

TELLA

# Communities och Messenger (MSN) i Telia

Rufus Ekberg

Produktledning TeliaSonera Sverige

För: Kommits minimässa, 2006-11-22

**TELLA**

# Om Communitytjänster och Messenger internt på Telia

Rufus Ekberg

Produktledning

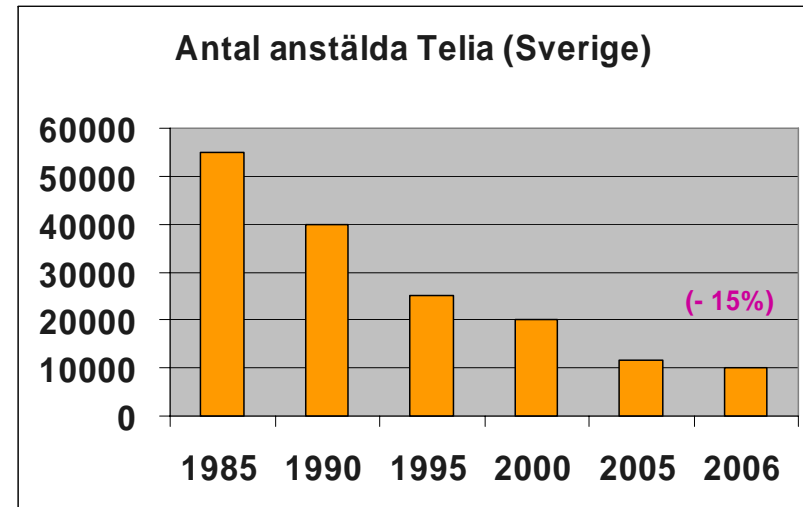
- Managed Workplace
  - Telias Arbetsplats
  - Helhetslösning med full-funktion
- Managed Datacenter
  - Telias Hostingtjänst för Servers

Medborgare

- Stockholm
- Nacka
- Borås
- Tyresö
- Uppsala
- Lund
- Stockholm

## Bakgrund: Telias omvärldskrav – ökad produktivitet

- Balanserad marknadsandel (mobil, fast telefoni datakom)
- Ökande volymer, Minskande priser
- Ökad produktutveckling
- Krav på ökad produktivitet, mer produktion av färre människor
- Sparpaket i Sverige 2005-2008. FAS1 -15% 2005.
- Ortsneddragning, ca 10 större kvar



### RESULTAT

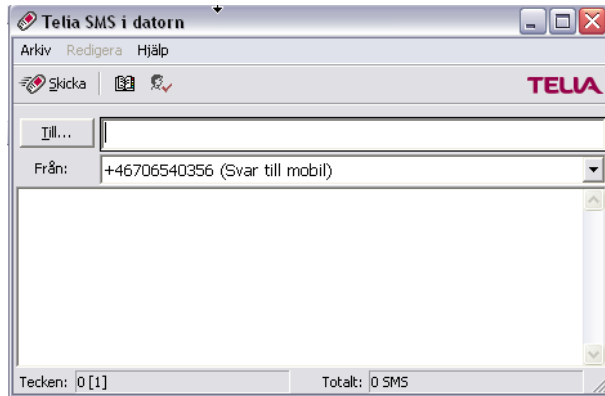
- Krav på smartare arbete

# Krav på medarbetarna

- Minskande resurser, färre antal anställda
- 10.000 individer måste samarbeta bättre
- Snabbare utvecklingstakt
- Fler beslut per medarbetare
- Reserestriktioner
- Längre resväg till arbetet

