


TEST

Fyra smarta växlar i molnet

Inom bara fyra år väntas hälften av de svenska företagen ha sparkat ut den egna pbx:en. Frågan är bara vad man ska välja istället. Vi har testat fyra kompetenta växlar i molnet.

TEXT MARCUS GUSTAFSSON

ATT INTRESSET för växeltjänster i nätet är stort visar inte minst den enkätundersökning Telekom idag genomförde tidigare i höstas. Hela 49 procent av de 361 it- och telecheferna räknade med att ha sparkat ut den

egna växeln inom fyra år och som den hetaste ersättaren såg de nätväxlar som kombinerar fast och mobil telefoni.

För att ta pulsen på vad marknaden kan erbjuda redan nu har vi hårdtestat fyra olika tjänster från lika

många leverantörer. Operatörslägret representeras av Telenor och Spring Mobil. De utmanas av uppstickaren Uno Telefoni och telefonikedjan Dialect. Här är en introduktion till de fyra kombattanterna.

Produkterna

TELENOR ONE FLEXIBEL

SOM NAMNET ANTYDER har Telenor fokuserat på valfrihet i sin helt nylanserade växeljänst One Flexibel 2.0. Istället för ett komma som ett färdigt paket kan tjänster läggas till och dras ifrån ända ner på anknyningsnivå. Inte ens möjligheten att koppla samtal är standard utan företagets telefonlösning byggs upp utifrån vilka funktioner varje enskild användare behöver. För trafiken finns det ett val – Telenor, men å andra sidan får du en partner för allt.

One Flexibel bygger på ims, den ip-baserade plattform som ofta beskrivs som grunden i framtidens operatörstjänster. Utvecklingsmöjligheterna är därför stora och Telenor räknar med fyra till fem uppgraderingar av tjänsten per år.

För hänvisning, röstbrevlådor och telefonistapplikation har Telenor valt att förlita sig på Visionutvecklings Vision 80/20 som försetts med ny logotyp.

SPRING MOBIL

SOM OPERATÖR är Spring Mobil helt fokuserade på just växeljänster i mobilnätet. Operatören, som numera är ett helägt dotterbolag till Tele2, var tidigt ute med tanken att ersätta all telefoni i företagen med en telefon – mobilen. Som specialitet har Spring att bygga ett eget lokalt mobilnät i kundens lokaler för att garantera täckning och funktion. En effekt av det är möjligheten att ha abonnemang som bara fungerar i det egna nätet. Mobilen blir då en tydlig ersättare för dect. Telefonistapplikationen som erbjuds kommer från Trio Entrepris men har fått namnet Spring Telefonist.

Förutom mobila anknyningar kan Spring Mobil sedan en tid tillbaka också leverera ip-anknyningar i kombination med mjuk- eller hårdvarutelefon.

DIALECT UNIFIED

DIALECT-KEDJAN vill inte gärna se sina växelkunder dra iväg till andra leverantörer och har därför startat den egna molntjänsten Dialect Unified. Tjänsten baseras på Advoco Softwares växelplattform och kan kombinera ip-anknyningar i form av hård eller mjukvarutelefoner med mobila anknyningar. Till skillnad från lösningarna från Telenor och Spring går det att välja mellan olika trafikleverantörer för tjänsten. Men för att få med alla funktioner ut i mobilen är det åtminstone i dagsläget en mobil direktanslutning från Telenor som gäller.

Fakturorna på trafiken kommer från operatören men all kontakt om exempelvis nya abonnemang kan skötas via Dialect.

UNO TELEFONI

UNO STARTADE som en produkt hos Teledesign men knopades 2008 av till ett eget bolag. Företaget är därmed en bland många uppstickare på den svenska telefonimarknaden som vill erbjuda ett alternativ till kundplacerade växlar. Företaget har byggt sin tjänst på svenska Telepos plattform för nätbaserade växeljänster, vilken också används av en rad andra centrexleverantörer på marknaden. Precis som i Dialect Unified går det att välja mellan flera olika operatörer för trafiken både när det gäller fast och mobilt, men riktiga mobila anknyningar med fastnät nummer går bara att få i kombination med Tele2.

