

Pressmeddelande

2011-02-01

TeliaSonera och Cisco Systems lanserar Smarta Företag Index: Stor potential för ny kommunikationsteknik i svenska företag

Svenska företag och myndigheter kan bli bättre på att använda modern kommunikationsteknik för att effektivisera verksamheten och skapa nöjdare kunder. Det visar Smarta Företag Index som TeliaSonera och Cisco Systems nu presenterar för första gången. Indexet uppgår idag till 38 på en 100-gradig skala. Nu ska TeliaSonera och Cisco Systems gemensamt verka för att göra företagen ännu smartare. Målet är att index för svenska företag ska vara 70 inom fem år.

Undersökningen Smarta Företag Index har genomförts bland över 6 000 medarbetare och beslutsfattare i svenska företag och myndigheter och är en del av TeliaSonera och Cisco Systems samarbete kring molntjänster, Business Class Cloud Services, som inleddes redan 2010.

Med Smarta Företag tas nästa steg i samarbetet. Syftet är att öka kunskapen om hur informations- och kommunikationsteknik (ICT) kan utnyttjas för att stödja verksamheten och öka konkurrenskraften. Det innebär också att TeliaSonera och Cisco Systems tillsammans ska fortsätta att utveckla och marknadsföra molntjänster utifrån konkreta behov hos företagen.

I undersökningen kartläggs hur företag och myndigheter arbetar avseende virtuella möten, mobilitet, kundservice, sociala medier och delning av information. Studien visar på ett flertal förbättringsområden: till exempel kan endast 20 procent av företagen använda videomöten med sina kunder, hälften kan inte sköta jobbmejl i mobilen och bara 17 procent använder sociala medier.

– En stor andel av företagen och myndigheterna utnyttjar inte möjligheterna med dagens informations- och kommunikationsteknik i tillräcklig utsträckning. Jag tror att vi som levererar lösningar på området behöver bli bättre på att kommunicera både nyttan med tekniken och att verktygen finns enkelt tillgängliga som molntjänster idag. Med samarbetet vill vi hjälpa företagen att driva verksamheten ännu smartare med stöd av ICT-tjänster, säger Sverker Hannervall, chef för TeliaSonera Företagstjänster.

Målet med samarbetet är att inom fem år höja Smarta Företag Index i Sverige till 70, från dagens index 38.

– Undersökningen visar även att medarbetare i svenska företag har en stark tro på teknikens möjligheter att bidra till ökad lönsamhet, högre motivation bland medarbetarna och nöjdare kunder. Med denna positiva attityd tror jag att vi har goda förutsättningar att nå indexmålet, säger Niklas Andersson, VD för Cisco Systems i Sverige.

TeliaSonera tillhandahåller nätanslutning och telekommunikationstjänster i Norden och Baltikum, på tillväxtmarknaderna i Eurasien, inklusive Ryssland och Turkiet, samt i Spanien. TeliaSonera är även den ledande europeiska grossistleverantören av gränsöverskridande kvalitetstjänster för röst, ip och kapacitet med ett helägt internationellt carrier-nät. TeliaSoneras tjänster hjälper människor och företag att kommunicera på ett enkelt, effektivt och miljövänligt sätt. TeliaSonera skapar värde genom att fokusera på att bli ett företag med kundupplevelser i världsklass, säkerställa en hög nätkvalitet och en kostnadsstruktur i nivå med de bästa. 2009 omsatte TeliaSonera 109 miljarder SEK och vid utgången av 2009 var det totala antalet abonnemang 148 miljoner i 20 länder. TeliaSonera är noterat på NASDAQ OMX Stockholm och NASDAQ OMX Helsingfors. Läs mer på www.teliasonera.se

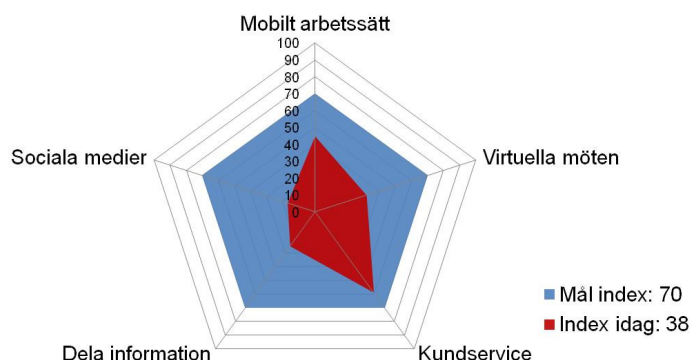
Kort om resultaten

Smarta Företag Index – ett index som speglar hur företagen arbetar avseende mobilitet, virtuella möten, kundservice informationsdelning och sociala medier (fem dimensioner) utifrån ett ICT-perspektiv.

I dagsläget når cirka 14 procent av företagen upp till index 70 eller högre. Längst har företagen kommit inom området kundservice, men undersökningen visar också att kundservicefunktionen inte bygger på användning av ICT i någon större grad.