# Samarbetsmetoderna - Communities

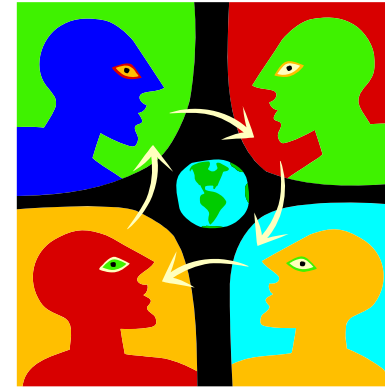
SMS i datorn



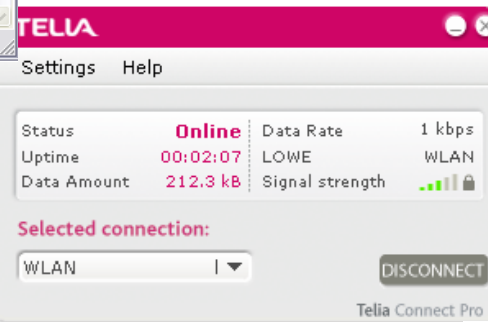
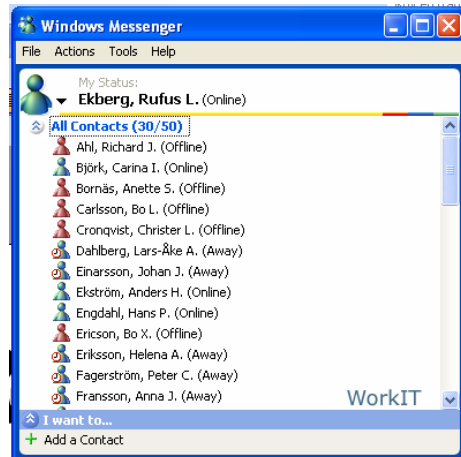
Personliga möten