Uno Telefoni är ensamma i samlingen om att leverera en mjukvarutelefon som fungerar fullt ut även för Mac-användare.



TESTFÖRETAGET

VÅRT TÄNKTA TESTFÖRETAG, Acme Fix, har omkring 50 anställda och ett stort behov av mobilitet. Företaget återfinns i en servicebransch, så växelösningen behöver ha goda möjligheter att hantera inkommande samtal, både med hjälp av enklare ringgrupper om mer avancerade supportnummer med acd och köfunktion.

Acme Fix vill ha en talsvarsmeny som ska ta hand om huvuddelen av samtalen till företagets växelnummer men vill ändå ha en telefonistapplikation till telefonisten för att kunna ge kunderna snabb service och tydliga besked.

Helst vill de kunna komplettera mobilen med mjukvarutelefoner för de anställda som sitter mycket på kontoret.

ROND 1

ADMINISTRATION

POÄNG

- Uno** 5
- Telenor** 4
- Dialect** 3
- Spring** 2

HUR MYCKET OCH VAD man som kund tillåts göra själv är kanske det som skiljer allra mest mellan ytterligheterna i testet. På ena sidan hittar vi Spring Mobil som inte vill släppa greppet om någonting. En självbetjäningsswebb där det går att beställa nya abonnemang och logga in eller ut personalen ur olika grupper är det enda som erbjuds, allt annat måste göras via kundtjänst. Även om leverantören vill hålla kundernas klåfingriga fingrar borta för bästa driftsäkerhet så borde man åtminstone kunna få se vilka inställningar som gäller för stunden. Vill du ha egen kontroll välj en annan lösning.

Även hos Telenor märks det att vi har med en operatör att göra. Eftersom de levererar allt kan du få en samlad bild av allt som rör tjänster, trafik och fakturor. Nya abonnemang och tjänster måste beställas och läggas

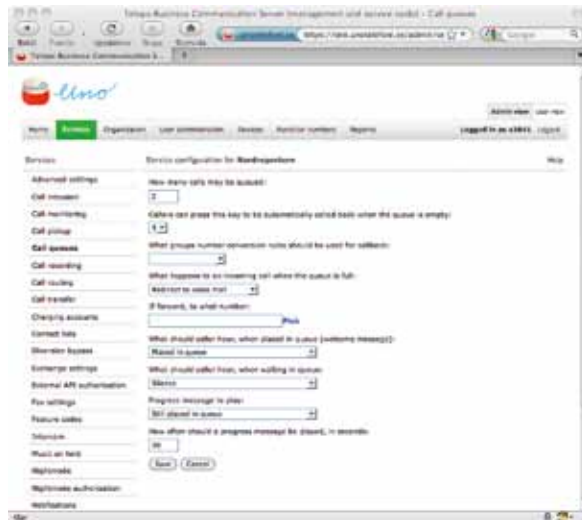
upp av kundtjänst men i övrigt har du möjlighet att hantera det mesta själv via det som kallas företagsportalen. Menyvalen är många men när du hittat rätt är upplägget pedagogiskt och verktyghjälp finns överallt. Det enda som hamnat lite på sidan av är ringgrupperna som fått ett eget gränssnitt och separat inloggning.

Samma administratör kan om så önskas hantera flera företag eller ekonomiskt skilda avdelningar på samma ställe.

På den andra sidan av skalan i förhållande till Spring Mobil återfinns Uno Telefoni som låter kunderna få full kontroll över alla inställningar som finns. Ändå lyckas de riktigt bra med att göra det lätthanterligt tack vare tydliga förklaringar, instruktionsvideor och on-linehjälp. Administrationen sker från en separat flik i användarwebben vilket gör den enkel att komma åt. Ett stort plus får Uno för att de flesta talprompter du kommer att behöva till din ivr finns proffsigt förinspelade på både svenska och engelska, vilket gör att det går riktigt snabbt att komma igång. Hela leveransprocessen är också föredömligt utarbetad med standardiserade statusbesked till både administratör och användare.

