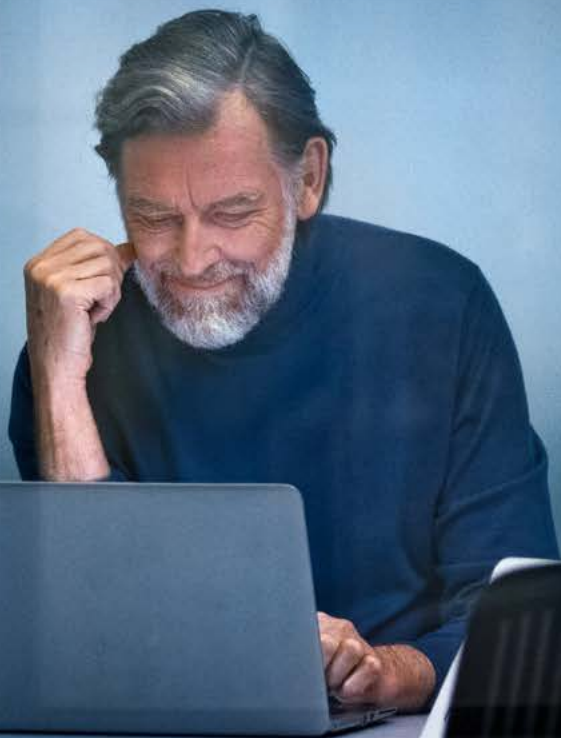
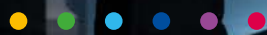


VÄGEN TILL RÄTT NÄTVERKSLÖSNING



TELE2



FÖRETAG



Hur väljer du rätt nätverkslösning och leverantör för ditt företag?

Att driva företag innebär att vara i ständig förändring, där förutsättningarna konstant är nya. Du vet aldrig hur ditt företags affär eller omvärld ser ut om ett år, eller ens om några månader. Att kunna anpassa sig till den förändrade världen är en förutsättning för att klara sig som företag.

Man brukar säga att utvecklingen aldrig kommer att gå så långsamt som idag, och det gäller inte minst inom telekom. Telekom och IT kan lätt uppfattas som krångligt och problemfyllt, snarare än de lösningar de är ämnade att vara. I en företagsvärld där dessa tjänster är affärskritiska kan beslutsfattare inom telekom och IT göra väldigt stor skillnad. En bra telekomlösning ska fungera som ett verktyg för din verksamhet. Lösningen ska ge dig som företagare större kontroll över verksamheten.

Så hur gör man då för att välja rätt lösning och leverantör? Jonas Carlsson är inköpsansvarig på Tele2, med lång erfarenhet av små och stora upphandlingar. Vi har intervjuat honom för att lära oss mer om hur man går tillväga i inköpsprocessen. Läs vidare för att få Jonas Carlssons bästa tips kring hur du kan tänka och vilka frågor du behöver ställa för att välja rätt.

Kartlägg behoven

Börja med att kartlägga din verksamhets behov och förutsättningar. Här finns det flera aspekter att ta hänsyn till:

- Hur många anställda är ni?
- Hur komplexa är behoven? Vilka krav har ni på teknik och administration?
- Hur ser ert användande ut och hur många enheter är uppkopplade samtidigt?
- Hur stor är budgeten? Finns det utrymme för att uppgradera till mer avancerade lösningar om behovet uppstår?
- Finns det en intern resurs med tid, kunskap och engagemang för nätverksfrågor?
- Hur långsiktigt planerar ni? Hur ofta vill ni kunna ändra i leverans och avtal?

Fundera också över hur nätverket används i ditt företag. Är ni många som ofta streamar filmer, håller videomöten eller skickar stora presentationer till ett flertal kollegor, eller används nätverket primärt för att chatta och läsa mejl? Även digitaliseringen kan driva fram helt nya krav och behov både hos företagen och deras kunder. Hur långt har ditt företag kommit i digitaliseringsprocessen?