Telemöte



Messenger



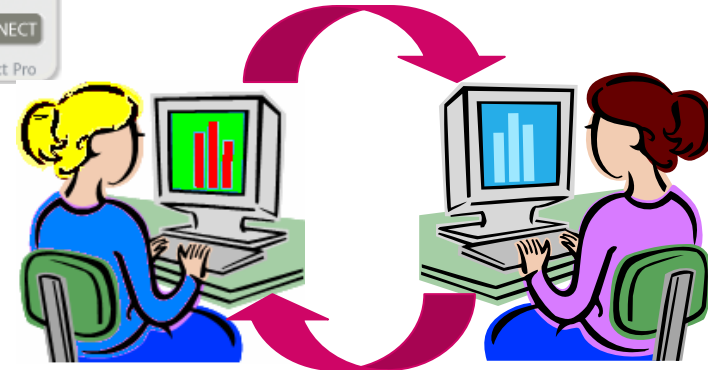
Mail



Telefon



Netmeeting



# Personliga möten

## Användning

- Projektstart, Kick-off
- Processlabb

## Fördelar

- + Många till Många
- + Aktivt deltagande
- + Beslutsmöten

## Nackdelar

- Ortsberoende
- Resekostnader
- Kräver framförhållning
- Tidskrävande

# Telemöten

## Användning

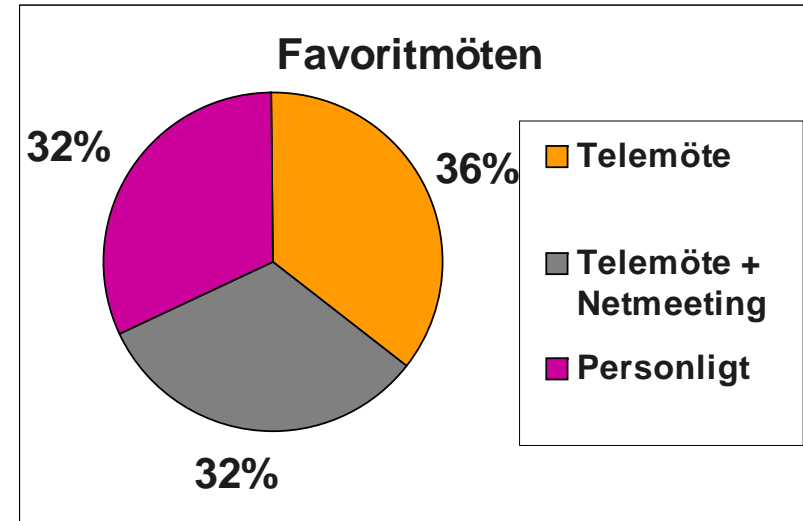
- Kortare uppföljningsmöte

## Fördelar

- + Många till Många
- + Tillgängligt off-line
- + Ortsoberoende
- + Billigt

## Nackdelar

- Kräver viss framförhållning
- Långa möten leder till passivitet



# Netmeeting (+ telemöte)

## Användning

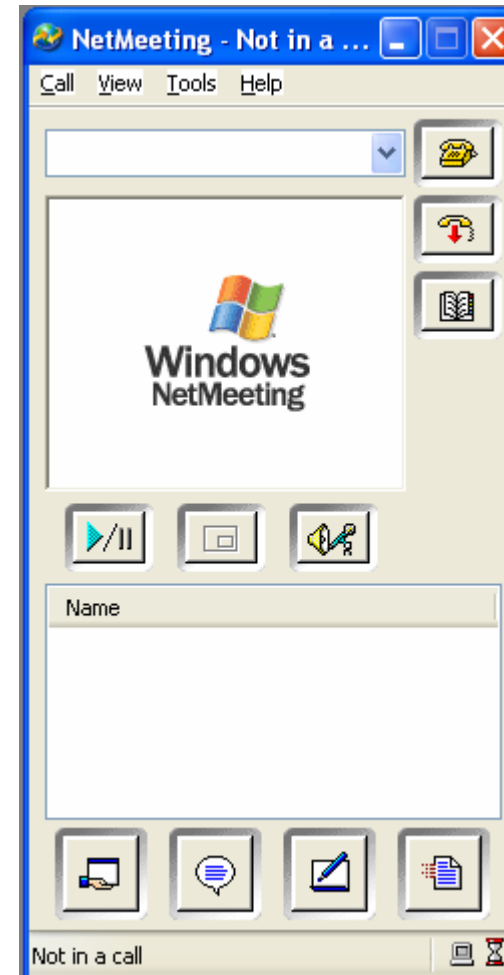
- Informationsmöte
- Beslutsmöte

## Fördelar

- + En till Många, Många till Många
- + Närvarokänsla och interaktivitet
- + Ortsoberoende
- + Billigt

## Nackdelar

- Kräver viss framförhållning
- Tidskrävande



# Telefon

## Användning

- Påminnelse av e-mail
- Personlig förankring innan beslut

## Fördelar

- + Kan användas överallt
- + Datoroberoende

## Nackdelar

- Blandad svarsfrekvens
- Osäkerhet när feedback kommer

# e-mail

## Användning

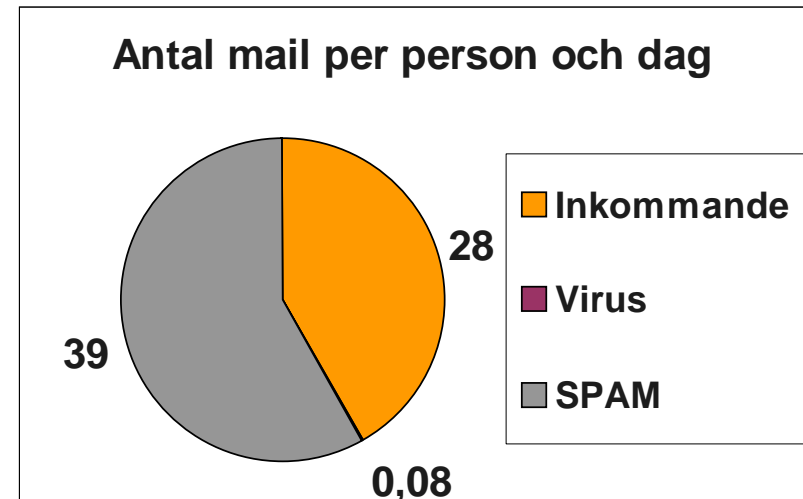
- Meddelanden, frågor, information
- Uppdragsbeställningar

## Fördelar

- + En till En, En till många
- + Enkelt och Billigt
- + Medelsnabbt
- + Global spridning

## Nackdelar

- Dålig disciplin för kopior
- Stora volymer, arbetskrävande
- Osäker träffsäkerhet
- Oändliga dialoger