Dialect Unified har valt ett liknande angreppssätt som Uno och låter de flesta inställningar vara tillgängliga för kunden. Det fungerar bra för den med tidigare växelvana men inte riktigt lika smidigt som hos Uno och Telenor. Framför allt saknas hjälpfunktioner vilket gör att det krävs en del bläddrande i manualen. Administrationsrättigheter kan sättas i flera nivåer vilket är praktiskt om flera personer ska dela på ansvaret.

Obegripligt är det att Dialect inte har valt att säkra sin administrationssajt med https. Att lämna något så viktigt som telefonin öppen för enkla angrepp får ses som en riktig blunder som kräver åtgärd.



Ingen av de andra lösningarna ger lika stora möjligheter till administratören att själv skraddars hur växeln ska bete sig som Uno Telefoni.

ROND 2

MOBILITET OCH FMC

POÄNG

- Uno** 5
- Telenor** 3
- Dialect** 4
- Spring** 2

FÖR ANVÄNDARE som har en enklare mobil som sin enda telefon skiljer det inte så mycket mellan hur tjänsterna fungerar. Alla fyra erbjuder möjligheten att koppla samtal, styra hänvisning med mera via knappkommandon som kombinerar stjärnor, fyrkanter och siffror. Ett litet extra plus i kanten får Uno för att de också ger talade instruktioner när det är dags att få samtalet vidare till någon annan.

Större skillnader blir det om vi jämför möjligheterna som erbjuds i en smartphone. Man skulle kunna tro

att mobiloperatörerna skulle ha hoppat på app-tåget, men istället är det Dialect som är ensamma om att ha en riktig mobilklient på programmet. Den fungerar tillsammans med Android och Windows Phone 6.5 och ger förutom att koppla samtal, sköta hänvisning och se närvarustatus på kollegorna också möjlighet att låta växeln ta hand om uppringningen, för att på så sätt minska trafikknostnaderna. Gränssnittet är lättbegripligt och enkelt att hantera.

I ärlighetens namn har också Uno en klient, men den har vi inte haft möjlighet att testa då den bara fungerar med Nokia E72. Klienten marknadsförs som en mobil telefonist och ska framför allt göra det enkelt att koppla samtal.

Istället för, eller i Dialects fall som komplement till, riktiga klienter har alla utom Spring Mobil någon form av mobilwebb där det går att hantera många av funktionerna som finns tillgängliga för användarna. Telenors variant är av det torrare slaget, inget bling bling, bara funktion, vilket för övrigt även gäller för deras vanliga hänvisningswebb. Bra fungerar det i alla fall att sköta såväl hänvisning som röstbrevlådan, att söka i företagskatalogen och se vilka medarbetare som sitter upptagna i telefon. Det enda som saknas är möjlighet att logga in och ut ur svarsgrupper.

Även Unos gränssnitt är enkelt att hantera och här går det också bra att hantera grupperna. Men märkligt nog är det uppdelat på flera separata sidor utan länkar till varandra så bokmärken är ett måste.

När det gäller att kombinera mobilen med en mjukvarutelefon så lämnas de båda operatörerna långt efter. Telenor erbjuder

över huvud taget inte möjligheten ännu, även om de uppger att det kommer under våren. Hos Spring Mobil går det att göra en kombo, men i praktiken blir det en knölig historia. Det går inte som hos Uno och Dialect styra hur de båda telefonerna ska fungera i kombination med olika ringgrupper och under testet vill mjukvarutelefonen bara fungera för utgående samtal. Tillsammans med avsikten av ett grafiskt gränssnitt i mobilen gör det att Spring Mobil något överraskande blir ifrånsprungna i denna rond.

En riktigt smidig funktion som bara erbjuds hos Uno är möjligheten att flytta samtal från mjukvarutelefonen till mobilen med bara en knapptryckning. Motparten i samtalet får kopplingston under ett par sekunder sedan är det bara att fortsätta prata på väg till bilen.

Dialects mobilapp gör det enkelt att både sköta hänvisning och samtalshantering. Konkurrenterna förlitar sig på mobilanpassade webbsidor.



GRATIS NYHETS BREV

På www.telekomidag.com kan du anmäla dig som prenumerant av nyhetsbrevet. Ta samtidigt en titt på hemsidan som dagligen uppdateras med nyhetsnotiser och intressanta artiklar. Där hittar du också aktuella arrangemang och nyttiga branschlänkar.

