SJÄLVBETJÄNINGS-VERKTYG

Automatiserade flöden sparar tid och pengar –
minska på manuell administration och öka kontrollen

TELE2
FÖRETAG

Manuella flöden och bristande kostnadskontroll är historia med integrerade självbetjäningsverktyg

Viktigt att få en överblick över hela verksamheten för att utnyttja resurser på rätt sätt

Många verksamheter lider av för mycket manuell hantering av sina it- och telekomlösningar. Det gäller allt från att få en tydlig översikt till att kunna lägga beställningar och följa upp statistik och ekonomi.

Manuell administration stjäl resurser

Ett stort antal system innebär att det i många fall krävs manuell handpåläggning när information från de olika systemen ska sammanställas, eller överföras från ett system till ett annat. Det skapas en administration som stjäl resurser från företagens kärnverksamhet, anställda blir upptagna med administrativa moment istället för att kunna jobba med utveckling av företaget verksamhet. Tillgången till centrala system som själva kan läsa och hantera data från olika källor blir därför ett välkommet verktyg i digitaliseringen av processer och rutiner.

Kostnadsposter glöms bort eller faller mellan stolarna

Många system leder också till utmaningar att få en översikt över utgifter, samt försvårar möjligheten att spåra dessa. Det kan bero på att man har ett flertal leverantörer som var och en för sig tillhandahåller olika gränssnitt för uppföljning. Att hela tiden försöka spåra kostnader till rätt system, rätt kostnadspost och rätt användare blir därför fort komplicerat. Det kan leda till att man betalar för produkter och tjänster som ingen längre använder, och som borde ha avslutats och sagts upp för länge sedan. Med en integration mot leverantörens självbetjäningsverktyg där information om anställda läses in och matchas mot de tjänster och produkter man betalar för, får man en tydlig översyn på faktiskt behov och kan även förutse nödvändiga anpassningar innan behovet uppstår.

> *Att hela tiden försöka spåra kostnader till rätt system, rätt kostnadspost och rätt användare blir därför fort komplicerat.*

Dålig tillgänglighet ger längre väntetider

För att få bukt med kostnadskontrollen flyttas ofta hela ansvaret för beställningar till en utvald avdelning som får sammanställa verksamhetens behov och sköta kontakten med respektive leverantör. Det är en fördel att samla ansvaret för alla kostnader på ett ställe, men betyder också att varje del av verksamheten måste göra separata interna förfrågningar även vid enkla beställningar. När ett självbetjäningsverktyg integreras mot existerande system och gränssnitt kan processer och rutiner förenklas och automatiseras, och ansvaret för att beställa och följa upp kan fördelas ut i verksamheten.

Stora vinster med välintegrerade system

Lösningen på många av de problem som uppstår är centraliserade beställningssystem som tack vara API-integrationer kan hämta och sammanställa data från andra system på ett enkelt och överskådligt sätt. Kan man dessutom hitta system som kan konfigureras efter behov kan flera användare få tillgång till systemen, och med hjälp av behörighetsstyrda accesser tilldelas rättigheter baserat på individens behov och ansvarsområde. Att dela ut ansvaret innebär inte minskad kontroll, då det med integration blir enkelt att få en översyn av alla ärenden som skapas och hanteras via de olika gränssnitten.

Genom att samla all data på ett ställe finns dessutom möjlighet att exportera densamma för att underlätta uppföljning och analys. Med tillgång till information om exakt vilka produkter, tjänster, abonnemang och licenser som används och av vem, samt vilka kompletterande beställningar som görs blir det enklare att följa upp och säkerställa att alla verktyg är anpassade till verksamhetens behov. Det underlättar också att kunna lägga till, ändra eller ta bort de funktioner och tjänster som behövs.

System som är helt integrerade med verksamheten och som dessutom ger möjlighet att själva sköta administration har ofta också andra fördelar. Om de i sin tur är vidare integrerade mot leverantörens egna system kan uppdateringar ske i realtid. De kan också tillhandahålla stöd för att skapa och följa upp felanmälningar, tillhandahålla driftsinformation och att ha kontakt direkt med kundservicefunktioner, exempelvis via chatt.

Den tid som vinns på automatiserade flöden och fullt integrerade självbetjäningsverktyg kan verksamheten istället lägga på att utveckla verksamheten. Så det är inte bara kostnadskontrollen som blir bättre, utan det ger också ett bättre användande av resurser.

Viktigt att tänka på redan innan upphandling

När det är dags för upphandling behöver verksamhetens behov av bra administrativa verktyg och system inkluderas. Ofta finns det stora vinster i automatiserade flöden, som förutom att underlätta hanteringen också minskar risken för fel. Den typen av administrativa verktyg som hjälper till att hålla kolla på produkter, tjänster, abonnemang och licenser, klarar av att hämta data från andra system via API-integrationer och som samlar både fakturor och ärenden på ett ställe brukar kallas självbetjäningsverktyg.

Vår lösning heter Tele2 Service Online

Smidigare administration

Tele2 Service Online har utvecklats tillsammans med våra kunder för att bidra till en mer effektiv administration, förkorta ledtider och för förenklad hanteringen av abonnemang och licenser. Ambitionen har varit att skapa ett verktyg som är användarvänligt, intuitivt och som ger er full kontroll över alla kostnader och beställningar.

