

Teleoperatørene knives i bedriftsmarkedet:

# Kundene kan spare 30-50 prosent



– Etter at vi byttet teleleverandør har vi på det meste spart 80.000 kroner i måneden i telefonutgifter, forteller IT-sjef Erlend Tronsmoen i DNO International. Selskapet er ett av mange som sparer store summer på priskrigen mellom teleoperatørene som for tiden utspiller seg i bedriftsmarkedet.

**Den statlige** Barne-, ungdoms- og familieetaten (Bufetat) kan endog vise til enda høyere kostnadsbesparelser. Etter at etaten nylig inngikk en rammavtale med EDB ErgoGroup om levering av Mobilt Bedriftsnett – i stedet for å bruke de tradisjonelle fasttelefonene i kombinasjon med mobilte-

lefoner – forventer Bufetat å spare hele fem millioner kroner i året på telefonregningen.

DNO International og Bufetat er imidlertid langt fra alene om å spare store utgifter ved å “shoppe” tilbud hos ulike teleleverandører og bytte til ulike løsninger. Konkurransen i marke-

det er knallhard, og teleleverandører underbyr hverandre til stadighet for å kapre nye kunder. Kapital er godt kjent med at det ikke er uvanlig for telekundene i bedriftsmarkedet å kunne spare så mye som 30–50 prosent på å bytte leverandør.

Aggregerte tall som Kapital har inn-

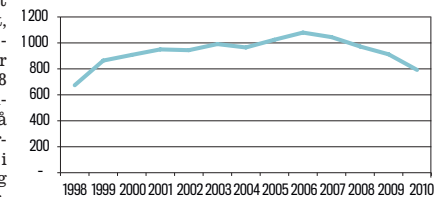


**SKAL BLI STØRST:** Krav til gode løsninger for kundeføring på telefon er stort, og en større del av verdiskapningen må skje med smarte løsninger fremfor bemannede sentralbord og kundesenter, mener Abraham Foss, leder for bedriftsmarkedet i Telenor.

hentet fra Post- og teletilsynet over mobiltelefonomsetningen i det norske bedriftsmarkedet, sier også en del om priskrigen som nå utspinner seg (se egen tabell). I 1998 lå mobiltelefonomsetningen i dette markedet på 674 millioner kroner. Deretter steg omsetningen i bedriftsmarkedet jevnt og trutt til en topp på nær-

Mobilomsetning i bedriftsmarkedet

Målt i mill. kroner eks. mva.



mere 1,1 milliarder kroner i 2006, men deretter har den falt ganske markant. I 2010 var den mobile bedriftsomsetningen nede i under 800 millioner kroner igjen.

Omsetningsfallet skyldes neppe at det har blitt færre abonnenter på denne typen løsninger, men snarere det en lang rekke bedrifter nå opplever: at det er priskrig i markedet og at denne presser prisene så langt nedover slik at også de samlede omsetningstallene faller.

### Telenors største bedriftssatsing

De siste årene har det sittet opp mot 150 utviklere hos Telenor og jobbet frem nye løsninger for mobil bredbåndstelefoner rettet mot bedriftsmarkedet, og Mobilbedriftsnett – som Telenors mobile tjeneste kalles – er konsernets største satsing i bedriftsmarkedet noen sinne.

Kravet til gode løsninger for håndtering av kunder på telefon er stort i Norge. For det første lever vi i et høykostland med dyr arbeidskraft. Det betyr at en større del av verdiskapningen må skje med smarte og fleksible løsninger, snarere enn med tungt bemannede sentralbord og kundeserviceenheter. For det andre er det mange små selskaper i Norge, og de har gjerne ikke råd til egen sentralbordfunksjon. For det tredje deltar stadig flere bedrifter i ulike nettverk med samarbeidspartnere. Det stiller økte krav om fleksibilitet og at avgjørelser fattes raskt.

