

telekomidag® BLIR

Tech tidning

#1 / 2025

//ALLT OM IT, TELEKOM
OCH KONTAKTCENTER//

REPORTAGE

Här skapas
morgondagens
mobilchipp

////

GUIDE

99 tips för
Microsoft Teams
och Copilot

////

INTERVJU

AWS-chefen
om framtiden
för molnet

////

TEMA

Molnet

Dessutom: ANALYS: Därför skär Tele2 ner / »Svårare än någonsin välja rätt AI-lösning«
Ta kontroll över molnkostnaderna / Så AI-analyserar Landskrona alla telefonsamtal
GUIDE: Telefoni måste vara en del av krisplanen / TEST: Meetup 2 / Professorn om AI-chippen

SÅ BLIR IT-ÅRET
2025

<STOR UNDERSÖKNING>

Tech
barometern

Svenska it-chefen
pressas av
säkerhetsfrågor

**Kristin
Lindmark**

TELENORS CIO:
"JAG LÄR MIG
FORTFARANDE SAKER PÅ
JOBDET VARJE DAG"



Förbättra din vardag med EPOS IMPACT-headset

På EPOS gör vi det möjligt för företag över hela världen att kommunicera och samarbeta - när som helst, var som helst och på vilken enhet som helst. Vi vill säkerställa att dagens yrkesverksamma kan prestera sitt bästa i det öppna kontoret. Det är därför vi utformar ljudlösningar som bygger på EPOS BrainAdapt™, en grupp banbrytande tekniker som samverkar för att förbättra den kognitiva prestationen. Så oavsett om du är på kontoret eller hemma ger EPOS BrainAdapt™-tekniken de bästa förutsättningarna för din hjärna.

IMPACT-serien

EPOS senaste avancerade headset för öppna kontorslandskap är utformade för att stödja koncentration och leverera tydliga, naturliga samtal för både kontors- och kontaktcenterpersonal oavsett ljud från omgivningen. Med adaptiv ANC och branschledande röstigenkänning som bygger på EPOS AI™ har prestandan förbättrats markant.

eposaudio.com



IMPACT 400



IMPACT 700



IMPACT 800



IMPACT 1000



IMPACT 5000

Koppling	Trådbunden USB-C (USB-A adapter inkluderad)	Trådbunden USB-C (USB-A adapter inkluderad)	Trådbunden USB-C (USB-A adapter inkluderad)	Bluetooth®	DECT
Microsoft Teams Certifierat	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Varianter	Mono & Stereo	Mono & Stereo	Stereo	Mono & Stereo	Mono & Stereo
EPOS AI™	Nej	Ja	Ja	Ja	Nej
Hybrid Adaptiv Aktiv Brusreducering (ANC)	Nej	Nej	Ja	Ja	Nej
Busylight	180°	360°	360°	360°	180°

I KORTHET

De flesta myndigheter har brister i cybersäkerheten 6

Nordea bäst på digitala bankmöten – men halkar efter andra branscher 8

TREND

Techbarometern 10

PROFESSIONAL

Så blir it-året 2025 18

Telenors cio: "Jag lär mig fortfarande saker på jobbet varje dag" 22

Professorn om ai-chippen: "Står inför en tid av enorma möjligheter" 28

Här skapas morgondagens mobilchipp 30

De viktigaste telefonitrenderna 2025 34

99 helt nya tips för Microsoft Teams och copilot 38

INDUSTRY

Branschprofilen lämnar Telness Tech 49

Så ska Elon ersätta Ringup och hitta tillväxten 50

Så blir telekomåret 2025 52

De vill köpa in sig i svenska stadsnät: "Kommuner förstår inte vilken tillgång de sitter på" 54

Analytikern: Därför skär Tele2 ner 56

CONTACT CENTER

Experten om framtidens kontaktcenter 58

Nu AI-analyserar Landskrona alla telefonsamtal 62

Puzzels vd om uppköpen 66

Krönika: AI – från »buzzword« till verklig affärsnytta 68

TEMA: MOLNET

Nya trenden: "Har ett antal kundmöten om edge varje vecka" 70

AWS-chefen om framtiden för molnet 72

Framtiden är hybrid 76

Så undviker du onödiga kostnader 78

BAKVAGN

Test: Meetup 2 imponerar på alla fronter 80

Nästa nummer 82

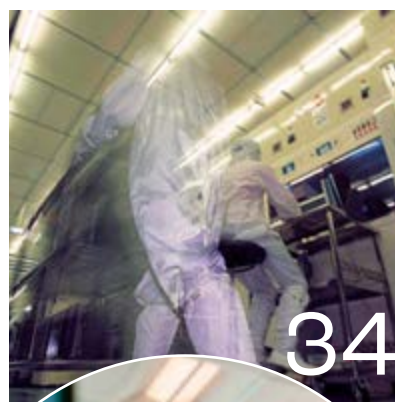
10



22



34



62



70



54



Vi vill hjälpa dig att bli bättre på ditt jobb

VÄLKOMMEN TILL DET första numret av Techtidningen, Sveriges nya tidning för tech- och telekombranschen. Det är ingen självklarhet att byta namn på en 30 år gammal tidning, som faktiskt Telekom idag var, men i dagens snabba teknikutveckling är det en nödvändighet att ständigt utveckla sin produkt. Detta oavsett om man gör en tidning för it-chefer och andra techproffs eller om man verkar i en helt annan bransch.

Techbranschen växer snabbt i Sverige och knappt 265 000 svenskar är verksamma inom den enligt organisationen Techsverige. Vårt huvuduppdrag är att hjälpa alla inom techbranschen att bli bättre på sitt jobb och det vill vi göra genom att skriva så konkret som möjligt om den senaste teknikutvecklingen. Där andra bara skrapar på ytan vill vi ge dig hela bilden och visa på verklig nytta och case direkt från verkligheten. Vi kommer också fortsätta att sammanställa våra unika guider, där vi ger en överblick över produkterna och tjänsterna inom ett visst område, till exempel kontaktcenterplattformar.

It-chefer är den enskilt viktigaste målgruppen för Techtidningen. Samtidigt som det är ett givande och intressant jobb, så står dagens it-chefer inför flera utmaningar. Några av dem kan du läsa om i Techbarometern, vår stora enkätundersökning som vi redovisar resultatet av på sidan 10 i detta nummer.

Ingen blir väl särskilt förvånad över att it-cheferna i undersökningen uppger att cybersäkerhet är det överlägset viktigaste teknikområdet att ha koll på under 2025 och dessutom något som bjuder på störst utmaningar. Lägg till detta utökade ansvarsområde i kombination med att det är svårt att rekrytera personal med rätt kompetens, så förstår du att dagens cio:er och it-chefer har fullt upp på dagarna.

Oavsett om du är en nytilkommen läsare eller om du har följt Telekom idag hoppas vi på redaktionen att du får ut mycket nytta av detta nummer. Hör gärna av dig till mig om det är något som du vill läsa om i Techtidningen framöver! 📧

/MATS STÅLBRÖST

Chefredaktör – mats.s@techtidningen.se



TRE SPANINGAR

/TECHTIDNINGEN 1 2025



1 Hur ofta tränas dina medarbetare inom cybersäkerhet? Regelbundna utbildningstillfällen är en billig försäkring mot kostsamma störningar i it-driften.



2 Nokias nya vd Justin Hotard hämtas från Intel och är chef för datacenterdivisionen – en tydlig indikation om i vilken riktning den finska telekomjätten rör sig.



3 Kan AI-nörmokare bli ett framtidsyrke? Det tror åtminstone experterna på Dell Technologies som spanat in i framtidens arbetsmarknad.

Tech
tidningen

www.techtidningen.se

ANNONSER

Chefredaktör/Ansvarig utgivare
Mats Stålbrost, 08-517 955 14
mats.s@techtidningen.se

Reporter

Gabriel Nilsson
gabriel.n@techtidningen.se

Reporter

Linus Bengtsson
linus.b@techtidningen.se

Art director

Fredrik Lundell
fredrik.l@techtidningen.se

ANNONSER

Pauser Media

Lars Schön, 08-517 955 89
lars.s@pausermedia.se

FÖRLAG

Pauser Media

VD

Anders Pauser

PRENUMERATIONER

Telekom idag Premium:

Digital nyhetstjänst på nätet,
6 papperstidningar,
och rabatter med mera.
Pris: 3995 kr/år exkl moms.
Pristillägg Europa: 240 kr
exkl. moms

PRENUMERATIONSSERVICE

Vardagar 10-12, 08-517 955 50,
kundtjanst@pausermedia.se

Pauser Media

Rökerigatan 19,
121 62 Johanneshov

info@techtidningen.se



TRYCK

Stibo Complete, Vimmerby 2025



En AI-motor som automatiskt anpassar sig till förändringar i Compliance-regler?

Compliance och efterlevnads-regler kan vara komplexa och tidskrävande att anpassa sig till. I tillägg sker förändringar i globala regler som påverkar hur kundkonversation ska sparas, vad den bör innehålla och inte innehålla, samt hur den ska lagras och skyddas.

Recording Insights hanterar compliance-inspelning och analys i **Microsoft Teams** och hjälper er att effektivt säkerställa efterlevnad av globala regelverk som GDPR, MiFID II och Finma. Fullt integrerad i Teams-gränssnittet för bästa möjliga användarupplevelse.

ASCs AI-motor hjälper er att hålla koll på och anpassa er till Compliance-kraven. Med hjälp av **Copilot**, Azure Open AI och Azure AI services transkriberas och analyseras all kommunikation för att automatiskt identifiera och eliminera eventuella compliance-risker. AI-motorn skapar anpassade promptar som används för att utvärdera inspelade konversationer.

Recording Insights summerar möten, skapar sentiment-analyser och ger möjlighet att ställa AI-frågor kring samtalens innehåll. Med automatiserad riskhantering analyseras 100% av alla kunddialoger, vilket minimerar compliancerisker och förbättrar kundupplevelsen!



Just nu erbjuder vi en **30 dagars gratis provperiod**,
via www.asctechnologies.com/contact



ASC är en ledande leverantör av molnlösningar för inspelning, QM och AI-baserade analyser. Med 60 års erfarenhet i branschen har vi skapat marknadens bästa inspelnings- och analysverktyg för att effektivt säkerställa full efterlevnad av globala regelverk samt automatisera riskanalyser.

LÄS MER



Tele2 och Foxway samarbetar för en grön it-framtid

Tele2 och Foxway lanserar »Digital arbetsplats som tjänst«, en helhetslösning med hårdvara, servicedesk och telekomlösningar. Genom Foxways cirkulära modell återanvänds it-utrustning, vilket minskar klimatpåverkan.

»Vi erbjuder en digital arbetsplats som är både hållbar och kostnadseffektiv.« – Sofia Ahlmark Hyvärinen, Tele2

Samarbetet kombinerar tillväxt och hållbarhet, och Foxway vill göra cirkularitet till standard.

/LB



Han lämnar Intel och blir ny vd på Nokia

Nokias nuvarande vd och koncernchef Pekka Lundmark har valt att lämna sin position den 31 mars och ersätts av Justin Hotard, som idag är hög chef på Intel med ansvar för affärsområdet datacenter och AI-lösningar. Justin Hotard har 25 års erfarenhet från arbete på ledande teknikföretag och kommer att leda Nokia från huvudkontoret i Esbo.

/MS

VARNINGEN:

De flesta myndigheter har brister i cybersäkerheten

Nästan 60 procent av organisationerna i offentlig förvaltning saknar grundläggande cybersäkerhetsarbete, enligt en mätning från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Det osäkra säkerhetspolitiska läget kräver att skyddet hos samhällsviktiga verksamheter snabbt förbättras.

CYBERSÄKERHETSKOLLEN, en undersökning genomförd av MSB, visar att majoriteten av de deltagande myndigheterna har allvarliga brister i sitt cybersäkerhetsarbete. Av de 120 myndigheter som deltog var det endast åtta som uppnådde den nivå som MSB anser nödvändig för att klara föreskriftskraven.

Otillräcklig säkerhetsnivå

Även om resultaten är något bättre än i mätningarna från 2021 och 2023 är säkerhetsnivån fortfarande otillräcklig. MSB:s avdelningschef för cybersäkerhet, Åke Holmgren betonar vikten av att myndigheter prioriterar säkerhetsarbetet:

– Cybersäkerhetskollen 2024 visar igen på allvarliga brister i säkerhetsarbetet hos majoriteten av de samhällsviktiga verksamheterna. Det krävs nu riktigt engagemang från ledningsnivå, att säkerhetsarbetet omgående prioriteras upp och tilldelas mer resurser. Samtidigt är det bekymmersamt att så få samhällsviktiga företag deltog. Motståndskraften hos det civila försvaret måste

stärkas och då måste alla samhällsviktiga verksamheter bidra.

MSB:s rekommenderade åtgärder

För att åtgärda bristerna föreslår MSB tre huvudsakliga insatser:

Ökad finansiering – Förebyggande cybersäkerhetsarbete är mer kostnadseffektivt än att hantera cyberincidenter i efterhand.

Effektivare säkerhetsarbete – Näringslivet bör utveckla och tillhandahålla teknologi, verktyg och tjänster som kan stärka skyddet.

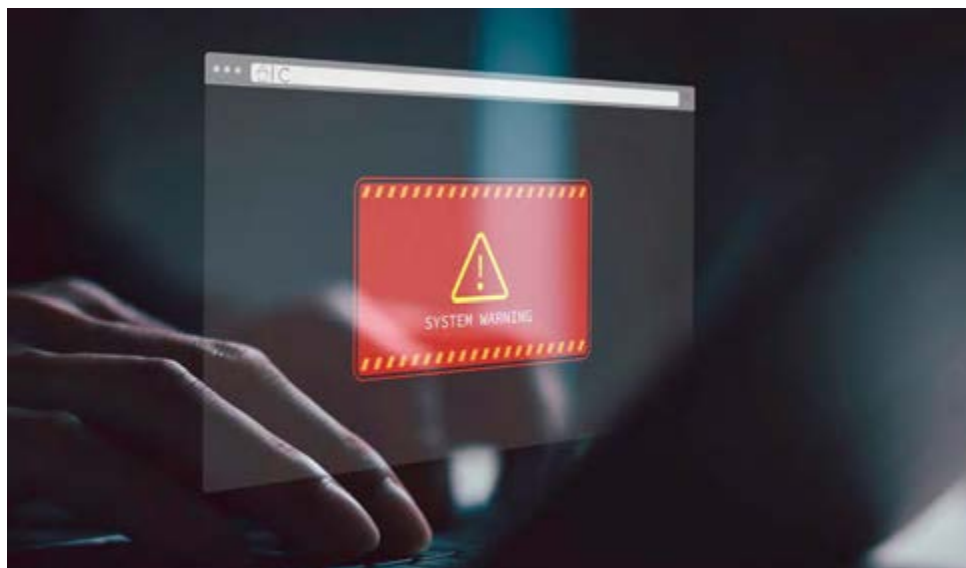
Ökat deltagande i Cybersäkerhetskollen

– Företag som bedriver samhällsviktig verksamhet måste aktivt bidra till totalförsvaret.

Mathias Antonsson, chef för strategisk analys på MSB, pekar på vikten av omedelbara åtgärder:

– Det säkerhetspolitiska läget betyder att samhällsviktiga verksamheter måste ta sitt cybersäkerhetsarbete på större allvar och agera mer resolut. Sverige måste bli motståndskraftigare och det snabbt.

/LINUS BENGSTSSON





SAMSUNGS MOBILCHEF:

»Handlar mycket mer om kundnytta än tidigare«

Samsung har lanserat sin nya Galaxy S25-serie, som inkluderar en basmodell, en Plus-variant och flaggskeppet S25 Ultra. Ultra-modellen har fler kameralinser, högre upplösning och en titanram. Alla modeller drivs av Snapdragon 8 Elite 4 Galaxy, vilket ger en avsevärd prestandaökning.

»PRESTANDAFÖRBÄTTRINGEN jämfört mot föregående års produkter är ungefär 40 procent på NPU, 37 procent på CPU och 30 procent på GPU, så det är väldigt stora skillnader,« säger Anders Elmby, nordisk mobilchef på Samsung.

Fokus på AI och kundnytta

Vid årets lansering ligger tyngdpunkten på AI-funktioner snarare än hårdvara. Samsung har vidareutvecklat sin Galaxy AI, med funktioner som direktöversättning i realtid och förbättrad fotoredigering.

»Den överlägset mest använda funktionen är Circle to Search, sedan kommer AI i fotoredigering och live translate,« säger Elmby.

»Nästan 80 procent av våra nordiska kunder som har tillgång till Galaxy AI använder det regelbundet.«

Samsung introducerar nu fler AI-funktioner, exempelvis Call Recording, som sammanfattar samtal, och Sketch to Image, där AI förvandlar handritade skisser till professionella bilder.

»Ultra kan nog vara att föredra för många som använder telefonen mycket i jobbet.«

Förbättrad röststyrning och ekosystem

Samsung har utvecklat ett nytt AI-baserat gränssnitt, One UI 7, där röststyrning blir central.

»Du kommer kunna be Galaxy S25 att berätta när Liverpools nästa match är, lägga

in den i kalendern, påminna dig att poppa popcorn och bjuda in en vän.«

Röststyrningen fungerar med flera appar, inklusive Spotify, Whatsapp och Google-tjänster.

»Den typen av öppenhet är en jättestyrka för oss jämfört med många branschkollegor.«



Anders Elmby.

Branschförändring och framtid

Elmby ser ett skifte i branschen där kundupplevelsen blir viktigare än enbart hårdvaruförbättringar.

Sverige sticker ut med en hög skärmtid – tonåringar använder mobilen nästan sju timmar per dag.

»Det innebär alltså att tonåringar använder telefonen hela tiden när de inte är i skolan eller ska sova.«

Elmby tror att AI kommer spela en central roll i framtidens mobila ekosystem.

»Vi har AI i våra buds, våra wearables, surfplattor och datorer. Det är först nu vi ser det användas brett, vilket visar att det tillför något i både effektivitet och upplevelse.«

/GABRIEL NILSSON



Telenors tidigare vd blir Norge-chef på Telia

Telia utser Bjørn Ivar Moen, tidigare vd på Telenor Sverige, till ny chef för Telia Norge. Han efterträder Stein-Erik Vellan, som lämnar bolaget. Moen tillträder senast 1 januari 2026, och en tillförordnad chef leder Telia Norge under övergångsperioden.

/MS



Fler vill ha cyberförsäkring – men kraven ökar

En rapport från Arctic Wolf visar att fler företag efterfrågar cyberförsäkringar, men att kraven skärps. 46 % har fått nya villkor, 15 % har förlorat skydd och 43 % har fått anmärkningar. Försäkringar kräver nu stark it-säkerhet, utbildning och krisplaner.

/GN

LÄS MER PÅ [TECHTIDNINGEN.SE](https://techtidningen.se)



Bredbandspriserna ökade 8 % under 2024

En analys från Bredbandsval visar att snittpriset för 100 Mbit/s bredband steg från 452 till 488 kr/mån, en ökning på 8 % trots minskad inflation.

»Prisökningarna beror på att stora nätägare höjde priserna i de öppna fibernäten.« – Alexander Widell, Bredbandsval

40 % av nya abonnemang tecknades med bindningstid, och trenden väntas fortsätta 2025 för att säkra fasta priser.

/LB



VARNING: Cyberkriminella samarbetar globalt

En rapport från Trend Micro visar att cyberkriminella arbetar i internationella nätverk och säljer färdiga attacklösningar. AaaS (Access as a Service) utgör hälften av marknaden.

»Ett förändrat beteende hos cyberkriminella höjer hotnivån för alla företag.« – Martin Fribrock, Trend Micro

Brottbekämpning i västländer har lett till ökade samarbeten med Ryssland och Kina, medan Ryssland och Ukraina leder inom avancerade cyberbrott och Nigeria inom nätfiske.

/MS



Catharina Törnemo Fecko

Nordea bäst på digitala bankmöten – men halkar efter andra branscher

En undersökning från Bearing Point visar att Nordea nu leder den svenska bankbranschen i digitala kundupplevelser och petar ned Avanza från första platsen. Bankerna har dock tappat mark och rankas efter detalj- och dagligvaruhandeln.

»VI ÖVERRASKADES AV att detaljhandeln har vuxit sig så stark,« säger Catharina Törnemo Fecko, senior manager på Bearing Point.

Ingen bank finns bland de tio främsta företagen, och Nordea rankas totalt på plats 19 – en förbättring från tidigare. För att återta toppplaceringar måste bankerna stärka sina digitala kundmöten.

»Kategorier där vi ser störst förbättringspotential inkluderar köpprocess och kundservice.«

Nordea leder banksektorn – Avanza tvåa

Nordea utmärker sig inom digital produktupplevelse och e-postmarknadsföring. På banklistan följs de av Avanza, Swedbank, Handelsbanken och Nordnet. Ikea rankas högst totalt, följt av Lyko, H&M, Boost och Netonnet.

Studien bedömer företag utifrån digital marknadsföring, produktupplevelse, e-handel och e-CRM baserat på 268 kriterier.

»Vi ser en utveckling där svenska företag blir allt bättre på digitala kundmöten.

Detaljhandeln använder alla digitala verktyg som finns.«

Undersökningen jämför svenska företag med Temu, Shein, Zalando och Amazon för att se hur de står sig internationellt.

»De är mer digitalt mogna, men Ikea och H&M står sig väl.«

Samtidigt tappar telekombranschen, som tidigare var i topp men nu fallit till sjätte plats.

»Telekom har inte gått bakåt, men utvecklas långsammare än andra industrier.«

Råd för bättre kundupplevelser

Företag som vill stärka sina digitala kundrelationer bör analysera sin position och utveckla en strategi baserad på kundernas behov och konkurrenssituationen.

»Man måste verkligen förstå kunden och vad som ger dem värde.«

För att lyckas krävs en satsning på hela kundresan – från att locka kunder till att förbättra lojalitet och service.

»Den bästa upplevelsen en kund haft blir det nya normala.«

Catharina Törnemo Fecko betonar vikten av att företag vågar testa ny teknik och skapa innovativa digitala lösningar.

»De företag som lyckas har en bred digital funktionalitet och många touchpoints med sina kunder. Det kräver hårt arbete, men är nödvändigt för att hålla sig konkurrenskraftig.«

/MATS STÅLBRÖST

KUNDO:

»Självservice är kundernas nya förstahandsval«

En undersökning från Kundo visar att hälften av svenska företag planerar att införa AI-baserade kundservicelösningar under 2025. Studien bygger på svar från 120 kundservicechefer och experter och kartlägger trender och utmaningar inom kundservice.

»49 PROCENT AV de som deltagit i undersökningen har planer på att implementera AI-teknik under 2025, jämfört med 21 procent som redan använder AI idag.«

Det är en markant ökning jämfört med 2024, då endast 33 procent av företagen planerade att införa AI.

AI och självservice dominerar

Undersökningen visar att 62 procent ser AI och automation som den viktigaste kundservicetrenden 2025. Lösningar för självservice kommer på andra plats med 20 procent.

»Självservice har utvecklats till en självklar del av den moderna kundresan och bidrar både till ökad kundnöjdhet och effektivare processer.«

Redan idag har 80 procent av de svarande någon form av självservicelösning. Företag ser självservice som en möjlighet att frigöra resurser, förbättra effektiviteten och sam-

tidigt möta kundernas ökade krav på snabb och smidig support.

Trots utvecklingen finns hinder att övervinna. Teknologiska begränsningar är den största utmaningen enligt 23 procent av deltagarna, medan ineffektiva interna processer och samarbete mellan avdelningar är det näst största hindret för 15 procent.

Kundos rapport pekar på att AI, automation och självservice kommer att vara avgörande faktorer för att skapa framtidens kundservice. Men för att lyckas behöver företag investera i rätt teknik, effektivisera sina processer och se till att interna samarbeten fungerar smidigt.

Den snabba utvecklingen inom AI innebär både möjligheter och utmaningar – företag som lyckas anpassa sig kommer att kunna erbjuda bättre kundupplevelser och samtidigt effektivisera sin verksamhet.

/MATS STÅLBRÖST



stock.adobe.com

Globalconnects datalänk stärker Nordens säkerhet

Globalconnect har färdigställt en landbaserad datalänk mellan Sverige och Finland för att minska sårbarheten efter kabelbrotten i Östersjön.

»Genom fler och starkare förbindelser stärker vi den digitala infrastrukturen.« – Pär Jansson, Globalconnect

Länken består av tre fiberkablar och ingår i ett 2600 km långt nätverk.

»Förbindelsen är avgörande för digital säkerhet och ekonomisk tillväxt.« – Helena Bergstrand, vd Globalconnect Finland.

/LB



stock.adobe.com

Försvarsmakten tecknar IT-avtal värt 1,5 miljarder

Försvarsmakten har ingått ett ramavtal för IT-konsulttjänster med fyra leverantörer, inklusive Experis. Avtalet omfattar IT-system, tester och cybersäkerhet och sträcker sig över tre år, med möjlighet till fyra års förlängning. Totalt värde: 1,54 miljarder kronor.

/LB



stock.adobe.com

LÄS MER PÅ [TECHTIDNINGEN.SE](https://techtidningen.se)

Svenska it-chefer pressas av säkerhetsfrågor

<STOR UNDERSÖKNING>



Tech
barometern

Vi har kartlagt svenska
it-chefers utmaningar
och fokusområden

Techtidningen har kartlagt de svenska it-chefernas utmaningar och möjligheter just nu. Cybersäkerhet är det absolut viktigaste teknikområdet att ha koll på under 2025, samtidigt som 70 procent av deltagarna har svårt att anställa medarbetare med rätt kompetens.

Text MATS STÅLBRÖST / Foto ADOBE.STOCK.COM

DET ÄR INGEN lätt uppgift att vara it-chef/cio på en modern organisation. Omvärlden förändras i en rask takt samtidigt som teknikutvecklingen går snabbare än kanske någonsin tidigare i it-historien.

Det är anledningen till att Techtidningen har kartlagt vilka utmaningar och möjligheter svenska it-chefer upplever i sin vardag. Ett hundratal svenska it-chefer och cio:er deltog i den första upplagan av Techbarometern, en enkätundersökning som består av 23 olika frågor, och nedan hittar du resultatet. Det visar sig bland annat att 54 procent av it-cheferna har fått se sitt ansvarsområde växa under det senaste året och 67 procent av deltagarna sitter i organisationens ledningsgrupp. 📊

OM TECHBAROMETERN

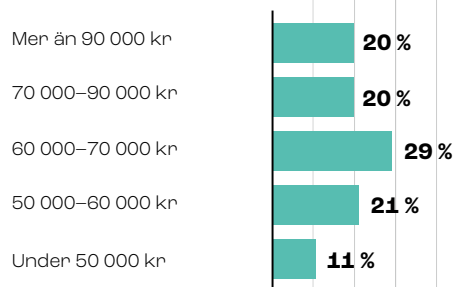
Techbarometern är en webbaserad enkätundersökning som var öppen för svenska it-chefer/cio:er under ett par månaders tid vid årsskiftet 2024/2025. Den består av 23 frågor (både alternativvalsfrågor och fritextsvar) och är tänkt att bli ett återkommande inslag i Techtidningen i framtiden.



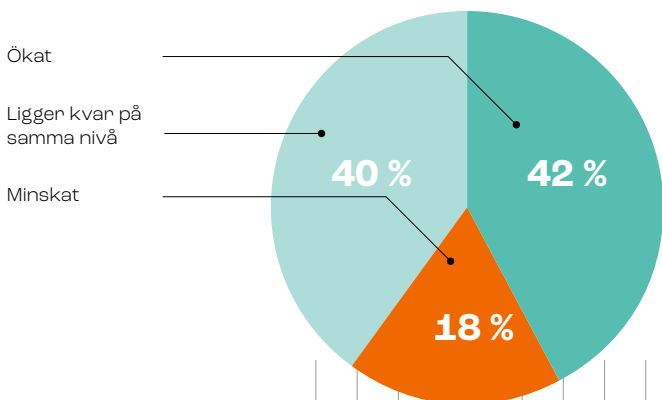
❖ Så mycket tjänar svenska it-chefer

De allra flesta som deltog i Techbarometern 2025 är mellan 50 och 60 år gamla (46 procent), och endast en person var yngre än 30 år. I åldersspannet 40-50 år återfinns 24 procent av deltagarna. Hela 86 procent av it-cheferna i undersökningen är män och 13 procent är kvinnor. När det gäller månadslönen så hamnar majoriteten av deltagarna, 29 procent, i spannet 60 000-70 000 kronor, men 20 procent tjänar mer än 90 000 kronor. Flera av deltagarna är nya i sin roll som it-chef med endast ett års erfarenhet. Den mest rutinerade it-chefen har arbetat som it-chef i 45 år.

Hur mycket tjänar du i månaden?



Har din generella it-budget ökat eller minskat de senaste 12 månaderna?



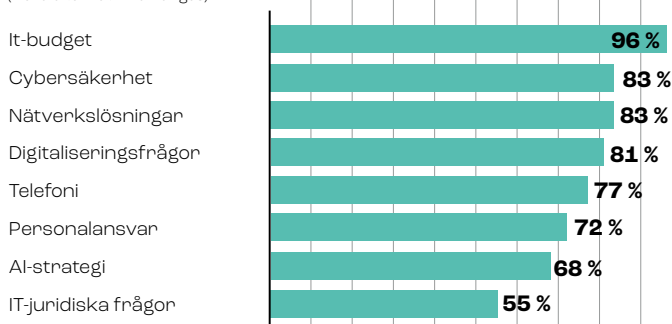
Många it-budgetar har vuxit under det senaste året

Det kan kosta en del att använda sig av de senaste tekniklösningarna och driva på organisationens digitalisering. 42 procent av it-cheferna uppger att den generella it-budgeten har ökat under det senaste året. 40 procent uppger att den ligger kvar på samma nivå. Hela 61 procent av deltagarna svarar att organisationens it-budget inte är tillräckligt stor medan 39 procent är nöjda med den budget som de tilldelats. De flesta it-chefer, 56 procent, svarar att säkerhetsbudgeten har vuxit det senaste året. När det gäller storleken på den interna it-organisationen uppger de flesta, 55 procent, att den är lika stor idag som för ett år sedan och 29 procent uppger att den har vuxit.

De flesta it-chefer har fått utökat ansvar

Vilka områden omfattas av ditt ansvar?

(Flera alternativ kan anges)



Det vanligast förekommande ansvarsområdet är den totala it-budgeten. Så gott som alla deltagare i undersökningen har ansvar för den. Andra stora ansvarsområden är cybersäkerhet, nätverkslösningar och digitaliseringsfrågor. Däremot har flera it-chefer lämnat över ansvaret för it-juridiska frågor och personalfrågor till någon annan inom organisationen. Värt att notera är att 54 procent av deltagarna uppger att de har fått utökat ansvar under det senaste året medan 46 procent uppger att de har samma ansvarsområden som tidigare. Inte mindre än 67 procent av it-cheferna sitter med i ledningsgruppen inom sin organisation.