Med TSO kan du snabbt och enkelt:

- Se vilka tjänster ni har och vem som har tillgång
- Skapa, ändra och spärra abonnemang i realtid
- Få en översikt över era licenser
- Se all dataförbrukning
- Exportera statistik till Excel
- Se fakturor och följa upp kostnader
- Göra beställningar och spåra ärenden

En webbaserad tjänst för enkel åtkomst

Varje användare har en unik inloggning till TSO Det finns möjlighet att anpassa vyer och tillgång till funktioner baserat på roll och tillhörighet inom verksamheten. Användargränssnittet är användarvänligt och fungerar på alla enheter oavsett om det är en dator, mobil eller surfplatta. Tillgänglig funktionalitet i TSO beror på vilka tjänster som har beställts. I samband med slutleverans tilldelas varje kund ett administratörskonto som sedan ger möjlighet att skapa upp nya konton för andra användare. Kunden styr själv över behörigheten till dessa konton, vilka användare som skall kunna lägga till eller ändra i olika moduler och funktioner.

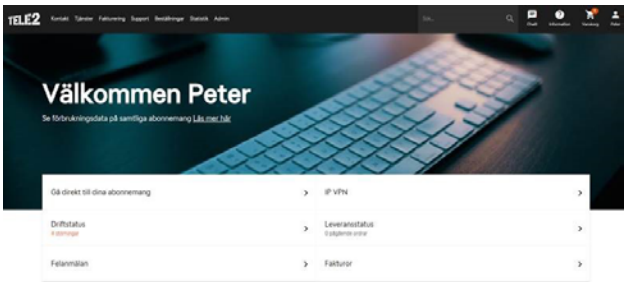
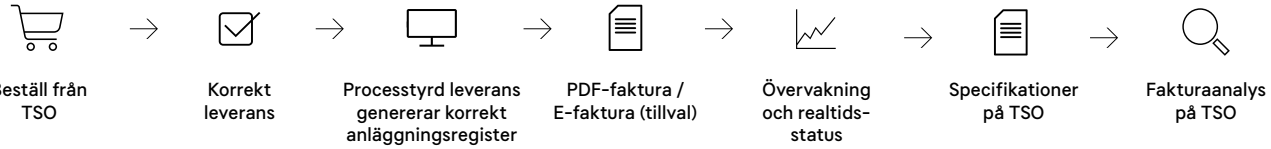


Bild från Tele2 Service Online

Prioriterad support

Genom felanmälan och beställningar via TSO får du dessutom tillgång till en rad andra fördelar. I portalen ser du status på pågående ärenden, referensnummer och all driftinformation. När ett ärende registreras skickas en bekräftelse per mail och du kan enkelt söka på ärendenummer, namn på felanmälaren och tjänstens namn. Det är också möjligt att filtrera på status eller prioritet för att få detaljinformation om ärendet. Historiken över ärenden finns tillgänglig i sex månader och kan exporteras till Excel för vidare analys eller arkivering.

DIGITALISERAD LEVERANSMODELL



Tele2 Service Online – Komplettering

Integrationer

Tele2 erbjuder flera möjligheter till integration med TSO för att effektivisera flöden och frigöra både tid och resurser. Tele2 har API-lösningar som ger:

- Enkel inloggning till TSO med hjälp av automatiserad access via Single Sign On (SSO)
- Automatisk uppdatering av användardata i TSO via User Data Upload
- Möjlighet till integrerad e-handel med E-katalog eller Punch Out lösning

Effektiv kostnadshantering och analys

Med hjälp av Tele2s tjänster inom effektiv kostnadshantering får du via TSO en tydlig överblick och kontroll över verksamhetens it- och kommunikationskostnader med möjlighet till besparingar.

Samtalsstatistik

Förbättra er tillgänglighet och öka kundupplevelsen genom att få insikter baserade på data och samtalstrender. Du kan identifiera vilka tider som är bäst för utgående samtal, förutse perioder med hög belastning för bättre schemaläggning eller jämföra grupper med varandra. I TSO får du tillgång till statistikunderlag för samtalstrafik till och från alla användare, grupper av användare, telefonister, köer och agenter.

Tele2 Service Online – Tilläggstjänster

- Fakturaanalys
- Beställningsstatistik
- Utökad Nätstatistik/Utökad Nätstatistik QoS

Distansutbildning av TSO

För bästa implementation av TSO erbjuder vi distansutbildning via WebEx eller MS Teams. I utbildningen går vi igenom hur du på bästa sätt navigerar i och använder TSO. Utbildningen är anpassad för administratörer och innehåller avsnitt om felanmälan, analysfunktion, konfigurering av nya TSO-användare samt att titta på fakturor och specifikationer.

DET UPPSKATTAR VÅRA KUNDER MEST MED TELE2 SERVICE ONLINE:

Tele2 Användarforum TSO, dec 2019.

Vill du veta mer om Tele2 Service Online?

Gå till tele2.se/foretag/radgivning och fyll i formuläret så kontaktar vi dig.
Du som redan är kund hos Tele2 är välkommen att kontakta din säljare.

TELE2
FÖRETAG