

## Fra teleansvarlig til superhelt

by Maria Brogård Nord - mandag, september 26, 2016

<http://perspektiv.tdc.dk/fra-teleansvarlig-til-superhelt/>

## Fra teleansvarlig til superhelt

**Du kender det godt: Du har på et tidspunkt blandet dig i debatten om det nye telefonsystem, og vupti! Du er udnævnt som teleansvarlig! Det skal du se som alle tiders chance til at blive ekstra populær i firmaet og få en nyttig kompetence, du kan skrive på dit CV.**

Pegede pilen på dig, da der skulle udnævnes en teleansvarlig i firmaet? Kom du i et øjeblikks overmod til at sige: "Det klarer jeg!"? Eller har chefen bare peget på dig ved en tilfældighed, da I skulle finde en, der lige kunne få den nye løsning i sikker havn på ingen tid? Hvad historien end er, så er det nu dig, der har bolden, så hvad skal du gøre?

På TDC Nyt har vi gjort det nærliggende: Vi har nemlig grebet fat i vores erfarne kunderådgivere og bedt dem om at komme med 5 skarpe tips til, hvordan du kan gøre livet nemmere for dig selv som teleansvarlig, skaffe firmaet den bedste løsning og gøre dine kolleger glade. Lyder det umuligt? Det handler egentlig bare om sund fornuft.

### Tip nr. 1: Find ud af, hvad I har

Hvad er det for en telefonløsning, dit firma allerede har? Er det en almindelig fastnetløsning? Er det IP-telefoni? Hvor mange mobiler er der tilknyttet? Og har I funktioner som omstilling, kalender og lignende bygget på løsningen? Det er et rigtig godt udgangspunkt at få overblik over, hvordan løsningen er bygget op, og hvad den bliver brugt til. Det behøver ikke at være super teknisk, men det er super vigtigt. I mange firmaer findes dette overblik ikke, fordi telefonløsningen måske er gammel og har udviklet sig ved knopskydning.

I mange firmaer kender man ikke den eksisterende løsning til bunds

### Tip nr. 2: Find ud af, hvad I vil

Hvad skal den nye løsning kunne? Her svarer mange pr. refleks: "Det samme som den gamle". Men hvordan har jeres egen forretning udviklet sig de sidste 10-15 år? Mon ikke, der er kommet nye og spændende muligheder til på telefronten i den tid også?

I den forbindelse er det en rigtig god øvelse at sætte sig i kundernes sted. Hvordan skal jeres kunder opleve jeres forretning? Skal der være ventemusik? Skal der være tast-selv til forskellige afdelinger? Skal man kunne indtaste sit telefonnummer og bede om at blive ringet op? Ofte kommer idéerne frem, når man

får dem diskuteret.

### **Tip nr. 3: Tegn den nye løsning**

Nej, ikke teknisk, men set med dine "forretningssøjne". Lav en tegning over et opkald, og hvem der skal besvare det. Skal der være backup på? Skal der være weekendvagt eller telefonsvarer uden for åbningstid? En tegning med pile og ønsker skrevet på kan pludselig få det hele til at hænge sammen og give mening.

Bemærk: Du må gerne være ambitiøs på dit firmas vegne i denne fase. Vælg som udgangspunkt, at I ikke må miste opkald. Hvert mistet opkald repræsenterer tabt indtjening. Få eventuelt lavet statistik på, hvor mange der ringer forgæves, fordi telefonsystemet er en flaskehals. Mange bliver meget overraskede.

*Acceptér ikke mistede opkald. Dit firma taber indtjening hver gang.*

### **Tip nr. 4: Tag kollegerne med på råd**

Det vil sandsynligvis komme bag på dig som nyudnævnt teleansvarlig, at der kan være modstand fra egne rækker. Mange af dine kolleger vil egentlig helst have det, der altid har været, og den konservatisme er der kun ét svar på: Tag dem med på råd. Gør dem til aktive medspillere og hør deres ønsker.

De mest skeptiske kolleger skal måske udnævnes til superbrugere, så de får en aktiv rolle i at få hele staben med på vognen. Det kan være en god strategi over for de kolleger, der ikke automatisk klapper højt af begejstring, når der sker noget nyt.

### **Tip nr. 5: Tag profferne med på råd**

På et eller andet tidspunkt bliver hele alligevel lidt teknisk, for hvordan er det lige med IP-telefoni, udlandstelefoni, puljer af data og tale til mobilbrugerne, mobilt bredbånd, TDC One, omstillingsløsninger og alt det andet spændende, der udgør den nye telefoniløsning? Det skal skræddersys til dit firmas behov, og her kommer kunderådgiveren ind i billedet.

Den professionelle kunderådgiver er din ven! For i vores åbne verden, hvor alt kan tjekkes og dobbelttjekkes, er rådgiveren kun interesseret i at sikre dig den bedste, den mest intelligente og den mest omkostningsbevidste løsning. Ellers kan man alt for nemt vippes af pinden af konkurrenterne. Derfor er det en god idé at gribe fat i rådgiveren for at få de tekniske detaljer på plads.

*Den professionelle rådgiver er din ven. Gør brug af ekspertisen.*

### **God fornøjelse med de nye opgaver**

Forhåbentlig har de 5 tips lettet presset på skuldrene og gjort det lidt enklere for dig at tage hul på

tilværelsen som teleansvarlig. Husk, at du har gode chancer for at få udviklet en løsning, der gør det nemmere i det daglige for dine kolleger og mere lønsomt for dit firma. Du ender som en helt for alle parter.