<STOR UNDERSÖKNING>

**Tech
barometern**

Vi har kartlagt svenska
it-chefers utmaningar
och fokusområden

Det här är viktigast när it-cheferna väljer leverantörer

- ❑ Hög kompetens inom våra kravställda områden och utmaningar, säkerhetskunskap.
- ❑ Vara bollplank och omvärldsbevakning.
- ❑ Geografisk närhet, kända aktörer, professionella och kunniga tekniker.
- ❑ Tekniskt kunnande och viljan och förmågan att bygga ett nära samarbete.
- ❑ Förmåga till leverans, förmåga till att efterfölja avtal, kommande direktiv.
- ❑ Det är en sammanvägd bedömning av pris, kvalitet, it-säkerhet och compliance.
- ❑ Certifierad enligt gällande branschstandard. Van att jobba mot verksamheter som är underställd myndighetskontroll till exempel från Swedac och Läkemedelsverket.
- ❑ Att dom gärna har lokal anknytning och inte är för stora, det blir stelt och svårjobbade ju större organisationerna är.
- ❑ Stabilitet, ett nära samarbete där båda parter lär känna varandra över tid och därigenom bygger grund till ett hållbart samarbete.
- ❑ Hög it-säkerhet, vill bygga partnerskap, hög kompetens inom sitt område, pris/prestanda, drivande och proaktiva, arbetar aktivt med utveckling av sin verksamhet.

<STOR UNDERSÖKNING>

Tech
barometernVi har kartlagt svenska
it-chefers utmaningar
och fokusområden

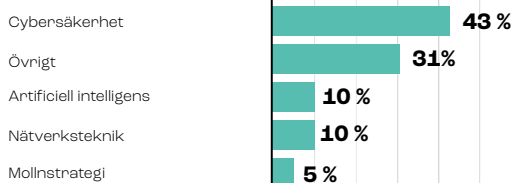
❖ Svårt att rekrytera personal med rätt kompetens

Att det råder brist på vissa techkompetenser är ingen hemlighet och så många som 70 procent av it-cheferna i vår undersökning uppger att man har svårigheter att rekrytera anställda med rätt kompetens. Allra svårast är det att hitta personer med kompetens inom cybersäkerhet, vilket 43 procent uppger. Däremot är det inte lika utmanande att hitta personer med AI-kompetens eller med kompetens inom molntjänster.

Är det svårt att rekrytera personal med rätt kompetens till din avdelning?



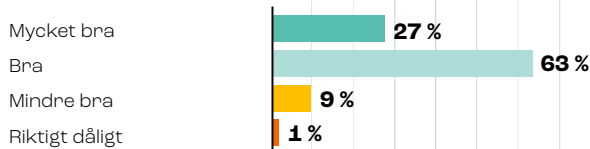
Om ja, vilken slags kompetens är svårast att hitta?



Gott samarbete med andra avdelningar

Så många som 63 procent av it-cheferna anser att man har ett gott samarbete med andra avdelningar inom den egna organisationen och 27 procent anser att samarbetet till och med är mycket bra. 36 procent uppger att organisationens ledningsgrupp har god förståelse för it-frågor och 35 procent anser att ledningsgruppen saknar den förståelse som krävs. Nästan lika många, 29 procent, vacklade i denna fråga och svarade "varken eller".

Hur upplever du att samarbetet med andra avdelningar fungerar?

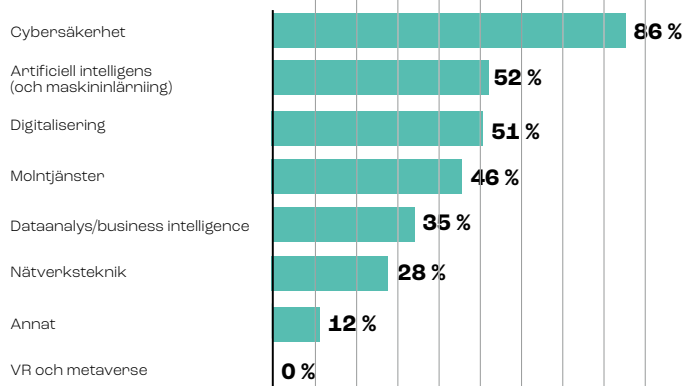


Cybersäkerhet är det överlägset viktigaste teknikområdet

De flesta it-chefer i undersökningen anser att cybersäkerhet är den viktigaste tekniktrenden att ha koll på under 2025. Därefter kommer artificiell intelligens/maskininlärning och digitaliseringsfrågor. Virtual reality och metaverse är ett teknikområde som ingen av de deltagande it-cheferna lyfter fram som viktigt för deras organisation. Däremot säger 40 procent av deltagarna att de har en mer positiv syn på AI-tekniken jämfört med för ett år sedan.

Vilket/vilka teknikområden är viktigast för din organisation under det kommande året?

(Flera alternativ kan anges)



Publika molntjänster används av de flesta organisationer

Vilka slags molnlösningar använder ni er av?



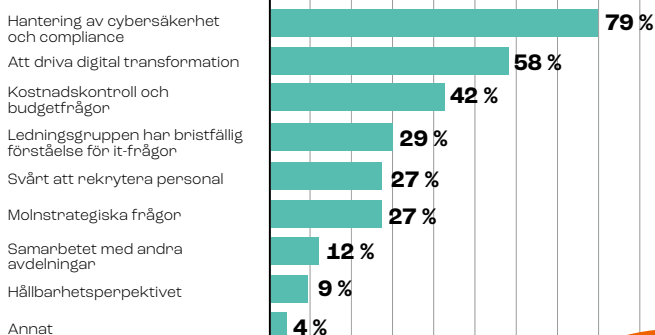
Molntjänster av olika slag används i stor utsträckning av deltagarna i undersökningen – endast fem procent av it-cheferna svarar att man helt valt bort molntjänster. Publika molntjänster är mest populärt enligt Techbarometern, följt av privata molntjänster (34 procent) och hybridmoln (24 procent). 21 procent av deltagarna har fått en mer positiv syn på molntjänster under det gångna året men de allra flesta, 63 procent, har en oförändrad syn på molnet.

» Compliance och säkerhet är den största utmaningen

Cybersäkerhet är inte bara det viktigaste teknikområdet för svenska it-chefer, det orsakar också mest huvudvärk. När vi frågade it-cheferna om de största utmaningarna i deras yrkesroll så svarade knappt 80 procent att hantering av cybersäkerhet och compliance är en av deras stora utmaningar. Man anser också att det är utmanande att driva digital transformation och att ha kontroll över kostnader och följa budget. Till de mindre viktiga utmaningarna klassas sådant som hållbarhetsfrågor, molnstrategiska frågor och samarbete med andra avdelningar.

Vilka är dina största utmaningar i din roll som cio/it-chef?

(Flera alternativ kan anges)



<STOR UNDERSÖKNING>

Tech
barometern

Vi har kartlagt svenska it-chefers utmaningar och fokusområden

Professional handlar om tekniken som ökar verksamhetsnyttan. Här hittar du guider och trendrapporter som hjälper dig att göra rätt teknikval.

PROFESSIONAL



2025

GENOMGÅNG:

Så blir it-året 2025

Text GABRIEL NILSSON

Vi har bett ett antal branschprofiler summera it-året 2024 och trendspana om 2025.



ÅR 2024 BLEV ett intensivt år för it-branschen. Den tekniska utvecklingen fortsatte i en rasande takt, och i varje styrelserum diskuteras såväl hotet från cyberattacker som de enorma möjligheterna som kommer med artificiell intelligens. Samtidigt har den rådande lågkonjunkturen satt sina spår även inom it-sektorn.

Vi har pratat med fyra branschprofiler och bett dem sammanfatta 2024 och framtidsspana om 2025.



Hur är läget i it-Sverige?

– Nyvaket och några meter sprunget på loppet. Det finns idag en stor medvetenhet om utmaningarna inom ai och säkerhet men vi har mycket att göra.

Vad var det viktigaste som hände it-Sverige 2024?

Allvarliga attacker

– Ett antal attacker mot svensk infrastruktur och bolag har skett där det mest uppmärksammade är Tietoevry. Efterdyningarna var en nyttig dialog, inte bara om vad Ransomware är men också om att den här typen av attacker kan rubba vår tilltro till samhället och vikten av god kommunikation.

Molnfrågan

– Skatteverket gjorde en helomvändning i frågan om att använda Teams. Även om deras kommande användning antagligen blir mycket begränsad är det en signal till övriga offentliga Sverige angående användningen av amerikanska molntjänster. Det var egentligen inte konstigt eftersom mycket hade skett både när det gäller lagstiftning och världsläget sedan deras tidigare beslut om att inte använda det på myndigheten.

– EU har i dagsläget ett stort fokus på digitaliseringen av Europa. Regelverk som AI-förordningen,

NIS2 och Dora trädde i kraft under 2024 där flera av dem kommer att införförordnas i svensk lagstiftning under 2025 medan andra gäller direkt.

– Både NIS2 och Dora pekar på styrelsens ansvar i cybersäkerhetsfrågor vilket jag tycker är en mycket bra utveckling och naturligt då de flesta verksamheter är helt beroende av fungerande it.

Vad trodde du skulle hända mer av i it-Sverige 2024?

– AI-verktyg som Copilot 365 och ChatGPT fungerade dåligt i början av året vilket gjorde att införandet i organisationer gick mycket långsammare än jag trodde skulle ske.

Vad får vi se för utveckling 2025?

– Jag tror att utvecklingen skenar inom artificiell intelligens, vi vet att vi har ett stort antal nya regelverk som ska införas samtidigt som omvärlden i stort förändras på sätt som är mycket svårt att förutspå. Därför tror jag att organisationer som är datastyrda och snabbbrörliga kommer att vara mest framgångsrika, både när det gäller verksamhetsstyrning generellt och riskhantering mer specifikt. De behöver också ha ett sammanhållande ledningssystem där alla nya krav och förbättringar införs, annars går det inte att arbeta effektivt, ta till sig de nya regelverken och arbeta med ständiga förbättringar av verksamheten.

– Under 2025 har artificiell intelligens nu börjat nå den enskilde medarbetaren och skapar effektivitet och innovation i det dagliga arbetet. En nyckel till det är att ha utbildning och säkerhetsfrågorna på plats.

Åsa Schwarz

EXPERT PÅ CYBERSÄKERHET PÅ KNOWIT



Jim Johansson
VD PÅ CLEURA

Hur är läget i it-Sverige?

– Digitaliseringen fortsätter i en rasande takt som den mest centrala faktorn i att skapa affärsvärde och effektivisera. Vi ser konstant tjänster, nyheter med mera kring framförallt AI som kommer att innebära ett paradigmskifte, inte bara inom it utan det kommer att förändra samhället i grunden. Som grund ligger molnet som den självklara plattformen för att accelerera innovation, automatisering och som möjliggörare för maximal användning av data.

Vad var det viktigaste som hände it-Sverige 2024?

– Vi ser två stora händelser som påverkar it-Sverige. Det första är valet av Trump som USA:s nästa president. 2008 låg ekonomierna i EU och USA på samma nivå. Idag har USA en dubbelt så stor ekonomi som Europa. Detta har skett på bara 16 år. Vi vet att med Trump vid rodet så kommer

prioriteten vara tydlig, USA först. Precis som med AI, så kommer detta att påverka världsekonomin i stort och den stora frågan är – vilken roll vill Europa och Sverige ha i framtiden. Är vi nöjda med att gapet fortsätter öka till USA och låta dem diktera villkoren, eller vill vi jämna ut balansen?

– I ljuset av detta tycker jag det är ett bra initiativ av svenska regeringen att ge Försäkringskassan i uppdrag att vara samordnande myndighet för säker och statlig it-drift. Låt oss bara hoppas att det ansvaret exekveras genom ett nära samarbete mellan offentlig sektor och det privata näringslivet. Då kan det bli riktigt bra och på sikt stärka Sverige.

– Det andra är Broadcoms förvärv av VMware. Förvärvet har lett till skenande licenskostnader som följaktligen orsakade problem och frågeställningar för företag och organisationer som har byggt mycket av sin it-infrastruktur på VMware. Det kommer förhoppningsvis leda till en sund diskussion om behovet av att minska inlåsnings-effekter och främja användandet lösningar som bygger på öppen källkod

Vad trodde du skulle hända mer av i it-Sverige 2024?

– Som alltid när nya teknologier introduceras så trodde jag nog att vi skulle få se och höra mer kring värdeskapande implementeringar av AI och ML. Jag tror fortfarande många utforskar olika möjligheter, men där man samtidigt iaktar en viss försiktighet med tanke på den enorma informationshantering och datainsamling och analys som sker.

Vad får vi se för utveckling 2025?

– AI kommer fortsatt vara i fokus och det som skapar rubriker, och det blir intressant att se hur regeringen tar AI-kommissionens förslag vidare. Rådande konjunktur kommer fortsatt skapa en viss försiktighet när det gäller investeringsviljan hos verksamheter. Samtidigt är det genom it och fortsatt digitalisering du kan skapa effektivitet och stärka konkurrenskraften.

– Även det geopolitiska osäkra läget kommer att påverka IT-investeringar där vi sett en ökad efterfrågan av robust och säker digital infrastruktur och detta är ett område som kommer öka ytterligare framåt för att samhällets ska fungera vid en kris.

– Jag anser att vi måste bli mer cyniska i vårt förhållningssätt och i våra val av it-tjänster och leverantörer. Det handlar inte bara om att undvika inlåsnings effekter och de risker som det medför. Än mer centralt är att trygga en fortsatt stabil och accelerande ekonomi i Europa och utjämna spelplanen mellan Europa, USA och Asien.

– Jag hoppas att vi i Europa, i samband med att Trump flyttar in i Vita Huset, blir modigare med ett ökat självförtroende, accelererar satsningar på europeisk och svensk teknologi och därmed ekonomi, och inte enbart låter oss ledas in i framtiden av USA. Här har Sverige med sin tekniska kompetens och digitala mognad en möjlighet att ta ledartröjan.



Hur är läget i it-Sverige?

– Läget i it-Sverige är definitivt avvaktande, många har haft svårt att ställa om längs med konjunktorens berg-och-dal-bana och att förhålla sig till hypen kring generativ ai. När jag ser tillbaka på 2024 så är det ändå med gott mod då det för dom som använde tiden med ebb (när vi i branschen så länge varit vana vid flod) till att investera i kunskapskapital och utforskandet av ny teknik.

Vad var det viktigaste som hände i it-Sverige 2024?

– Det viktigaste var utan tvekan hur alla fick förhålla sig till demokratiseringen av generativ ai och hur fokus flyttade sig till att göra sin organisation AI Ready.

Vad trodde du skulle hända mer av i it-Sverige 2024?

– Jag bedömde att, i vågen av att den "rosa banken", tidigt rapporterade om alla områden de utforskat internt, som sedan den "mellansvenska beauty e-handlaren" var snabba att haka på, att vi skulle se betydligt många fler utrullade agentiska lösningar. Men det är väl delvis en effekt av att USA innoverar, Kina kopierar och Europa reglerar och delvis av den respekt och ansvar man som it-aktör behöver ha i frågan.

Vad får vi se för utveckling 2025?

– Om vi tittar bortom tekniska trender en stund så tror jag att 2025 kommer innebära konsolidering i marknaden av it-aktörer som en effekt av tuffa år med ebb. Från makroekonomiskt håll kommer vi se att Sverige i större utsträckning är nearshore-leverantör till våra grannar i både Skandinavien och Europa.

– Jag tror även att vi kommer se nya typer av partnerskap och affärsmodeller mellan produktbolag och it-implementatörer som en effekt av all den kreativitet som man sett flöda under de tuffa åren med ebb. Organisationer kommer behöva fortsätta jobba med sin data, inte bara för att vara och bli mer datadrivna utan för att det är en stor del av att vara AI Ready. Det är också någonstans den första byggstenen till att kunna implementera ai-agentiska processer.

Rebecca Torell Börebäck

CX-SPECIALIST PÅ CONSID



Henrik Gavelli

VD PÅ REDPILL LINPRO



Hur är läget i it-Sverige?

– Sverige har en lång tradition av innovation inom it och teknik, vilket gör det till ett fantastiskt land för att verka inom denna sektor. Vi har många exempel på både traditionell industri och framgångsrika techbolag som har nått global framgång inom it-området. Offentlig sektor har också historiskt varit duktig på att digitalisera och ligga i framkant när det gäller teknologiska lösningar. Trots detta är it-branschen för närvarande påverkad av lågkonjunkturen, vilket sätter press på både etablerade företag och nya initiativ.

– På Redpill Linpro har vi valt att se lågkonjunkturen som en möjlighet att stärka vårt företag och vårt erbjudande till kunder genom att starta nya bolag inom områden som Cyber Security, DevOps, utveckling och it-management. Arbetet med att bygga ett bättre digitalt samhälle fortsätter, och samtidigt bygger vi ett starkare Redpill Linpro.

Vad var det viktigaste som hände i IT-Sverige 2024?

– Under 2024 blev generativa AI-verktyg ett allt vanligare inslag i både privat och professionellt arbete. På Redpill Linpro har vi sett en snabb integration av dessa verktyg, där både utvecklare och företagsledare använder AI dagligen för att effektivisera arbetsprocesser och förenkla arbetsuppgifter.

– En viktig insikt vi dragit är att de som tolkar och använder resultaten från generativ AI måste ha hög kompetens inom det specifika området för att kunna värdera och använda informationen korrekt. Detta kräver

en djup förståelse för att AI:s resultat ska vara användbara och värdefulla. Utvecklingen inom generativ AI går snabbt, och även om det är svårt att förutse exakt hur landskapet kommer att se ut under 2025, kan vi förvänta oss fortsatt snabb innovation och förändring.

– Arbetet inom AI-kommissionen har under 2024 lyft fram viktiga frågor som digital suveränitet, datakvalitet och behovet av att bevara och utveckla kompetens inom Sverige. Dessa frågor har blivit centrala för it-Sveriges framtida utveckling, och jag hoppas att det kommer att leda till ökade nationella satsningar på it och digitalisering. Långsiktiga investeringar inom dessa områden är avgörande för att Sverige ska behålla sin position som en ledande it-nation och fortsätta utveckla en stark och konkurrenskraftig tech-sektor.

Vad trodde du skulle hända mer av i it-Sverige 2024?

– Som många inom branschen förväntade vi oss att it-investeringar i innovation och utveckling skulle ta fart under 2024 och bana väg för att ta oss ur lågkonjunkturen. Tyvärr har utvecklingen inte riktigt följt den förväntade planen. Även om vi ser ljuset vid horisonten och flera tecken tyder på ökade investeringar, har återhämtningen varit långsammare än vi trodde i början av året.

Vad får vi se för utveckling 2025?

– Jag tror att it-marknaden kommer att vara volatil under våren 2025, men med förhoppningen om att marknaden stabiliseras och att de bredare it-investeringarna ökar under andra halvan av året. Potentialen för

uppsving är stark, även om vägen dit troligen kommer att vara långsam.

– Ett undantag från denna trend är investeringarna inom totalförsvaret, som fortsätter att göra starka satsningar. Redan under våren ser vi ett ökat behov av it-investeringar inom detta område, vilket troligtvis kommer att bidra till en mer stabil it-marknad. Infrastrukturen för totalförsvaret visade under 2024 på ett starkt ökande behov av it-lösningar, och detta mönster förväntas fortsätta även under 2025.

– För att digitaliseringen ska ge maximal nytta och skapa förutsättningar för effektiv användning av AI, måste vi främja öppenhet och datadelning. Vi behöver utveckla policys som skyddar individers integritet, samtidigt som de underlättar datadelning, snarare än att införa fler regleringar. Verksamheter måste förstå värdet i att bidra till öppna ekosystem, istället för att bygga murar runt sin egen teknik. Möjligheterna för detta är särskilt tydliga inom offentlig sektor, där öppenhet och samarbete kan leda till stora samhällsnyttor.

– Jag tror också att vi kommer att se fler AI-verktyg byggda på open source-principer för att främja transparens, medverkan i utvecklingen, kontroll över data och hantering av digital suveränitet. Denna utveckling kan skapa nya möjligheter för att behålla och vidareutveckla AI-kompetens inom Sverige. Här har offentliga verksamheter en unik chans att visa vägen genom att samarbeta med lokala it-leverantörer och gemensamt driva på utvecklingen av hållbara och öppna lösningar. 🚀

TELENORS CIO:

”Jag lär mig fortfarande saker på jobbet varje dag”

Text GABRIEL NILSSON / Foto PETER KNUTSSON

Kristin Lindmark är cio på Telenor sedan 2021. Vi har träffat henne och pratat om hennes väg in i it-branschen, att leda digital transformation och att klara av att jobba både lång- och kortsiktigt samtidigt.

I T HAR FÖRMODLIGEN aldrig varit hetare än vad det var under det sena 1990-talet. Internet var nytt – och några av vår tids största bolag som Google och Amazon såg dagens ljus för första gången. I Sverige förde den »nya ekonomin« med sig bolag som Spray, Icon Medialab och Framfab som fyllde spaltmeter i affärspressen.

I den vevan, precis innan Dotcom-bubblan sprack, blev Kristin Lindmark färdig civilingenjör med inriktning på informationsteknologi.

– Det var en fantastisk tid att komma ut på arbetsmarknaden. Arbetsgivarna i branschen bara slängde erbjudanden efter oss nyexaminerade. Det var som att gå runt i en godisbutik.

Kristin Lindmarks val föll på konsultjätten Accenture. Där började hon jobba med kunder i bank- och

försäkringsbranschen och när hon sedan lämnade konsultlivet efter åtta år blev valet av sektor lätt.

– Först arbetade jag på If, sedan på SPP som är en del av den nordiska finanskoncernen Storebrand. Totalt har jag jobbat 20 år med it i bank- och försäkringsbranschen.

I november 2021 klev hon in på Telenors huvudkontor på Garvis Carlssons gata i Solna för att testa något nytt. Det är dock fler likheter än skillnader mellan försäkringsbranschen och telekombranschen enligt Telenors cio.

– Det är regelverksstyrda branscher, med högt digitaliseringstryck och mycket legacy. Jag kan uppleva att telekombranschen är lite mer kvartalsstyrd än vad bank- och försäkringsbranschen är.

– Jag har fått sätta mig in i massor med saker, lärt mig telekomtugget och lär mig fortfarande saker på





jobbet varje dag. Men mycket av de här stora frågorna kring modernisering, cloudresa, data och AI är lika på alla it-avdelningar.

Hur långt hade Telenor kommit på sin digitaliseringsresa när du började?

– I ett så stort bolag som Telenor är det rätt svårt att prata om en digitaliseringsresa, men det hade inletts en stor förflyttning i konsumentvärdekedjan, som vi nu håller på och slutför för att få bredband och mobil mer samlade. På B2B är moderniseringsresan lite mer opportunistisk.

– Under de senaste åren har vi fått vind i seglen igen på marknaden. För oss på it har det handlat om att jobba dels här och nu med det vi har på teknologisidan men också gå mot mer transformativa grepp.

På vilket sätt?

– Vi har fått ordentlig fart på data och analytics-delen och går från legacysystem mot Google Cloud. Vi tar oss an kundservice på ett mer systematiskt sätt. Det är ett kontinuerligt arbete för att utveckla digitala tjänster ut mot kunder och stötta affären med allt vi kan.

Första cio-jobbet

Första gången Kristin Lindmark kunde sätta cio-erfarenhet på cv:et var 2013. 12 år senare har hon sett it-chefsrollen förändras.

– It blir bara viktigare och viktigare. Det är nu en otroligt mycket mer central del i verksamheten och en mycket större del av affären än vad det var då.

– Så länge jag har jobbat i it-branschen har man alltid sagt att det går snabbare och snabbare. Men det är vansinnigt hur snabbt det går nu. När du ska välja teknologi-partner är det numera nästan dagsformen som avgör vem som är bäst.

Det går så gott som dagligen att läsa om nya metoder som de cyberkriminella hotaktörerna använder sig av. Dessutom står AI-nyheterna som spön i backen – hur ska man göra som it-chef för att hänga med i den blixtnabba utvecklingen?

– Jag försöker att inte bli så introvert. Jag har ett stort nätverk av it-chefer utanför telekombranschen som jag pratar mycket med för att hålla mig uppdaterad. I Telenor-kontexten har vi mycket utbyte mellan de



nordiska länderna och privat försöker jag läsa mycket och lyssna på poddar

När utvecklingen går fort kan det kännas som allt står på spel, och att pressen på att göra rätt vägval bli övermäktig.

– Men det handlar inte om att varje dag fatta precis rätt beslut utan om att skapa en organisation som är flexibel och beredd att ställa om när saker förändras.

– När du jobbar med it är det omöjligt att säga exakt här ska vi vara om fem år. Du behöver så klart tro på en inriktning, men du måste också vara beredd att tänka om när omvärlden förändras.

Hur skapar man flexibiliteten i en organisation?

– I ett it-perspektiv handlar det om att kunna titta både på lång och kort sikt. På Telenor har vi jättemycket saker som är här och nu, men vi ledare måste också orka hålla siktdjupet tillräckligt långt fram för att se vad vi ska göra på sikt och då handlar det om transformativa tekniker som ska göra Telenor framgångsrika bortom 2025.

I telekomsammanhang är den femte generationens mobilnät ett exempel på en sådan transformativ teknik.

– Vi ser hur kunderna nu tar del av det fantastiska nät vi byggt, men mycket av de mer spännande tillämpningarna är saker som kommer framåt. De här utforskande usecase:n är på ett tidigt stadium fortfarande och det är inte en enorm efterfrågan på avancerade 5g-tillämpningar än, men det är en hel del intresseförfrågningar och det blir bara mer.

En annan transformativ teknologi är generativ artificiell intelligens. Där har operatören antagit en offensiv approach. Telenor har satt 15 AI usecase i produktion enligt cio:n.

– Vi valde medvetet att inte ha ett center of excellence utan har ett center of acceleration. Det handlar om att vi snabbt vill kanalisera alla de goda idéerna som dyker upp på alla möjliga håll och snabbt identifiera om några frågeställningar är lika mellan våra olika avdelningar.

– På koncernnivå har Telenor betonat vikten av ansvarsfull AI. Därför utvärderar vi varje AI-usecase både kommersiellt och etiskt.

Men AI-utvecklingen har inte bara positiva konsekvenser. Det är inte bara den ”goda sidan” som ser de senaste årens tekniska framsteg som

en stor möjlighet för att arbeta mer effektivt.

– Det som var svårt att göra tidigare, blir väldigt enkelt att göra nu med hjälp av AI och det inser angriparna också. Det gör att angreppen blir mer sofistikerade än tidigare och vi på den försvarande sidan behöver verkligen vara på tårna och använda ännu bättre AI-system än angriparna.

Men det är inte bara teknikutvecklingen som gjort säkerhetsfrågan mer relevant än på länge.

– Vi har tyvärr en omvärldssituation som är påtagligt annorlunda än för några år sedan. Vi ser en hotbild där vi som tillhandahåller central infrastruktur utsätts för angrepps-försök och att våra kunder utsätts för bedrägeriförsök.

– Att skydda vår egen infrastruktur och samtidigt säkra våra kunders digitala liv är vår absolut viktigaste prioritet.

Är det naturligt för kunderna att komma till er när de behöver hjälp med cybersäkerhet?

– Det börjar bli. Framför allt på företagssidan. Bland privatkunder ser vi också ett ökat intresse för våra säkerhetstjänster framför allt kopplat till den här lavinartade ökningen av bedrägeriförsök som vi har sett de senaste åren och där vi har lösningar för att filtrera bort en stor del av det här.

– Dessutom ser vi ett intresse för att ersätta kontors-wifi med 5g, och säkerhet är ofta ett viktigt skäl bakom det skiftet.

Vad är den största utmaningen med att vara CIO idag?

– Balansen mellan att få ut saker snabbt och att verkligen göra det långsiktiga arbetet för att vi ska vara framgångsrika 2027 och framåt också. Backloggen är alltid större än vad du hinner med.

– Dessutom blir komplexiteten bara större och större. Mer och mer saker går in i varandra. Att lägga det pusslet är otroligt svårt, men också fantastiskt roligt.

På koncernnivå har bolaget inlett ett partnerskap med Google Cloud och gett sig ut på en resa bort från legacy och upp i molnet på analyticssidan.

– Det ger oss dels möjlighet till en enhetlig dataplattform för hela Telenor i Norden, men också tillgång till ett stort ekosystem av applikationer och tjänster. Det betyder inte

/FAKTA

Kristin Lindmark

Mitt första it-jobb: Konsult på Accenture

År i branschen: 25

Om jag inte jobbade med it hade jag: Hade suttit i mitt hus på Fårö och skrivit romaner

På fritiden: Stallet är ett bra ställe att koppla bort jobbet en stund.

Det bästa med mitt jobb: Det är så omväxlande. Det är lika mycket fokus på människor som på teknik.

////////////////////



att vi kommer göra allt med Google. 80 procent av våra arbetslaster är i public cloud, varav det mesta går i Amazon Web Services.

– Och vi kommer även framåt vilja använda oss av olika leverantörer, inte minst kopplat till AI, där vi ser framför oss att det kommer nischade, mindre aktörer vars teknik vi också vill använda.

Vad är styrkan med den nya plattformen?

– Med en enhetlig plattform byggd på en betydligt mer modern arkitektur, blir det betydligt lättare att använda usecase runt om i Norden. Om Norge, Finland, Danmark exempelvis har ett spännande AI usecase kommer vi kunna kopiera och testa det mycket fortare än tidigare.

I tider av tekniska paradigmskiftet är det naturligt att det blir huggsexa om personerna med den senaste kompetensen.

– Så blir det alltid, men vi har ändå sett ett otroligt intresse för de annonser vi har haft ute. Vi har ett starkt varumärke, gör spännande saker och uppfattas nog som en trygg hamn i osäkra tider.

– Men i en så här komplex verksamhet gäller det också att värdesätta erfarenhet. Vi jobbar stenhårt på att behålla och utveckla de vi redan har

anställda hos oss. Alla behöver inte vara spjutspets när det kommer till AI men alla måste förstå den organisatoriska förflyttningen vi ska göra.

Telenor har också ett populärt traineeprogram för bland annat just it-nätverk.

– Vi arbetar väldigt aktivt mot universitet och högskolor. Nu har vi bland annat en industridoktorand här som forskar kring AI på Blekinge Tekniska Högskola. Sen tror jag det är viktigt att inse att vi inte behöver vara bäst på allt och att det finns ett stort värde i att arbeta med partners kring vissa specifika kompetenser också.

Telenor är också inne i en form av omorganisation där bolaget ska samarbeta närmare över de nordiska gränserna.

– Det gör att kompetensområden som tidigare varit ganska smala i takt med att du samarbetar i fyra länder blir betydligt bredare. Även om du inte träffas hela tiden får du utväxling av det samarbetet och av den kompetenshubben.

Är det mycket som är likt mellan de nordiska länderna?

– Det är mer som är likt än som är olik, men det är tillräckligt mycket som är olik för att det inte ska vara samma. Man ska inte underskatta hur marknaderna skiljer sig åt. I Nor-

Kristins tre tips till andra it-chefer

1 VAR AFFÄRSORIENTERAD

För att verkligen kunna stödja företagets strategiska mål är det avgörande att ha förståelse för verksamheten. Att vara en affärspartner snarare än en teknisk expert är nyckeln till framgång.