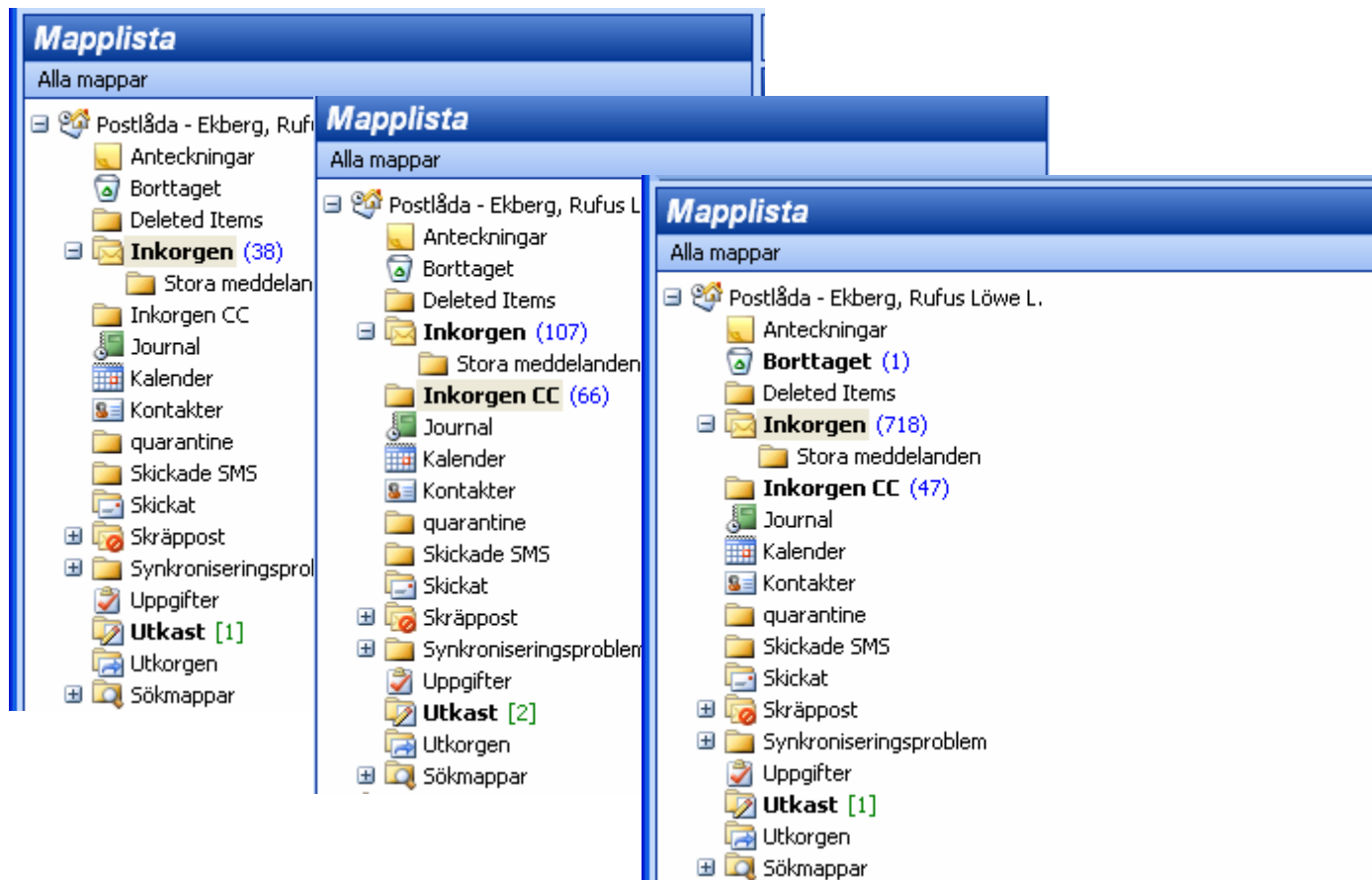
# e-mail terror.....

- Hur många olästa e-mail har du?

