverantör av abonnemang, och

en från Telia, som levererar enskilda tjänster och specialabonnemang. Fakturorna läses direkt in i Teleopti-systemet. Där bearbetas de och läggs ut på respektive kostnadsställe och skickas därefter automatiskt över till redovisning i ekonomisystemet.

– Det skapas automatiskt en faktura i respektive kunds inloggning, som de enkelt kan se, förklarar Anna-Lena Halth, och tillägger att kommunen också har en del externa kunder som får en faktura på posten.

Totalt handlar det om ungefär femhundra kostnadsställen som ska faktureras.

– Du förstår att det blir en hel del som skickas ut, säger Anna-Lena Halth.



GÄVLE KOMMUN

Totalt hanteras följande genom tem-systemet idag:

3 900 Mobilabonnemang

980 Mobila bredband

3 700 Anknýtningar i växel

360 m2m-abonnemang





TEM

Telecommunication Expense Management (tem) är ett stöd med vars hjälp organisationer kan hantera kostnader, kontroll och planering av olika telefoni- och it-tjänster. En komplett tem-lösning ska omfatta såväl teknik, processer, policies och personal. På tekniksidan måste det finnas en mjukvaruplattform för att hjälpa dig med inventering av dina digitala tillgångar som exempelvis abonnemang, tjänster, utrustning, platser, fakturor och redovisning. Dessutom ger tem stöd i affärsprocesser som beställning, avtalshantering, upphandling och supportärenden.

Sammanfattat kan sägas att tem sammanför teknik, data och människor till ett centraliserat ekosystem där alla delar är sammanlänkade och olika system kan prata med varandra.

Anna-Lena Halth är produktägare på Cävle kommuns it-avdelning. Hon berättar att kommunen har väldigt stor nytta av sitt tem-system.



En tem-lösning kan alltså dels användas för att skapa en enklare hantering av fakturor och kostnadsställen, men också för att upptäcka eventuella brister, som för dyra eller för många abonnemang. Anna-Lena Halth berättar att de dels kan se detta centralt, men att även respektive kostnadsställe kan se sina abonnemang.

– Det är alltifrån de rena anknötningarna i växeln till mobilabonnemang, mobila bredband och m2m-tjänster.

Stöd på flera områden

Hon berättar att denna ökade kontroll dessutom underlättar rejält vid budgetarbete, då det blir enkelt att se skillnader i volymer och kostnader över tid.

– Det finns ju väldigt många olika typer av användare i kommunen. Vissa sitter på kontoret hela dagarna medan andra arbetar intensivt med speciella appar ute på fältet. Då krävs givetvis olika typer av abonnemang. Oftast får vi sådana rapporter direkt från Tele2, om det till exempel saknas ett datapaket på ett abonnemang. Sedan kan givetvis varje avdelning upptäcka saker direkt i tem-systemet. Det gör det enkelt att fånga upp

och hjälper till att optimera och få ner kostnaderna.

Hon pekar på risken att det kan bli dyrt för en organisation att inte fånga upp till exempel kostnader för mobil datatrafik i tid.

– Jag tror att det billigaste vi har ligger på femton kronor i månaden i fast avgift, skulle det vara en löpande trafikkostnad skulle det snabbt springa iväg.

En del av arbetet handlar som sagt om att noggrant följa upp mot sin operatör.

– Sedan skulle vi inte ha i närheten av lika bra koll utan det här systemet. Anknötningar är ju enklare att hålla koll på, men även där kan vi snabbt se när något inte används längre och säga upp det.

Även vid upphandlingar är tem-systemet ett viktigt stöd.

– Det krävs en del planering kring upphandlingar. Om ett halvår löper våra avtal ut och då har vi givetvis stor nytta av att enkelt kunna se vilka typer av abonnemang vi har i dagsläget, och kan ställa det mot kostnader idag och vilka framtida behov vi har, säger Anna-Lena Halth.

Det har genom åren givetvis skett en del förändringar i hur kommunen arbetar med det här området.

– I kommunen har vi numera telefonisamordnare ute på varje avdelning som gör mycket mer av arbetet själva. Det innebär också en stor besparing i tid och resurser.

En nyhet som kom med den förra stora uppdateringen är möjligheten att skicka ut pushrapporter. Anna-Lena Halth menar att de har stor nytta av denna funktion, då rapporterna enkelt kan skickas direkt till en e-postadress, ofta till en grupp, som sedan kan följa upp frågor kring till exempel bemanning.

– Vi skickar ut dem månadsvis. Det handlar om både rena debiteringsrapporter och om statistik kring svarstider, kvalitet och liknande.

Tekniken är alltså på plats, och Anna-Lena Halth menar att man inte saknar någon specifik funktion i dagsläget. Snart kommer man också att få ytterligare en uppdatering av systemet.

– Systemet är flexibelt och enkelt att anpassa efter nya tjänster, Och det är väl anledningen till att vi sitter kvar med samma system. Vi har sett en del andra lösningar men jag tycker inte att de tem-system som finns integrerade i andra system möter våra behov lika bra.

Bestäm vad du vill ha

Det är ingen överdrift att säga att de flesta större organisationer kan ha stor nytta, på fler sätt än rent ekonomiskt, av en bra tem-lösning. Men vad ska man tänka på när man börjar arbeta med det? Anna-Lena Halth menar att det grundläggande arbetet till stor del handlar om att bestämma vad man vill ha ut av sin tem-satsning.