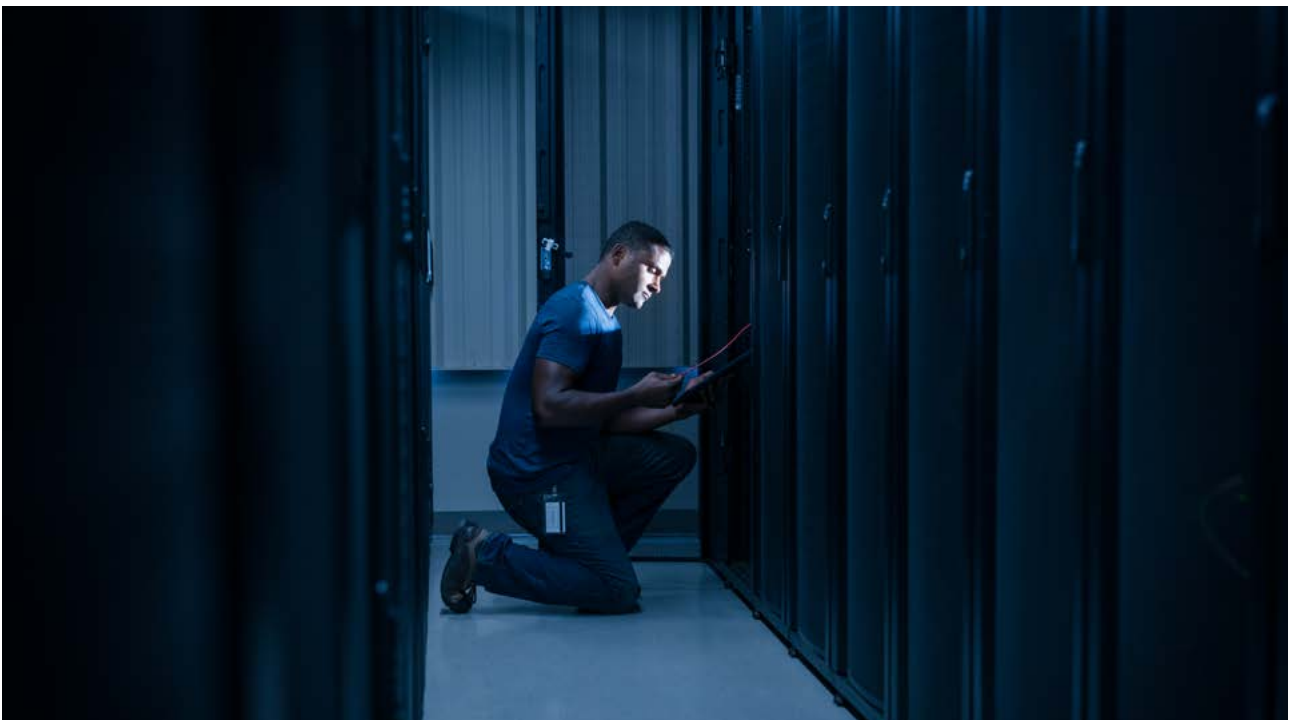
Komplexa verksamheter kan kräva komplexa lösningar

Med fler anställda ökar ofta kraven både på nätverket och på företagets telekomlösningar i stort. Större företag har ofta behov av högre kapacitet och mer avancerade lösningar, både tekniskt och administrativt. Däremot finns det ingen tydlig koppling mellan storlek på budget och nivå på behov och krav.

Generellt kan vi se att mindre företag ofta har små interna resurser avsatta för IT och telekom. De har för det mesta mer fokus på kostnader och saknar en intern dedikerad resurs för telekomfrågor, vilket också ofta betyder att den interna kunskapen om telekom är låg inom företaget. Att företaget är litet betyder däremot inte att man inte har behov av avancerade lösningar.

Hos större företag är förhållandet ofta det motsatta; man har högre krav på väl utvecklade tekniska lösningar och fokus handlar mer om att hitta rätt lösning och nätverk, snarare än att fokuseras på kostnaden. Inom stora företag finns ofta också dedikerad personal som ansvarar för IT och telekom.

