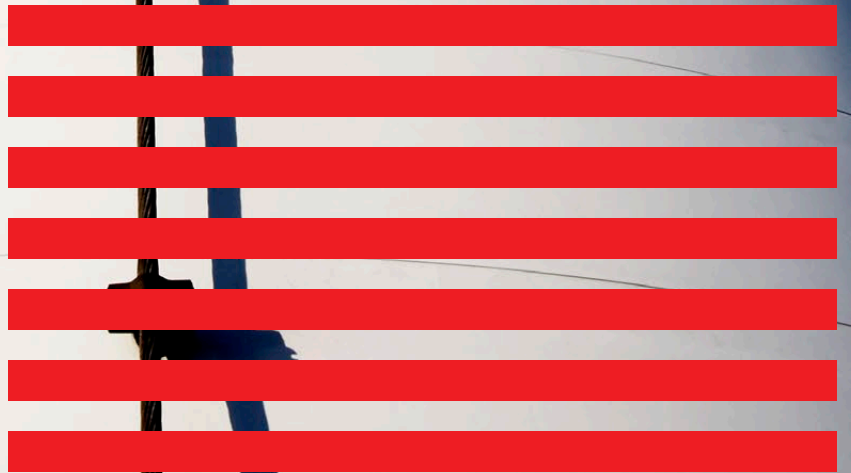


TERACOM<sup>®</sup>

**EN HELHETS-  
LEVERANTÖR**  
ELLER MÅNGA  
SMÅ?



---

Det må vara praktiskt att anlita en stor underleverantör för alla kommunikationstjänster, men blir inte kvaliteten högre om man väljer marknadens bästa inom varje segment? Som alltid lättar osäkerheten i takt med att man tittar närmare på vad man egentligen behöver, och vad den totala prislappen blir.

---



Offentliga upphandlingar brukar binda köparen till den billigaste leverantören, men i friare processer kan valmöjligheterna bli betydligt fler och snårigare. Lönar det sig att analysera marknaden för att hitta de billigaste eller bästa underleverantörerna? Eller finns det fördelar med att låta en beprövad aktör ta ett helhetsansvar?

### Kostnadseffektivt

Stefan Williamsson, försäljningschef för affärsområde Service hos Teracom, tycker inte att man ska avfärda det sistnämnda alternativet bara på grund av prislappen. Han menar att det blir både administrativt enkelt och i längden kostnadseffektivt att begränsa antalet leverantörer.

– Att ha ett möte med en leverantör i veckan, jämfört med att ha två eller tre möten, gör en stor skillnad kostnadsmässigt. Framför allt i affärer som kräver mycket administration under leveranstiden lönar det sig att ha en leverantör.

För vissa företag är det svårt att budgetera denna interna kostnad, menar han. Det som på papperet ser ut som den billigaste lösningen behöver inte alltid vara det. I värsta fall överstiger den interna kostnaden det som företaget sparar genom att välja det billigaste anbudet. I många lägen kan inköpare dessutom göra ytterligare besparingar genom att bli större kunder hos samma leverantör, och få en slags mängdrabatt.

– En av Teracoms hyreskunder ville förra året förhandla om pris, berättar Stefan Williamsson. Vi erbjöd dem ett bättre pris under förutsättning att de även överlät driften till oss. Resultatet blev en större affär som båda parterna var nöjda med.

### Informationssäkerhet

Ett annat viktigt område att ha i åtanke är lagkraven gällande slutkundernas personliga integritet. Post- och telestyrelsen (PTS) uppmärksammar problemen med informations-säkerhet vid outsourcing i sin årliga "Risk- och sårbarhetsanalys för sektorn elektronisk kommunikation". Varje företag som outsourcar kommunikation måste noga specificera hur abonnent-, trafik- och positioneringsuppgifter får behandlas av den externa parten, påpekar PTS. Dessa juridiska skyldigheter kan aldrig outsourcas, och att balansera dem blir naturligtvis svårare ju fler spelare som är inblandade.

---

### FYRA FÖRDELAR MED HELHETSANSVAR

---

- 1 Kostnadseffektivt
  - 2 Informationssäkert
  - 3 Allt i en kontakt
  - 4 Snabbare felsökning
-



– Köper man upp ett nät via två-tre olika parter får man tre som ska samordna redundansen och säkerheten i nätet, säger Stefan Williamsson. Då får man sitta och förhandla kontinuerligt i tre forum.

## Bara en kontaktyta

Scenariot tangerar en annan fördel med att låta en robust leverantör ta ett helhetsansvar – man får en ”single point of contact”.