2 PRIORITERA CYBERSÄKERHET

Säkerställ att din organisation har robusta säkerhetsåtgärder på plats för att skydda mot cyberhot och dataintrång.

3 FRÄMJA FRAMTIDA KOMPETENS

Investera i kontinuerlig utbildning och utveckling. Uppmuntra kunskapsdelning för att bygga en mångsidig och anpassningsbar organisation.

ge är vi den klart största operatören och i Danmark är vi en ganska liten spelare på en väldigt konkurrensutsatt marknad.

– Det betyder också att vi inte alltid behöver samarbeta alla fyra länder i projekt, utan ibland kanske vi bara gör någonting med Finland eller bara med Danmark. ■

VISA EMPATI FÖR ERA KUNDER^{!!}

LEVERERA FANTASTISKA UPPLEVELSER. UPPLEV VERKLIG ROI.

Genesys kunder kan få uppleva:

400%

ökning av försäljning online

AI kommunicerar med kunderna vid rätt tidpunkt, med rätt åtgärd.



25%

ökning av agenternas produktivitet

Ge dina agenter rätt verktyg så de kan erbjuda kunderna en fantastisk upplevelse.

100%

avkastning på mindre än 3 månader

Få varaktig ROI från ditt kontaktcenter på bara några månader, inte år.



Läs mer här:

www.genesys.com/se

PROFESSORN OM AI-CHIPPEN:

"Står inför en tid av enorma möjligheter"

Teknikjättarna lägger allt mer resurser på utveckling av AI-chipp. Vi har frågat professor Mikael Östling på Kungliga Tekniska Högskolan om hans syn på teknikutvecklingen, de stora aktörerna och vad vi kan vänta oss av framtiden.

Text LINUS BENGTTSSON / Foto STOCK.ADOBE.COM

UNDER LÅNG TID har produktionen av halvledare varit förlagd till Taiwan och andra länder i Asien. Men nu tar Europa och USA nya initiativ för att öka produktionen av bland annat halvledare, inte minst så kallade AI-chipp.

– Ett AI-chipp är en specialiserad typ av halvledarkrets som är designad för att hantera uppgifter som maskininlärning och djupinlärning (deep learning). Det finns ingen exakt definition av vad som utgör ett AI-chipp, eftersom teknologin ständigt utvecklas och gränserna mellan traditionella processorer (cpu:er), grafiska processorer (gpu:er) och AI-chipp blir allt mer suddiga, säger Mikael Östling som är professor på KTH.

Mikael Östling berättar att det som utmärker AI-chipp är deras förmåga att utföra enorma mängder parallella beräkningar och att hantera komplexa algoritmer för neurala nätverk på ett energieffektivt sätt.

Utvecklingen av AI-chipp har möjliggjorts av teknologiska framsteg inom halvledartillverkning, med processorer som nu når ner till 2–3 nanometers linjebredd.

– Detta har gjort det möjligt att integrera tiotals miljarder transistorer på ett enda chipp, vilket dramatiskt ökar kapaciteten för beräkningar och datahantering. Nvidias Blackwell-chip med sina 208 miljarder transistorer är ett exempel på hur långt teknologin har kommit, säger Mikael Östling.

De stora spelarna på marknaden

Chipp som Blackwell används främst i superdatorer, serverhallar och till avancerade AI-modeller som tränas på enorma datamängder. Andra företag som AMD och Intel ligger dock inte långt efter enligt Mikael Östling.

– AMD har byggt upp en stark position genom att outsourca tillverkningen till TSMC, ett företag verksamt i Taiwan. Intel kämpar fortfarande med att hitta en tydlig strategi för AI-marknaden men de kommer inte ligga efter länge till vill jag gissa. Företag som Tesla har valt en mer specialiserad väg och designar AI-chipp för sina självkörande

bilar, medan innovatörer som Cerebras utvecklar enorma chipp med »water-scale integration«, där hela kiselskivor används för att skapa chipp med extrem prestanda.

AI-chipp är en nyckelkomponent på den snabbt växande marknaden för artificiell intelligens, men framtiden är något oviss och konkurrensen är hård. Nvidia leder för närvarande marknaden främst tack vare sin expertis inom gpu-design och deras tidiga och stora satsning på AI-optimerade kretsar.

AMD är en stark utmanare och kan enligt Mikael Östling med sin nuvarande teknik och strategi vinna marknadsandelar inom en snar framtid. Intel har länge varit en pionjär inom halvledarteknologi men de kämpar med interna strategiska utmaningar. Trots detta har de potentialen att återta en ledande position om de lyckas anpassa sig till marknads krav.

Amazon Web Services Trainium-chipp är också det en stark spelare på marknaden. Amazon har investerat 110 miljoner dollar i projektet Build on Trainium. Det specialiserade chippet utvecklat av Amazon är designat för att optimera träning av maskininlärningsmodeller i molnet. Det är specifikt utformat för att hantera de intensiva beräkningarna som krävs under träningen av stora modeller, som exempelvis transformer-baserade språkmodeller och neurala nätverk.

"Företag utvecklar skräddarsydda lösningar"

En central del av AI-infrastrukturen är serverhallar, men den stora energiförbrukningen är en växande utmaning. Varje ny generation av chipp blir mer energieffektiv på transistor-nivå men samtidigt ökar den totala energiförbrukningen eftersom allt fler transistorer packas in i varje chipp. Hållbarhetsfrågor kring energiförbrukningen är en återkommande fråga som behöver lösas genom både teknologiska lösningar och eventuella regleringar från myndigheter enligt Mikael Östling.

– I takt med den snabba utvecklingen växer även specialiseringen inom AI-chipp. Företag utvecklar skräddarsydda lösningar för specifika branscher som exempelvis självkörande fordon, medicinsk



Mikael Östling är professor på Kungliga Tekniska Högskolan.



bildanalys och telekommunikation. Med andra ord är marknaden inte bara dominerad av generella AI-chipp utan även av nischade teknologier som optimeras för specifika uppgifter.

Just bilindustrin är något som Mikael Östling pekar ut som en drivande faktor i efterfrågan på energieffektiva krafthalvledare som styr elmotorer och snabbladdningsstationer med minimal energiförlust, något Sverige är bra på att producera. Även telekomsektorn kräver chipp som är optimerade för signalhantering och dataöverföring.

Inom EU finns stora satsningar för att minska beroendet av chiptillverkningen i Asien. Initiativet European Chips Act har målet att öka Europas andel av den globala halvledarproduktionen från dagens

7 procent till 20 procent. 43 miljarder euro har budgeterats i offentliga och privata investeringar.

I USA finns liknande initiativ med Chips and Science Act där enorma resurser investeras i att återuppbygga den inhemska halvledarproduktionen. Dock står branschen inför stora utmaningar.

– Det beräknas att Europa kommer att behöva omkring 75 000 ytterligare yrkesverksamma inom halvledarindustrin till år 2030. Idag är det cirka 380 000 som är verksamma i den branschen. Det finns ett stort behov av ingenjörer, forskare och tekniker med expertis inom chippdesign och halvledarteknologi.

Generativ ai en viktig del av arbetsflöden

Enligt Mikael Östling råder det inga tvivel om att artificiell intelligens kommer omforma arbetsmarknaden. Många rutinemässiga och monotona arbetsuppgifter kommer att automatiseras men samtidigt kommer nya yrkesroller att uppstå som kräver avancerade tekniska färdigheter.

– Detta innebär att samhället måste satsa på kontinuerlig kompetensutveckling och livslångt lärande för att möta den växande efterfrågan på specialiserad arbetskraft, exempelvis då de tillkommande 75 000 tjänster som måste tillsättas i Europa, säger Mikael Östling och fortsätter:

– Generativ AI som exempelvis ChatGPT har redan blivit en viktig del av arbetsflöden inom yrken som forskning och kundtjänst. Verktögen är kraftfulla men inte perfekta. Utan mänsklig granskning kan exempelvis generativ AI skapa felaktig eller vilseledande information vilket kan få konsekvenser i kritiska sammanhang. Därför är det otroligt viktigt att vi redan nu investerar resurserna för att utbilda och tillsätta människor med rätt expertis då slutgranskning alltid kommer vara avgörande.

”Framtiden för AI-chipp är ljus men...”

AI-chipp är en viktig del av den stora teknologiska revolution som påverkar många branscher. Den snabba utvecklingen inom halvledarteknologi möjliggör mer avancerade chipp, men utmaningar som energieffektivitet, kompetensförsörjning och hållbarhet kvarstår.

– Framtiden för AI-chipp är ljus men den kommer att formas av företagets innovationsförmåga, statliga regelverk och vårt samhälles förmåga att anpassa sig till en ny teknologisk verklighet. Vi står inför en tid av enorma möjligheter men också stora utmaningar som kräver samarbete, innovation och ansvarstagande på alla nivåer, säger Mikael Östling. 📌





HÄR SKAPAS MORGONDAGENS MOBILCHIPP

Taiwan står i centrum för morgondagens superavancerade mobilindustri. Här, i världens genom tiderna dyraste fabriker, tillverkas 3d-chipp för framtidens ai-mobiler. Allt är förstås topphemligt, innan innovationerna rullas ut till världens smartphones.

Text JOAKIM RÅDSTRÖM / Foto JOAKIM RÅDSTRÖM, TSMC

HIT MEN INTE LÄNGRE. Världens främsta tillverkare av halvledare, TSMC, släpper inte någon obehörig genom dörren till tillverkningslinorna i företagets superavancerade fabriker. Så sker också all produktion i strikt renrumsmiljö, och drivs i praktiken uteslutande av robotar. Operatörer med behörighet scannas med biometrisk igenkänning när de går in, och får passera luftduschar som blåser bort skadliga partiklar.

– Fabrikerna är helt automatiserade, och de anställda går bara in i dem när något behöver fixas eller repareras – och även då är det mycket som kan lösas digitalt, berättar Ulric Kelly, projektledare och guide vid TSMC:s *Museum of Innovation*.

Museet är öppet för allmänheten, och låter besökare i rum för rum ta del av det mikrochipp-

mirakel som ägt rum under de senaste årtiondena i just Taiwan. För det var här som man först insåg att produktion av mikrochipp på beställning från världens stora teknikföretag skulle kunna innebära mycket stora pengar.

Global ekonomisk spelare

Som en följd har Taiwan idag vuxit till en global ekonomisk spelare. I downtown Taipei trängs skyskraporna med varandra, däribland världens tidigare högsta skyskrapa, Taipei 101. En köpstark inhemsk befolkning samsas med turister i det trendiga Ximendingdistriktet, som rymmer alltifrån ett pulserande nattliv till lyxkonsumtion och lokala kulinariska delikatesser.

Taiwans nya status har också gett en säkerhetspolitisk fördel. För i och med halvledarna fick



Taipei 101 är en av de många skyskraporna i staden Taipei.



All produktion av chipp sker i renrumsmiljö och mestadels med hjälp av robotar.



Jonas Klar är redaktör på den svenska nyhetssajten Semi14.

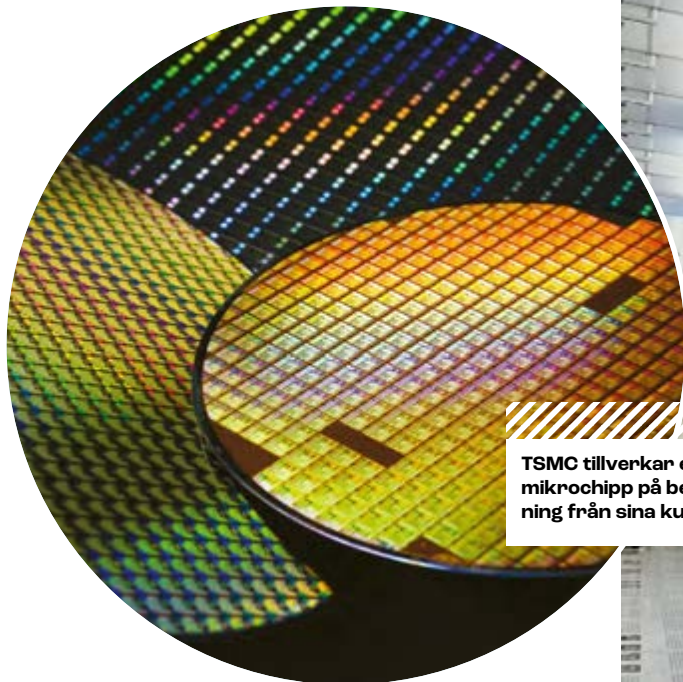
det nygrundade lilla sydostasiatiska landet en avgörande handelsvara i utbytet med omvärlden – och en effektiv försäkring mot anfall från den väldiga grannen Fastlandskina.

Mer eftertraktat än guld

I dagsläget är halvledare mer eftertraktade än guld eller olja. Såväl TSMC som deras kund Nvidia ligger på tio-i-topp-listan över världens högst värderade företag. När Beijing skramlar med vapnen längs Taiwans kust skickar amerikanerna krigsfartyg – och det är inte av altruistiska skäl. Handeln ska skyddas till varje pris.

– TSMC ensamt har idag 60 procent av världsmarknaden räknat i omsättning, berättar Jonas Klar, halvledarexpert och redaktör på den oberoende svenska nyhetssajten Semi14 som följer halvledarsektorn.

När det gäller de mest avancerade halvledarna handlar det om hela 90 procents marknadsandelar. De består av mikroskopiska bitar av ultrarent kisel, alternativt germanium eller något annat



TSMC tillverkar endast mikrochipp på beställning från sina kunder.



specialmaterial, i tre ytterst tunna lager, ned på bara några nanometers storlek.

– För att sätta det i ett sammanhang så är det mindre än motsvarande ett covid-19-virus, fortsätter Jonas Klar.

Hittills har mycket av utvecklingsreiset handlat just om att få ned storlekarna på chippen, och packa allt mindre volymer allt tätare med innehåll. Snart kan de dock inte bli mindre, eftersom kvantmekaniska, så kallade tunneleffekter, riskerar att uppstå. I korthet handlar det om strömläckage genom att elektroner »tunnlar« igenom isoleringsskikt mellan mycket små transistorer, vilket orsakar högre energiförbrukning och värmeutveckling.

Chipp i 3d-format

Istället har TSMC och andra utvecklare börjat satsa på chipp i 3d-format, enligt så kallad FinFET-teknik (fin field-effect transistor), som ökar processorernas kapacitet och hastighet ytterligare genom att fler transistorer staplas på samma yta. Därmed kommer nya smarttelefoner att kunna hantera ännu mer komplexa uppgifter som ai-baserade applikationer, avancerad bildbehandling och ar- och vr-teknik med högre effektivitet.

Alltsammans innovationer som innebär ännu mer utveckling och ännu dyrare och mer avancerade fabriker. Vilket i sin tur gör att konkurrenter i exempelvis Europa blir frånåkta på nolltid.

Jonas Klar på Semi14 ger ett exempel:

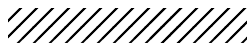
– EU vill fördubbla sin halvledarförsäljning mätt i omsättning till 2030. För det satsar de 40 miljarder euro från 2022 till 2027. Men 40 miljarder euro motsvarar vad TSMC har i kapitalinvesteringsbudget för ett enda år.

En nyckelaspekt av TSMC:s framgångssaga är att de endast tillverkar mikrochipp på beställning från andra – de är alltså ett så kallat »pure play foundry«. Detta är attraktivt hos kunder såsom stora mobiltillverkare, eftersom TSMC därmed inte frestas att använda teknik eller ritningar från kunderna för att skapa egna produkter att konkurrera





Scott Huang
är biträdande
forskningsansvarig
på TSMC.



med. Här skiljer sig den taiwanesiska chippjätten från exempelvis sydkoreanska Samsung, som både designar och säljer egna mikrochipp – och tillverkar dem på uppdrag av andra.

Även om inte TSMC tillverkar egna chipp behöver de dock ständigt fortsätta att uppfinna och bygga ut för att tillmötesgå kundernas allt högre krav.

GPU-teknik

Centrum för Taiwans halvledartillverkning ligger i staden Hsinchu, strax söder om huvudstaden Taipei. Vi tar tåget från Taipei till ett regnigt Hsinchu och besöker stadens forskningspark. Här träffar vi Scott Huang, biträdande forskningsansvarig, för en intervju över te och kakor.

– TSMC utvecklar ständigt sin egen produktions-teknik. De har introducerat Nvidias GPU-teknik, kvantberäkningslösningar och AI i produktionslinorna redan, berättar Scott Huang.

GPU:er, grafikbearbetningsenheter, har blivit allt viktigare för dagens mobiltelefonutveckling, inte minst eftersom de till skillnad från de klassiska CPU:erna möjliggör parallella beräkningar. Detta är avgörande för användning av avancerade AI-funktioner.

Scott Huang tror även att morgondagens mobiltelefoner kommer att bli alltmer skraddarsydda för enskilda kunder – och produktionsteamet mindre och flexibla för att svara på sådana kundbehov.

– Man kanske fortfarande tillverkar chipp till Iphone, men i små volymer, och kan snabbt ställa om produktionslinan och inom några minuter växla från en produkt till en annan. Det kan ske med hjälp av AI-lösningar, eftersom människor inte kan lösa det.

I takt med att storleken genom 3d-chipptechniken blir allt mindre kan vi också bära med oss alltmer

teknik på kroppen i form av wearables såsom armband och ringar, eller till och med integrerad i exempelvis mänskliga ögon, sier Scott Huang.

– När du går och handlar eller åker upp på en betalmotorväg sker betalningen automatiskt. Den sortens rutiner där man måste skicka in dokument, kontouppgifter och så vidare, kan ersättas av AI, säger han.

Många risker för produktionen

Många risker behöver dock hanteras för att robotarna ska fortsätta rulla i de taiwanesiska renrummen. De kinesiska anfallshoten utgör en risk. En annan utgörs av sårbarheten i världsekonomin, och halvledarindustrins komplexa produktionskedjor.

Sistnämnda problem trädde för övrigt i full dager i samband med coronapandemin 2020. Då ökade hemarbetet, vilket gjorde att efterfrågan växte på datorer och nätverkselektronik – samtidigt som tillverkande fabriker sattes i lockdown. På samma gång var det torka i Taiwan, vars halvledarindustri använder mängder av ultrarent vatten. Lägg till det några plötsliga bränder på japanska chippfabriker, och den »perfekta stormen« var ett faktum.

Eller ta risken med jordbävningar och tyfoner i Taiwan. Så sent som 1999 drabbades ön av en jordbävning där över 2 400 människor dog, och där halvledartillverkningen vid bland annat TSMC låg nere i över en vecka.

I april 2024 slog ytterligare en jordbävning till, men tack vare omfattande säkerhetsarrangemang var TSMC väl förberedda och kunde återuppta produktionen efter bara ett dygn. Världsekonomin nya olja kunde fortsätta flöda, med andra ord, efter bara ett tillfälligt hack i kurvan. Frågan är hur länge till. ❧

TSMC

■ TSMC står för Taiwan Semiconductor Manufacturing Company Limited, och är världens största tillverkare av halvledare. Företaget grundades 1987 av forskaren och entreprenören Morris Chang, som vuxit upp i Kina och Hongkong och sedan byggt en karriär inom akademi och näringsliv i USA.

■ TSMC är en så kallat »pure play foundry«, det vill säga helt inriktade på uppdragsbeställningar från andra företag. Detta till skillnad från exempelvis Samsung, som både tillverkar halvledare åt andra företag och sätter dem i sina egna produkter.

■ Idag uppskattas TSMC:s börsvärde till motsvarande över 9 000 miljarder svenska kronor, vilket gör det till världens nionde högst värderade företag. Deras nya flaggskeppsfabrik Fab 18 i Tainan City beräknas kosta cirka 200 miljarder svenska kronor att bygga, och bli då världens genom tiderna dyraste fabrik.

DE VIKTIGASTE TELEFONITRENDERNA 2025:

"TELEFONI MÅSTE VARA EN DEL AV KRISPLANEN"

Det oroliga omvärldsläget innebär att telefoni måste vara en del av din organisations krisplanering.

Det konstaterar Marcus Bramlöv på Redway, som också lyfter några andra viktiga telefonitrender.

Text MATS STÅLBRÖST / Foto STOCK.ADOBE.COM

DIGITALA kommunikationskanaler och samarbetsplattformar används i allt högre utsträckning, men i många organisationer utgör traditionell telefoni fortfarande grundbulten i den externa kommunikationen.

Men precis som många andra teknikområden är telefonin under ständig förändring. Även om utvecklingen på telefoniområdet har stabiliserats under de senaste fem åren så har säkerhetsaspekten blivit allt viktigare.

– Telefonin har länge fått leva sitt eget liv, men idag ser vi hur säkerhet, tillgänglighet och robusthet hänger ihop och nu börjar många vakna till och börja fundera på hur telefonin ska vara en del av krisplanen, säger Marcus Bramlöv, konsult på Redway med 15 års erfarenhet av upphandling av bland annat telefoni- och kontaktcenterplattformar.

Tillgänglighet med telefoni

Här är det viktigt att undersöka hur viktig telefonin är som kommunikationskanal om något oförutsett inträffar. I vilka scenarier måste telefonin finnas tillgänglig, eller kan den ersättas av andra kommunikationskanaler i händelse av en kris?

– Det är inte så många som är där fullt ut än, men jag ser att det är fler och fler som börjar fundera på det och det tycker jag är viktigt att göra, säger Marcus Bramlöv.

Det här tankesättet är viktigt att ha med sig redan när man går in i

upphandlingen av en telefonilösning, så att man kan ställa tillgänglighetskrav baserat på olika slags scenarier eller kriser. Den som är ansvarig för en verksamhet med samhällsviktiga funktioner kan till exempel få räkna med en enorm ökning av antalet inkommande telefonsamtal om en särskild händelse eller samhällskris uppstår. Vi har under senare år sett flera händelser som har fått stor påverkan på vissa verksamheter.

Planera för strömbrott

Ett annat scenario som man måste planera för är strömbrott, antingen på grund av ett oväder eller tillfällig strömbrist, vilket inte ligger särskilt långt bort i dagsläget.

– Vad händer då och hur ska vi hantera telefonin? Ska vi acceptera att vi kanske inte har fungerande mobilmaster efter fyra timmar och att vi inte når de som jobbar i det området? För sjukhus och andra isolerade miljöer är det kanske viktigast att man kan kommunicera internt och då bör man prioritera detta.

Förutom själva upphandlingsprocessen, där även förstudie och kartläggning av behoven ingår, är Marcus Bramlöv ofta behjälplig med projektledning under införandefasen av den nya plattformen. En majoritet av hans uppdrag kommer från offentlig sektor.

– Den enkla anledningen är att den privata sektorn inte ser telefoniupphandlingen som lika utmanande som den offentliga sektorn. Telefonin som



Marcus Bramlöv är konsult på Redway.

sådan är ganska okomplicerad, men i den offentliga sektorn måste man vara tydligare med kravställning.

Han betonar vikten av att inte ställa för tuffa krav, men heller inte för låga krav i samband med dagens i många fall standardiserade upphandlingsprocesser:

– I den offentliga sektorn är det så att du får vad du frågar efter. I det privata så är det mer av en dialog där man kan prata sig fram till rätt lösning.

Idag är det ganska vanligt att man upphandlar telefoni- och kontaktcenterplattform samtidigt, inte minst inom offentlig sektor. Enligt Marcus Bramlöv är det mindre vanligt inom privat sektor och anledningen är att man ofta har en renodlad kundserviceorganisation som inte har lika stora behov av att kommunicera internt i verksamheten eller som vidareförmedlar kundkontakter till andra avdelningar inom organisationen.

– Om man tittar på offentlig sektor, framförallt kommuner, så



har de ju ofta ett kontaktcenter som vidareförmedlar kontakter internt via telefon. För att kunna göra det så måste systemen hänga ihop och ett sätt att säkerställa att de gör det är att köpa in dem samtidigt. Annars är man inte säker på att integrationer och så vidare funkar fullt ut.

Behovet av telefonist

Även om behovet av att koppla samtal internt fortfarande finns där, så berättar Marcus Bramlöv att han brukar utmana sina kunder och fråga dem om de verkligen behöver så mycket klassisk telefonist-funktionalitet.

– Faktum är att om man tittar på lösningar som är bra på både kontaktcenterfunktionalitet och som telefonistlösningar så är de ganska få. Plockar man bort lite av den klassiska telefonistfunktionaliteten från ekvationen, då öppnar man upp spelfältet för andra lite mer specialiserade kontaktcenterlösningar som kanske kan erbjuda mer funktionalitet.

Frågan om hur man ska tänka kring kontaktcenterfunktionalitet kontra traditionella telefonistfunktioner är, enligt Marcus Bramlöv, en av

de viktigaste frågorna att ta ställning till när man utformar en telefoni-strategi idag.

Han ser också möjligheter när det gäller att segmentera medarbetarna i olika användargrupper beroende på vilka behov de har under sin arbetsdag. Medan vissa har ett lite mer traditionellt telefonibehov med en växelanknytning och hänvisnings-möjligheter kanske andra klarar sig med enbart Microsoft Teams eller en liknande plattform.

– Det finns många som har en mobiltelefon idag men kanske inte ens använder den. De använder den inte för samtal utan den har mer eller mindre blivit en dyr inloggnings-dosa för att man ska kunna ha multifaktorsautentisering.

Kategorisera användarna

Genom att segmentera användarna kan man både hitta fram till mer effektiva arbetssätt och skära ned på kostnaderna.

– Det finns några undantag i en organisation men de är inte många. Så titta på bastjänstpaketeringar och kategorisera användarna och se vilka som behöver vad. Det tycker jag att det är många som missar eller

som inte riktigt vågar, konstaterar Marcus Bramlöv.

Flyter ihop med andra plattformar

Intresset för Teams-telefoni fortsätter också att växa, vilket är en naturlig följd av den snabba tillväxt som Microsoft Teams, och liknande samarbetsplattformar, upplevde under coronapandemin. När man redan tillbringar mycket tid i Teams under arbetstid, så känns det i många fall naturligt att överväga att även lyfta in telefoni i en och samma plattform.

– Telefoni flyter ihop mer med andra kommunikationsplattformar och allt fler användare säger att »jag sitter ju här hela dagarna i möten, pratar med kolleger och chattar. Kan jag inte ha allting på ett ställe?«. Det är meckigt när mobiltelefonen ringer och jag sitter i ett samtal till exempel, eller att jag sitter i ett mobilsamtal och det ringer på Teams. Man tycker det är små, störande saker i vardagen. Men än så länge är det inte ett skriande behov att det måste vara så, utan det är för att det hade underlättat lite grann. Det är inte så att man ser en fantastisk revolution där ute.

Allt eftersom utvecklingen på telefoniområdet har stabiliserats





blir en av följderna att de olika leverantörernas erbjudande skiljer sig väldigt litet åt. När det gäller integrationsmöjligheter, exempelvis mot crm-system, så är det något som de flesta leverantörer kan erbjuda.

Enklare administration

Marcus Bramlöv ser också en utveckling riktning mot enklare administration och införandeprocesser, även om det återstår mycket arbete på den här punkten.

– Idag genomsyras hela samhället av ett behov av enkelhet. Det ska vara enkelt att vara kund, det ska vara enkelt att köpa och det ska vara enkelt att få sitt ärende löst. Men när det gäller telefoni så upplever många det som onödigt krångligt och att administrationen tar alldeles för mycket tid i anspråk.

– Det här ifrågasätts och vi ser en förändring, men där måste man ge en känga till leverantörerna som generellt sett är alldeles för tunga i sina organisationer. Även införande av en ny telefonilösning är i många fall alldeles för krävande. Den stora majoriteten av leverantörerna har ett tillvägagångssätt som man har haft sedan urminnes tider.

Marcus Bramlöv berättar att kunderna har börjat ställa högre krav på leverantörerna, inte minst när det gäller möjligheten att använda sig av självbetjäningsportaler och integration mot olika faktureringsystem eller andra e-tjänster.

När det gäller prisbilden så får man idag räkna med något högre kostnader än för några år sedan, samtidigt som de flesta leverantö-

rerna ligger väldigt nära varandra prismässigt.

– Fram tills för några år sedan var det en konstant prissänkning på marknaden. Hade man ett treårigt avtal och skulle köpa in ett nytt avtal eller förhandlade om det med leverantören så fick man antingen lägre priser eller mer för samma pris. Så är det inte nödvändigtvis längre.

Marcus Bramlöv tror att flera olika faktorer påverkar kostnadsläget. Dels har branschen mognat och dels har kostnaden för att driva tjänsterna ökat på grund av inflationstrycket. Om man vill påverka sin telefonikostnad i dagsläget gäller det att fokusera på de indirekta kostnaderna, exempelvis när det gäller administration och support.

Historiskt sett har de flesta lite större organisationer haft ett antal dedikerade personer som är specialiserade inom telefoni och som arbetar med administration och löpande support. Här menar Marcus Bramlöv att man har möjligheter att se över processer och beställningsrutiner och istället låta den interna it-organisationen hantera detta.