Anmäl dig du också på www.telekomidag.se

Direkt i din inkorg!

TELEKOMIDAG

ROND 3

FUNKTIONER

POÄNG

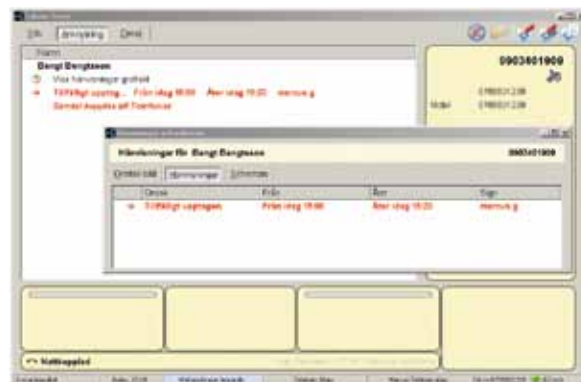
Uno	4
Telenor	3
Dialect	3
Spring	3

VILKA FUNKTIONER som är viktigast varierar självfallet från företag till företag. Det som är oundgängligt för det ena är mindre viktigt för det andra. Alla de fyra växelösningarna klarar av att uppfylla de behov som Acme Fix har, förutom att Telenor ännu inte kan integrera ip-anknytningar i lösningen vilket innebär minuspoäng direkt. Ivr, ringgrupper, acd, telefonist, röstbrevlådor och mobilitet är inget problem att fixa för någon av leverantörerna.

Tittar man på hela utbudet är det ändå Uno som tar hem funktionsronden tack vare sin bredd. De erbjuder möjlighet till integrerade faxlådor, virtuella konferensrum som bokas direkt från mjukvarutelefonen, chatt och stor flexibilitet när det gäller hur man kan hantera grupper och köer. Men på ett område bommar Uno: de har testets sämsta hänvisningssystem. Utan möjlighet att hänvisa sig i förväg och avsaknad av automatisk återinkoppling av telefonen efter ett avslutat mötet är det upplagt för trassel. Här är det istället Telenor som briljerar genom att leverera en kraftfull men ändå lättanvänd hänvisningstjänst. Det enda som saknas är en koppling till Exchange, vilket bara Spring Mobil i dagsläget har på programmet. Deras system är i övrigt nästan lika bra som Telenors men utan samma finess.

Dialect Unified har bra möjligheter till schemaläggning men saknar möjlighet att skapa en öppen hänvisning som går in efter ett givet antal signaler. Det går inte heller att hänvisa mobilnummret utan bara fastnätsnummret. Annars ett hänvisningssystem som fungerar som det ska.

Den största skillnaden mellan mobiloperatörerna och de båda andra är annars telefonistapplikationen. Eftersom Telenor och Spring Mobil tagit hjälp av de etablerade leverantörerna Visionutveckling och Trio så handlar det om väl beprövade lösningar utan problem att hantera stora samtalsmängder. Samtidigt är de onödigt komplicerade för många företag. Unos kombinerade softphone och telefonistapplikation är därför en bra kompromiss för de flesta. Minst lyckad är Dialects lösning som är webbaserad. Den är enkel att hantera men duger knappast till en heltidstelefonist med hög belastning och trivs inte heller särskilt bra i kombination med mjukvarutelefon.



Utseendet hos telefonistapplikationen Telenor Svara är inget att skryta med, men för heltidstelefonisten är den ett kraftfullt arbetsredskap

ROND 4

ANVÄNDBARHET

POÄNG

Uno	5
Telenor	4
Dialect	4
Spring	3

SISTA RONDEN är också den kanske viktigaste. Oavsett hur många fina funktioner man kan erbjuda förblir de lätt i tråda om användarna tycker att de är för besvärliga att hantera.

Uno Telefoni har här lyckats ypperligt med att få även mer komplicerade tjänster att bli begripliga. Den lättöverskådliga webben ger användarna full överblick. Det mesta kan också skötas direkt från den fina mjukvarutelefonen, som exempelvis att sätta upp en telefonkonferens, skicka sms, sköta hänvisningen och spela in samtal. Gränssnittet i den är ljusår från konkurrenternas. Att komma igång är inte heller svårt. Nya användare får ett välkomstmjöl med den viktigaste informationen och länkar till guider och instruktionsvideos på Unos hemsida.

