



Sentensia identifierade behoven och optimerade lösningen.

Kundcase

Folktandvården i Stockholms län inledde vid årsskiftet 2007/2008 ett projekt för att byta ut Telia Centrex och äldre telefonväxlar mot en ny, enhetlig och central telefonilösning. Tidigare hade varje enskild mottagning sin egen telefonilösning. Alla de cirka 100 mottagningarna använde i praktiken sig av olika telefonilösningar där kvalitet och funktionalitet varierade. Ett samlat grepp på telefonin saknades och Folktandvårdens kundtillgänglighet skiftade därför starkt mellan de olika mottagningarna i länet.

För att kunna genomföra projektet behövde Folktandvården hjälp med projektledningen. Uppdraget bestod övergripande i att migrera Folktandvården i Stockholms läns telefoni in i det nya avtalet "Telefoni som tjänst" (landstingets leveransavtal med systemintegratören TDC). Folktandvården behövde hjälp med såväl införandet som genomförandet, och var även i behov av stöd för att identifiera verksamheternas behov och realisera det med lösningar baserade på avtalets villkor. Folktandvården valde Sentensia som projektledare för detta arbete.

– Det viktigaste för oss var att få en partner med erkänd kompetens inom telefoni, som dessutom var leverantörsberoende. Vi har själva begränsade resurser inom området och behövde därför en skicklig projektledare som kunde hantera rollen som vårt språkrör gentemot leverantören. Eftersom vi tidigare hade anlitat Sentensia för ett annat uppdrag hade vi mycket positiva erfarenheter av företaget och visste att de levererar god kvalitet, har hög leveranssäkerhet och är en lyhörd samarbetspartner. Vi valde därför att anlita dem även för detta projekt, säger Roger Eriksson, IT-chef på Folktandvården i Stockholm.

Folktandvårdens målsättning med projektet var att skapa förutsättningar för att öka tillgängligheten för kunderna. Visionen var att bli mer nåbar och att alla inkommande samtal, inom tre signaler, skulle besvaras av en mänsklig röst. För att nå de högt satta målen behövde företaget byta ut all gammal växelteknik mot en central IP- och mobilbaserad plattform. Sentensia ansvarade för att planera och genomföra detta projekt. Kraven på den nya telefonilösningen var många och höga. Det främsta kravet som ställdes var att plattformen

skulle vara flexibel och successivt kunna byggas på med utökad funktionalitet allteftersom behov uppstod. Den skulle också klara av att hantera betydligt fler samtal än den gamla plattformen. En annan viktig faktor som skulle tillgodoses var en smidig köhantering.

Genomförande av projektet

Sentensia inledde sitt arbete med att inventera och analysera Folktandvårdens behov och förutsättningar för projektet. Denna information sammanställdes därefter noggrant och resulterade i nyttokalkyler och en detaljerad projektplan. Sentensia Q:s arbete var nu att se till att projektplanen genomfördes och att kommunikationen med systemintegratören TDC, som skulle leverera och implementera den nya plattformen, var rak och smidig. I detta skede var det också viktigt att säkerställa de förutsättningar, resurser och verktyg som krävdes för att driva projektet. Vidare gjordes såväl planerade som behovsdrivna riskanalyser löpande. Då projektet kommit till installationsfasen var det Sentensias uppdrag att bevaka implementering, tester och driftsättning, samt att göra uppföljningar på dessa och se till att eventuella korrigeringar gjordes. I sin roll som projektledare ansvarade Sentensia dessutom för projektadministration och utbildningsplanering för de telefoniansvariga på Folktandvården.

Sentensias uppdrag

- Workshops och behovsanalys
- Framtagande av strategier och tidsplan
- Riskanalyser
- Projektplanering
- Projektdirektiv



- Nyttokalkyl och resursplanering
- Operativt projektarbete och projektadministration
- Uppföljning

Lösningen – fyra val för olika behov

Den lösning som TDC erbjuder Folk tandvården omfattar fyra olika typer av telefoniabonnemang. Sentensia utarbetade tillsammans med Folk tandvården modeller och strategier för införande av dessa lösningar och abonnemangsformer. I arbetet ingick bland annat hantering av kvalitets- och säkerhetsfunktioner, dels i LAN/WAN och dels i IP-driftsmiljön.