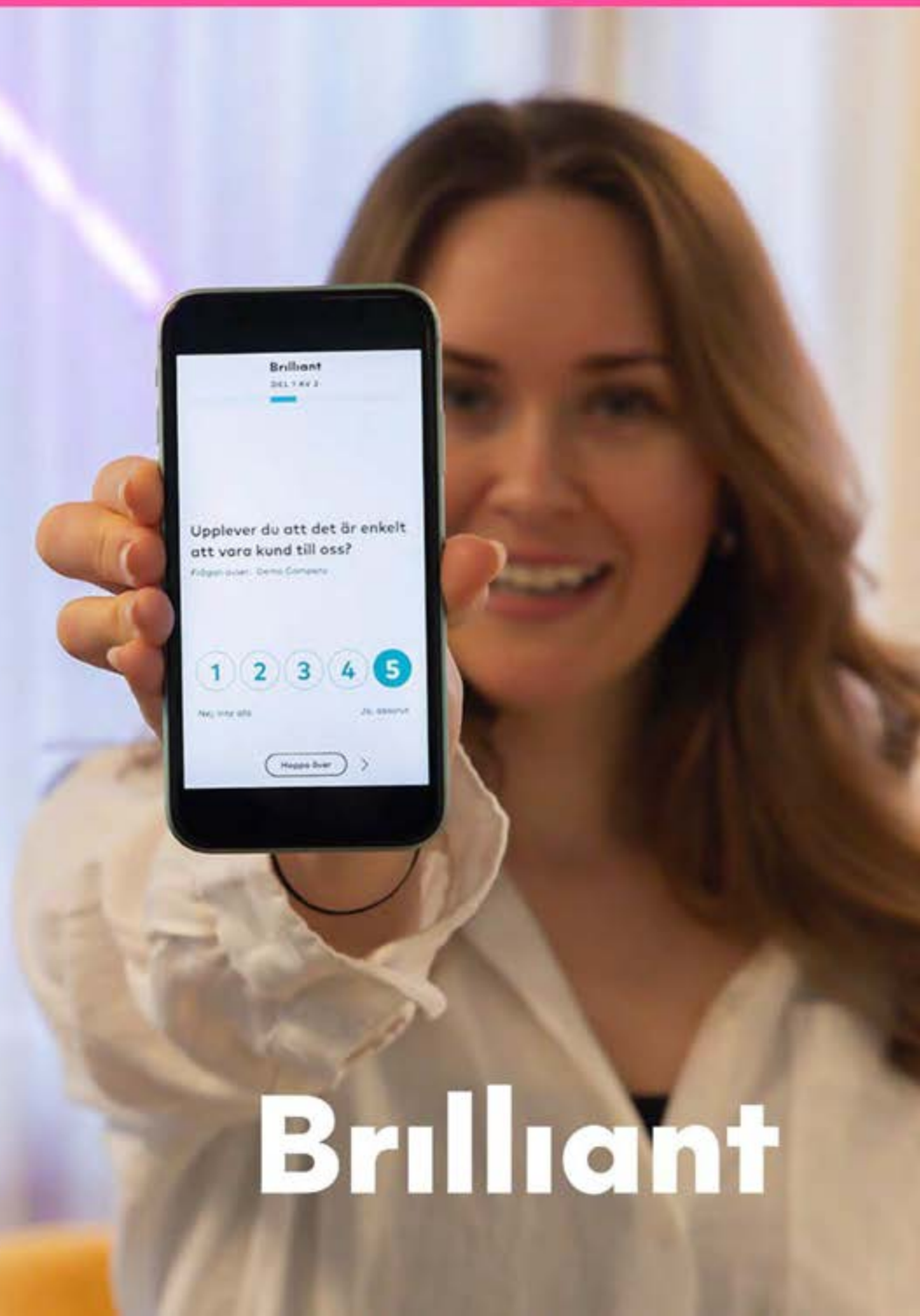
När det gäller det senaste årets kanske allra hetaste teknikområde, artificiell intelligens, så ser inte Marcus Bramlöv att det är något som påverkar valet av telefoniplattform i dagsläget. Det finns inget riktigt behov av smarta ai-funktioner när det gäller enskilda användare. Däremot finns det flera olika användningsområden när man glider över till kontaktcenterområdet, allt ifrån transkribering och samtalsanalys till automatisk komplettering av ärenden. ❏

TELEFONITRENDERNA DU MÅSTE HA KOLL PÅ

- ❏ Säkerhetsstrategin måste även omfatta telefoniplattformen. Skapa en krisplan och inkludera telefoni i den. Vad händer om telefoni-funktionerna slås ut och vilka alternativa kommunikationsvägar måste då finnas tillgängliga? Vad händer om samtalsmängden ökar radikalt i samband med en kris eller liknande?
- ❏ Segmentera användarna utifrån deras behov när du står inför upphandling av en telefoniplattform. Behöver verkligen alla en mobiltelefon och ett eget nummer, eller räcker det med en alternativ kommunikationslösning?
- ❏ Teams-telefoni är ett alternativ som många undersöker möjligheterna med. Om ni redan tillbringar mycket tid i Teams finns det en hel del att vinna i att hantera även telefoni i en och samma plattform.
- ❏ Bordstelefoner används av allt färre organisationer. Många klarar sig med en mobiltelefon eller kanske endast en softphone i datorn.
- ❏ Räkna med högre kostnader jämfört med för några år sedan. Vi kunde räkna med sjunkande telefonikostnader under många års tid, men idag har inflationen hunnit ikapp även telefonileverantörerna, samtidigt som marknaden har mognat.
- ❏ Molnbaserade telefoniplattformar dominerar marknaden och är i de flesta fall den bästa lösningen för din organisation, men säkerställ att den kan integreras med dina befintliga system och lever upp till höga säkerhetskrav.
- ❏ Artificiell intelligens är en viktig faktor att väga in i kontaktcentersammanhang, men när det gäller rena telefonilösningar är det ännu inte något som bör avgöra ditt plattformsväl.

Få kundinsikter på nolltid

Smart teknik, topprankad metod och
gedigen kundservicebenchmark



brilliantfuture.se

Brilliant

Superexperterna är tillbaka:

99 helt nya tips för Microsoft Teams och Copilot

Text GABRIEL NILSSON / Illustration FREDRIK LUNDELL

Succélistan är återigen tillbaka. För fjärde året i rad har vi samlat 99 tips för att få ut max av Microsoft Teams. I år har vi också med en rad Copilot-tips.

T EAMS-TIPSEN BÖRJAR BLI en tradition. För fjärde gången i ordningen har Techidningen (tidigare Telekom idag) samlat nio av Sveriges främsta experter på det populära samarbetsverktyget.

Var och en av dem bidrar med elva av sina bästa tips för att få ut max av Microsoft Teams. En del tips handlar dock inte bara om Teams utan om molnjättens AI-verktyg Copilot.



Först ut är Ulrika Hedlund som är produktivitetsexpert, med ett förflutet i flera olika ledande roller hos Microsoft. Numera är hon vd på det svenska EdTech-bolaget Storyals. **HÄR ÄR HENNES 11 TIPS:**

1. Förbättra era möten med Loop i Teamsmöten

– Jag börjar med ett tips för att förbättra våra möten då många spenderar alltför mycket tid i ineffektiva möten. Ett bra tips är att skriva in agenda, mötesanteckningar och vem som ska göra vad. Anteckningarna knyts till mötet så att alla har koll. Har du dessutom en Microsoft 365 Copilot licens kan du slå på mötesagenten som för mötesanteckningar åt er!

2. Skapa och använd en avatar om du inte kan ha kameran på

– Vi är alla ense om att de bästa onlinemötena är när alla har sina

kameror på. Men det går ju inte alltid! I dessa lägen är det super att slå på sin avatar. Detta gynnar alla i mötet genom att skapa en mer engagerande mötesmiljö.

3. Välj en Teamsvy som passar dig

– Microsoft introducerade nyligen en kombinerad vy av chattar och kanaler. Denna vy erbjuder mer flexibilitet för de som vill gruppera kanaler och gruppchatter. Men om du föredrar den "traditionella" vyn med olika vyer för "Team" och "Chat" kan du behålla den. Gå in i dina inställningar och välj mellan "Separat" eller "Kombinerad" vy.

4. Få en bättre överblick av aktivitet i kanaler med tidsstämplar

– Med tidsstämplar i kanaler kan du enkelt följa upp när olika meddelanden och inlägg har publicerats. Detta gör det enkelt att hålla koll på konversationer och var det senaste "snacket" varit.

5. Få koll på kanalnlägg du börjat skriva men inte skickat

– Har du påbörjat ett inlägg men inte skickat det? Håll utkik efter den lilla pennan bredvid kanalen för att snabbt hitta och slutföra dina utkast. En livräddare när du gjort jobbet, men inte kommit ända fram!

6. Synliggör mål, uppgifter och status med Planner

– Jag gillar starkt att lägga till flikar i våra kanaler med en Planner-tavla.

Här kan man enklare synliggöra mål, vem som gör vad och hur man ligger till rent tidsmässigt. Har man en Microsoft 365 Copilot licens kan man supersnabbt få till olika aktiviteter i Planner med hjälp av en "plane-rings-agent". Briljant!

7. Lägg till Copilot som app i din Taskbar

– Man kan ju enkelt komma åt Copilot via Teams-navigeringen genom att lägga till den som app (eller i chatten), men jag tycker även om att ha lätt tillgång till Copilot i webben direkt i aktivitetsfältet. Öppna Copilot i Edge, gå in på "Inställningar" och sedan Appar och välj att lägga till sidan som app i Windows!

8. Spara dina promptar i Prompt Gallery

– För att hålla ordning på dina mest använda kommandon och instruktioner rekommenderar jag varmt att du sparar dem! Klicka på det lilla bokmärket bredvid dina bästa promptar för att spara dem och lätt komma åt dem.

9. Använd Copilot i Whiteboard för att organisera era brainstorming sessioner

– Personligen älskar jag att använda Microsoft Whiteboard för att brainstorma. Om du har en Microsoft 365 Copilot licens kan du inte bara få hjälp att komma på idéer som direkt skrivs upp på diverse post-it lappar – du kan dessutom få hjälp att organisera alla idéer i logiska grupperingar och få en sammanfattning av mötet! Genialiskt!

10. Få hjälp att svara på mail med Copilot i Outlook

– När vi nu är inne på Microsoft 365 Copilot så måste jag säga att det är magiskt att få hjälp att svara på e-postmeddelanden. Inte bara att du sparar en massa tid – du blir en bättre version av dig själv, artigare och proffsigare! Se dock till att alltid läsa igenom mailet innan du skickar iväg det för att säkerställa att allt är korrekt och inte låter för uppenbart AI-genererat.

11. Använd Copilot agenter i dina dokumentbibliotek

– 2025 kommer definitivt bli ett år då agenter kommer att stödja oss mer i våra dagliga arbeten. Om du har en Microsoft 365 Copilot licens är ett bra ställe att komma igång med

agenten i SharePoint. Du kan då ha en mer relevant konversation och fråga Copilot allt möjligt – men bara få relevanta svar specifikt fokuserade på dina SharePoint-filer.

Henrik Byström var i flera år ansvarig för digital work hos Microsoft. Numera är han en av medgrundarna bakom Ai-labbet.

– I år är året då vi kommer att göra AI och Copilot till en del av vår vardag. Jag har därför valt att fokusera de flesta tipsen runt det. Teams är dock självklart en central del i det nya arbetslivet och ett nav även när det kommer till användande av Copilot, säger han.
HÄR ÄR HANS 11 TIPS:



12. Börja använda Copilot: Det kanske kan låta som ett självklart tips, men att förändra sina beteenden tar tid oavsett vad det handlar om. Vi brukar tipsa om att tänka att man skall använda Copilot 11 minuter om dagen i 11 veckor. Då har man etablerat ett nytt beteende och gjort Copilot till en naturlig del av vardagen.

13. Hjälp Copilot att hjälpa: När du skriver din prompt, så var tydlig med att förklara syfte och bakgrund, samt önskat resultat. Exempelvis vilken roll du har, vilken utmaning du står inför och hur du vill att Copilot skall svara för att hjälpa dig och kanske vilken information som skall användas som källa.

14. Skala löken: Istället för att använda Copilot som en »quick fix« genom att t ex be om »tre exempel på...« eller liknande listor, så fortsätt att fördjupa dig. Kanske får du inte det bästa svaret första gången, men ge inte upp. Förklara för Copilot hur du vill fördjupa och varför du inte är nöjd med svaret. Exempelvis »jag vill veta mer om punkt 2 ovan. Kan du utveckla hur jag som <roll> påverkas av det...«.

15. Låt Copilot hitta: Att söka efter information är en av de största källorna till tidsslöseri. Det kan vara svårt att minnas var man sparar eller i vilken kanal en viss information flödade förbi. Copilot har en unik förmåga att hitta det som gömts oavsett om det gäller en chat,

ett dokument eller någon annan form av information.

16. Förbered dig inför möten: Det är lätt hänt att man bara hoppar från möte till möte i en intensiv vardag. Men ju mer du förbereder dig inför möten, desto bättre kommer mötena att bli och kanske kan du t o m slippa möten genom att inse att det inte är rätt möte för dig, eller att du kan använda en annan kanal för syftet. Ta som vana, som en del av dagens 11 minuter, att fråga Copilot hur du kan förbereda dig för dagens möten eller nästa möte. Fråga Copilot och be om en sammanfattning av material, fråga om varför mötet är relevant för dig, hur du bör förbereda dig eller om frågor att ställa under mötet, etc.

17. Transcriptions, den magiska säson: Under mötet slå på transcriptions! Helt plötsligt har vi fått en assistent som kan ta detaljerade anteckningar. Fråga deltagarna om samtycke och var noga med att ställa in rätt talat språk så att inte anteckningarna blir jibberisch. Jobba också med Copilot under mötet och

ställ frågor om det som händer i mötet. Exempelvis om vi har fångat alla frågor som var på agendan, om det är någon som inte har kommit till tals, eller vilka beslut som ni har tagit. Du kan också dela transkriptioner eller sammanfattningar med deltagare utan Copilot-licens, om innehållet inte är känsligt.

18. Efterarbete till möten: Ett möte är inte slut bara för att vi lämnar det. Sannolikt återstår aktiviteter att göra och återkoppla. Efter mötet, sammanfatta anteckningar och säkerställ att todos/beslut är tydliga. Skicka ut sammanfattning till teamet, med fördel i en kanal, så att alla kan se. Återkoppla också i kanalen hur det går med aktiviteter. Ta hjälp av Copilot för att säkerställa att allt viktigt fångas.

19. Kanaler är bättre än 1:1: När vi kommunicerar med människor i en 1:1 chat, så är det bara vi två som har access till informationen. Det kan vara bra ur känslighetssynvinkel, men är uselt ur samarbetssynvinkel. Genom att kommunicera i kanaler ger vi andra





möjlighet att samarbeta också, samtidigt som nya projektmedlemmar får chansen att läsa in sig på historien och kanske viktigast av allt... vi ger Copilot chansen att hjälpa alla medarbetare. Tänk t ex hur mycket snabbare en ny projektmedlem kan bli produktiv om hen kan be Copilot om en sammanfattning av projekthistoriken baserat på kanalkommunikation och dokument i Teams.

20 . Hjälp Copilot genom förstärkning: AI-motorer bygger på lärande av data. Vi kan hjälpa motorn att förstå vad som är viktigt och inte. Alldeles för många kanalmeddelanden i Teams passerar förbi utan varken kommentarer eller reaktioner. Genom att kommentera ett inlägg eller ge en reaktion, så ger du inte bara energi till din kollega som har postat meddelandet utan hjälper också Copilot att förstå vad som är viktigare än annat.

21 . Använd Copilot som coach: Varje gång du tänker: »Jag vet inte hur...« så tänk, »jag frågar Copilot«. Tänk att du har en egen assistent med 180 mastersexamen

som du kan använda som mentor och bollplank. Självklart skall man alltid se svaren som inspiration och inte fakta, men det är en unik möjlighet till personlig coaching.

22 . Använd Copilot för att utvärdera dig själv: Copilot kan som sagt vara ett superbra anonymt bollplank. Fråga Copilot och be om feedback och tips på hur du kan utveckla dig själv. Exempelvis i möten. Använd transcript och ställ frågor om hur ditt agerande var och hur du kunde ha gjort bättre. Eller referera en svår situation och be om tips hur du kunde ha agerat annorlunda eller kanske ta hjälp av Copilot för att skapa en karriärutvecklingsplan. Möjligheterna är oändliga.

Nina Rapp är ansvarig för affärsområdet digital workplace på Microsoft i Sverige. HÄR ÄR HENNES 11 TIPS:

23 . Copilot Pages. När du har gjort en prompt med Copilot i chatten (antingen i Teams

eller i webben) och vill fortsätta jobba vidare med det du har fått ut, då är det dags att trycka på knappen som heter »edit in pages« längst ner under svaret. Du får då en interaktiv sida där du kan fortsätta editera svaren (och behålla möjligheten att prompta mer samtidigt), utan att lämna chatten.

24 . Schemalägg prompts. Att prompta är det nya sättet att be om saker i AI-eran och ibland hittar du prompts du vill återanvända gång på gång (kanske använder du samma prompt för att starta dagen?). Här kan det vara bra att veta att du kan schemalägga prompts att återkomma. Håll musen över den prompt du använt och vill schemalägga igen, och välj schemalägg och ställ in hur ofta och när du vill att den ska köras.

25 . AI Anteckningar. Vid detta laget har nog många insett att Copilot kan ta dina mötesanteckningar och att du får en summering efter mötet. Men nu finns även möjligheten med AI anteckningar live i mötet, där du och Copilot kan samverka. När du går till anteckningar i ett Teamsmöte har du en möjlighet att slå på AI anteckningar och samverka med Copilot i menyn som ser ut som två stjärnor. Efter mötet har du tillgång till både era samediterade anteckningar och de vanliga AI anteckningarna.

26 . Sätt upp ditt Teams som det passar dig. Med den nya Teams-strukturen, där chattar och team ligger tillsammans vill jag rekommendera att skapa sektioner som passar dig och lägga in de chattar och Teamskanaler som passar dig. På detta sätt är det enkelt att hålla koll på mycket, utan att det blir rörigt och det blir enklare att röra dig mellan Teamskanaler och chattar. Skapa kategorier och minimera/maximera efter behov.

27 . Accessibility - immersive reader på ett teamsmeddelande under »...« på ett teamsmeddelande kan du trycka på immersive reader och få dina meddelanden i ett format som är enklare att läsa, alternativt få det uppläst för dig på språket du önskar. När du går in i immersive reader har





du inställningar högst upp till höger, och där kan du även översätta all text till valfritt språk.

28. Bestäm färg på dina emojis. Är du trött på att ha gula emojis och känna dig som en simpson? I inställningarna i Teams kan du nu själv uppdatera och välja vilken hudfärg du vill ska användas. När du sedan använder en »tummie upp« eller applåder eller liknande så kommer dina val att synas där.



29. Skapa Loop-sidan med Copilot. Loop är ett fantastiskt verktyg som gör samarbete enkelt i Teams (och andra appar). Mitt tips är dock att testa att använda Copilot i Loop för att skapa dina Loop-sidor. När du skapar en ny sida kan du be Copilot hjälpa dig och förklara vad du vill använda sidan till och vad du vill ha på den, så hjälper Copilot dig att skapa rätt grund.

30. Lek runt med agenter. Agenter är det nya sättet att tänka kring affärsprocesser, så det är dags att testa! Det är enkelt att hitta agenter (eller skapa själv) direkt i Copilot chatten ute på högra sidan. Du kan även söka efter agenter som din organisation har tillgängliggjort under »Get agents«. Jag vill varmt rekommendera att testa skapa en agent, det är riktigt lärorikt!

31. Tagga agenter direkt i en chatt. Om vi bygger vidare på detta med agenter, så kan du även »tagga« agenter i en chatt i Teams och be agenter utföra uppgifter åt dig. Testa att göra en »@Designer« i en chatt och be designer att skapa en bild åt dig.

32. Copilot dashboard. För en som jobbar med utrustning och effekthemtagning så vill jag rekommendera att ni kollar på Copilot dashboard och Business Impact Report som ger möjligheter att jobba med effekthemtagningen och mätbarhet av både utbildningar och andra aktiviteter.

33. Viva insights. Jag avslutar som lyfter både ens produktivitet och välmående - och det är Viva insights appen i Teams. Att gå in och kolla

på informationen du får där lite då och då är enormt nyttigt, jag brukar försöka avsluta min vecka i Viva Insights. Bonustips är att ta ett varv i inställningarna under »...« och hitta mycket matnyttigt.

Linus Cansby är samarbets-expert på Exobe, Microsoft MVP och är precis som Amanda Sterner och Mårten Hellebro (vars tips ni återfinner längre ner i listan) en av arrangörerna bakom Teamsdagen. Han driver dessutom Teamspodden ihop med den sistnämnde. HÄR ÄR HANS 11 TIPS:

34. Spela in en röstprofil i Teams, detta gör du via inställningar i Teams. Röstprofilen används sedan till att t.ex. isolera din röst från andra röster i rummet när du är i ett Teams-möte eller samtal. Detta är användbart när du sitter på platser där det är många som pratar i bakgrunden som t.ex. kafé eller öppna kontorslandskap.

35. Starta och spela in Teamsmöte även om alla mötesdeltagare är med i rummet och inte digitalt. Med mötesinspelningen kan ni sedan få en sammanfattning med hjälp av Copilot, har dessutom alla spelat in sin röstprofil kommer de att bli identifierade i sammanfattningen och få en personlig to-do efter mötet.

36. Röstprofilen som du spelade in används även i mötesrum som du ansluter från till Teamsmöten, så när du pratar i rummet kommer det att stå ditt namn istället för mötesrummets namn när du t.ex. läser mötessammanfattning eller transkribering.

37. Är du mötesintensiv men känner att kostnaden för Copilot är svårt att motivera? Den mötessammanfattning som du kan få med Copilot-licensen kan du även få med den billigare licensen »Teams Premium«. Detta kan vara ett alternativ för de användare som inte kan motivera kostnaden för Copilot.

38. Stäng av notifieringar för en konversation i en Teams-kanal är åter möjligt. Om du t.ex. har svarat i en konversation i en Teamskanal så kommer du troligen få notifieringar när fler svarar på



samma konversation, detta kan du nu stänga av. Tryck på »köttbullenyn«, dvs de tre prickarna vid konversationen och välj att stänga av notifieringar.

39. Med Microsoft Places kan du nu enklare samarbeta med dina kollegor, på plats. Genom att ange om du kommer vara på kontoret eller ej så kan dina kollegor planera sin arbetsvecka så att ni ses oftare och förhoppningsvis får mer social tid vilket leder till ett bättre samarbete. Anger din plats gör du enkelt direkt i Teams.

40. Nya utseendet för chattar och kanaler har inte älskats av alla, men det är här nu så låge att vänja sig och börja utnyttja det. Jag gillade förändringen och det är dels för att det nu enkelt går att gruppera chattar och kanaler i sektioner som jag skapar själv. Jag har valt att gruppera utifrån de olika kunder och projekt jag jobbar i.

41. Det andra jag gillar med nya utseendet är att jag med filter enkelt kan gå igenom både kanaler och chattar på ett enkelt sätt, jag börjar nästan alltid med att



men de som finns i Teams är kontrollerade och säkra att använda.

Josefin Stenmark är produktivitetsspecialist på Xenit, där hon hjälper organisationer och medarbetare att uppnå harmoniska och produktiva arbetsdagar med tekniken som redskap. HÄR ÄR HENNES 11 TIPS

45. Hantera mötesinställningar

Visste du att du kan göra en hel del inställningar för ett Teamsmöte, så att det passar just din situation och behov? Öppna mötesboken i kalendarern och klicka på Mötesalternativ i Teams-länken för att skraddarsy mötets inställningar, så som vem som ska kunna gå förbi lobbyn och om chatt och Q&A ska vara aktiverade eller inte. Om du planerar att använda Copilot i mötet, se till att kontrollera längst ned i listan att de nödvändiga funktionerna är aktiverade.

46. Schemalägg möten direkt i kanaler

En funktion som allt för få använder, enligt mig, är att schemalägga möten i kanaler. Detta passar bäst för stora, återkommande möten som berör alla i teamet. Exempelvis ett bolagsövergripande månadsmöte eller veckoavstämning med teamet. Genom att schemalägga mötet direkt i kanalen samlas allt relaterat till mötet på ett ställe (ja just precis, i själva kanalen!). Även mötesinspelningarna sparas automatiskt i kanalens filbibliotek, så att alla på ett smidigt sätt har tillgång till dem i efterhand.

47. PowerPoint Live När du presenterar med PowerPoint Live får du suverän kontroll över presentationen och kan hålla publiken engagerad. Du ser både din presentation, talaranteckningar och dina deltagare samtidigt, och får tillgång till smarta verktyg. Jag själv älskar att använda laserpekaren för att tydligt framhäva det jag pratar om. Du hittar PowerPoint Live som ett alternativ när du klickar på Dela i ett möte.

48. Undertexter vid ett möte Ytterligare en superfunktion med PowerPoint-live i ett Teamsmöte är att deltagarna under presentationen kan aktivera liveundertexter. Det här är ett utmärkt sätt

att stötta icke-modersmålstalare eller deltagare med hörselnedsättning. Även om översättningen inte alltid är perfekt, förbättrar det förståelsen och gör presentationen mer inkluderande för alla.

49. Microsoft Whiteboard Ska du hålla en digital workshop eller vill öka interaktiviteten i ett Teamsmöte? Då är mitt tips att lägga till en Microsoft Whiteboard i mötet. Det är perfekt exempelvis för att brainstorma idéer eller visualisera planer tillsammans. Deltagarna i mötet kan lägga till lappar, bilder och anteckningar i realtid. Whiteboard har också färdiga mallar som gör det enkelt att komma igång med strukturerade diskussioner och problemlösning.

50. Utforska den nya Teams-kalendern

Den nya kalenderupplevelsen i Teams är både kraftfullare och mer flexibel. Den påminner nu om kalendarern i nya Outlook, vilket gör att du bland annat kan se flera kalendrar samtidigt. Perfekt för att koordinera och boka möten med kollegor. Klicka på Visa navigeringsfält i vänstra hörnet för att utforska alla kalendrar som är tillgängliga under Mina kalendrar. Där kan du skapa egna kalendergrupper för snabb åtkomst. Du kan dessutom byta mellan delad och sammanslagen vy för att se kalendrar sida vid sida eller integrerade.

51. Vad gjorde jag nyss? Vi blir alla distraherade ibland. Om du tappar tråden i Teams kan du snabbt få tillbaka fokus genom att hovra över bakåtpilen längst upp till vänster. Här ser du en översikt över dina senaste aktiviteter och kan enkelt hoppa tillbaka till där du var.

52. Öppna appar i separata fönster

På tal om distractioner och att hoppa fram och tillbaka. För att arbeta mer flexibelt och hålla flera relaterade arbetsspår öppna samtidigt utan att förlora översikten, kan du öppna appar i separata fönster. Högerklicka på valfri app i Teams-menyn och välj Öppna app i nytt fönster (Detta gäller även för chattar och kanalkonversationer).

53. Välj själv hur dokument ska öppnas

En liten inställning som alltid väcker aha-upplevelser när jag utbildar i

filtrera på oläst och gå igenom allt. Tidigare var det alltid en risk att missa ett svar på något, och tyvärr var det oftare i kanaler som jag missade olästa meddelanden.

42. Lyft ut konversationer i kanaler till egna fönster,

jag tycker att detta ofta gör att det blir mer aktivitet i konversationen än om jag måste hoppa in i kanalen varje gång jag vill svara eller läsa. Det blir nästan lika intensiv konversation som vi kan få i en chat.

43. Att använda Copilot i möten känns som att de flesta med licens redan gör, men kanske inte lika ofta i samtal men det är minst lika användbart här. Har du dessutom igång så att vanliga PSTN-samtal sker via Teams kan du även använda Copilot i dessa, för att sammanfatta eller vill ha tips på vad ni ska prata om mer.

44. En sak som jag tror har varit med från början av Teams är möjligheten att använda giffar i meddelanden, utnyttja det för att göra dagen lite roligare för dina kollegor och dig själv. Stöter ibland på organisationer som stängt av det då de tror att det är en säkerhetsrisk,





Teams är möjligheten att själv välja hur dokument ska öppnas. Är du trött på att filer öppnas direkt i Teams? Då kan du enkelt ändra standardinställningen så att dokument istället öppnas i webbläsaren eller i respektive skrivbordsapp. Klicka på de tre prickarna bredvid din profilbild i Teams. Välj Inställningar och gå till avsnittet Filer och länkar. Här kan du skräddarsy om filer ska öppnas i Teams, webbläsaren eller i appen. Medan du är här, passa också på att välja var nedladdade filer ska sparas och vilken webbläsare Teams ska använda för att öppna länkar.

54. Gå offline utan att logga ut. Någon gång kanske du behöver kika på Teams utanför arbetstid eller under en ledig dag, men utan att signalera att du är tillgänglig för samtal och meddelanden. Skriv /offline i sökfältet för att sätta din status till offline. Du kan då se uppdateringar och aviseringar utan att visas som aktiv för andra. Ett bra sätt att hålla koll, utan att kompromissa med din återhämtning eller skapa otydliga förväntningar om din tillgänglighet.

55. Kortkommandon för snabbare arbete. Kortkommandon är oumbärliga för att arbeta effektivt i Teams. Tryck Ctrl + . för att få en fullständig lista över genvägar. Memorera dina fem favoriter – och se till att just denna blir en av dem så att du kan gå tillbaka till listan i nödfall. 😊

Precis som Josefin Stenmark arbetar Amanda Sterner på Xenit. Där är hon employee experience and productivity expert. Hon har fem gånger blivit utnämnd till Microsoft MVP och är en av arrangörerna bakom Teamsdagen. Dessutom är hon en av tre bakom teknikpodden »Vi jobbar med data«.

HÄR ÄR HENNES 11 TIPS:

56. 2025 börjar med en av mina favorittraditioner - mina 11 bästa Microsoft Teams tips! Jag måste såklart börja med en repris som aldrig blir inaktuell och konstant behöver påminnas om - no hello 🙋🏻! När du skriver till en kollega hoppa småpratet och skriv hela ditt ärende direkt (du kan såklart inkludera ditt



småprat i detta all-in-one meddelande), detta underlättar för din mottagare att svara när hen har tid! Läs mer på aka.ms/nohello.

57. Microsoft fortsätter med mottot ✨Simple by default, powerful on demand ✨ och en del i detta är den nya upplevelsen för chattar och team. Nu kommer möjligheten att se alla dina team och chattar på ett samlat ställe. Det innebär bland annat att du på ett ställe kan se allt som är oläst oavsett var det finns, att du själv kan skapa grupper där du namnger, gruppera och sortera hur du vill att chattar och kanaler ska visas. Fler ändringar kommer men detta är en start för det ska bli ännu enklare med kanaler och att vi ska samarbeta där vi borde!

58. Om vi ändå hänger i gruppchatten istället för kanaler – se till att byta chattbild från standarden till något väl utvalt. Så det blir enklare för alla att avkoda innehållet och hitta till chatten snabbare.

59. En av min favoritappar i Microsoft 365 är Loop, Loop är ett perfekt komplement om vi vill ha mer innehåll att samverka kring förutom text i ett meddelande. Vi har länge kunnat använda Loop-komponenter i chattar och kanaler men nu kommer även Loop som en fristående Teams-app att pinna i vänstermenyn. Perfekt för mig som vill hålla mig till Teams!

60. Apråpå fristående Teams-appar, visst har ni koll på att det finns ett otroligt utbud av appar att förlänga Teams med i Appar i Teams? Jag älskar att kunna förlänga mitt användande av Microsoft Teams av olika appar, både tredjepart och Microsofts egna, dessutom finns en uppsjö av arbetsflöden för att automatisera din dag. Som sagt enkelt ur lådan men jag kan anpassa Teams för att göra det ännu mäktigare 😊.

61. Ja, nyheter kommer till Microsoft Teams hela tiden och det kan ibland svårt att hänga med i allt, ett ställe jag tycker kan vara hjälpsamt är att läsa dom inbyggda nyheterna i Teams. Under ... i toppmenyn > Hjälper > Nyheter hittar du nyheter Microsoft släpper



till Teams, med tillhörande länkar och anpassat utifrån vilken enhet du använder. Våldigt hjälpsamt att få en liten överblick 📊

62. Precis som det kommer nyheter för vad du kan göra i Teams kommer det faktiskt nyheter till vilka typer av inställningar du kan göra, så på tips nummer sju vill jag skicka med att se över era inställningar då och då för att se om något spännande tillkommit men också kanske har du ändrat åsikt om nån gammal inställning. Mina favoritinställningar är var filer ska öppnas (Teams, skrivbord eller webben), att stänga av alla banderollnotiser, stänga av förhandsvisning av chattar och byta ringsignal. En aktuell inställning nu är om ni vill ha nya upplevelsen för kombinerad chatt och team eller inte.

63. Låt oss prata om en sista ren Teams-grej innan vi avslutar med några Copilottips 🤖🙌. Det kan inte bara vara jag som njuter av att äntligen kunna lägga till mina egna emojis i Teams? Och inte nog



som trendar i din organisation. Ja det var allt för i år, och glöm inte bort - fortsatt testa och experimentera. Vi ses 2026!



