

KonsensIT gjorde valget let for EDC



Ny fleksibel teleløsning til EDCs 240 butikker

At vælge ny teleløsning er en udfordring. Men at vælge ny teleløsning til 240 individuelle ejendomsrådgiverbutikker og deres omkring 1600 brugere er en nærmest uoverskuelig opgave. Men det var virkeligheden, da EDC-kæden valgte at skifte deres eksisterende teleløsning ud med en ny, der skulle dække alle kædens butikker og flere hovedkontorer. Sonny Silva, som er kædens it-drifts- og supportchef valgte derfor at hente hjælp udefra til at definere behov og krav. På den måde fik man både overblik og samtidig optimeret udbudsprocessen.

Hos ejendomsrådgiverkæden EDC stod man overfor at skulle vælge en ny teleløsning bestående af mobil- og fastnettelefoni samt netværksforbindelser, da den gamle aftale stod til udløb. Behovene havde også ændret sig, og der var elementer i det gamle set-up, der ikke længere fungerede optimalt. Nogle år tidligere havde kæden været ude i en lignende øvelse, men her havde det primære fokus været at sikre en økonomisk fordelagtig løsning.

Slå en streg i sandet

Denne gang ville man gerne vægte andre elementer højere og vælge den løsning, der bedst matchede kravene på alle parametre. "Det er en meget kompleks opgave at vælge ny teleløsning til en organisation som vores. Der er mange interessenter, der skal høres, og der er mange forskellige behov, der skal

tilgodeses. Det var vigtigt, at løsningen var fleksibel, så de enkelte butikker selv kunne vælge til og fra blandt de tilbudte ydelser. Nogle butikker har fx brug for en omstilling, mens andre gerne vil have tilknyttet en række mobilnumre. Vi ville slå en streg i sandet og have bud på en helt ny løsning. Derfor syntes vi, det var nødvendigt at gå bredt ud og se, hvad markedet kunne byde på. Vi valgte at indhente tilbud fra en række udbydere – seks blev det til i alt", siger Sonny Silva, it-drifts- og supportchef hos EDC.

Mulighed for delleverancer

Hos EDC-kæden skal it-driften fungere på alle tider af døgnet, så mægler og kunder kan få adgang til informationer. Det betyder, at kædens egne it-medarbejdere er fuldt beskæftiget og derfor ikke har mulighed for at afse ressourcer

til at gennemføre en så stor udbudsrunde. "Jeg ved, at det er en utroligt tidskrævende opgave dels at definere sine behov og lave en kravspecifikation, dels efterfølgende at gennemgå og sammenligne alle de indkomne tilbud. Jeg kendte i forvejen til KonsensIT og vidste, at de havde både erfaringen og de rigtige kompetencer til at løse en sådan opgave. KonsensIT sparede os for rigtig meget tid. Deres store erfaring gjorde, at de hurtigt kunne få struktur på opgaven og et klart overblik over vores behov. Kravene blev specificeret og vægtet efter vigtighed i forhold til hinanden. Det betød blandt andet, at opgaven blev splittet op i mindre dele, så leverandørerne kunne byde ind på dele af leverancen. Og det ville jo i sidste ende give os markedets bedste, samlede løsning", siger Sonny Silva.





Sonny Silva, it-drifts- og supportchef hos EDC.

"Vi har fået bedre og mere styrede tilbud fra alle leverandørerne"

Ny løsning med central support

Udbudsprocessen er nu overstået, og EDC-kæden har valgt en ny teleløsning, der opfylder alle krav og ønsker. Et af ønskerne var, at man fik en central styring af supportfunktion og økonomi. Tidligere var det op til den enkelte

butik at kontakte teleudbyderens supportfunktion direkte, hvis der var spørgsmål eller problemer. Og hver butik modtog også fakturaer direkte fra teleudbyderen. "Det var ikke optimalt. Det er langt smartere, at vi fra centralt hold samler og håndterer support og økonomi. På den måde kan vi se, om der fx tegner sig et mønster i typen af spørgsmål og dermed vurdere, om der måske bør ændres på opsætningen generelt", siger Sonny Silva.

"Det har været en lærerig proces, og vi har taget mange ting med, som vi kan bruge fremover, når vi skal foretage indkøb i en mindre skala. Men jeg vil helt klart vælge at benytte en ekstern ressource som KonsensIT igen, næste gang vi skal foretage en større udskiftning af en løsning. Vi har sparet meget tid, og har igennem den af KonsensIT styrede proces fået bedre og mere strukturerede tilbud fra alle leverandører, som har gjort det lettere at udpege den løsning, der samlet var bedst på flest parametre. Desuden fik vi et redskab fra KonsensIT, som gjorde det muligt for os på en overskuelig måde at præsentere resultaterne af udbudsprocessen for ledelsen".

EDC-kæden endte i sidste ende med at indgå en ny aftale med samme udbyder, som man tidligere havde benyttet, da det her var muligt at sammensætte den bedste kombination af funktionalitet og økonomi. Den nye løsning forventes implementeret i løbet af juni 2017.

FAKTA OM OPGAVEN

EDC-kæden valgte ny teleløsning for sine 240 butikker med over 1600 brugere i 2016 på baggrund af KonsensITs rådgivning. Den nye løsning forventes implementeret ultimo juni 2017.

EDC-kæden ønskede centralisering af support- og økonomifunktion i den nye teleløsning, samt fleksibilitet med hensyn til de enkelte butikkers valg af teleprodukter.

TRE FORDELE

Sonny Silva fremhæver tre af de største fordele, han oplever ved at have benyttet KonsensIT som ekstern rådgiver.

1 Mulighed for delleverancer

"Takket være KonsensIT fik vi struktureret udbuddet, så det blev muligt at bryde det ned i mindre dele, så leverandørerne kunne nøjes med at give tilbud på enkelte dele af teleløsningen fx mobiltelefoni, unified communication eller netværk. Det betød, at vi samlet set kunne få den bedste løsning, markedet kan tilbyde".

2 Spar tid

"Hele processen omkring udarbejdelse af kravspecifikation til leverandørerne, udbudsforløbet og den efterfølgende tekniske og økonomiske analyse af de indkomne tilbud er utroligt tidskrævende. Det var nødvendigt at få hjælp til dette, for det har vi slet ikke ressourcer til internt".

3 Stor erfaring

"Vi har haft stor gavn af KonsensITs store erfaring. De har grebet hele udbudsprocessen professionelt an, hvilket betyder, at vi har fået langt bedre tilbud ind og bedre mulighed for at sammenligne og vælge imellem leverandørerne".