Beroende på vad företaget sysslar med kanske ni har behov av en skräddarsydd lösning, annars kan det räcka med standardtjänster. Men mer avancerade lösningar kan också kräva mer tillgång till support. På vilket sätt och när behöver ni ha tillgång till support? Enbart på dagtid eller även kvällar och helger?





Dags att ta in offerter

När du har kartlagt ditt företags behov är det dags att börja titta på potentiella leverantörer. Hur många leverantörer behöver man då kontakta inför en upphandling?

– Ta in minst tre offerter, säger Jonas Carlsson. Två är för lite – en kan hoppa av eller få ändrade förutsättningar. Fler än tre är oftast inte nödvändigt i en mindre upphandling, men det är en fördel om leverantören har erfarenhet av att leverera nätverkslösningar till din bransch eller din typ av verksamhet.

Det finns ett antal frågor som du bör ställa till leverantören.

- Görs affären direkt via leverantören eller via en partner eller återförsäljare?
- Vilket mandat har leverantören? Kan de själva ta nödvändiga beslut eller behöver de gå genom en tredje part, till exempel en återförsäljare?

- Hur väl kan de affären? Hur stor är deras kunskap om din typ av bransch eller verksamhet?

Det kan vara svårt att bedöma leverantörens tekniska kompetens inom området. Ett tips är att fråga efter certifieringar – har leverantören certifikat inom sina produktområden kan du känna dig trygg med att de har den kunskap som krävs. Ta också reda på om leverantören har aktuella referenser från andra kunder.

Om din verksamhet har behov av support bör du ställa frågor om det. Kostar det något extra att ha support utanför kontorstid? En support som ständigt är tillgänglig kan ha en långsiktig kostnadspåverkan, men väg också in den kostnad det innebär att inte ha tillgång till support när du väl behöver det.

– Prata helst direkt med leverantören i stället för en agent eller distributör, råder Jonas Carlsson, och gör alltid en kreditcheck! En sådan kontroll ger en bra överblick över ägarstruktur, finansiell stabilitet med mera. Du vill inte anlita en leverantör som riskerar att gå i konkurs!

Anpassa lösningen efter affären

Det finns många faktorer att beakta när du väljer nätverkslösning till företaget. Viktigast av allt är dock att det är företagets unika behov och krav som ska styra. Oavsett vilken lösning du väljer är det nätverket som ska stödja affärsprocesserna, i stället för att företaget ska anpassa sig till IT-lösningen.

Dagens nätverk och IT-system är komplexa sammansättningar med många olika komponenter. Ju fler tjänster och system företaget använder, desto fler delar har du att felsöka när något går fel.

Att ha många olika system och produkter från flera olika leverantörer gör inte arbetet med att lösa incidenter enklare – tvärtom. Det betyder att du som måste gå in i varje verktyg för att se över eventuella fel, något som kräver både tid och kunskap.

När du väljer nätverksleverantör rekommenderas att du väljer en leverantör som har öppna API:er, så att du kan koppla ihop dem och dela information från många olika ställen i nätverket. Det gör arbetet med att felsöka enklare på en övergripande nivå. Detta underlättar i sin tur implementeringen av automatisering och maskininlärning, vilket gör att du slipper hantera arbetet manuellt.



Ett välgrundat beslut

Jonas Carlsson ger rådet att ta ditt beslut baserat på tre huvudparametrar: pris, tidsåtgång och funktion.

Det är bara du som kan avgöra hur viktig är varje parameter för dig. Är priset viktigare än kvaliteten eller tvärtom? Har du tid att göra mycket av jobbet själv eller vill du att leverantören ska sköta allt?

Priset är ofta en viktig fråga, men tänk på att inte enbart se till kostnaden under inköpsåret utan för hela användningstiden. Som prisedveten kund kan det vara lätt att lockas av ett lågt inköpspris, eller att glömma bort att slå ut kostnaden över hela tjänstens livstid.

Ta reda på hur mycket tid och arbete som krävs av dig som kund för att komma igång med nätverkslösningen. Kan leverantören hantera allt som krävs eller behöver du som kund göra mycket av arbetet själv?