Mötesexperten Annie Petersson jobbar precis som Linus Cansby på Exobe, där hon hjälper kunderna med att utveckla sina digitala samarbets-lösningar. HÄR ÄR HENNES 11 TIPS:

67. Kom i gång med Microsoft Places – tala med din Teams admin!

Din Teams administratör behöver sätta i gång funktionaliteten i en organisation och säkerställa licenser efter det hittar du den under appar i Teams.

68. Gör det lättare för kollegor att veta om du jobbar från kontoret eller på distans genom att skapa ditt arbetsschema i Outlook. Hovra över aktuell dag och välj ikon utifrån var du kommer jobba.

69. Underlätta att planera team-dagar på kontoret. När alla i teamet har fyllt i enligt ovan får teamet hjälp att hitta passande dagar för att ses IRL med hjälp av Places.

70. Boka din plats på kontoret i Places, säkerställ att få en sittplats nära dina närmsta kollegor och slipp leta efter en ledig plats eller ännu värre komma till kontoret och inte få plats.

71. Hitta bäst lämpade mötesrummet i Places. Smarta Places hjälper dig hitta och boka bästa rummet utifrån antal deltagare på plats och utifrån vilka arbetsplatser ni har bokat på kontoret.

72. Ändrade planer, låt Places och Copilot boka mötesrum för alla dina möten på vägen in till kontoret.

73. Spela in eller åtminstone transkribera alla dina möten. Ingen behöver vara sekreterare och efterarbetet med anteckningar och actions är gjorda på nolltid.

74. Ställ in igenkänning för röst: Din röstprofil används för att dämpa bakgrundsljud i Teams-möten genom röstisolering. När du använder en smart högtalare

med att jag kan lägga till egna, det går dessutom att lägga till giphy's så emojisarna rör på sig! Jag tycker det är så kul att enklare kunna uttrycka mig och även se vad mina kollegor har lagt till för spännande emojis.

64. Låt oss avsluta med tre stycken Copilot i Teamstips, vi börjar med Copilot Chat för alla i Teams! Kärt barn har många namn men ni vet Copilot vi har kunnat komma åt i webbläsaren och mobilen? Som med ett Microsoft 365 konto ger dataskydd dvs Microsoft tränar inte modellen på din input? Den perfekta AI-kompisen för dom som inte har en Microsoft 365 Copilot-licens? Ja den! Fram tills nu har det ju bara varit möjligt att chatta med Copilot inne i Teams om du har M365 Copilot-licens men snart kommer Copilot-chatten finns för alla i Teams 🙌🏻.

65. En annan trevlig nyhet som kommer för Copilot som jag redan är stort fan av är möjligheten att lägga till agenter som en deltagare i en chatt och en möteschatt. En agent

skapar du på ett ögonblink och gör det mycket enklare att rikta användaren mot ett specifikt område. Ett exempel på detta jag tycker är kul just nu är att skapa en konferensagent som jag byggt från ett Sharepoint-bibliotek med konferensinfo, sedan lägger jag till konferensagenten i infomötet så folk kan fråga agenten om alla detaljer! Agenter blir verkligen ett kul område 2025, alltid vakna, aldrig sjuka och oändligt skalbara - vad finns det inte att älska?!

66. Mitt sista tips för 2025 knyter an till tips fem, appar i Teams, och det är appen för Copilot Prompt Gallery och ja egentligen Copilot Prompt Library i stort. Det finns så mycket hjälp att hämta av Copilot men ibland kan det vara svårt att komma på med vad. I promptbiblioteket kan du få inspiration och spara dom promptarna du gillar mest, sedan kan du enkelt nå promptarna antingen via chatten eller snart via appen. Copilot Prompt Gallery byggs på hela tiden och snart kommer både agentmallar och möjligheten att se vilka prompter





används röstprofilen för att identifiera dig i mötestranskriptioner.

75. Ställ in igenkänning för ansikte: Din ansiktsprofil används för automatisk identifiering, visa ditt namn under möten, lägga till ditt namn i deltagarlistan när du går in i ett Microsoft Teams-rum med utrustning som stöds.

76. Fortsätt att använda Teams-cerifierad utrustning i alla dina möten. (headset, kamera, håll koll på kringmiljön) Bara för att Teamsmöten nu är standard betyder det inte att vi slarvar med kvaliteten. Det är en del av hur du presenterar dig.

77. Utvärdera dina Teamsmöten med hjälp av Copilot. Efter mötet, vem pratade mest, vem pratade inte alls – beroende på typ av möte kan vi använda detta för att lära oss facilitera möten bättre. Behöver vi hjälpa deltagarna till jämlikare delaktighet, via frågor, uppmuntra till chat för de som föredrar eller behöver vi i 1:1 säkerställa att alla känner sig delaktiga?

Robert Karlsson är sedan i slutet av hösten affärsutvecklare på Tele2. Innan dess arbetade han i åtta år på Microsoft. Bland annat med MTR-lösningar.

– Jag har valt att fokusera de flesta av mina tips kring Microsoft Teams möten och kommunikation. Det är där jag spenderar väldigt mycket av min arbetstid, att leda, delta i och efterarbete möten på olika sätt. Och jag tror inte att det är helt unikt för bara mig, säger Robert Karlsson. HÄR ÄR HANS 11 TIPS:



78. Många gånger är det enkla det viktiga, och att snabbt kunna sätta på mikrofonen med Ctrl + Space i ett möte eller starta en ny chatt i Teams med Ctrl + M osv. Hitta till de viktiga snabbkommandona via de tre prickarna uppe i högra hörnet av Teamsklienten och sedan "Tangentbordsgenvägar"

79. När många organisationer använder sig av hybrida arbetssätt så är det viktigt att veta att det är värdefullt att resa in till kontoret och ha kollegor på plats.

Dela med dig av din plats och se dina kollegors status i Outlookkalendern eller via <https://outlook.office.com/places>. I förlängningen kommer du baserat på din och dina mötesdeltagares tillgänglighet till exempel att kunna få förslag på ett lagom stort mötesrum för ett möte.

80. När du får en mötesinbjudan men inte har möjlighet att vara med, berätta för organisatören att du inte kan delta. Du kan ändå hålla dig informerad om möteshändelserna genom att välja Följ som svar. När du följer ett möte påminner du organisatören om att spela in mötet och avisera dig om eventuella uppföljningsobjekt. Du kan få tillgång till de inspelnings- och mötesutskriften efter som skapats för mötet, din kalender visas som ledig men du har fortfarande tillgång till mötet och chatten i Teams.

81. Microsoft Copilot finns i flera varianter och för olika behov. Jag gillar verkligen ett av de senaste tillskotten, Teams Facilitator agent, som är med oss som en deltagare i våra Teams-chattar och möten. Agenten är med i konversationsflödet och automatiserar AI-genererade mötesanteckningar. Och till skillnad från den personliga M365 Copilot är



denna agent gemensam för deltagarna i ett möte eller en chat.

82. Energigivande möten – det är få saker som dåligt ljud eller bild som kan trötta ut deltagarna mer. Bestäm gemensamma spelregler i ditt team och organisation för de hybrida mötena, men tänk utifrån att jag behöver ta ansvar för vad jag bidrar med. Så sitter man på distans ofta, se till att ha ett bra Teams-certifierat headset, som andra nivå även en bättre webbkamera än den inbyggda. Men, om budgeten endast räcker till det ena, prioritera headset för dåligt ljud är viktigast att åtgärda.

83. Det kan vara mer av en beteendeförändring än ett praktiskt tips, men ta för vana att spela in dina möten, eller be organisatören att göra det. Det kommer att ge möjlighet till transkribering och efterbearbetning med hjälp av Copilot.

84. När ett möte är avslutat kan deltagare med en Teams Premium eller Copilot-licens få en Teams mötesöversikt där inspelningen, transkriberingen och AI-genererade mötesanteckningar och sammanfattning samlas ihop. Otroligt kraftfullt och sparar väldigt mycket tid i efterbearbetningen av möten.

85. Om du har en "bad hair day" och inte vill slå på kameran, prova att gå till "Visa" och sedan Integrerande utrymme (3D) i din Teamsklient och anslut via Microsoft Mesh. Det är en virtuell värld där Teamsmötesdeltagare kan mötas, både som avatarer och "vanliga" Teamsmötesmedlemmar.

86. Digitala möten kan ibland upplevas lite "platta" och oengagerade, våga dela en digital Whiteboard i mötet för att främja samarbete och kreativitet. Eller starta en fråga eller omröstning med hjälp av Polls under Appar i Teamsklienten för att få fart på diskussionen. Ganska enkla tips, men alltför lätt att bara fortsätta i gamla spår och ha möten som inte skapar interaktion och delaktighet.

87. Planerar du att delta i ett möte på distans, fundera på om det kanske går att ta mötet i samband med en promenad eller åtminstone att vara utomhus (kanske inte då du är organisatör och ska ta anteckningar), det skapar mer energi





och du kommer vara mer "på" och engagerad. Men kom ihåg vikten av ett bra ljuddämpande headset för att inte störa upplevelsen för andra.

88. I och med att Microsoft Teams kommer med så många uppdateringar kan det ibland vara svårt att hänga med, här kan jag tipsa om <https://techcommunity.microsoft.com/category/microsoft-teams/blog/microsoftteamsblog> som regelbundet uppdaterar med de senaste nyheterna

Sist ut är Mårten Hellebro som arbetar på Cloudway, och precis som Amanda Sterner och Linus Cansby är Microsoft-MVP.

Trion arrangerar också Teamsdagen tillsammans. Dessutom gör Mårten Hellebro Teams-podden ihop med Linus Cansby.



89. Jag börjar och avslutar med mina två absolut bästa tips, så se till att läsa till slutet, och tipsen där emellan är inte så pjåkiga de heller. Tysta timmar och dagar: förvånansvärt många har inte konfigurerat när Teams och Outlook i mobilen ska hålla tyst och inte störa dig med aviseringar. Detta gör att många blir störda av Teams och Outlook när de inte jobbar, för de som skickar kan ju rimligen inte hålla reda på när folk jobbar och inte. Så, sluta bli störd av jobbgrejer när du inte jobbar, för när ska du annars återhämta dig?

90. Är du på kontoret i morgon? I nya Outlook och Teams-kalendern har du nu en snabb och enkel funktion där du anger och ser andra som är på kontoret eller inte. Detta är en Microsoft Places-funktion som är väldigt användbar utan att "IT-avdelningen" behöver göra något, men blir såklart ännu bättre om hela Places-funktionen sjösätts.

91. Har du Copilot i gång i ett brainstormingsmöte i Teams, låt inte de briljanta idéerna stanna i mötesanteckningarna. Kopiera idéerna som Copilot hjälpt till att sammanfatta och klistra in dem i Whiteboards Copilot som skapar

idéerna och strukturen för fortsatt idésprutning och organisering.

92. Nya chatt- och kanalupplevelsen är här vare sig en vill eller inte. Men den ger en utmärkt möjlighet att organisera sina chattar och kanalkonversationer i t.ex. projekt eller organisatoriskt genom att du kan skapa egna sektioner – gör det!

93. Även om du organiserar dina chattar och kanalkonversationer likt ovan tips så är kanalen i ett team det bästa stället för samarbete, inte chatt. Kanalkonversationer är mycket enklare för dig och dina kolleger att hänga med i och att bidra i, dessutom med Copilot som hjälpredda får du ut ännu mera nytta av att jobba transparent i kanaler. Chattar är bra för snabba och korta "oviktiga" saker.

94. Mötesanteckningar skapade av Copilot är guld värda, det är inte mitt tips, utan skapandet av din egen röst- och ansiktsprofil. Detta är frivilligt, men med en sådan kan du bli igenkänd i mötesrummet och mötesanteckningarna från Copilot får då namnen på vem som faktiskt sa vad i mötesrummet.

95. Copilot på webben (känt barn har för många olika namn för att ta med här i artikeln, men detta gäller den Copilot som alla har tillgång till oftast i webbläsaren). Den har inte tillgång till dina filer eller mejl men däremot till hela internet på ett säkert sätt. En väldigt kompetent och gratis AI-assistent som kan hjälpa till

med väldigt mycket. Tänk dock på att följa era egna riktlinjer för vad ni får dela med er av till tjänster likt denna.

96. Kom igen nu, skicka en "tummen-upp" när ni läst ett meddelande, punkt. Ni behöver inte hålla med om exakt allt som står, ett enkelt och effektivt läskvitto.

97. Och kom igen nu hallå! Skicka inte bara ett "Hej" i chatten och sedan inget mer. Århundradets mest störiiga grej. Skriv i första meddelandet vad du vill, gärna med ett inledande hej. Vänta på svar. Personen som får meddelandet kan då direkt avgöra om det är något att svara på direkt eller senare när det passar bättre. Ett bra sätt att skaffa sig ovänner på och det vill vi ju inte.

98. Mitt enklaste tips med klart bäst utdelning – använd reaktioner i möten! Det kan vara på frågan: "Ser ni min skärm nu?" – skicka en "tummen-upp". Eller om någon kör en presentation, med dina reaktioner får presentatören ett direktkvitto på att någon faktiskt lyssnar, och det gör väldigt stor skillnad för den som presenterar. Och råkar du klicka på "räcka upp handen-knappen" i stället, klicka igen så tas den ner, ingen fara, alla gör det.

99. Bästa tipset ever! Tacka nej till möten! Japp, är det inte klart varför du ska vara med eller vad du kan bidra med – tacka nej. Ta vara på dig själv och din tid genom att antingen be om ett förtydligande innan, eller om mötesanteckningarna efteråt, förutsatt att det faktiskt var något relevant för dig. Färre oviktiga möten till folket, det är ditt ansvar! ❖



Branschprofilen lämnar Telness Tech

"REDO FÖR NÄSTA STORA UTMANING"

Sara Rasmussen lämnar sin position som cro på Telness Tech efter fyra år på företaget.

Text LINUS BENGTTSSON / Foto TELNESS

SARA RASMUSSEN BÖRJADE på Telness Tech under mars 2021 och var företagets första externa rekrytering. Hon kom till företaget med uppdraget att kommersialisera verksamheten och positionera Telness Tech som en ledande leverantör av telekommunikations globalt, där ryggraden skulle bestå av egenutvecklad teknologi. Bolaget har nu kunder över flera kontinenter inklusive USA.

Vad är det viktigaste du tar med dig från de senaste fyra åren?

– Allt är möjligt om du ser "nej" som en utmaning och "kanske" som ett framtida "ja". Att bygga ett globalt bolag från grunden är ingen

lätt uppgift, men det går – så länge man tar ett steg i taget och aldrig ger upp. Uthållighet är det som verkligen skiljer agnarna från vetet. Ett starkt team är helt avgörande för framgång, säger Sara Rasmussen till Techtidningen.

Hur ser den närmsta tiden ut för dig nu?

– Jag ser väldigt mycket framemot att vara på samma plats i mer än en vecka. Skämt åsido, det har varit fyra intensiva år med många resdagar så jag ser framemot ett litet avbrott. Främst för att ha tid att reflektera över vad jag vill göra härnäst. Jag inledde året i de peruanska Anderna, vilket var ett fantastiskt äventyr.

Just nu uppskattar jag även alla intressanta dialoger jag har med både nya och gamla kontakter. Det finns otroligt många spännande SaaS-bolag inom olika nischer och branscher där ute med stora ambitioner.

Vad är du ute efter för uppdrag i framtiden?

– Jag trivs bäst i skärningspunkten mellan att bygga och vårda meningsfulla partnerskap, stänga stora affärer samt utveckla starka varumärken. Det senaste decenniet har jag varit med och förändrat bank- och telekomsektorn. Kanske jag ska ta mig an energi härnäst? Eller varför inte återvända till fintech, säger Sara Rasmussen och fortsätter:

– Det finns många bolag där ute med stora ambitioner så det hade varit kul att kunna dela med mig av mina erfarenheter i större skala. Därför överväger jag även styrelseuppdrag. Oavsett så är jag redo för nästa stora utmaning! 🚀

Så ska Elon ersätta Ringup och hitta tillväxten

Förra året fyllde Ringup-kedjan 35 år. Nu lanserar ägaren Elon ett nytt affärsområde som ska ersätta Ringup. Vi har pratat med försäljningschefen Victor Jannerling om strategin bakom det nya konceptet, hur telekombranschen förändrats och hur butikskedjan ska hitta tillväxt framåt.

Text GABRIEL NILSSON / Foto STOCK.ADOBE.COM

EFTER MÅNGA ÅR på Dialect, där han under de sista åren var vd, tog Victor Jannerling i juli steget över till Elon Group där han är försäljningschef för tjänster. Nu har bolaget precis lanserat ett nytt affärsområde, IT & Solutions, som kommer att ersätta Ringup.

– Det här handlar inte om att slipa kanterna på ett gammalt koncept. Utan något helt nytt där vill förmå våra handlare att förflytta sig från en traditionstyngd telekom-affär till en mer it-inriktad affär, som telekom naturligtvis kommer att vara en stor del av, säger Victor Jannerling.

Telekombranschen har förändrats snabbt de senaste åren. Inte bara genom att kunderna förväntar sig nya typer av produkter och tjänster från branschens aktörer utan också genom att den tilltagande digitaliseringen skapat nya köpbeteenden hos konsumenterna.

– För bara några år sedan köpte du i en B2B-värld allting face to face. Idag ser vi att även företagskunder köper saker via digitala kanaler i betydligt större utsträckning än tidigare.

För att förstå var en bransch är på väg är det viktigt att förstå var den kommer ifrån. Victor Jannerling har jobbat med it- och telekom sedan 2007 – och har en tydlig bild av hur branschen förändrats de senaste 15 åren.

– Då var de stora operatörerna väldigt beroende av fötter på marken för att få ut sina tjänster. De kunde inte lägga allt säljtryck via egna interna kanaler och webben, eftersom kraften där helt enkelt inte räckte till.

– Handlaren hade fina affärer och kunde vara mer eller mindre ensam- ma om att föra ut operatörernas erbjudanden lokalt ute på orterna. Det gällde inte bara mobilabonnemang. För att en kund skulle få hjälp med

att köpa en semi-avancerad produkt behövde de gå till en återförsäljare.

Så ser situationen inte ut längre. Det gör att Elon behöver skifta affärsmodell och ge sig ut på en stor förändringsresa.

– I och med att återförsäljare inte har en lika självklar roll längre när alla vill gå direkt på slutkunder behöver vi utvecklas till en leverantör. Dels kopplat till support och leverans men också när det gäller typen av tjänster som vi levererar. Vi behöver producera och paketera mer tjänster själva.

Ett exempel på en sådan tjänst är bolagets nya säkerhetslösning.

– För hade du ett antivirusprogram som reagerade på ett känt hot när det redan hade kommit in i din miljö. Idag jobbar du mer med system som proaktivt förebygger hot in i miljön. Systemet ser till att dina brandväggar är rätt konfigurerade, att du inte besöker skadliga sidor och att du inte öppnar felaktiga mejl. Allt för att minska riskerna du utsätts för.

– En sådan lösning har vi nu paketerat som en egen tjänst, med hjälp av en mjukvaruleverantör. Vi bundlar den med leverans samt support och skapar ett rätt unikt erbjudande.

Just säkerhet är ett prioriterat ben för det nya affärsområdet.

– Just nu är den typen av säkerhetstjänster en dörröppnare på samma sätt som mobilabonnemang var för 15 år sedan eller vad en elektronisk körjournal var för 10 år sedan.

– Du kan inte gå in hos ett företag idag och säga »Vi har en unik lösning, det är en elektronisk körjournal«. Däremot är den typen av säkerhetstjänster vi erbjuder relativt unik, åtminstone för vår målgrupp.

På vilket sätt?

– Vi riktar inte in oss mot jättebolag. Vår målgrupp är företag



Victor Jannerling är försäljningschef för tjänster på Elon Group.

med ett till tvåhundra anställda. De köper typiskt sett en dator på Elgiganten eller Power och får sen själva upptäcka att det hade varit bra med ett antivirus-program.

– De större etablerade it-bolagen väljer bort den typen av företag eftersom det är småpotatis för dem. Den kundgruppen vill vi satsa på och i deras värld blir vårt erbjudande unikt.

Säkerhetstjänster är dock inte det enda som det nya affärsområdet ska ägna sig åt.

– För att du ska anses seriös behöver du vara ganska bred idag. Du behöver kunna leverera ett Microsoft-erbjudande, kan du inte det så finns du inte. Du behöver kunna hantera backuper, och kunna ha hostad lösning för de som vill ha det och så vidare.

Skiftet från att bara agera återförsäljare till att bli en leverantör är omfattande. En del i satsningen är att centralisera mycket av administrationen, supporten och leveransen.

– Våra handlare är i regel ganska små. De har oftast inte muskler nog att ha en egen support, backoffice-organisation och så vidare vilket resulterat i att säljarna tvingats bli





allkonstnärer som skött införsäljning, beställning, leverans och sen support. Det är en ganska ineffektiv modell.

– Vi tror det är bättre att ta bort sådana säljhinder, och låta våra lokala entreprenörer fokusera på att sälja. Samtidigt som vi har en röd tråd i allt vi säljer. Oavsett om det är ett abonnemang, en växeltjänst eller en säkerhetstjänst kan du få det levererat av oss.

Samtidigt kräver positionsflyttningen ny kompetens, och där är utbildning en central komponent.

– Ett skäl till att många nya satsningar misslyckats är att många bolag har högtravande planer men inte i detalj spaltar ner stegen som behöver tas för att det ska lyckas.

– Vi vill verkligen ge de lokala entreprenörerna alla verktyg som krävs för att det här ska lyckas, därför krävställer vi bland annat att alla ska gå de utbildningar vi tillhandahåller.

Den nya affärsmodellen ger också handlarna bättre tillväxtförutsättningar enligt försäljningschefen.

– Vi kommer från en tid där vi sålde mobilabonnemang och dag ett

fick en ganska hög klumpsumma av operatören som sedan tog över kundhanteringen och faktureringen. Nu ska vi gå mot mer återkommande intäkter.

– Det gör att entreprenörerna successivt behöver bygga upp en kundbas som betalar dem månadsvis. Vilket över tid kommer ge handlarna möjlighet att expandera och anställa fler.

Har det varit en utmaning?

– Ja, om en handlare tar in en ny säljare så har butiken en kostnad dag ett och sen en intäkt kanske månad sex. Det gör att risken att nyanställa blir stor och kraven på snabb leverans blir väldigt höga.

– Men om du får mer balanserade intäkter över året, blir du inte lika känslig för att en säljare blir sjuk, slutar eller har en dålig månad.

Den lokala närvaron har varit en viktig del i Ringup-kedjans framgångar, och kommer även att vara en viktig konkurrensfördel framåt spår Victor Jannering.

– Varenda affär vi gör har en lokal anknytning. Vi ska inte ha några centrala slutkundsrelationer. Även om vi

ser ett förändrat konsumentbeetende så är det fortfarande så att det är när en säljare är ute och träffar lokala företagare som det byggs relationer.

– Styrkan vi har centralt, i form av resurser kring support och leverans gör att vi sedan kan leverera på de relationerna. Det går också för handlare som vill driva saker lokalt också.

Tanken med centraliseringen av leverans och support är att säljarna ska kunna hantera fler kundkonton.

– Säljare idag har haft en förmåga att rulla 50-60 kundkonton och sen är det stopp. Plockar de in en ny kund efter det så tappar de i regel en annan så när en säljare har kommit upp i en sådan kundbas har entreprenören behövt ta in en ny säljare.

– Förtjänsten per individ tar stopp där, och det tror vi beror på att säljarna har behövt göra så oerhört mycket annat än att bara vara en proaktiv säljare. Här gör vi allt vi kan för att respektive säljkraft ska kunna öka sin fakturering och potential att ha fler kundkonton. Målet är att man ska kunna gå till att hantera hundra kundkonton.

Vägen dit stavas mer self service-inriktad försäljning.

– Vi vill låta kunderna administrera delar av sin tjänster själva, kunna beställa saker digitalt och att kunna managera sina Microsoft-licenser mer på egen hand.

Ett steg på förändringsresan är att byta affärssystem.

– Det handlar också om att öka möjligheterna till selfservice för våra kunder. Säljarna ska inte behöva sitta och stämma av vilka tjänster kunderna lägger till och tar bort, det klarar systemet själv av att administrera.

Victor Jannering återkommer ständigt till vikten av högfungerande support.

– Kraven som kunderna ställer idag är betydligt högre än för bara några år sedan. Det räcker inte bara att kunna supportera vissa delar, du behöver kunna hjälpa till med allt i en kunds it-miljö för att anses seriös idag.

Har ni tagit inspiration av något annat bolag som lyckats med en liknande förändringsresa?

– Vi har snarare tittat mycket efter misstag att undvika. Ett skäl till att satsningar spricker är att många räknar med att de kan ha en intäkt först och sedan bygga upp en organisation. Många tror inte tillräckligt mycket på affären och fegar därför vilket leder till dålig leverans, att kunderna inte kommer och att satsningen får läggas ner. ❏



Så blir telekomåret 2025

Vi har pratat med representanter från alla fyra storoperatörer om telekomåret 2025.

Text GABRIEL NILSSON / Foto STOCK.ADOBE.COM

2024

HAR VARIT ETT

händelserikt år. Tre av fyra svenska storoperatörer har bytt vd. 5g-utbyggnaden har tagit ny fart och operatörerna har börjat utforska möjligheterna med artificiell intelligens.

Vi har pratat med representanter från de fyra stora svenska mobiloperatörerna om året och bett dem spana in i 2025. På Techtidningen.se finns alla fyra spaningarna i sin helhet.

– 2025 kommer säkerhet och hållbarhet att fortsätta att vara viktiga fokusområden, inte minst med tanke på den globala situationen, säger Sofia Ahlmark Hyvärinen, som är chef för B2B-affären hos Tele2 och fortsätter:

– Vi kommer också att se fler tillämpningar av AI inom telekom

och en slutfas av 5g-utbyggnaden. Ett annat område som är oerhört viktigt är kundupplevelsen. Telekomkunder förväntar sig en bättre och bättre kundupplevelse år för år och ställer nya krav på oss operatörer. Det blir ett år med både möjligheter och utmaningar för branschen.

Rune Pedersen leder Tre:s konsumentaffär, och tror att mer köpstarka hushåll kommer påverka branschen.

– Ett centralt tema blir fortsatt AI, inte bara i mobilernas funktioner, utan också på insidan av operatörernas verksamheter. Generativ AI förväntas förbättra allt från kundtjänst till nätverksoptimering, vilket kan leda till ökad effektivitet, högre kvalitet och ökad kundnöjdhet, säger han och fortsätter:

– En annan viktig utveckling är en potentiell vändning av den negativa

PÅ TECHTIDNINGEN.SE

finns alla fyra spaningarna i sin helhet.



trenden inom hårdvaruförsäljning. Med förväntade räntesänkningar och en förbättrad hushållsekonomi kommer svenska konsumenter sannolikt att börja investera mer i nya mobiler och andra enheter igen.

– 2024 har varit ett år av förändringar och framsteg, och det är tydligt att Telekom-Sverige står starkt inför framtiden. 2025 lovar att bli ett år av ytterligare innovation och möjligheter. Vi ser fram emot att följa hur dessa trender kommer att utvecklas och forma branschen framöver.

Tobias Larsson som leder Telias företagsaffär, tror nätutbyggnaden kommer stå i centrum.

– 2025 kommer också vara ett år med större tekniksiften i telekombranschen och särskilt för oss på Telia. Vi kommer slutföra vår stora modernisering av mobilnäten



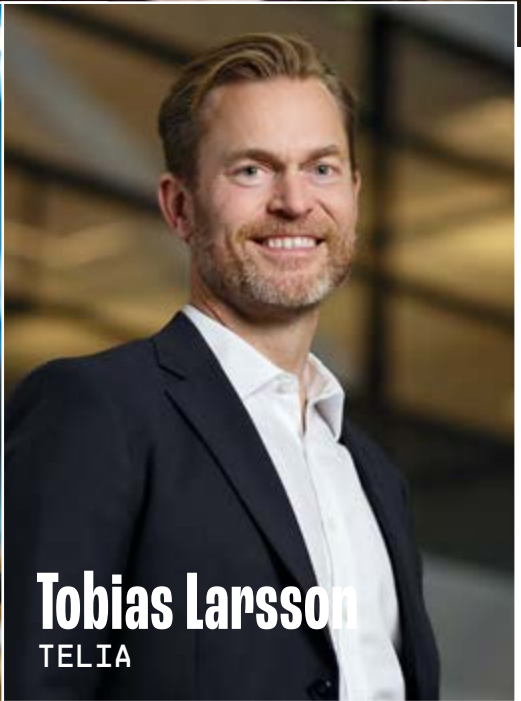
Rune Pedersen
TRE



Sara Kebert
TELENOR



Sofia Ahlmark Hyvärinen
TELE2



Tobias Larsson
TELIA

2025. Då kommer vi ha uppgraderat hela 4g-nätet och dubblat kapaciteten, samtidigt som vi kommer ha byggt ut vårt 5g-nät i hela landet, som då kommer täcka mer än 99 procent av befolkningen och mer än 90 procent av Sveriges yta. Samtidigt släcker vi 3g-nätet och kommer ha monterat ner stora delar av kopparnätet, som helt avvecklas 2026. Ett år senare, 2027, så stängs 2g-nätet.

– Inte nytt inom it-industrin, men en ny och stark trend inom telekom-industrin är att börja exponera telekomförmågor och microtjänster via standardiserade API:er. Det kommer att göra det lättare för kunder att nyttja alla de fina egenskaper som 5g-näten kan erbjuda på helt nya sätt och i helt nya affärsmodeller som är bättre anpassade till applikationsutvecklare och kunders konsumtions

Vi behöver fortsätta att utveckla nät och tjänster och skapa möjligheter för oss och våra kunder att hushålla med energi och naturresurser.

SARA KEBERT

och lösningsbehov. Under 2025 tror jag att detta kommer att börja öppna upp, om än i liten skala och troligtvis på områden som har störst samhällsnytta.

Telenors nätexpert Sara Kebert tror 2025 blir ett år där hållbarhet och energieffektivisering står i centrum.

– Telekomsektorn är energiintensiv. Arbetet med »Science Based Targets«,

det vill säga de vetenskapligt baserade klimatmålen för att begränsa den globala uppvärmningen, kommer prägla 2025 så att vi når de högt ställda målen 2040. Vi behöver fortsätta att utveckla nät och tjänster och skapa möjligheter för oss och våra kunder att hushålla med energi och naturresurser genom smarta funktioner, återbruk, automation och AI.

– Arbetet över hela leveranskedjan, som även involverar partners och leverantörer, fortsätter med intensifierad styrka under 2025. Utfasningen av 2g och 3g är också en del i detta då gamla komponenter har sämre prestanda, samtidigt som fullt fungerande kringutrustning och »stål och betong« återanvänds i allt större utsträckning vid nybyggnationer. Och vi ser en ökad efterfrågan på återanvända mobiler. ■

DE VILL KÖPA IN SIG I SVENSKA STADSNÄT:

”Kommuner förstår inte vilken tillgång de sitter på”

De svenska stadsnäten går in i en ny utvecklingsfas, samtidigt som många kommuner står inför ekonomiska utmaningar. Det gör att Nordity Fiber ser en möjlighet att rita om kartan genom att gå in som samägare.