Folk tandvårdens mottagningar kan nu, beroende på storlek och verksamhetsbehov, själva välja mellan de fyra telefoniabonnemang som lösningen innefattar:

1. Mobila växelabonnemang anslutna till den centrala telefonväxeln, där möjlighet att använda ytterligare växel- och telefoni-funktioner finns. Tjänsterna nyttjas via mobiltelefonen som fungerar som en vanlig växelanknytning. Medarbetarna kan därmed använda mobiltelefonen för sin arbetsrelaterade telefoni i hela Sverige.
2. Rörliga IP-telefoner anslutna till datanätet för användning lokalt inomhus på respektive mottagning.
3. Stationära IP-telefoner anslutna till datanätet.
4. Företagsabonnemang där telefoner, faxar och larm är direktanslutna till en telestation som går vid sidan om växeln och datanäten.

Den nya telefonilösning som Sentensia hjälpt Folk tandvården i Stockholm att utforma har genomförts med inriktning mot en utökad kundtillgänglighet och större valmöjligheter



för hela verksamheten. Varje enskild mottagning kommer nu att kunna välja exakt på vilket sätt de vill bemöta sina kunder. När som helst kan mottagningarna växla bemötande mellan exempelvis telefonist, kontaktcenter och röstlåda, eller helt enkelt vidarekoppla samtal till rätt svarsställe. Det är också möjligt för de olika mottagningarna inom länet att hjälpa varandra att besvara inkommande telefonsamtal vid hög arbetsbelastning.

Genom den nya lösningen har Folk tandvården i Stockholm också fått en bättre prisbild, genom en så kallad flat rate, en fast samtals-taxa som ingår i varje abonnemang. Denna fasta taxa gäller för mobilnätet i Sverige, till utlandet och till hela det fasta nätet i Sverige. Eftersom telefonilösningen är central har Folk tandvården också fått förbättrad kostnads-kontroll med uppföljning av vilka tjänster den samlade organisationen köper in. En annan viktig fördel är att det nu är möjligt att analysera samtalsstatistik för hela organisationen.

– Vi är mycket nöjda med det arbete som Sentensia utfört för oss. De kartlade våra behov in i minsta detalj och identifierade utifrån det en stabil och optimal telefoni-lösning för vår verksamhet, en lösning som vi dessutom kan bygga på och utveckla i framtiden. Under projektets gång har det varit en stor trygghet för oss att samarbeta med en sådan professionell och kompetent projekt-ledare, och vi har helt kunnat förlita oss på deras stora bransch- och teknikkännedom, säger Roger Eriksson, IT-chef på Folk tandvården i Stockholm.

Folk tandvården i Stockholms län

Folk tandvården Stockholms län AB är ett landstingsägt bolag och ett av Europas största tandvårdsföretag med nära 500 000 patienter årligen. Verksamheten har drygt 2 000 anställda och består av cirka 100 mottagningar, från Södertälje och Nynäshamn i söder till Norrtälje och Hallstavik i norr.

Sentensia

Sentensia är ett fristående och leverantörsberoende konsultföretag som hjälper näringsliv och offentlig förvaltning att hantera och utveckla sin IT-verksamhet och sina IT-tjänster. Företaget består av ledande specialister och strateger med inriktning på verksamhetsutveckling, ledning, säkerhet och kommunikation. Sentensia genomför också projekt kring omställning och utveckling av organisation och processer. Kunderna återfinns inom statliga myndigheter, landsting och kommuner, samt inom det privata näringslivet.

sentensia

Sentensia Q AB

Bibliotekstorget 8
171 45 Solna

tel 08-446 33 60
fax 08-446 33 61

www.sentensia.se
info@sentensia.se