



## One Phone Concept

# EN MEDARBEJDER – ET NUMMER

Tager man en ganske almindelig medarbejder i en dansk virksomhed, så kan man typiske ringe til ham på 4-5 forskellige telefonnumre. Han har naturligvis et fastnetnummer eller lokalnummer i virksomheden. Så har han en firmabetalt mobiltelefon hvor dem der kender ham ringer. Hjemme har han typisk også en fastnettelefon, og måske en privat mobiltelefon- bare så familien kan få fat i ham når han er på arbejde. Og i mange tilfælde stopper det ikke her. Måske ligger der en mobiltelefon i bilen, eller der er en fastnettelefon i sommerhuset – eller PC'en har en dongel med et nummer til mobilt bredbånd. Det lyder dyrt og det er det. Og det lyder besværligt – og det er det også. Hvor mange telefonsvarere skal der f.eks. lyttes på hver dag. Og hvilket nummer skal man egentlig bruge når man vil ringe til ham?

### Kendt problemstilling

Problemstillingen er kendt og gennem de seneste år er der dukket forskellige løsninger op. Fællesbetegnelsen for disse er »One phone concept«, dvs. en løsning, hvor man i stedet for at udstyre en medarbejder med et telefonnummer pr. situation, udstyrer ham med et enkelt nummer, som så kan styres på en måde som tillader både kollegaer, hans familie, hans firmakontakter og hans virksomhed at ringe til ham.

Begrebet »One phone concept« dækker generelt over en hel vifte af forskellige funktioner som har det til fælles, at det tillader en mere simpel kommunikation til og fra medarbejderne. Hvordan det enkelte koncept fungerer, kan der være forskelle på, men i det følgende beskrives nogle af de vigtigste funktioner – funktioner som der typisk bør være adgang til i en moderne »One phone concept« løsning. Og lad det være slået fast med det samme: Den simpleste løsning, at inddrage medarbejderens private mobiltelefon og fastnettet der hjemme, duer ikke.

### Et nummer i bogstaveligste forstand

»One phone concept« løsningerne bygger på, at medarbejderen – uanset hvilken telefon han vælger at benytte, og uanset hvor mange telefoner han har – altid »optræder« ens for sin telefonmæssige omverden. Han tildeles et enkelt telefonnummer, som – uanset hvordan medarbejderne i øvrigt har indrettet sig – altid fungerer og altid kan sende et opkald til en af medarbejderens telefoner. Samtidig betyder en rigtig løsning, at når medarbejderen benytter sine telefoner, så vises der altid det samme telefonnummer hos den der modtager opkaldet. Typisk vil dette nummer netop være medarbejderens unikke og tildelte telefonnummer, men i nogle virksomheder ønsker man blot at vise f.eks. hovednummeret til virksomheden.

I en sådan løsning får man også løst problemet med telefonsvareren. For her oprettes en enkelt svarfunktion, som naturligvis både kan aflyttes fra medarbejderens telefoner, og fra inboxen i medarbejdernes mailsystem. Rigtig integration af telefonsvareren betyder også, at når en besked f.eks. aflyttes, kan man øjeblikkeligt slette den på mobilen, dvs. holde sin mobiltelefon ryddet for gamle telefonbeskeder, da man ved, at telefonbeskeden gemmes i indbakken eller er sorteret automatisk ud i en arkiv folder. Herved, kan man altid selv bestemme om den gemte besked senere skal indgå i en form for dokumentation. På den anden side kan man få Outlook til at autoarkivere eller slette beskeder der overskrider en vis alder. Herved har man altid en ekstra chance for aflytning, samt muligheden for gamle uinteressante beskeder altid er slettet.

### Det er medarbejderen som bestemmer

De fleste medarbejdere vil – uanset om virksomheden vælger at indføre et »One phone concept« fortsat vælge at have et antal telefoner, men i modsætning til før, kan medarbejderen ►

nu i vidt omfang selv bestemme hvordan opkald skal fordeles imellem hans telefoner. Skal opkald f.eks. altid sendes først til mobiltelefonen. Og hvad skal der ske hvis den ikke svarer. Eller hvad skal der ske, hvis der kommer firmakald midt om natten, osv. osv.

I nogen løsninger har man funktionen »simultanringning«, dvs. en funktion som får flere telefoner til at ringe på en gang. Det kan f.eks. bruges hvis medarbejderen arbejder hjemme og går rundt i sit hus. Når et telefonkald modtages ringer både mobiltelefonen og medarbejderens private fastnettelefon.