– Mobilbedriftsnett skal bli den dominerende løsningen for forretningstelefoner i Norge, uttalte Abraham Foss, lederen for Telenors bedriftsmarked, da tjenesten ble lansert i 2009. Og Foss synes å ha sine ord i behold. Tall som Kapital har fått tilgang til, viser at nesten hver tredje bedrift i Norge nå utelukkende har gått over til å bruke mobiltelefoner og at Telenor helt klart er markedsleder. Trenden går helt klart mot at mobilen blir primærtelefonen i bedriftene, mens enkelte bedrifter fortsatt ønsker å beholde fasttelefonen for kontaktsenter og saksbehandlere. I første kvartal 2011 var det likevel registrert over 1,3 millioner bedriftsabonnement på mobiltelefoner i Norge. I 2009 lå den totale årlige omsetningen for taletelefoner i det norske bedriftsmarkedet, som inkluderer både fast- og mobiltelefoner, på 6,9 milliarder kroner. Som tallene viser, velger stadig flere mobiltelefoner som komplett bedriftsløsning, selv om veksttakten er moderat. Hvert kvartal det siste året har andelen økt med ett prosentpoeng.

### Nye tjenester på mobiltelefonen

Med en stadig mer mobil arbeidsstyrke øker også behovet for å knytte mobiltelefonene sammen med bedriftens øvrige kommunikasjonsløsninger, slik som sentralbord, konferanseløsninger og kundesentre. Og det er her de mobile bedriftsnettene kommer inni bildet.



**OPTIMIST:** Selv om markedet går i retning av mer nettsentrerte løsninger, vil det fortsatt være rom for fleksible hybrid-løsninger. Vi kan tilby mer skreddersøm, mener daglig leder Svein Eriksen i telecomselskapet Ibidium.

Fasttelefoner - bedriftsabonnement				
	2009	1. halvår 2010	2010	1. halvår 2011
Telenor	293.983	274.356	263.780	249.706
Ventelo	44.751	42.498	38.321	34.788
Tele2	8.550	8.699	9.222	10.285
Øvrige	28.500	43.813	43.494	46.018
<b>SUM fasttelefoner</b>	<b>375.784</b>	<b>369.366</b>	<b>354.817</b>	<b>340.797</b>

Mobiltelefoner bedriftsabonnement				
	2009	1. halvår 2010	2010	1. halvår 2011
Telenor	731.293	710.745	715.976	720.745
NetCom	252.472	252.289	248.147	247.434
Ventelo	117.176	116.821	114.212	111.115
Øvrige	126.175	158.763	188.473	223.437
<b>SUM mobiltelefoner</b>	<b>1.227.116</b>	<b>1.238.618</b>	<b>1.266.808</b>	<b>1.302.731</b>
<b>SUM bedriftsabo.</b>	<b>1.602.900</b>	<b>1.607.984</b>	<b>1.621.625</b>	<b>1.643.528</b>

Viderekoblinger av telefonsamtaler og styring av brukernes tilgjengelighet er funksjoner som en god stund har vært tilgjengelig for mobilbrukerne, men tjenestespekteret har blitt betraktelig utvidet de siste årene.

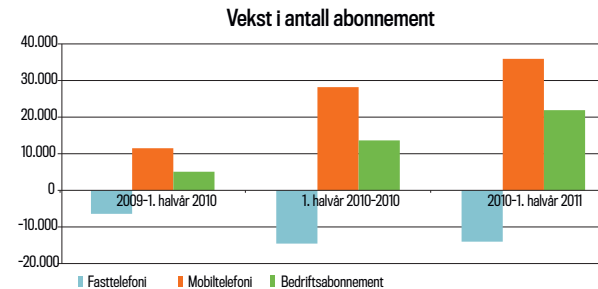
De fleste tilbyderne av mobile bedriftsnett tilbyr omtrent de samme tjenestene. Kapital har derfor tatt utgangspunkt i hvilke funksjoner som brukerne av mobilbedriftsnett fra Telenor, den største aktøren på marke-

det, kan benytte seg av:

✓ **Sett over:** Denne funksjonen gjør det mulig å sette over en samtale til en kollega. Den gjør det også enkelt å se hvem som er ledig eller opptatt.

✓ **Mine svartjenester:** Svarer for deg når du selv ikke kan. Tjenesten oppgir om du er opptatt, ikke tilgjengelig eller har en annen fravørsårsak. Setter innringere til mobilSvar, sentralbord, kollega eller på vent.

✓ **Se hvem som ringer:** Denne funk-



sjonen foretar automatiske søk i databasen til Opplysningen 1881 slik at du alltid kan se hvem som ringer.

✓ **Ring direkte fra Microsoft Outlook:** Funksjonen foretar automatiske oppringninger når du trykker på for eksempel en kontakt som ligger inne i Outlook på PCen.