Ställ också frågor om hur implementeringen av nätverket går till. Sköter leverantören om hela processen eller krävs det mycket av dig som kund för att få igång lösningen? Om mycket ligger på dig som kund, har du i så fall den tid och kunskap som behövs?

Gör även en funktionell utvärdering. Skapa en kravlista och ta reda på hur väl operatören kan leverera den lösning som du och din verksamhet behöver. I grund och botten är det du köper inte en produkt utan en funktion. Avtala med din leverantör att funktionen ska fungera och vara tillgänglig 99 % av tiden.

Många leverantörer utlovar konnektivitet på 99,999 %. Det är dock inte ovanligt att leverantören inte håller sin garanti. Se över detaljerna i avtalet och överväg en extra uppkoppling som back-up om huvudnätet inte håller vad som utlovats.

Dags att göra ditt val

– När det är dags att ta beslut bör samtliga slutkandidater vara valbara utifrån teknik och kvalitet. Avtal, tekniska specifikationer och leveranstider ska vara klara och överenskomna. Priset är den sista punkten man förhandlar om, säger Jonas Carlsson. Sätt också en tidsgräns för hur länge förhandlingen kan pågå. Ge varje operatör två chanser till bud, sedan tar du ditt beslut.

– Beslutsprocessen bör drivas av ett upphandlingsteam med en styrgrupp, fortsätter Jonas Carlsson. Det ska inte vara företagets vd som ringer runt till sina kompisar och förhandlar, utan all kommunikation ska gå via upphandlingsteamet. Var tydlig mot leverantören vilka de ska ha kontakt med, och se till att all kommunikation sker i skrift även om det är din kompis som du förhandlar med!

För kontraktstider finns det två vägar att gå. Leverantören bör kunna garantera leverans 5 år framåt, med både support och kompatibilitet. För dig som kund gäller det motsatta, med kortast möjliga bindningstid. Man kan ha ett ramavtal som inte är tidsbestämt, men ett supportavtal som är det. Uppsägningstiden för supportavtalet bör inte vara

mer än 3 månader för kunden, men kan vara upp till 12 månader från leverantörens sida.

Glöm inte det finstilla! Kontrollera att avtalet är juridiskt korrekt och rättvist, samt att säljaren tar ansvar fullt ut – tydligt och enkelt. Dokumentera allt så att alla överenskommelser och all kommunikation finns i skrift. Många avtal har specialklausuler, till exempel för dataskydd som anger hur leverantören får använda kundens data, men avtalet kan även innehålla klausuler för hållbarhet, garantier och skadeståndsansvar.

Glöm inte hållbarheten

Hållbarhet har seglat upp som en allt viktigare fråga att ta ställning till. Vad står leverantören för när det gäller hållbarhet? Se till att välja en leverantör som tar ansvar för miljön och för lösningens hela livslängd.

Kravet på att ta ansvar för miljö och hållbarhet kan vara viktigt även för dina kunder. Kanske har de som krav att deras leverantör måste ha en viss policy kring hållbarhet, och då gäller det för dig att välja rätt för att kunna vara aktuell för dem.





Slutligen – vad är en bra leverantör?

En bra leverantör kan ge dig kunskap, vägledning, utbildning och smarta lösningar, utifrån de behov du har idag och i framtiden. Den leverantör du väljer ska vara beredd att hantera föränderligheten i att driva företag, bidra med mer kraft till din verksamhet och på så sätt hjälpa dig att ligga steget före dina konkur-

renter. Välj en leverantör som kan erbjuda en lösning som matchar ditt företags behov, och som kan utvecklas med dig, i den takt ditt företag behöver det.

Vill du veta mer? Läs vår guide **Rätt nätverk bygger framgång**, som ger dig intressanta fakta och spännande insikter i allt från 5G, vikten av snabbhet och säkerhet till hur du vet när det är dags att uppgradera nätet – allt för att skapa förutsättningar för ett ännu mer effektivt och produktivt företagande.

Har du frågor eller behöver rådgivning?
Kontakta oss på tele2.se/foretag/radgivning

TELE2
● ● ● ● ● ●
FÖRETAG