



KUNDCASE

Flygplatsernas kommunikationstjänster under kontroll tack vare ProOpti



Swedavia Airport Telecom (Swedavia AT) är en teleoperatör med fokus på flygplatsnära tjänster och finns på Swedavias samtliga flygplatser. Swedavia AT erbjuder helhetslösningar inom tele-, data- och radiokommunikation. Kunderna utgörs av tre kundgrupper:

- *hyresgäster såsom butiker och restauranger*
- *andra teleoperatörer*
- *Swedavia (som äger, driver och utvecklar flygplatser)*



Att kunna se skogen bland alla träd

Året var 2015 och marknaden kryllade av olika stödsystem som var för sig skulle kunna hjälpa Swedavia AT inom något specifikt område. Swedavia AT var dock på jakt efter ett system som kunde hjälpa dem att täcka behoven hos flera olika avdelningar. Behoven man ville tillgodose fanns primärt inom tre avdelningar:

- **säljavdelningen; som vill kunna få ut rapporter på kundnivå**
- **produktavdelningen; som vill få ut rapporter för respektive produktområde**
- **innesälj och support; som dels supporterar sälj-avdelningen och dels hanterar alla felanmälningar**

Behovsbilden var med andra ord väldigt diversifierad. Lösningen hittade Swedavia AT hos ProOpti och TOM-lösningen Pro (Technology Optimization Management). Anledningen till att Swedavia AT valde just Pro var egentligen inte en utan snarare tre. För det första uppskattade (och uppskattar) man den flexibilitet som finns i systemet, att kunna arbeta med olika typer av attribut för olika produkter eller objekt. Detta gör det möjligt att ta ut rapporter

med flera olika tvärsnitt. Inget annat system som de utvärderade gav lika enkelt och överskådligt samma kompletta bild. För det andra gillar Swedavia AT Pro då det finns stora möjlighet att göra mycket på egen hand i systemet, utan att vara beroende av leverantören. Slutligen spelade givetvis Swedavias tidigare erfarenhet av systemet roll när det endast användes för uppföljning av telefoni, in i beslutet.

Läge att ta kontroll

Hösten 2015 påbörjades projektet att implementera Pro för att kunna förse de olika avdelningarna med relevant information. Det var ett relativt stort och komplext projekt som pågick under 6 månader. Swedavia AT upplever att det trots allt gick väldigt smidigt, mycket tack vare att ProOpti var så tillmötesgående och flexibla. Therése Kargar, gruppchef för innesälj och kundsupport, berättar att avgörande för det friktionsfria projektet var att projektledaren från ProOpti satt hos Swedavia AT ett par dagar i veckan i början av projektet, och fick på så sätt snabbt en nödvändig förståelse och inblick i hur deras behov såg ut. Samt att ProOpti hela tiden har varit och är oerhört lyhörda att göra anpassningar så att Swedavia AT kan få ut den information de behöver.





Avgörande för det friktionsfria projektet var att projektledaren från ProOpti satt hos Swedavia AT ett par dagar i veckan i början av projektet. ProOpti har hela tiden varit och är oerhört lyhörda att göra anpassningar så att Swedavia AT kan få ut den information vi behöver.

Therése Kargar, gruppchef för innesälj och kundsupport

Therése förklarar att det är attributfälten som är en viktig anledning till framgången för systemet hos Swedavia AT. I Pro är det möjligt att skapa unika attributfält för respektive objekt; en fiberförbindelse kan ha en uppsättning attribut (förbindelse-ID, överlämningspunkter etc.) medan ett annat objekt har helt andra attribut kopplat till sig. Det går alltså att skraddarsy informationen i Pro för varje enskilt objekt. Det är den här möjligheten som gör att Swedavia AT kan få ut all den information i alla de olika dimensioner de behöver.

Sedan har man satt upp olika roller som i sin tur har olika rättigheter. Säljarna har en roll, produktcheferna har en annan. Gemensamt för dessa är att de endast har läsrättigheter. Innesälj och support har en annan roll och de har också skrivrättigheter. Det är givetvis upp till respektive kund att välja hur man vill hantera de olika rollerna i systemet. När en säljare vill ha information om en viss kund, eller kanske till och med aggregerat på flygplatsnivå, tar man enkelt med några knapptryckningar ut rapporten som visar vilka tjänster som finns, vilka priser som är avtalade, avtalstider mm. Får innesälj- och supportgruppen in en felanmälan via sitt ärendehanteringssystem, letar de enkelt upp förbindelsen i Pro och kan meddela supportteknikerna alla nödvändiga detaljer om den förbindelsen som behövs för att kunna avhjälpa felet.

Therése berättar hur överskådligt och intuitivt hon upplever systemet. Hon nämner bl. a ett exempel med en nyanställd

kollega som efter en kortare introduktion snabbt var flygfärdig och manövrerade sig runt obehindrat. Det är ett gott betyg för ett system som innehåller så mycket information till så många olika intressenter.

Support i alla lägen

Swedavia AT jobbar väldigt aktivt i Pro och det är ett extremt viktigt nav för att Swedavia AT ska kunna bedriva sin verksamhet på ett förtjänstfullt sätt. När ett system är så centralt i verksamheten är det av yttersta vikt att supporten för systemet fungerar, den dagen något inte fungerar som det ska. Therése intygar att ProOptis support verkligen lever upp till förväntningarna; de är alltid snabba på att svara och ger bra återkoppling.

Automatisera mera

Swedavia AT har under implementeringsprojektet valt att inte integrera Pro med några andra system. Man har helt enkelt velat fokusera på att få de stora bitarna på plats. En av styrkorna med Pro är just möjligheten att integrera med andra system och plattformar hos kunden, och därigenom automatgenerera information till och från systemet. Nu känner man på Swedavia AT att man är redo att ta nästa steg och börja titta på integration med andra system. Therése inser att här finns mycket tid och pengar att spara och hon ser fram emot att fortsätta samarbeta med ProOpti för att ta systemet till nästa nivå hos Swedavia AT.



Swedavia Airport Telecom är en teleoperatör med huvudinriktning mot flygplatsnära tjänster och finns på alla Swedavias flygplatser. Vi levererar behovsbaserade och paketerade helhetslösningar inom tele-, data- och radiokommunikation till alla typer av flygplatsaktörer. Genom att fokusera på flygplatslösningar tar Swedavia Airport Telecom positionen i Sverige som teleoperatören med odelat fokus på flygplatsanslutna verksamheter och företag. Vår affär baseras på passagerarflödet och har framtidssäkra plattformar för telefoni, data och radio "Airport secured". Läs mer här: www.swedavia.se/om-swedavia/airport-telecom



Där du ser IT-tjänster, moln, kostnader och manuellt arbete ser vi värdeskapande och ökad kundnytta. Använd ProOpti för att effektivisera affärerna och få nöjdare slutanvändare tack vare smidig kostnadsstyrning, användarstatistik och övervakning av servicenivåer. ProOpti är ett företag som utvecklar programvara för TOM-lösningar (Technology Optimization Management). Företaget har funnits på marknaden i mer än 25 år under det tidigare namnet Teleopti TEM. Med ett omfattande nätverk av kunder och samarbetspartners är vi en global aktör som levererar tjänster i över 80 länder. Tack vare vår kunddrivna utveckling har vi en hög kundnöjdhetsgrad där nio av tio kunder skulle rekommendera ProOptis lösning. www.proopti.com