✓ **Intern bedriftskatalog:** Egen katalog over ansattes telefonnummer og tilgjengelighet. Viser opptatt og ledig med angitt tid for den enkelte ansatte.

✓ **Ring kostnadsfritt internt:** Det koster ingenting å ringe hverandre internt i bedriften. Gjelder uavhengig av om du ringer til mobil eller fasttelefon.

✓ **Mobil Sentralbord:** Felles sentralbord for hele bedriften. Viser hvem som er opptatt eller ledig. Web-basert sentralbord. Kan ha blant annet statistikkfunksjon og opp til fem køer.

✓ **Tidsstyrt velkomsthilsen:** Velg når innringere skal komme til meny med tastevalg, til kundebehandler eller til en kø. Velg hvordan du ønsker at innringerne skal håndteres utenom

åpningstid.

✓ **Kø og svargrupper:** Sett over direkte til enkeltavdelinger. Fordel anrop mellom påloggede operatører. Sett innringere i kø hvis operatørene er opptatte. Se hvem som ringer og hvor de er plassert i køen. Prioriter rekkefølgen på samtalen som besvares.

Telenors mobilprogram kan lastes ned via AppStore, Android Market eller fra operatøren via SMS.

### NetCom var pioneren

Selv om Telenor nå går sterkt ut med sin satsing på mobile løsninger til bedrifter, var det NetCom som var pioneren i det norske markedet for mer enn ti år siden med datidens nyvinning Trådløs Bedrift. Dette er i dag en tjeneste som ligger nært opp til Telenors mobile bedriftsnett – eller kanskje heller vice versa. Også NetCom tilbyr automatisk sentralbord, ringegrupper, køordning og viderekobling av samtaler, for å nevne noen av de mange funksjonene.

Telenor har imidlertid greid å gå

forbi NetCom som den største operatøren i det mobile bedriftsmarkedet. De siste oppdaterte tallene, det vil si fra første halvår 2011, viser at den tidligere telemonopolisten da hadde over 720.000 mobile bedriftsabonnementer. Til sammenligning hadde NetCom "bare" 247.000 slike abonnenter. Ventelo, den tredje største aktøren, hadde 111.000. Mest bemerkelsesverdig er det likevel at øvrige aktører, dvs. flere mindre selskaper, til sammen doblet sin omsetning i bedriftsmarkedet. Det er altså de mange små, nye utfordrerne som sørger for den harde konkurransen.

### Hybridene

Tilbyderne av tradisjonelle IP-telefonbaserte løsninger er dog ikke nervøse for at bedrifts-Norge skal velge rene mobiltelefoner. – Vi tilbyr mye av det samme som Telenor og NetCom, hovedsakelig fasttelefoner, men løsningene støtter også mobil, forteller daglig leder Svein Eriksen i telecomselskapet Ibidium.

– Mange bedrifter har telefonsentraler som er 10–12 år gamle og vil komme til å vurdere nye løsninger. Hvis bedriften har mange ansatte som sitter på kontor, vil de trolig velge å gå for en løsning basert på såkalt softphone (program på PC) eller IP. Er det snakk om en rørløst bedrift, kan det bli naturlig med en mobilbasert løsning, sier Eriksen.

Han mener det i utgangspunktet er liten forskjell mellom de ulike løsningene. – På brukersiden kan man ha en IP-telefon, mobiltelefon eller softphone. Etter 2007–2008 er det levert mange IP-telefonløsninger. Utvalget av slike telefoner er derfor godt, og man kan kjøre IP-telefonen på en liten server i stedet for en dedikert telefonsentral. Du kan også integrere eksterne applikasjoner, salgsstøttesystemer og nummerinformasjonssystemer i disse, forklarer Eriksen.

Hos DNO International er fasttelefonen byttet ut med en IP-telefonløsning, noe de altså på det meste sparer 80.000 kroner på i måneden, og i snitt cirka en halv million kroner på i året. Hverken brukervennlighet eller teknisk kvalitet på linjer og samtaler er blitt dårligere. – Mobilbasert sentralbord har vi avstått fra på grunn av dårlig lyd kvalitet mot land som Kurdistan og Jemen, forklarer IT-sjef Erlend Tronsmoen i DNO International.