Att mjukvarutelefonen också kan förvandlas till telefonistapplikation gör att det är enkelt för flera att dela på telefonistjobbet eller bara rycka in när någon är sjuk.

Även Dialect Unifieds användarwebb är enkel att förstå sig på. För mobilanvändare går det att ringa upp direkt från hemsidan genom att låta växeln koppla samtalet till telefonen, något som även går hos Uno.

Men för den som ska använda mjukvarutelefonen är det inte lika kul. Eyebeam från Counterpath är visserligen en väl fungerande telefon, men gränssnittet är inte i närheten av lika smidigt som Unos motsvarighet. Dessutom är den inte integrerad med den centrala kontaktboken eller hänvisningssystemet.

Den webbaserade telefonistapplikationen är visserligen inte heller svår att begripa sig på, men samtidigt är den varken lika smidig att arbeta med som Unos eller i närheten av att ha kraften hos Telenors eller Spring Mobils. Tyvärr fungerar den dessutom bara i Internet Explorer och trivs inte heller särskilt bra tillsammans med mjukvarutelefonen.

Vanliga användaren i Telenor One Flexibel behöver förutom mobiltelefonen bara lära sig att hantera Informera, som webbgränssnittet kallas. Det är föredömligt enkelt att använda och ger tillgång till allt man behöver förutom möjligheten att hantera de ringgrupper man tillhör, det måste göras med knappval i telefonen.

En betydligt högre inlärningströskel har telefonistapplikationen. Här gäller kortkommandon och knappar över hela tangentbordet för att bemästra all den kraft som finns gömd under den avskalade skärmbilden. Men så handlar det också om en lösning för proffstelefonister som ska kunna hantera upp till hundratal samtal per dag. Snabbt och smidigt för den som är van – en riktig utmaning för nybörjaren.

Precis samma sak gäller för Spring Mobils motsvarighet som också klarar betydligt större uppgifter än vårt 50-mannaföretag, utan att vara riktigt lika bra. Till exempel går det inte att se linjestatus på användarna förrän man försöker koppla.



Unos mjukvarutelefon är inte bara enkel att använda utan också fullständigt anpassad till växeltjänsten. Förutom specialvy för telefonister finns också ett läge anpassat för acd-köer.

För den vanliga användaren blir det jumbobetyg. Hänvisningswebben är funktionell men känns som en kvarleva från 2002. Varken telefonister eller vanliga användare kan heller hantera grupperna utan att få tillgång till ett administratörskonto.

PRENUMERERA på Telekom idag

Din tidning om kommunikationstjänster.
Läs mer på www.telekomidag.se.



Så blir du en bättre Vd.

Vd-tidningen är en ny oberoende och unik tidning som vänder sig direkt till dig som Vd.

Gå in på www.vdtidningen.se/prenumerera



Springs hänvisningswebb ser ut som en kvarleva men gör det den ska. Någon linjestatus på kollegorna får man dock inte.



Enkel och utan bling-bling men ändå kraftfullt är Telenors hänvisningswebb som ger bra koll på kollegorna.



På Dialects användarportal är det lätt att kontrollera hur inkommande samtal ska styras mellan olika telefoner.



Både Dialect och Spring Mobil använder mjukvarutelefonen Eyebeam från Counterpath. Hos Dialect erbjuds den möjlighet till videosamtal.

Slutsatser

DE FYRA VÄXELLÖSNINGARNA verkar vid en snabb titt erbjuda ungefär samma funktionalitet. Men efter en noggrannare granskning blir det ändå tydligt vilka stora skillnader det är mellan tjänsterna. Inte nödvändigtvis generellt bra eller dåliga skillnader men för det enskilda företaget kan de vara avgörande för vilket som är rätt val.

Är ditt företag likt Acme Fix i både storlek och behov är Uno Telefoni det bästa valet. Kombinationen av lysande mjukvarutelefon, hög användarvänlighet, smidig samtalshandling och kraftfulla men ändå överskådliga möjligheter till egen administration faller avgörandet. Enda plumpen i protokollet är det undermåliga hänvisningssystemet.

