

Nytt telefoni-bolag kryper fram ur skuggorna

Telefonin utvecklas fortfarande. Det menar bolaget Relevo som har byggt sin egen telefonist på Microsofts lösning. Efter fem års utveckling är produkten Tendfor nu ute på marknaden med en licens-modell.

  Kalle Anrell

I ROTTNE, en småländsk ort med strax över 2000 invånare, ligger huvudkontoret för svenska skogsmaskintillverkaren Rottne Industrier. Här har det nystartade telekombolaget Relevo hittat en kund för Tendfor.

– Vi hade inte hört talas om dem, men vi hade inne en konsult från Atea för att se över vår telefoni som kände till dem. Han tipsade om att vår lösning skulle bli bättre med deras teknik och så fick vi kontakt, säger Mikael Johansson, it-tekniker på Rottne som jobbar med telefonin och uc på bolaget.

– Det kändes väldigt bra från början så vi gick med på ett test. Sen när vi var igång så fungerade det så bra så vi bestämde oss nästan direkt för att permanentera systemet. En stor fördel för oss är att det krävt väldigt lite utbildning, det räckte med kanske 15–20 minuter, för att komma igång i vår reception som sköter växeln.

Rottne har byggt sin telefoni kring Skype for business, Tendfors system och mobiler och Sip-trunkar från Tele2. Man

använder mobiler och dessutom dect-telefoner från Spectralink och Mikael Johansson berättar att det fungerat väldigt bra för de drygt hälften av de 250 anställda som har egen telefon.

– Vi har haft några saker som vi har velat utveckla under tiden vi varit igång som Relevo löst åt oss, men de säger att de vill att vi hittar fler utvecklingspunkter. De är verkligen ute efter att göra produkten ännu bättre, säger han.

– Ska man säga något som hade kunnat fungera bättre, så är det att hänvisningen som bygger på möten i outlook-kalender varit svår att få igång i verksamheten. Men det tror jag faktiskt mer beror på oss eftersom det blev ett väldigt stort teknikhopp från vår tidigare lösning.

Relevo har sitt huvudkontor på Kungsgatan mitt i centrala Stockholm, ett stenkast från Stureplan. Här har utvecklarna jobbat i lite mer än fem år med Tendfor – utan kravet att snabbt få ut produkten på marknaden. Vad är då det nya systemet? Det som vd:n Emil Emling och Märten Ekblad, företagets

utvecklingschef, är mest stolta över är den egenutvecklade telefonisten.

– Vi bestämde oss för att tänka nytt, att inte utgå från den traditionella vyn där man har ett höger-vänster-tänk. Vi valde istället att tänka på ergonomi och att man skulle behöva använda musen och tangentbordet mindre, säger Emil Emling och tar fram telefonisten på skärmen bakom oss.

Han demonstrerar hur den fungerar: att man får fram hela kedjan av samtalet inklusive kopplingar, att sökningen i telefonboken går att styra till vilken del av bolaget som ska vara med och att det går att slå av/på agenter direkt i sökfunktionen. För den som jobbat mycket i Microsoft-produkter känns intrycket mycket bekant.

– Det är också meningen eftersom vi bygger vår produkt på Skype for business, eller Teams som det ska bli, säger Märten Ekblad.

Varför bygger ni det på Skype?

– Det är redan idag en av de största telefoniväxlarna för företag och Microsofts produkter används flitigt i de flesta →

Emil Emling, till höger, och Märten Ekblad leder ett seniort utvecklingsteam på Relevo som utvecklat produkten Tendfor. De har rekryterat personer med erfarenhet från till exempel Trio och Enghouse Interactive.



TELEFONI



Agent-hantering kan skötas på de flesta plattformarna i Tendfor.



SÅ TYCKER VI OM TENDFOR

ALEXANDER ARILDSSON,
IT INFRASTRUCTURE
SPECIALIST PÅ PERSTORP

Kemijätten har flyttat över 927 av sina cirka 1500 anställda till Skype-telefoni.

– Strax efter jul 2016 gick vi över till Tendfors lösning. Vi har fortfarande en Alcatel-växel kvar från vår gamla lösning, men den kommer vi att fasa ut så fort som möjligt. Idag är över hälften med i den nya lösningen och vi migrerade nyligen vårt kontor i Brasilien. Vi är mycket nöjda, framför allt med att det är lätt att administrera roller, scheman och agenter.

– Våra telefonister framhåller kalenderövervakningen som ger de full koll, närvarandestatusten i Skype som berättar om någon är i telefon och att det går att söka per bolag i telefonboken som saker som underlättar deras arbete. Telefonboken var faktiskt något som vi beställde och som Relevo utvecklade åt oss.

→ större företag. Sen är ju vår bakgrund konsulting kring Microsoft-infrastruktur på stora företag, så det är också lite så att det är det här som vi kan bäst, säger Emil Emling.

– Sverige ligger lite efter resten av världen med professionell Skype-telefoni. Men vi tror ju att det kommer här också, och att tjänsten kommer att bli

ännu bättre när Teams lanseras fullt ut med övriga telefonifunktioner, lägger Mårten Ekblad till.

Vad är unikt med er produkt?

– Förutom ergonomin, så är det att den ska vara enkel att använda. Vi hade möjligheten att göra det eftersom vi inte har någon historia att förhålla oss till – alla val vi gjort har vi gjort för att vi

tror att det är den bästa lösningen, säger han. Unikt är också att vi har byggt ett bättre stöd för att kunna använda mobiltelefonen i en sådan här lösning, det har vi gjort tillsammans med operatörerna.