Text MATS STÅLBRÜST / Foto STOCK.ADOBE.COM

I FEBRUARI 2024 berättade Nordity Fiber om sin satsning på den svenska marknaden. Planen är att gå in som delägare i stadsnät över hela landet, som i många fall ägs av kommuner. Det finns i dag över 150 kommunägda stadsnätsbolag i Sverige som förvaltar sina egna fibernätverk.

Nordity Fiber, som ägs av infrastrukturbolaget Infranode Fond II, har sedan tidigare ingått i delägarskap i stadsnät i Norge och Finland. Man är bland annat delägare i Tafjord energi och ensam ägare av Sola Bredbånd i Norge och enligt företagets vd Jonas Persson, finns det flera anledningar att även svenska kommuner skulle vilja gå samma väg.

– Vårt uppdrag är att finna smarta lösningar där bolagen kan hjälpa varandra och bli starkare tillsammans, säger Jonas Persson, som själv har ett förflutet som vd för Karlstads El- och Stadsnät och som konsult i energibranschen.

Processer tar lång tid

I dagsläget har Nordity Fiber inte landat något avtal med ett svensk stadsnät, men enligt Jonas Persson pågår diskussioner och han påpekar att det här är processer som kan ta lång tid att slutföra.

– Kommunerna har i regel inte sålt sina stadsnät i Sverige. Det har gjorts ett antal mindre affärer kring stadsnät eller fiberföreningar av lite mindre dignitet, men inte de här lite större affärerna.

Jonas Perssons bild är att många kommuner just nu står inför

ekonomiska utmaningar och då kan en försäljning av stadsnätet bidra till finansiell avlastning samtidigt som man får nya förutsättningar att effektivisera och utveckla verksamheten.

– Många kommuner vet inte att de sitter på en värdefull resurs i form av sitt stadsnät. Jag är övertygad om att de flesta kommuner skulle bli förvånade av marknadens värdering av näten. Under våren 2024 genomförde vi ett förvärv av ett norskt stadsnät med 17 000 anslutningar som innebar att kommunen fick in drygt en miljard norska kronor.

Flera aktörer visar intresse

Nordity Fiber är inte ensamma om att blicka mot stadsnäten. Aktörer som Globalconnect och Telia har visat intresse för att ta över stadsnät, men i de flesta fall har kommunerna valt att behålla sin infrastruktur.

Jämfört med dessa aktörer har Nordity Fiber dock ett annat tillvägagångssätt. Man har ingen egen organisation som står redo att ta över drift och underhåll, utan förlitar sig på att stadsnätet redan är i goda händer.

– Vi är inte ute efter endast näten, vi är intresserade av att investera i ett bolag som kan generera avkastning på sikt och som redan har personal och en fungerande verksamhet.

I höstas genomförde Nordity Fiber en egen undersökning som visade att svenska kommuner i de flesta fall är tveksamma till att lämna över kontrollen av sina stadsnät till en annan aktör. 64 procent av kommunerna ansåg att det är viktigt eller mycket viktigt att vara majoritetsägare,



Jonas Persson är vd på Nordity Fiber.

något man motiverade med att ville ha kontroll över prissättningen och behålla rådgivningen över nätet.

Däremot kunde man tänka sig något slags delägarskap, vilket kan förklaras med att många upplever att den kommunala ekonomin belastas av stadsnätet. Undersökningen visade också att de flesta kommuner inte har låtit genomföra någon värdering av sina stadsnät.

I de fall man har låtit genomföra en värdering är det dock inte säkert att den återspeglar verkligheten. Jonas Persson berättar att den i många fall inte hamnar på samma nivåer som om en marknadsaktör, som Nordity Fiber, skulle göra det.

– Det är min bestämda upplevelse att vi landar högre i våra värderingar



än vad de klassiska aktörerna gör. Av någon anledning så räknar man kanske inte fullt ut på värdet, men det beror också på hur man ser på framtidsplaner och så vidare.

Utbyggnaden slutförd

Jonas Persson anser att många svenska stadsnät befinner sig i en fas där utbyggnaden är mer eller mindre slutförd och man har anslutit alla potentiella kunder. Han är dock i grunden positivt inställd till den svenska modellen och vad den har lett fram till.

– Det finns ju någonting väldigt lyckosamt i det här som de svenska kommunerna har lyckats med när man har byggt upp den här statsnätverksamheten och levererar till drygt 50 procent av slutkundsmarknaden. Det är en framgångssaga på många sätt.

Enligt Jonas Persson har många stadsnätbolag levt gott på sina anslutningsintäkter, men nu har man

kommit in i en fas där det behövs annan kompetens i stadsnätbolagen och där man måste söka sig till en långsiktigt hållbar affärsstrategi. Kostnaderna för att hålla ett stadsnät i drift är betydande. Det krävs fortlöpande underhåll och reparationsarbete, samtidigt som man måste amortera på lånen.

– Tidigare har man varit ett byggbolag med ett antal grävresurser som man har anslutit. Nu blir det lite mer av ett förvaltningsskede och då ställs det nya krav på bolagen. Jag har till exempel sett verksamheten i Karlstad inifrån och det var ett väl fungerande bolag, men man hade kanske inte riktigt långsiktigheten.

Öka intäkterna

Enligt Jonas Persson finns det på många håll möjligheter att effektivisera verksamheten, vilket gör att man kan öka intäkterna utan att det påverkar slutkundspriset, samtidigt

som man kan arbeta mer aktivt med försäljning.

Just nu är omvärldsläget osäkert, vilket gör att många nätägare prioriterar säkerhet och robusthet. Här ser Jonas Persson möjligheter för kommunala stadsnätbolag att behålla rådigheten över sitt nät, samtidigt som man kan frigöra kapital för att säkra tillgången till rätt kompetens, om man går in i ett delägarskap.

Även om Stadsnätsföreningen har uppmanat kommunerna att behålla kontrollen över sina stadsnät menar Jonas Persson att Nordity Fiber är en trygg partner.

– Jag tror att vi håller för den granskningen eftersom vi har nordiskt pensionskapital i botten som ska förvaltas och ge någon form av avkastning. Om man inte har några pengar till investeringar så kan man också fundera på vad rådigheten är värd om man inte lyckas skapa den säkerhet man behöver. ❏



ANALYTIKERN:

Därför skär Tele2 ner

15 procent av de anställda ska lämna Tele2. Vi har pratat med telekomanalytikern Fredrik Jungermann om beskedet, bolagets nya strategi och vad det innebär för konkurrenterna.

Text GABRIEL NILSSON / Foto STOCK.ADOBE.COM

I SAMBAND MED ATT Tele2 presenterade sin Q4-rapport meddelade operatören också att det kommer genomföras besparingsåtgärder. 15 procent av de anställda ska lämna bolaget.

– Det var delvis väntat, med tanke på den senaste tidens medieuppgifter, samtidigt tycker jag det är lite chockerande att den här förändringen kommer så fort, säger Fredrik Jungermann, som är telekomanalytiker på Tefficent.

I februari 2024 stod det klart att Kinnevik skulle sälja hela sitt inne-

hav i Tele2 till Illiad. Under hösten skedde ett vd-skifte där Kjell Morten Johnsen lämnade och Jean Marc Harion ersatte honom. Fransmannen tillträdde i november 2024.

– Jag trodde inte att de skulle sätta en fransman på plats, utan att de skulle välja en intern kandidat. Det som slår mig nu är att han inte ens varit där i tre månader och genomför redan ett nedskärningspaket i storleksmässigt samma härad som Telias.

– Där hade vi också en ny vd som inte hade varit på plats särskilt länge innan han presenterade stora ned-



Fredrik Jungermann,
är telekomanalytiker
på Tefficent.

TELE2:

Detta har hänt

Den 29 januari kom beskedet om att Tele2 ska minska den totala personalstyrkan med 15 procent, vilket motsvarar cirka 650 tjänster, under 2025. Företagets vd Jean Marc Harion sade att förändringarna är nödvändiga för att göra Tele2 snabbare och mer agilt. Samtidigt ökade företagets resultat under det fjärde kvartalet och landade på 1480 miljoner kronor.

skärningar så det känns som tiden till analys är ganska begränsad. Det finns uppenbarligen en förväntan på snabba nedskärningar från ägarled.

Tror du Telia och Tele2 har samma skäl bakom besluten?

– Nej, de har nog helt olika skäl. I Telias fall bestod nedskärningen av en strukturell förändring där man tog bort i princip alla gruppfunktioner.

– Tele2 ser snarare ut att peka ut två delar av verksamheten. Dels Estland, som man uppenbart är missnöjda med, och så delar av den svenska B2B-affären.

Vad beror neddragningarna i Estland på?

– Tele2 har varit väldigt framgångsrika i Lettland och framförallt i Litauen, men har inte alls varit det på samma sätt i Estland, där man är en marginalspelare.

– Samtidigt är det en liten organisation, så jag tror inte det finns så mycket där att ta. De har nog max 500 000 estniska kunder. Av de här 600–700 som får gå tror jag upp emot

500 kan komma från Sverige, med tyngdpunkt på B2B.

Företagsaffären är något som Iliad under bolagets första år inte prioriterade särskilt högt, men som bolaget satsat mer på under de senaste åren.

– De har lagt ganska mycket möda på att komma in på den franska företagsmarknaden, men man gör det med ganska standardiserade lösningar.

– De paketerar företagslösningar och hoppas kunna sälja dem till många, framförallt mindre företag.

Det skiljer sig en hel del från hur Tele2:s företagsaffär har sett ut de senaste åren.

– Tele2 har haft stor succé med sina mer komplexa företagsaffärer. De har gått på storföretag och sytt ihop speciallösningar som innefattar planering, utbyggnad, hårdvara, mjukvara, system, växlar och så vidare.

Tele2 har inte kommunicerat i vilken del av B2B-affären nedskärningarna kommer att ske.

– Men om du antar att de komplexa företagsaffärerna har lite mindre marginaler då kan man nog anta att Tele2 kommer gå tillbaka till den typen av spelare bolaget var för fem-sex år sedan.

– Då blir de mer av en massmarknadspelare mot företagskunder. Om så blir fallet skulle det vara goda nyheter för Telia, som har störst marknadsandel när det kommer till den komplexa företagsaffären.

Analytikern beskriver hur Tele2 i samband med Comhem-förvärvet gav sig ut på en förändringsresa.

– Det började när Anders Nilsson blev vd och han fortsatt under Kjell Morten Johnsen där Tele2 har fokuserat på att bli stora och starka inom B2B och att bli en mer kvalitativ spelare på konsumentsidan för att kunna ta mer betalt.

– Tele2:s arv har ju varit väldigt mycket »billigt, billigt, billigt« men idag är man inte alls den typen av aktör. När den nya ledningen nu säger att man ska tillbaka till rötterna



Tele2:s arv har ju varit väldigt mycket »billigt, billigt, billigt« men idag är man inte alls den typen av aktör.

FREDRIK JUNGERMANN

blir det ju som att säga att den gamla ledningen har gått i helt fel riktning.

Det låter som att det kan bli en stor omställning?

– Ja, jag tror det kan bli lite chockerande för de som varit med under den här resan och som har trott på strategin. Den har bevisligen också fungerat. Tele2 är mer lönsamma nu än tidigare.

Fredrik Jungermann ser flera potentiella risker med den nya strategin.

– Jag tror att det finns en risk att man tänker att prisvapnet alltid är framgångsrikt. Logiken skulle vara att om vi kan etablera en väldigt kostnadseffektiv massmarknadsmo- dell kan vi alltid konkurrera med pris i alla segment.

– Jag är inte säker på att svenska konsumenter och företag är så prismedvetna som man har varit i exempelvis Frankrike. I Sverige har vi ju en marknad där konkurrensen mycket mer haft fokus på kvalitet än på pris.

Hur mår de svenska operatörerna?

– Egentligen har alla operatörer visat upp fina finansiella tal, även Telia. Det är inte sämre än det var tidigare, snarare tvärtom. Det är snarare hungern på ännu större lönsamhet som driver de här radikala förändringarna.

Ska man vänta sig motsvarande besparingsåtgärder från Telenor och Tre?

– Det är ju det man undrar. Två av fyra storoperatörer har kommunicerat neddragningar på motsvarande 15 procent av sin anställda bas. Det är svårt att veta om Telenor tänker agera liknande eller Tre som i princip aldrig har downsizet som kommer göra det.

Analytikern tror att Tele2:s besparingspaket kommer mer oväntat för branschen än vad motsvarande besked från Telia gjorde.

– När Telias besked kom tror jag konkurrenterna tänkte »Det här är något Telia-specifikt, den nya ledningen tycker att den gamla ledningen styrde bolaget fel och nu försöker man rätta till det« men det Tele2 gör ser ut som mer traditionell optimering.

– Och den typen av process ska ju alltid pågå hos alla företag. Att se över vilka segment och vilka kunder som är mest lönsamma och anpassa sig till affär och kostnadskostym utifrån det. Men jag tror absolut det här sätter griller i huvudet på konkurrenterna. ☛

CONTACT CENTER

Contact center handlar om det moderna kundmötet och de senaste tekniklösningarna som hjälper dig att arbeta mer kundcentrerat.

EXPERTEN OM FRAMTIDENS KONTAKTCENTER:

"SVÅRARE ÄN NÅGONSIN ATT VÄLJA RÄTT AI-LÖSNING"

Företag som överväger att investera i AI-lösningar står inför en ännu större utmaning än för tre år sedan. Det anser Anders Kasberg, som har lång erfarenhet av kontaktcentervärlden.

Text MATS STÅLBRÖST / Foto STOCK.ADOBE.COM

VAD ÄR EGENTLIGEN ett kontaktcenter? Just nu är den frågan mer aktuell än någonsin, eftersom vi ser hur gränserna mellan molnväxlar, kontaktcenter och andra slags plattformar suddas ut allt mer.

Vi bokade ett möte med kontaktcenter-experten Anders Kasberg på Avoki, för att be honom ge sin bild av hur landskapet förändras och vad vi kan förvänta oss av framtidens kontaktcenter.

Det har talats om möjligheterna med artificiell intelligens under flera års tid i kontaktcentersammanhang, och Anders Kasberg anser att det är svårare än någonsin att navigera rätt i ai-djungeln. Utbudet är enormt samtidigt som många kanske vill ta ett helhetsgrepp om ai-tekniken och välja en lösning som används av hela organisationen och inte bara i kontaktcentret.

– På ett sätt var det enklare för tre år sedan, när alla visste hur en bot fungerar och de såg ungefär likadana ut. Sedan dess har det hänt en hel del sa-

ker, framförallt när det gäller stora språkmodeller, vilket helt har förändrat hur vi kan generera svar och föra en dialog, säger Anders Kasberg.

Han berättar att många av Avokis framåtblickande kunder just nu brottas med ai-frågan och hur de ska förhålla sig till tekniken:

– Man vill använda sig av generativ men frågan som många står inför är om man ska använda ett färdigt verktyg eller bygga en egen lösning med de modeller som finns tillgängliga.

Ett annat strategiskt beslut handlar om huruvida man ska välja en ai-lösning som är begränsad till användning inom kontaktcentret – kanske leverantörens egna verktyg – eller om man ska bygga en generisk lösning som kan användas av hela organisationen, oavsett om man sitter i kontaktcenter, på ekonomiavdelningen eller någon annanstans.

Anders Kasberg tror att många kommer att fortsätta använda sig av de verktyg som kontaktcenterleverantörerna tillhandahåller, men på sikt





Om du har ett verktyg som fungerar för alla processer i företaget så finns det ingen anledning att inte inkludera kundservice.

ANDERS KASBERG

ser han att de generiska ai-plattformarna kommer att vinna mark:

– Om du har ett verktyg som fungerar för alla processer i företaget så finns det ingen anledning att inte inkludera kundservice.

Analysera röster i realtid

En-tillämpning som Anders Kasberg lyfter fram som extra intressant är röstanalys, där text eller tal transkriberas för vidare analys med hjälp av artificiell intelligens. Han påminner om att ungefär 70 procent av de inkommande kontakterna till kundservice fortfarande hanteras via telefoni.

– Det är lätt att glömma bort telefonin och tycka att allt är digitalt, men att mer eller mindre i realtid kunna se och analysera vad vi pratar om och vad kunderna efterfrågar ger ett extremt stort värde om man använder det flödet för att bygga assist-funktioner och röstbot-funktioner.

– Men många brottas fortfarande med problemet om man ska använda en generisk lösning eller bygga specifikt och vilken teknikplattform man ska använda. Det finns så många att välja mellan, säger Anders Kasberg.

Kontaktcentermarknaden har vuxit kraftigt under flera års tid och enligt Anders Kasberg har leverantörerna av traditionella växellösningar samtidigt fått se hur marknadspriserna för en vanlig telefoniväxelanknytning markant minskat, räknat i kronor per användare och månad.

När marginalerna krymper ser många aktörer en möjlighet att närma sig den mer lönsamma kontaktcentermarknaden, något som också kan ge positiva effekter för slutanvändaren.

– Det kan vara problematiskt att leva i dubbla världar där du har en lösning för kundservice och en annan lösning för övriga verksamheten. Allt stannar inte i kundservice och ibland måste samtal kopplas vidare, kontaterar Anders Kasberg.

Det kan finnas mycket att vinna om organisationen istället har en gemensam teknisk plattform som låter alla arbeta i samma miljö och enligt Anders Kasberg är det här något som allt fler överväger.

– Om tittar på internationella spelare som Ringcentral och 8*8 så är detta något som de har

erbjudit ganska länge samtidigt som traditionella molnväxelleverantörer som Telavox och Dstny har börjat bygga kontaktcenterlösningar.

En annan aktör som närmat sig kontaktcentermarknaden och vill erbjuda en allt-i-ett-lösning är Microsoft. I deras erbjudande är Teams-telefoni en allt viktigare del samtidigt som man släppt en tilläggsmodul till affärssystemet Dynamics som adderar kontaktcenterfunktionalitet.

Hot för ledande aktörer

Det är för tidigt att säga om den här utvecklingen kan utgöra ett hot för de leverantörer som traditionellt sett är ledande på kontaktcentermarknaden, men som inte levererar en lika heltäckande lösning. Anders Kasberg tror att lite större organisationer, som vill utnyttja tekniken fullt ut, fortfarande kommer att dras till de mer specialiserade leve-



rantörerna medan företag med mindre avancerade krav kanske väljer en enklare lösning.

Flera av de stora aktörerna har för avsikt att bygga en allt-i-ett-kontaktcenterlösning, där all funktionalitet ska finnas på plats redan från början, exempelvis olika-funktioner. Men det som flera saknar är ett avancerat ärendehanteringssystem. Istället förväntas man bygga en integration till ett bakomliggande system.

Trots att dagens och morgondagens kontakt-centerplattformar är laddade med funktionalitet och finesser får man inte glömma att långtifrån alla är villiga att ta till sig möjligheterna. Anders Kasberg berättar att han ibland träffar företag med låg förändringsbenägenhet och där inte mycket har hänt under de senaste 15 åren.

– En del sitter fortfarande och svarar på mejl i Outlook och det är en enorm skillnad mellan

Det kan vara problematiskt att leva i dubbla världar där du har en lösning för kundservice och en annan lösning för övriga verksamheten.

ANDERS KASBERG

företag när det gäller hur man ser på kundtjänstens roll, men framförallt teknikens roll inom kundtjänst. En del är offensiva och vill utvecklas hela tiden medan andra har fastnat i rutiner.

– Många tycker att det är jobbigt med förändringar och det måste finnas en innovationsvilja hos någon person som faktiskt vill och vågar trycka igenom besluten, även om de anställda inte alltid applåderar dem, säger Anders Kasberg. ❏

NU AI-ANALYSERAR LANDSKRONA ALLA TELEFONSAMTAL

”KONTAKTCENTER BLIR EN NATURLIG UTVECKLINGSMOTOR”

Kortare kötider och minskad stress bland medarbetarna i kontaktcentret. Det är några av de positiva sidoeffekterna när Landskrona stad började AI-analysera telefonikanalen. Men målet är att effektivisera hela den kommunala organisationen enligt kontaktcenterchefen Rickard Henningsson.

Text MATS STÅLBRÜST / Foto STOCK.ADOBE.COM

EFTER EN LÅNG planeringsfas drog Landskrona stads kontaktcenter igång AI-analys av inkommande telefonisamtal i början av december förra året. Tanken är att projektet ska löpa under ett år och sedan utvärderas, berättar Rickard Henningsson som är chef för Landskrona stads kontaktcenter.

Under det första året är det endast telefonikanalen som spelas in och AI-analyseras, men eftersom den utgör så mycket som 75 procent av alla ärenden så räcker underlaget gott och väl till för att driva på förändringsarbetet och i slutändan höja servicenivån för medborgarna i Landskrona.

– Vi har ersatt vårt traditionella sätt att samla in statistik, NKI-svar och utvecklingsdata och gått över till enbart samtalsanalys. Jag har valt att utveckla där det gör störst skillnad, förklarar Rickard Henningsson.

– Så här jobbar de allra flesta kommuner och vi har tidigare använt detta till vår statistikrapport. När vi nu har gått över till att genomföra samtalsanalysen med AI så ser jag att vi har samlat detta i ett och samma verktyg.

Avvecklat två tidigare lösningar

Landskrona stads kontaktcenter har avvecklat två av de lösningar som tidigare användes för att samla in statistik. Dels en modul i kontaktcenterplattformen Puzzel och dels plattformen för att mäta NKI (nöjd-kund-index). Genom att avveckla dessa slipper

medarbetarna i kontaktcentret vissa manuella arbetsmoment, samtidigt som medborgarna inte behöver svara på frågor om hur nöjda de är med hanteringen av ärendet.

Genom att AI-analysera telefonsamtalen hoppas Landskrona kunna uppnå flera positiva effekter, både på kort och lång sikt. När det gäller den långsiktiga nyttan så ser man möjligheter att kartlägga återkommande frågeställningar och identifiera processer i hela den kommunala organisationen som kan förbättras. De insikter man bygger upp kan användas som underlag för att utveckla tjänsteutbudet och den service som medborgarna erbjuds.

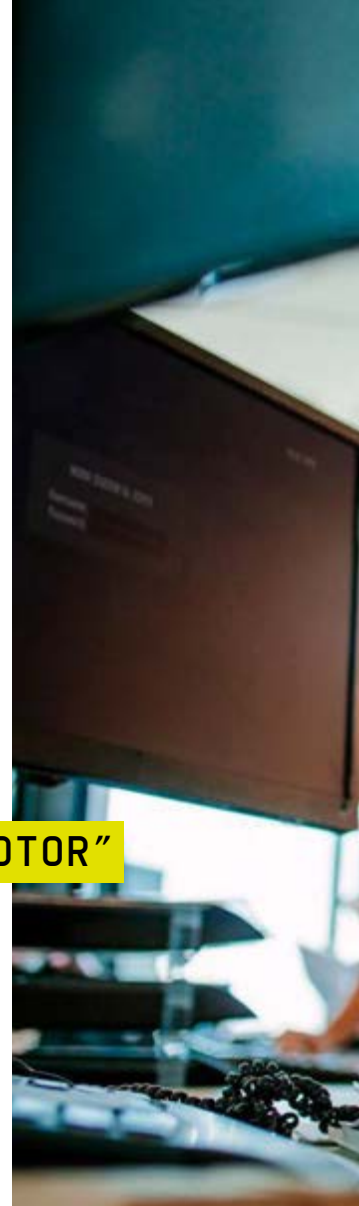
Ligger steget föra andra kommuner

Det finns ytterligare några kommuner i Sverige som arbetar med AI-baserad samtalsanalys, men Landskrona ligger i dagsläget steget före andra enligt Rickard Henningsson.

– Jag tror inte att någon annan kommun har gjort det vi gör hela vägen, men det ska sägas att det finns många andra kommuner som kan ge goda exempel på hur samtalsanalys appliceras på delar av verksamheten.

Rickard Henningsson berättar att alla som ringar in till kommunen ges möjlighet att välja – med hjälp av ett knappval – om deras samtal inte ska spelas in, men de allra flesta ger sitt medgivande.

Ljudfilerna lagras i den kontaktcenterplattform som Landskrona stad använder sig av, Puzzel, och





Rickard Henningsson
är chef för Landskrona
stads kontaktocenter.

överförs sedan inom 24 timmar till det företag som sköter själva AI-analysen, Parlametric. En viktig del i denna process är att alla samtal anonymiseras innan AI-analysen tar vid, vilket innebär att alla eventuella personuppgifter raderas.

Kan stoppa pågående inspelning

Dessutom kan medarbetarna i kontaktocketret välja att stoppa inspelningen av ett pågående samtal, detta i de fall där innehållet omfattas av sekretess eller riskerar att innehålla känsliga personuppgifter. För dessa beslut ges inget stöd av teknikplattformen, utan det är ett beslut som handläggaren själv tar, och för att det ska bli så bra som möjligt har medarbetarna utbildats av Landskrona stads egen jurist.

– Jag valde att spela in allt men mina medarbetare har fått utbildningen och förtroendet att avgöra om det är lämpligt att spela in samtalet utifrån den utbildning de har fått och den rutin de kommer att få i sitt dagliga arbete.

Just nu arbetar man enligt principen att man hellre faller än friar när det gäller potentiellt känsliga inspelningar. Om medarbetaren är det minst osäker så ska inspelningen stängas av. Dessutom kommer man att ha uppföljande utbildningstillfällen varje kvartal, där man diskuterar exempel från verkligheten så att man skapar en samsyn



och en jämnare kvalitet på det material som ska AI-analyseras.

Juridiken var en viktig och avgörande del av Landskronas AI-projekt. Även om leverantören Parlometric hade erfarenhet och kunskap att dela med sig av så är det ofta svårt för en kommersiell aktör att ha full koll på den kommunala juridiken enligt Rickard Henningsson.

– Bedömningarna skiljer sig mycket åt när det gäller hur vi applicerar GDPR och rättslig grund, men jag har fått stor hjälp från kommunens egen jurist som har varit en klippa i detta arbete. Det har varit nyckeln till att korta ner vägen från idé till verklighet.

Nytta av nätverk med andra kommuner

Rickard Henningsson beskriver hur man gjort ett grundligt arbete med att ta fram den DPIA, Data Protection Impact Assessment, som krävs för att bedöma de risker som kan uppstå i hanteringen av personuppgifter.

Här har han dragit nytta av det nätverk med andra kommunala kontaktcenter som han byggt upp under lång tid och Landskronas DPIA har sin grund i den DPIA som Ale kommun tog fram under fjolåret.

– Det innebär att kanske 40 procent av vår DPIA var färdig från start, men sedan har den anpassats

och arbetats om rejält. Inte minst eftersom vi har delat upp behandlingarna på två olika rättsliga grunder. Om man ska göra det här helt själv från grunden så har man en lång väg att gå.

Rickard Henningsson berättar att han är i kontakt med andra kommuner mer eller mindre dagligen och att han har delat med sig av Landskronas underlag till 25–30 andra som är på god väg att själva starta sina projekt.

Uppföljning för att säkerställa kvalitet

Även om man gjort ett grundligt arbete så krävs det uppföljning nu när AI-projektet är i skarp drift. Under det kommande året kommer man att genomföra stickprover för att säkerställa att anonymiseringsmotorn håller den kvalitet som utlovats och avlägsnar alla personuppgifter.

När samtalen har anonymiserats, transkriberats till text och genomgått en analys skickas en presentation som kontaktcenterchefen, alla medarbetare och hela den kommunala organisationen kan ta del av. För kontaktcenters del är det hela en tekniskt okomplicerad process:

– Jag gör inget tekniskt sett i samband med statistikvisualiseringen. Jag har ställt krav och förändringsfrågor till Parlometric om vad jag vill se och hur det ska kombineras och så får jag fram

Vi vill flytta fokus från kontaktcenters verksamhet och försöka hjälpa organisationen i stort.

RICKARD HENNINGSSON

det. Om det går naturligtvis – men jag har inte fått nej hittills, berättar Rickard Henningsson.

Även om kostnaden för själva AI-tjänsten inte har varit särskilt stor, så har man fått lägga många arbetstimmar inom Landskrona stad för att ro lösningen i hamn:

– Det är ett stort arbete att nå fram juridiskt och även förankringsmässigt inom organisationen. Främst på arbetsplatsen naturligtvis, men också i den fackliga organisationen. Här måste man ha klart för sig vad man ska göra och förankra det tydligt i ett tidigt skede.

Kan redan se vissa analys-resultat

Även om AI-analysen endast har rullat i några månader när Techtidningen talar med Rickard Henningsson kan han redan se vissa resultat.

– Vi har en realtidsrapportering som naturligtvis hjälper oss i planeringen från dag till dag, men när det gäller det långsiktiga resultatet, där vi fokuserar på varför man ringer snarare än att man ringer, har vi inte riktigt fått svar ännu. Det får ta lite tid, eftersom vi måste ackumulera data.

Men analysen möjliggör redan nu att man kan identifiera organisatoriska skillnader och skillnader i hur medarbetarna uppträder. Man kan till exempel se vilka medarbetare som i större utsträckning än andra når fram till ett positivt avslut.

Enskilda medarbetare får tillgång till analysresultaten från deras arbete om de så önskar, men den information som går ut till hela organisationen, ackumuleras på gruppnivå.

– Vi har också ett nytt mått som kallas kund-ansträngning och som jag valt att fokusera mycket på. Det tycker jag är bäst på att identifiera problem utanför kontaktcenter, men som finns i organisationen Landskrona. Och det är här vi kommer att se den stora vinsten på lång sikt.

Rickard Henningsson menar att den traditionella metoden att mäta NKI dras med flera brister, inte minst eftersom det är en subjektiv bedömning av medarbetarens bemötande och lösningsfokus.

– Vi vill flytta fokus från kontaktcenters verksamhet och försöka hjälpa organisationen i stort. Den AI-analys vi nu börjat använda är rent objektiv och tittar på vilka ord man använder utifrån olika verksamhetsområden, hur ofta man använder dem och vilket tonläge man har. Då blir det mycket tydligare var någonstans vi behöver göra förbättringar.

Bortsett från de djupare insikter som AI-analysen ger upphov till så följer också en rad positiva sideeffekter, bland annat i form av kortare kötider när man ringer kontaktcenter. Medborgarna behöver heller inte lyssna på information om

NKI-undersökningen och slipper knappvalsfunktionen. Däremot ges man möjligheten att trycka »9« för att tacka nej till inspelning av samtalet.

– Vi har kortat ner vår inledning, alltså innan du faktiskt får prata med en servicehandläggare, med nästan tio sekunder. Det leder i sin tur till att våra köer upplevs som extremt korta.

Man har också styrt om alla telefonsamtal till en huvudkö, från att tidigare ha låtit medborgarna själva välja mellan två olika köer. Det har lett till att färre samtal kopplas om och att man slipper tidsödande dubbelhantering.