– Börjar man från noll handlar det om att bygga upp en bra struktur för hur man vill ha redovisningar och rapporter, framför allt vilken nivå de ska ligga på. Systemen bör vara så flexibla att du kan ta ut detaljer om varje kostnadsställe, helst ändra ner på enskild anknäpning eller abonnemang.

Hon berättar att när kommunen för tre år sedan bytte ekonomisystem, tvingades man göra om alla kopplingar mellan systemen. Det krävdes en hel del arbete både internt och mot den nya leverantören för att få till alla flöden.

– Det gäller att strukturera upp allting och vad man vill ha ut av det. Alla måste ha ett nära samarbete och en bra integration, annars riskerar man att missa mycket. Idag har vi väldigt lite manuell hantering. 🟢

Debiteringsunderlag - summerat på organisationsgrupp (inkl. spec)

Kommunledningskontoret, IT-avdelningen	Längd	Antal	Kostnad
Totalt (SEK)			42 186,55
Telefoner (SEK)			
NIA TRAFIKTYPER (SEK)	0:00:38	2	2,39
Speciellmarknad (SEK)	5:59:52	79	94,76
Svarskvalitet (SEK)	55:18:08	1 105	225,13
Teknisk import datortrafik (SEK)	39:49:09	129	76,07
Teknisk import datortrafik (SEK)	0:00:00	2	0,02
Teknisk import faxtrafik (SEK)	7:16:21	52	114,47
Teknisk import tvärfunk (SEK)		196	146,79
Teknisk import SMS/MMS (SEK)		3 362	1 321,50
Teknisk import SMS/MMS (SEK)		1 767	533,35
Teknisk import utland (SEK)	0:02:27	3	4,72
Teknisk mobil (SEK)	18:10:44	400	621,76
Teknisk mobil (SEK)	6:15:17	163	117,50
Teknisk mobil (SEK)	42:55:03	880	1 879,73
Valfrihets mobil (SEK)	8:23:00	185	462,94
Övriga medlemsoperatörer (SEK)	3:44:48	73	203,72
Förväggs APN för tillg (SEK)		1	1,50
Mobiltelefoner med tillgång till (SEK)		49	4 971,00
Mobiltelefon 10GB (SEK)		2	82,26
Mobiltelefon 1GB (SEK)		1	21,00
Mobiltelefon 1GB (SEK)		2	74,52
Mobiltelefon (SEK)		44	2 177,00
Ny anslutning (SEK)		1	500,00
Surf-Länge (SEK)		1	46,00
Surf-Medien (SEK)		9	408,00
Surf till 1GB (SEK)		53	706,23
Surf till 1GB (SEK)		1	24,00
Totalt	185:43:01	8 546	13 992,54
Redovisning (21111)			
Administrativ medelhantering (SEK)		80	440,00
Grundläggande (SEK)		18	12 140,00
Mobiltelefon (SEK)		69	15 558,00
Totalt		167	18 148,00

Svars kvalitets svarsgroup per dag



Antal svarstider, svarstiderintervall	0-3	4-7	8-11	12-15	16 <	Övriga	Trappade
2015-06-01	3	23 %	1	6 %	21 %	3	23 %
2015-06-02	4	40 %	1	10 %	2	20 %	1
2015-06-03	40	60 %	2	2 %	8	8 %	11
2015-06-04	50	57 %	6	7 %	7	8 %	17
2015-06-05	28	52 %	5	7 %	9	12 %	12
2015-06-06	33	41 %	3	4 %	12	15 %	14
2015-06-07	32	53 %	0	0 %	5	6 %	7
2015-06-08	6	24 %	0	0 %	2	12 %	6
2015-06-09	1	14 %	0	0 %	1	14 %	2
2015-06-10	53	45 %	2	2 %	13	12 %	19

Till vänster ett detaljerat debiteringsunderlag som skickas ut via push-rapport. Till höger rapporten »Svars kvalitets svarsgroup per dag« används till exempel för uppföljning av en grupp handläggare för svars kvalitets.

SAKER SOM DIN TEM-LÖSNING BÖR KUNNA HJÄLPA DIG MED

- Upprätthålla en komplett och detaljerad inventering av all utrustning och alla abonnemang och tjänster i din organisation.
- Flexibel provisionering och konvertering - beställ vad du behöver när du behöver det, och ändra vid behov.
- Betala dina räkningar
- Validera riktigheten i dina fakturor
- Fördela ut kostnaderna på organisationens kostnadsställen
- Fördela användningen utifrån hur olika delar av organisationen konsumerar bandbredden
- Förutsäga framtida nätkostnader
- Planera din it- och telekombudget
- Identifiera svagheter i din säkerhetsinfrastruktur
- Optimera din befintliga nätverksinfrastruktur
- Direkta kopplingar med dina tjänsteleverantörer
- Räkna ut de totala kostnaderna för drift av nätet
- Förhandla bättre avtal med dina leverantörer
- Mät dina SLA:n internt och externt
- Analysera dina samtal och din datatrafik i detalj
- Centralisera alla dina telekomdata till en enda databas för att enklare hantera rapportering, analys och BI (business intelligence).