– Vi säljer oss också som en tjänst där uppgraderingarna ingår. Det betyder att alla våra kunder får tillgång till den

utveckling som vi gör regelbundet och att en uppgradering bara tar några minuter.

Vad vill ni utveckla framöver?

– Det vi väntar på är att Microsoft ska släppa API:erna för växelfunktionerna i Teams så att vi kan jobba med dem. Men de finns inte med i den roadmap de närmaste 1,5 åren som de släppt, så vi får se när de kommer.

Fem år utan en rejäl kundbas. Hur har ni fått ihop det och kunnat lägga så mycket utvecklingstid?

– Jag har alltid varit tilltalad av familjeföretagens oberoende och långsiktighet så därför beslutade vi att finansiera projektet med eget kapital för

att inte känna press på att leverera något som vi inte var färdiga med. Så vi har tackat nej till några som har velat investera i projektet, säger han och fortsätter:

– Vår andra verksamhet är som sagt it-konsulter och vi har haft väldigt bra lönsamhet i det. 2016 var vårt största investeringsår i Tendfor vilket medförde minskad konsultation. Förra året var vi tillbaka till över 30 procents tillväxt och ett resultat kring noll och i år går vi mot god vinst igen samtidigt som kundbasen i Tendfor växer.

Den senaste kunden är den nederländska kommunen Wijdemeren.

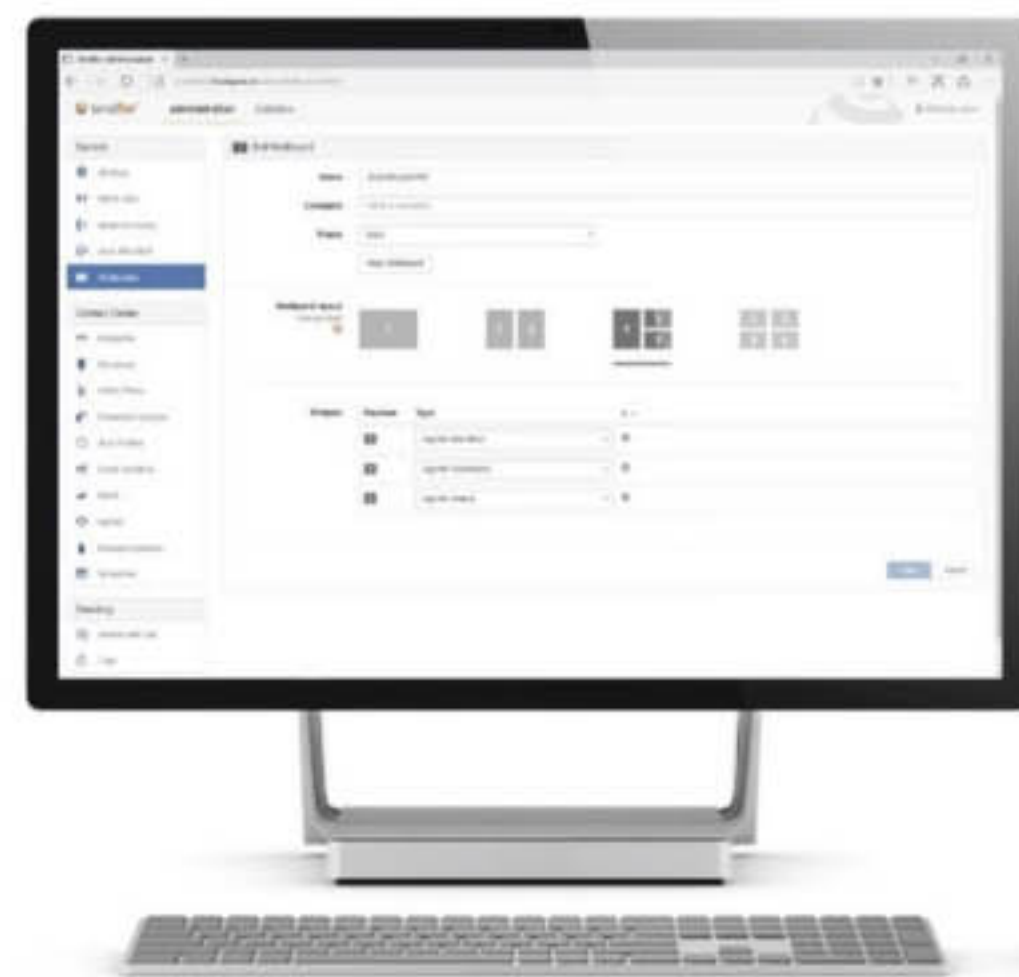
– De stängde ned sin legacy-lösning och har gått över till Skype-telefoni. Hänvisning är en typiskt svensk grej, men de tycker verkligen att det är fantastiskt och de säger att det verkligen blir använt när det är enkelt åtkomligt i mötes-bokningarna.

Var befinner ni er om tre år?

– Då är jag övertygad om att det gått över till Teams och att vi har den bästa lösningen för Teams-telefoni. Idag är vår största konkurrent från Nederländerna så det är roligt att vi tagit oss in på deras marknad. Totalt sett är Microsoft-telefoni en enorm marknad som vi siktar på, säger Emil Emling.

– Vi kommer nog också att jobba ännu närmare operatörerna då. Jag tror att det är de som ska hosta en sådan här lösning, lägger Mårten Ekblad till. ◀

I Tendfor finns en wallbord-funktion där statistiken kan visas upp på stora skärmar. Inställningsmöjligheterna är många. Mårten Ekblad visar upp den på bilden ovan.



I appen i telefonen finns de flesta funktionerna i systemet också. Mobil-kopplingen har Relevo jobbat mycket med.