– Tidigare hade vi en kopplingsprocent på 40 procent men inför samtalsanalysprojektet utbildade jag min personal i de frågor som kopplades flest gånger internt. Nu ackumuleras det inte lika mycket interna köer och vi får positiv feedback om att det går snabbare att få service, säger Rickard Henningsson.

Medarbetarna i kontaktcentret har också reagerat positivt på förändringarna. När de slipper fler administrativa moment som tidigare ingick i hanteringen av telefonsamtal minskar stressen samtidigt som de får möjlighet att leverera bättre service i andra kanaler.

– Det är en strömlinjeformad process i mycket större utsträckning, där man fokuserar på medarbetarens kompetens snarare än administrativa småsysslor runt omkring.

Om ett knappt år är det dags att utvärdera första fasen av projektet och eventuellt gå vidare med AI-analys även av den bemannade chattkanalen. Rickard Henningsson ser goda möjligheter att enkelt inhämta samtycke till AI-analysen i chatten.

– I chatten kan vi bygga in en knapp: »godkänner du att den här dialogen sparas och analyseras för verksamhetsutveckling?«. Så det ser vi som en naturlig väg framåt, däremot tycker jag att e-post är problematisk och svårare utifrån ett samtyckesperspektiv.

Ser stora möjligheter för organisationen

Oavsett vilka kanaler som AI-analyseras så ser Rickard Henningsson stora möjligheter att i ännu högre grad kunna göra kontaktcenter till en utvecklingsmotor som hela den kommunala organisationen kan dra nytta av.

– Svenska kontaktcenter har generellt en tendens att utvärdera sig själva i så stor utsträckning att man försöker rättfärdiga sin egen existens. Jag tror vi behöver lyfta blicken och inse att vi är en del av organisationens många processer och att leta fel i processens början är inte alltid rätt. Lösningen ligger inte alltid hos kontaktcenter men det kan vara kontaktcenters roll att visa vägen framåt.

Han menar att kontaktcenter har en unik inblick i den spretiga och omfattande kommunala organisationen och att det är dess uppgift att hjälpa andra att identifiera processer som kan förbättras.

– Det gör vi inte genom att utvärdera oss själva på hur bra vi är på service och hur engagerade vi är. Naturligtvis ska vi vara engagerade och ge ett exceptionellt bemötande men vi måste se bortom det också. Vi måste gå vidare och bli en naturlig utvecklingsmotor åt staden. ☛

PUZZELS VD OM UPPKÖPEN

”Våra kunder vill ha en one-stop-shop”

Kontaktcenterleverantören har tjänat in flera års utvecklingsarbete genom att förvärva avancerad ai-teknik. Det berättar Puzzels vd Frederic Laziou för Tectidningen.



Frederic Laziou,
vd Puzzel.

Text MATS STÅLBRÖST / Foto STOCK.ADOBE.COM

U TVECKLINGEN GÅR SNABBT i kontaktcentervärlden, inte minst när det gäller användningen av ai-teknik och framför allt generativ artificiell intelligens. Norska Puzzel har valt en väg där man förvärvar andra företag som tagit fram avancerade ai-lösningar, detta för att få ett försprång på marknaden.

– är inte längre bara ett buzz word utan något som är här för att stanna, men det gäller att fokusera på de användningsområden som faktiskt levererar värde åt kunderna, säger Frederic Laziou, som är vd på Puzzel sedan början av 2021.

– Historiskt sett har vi haft partnerskap inom ai och konversationell ai, men jag anser att vi har kommit till en punkt i vår teknikhistoria där vi själva måste äga den expertisen och kunskapen.

Genom att förvärva-teknik som utvecklats av andra företag räknar Puzzel med att spara in flera år av utvecklingsarbete. Men det handlar inte bara om färdiga tekniklösningar – de företag som förvärvats, som Capturi och Supwiz, integreras också i Puzzels organisation, vilket ger ett välbehövligt tillskott av medarbetare med rätt kompetens.

Förvärvet av Supwiz har redan resulterat i att Puzzel släppt en ny chattbot som är helt integrerad i deras plattform och enligt Puzzels vd innebär det flera fördelar för användarna.

– Vår approach är en hybrid chattbot som bygger både på traditionell

samtidigt som vi tar in generativ. Det är väldigt viktigt att ha ett stort fokus på säkerhet, compliance och »guard railing«.

Ett tecken på att man är på rätt väg är det dataetikpris som Supwiz nyligen tilldelades i Danmark, där ett företag som agerar förebild inom etisk och ansvarsfull dataanvändning lyfts fram.

Plattform för kundupplevelser

Frederic Laziou berättar att kontaktcentervärlden snurrar på i ett rasande högt tempo just nu och vi kan förvänta oss ytterligare konsolideringar på marknaden, samtidigt som fler spelare närmar sig kontaktcentermarknaden, inte minst från crm-sidan, men även när det gäller UCaaS-leverantörerna.

Puzzel strävar efter att utöka sitt kontaktcentererbjudande för att bli mer av en komplett customer experience-plattform. Frederic Laziou talar allt oftare om Puzzel som en leverantör av en plattform som skapar kundupplevelser, snarare än bara en kontaktcenterlösning, och här menar han att tekniken kommer att vara avgörande på tre viktiga områden:

– spelar en stor roll inom automatisering, med chattbotar och röstbotar, men också för augmentation där agenterna förses med superkrafter med hjälp av teknik. Den sista punkten är analys och insights, där vi kan hjälpa våra kunder att förstå vad som händer i kundmötet och ge bättre

insikter i vad agenterna säger och hur de beter sig.

Som exempel på hur förbättrade analysmöjligheter kan hjälpa Puzzels kunder nämner Frederic Laziou möjligheten att se hur en stor marknadsföringskampanj tas emot av marknaden, eller vilka ärendetyper som stjälar mest av agenternas arbetstid.

Han lyfter också möjligheterna för kontaktcenterchefer att få ett bättre underlag för att coacha medarbetarna. Puzzels senaste företagsförvärv, Capturi, erbjuder just en sådan lösning för ai-genererad röstanalys, som kan leverera insikter i realtid, istället för att kontaktcenterchefen behöver lyssna på inspelningar av kundsamtal.

Puzzel-vd:n är övertygad om att de mänskliga medarbetarna i kontaktcentret inte kommer att ersättas när ai-tekniken vinner mark. Däremot kommer tekniken hjälpa dem att bli mer effektiva. Han berättar också om att kunderna i allt högre utsträckning eftersöker en »one-stop-shop«, där all funktionalitet ryms i en och samma plattform, snarare än att man söker en lösning där exempelvis en chattbot ligger i en separat silo.

– Denna integration ger många fördelar till våra kunder eftersom de kan automatisera där det går men samtidigt tillföra mänsklig empati när det är riktigt viktigt.

Samtidigt som-tekniken blir allt viktigare fortsätter telefoni att vara den viktigaste kanalen i kontakt-



centret, inte minst när det handlar om komplicerade eller känsliga kundärenden. Men här blir, enligt Fredric Laziou, ett viktigt verktyg för att filtrera ärenden och slussa dem vidare till rätt agent.

Arbeta mer utåtriktat

Användning av teknik gör också att tid frigörs för agenterna. Här ser Puzzels vd möjligheter för dem att arbeta mer utåtriktat, outbound, och inte bara med inkommande kundärenden. Det behöver inte nödvändigtvis handla om ren försäljning utan om att agenterna blir mer av märkesambassadörer som bygger varumärket och bidrar till att minska kundbortfallet.

Fredric Laziou ser också workforce management som en allt viktigare del av Puzzels helhetserbjudande, och han återkommer återigen till önskemålen om att man ska bli en one-stop-shop.

– Med en helhetslösning kan man skapa hög kundnöjdhet samtidigt som man fokuserar på att göra medarbetar-

na mer nöjda. Vi får inte glömma att en stor kostnadsdrivare hos våra kunder är en hög personalomsättning och med den senaste tekniken kan man ta bort de repetitiva arbetsuppgifterna som upplevs som trista och tråkiga.

Just kostnadskontroll är något som Puzzel stöter på i många av sina kunddialoger och enligt Fredric Laziou känner så gott som alla hög press när det gäller kostnader och lönsamhet. Många har krav på sig att leverera mer till samma budget och kanske till och med mer med en mindre kundservicebudget.

Puzzel växer med omkring 20 procent på årsbasis och de senaste åren har man utökat verksamheten i flera europeiska länder, som Storbritannien och Nederländerna. Men det är fortfarande mindre och mellanstora företag med lokal anknytning som utgör den viktigaste kundbasen, snarare än de globala jättarna.

– Våra kunder är lokala varumärken som har en lokal kundbas, vilket innebär mid-marknet till vad jag kallar för local enterprise. Det kan vara ett

stort försäkringsbolag som är störst i Norden, men som inte är globala.

När det gäller framtiden för Puzzel betonar Fredric Laziou vikten av att bygga en verksamhet med innovationsmuskler och som kan planera flera år in i framtiden.

– Den tekniska utvecklingen går jättefort och det är ingen av oss som vill bli som Gula sidorna. Men vi tillhör inte längre telekombranschen, utan erbjuder en customer experience-lösning. Och idag vill alla bolag differentiera sig genom att kunna erbjuda bättre customer experience.

Han ser också flera andra möjligheter för Puzzel framöver:

– Vi har fortfarande kunder där ai-tekniken är helt ny och det innebär en enorm möjlighet. En annan möjlighet är att 50 procent av marknaden fortfarande sitter med gammal teknik i form av en onprem-lösning. Det är jättespännande att kunna vara med och driva en cloudfiering av marknaden, vilket kommer att leda till bättre kundupplevelser i slutändan, förklarar Fredric Laziou. ■

AI – från »buzzword« till verklig affärsnytta

Som beslutsfattare inom kundservice har du säkert redan hört att AI är ett måste för att hålla dig relevant. Men vilka är de verkliga anledningarna? I den här krönikan diskuterar Lina Bjelkmar, VD på Indicate me, just det.



LINA BJELKMAR är vd på Indicate Me och återkommande krönikör i Techtidningen.

GENERATIV AI VÄCKER stor nyfikenhet genom de möjligheter tekniken erbjuder, men den medför även utmaningar för vissa företag, särskilt kring säkerhet. Medan vissa organisationer snabbt har integrerat AI i sina processer och ser resultat, väljer andra en mer försiktig och gradvis implementering. Trots skillnaderna i tempo är det tydligt att fördelarna med AI i kundservice – från effektivisering till förbättrad kundupplevelse – är svåra att ignorera.

Låt mig vara ärlig – AI är inte längre »nice to have«. Det är ett måste för att förbli konkurrenskraftig. Framtidens kundservice kommer att integrera AI i varje del, från chattbotar till självständiga autonoma AI-agenter som samarbetar för att automatisera hela arbetsflöden.

En snabb framtidsbild: Vi går mot en framtid där du kommer att ha din egen privata AI-agent som hjälper dig med allt från att boka resor och handla till att utföra komplexa beställningar. Samtidigt finns det autonoma AI-agenter på andra sidan som hanterar och löser dessa uppgifter. Denna typ av samspel mellan AI-system skapar en effektivitet som inte bara är önskvärd – den blir snart

Vi går mot en framtid där du kommer att ha din egen privata AI-agent som hjälper dig med allt från att boka resor och handla till att utföra komplexa beställningar.

standard och omdefinierar hur vi lever och arbetar. Deloitte förutspår att 25 procent av företag som använder generativ AI kommer att implementera autonoma AI-agenter under 2025, med en ökning till 50 procent år 2027.

Från hype till verklig affärsnytta

Redan i år förespår forskare att detta kommer att bli året då AI går från att vara ett »buzzword« eller »hype« till att ge verklig affärsnytta. På Indicate me har vi redan sett AI:s enorma potential. Företag som anammat våra AI-tjänster har redan börjat se mätbara resultat: snabbare onboarding, färre manuella arbetsuppgifter och ökad kundnöjdhet. Resultaten talar för sig själva.

Om ditt företag inte redan arbetar med AI, riskerar ni att bli omsprungna av konkurrenterna. IBM:s senaste rapport visar dessutom att AI-kompetens snart kommer att vara lika viktig som datorkunskap en gång var. Genom att börja implementera AI-teknologi internt skapas inte bara nya möjligheter att effektivisera verksamheten, utan även en möjlighet att bygga upp den nödvändiga AI-kompetensen inom företaget. Det är genom ett aktivt användande som förståelsen ökar.

Kundservice som insiktshub

»Kundservice är hjärtat i vår organisation.« Denna mening har aldrig varit mer sann. Med AI får vi en ny syn på kundservice som en insiktshub.

Om vi tittar tillbaka har kundservice traditionellt mätts på

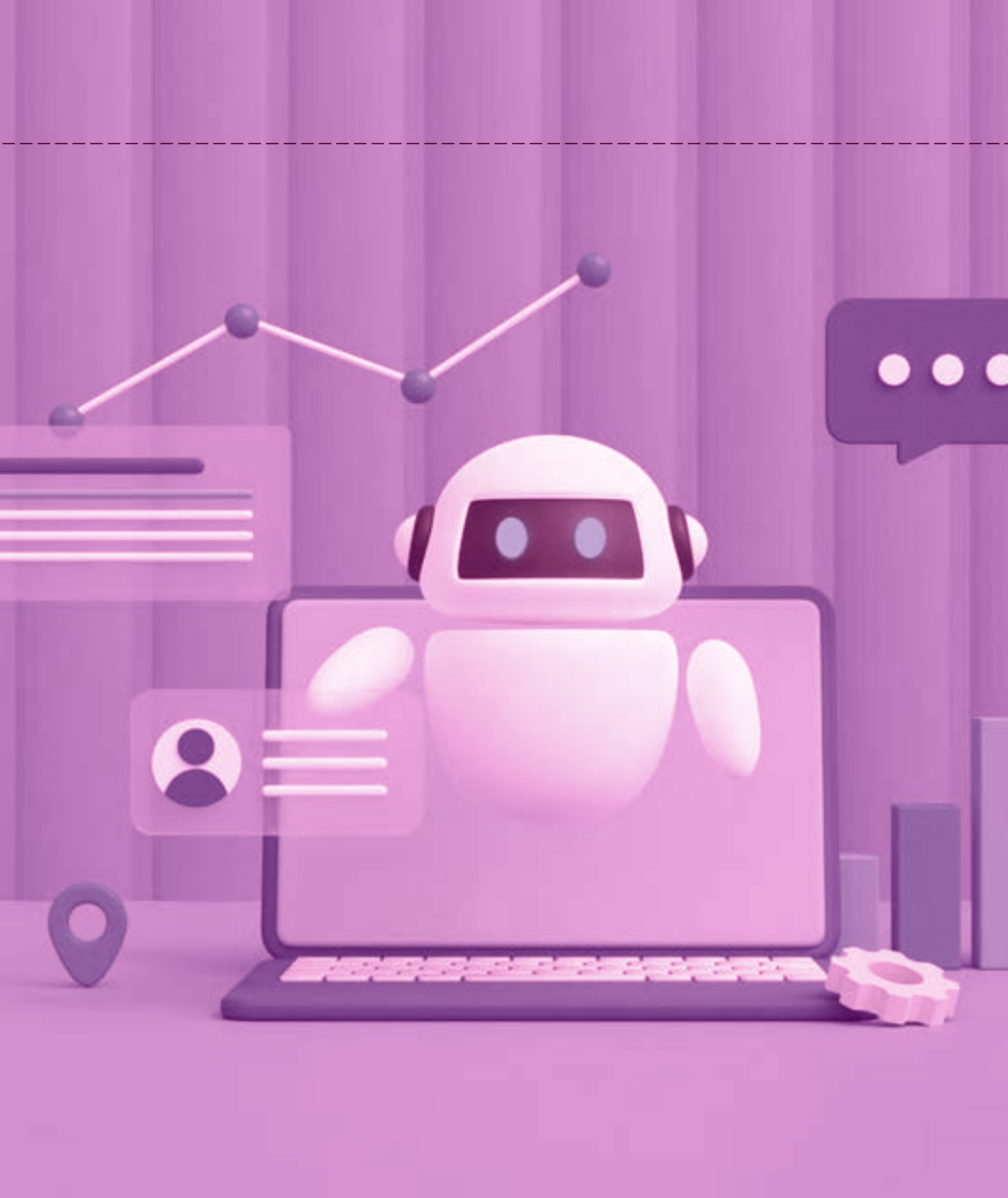
AI-kompetens kommer snart att vara lika viktig som datorkunskap en gång var.

nyckeltal som inte engagerar andra avdelningar eller speglar kundernas verkliga behov. AI förvandlar detta mönster genom att ge oss insikter som tidigare var svårfångade. Vad säger kunderna egentligen om din senaste kampanj? Vilka produkter skapar missnöje? Dessa frågor kan nu fångas upp och analyseras av AI. Detta är inte bara statistik – det är handlingsbar information som kan förändra hur ditt företag agerar.

I kundservice finns kundernas röst, och det är här vi kan hämta insikterna som styr hela verksamheten framåt. Kundservice har alltid varit i kontakt med verkligheten – kundernas problem, behov och feedback – men nu kan dessa insikter struktureras och användas strategiskt i hela organisationen.

AI har lyft kundservice till en central plats i organisationen. Plötsligt är avdelningar som marknadsföring och produktutveckling beroende av de insikter som bara kundservice kan leverera. En enkel ändring i kommunikationen kan göra stor skillnad när AI visar vad kunderna verkligen gillar och ogillar.

Tänk dig kundservice som ett förstoringsglas i AI:s händer. Ju



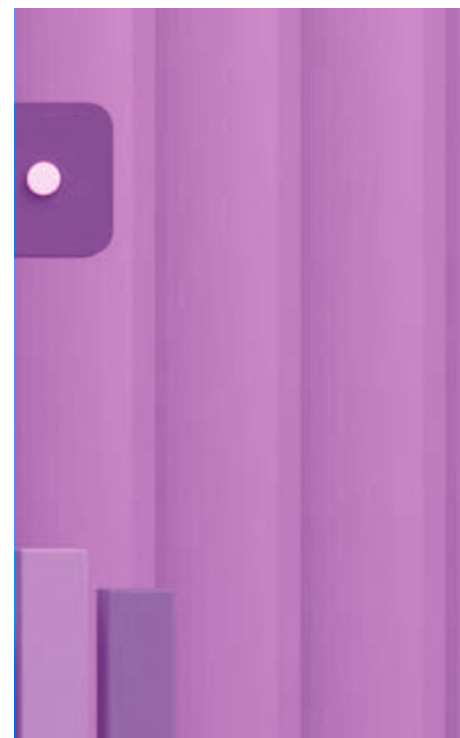
mer data som AI analyserar, desto skarpare och tydligare blir bilden av dina kunders verkliga behov. Detta verktyg hjälper inte bara kundservice att upptäcka dolda detaljer, utan förstorar även insikterna för hela organisationen.

Alla har ett ansvar

Det är inte bara en fråga om teknik, utan om ledarskap. Som beslutsfattare har vi ett ansvar att bygga kunskap och fatta strategiska beslut kring AI. Det handlar om att skapa förutsättningar för en framtid där svenska företag inte bara hänger med, utan också konkurrerar på en global marknad.

Det handlar om att skapa förutsättningar för en framtid där svenska företag inte bara hänger med, utan också konkurrerar på en global marknad.

vi i Sverige accelerera våra insatser för att inte hamna långt efter. Att börja med AI handlar inte bara om att hänga med – det handlar om att leda och vända trenden. 🚀



5 ANLEDNINGAR:

Därför är AI ett måste för att förbli konkurrenskraftig

1. EFFEKTIVISERING OCH KUNDUPPLEVELSE

AI gör det möjligt att automatisera processer och öka kundnöjdheten.

2. STRATEGISKA INSIKTER

AI ger handlingsbar data som hjälper organisationer att förstå och reagera på kundernas verkliga behov.

3. KONKURRENSHOT

Företag som inte implementerar AI riskerar att hamna på efterkälken.

4. FRAMTIDA KOMPETENSKRAV

AI-kompetens kommer snart att vara lika avgörande som datorkunskap en gång var. För att öka AI-kompetensen måste man börja nyttja AI.

5. GLOBAL UTVECKLING

Sverige måste accelerera sitt AI-arbete för att hålla jämna steg med andra länder. Oavsett om ditt företag agerar på en global marknad eller inte, kommer dina kunders förväntningar att öka.

5G 5G

Nya trenden

"HAR ETT ANTAL KUNDMÖTEN OM EDGE VARJE VECKA"

Det våras för edge. Åtminstone om man ska tro Malina Borg Sigg på Telenor och Andreas Bergqvist på Red Hat. Vi har pratat med dem om bolagens samarbete, marknadstrender samt möjligheterna med edge och avancerade 5g-tjänster.



Text GABRIEL NILSSON / Illustration FREDRIK LUNDELL

FÖR TVÅ ÅR sedan som en del av forskningsprojektet TeCoSA startade Telenor upp en regional edge-cloud-instans i Stockholm tillsammans med Intel och Red Hat. Nu har operatören fördjupat samarbetet med Red Hat.

– När vi ska erbjuda avancerade 5g-tjänster i form av låga svarstider, garanterade hastigheter och bandbredd till våra kunder ställer det nya komplexa krav på vår operativa modell. För att

lyckas tillhandahålla det och skala på ett effektivt sätt behövs någon som kan sy ihop lösningen och i det arbetet blir Red Hat en viktig partner, säger Malina Borg Sigg.

För Red Hat har telekomsektorn de senaste åren kommit att bli en viktig vertikal.

– Det är en av våra viktigare sektorer, och på många sätt stommen i det vi gör. Telekombolagen ligger ofta i framkant, som med edge, och det kommer kunna tillämpas utanför branschen också,



Andreas Bergqvist
och Malina Borg Sigg.



säger Andreas Bergqvist som är AI-specialist på Red Hat och fortsätter:

– Det är poängen med sättet vi jobbar på. Vi försöker återanvända allt, inklusive kod och hela upplägget kring open source. Man lär sig och använder det man lärt sig på nästa ställe.

Märker ni ett stort intresse för edge?

– Ja, jag överdriver inte om jag säger att jag varje vecka har ett antal kundmöten bara om edge. Det är väldigt attraktivt för många att få tillgång till data-källor mycket närmare där sakerna händer. Vi ser ett stort intresse både på fabriks- och logistikområdet.

Det har pratats om edge i flera år. Ändå har tekniken ännu inte slagit igenom på bred front.

– En kommersiell utmaning är att kunderna vi träffar definierar edge som en lokal server, i enheten eller som sin egen on-prem-infrastruktur, säger Malina Borg Sigg och fortsätter:

– Men från mitt perspektiv så kommer 5g med en ny disruptiv infrastruktur som kommer vara framtidens digitala plattform för innovation där mobilitet, låga svarstider och hög nätprestanda är avgörande krav. Det upplever jag att kunderna inte riktigt har förstått än men där vi som operatörer tillsammans med partners har ett jättearbete att göra med att faktiskt förklara möjligheterna och tillsammans med kunderna skapa förståelse kring vilka innovationer som skapar värde.

För att edge ska bli skalbart tror Telenors 5g-expert att kopplingen till de avancerade 5g-förmågorna blir en nyckel.

– Vi befinner oss fortfarande i en tidig fas när det gäller att nå rätt beslutsfattare hos våra kunder. Det är en spännande utmaning, där vi samtidigt har gjort stora investeringar i 5g och ser fram emot att skapa värde för våra kunder. Vi arbetar aktivt för att hjälpa dem att upptäcka och förstå de många möjligheter som 5g kan erbjuda.

– Marknadens mognad och kundernas behov är avgörande för att vi ska kunna ta nästa steg med stora investeringar. Det är därför samarbeten, som det vi har med Red Hat, spelar en så viktig roll. Tillsammans kan vi identifiera och skapa värden som kunderna verkligen behöver, och bygga den infrastruktur som gör det möjligt att leverera dessa lösningar på ett hållbart och effektivt sätt.

Andreas Bergqvist håller med om att kund-dialogerna kommer behöva förändras.

– Regionala edge-lösningar som hostas av telekombolag löser ganska många svåra frågor som marknaden brottas med idag. Om du tar till exempel en självkörande bil och kanske någon som sätter upp sensorer i en korsning. Då är det två olika aktörer. Men man vet att den här bilen kanske är beroende av information från de här sensorerna som den andra aktören tillhandahåller. Och det där kan vara ganska svårt.

På vilket sätt?

– Hur har man en garanti i det där om den här bilen rör sig bland olika sensorer? Man kan inte räkna med att alla sensorer har samma leverantör eller samma tjänst och det gör situationen ganska komplex.

Därför behövs regional edge computing.

– För områden som nyttjar AI eller ML, vill att enheterna ska bli små så vi kan ha dem på oss och

En kommersiell utmaning är att kunderna vi träffar definierar edge som en lokal server.

MALINA BORG SIGG

få bättre batteritid i vertikaler som exempelvis avancerad trafikövervakning, automatisering av samverkande system som drönare och polis, video i HD, gaming eller nya arenaupplevelser är starkt beroende av mobilnätet eftersom de rör sig ute i världen och central tillgänglig datorkraft nära användaren. För startups gör behovet av processorer i varje enhet det svårt att komma igång på grund av höga investeringskostnader där en as-a-service-modell på vårt robusta nät kommer skapa bred tillgänglighet och förhoppningsvis skala svenska tech-bolag med fina innovativa lösningar där både AI och 5g samverkar.

Vad kommer 6g innebära för den här utvecklingen?

– Om vi räknar med att vi lyckas med agendan kopplat till 5g med att enheterna blir mindre, mer compute sker i nätet, mer samverkande system, mer uppkopplade lösningar för säkerhet, effektiva trafikflöden, mer hållbara lösningar och så vidare kommer 6g egentligen bara skala upp det.

Men det återstår en del hinder.

– Kunderna undrar fortfarande vad de ska ha 5g till. De har 5g i sina telefoner men tjänsterna i telefonerna har inte utvecklats för 5g ännu eftersom vi är mitt i utrollningen. Men det jobbar ju Apple, Samsung och de andra på nu.

– När konsumentensida förstår möjligheterna kommer det ta fart. Du kanske är gamer och kommer köpa superhög bandbredd och superlåg svarstid över helgen när du ska spela med dina kompisar och så vidare.

Och för B2B-kunder?

– Någonstans måste det finnas en mogen marknad och betalningsvilja innan man gör nya jätteinvesteringar. Vi har gjort den största investeringen någonsin i 5g och samtidigt som kunderna frågar sig vad de ska ha 5g till. Det är därför sådana här samarbeten som det vi har med Red Hat blir så viktigt. Där vi börjar med värdet vi vill skapa för kunderna och sen vilken infrastruktur som behövs för att vi ska kunna leverera det ofta ihop med fler leverantörer och partners.

Andreas Bergqvist ser paralleller med de senaste årens AI-utveckling:

– Marknaden följer inte med förrän användningsområdena är tydliga och när det gäller ai har industrins massiva investeringar varit en osäker investering. Vi befinner oss fortfarande i de tidiga stadierna, där investeringar görs utifrån löftet om ai snarare än dess faktiska värde. Det som Telenor och Red Hat visar tillsammans är potentialen hos ai – särskilt när det kombineras med andra framväxande teknologier som 5g, API-drivna nätverk, hybridmoln och edge computing – att lösa verkliga problem och skapa möjligheter, med konkreta effekter för både affärslivet och samhället. ■



AWS-CHEFEN OM FRAMTIDEN FÖR MOLNET

Hjälper Europa att bli mer konkurrenskraftigt

Text EMMY WESTLING / Illustration FREDRIK LUNDELL

Europeiska bolag uppvisar en aldrig tidigare skådad hunger för molntjänster enligt Kellen O’Conner, verksamhetschef för Amazon Web Services i Nordeuropa. I en intervju med Tech tidningen berättar han om de senaste molntrenderna och ger sina bästa råd till it-chefer som tycker att molnnotan är för hög.

V

ÄRLDENS STÖRSTA MOLNHÄNDELSE. Så beskriver Amazon Web Services, AWS, konferensen Re: invent som varje år arrangeras i Las Vegas, Nevada.

Konferensen har temat generativ AI och samlar tiotusentals molnexperter, teknikföretag, partner och teknikfantaster från hela världen.

Kellen O'Conner, verksamhetschef över AWS nordeuropeiska verksamhet, är vanligtvis stationerad i Stockholm, men har tagit sig till Las Vegas för att delta på konferensen. Det är december 2024 och Techtidningen möter honom på plats i Las Vegas under en av konferensens sista dagar. Kellen O'Conner förklarar att han är relativt ny på sin post som verksamhetschef, men att han har arbetat inom bolaget sedan 2008. Först på moderbolaget Amazon, och därefter på AWS sedan drygt sex år tillbaka.

Under eventet har AWS löpande lanserat nya molnbaserade tjänster, system och verktyg som syftar till att underlätta och effektivisera för deras kunder. Det handlar om allt från nya AI-chipp för mer effektiv datahantering och funktioner för att undvika AI-hallucinationer, till mer effektiva molnplattformar och digitala system för att påskynda organisationers hållbarhetsarbete.

Det är med andra ord tydligt att utvecklingen när det kommer till molntjänster går snabbt framåt, och enligt Kellen O'Conner växer intresset bland europeiska aktörer i raketfart.

– Vi ser en hög aptit när det kommer till att använda molntjänster, som har blivit ett stort tema

över hela Europa. Vi hör det från kommersiella organisationer, men också från regeringar och EU, säger han.

Amazon är pionjärer när det kommer till molntjänster. 2002 lanserade företaget en av de första molntjänsterna i syfte att effektivisera sin egen verksamhet. Lanseringen blev framgångsrik och banade väg till att företaget 2006 började bjuda in andra företag att använda deras datorer mot betalning, vilket blev starten för AWS. Kort därefter följer även Google och Microsoft efter med liknande tjänster, och de tre bolagen är idag de största inom molninfrastruktur.

Vad är det som gör er unika?

– Att vi är pionjärerna. Andra bolag kom inte in på marknaden lika snabbt, och kunde därmed inte svara på kundernas behov i samma utsträckning. Det har gett oss en ledande position. Jag hör hela tiden från kunder att de uppskattar volymen, bredden och kapaciteten i våra tjänster. Vi har också snabbast takt när det kommer till innovation, samtidigt som vi ligger längst fram vad gäller datasäkerhet, säger Kellen O'Conner.

Den andra trenden som Kellen O'Conner lyfter är AI och maskininlärning, där han menar att intresset ökar i samma snabba takt som för molntjänster. Även här menar Kellen O'Conner att Amazon var tidigt ute. Han berättar att det började med personinlärning på bolagets hemsida, och att det därefter snabbt utvecklades med robotar i butikerna och röstigenkänning. Sedan 2020 erbjuder



Kellen O'Conner,
verksamhetschef för
Amazon Web Services
i Nordeuropa.

” Samma verktyg som kan sänka kostnaderna för ett företag, kan innebära ökade kostnader för ett annat.

KELLEN O'CONNOR



AWS AI- och maskininlärningstjänster i stor skala för att hjälpa företag och utvecklare med allt från att bygga enkla modeller till att köra avancerade, storskaliga djupinlärningsapplikationer.

– AI växer väldigt mycket just nu och innebär en stor möjlighet för europeiska, och inte minst svenska, företag att ligga i framkant och bli konkurrenskraftiga, säger han.