0-50

50-150

150-1000



# Messenger (MSN)

## Användning

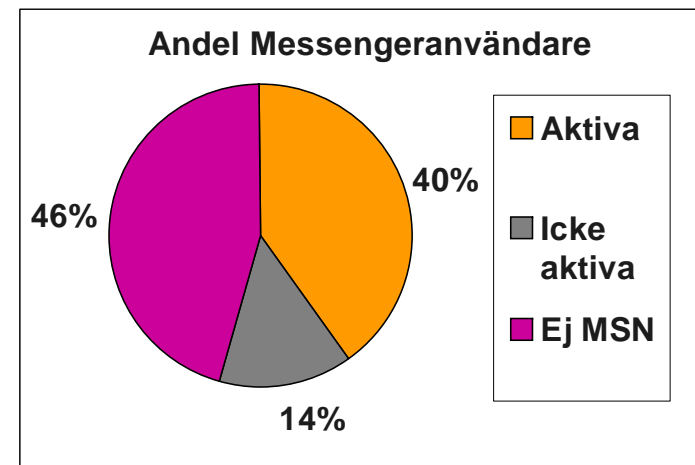
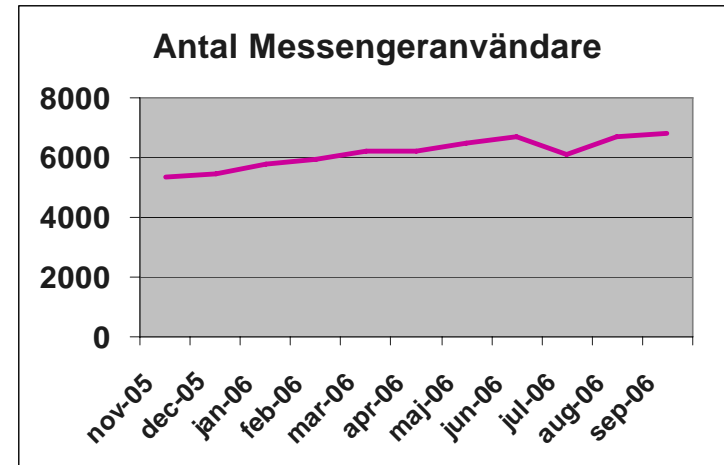
- Snabba frågor
- Påminnelser

## Fördelar

- + Snabb feedback
- + Skapar samhörighet och närvarokänsla
- + Interaktiv dialog
- + Avslutade dialoger

## Nackdelar

- Avbryter arbete, kan upplevas störande
- Inget för beskrivning av analys eller argumentation



# Messenger (MSN) historik på TeliaSonera

- Spontant och användardrivet införande
- Initial genom individuell inloggning till MSN
- Egen SIP server internt på Telia
- Kompletterande säkerhets inställningar införs

# SMS i datorn

## Användning

- Korta meddelanden
- SMS till grupper av användare (t.ex. på morgonen)
- 3300 interna användare skickar 32000 SMS i månaden

## Fördelar

- + En till en, en till många
- + Snabb och enkel
- + Till användare som är Off-line

## Nackdelar

- Återkoppling i annan terminal (mobilen)
- Saknar samhörighetskänsla
- Envägskommunikation

# Telias skydd för community tjänsterna

Inbyggt skydd i produkten Managed Workplace

- e-mail
  - Kryptering av e-mail
  - Skydd mot inkommande hot:
  - 63% SPAM, 0,1% med Virus
- Messenger (MSN)
  - Egen intern SIP server
  - Externa kontakter medges via extern inloggning MS
  - Blockering av filöverföring
  - Inaktivering av "klick-funktionen" på länkar
- Netmeeting
  - Endast "bilder" Ingen filöverföring
- Telia Connect Pro
  - Säker, sömlös anslutning för bärbara användare till interna nätverket

# Kännetecknen för Community tjänster

- Användardriven, Överlevnadsdriven, spontant införande
  - Messenger, SMS i datorn (endast tänkt för Privata anv.)
  - Connect Pro 4000 användare på 2 år (1500 Cisco VPN kvar)
- Låg nivå av centrala beslut på påverkan
  - Sprids internt utan marknadsföring
  - Marknadsförs mun till mun av användarna
- Stärker samhörighetskänslan
  - Samhörighet trots avstånd mellan orter
  - Närhet till kollegor genom snabb och enkel interaktiv dialog
- Kompletterar arbetsmetoderna
  - Används mellan likasinnade
  - Frihet att använda tjänsterna

## Community – överlevnad i en hård värld

Community	Kännetecken	Passar
Personliga möten	$\infty \leftrightarrow \infty$	Projektstart, Kick-off
Telemöte	$\infty \leftrightarrow \infty$	Kortare uppföljningsmöte
Telemöte + Netmeeting	$\infty \leftrightarrow \infty$	Informations- och beslutsmöten
Telefon	$1 \leftrightarrow 1$	Personlig förankring, påminnelser
e-mail	$1 \leftrightarrow 1 / 1 \leftrightarrow \infty$	Meddelanden och uppdrag
Messenger (MSN)	$1 \leftrightarrow 1$	Frågor
SMS i datorn	$1 \leftrightarrow 1 / 1 \leftrightarrow \infty$	Korta meddelanden till personer 'off-line'

... tack!

TELLA