Telenor och Dialect kommer in på en delad andraplats – två lösningar med helt olika styrkor och svagheter. Telenor One Flexibel passar de större företagen men Dialect Unified, som behöver lite slutputsning, ger möjlighet att blanda mobiler med både mjukvarutelefoner och fasta ip-telefoner.

Sist hamnar Spring Mobil som trots, eller kanske på grund av, att de inte är direkt nya i gemet inte lyckas få ihop en lika bra helhet som de övriga. Sämre möjligheter för smartphoneanvändare, administration som måste skötas via kundtjänst och en mjukvarutelefon som mest känns inkastad på måfå.

Alla leverantörerna har utlovat olika förbättringar under början av nästa år och utvecklingen på området går snabbt. Så innan du bestämmer dig är det en god idé att både kolla upp vad som hänt nyligen och vad som är på gång framöver, för att byta växeljänst är knappast något du tänker göra varje halvår. Ett gott råd är också att försöka få testköra tjänsterna skarpt – nöj dig inte med en tillrättalagd demonstration. ◀◀

TÄNK PÅ TÄCKNINGEN

Vid övergången till en telefonlösning som helt bygger på, eller har stora inslag av mobilitet, blir nätets täckning och kapacitet i och kring de egna lokalerna av största vikt. Oavsett om du väljer en lösning från någon av mobiloperatörerna eller från någon annan leverantör måste du ställa krav på att nätet klarar trycket från många samtidiga användare samlade på en liten yta. Att inte ha täckning överallt på kontoret är knappast heller acceptabelt.

Att det finns tydliga begränsningar i hur många samtidiga samtal mobilnätet klarar att hantera visas av att operatörernas växellösningar bara tillåter ett fåtal användare i ringgrupper med samtidig påringning.

FUNKTIONER

 Dialect
Unified

 Spring
Mobil

 Telenor
One Flexibel

 Uno
Telefoni

Mobila anslutningar	Standard	Standard	Standard	Standard
Mobil med fastnät nummer	Standard	Standard	Tillval	Standard
Fasta anslutningar ip	Standard	Tillval	Nej	Standard
Softphone	Standard	Tillval	Nej	Standard
Mobilapplikation	Ja	Nej	Nej	Till Nokia E72
Mobilwebb	Ja	Ja	Ja	Ja
Hänvisning	Standard	Tillval	Tillval	Standard
Talad hänvisning	Standard	Tillval	Standard	Standard
Kalenderkoppling med Exchange	Nej	Tillval	Nej	Nej
Precense	Standard	Nej	Nej	Standard
Telefonistapplikation	Tillval	Tillval	Tillval	Standard
Automatisk telefonist, knappval	Standard	Tillval	Tillval	Standard
Svarsgrupper	Standard	Tillval	Tillval	Standard
Acd	Tillval	Tillval	Tillval	Tillval
Köhantering	Tillval	Standard	Tillval	Standard
Kortnummer	Standard	Standard	Standard	Standard
Konferenssamtal (min 3part)	Standard	Standard	Tillval	Standard
Konferensbrygga	Nej	Standard	Tillval	Standard
Chatt	Nej	Nej	Nej	Standard
Callback	Nej	Tillval	Tillval	Standard
Integration med Outlook	Standard	Tillval	Tillval	Standard
Integration med ad/ldap	Tillval	Nej	Nej	Standard
Integration med callcentersystem	Tillval	Tillval	Tillval	Tillval
Webbgränssnitt för användare	Standard	Standard	Standard	Standard
Webbgränssnitt för administratör	Standard	Standard	Standard	Standard
Fria internsamtal	Standard	Standard	Standard	Standard
Gemensam debitering, en faktura	Standard	Standard	Standard	Standard
Möjlighet att särfakturera privatsamtal	Tillval	Tillval	Tillval	Tillval
Operatörsberoende	Ja	Nej	Nej	Ja

POÄNG

Rond 1: Administration	3	2	4	5
Rond 2: Mobilitet och fmc	4	2	3	5
Rond 3: Funktioner	3	3	3	4
Rond 4: Användbarhet	4	3	4	5
Totalt (max 20)	14	10	14	19