Ett konkret exempel som Kellen O'Connor lyfter, och som han anser använder AI på ett framgångsrikt sätt, är den svenska dagligvarujätten Axfood. Som AI-plattform använder sig Axfood av AWS molninfrastruktur Amazon Sagemaker, där de kör sina beräkningar och lagrar modeller. Tjänsten är skräddarsydd efter Axfoods behov, och företaget använder den till saker som att optimera försäljningen, effektivisera leveranserna och minska matsvinnet i sina butiker.

– Jag gillar och är särskilt stolt över den modellen, eftersom det handlar om att skapa bättre kundupplevelser, driva på hållbarhetsarbetet och samtidigt spara pengar, säger Kellen O'Connor.

Ytterligare ett exempel han framhåller är AWS samarbete med telekombolaget Tele2. De använder sig av plattformen Amazon Bedrock för att skapa bättre kundupplevelser i sina kontaktkenter.

– Genom att använda AI för att spåra data, får agenterna tillgång till relevant information vid ett tidigt skede och kan på så sätt hjälpa kunderna mer framgångsrikt, säger Kellen O'Connor.

Även partnerskapet med låsföretaget Assa Abloy beskriver han som framgångsrikt. De använder sig bland annat av AWS tjänster för att erbjuda digitala nycklar till hotellrum. Nycklarna installeras på hotellbesökarnas mobiler, vilket innebär Kellen O'Connor inneburit mindre arbete för hotellpersonalen, minskat klimatavtryck och lägre kostnader.

Slutligen nämner han samarbetet med fordonsproducenten Scania, där man byggt upp ett IoT-system för att skapa en modern och effektiv fordonsflotta, samt Postnord som använder sig av AWS tjänster för att optimera logistiken och packa varorna på rätt sätt.

Vilka är de vanligaste frågorna ni får från era kunder?

– Det är allt möjligt, och beror på vilken industri de verkar inom. Men många kunder vill veta hur de kan innovera, ligga i framkant och vara konkurrenskraftiga.

Vad svarar ni?

– Vi säger aldrig direkt till våra kunder vad de ska göra. Det ligger djupt i vårt DNA att jobba med kundbehov. Så det handlar om att inventera deras verksamhet, se vad som gör just dem speciella,



identifiera deras behov och samarbeta tillsammans för att skapa de bästa lösningarna.

När det kommer till att använda molntjänster, är det många som tycker att notan blir för hög. Vad säger ni till dem?

– För det första jobbar vi väldigt hårt med att sänka kostnaderna för våra kunder. Vårt team har bland annat ett eget system som mäter hur optimerade de är. Om vi ser att de exempelvis använder för många av våra beräkningstjänster är ett sätt att sänka kostnaderna att skala ner på dem, vilket vi är tydliga med. Det är viktigt att använda rätt verktyg till rätt tjänst. Samma verktyg som kan sänka kostnaderna för ett företag, kan innebära ökade kostnader för ett annat. Där gäller det att samarbeta och prata med kunden.

Vidare säger han att AWS också erbjuder verktyg, så som Amazon Compute Optimizer, som hjälper kunderna att själva se över sin dataanvändning och därmed sänka kostnaderna.

– Det hjälper kunderna att optimera sina insatser, minska resursanvändandet och förbättra prestandan. Men med det sagt, så är många användarexempel dyra, och därför utvecklar vi hela tiden våra datachipp för att successivt sänka kostnaderna, säger Kellen O'Conner.

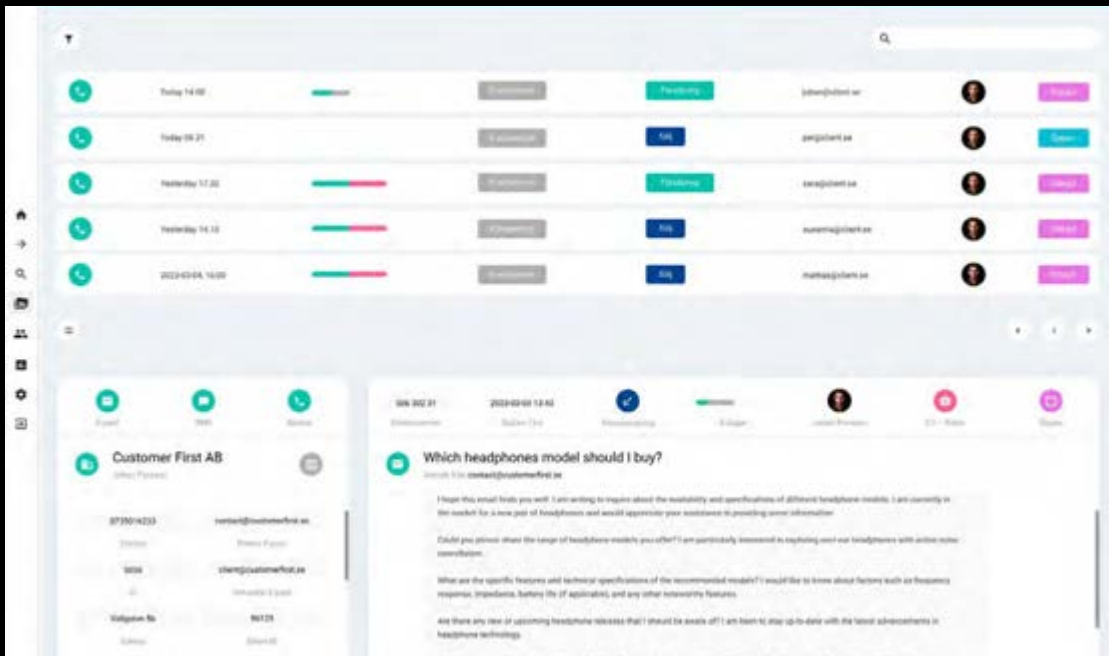
Avslutningsvis säger Kellen O'Connor att de trender som syns tydligt över hela Europa, där företag i en allt högre utsträckning går över till molnet och använder sig av AI, är ett sätt för hela Europa att bli mer konkurrenskraftigt.

– Samtalen i Bryssel handlar mycket om konkurrenskraft, där Europa just nu halkar efter. Den molnanpassning och ökande AI-användningen vi ser är ett sätt att komma i kapp och skapa betydande affärsfördelar. För det som företagen vill i det långa loppet är en teknologisk transformation, avslutar han. ☒

Ta bort tråkiga uppgifter och få mer tid till avancerade ärenden!

“Låt våra AI-tjänster sköta rutinarbetet och få hjälp att besvara avancerade ärenden så att kundnöjdheten skjuter i höjden.”

Customer first utvecklar framtidens kundservice- och kontaktcenterlösningar med AI-automatisering och personlig service. Ni får tillgång till all viktig information som behövs för att hantera ett ärende. Med Customer First kan ni hantera ärenden i ett och samma system, samtal, mail, chat, sms och sociala medier.



Framtiden är hybrid

Teknikutvecklingen går fort. Vi har pratat med Hanna Widenberg och Jesper Forsell på Dell om AI-utvecklingen, cybersäkerhet och om hybrida molnmiljöer.

Text GABRIEL NILSSON / Illustration FREDRIK LUNDELL

1984

FICK EN AMERIKANSK

19-åring en idé. Han ville sälja datorer utan mellanhänder direkt till slutkunder och började göra exakt det från sitt studentrum i Austin. Michael Dells idé flög och revolutionerade hela PC-industrin.

Nu, 40 år senare, står en ny teknikrevolution för dörren och även nu har Dell en stor roll att spela.

– Det finns inte någon leverantör som på egen hand kan täcka hela AI-spektrumet. Men tack vare att vi är världens största leverantör av infrastruktur kan vi skapa väldigt kraftfulla tekniksamarbeten när vi går till marknaden med nya tjänster, säger Hanna Widenberg som är AI-expert på Dell.

Även om det så gott som varje timme kommer nya AI-applikationer så är det få som redan nu på allvar tar tillvara på teknikens möjligheter enligt Dells expert.

– Vissa branscher är vana vid att hantera stor mängd data, och vid att ha använt traditionell AI. Både telekombranschen och finanssektorn hör dit, men generellt och framför allt på den svenska marknaden så går utvecklingen långsammare än vad vi skulle önska.

Sverige har historiskt sett placerat sig bra i olika mätningar kopplat till

digitalisering, men när det gäller AI har Sverige inte riktigt fått upp farten, snarare halkar vi efter.

– Vi ser mycket tester och pilotprojekt. Det senaste halvåret har vi dock börjat få lite mer konkreta frågor. Organisationer vill köpa vår AI-plattform och det tycker vi så klart är positivt men vi märker ändå att många inte är så förberedda.

– När vi ställer frågor om vad de vill använda plattformen till, vad för data de vill använda, vilka resultat de vill uppnå och så vidare märker vi att det ganska ofta saknas ett helhetstänk.

Hur märks det?

– Förfrågan kommer ofta från enskilda avdelningar ute i företagen. Vår roll blir då att se till att identifiera helhetsbilden och ta ett samlat grepp över hela organisationen.

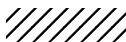
AI-utvecklingen ställer stora krav på själva infrastrukturen.

– Det behövs mycket kraftfulla servrar, och för att optimera användningen av processorerna, så behöver man också kunna dela ut den här kraften på olika delar av företagets verksamheter.

– Prioriteringarna och investeringen behöver komma från ledningsnivå. Redan när jag började med intelligent automation för sex år sedan pratade vi om att de här frågorna behöver



Hanna Widenberg
är ai-expert
på Dell



vara på ledningens bord. Tyvärr är det fortfarande väldigt få som tagit sig dit.

Nyckeln för att lyckas med sina AI-projekt är att både hade en stöttande ledning – och att ha ett driv inifrån verksamheten. Men också att skapa naturliga mötesplatser mellan it-avdelningen och övriga verksamheter.

– It ansvarar för att leverera infrastrukturen, men det är verksamheten som behöver äga målet med användningen av AI. Tidigare har vi sett att it-avdelningar ofta blir som silos ute i verksamheten men nu tycker jag mig se att det förändras.

– Fler och fler har en digitaliseringschef, och de som har haft den typen av roller ett tag börjar bli allt mer centrala i verksamheten. Det är en helt nödvändig utveckling. Om



förståelsen finns mellan verksamheterna kommer man längre snabbare.

För telekombranschen är AI-utvecklingen central.

– Med 5g advanced och kommande 6g-standarder är AI inbyggt. Det kommer handla om nätverk som själva vet hur de ska konfigurera sig för en viss trafiktyp. Med hjälp av AI kommer nätverket optimeras och prioritera trafik baserat på för tillfället rådande omständigheter, säger Jesper Forsell som är global partneransvarig inom telekom hos Dell och fortsätter:

– Men AI kommer också innebära förbättringar inom kundtjänst och support. Tänk ett globalt teknikbolag. De har enorma mängder produktbeskrivningar och manualer, som dessutom förändras konstant. Tränar du AI-modeller, och kanske till och med en chattbot, på den informationsmängden finns det så klart stora vinster att göra.

Datahantering har alltid varit viktigt, men kontroll och kvalitet är idag viktigare än någonsin.

– Data är den nya oljan oavsett vilken bransch du verkar i. Vi märker

ett väldigt stort intresse för vår Data Lakehouse-produkt, som hjälper företag med säkerheten, regelefterlevnad, men också att hämta in och hantera data från många olika källor.

Data-act, AI-act och NIS2 är tre av flera nya regleringar som inom kort kommer att påverka svenska företag och organisationer.

– Dataintensiva branscher är vana vid regleringar, och vi pratar mycket NIS2 med våra kunder. Många är förberedda ur ett »motverka intrång«-perspektiv med brandväggar och liknande. Däremot finns det stora brister när det kommer till återställningsförmågan, säger Hanna Widenberg och fortsätter:

– Företag övar inte tillräckligt mycket och planerna är ofta för vaga. Du måste ha funderat på hur och var du ska återställa din mest kritiska data om dina grundsystem blir attackerade. Och du måste öva ofta.

Möjligheter med edge-computing

Det har pratats om möjligheterna med edge-computing i flera år, men nu med AI-boomen kan tekniken gå från att bara vara ett buzzword till att på allvar slå igenom brett.

– Oavsett om du tar en butik, en fabrik, eller publika transporter så finns det ett användningsfall för edge. I en butik kan det handla om att samla information om vad kunderna vill ha och ge skräddarsydda erbjudanden utifrån det i realtid, säger Jesper Forsell.

– I fabriken handlar det att samla information om produktionen, exempelvis för att förstå hur mycket spill du har eller för proaktiv kvalitets-säkring av produkterna under bearbetning på en produktionslina och för ett bussbolag finns det värde i att kartlägga hur passagerare rör sig över specifika sträckor eller hur mycket el som förbrukas givet de aktuella förutsättningarna. Samtliga tillämpningar använder ML och AI för att optimera drift, men på olika sätt.

Går detta att göra i ett publikt moln?

– Det kan skapa utmaningar om du är ute efter realtidsanvändning av datan, och det är du typiskt sett. Säg att du har kameror på ett bygge och de noterar att en ställning svajar eller att någon i personalen inte har hjälm då vill du så klart agera på den informationen direkt, säger Hanna Widenberg. Video- och bildströmmar innebär stor volym data. Att inte

” Du kan med ett knapptryck flytta din arbetslast från molnet till onprem eller tvärtom.

JESPER FORSELL

analysera och behandla dessa där de produceras tar stora mängder bandbredd i anspråk och kan skapa fördröjningar, vilket kan göra att hela idén med analysen faller.

Sedan ChatGPT lanserades har molnjättar som Microsoft, AWS, Google Cloud och Oracle sprutat ut sig olika AI-tjänster.

– Många börjar med sina AI-piloter i publika moln. Det är ett tillgängligt och lätt sätt att röra sig framåt relativt snabbt. Vi ser dock att när du sen vill börja använda och skala dessa tillämpningar går kostnaden upp ganska snabbt. Vi har flera kunder som sett just detta och kommit till slutsatsen att de behöver plocka ner sina lösningar i egna datacenter för att kalkylerna ska hålla.

Dell tror inte att framtiden stavas bara publika molntjänster eller bara edge. Den kommer nämligen vara hybrid.

– Det har vi pratat om i flera år. För fem år sedan kunde man tro att publika molntjänster var det enda alternativet till det klassiska vertikalintegrerade on-prem datacentret. Men nu har vi vansinnigt mycket bättre lösningar, som är kostnadseffektiva och användarvänliga, säger Jesper Forsell.

– Vi har aldrig varit och kommer aldrig bli en hyperscaler. Däremot levererar vi säkra och effektiva plattformar för att röra dig mellan de olika miljöerna. Du kan med ett knapptryck flytta din arbetslast från molnet till onprem eller tvärtom.

Hanna Widenberg tycker att AI, cybersäkerhet och multicloud på många sätt hänger ihop.

– Även om det är olika grupperingar inom bolagen som jobbar med de tre benen så går de alltid ihop. Är det någon som frågar oss om AI frågar vi alltid om hur de har tänkt med säkerheten och motståndskraften.

– I dagens infrastruktur-diskussioner blir allt det här sömlöst. Det är därför det är så viktigt för organisationer att inte jobba i silos utan faktiskt också själva prata sinsemellan om de här frågorna. ❏

GUIDE:

Så undviker du onödiga kostnader

Upplever du att företagets kostnader för olika slags molntjänster har ökat på sistone? Då kan det vara dags att kartlägga användningen och se över vilka möjligheter det finns att minska kostnaderna.

Text **MATS STÅLBRÖST** / Illustration **FREDRIK LUNDELL**

DET FINNS MÅNGA anledningar till att molntjänster av olika slag fortsätter att växa i popularitet. Flexibilitet och skalbarhet brukar lyftas som stora fördelar, samtidigt som du inte behöver investera i egen hård- och mjukvara. Det är också förhållandevis enkelt att gå från en klassisk onprem-lösning till en molntjänst med motsvarande funktionalitet.

Men även om det är enkelt att kliva över till molnet, så kan det vara desto svårare att gå tillbaks. Det finns betydande inläsnings effekter konstaterar Erik Tjärnkvist på it-företaget Inuit, när Techidningen ber honom att berätta om vad man ska tänka på när det gäller användningen av molntjänster och de kostnader som förknippas med detta.

– Det är viktigt att ha koll på vilka möjligheter som finns att flytta sin data till alternativ tjänst.

Just ökande kostnader för molntjänsterna är något som många har varnat för under de senaste

åren och Erik Tjärnkvist håller med om att det är så verkligheten ser ut idag:

– Absolut, kostnaderna har ökat och det beror på flera olika saker, inte minst vår svaga krona när det handlar om amerikanska leverantörer.

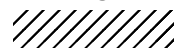
Tror du att många företag dras med stora molnkostnader i onödan?

– Ja, många företag upplever onödigt höga molnkostnader. En vanlig orsak är att man flyttar befintliga applikationer direkt till molnet utan att anpassa dem för den nya miljön. Detta kan leda till ineffektiv resursanvändning och därmed högre kostnader. Att istället optimera applikationerna för molnet kan ge bättre kostnadseffektivitet, säger Erik Tjärnkvist.

En annan anledning till att många företag betalar allt mer för användningen av molntjänster är den snabbt ökande användningen av AI-tjänster. Olika slags AI-tjänster ställer stora krav på både lagring och datorkraft och körs i regel i molnet. Och



Erik Tjärnkvist,
it-företaget Inuit.



” Om man inte utformar systemet för molnmiljön kan det leda till ineffektivitet och ökade kostnader.

ERIK TJÄRNKVIST

när man skickar många förfrågningar (api-anrop) till en stor språkmodell kan kostnaderna snabbt sticka iväg, beroende på hur prismodellen ser ut.

Det kan vara stor prisskillnad mellan olika leverantörer och AI-modeller, det var bland annat av denna anledning som den kinesiska AI-utmanaren Deepseek nyligen fick så mycket uppmärksamhet. De hävdade bland annat att modellen skulle vara 95 procent mer kostnadseffektiv än liknande lösningar.

Välj enklare AI-modeller

En grundregel är att AI-modeller som används för realtidsanalys av data i regel är dyrare att använda, eftersom molntjänsten i dessa fall måste hantera ett stort antal förfrågningar i realtid. Dessutom är mer komplexa AI-modeller dyrare, vilket innebär att du kan spara pengar genom att välja en enklare modell.

Men även om kostnaderna ökar så har molntjänsterna så klart många fördelar. Förutom de anledningar som nämnts ovan, som minskade behov av att investera i egen hård- och mjukvara, så behöver man inte tänka på drift och underhåll. De applikationer som körs i molnet är alltid uppdaterade till den senaste, och säkraste, versionen.

Allt detta sammantaget innebär att molntjänsterna kan vara riktigt kostnadseffektiva, förutsatt att de används på rätt sätt.

Vilka är de vanligaste misstagen man ska se upp för när man använder molntjänster?

– Några vanliga misstag är att använda sig av en felaktig arkitektur och att överdimensionera resurserna. Om man inte utformar systemet för molnmiljön kan det leda till ineffektivitet och ökade kostnader, säger Erik Tjärnkvist.

Ett annat vanligt misstag – som också kan få kostsamma konsekvenser – är att man inte tar säkerhetsfrågorna på tillräckligt stort allvar. Erik Tjärnkvist tipsar om att alltid använda sig av starka lösenord, tvåfaktorsautentisering och att genomföra regelbundna säkerhetsuppdateringar.

Han påminner också om att problematiken kring användningen av molntjänster egentligen inte är ny. Så länge företag har använt sig av olika mjukvarulösningar så har behovet av att kartlägga användningen och de kostnader den medför alltid funnits. Men det är också något som många företag har slarvat med.

– Det kallas för software asset management och egentligen är det ingen skillnad om applikationen körs i molnet eller lokalt. Även den som betalar för licenser och använder mjukvaran lokalt kan få det svårt att hålla reda på kostnaderna, precis som med molnet.

Erik Tjärnkvist menar att många företag idag anlitar flera olika leverantörer av molntjänster.

vilket inte ger en samlad bild av kostnaderna. Det är en anledning till att man kan behöva ta hjälp av ett specialiserat verktyg. Inuit är generalagent för företaget Manage Engine, som erbjuder verktyget SaaS Manager Plus, som kan hjälpa till att optimera användningen av molntjänster.

Manage Engines verktyg gör det bland annat möjligt att övervaka all aktivitet i molntjänsterna så att man kan upptäcka möjligheter att effektivisera användningen ned på användarnivå och därmed minska kostnaderna. Det handlar helt enkelt om att man inte ska behöva betala för funktionalitet och kapacitet som man inte har behov av.

– Manage Engine har tagit fram egna molntjänster för övervakning av servrar, ärendehantering, logghantering och de har också en lösning för att samla in data från olika typer av molntjänster som Amazon, Microsoft och Google, så att man kan få koll på kostnaderna.

Skiljer sig molnleverantörer mycket åt när det gäller kostnadsstrukturen?

– Ja, molnleverantörer har olika prismodeller och kostnadsstrukturer. Vissa erbjuder betalning per användning, medan andra har fasta abonnemangsavgifter. Dessutom kan kostnader för dataöverföring, lagring och ytterligare tjänster variera mellan leverantörer, förklarar Erik Tjärnkvist.

Det finns flera olika modeller för molnanvändning, som publikt, privat och hybrida molnmiljöer. Vilket alternativ ditt företag väljer kan ha stor inverkan på den totala kostnaden.

– Publikt moln erbjuder skalbarhet och betalning per användning, vilket kan vara kostnadseffektivt för varierande arbetsbelastningar. Privat moln ger ökad kontroll och säkerhet men innebär högre initiala investeringar och underhållskostnader, säger Erik Tjärnkvist, och fortsätter:

– Hybridmoln kombinerar fördelar från både publika och privata moln men kan medföra komplexitet och därmed ökade kostnader för integration och hantering. Multicloud, det vill säga användning av flera molnleverantörer, kan ge flexibilitet och minskad inlåsningsseffekt, men kan också leda till ökade kostnader för hantering och dataöverföring.

Svårt att förhandla om priser

När det gäller möjligheterna att pruta och förhandla sig till lägre priser för molntjänsterna så är Erik Tjärnkvists bedömning att det är mycket svårt för att inte säga omöjligt.

– När molnleverantören höjer priserna eller ändrar licensreglerna så får man gladeligen följa med alternativt försöka hitta någon annan leverantör. Men det är inte så lätt att byta, det är en ganska stor process.

Innan du börjar använda dig av en molntjänst finns det ett antal frågor som du bör ställa dig själv och leverantören. Självklart är den förväntade kostnadsutvecklingen en av dem, liksom diverse säkerhets- och compliancefrågor. Men det är också viktigt att fråga hur enkelt det är att lämna molntjänsten någon gång i framtiden – finns det till exempel möjlighet att ladda ned de datamängder som skapas i samband med användningen av molntjänsten? ❖

TRE TIPS FÖR ATT UNDVIKA ONÖDIGA MOLNKOSTNADER

- ❖ Övervaka företagets samlade användning och utgifter för molntjänster, gärna med hjälp av ett specialiserat verktyg.
- ❖ Undersök molnleverantörens kostnadsstruktur och ta reda på hur den skiljer sig åt från andra leverantörer.
- ❖ Optimer användningen av molntjänster utifrån det ni hittat under analysarbetet och ta fram en strategi för att hantera kostnaderna.



Meetup 2 imponerar på alla fronter

I dagens hybridkontorsvärld är en bra videobar nästintill ett måste. I takt med detta har även kravet på teknologin höjts och på dagens marknad finns det ett stort utbud av videobarer att välja på. En av dessa är Meetup 2 från Logitech.

Text LINUS BENGTSSON / Foto LOGITECH

M EETUP 2 ÄR den senaste videobaren i Logitechs portfölj som är designad för små till mellanstora mötesrum. Designen är enkel och stilren där fokus ligger på praktikalitet snarare än överflödiga detaljer.

Videobaren är drygt en halvmeter bred och nästan en decimeter hög. Kombinerat med en vikt på strax under två kilo så blir den både mobil och flexibel vilket är synnerligen

viktigt när det kommer till att koppla upp den.

Apropå just det så ingår det ett gäng sladdar som du kommer behöva. Om vi börjar med elsladden så är det som förväntat en enkel design som med lätthet pluggas in på baksidan. Därefter är det dags för två vägval.

Hdmi eller usb-c – det är frågan

Det valet beror på en del yttre faktorer. För de som har ett fast

mötesrum med tillhörande tv lockar mest troligt alternativet med hdmi. Att få den att fästa vid väggen tillsammans med alla sladdar kan vara en utmaning. Detta då det inte är överdrivet mycket utrymme att jobba med på baksidan. Det kommer troligtvis inte vara ett större problem dock om videobaren är tänkt att sitta på plats under en längre tid.

Trots sladdhärvan är en av de smidiga fördelarna med Meetup 2 just mobiliteten den erbjuder. Videobaren är lätt att flytta och fungerar bra att ställa upp på platta ytor. Det medföljande multifästet möjliggör flexibla placeringar och enkla installationer. Meetup 2 går således att placera på en skärm, ett bord eller en vägg. Dessutom finns det en inbyggd gångad insats för att kunna montera den på ett stativ.

För tillfällen där snabbhet är en faktor är usb-c-sladden utmärkt. Då det inte krävs någon extern mjukvara för att använda Meetup 2 är det så smidigt som att koppla in strömsladden och usb-c-sladden, sen är det bara att åka.

Optimerar bild och ljud

När det kommer till bild och ljud så levererar Meetup 2 bägge delar i



toppkvalitet. AI-drivna videofunktioner från Rightsight 2 ger en bra upplevelse för distansdeltagare genom att automatiskt fokusera och rama in deltagarna i rummet – oavsett om det gäller den aktiva talaren, hela gruppen eller varje enskild deltagare. 4k-upplösningen garanterar även en krispig bild oavsett vad eller vem som är i fokus, förutsatt att din samarbetsplattform har stöd för denna höga upplösning. Linsen går även att skydda vid förflyttning med en plastficka som är inbyggd i videobaren.

För förbättrad ljudklarhet använder videobaren Rightsound 2. AI-baserade algoritmer balanserar röster och filtrerar bort oönskat ljud samtidigt som det minskar efterklang i rum med ekon.

Vi testade detta genom att flytta runt i rummet så att ljudet skulle komma både rakt framifrån och från sidorna. Detta visade sig inte ha någon hörbar effekt på ljudupplevelsen då de sex riktningsoberoende mems-mikrofonerna enkelt kunde plocka upp ljudet, även på avstånd upp till åtta meter.

Enda gången ljudkvaliteten sjönk något var när vi testade att prata strax bakom videobaren. Detta i sig

/FAKTA

Meetup 2

Tillverkare: Logitech

Anslutningar: Usb, funkar både trådlöst över wifi och trådat med ethernet.

Kompatibel med: Windows 10 och de två senaste versionerna macOS

Kamera: 4K med automatisk inzooming.

Mikrofoner: 6 stycken DMIC.

Högtalare: 1 med basreflexport.

Mått: 73,3 mm höjd och 469,2 mm bredd.

Vikt: 1,8 kg.

Övrigt: Logitech Rightsight 2 och Rightsound 2 för bättre ljud- och bildkvalité.

Pris: 11 500



är dock inget problem då Meetup 2 är designad för att alla mötesdeltagare ska vara i synfält för den 120-gradiga diagonala bildvinkeln.

Hållbarhet i fokus

Logitech har även valt att trycka på hållbarhetsaspekten med Meetup 2. Den har byggts enligt design för sustainability-principerna, vilket är en ram som styr produktutveckling mot lösningar med lägre miljöpåverkan och mer cirkulär design.

Meetup 2 ersätter nytillverkade plastdelar med återvunnen plast från konsumentelektronik, vilket minskar dess koldioxidavtryck och ger plast en andra livscykel. Plastdelarna i Meetup 2 består av 62 procent återvunnen plast, vilket enligt Logitech själva

är den högsta andelen i liknande produkter på marknaden idag.

Meetup 2 är kompatibel med populära videokonferensplattformar som Zoom, Google Meet och Microsoft Teams där vårt test baserades på den sistnämnda plattformen. För Zoom-användare tillkommer funktionen Zoom Rooms Smart Gallery som skapar individuella videoflöden för mötesdeltagare i rummet. De som använder Teams kan å sin sida njuta av funktionen Microsoft Intelliframe som automatiskt placerar deltagarna i rutor för att göra alla lika synliga.

Sammanfattning

Det finns mycket att gilla med Meetup 2. Bildkvaliteten är skarp och ljudet är av toppklass men det som imponerar mest på testpanelen måste vara just flexibiliteten. Ett av få minus går till just att det kan vara svårt att sätta dit alla sladdar på ett smidigt sätt, något som kan bli påfrestande om den måste flyttas många gånger. Men när allting sitter är det en behaglig upplevelse. Meetup 2 är ett bra alternativ för de som vill ha ett enkelt och effektivt system i mellanstora mötesrum. ➡

BETYG	9
PRESTANDA	9
KVALITETSKÄNSLA	8
ANVÄNDARVÄNLIGHET	9
INNOVATION	8
PRISVÄRDE	9

TEMA:

Samarbetsverktyg

Utan rätt kommunikationslösningar stannar din verksamhet. Vi kartlägger de senaste trenderna inom digitala samarbets- och telefoniplattformar.

GUIDE:
Plattformar för videomöten

GUIDE:
Så gör du mötesrummen mer engagerande

Så tar du dig ur licensfällan

Dessutom

Vilken roll ska it-chefen ta i AI-utvecklingen?

Så utbildar du anställda i cybersäkerhet

Tredubbla dina utgående försäljningssamtal

Möt LeadDesk – programvaran för kontaktcenter som är anpassad för högvolym utgående försäljning och kundservice.

Varför LeadDesk?



RINGLISTOR FÖR VARJE BEHOV

Prediktiv, progressiv, klicka-för-att-ringa – LeadDesk har allt. Välj den bästa uppringaren för dina kundlistor och få bättre säljresultat varje gång.



ARBETA VAR SOM HELST

En komplett kontaktcenterlösning som du kan använda med din webbläsare och en internetanslutning.



UNDTVIK JURIDISKA PROBLEM

Enkelt att anpassa så att dina agenter aldrig ringer vid fel tidpunkt eller ringer samma kund för många gånger

SÄKER OCH PÅLITLIG

ISO27001- och SOC 2-certifierad. 99,96 % tillgänglighet. Avancerad global samtalsinfrastruktur.

BOKA EN DEMO



Eller ring 08-550 043 36

BETRODD AV



Partner på lika villkor

wx3
TELECOM AB

Wx3 är en etablerad leverantör av telefoni och kommunikation till ett stort antal företag. Med en egen, mycket kraftfull plattform och hög kompetens kan vi erbjuda partners en lönsam affär och en plattform att växa med.

**Prisvärda
lösningar**

**Personlig
support**

**Kunniga &
innovativa**



Hos oss är man partner på lika villkor. Det innebär frihet och flexibilitet att skapa en affär där man formar erbjudandet till sina kunder och arbetar med dem långsiktigt.

Hör av er till oss på
sales@wx3.se eller gå in på
www.wx3.se för att läsa mer!