– Företaget får en samlad bild och ett enhetligt ansvar hela vägen, säger Stefan Williamsson. Flera leverantörer innebär fler upphandlingar, fler driftmöten och flera uppsättningar av villkor, avtal, processer och rapporter. Dessutom kan leverantörerna bli oense om vem som ska göra vad, kunden själv har svårt att överblicka vem han eller hon ska kontakta i varje enskilt ärende.

## Smidigare felsökning

Fördelarna med en pålitlig helhetsleverantör visar sig särskilt tydligt under driftstörningar, menar Stefan Williamsson. Den som köper sin förbindelstjänst av samma företag som har driften vet att de systemen hänger ihop. I Teracom's fall blir det även en hållbar lösning tack vare det rikstäckande servicenätverket.

– Blir det fel någonstans spelar det ingen roll var det inträffar, det är vårt ansvar att lösa det. Det har dock hänt när många varit involverade att vi åkt ut och konstaterat att

## Checklista

- ✓ Räkna på dina interna kostnader för att hantera flera underleverantörer. Överstiger de den besparing du gör?
- ✓ Vilka lagliga skyldigheter har du för känsliga uppgifter? Kan din underleverantör hantera dessa korrekt?
- ✓ Vilka processer gäller, och är de utkommunicerade till respektive leverantör? Tydligare kommunikation ger en trygghet som kan löna sig i längden.
- ✓ En underleverantör som har tagit på sig ett helhetsansvar kan aldrig skylla på någon annan. Är det tydligt beskrivet vem som ska åtgärda vad och vilka eventuella fel om du har flera leverantörer involverade?
- ✓ Hur mycket av landet måste du täcka? Alla leverantörer har inte rikstäckning.
- ✓ Vilken servicenivå behöver du – dygnet runt eller räcker det med kontorstid?

det inte är något fel på vår utrustning. Då måste kunden skicka ut någon annan. Så går det några timmar till, eller dagar, vilket naturligtvis kostar pengar.



## Så här arbetar Teracom

Bortsett från ökade intäkter och konkurrensfördelen av att kunna leverera ett helhetsåtagande, finns det en driftsmässig trygghet för Teracom i att ansvara för en kunds hela affär.

– Om vi ska framföra trafik från punkt A till punkt B och går via en annan ägares mast eller anläggning, har vi ju inte koll på den. Hur pass driftsäker är den? Om trafiken går ner och det beror på en extern leverantörs anläggningar vet vi ju inte när den är åter i drift. När åker de ut och åtgärdar felet? Så optimalt för oss är att det går via våra anläggningar så gott det går, där vi har kontrollen och är ansvariga.

Men finns det inte risker med att lägga alla ägg i samma korg? Som säljchef känner Stefan Williamsson igen organisationers tvekan inför att låta en och samma underleverantör ta ett helhetsansvar, och han förstår den.

– Det är bra om man först lär känna en leverantör och provar vad den går för innan man låter leverantören ta ett helhetsåtagande. Tyvärr är det dessvärre oftast så att kunden stirrar sig blind på att jaga det lägsta priset på marknaden och inte räknar in kostnaderna för vad organisationen administrativt själv måste lägga på att hantera affären då det är flera olika leverantörer och det under hela avtalstiden.

## **OM TERACOM**

Teracom har sitt ursprung i radions och tv:ns vagga. Människor har behov av att kommunicera med varandra och en vilja att titta på rörlig bild och lyssna på radio. Omvärlden förändras hela tiden och vi och vår infrastruktur med den.

Vi är en oberoende nätoperatör. En stabil leverantör med lång erfarenhet av hantering av bild och ljud och med ständigt fokus på kvalitet och robusthet.

Med ett rikstäckande stam- och accessnät, designat för hög tillgänglighet och redundanta vägval, kan vi erbjuda kunderna lösningar allt från enstaka förbindelser till hela nät. Beroende på kundens nuvarande lösning samt de lokala förutsättningarna kan vi erbjuda ett flertal olika transmissionsalternativ, allt från fiber till radiolänk.

Vi har egen servicepersonal på drygt 50 orter, från Ystad i söder till Kiruna i norr och vi har övervakning via vår egen driftcentral/Noc, dygnet runt, året runt. Det gör att vi kan ta totalansvar för installation, drift och underhåll.

## **VILL DU VETA MER OM TERACOMS PRODUKTER INOM FÖRBINDELSER?**

Teracom AB  
Box 30150  
104 25 Stockholm

Hör av dig till oss på  
+46 8 55 54 20 00 eller  
[kontakt@teracom.se](mailto:kontakt@teracom.se).  
[www.teracom.se](http://www.teracom.se)