One Phone er ikke interessant hvis det sker på bekostning af reglerne i PBX'en da det jo er den der styrer indringningsmønstret. Styringen kan ske fra hvilken som helst telefon ved anvendelse af forud definerede lokalnumre.

Man kan ændre på hvordan arbejdsnummeret fungerer udenfor almindelig arbejdstid. Eksempelvis kan man lægge forskellige tidszoner ind, såsom arbejdstidszone, tæt-på arbejdstidszone (+/- 1 time) samt privat zone og nat zone – funktioner der giver stor fleksibilitet og mobilitet for den enkelte bruger.

Fælles for »One phone concept« er, at de alle indeholder en lang række avancerede funktioner som i et samspil imellem virksomhedens ønsker og den enkelte medarbejder, kan indstilles så arbejdsdagen bliver så behagelig for den enkelte som muligt.

### Er rigtigt arbejdsredskab

Uagtet at medarbejderen ønsker en behagelig arbejdsdag, så skal »One phone concept« ses som et arbejdsredskab som øger effektiviteten over for virksomhedens funktioner. Derfor indeholder disse koncepter også funktioner som er indrettet på at støtte medarbejderens deltagelse i fælles funktioner i en virksomhed.

Det gælder f.eks. funktioner som grupper, hvor en medarbejders telefon både kan tilringes på nummer men også nås som en ud af flere telefoner i en gruppe, f.eks. i hotline eller salg. Tilsvarende kan opkald som sendes til en gruppe, »indtrækkes« på den enkelte medarbejders telefon – helt uafhængigt af hvilken telefon – mobil eller fastnet – som anvendes.

Når medarbejderen benytter sin telefon som lokaltelefon i virksomheden, så er den naturligvis omfattet af alle de faciliteter en sådan omstilling tilbyder, så opkald kan stilles videre til kollegaer, der kan sættes opkald i kø osv.

### Tæt integration til mobiler

Hemmeligheden bag et godt »One phone concept« er tæt integration imellem virksomhedens omstillingsanlæg og det mobilselskab som betjener medarbejderens mobiltelefon. Tidligere var en sådan tæt kobling meget vanskelig, bl.a. fordi der ikke var tilstrækkelige standarder for integration.

Den hurtige og rigtige kontrol, man som køber af et »One phone concept« selv kan udføre er, at sikre sig, at der ikke skal anvendes en speciel mobiltelefon hvorpå der skal installeres et stykke software for, at »One phone conceptet« kan fungere. Man skal faktisk kunne anvende den billigste mobiltelefon der findes på markedet. Kan man det, har man fat i en leverandør med et rigtigt »One phone concept« der bygger på simplicity.

Standardiseringen på dette område er gået stærkt, og ved hjælp af åbne protokoller er det i dag muligt at opnå en integration der er lige så tæt som var det virksomhedens eget anlæg.

Integrationen betyder også, at mobilselskabet typisk kan tilbyde abonnemeter og trafikpriser som er tilpasset »One phone concept« således at de avancerede funktioner også prismæssigt kan konkurrere med andre løsninger. I mange tilfælde er der endda penge at hente, både fordi kommunikationen bliver mere retlinet og fordi man kan spare på unødvendige abonnemeter og driftsudgiften til alt for mange telefonapparater.

### Næste trin

Når et »One phone concept« skal indføres i en virksomhed, er et af nøgleordene fleksibilitet. For konceptet betyder nye muligheder for både virksomhed og medarbejder – muligheder som øger effektiviteten og som giver medarbejderen en behagelig arbejdsdag. Forudsætningen for at få succes er, at man kigger på både telefonbetjeningen og omgivelserne, dvs., arbejdsgange, metoder og principper. Den store gevinst ved »One phone concept« kommer netop når alle aspekter i den travle hverdag behandles under et, uden at man tager tidligere tiders besvær og tankegang med sig.

»One phone concept« anvendes i dag i vid udstrækning i omkring 1/3 af landets top 500 virksomheder. Det sker selvfølgelig fordi sådanne løsninger er effektive og kan ses på bundlinjen. Det nye i denne type løsninger er, at de i dag med succes kan implementeres i virksomheder helt ned til 8-10 medarbejdere, og stadig være både rentable og effektive. Så der er egentlig ingen undskyldning for stadig at løbe rundt med to-tre mobiltelefoner i lommen. Løsningen hedder »One phone concept«. ■