Resultaten visar att det finns stora utvecklingsmöjligheter inom samtliga områden, inte minst avseende informationsdelning och sociala medier. Vid en jämförelse mellan olika branscher framgår att bank- och finans uppvisar det högsta indexet, 48, medan företag inom utbildningssektorn hamnar på index 30 och offentlig sektor på 25. Se TNS SIFO:s rapport för mer statistik och hur indexet har beräknats.

Indexvärden för de fem dimensionerna



Mobilitet: Knappt hälften, 45 procent (29 procent i offentlig sektor), anser att deras företag/organisation har ett mobilt arbetssätt. Samtidigt tror många att en ökad mobilitet leder till ökad motivation, nöjdare kunder och ökad lönsamhet.

Virtuella möten: Knappt en tredjedel, 31 procent, av företagen använder sig aktivt av virtuella möten och trots att miljövinsterna med virtuella möten är stora saknas riktlinjer och policies i merparten av företagen.

Kundservice: Majoriteten anser att deras kunder får service på det sätt och vid den tid som passar dem, men det bygger inte på ICT. Endast 7 procent uppger att kunderna kan få svar på enkla frågor via chatbot dygnet runt, 8 procent kan dela video med kunder och bara 19 procent kan dela filer med kunder på ett säkert sätt.

Sociala medier: Bara 17 procent av företagen och myndigheterna som använder sociala medier för att skapa en dialog med kunder och partners. Lika få tror på sociala medier som verktyg för att öka lönsamheten eller skapa nöjdare kunder.

Om Smarta Företag Index

- Undersökningen genomfördes under oktober 2010 bland 6 220 respondenter i 5 000 svenska företag, organisationer och offentlig sektor.

TeliaSonera tillhandahåller nätanslutning och telekommunikationstjänster i Norden och Baltikum, på tillväxtmarknaderna i Eurasien, inklusive Ryssland och Turkiet, samt i Spanien. TeliaSonera är även den ledande europeiska grossistleverantören av gränsöverskridande kvalitetstjänster för röst, ip och kapacitet med ett helägt internationellt carrier-nät. TeliaSoneras tjänster hjälper människor och företag att kommunicera på ett enkelt, effektivt och miljövänligt sätt. TeliaSonera skapar värde genom att fokusera på att bli ett företag med kundupplevelser i världsklass, säkerställa en hög nätkvalitet och en kostnadsstruktur i nivå med de bästa. 2009 omsatte TeliaSonera 109 miljarder SEK och vid utgången av 2009 var det totala antalet abonnemang 148 miljoner i 20 länder. TeliaSonera är noterat på NASDAQ OMX Stockholm och NASDAQ OMX Helsingfors. Läs mer på www.teliasonera.se

- Respondenterna ingår i TNS SIFO:s webbpanel och har besvarat frågorna genom en webbenkät.
- Respondenterna utgörs av beslutsfattare, beslutspåverkare och anställda inom allt från små och stora företag och offentlig sektor.

Definition av Smarta Företag

TeliaSoneras och Cisco Systems definition av ett Smart Företag:

- erbjuder ett **mobilt arbetssätt** för dem som behöver det
- erbjuder sina medarbetare **fullgoda alternativ** till fysiska möten
- servar kunder när **kunderna** har tid
- kan **bjuda in** kunder och partner till relevanta interna system(resurser)
- använder dynamik och verktyg från **sociala medier** för att skapa en transparent dialog med kunder, partner och medarbetare

Om Business Class Cloud Services

- TeliaSonera och Cisco Systems inledde i mars 2010 ett samarbete, Business Class Cloud Services, för att förse företagskunder med molntjänster med fokus på effektiva och högkvalitativa verktyg för arbetslivet.
- Managed Voice (en integrerad lösning för olika kommunikationstjänster som chatt, telefoni, vide och dokumentdelning), Telemöte Webb och Video, är några fokusområden som idag omfattas av Business Class Cloud Services.
- Samarbetet innefattar såväl utveckling som marknadsföring och försäljning av tjänster.

TeliaSoneras presstjänst för journalister kan nås på 0771 77 58 30

TeliaSonera tillhandahåller nätanslutning och telekommunikationstjänster i Norden och Baltikum, på tillväxtmarknaderna i Eurasien, inklusive Ryssland och Turkiet, samt i Spanien. TeliaSonera är även den ledande europeiska grossistleverantören av gränsöverskridande kvalitetstjänster för röst, ip och kapacitet med ett helägt internationellt carrier-nät. TeliaSoneras tjänster hjälper människor och företag att kommunicera på ett enkelt, effektivt och miljövänligt sätt. TeliaSonera skapar värde genom att fokusera på att bli ett företag med kundupplevelser i världsklass, säkerställa en hög nätkvalitet och en kostnadsstruktur i nivå med de bästa. 2009 omsatte TeliaSonera 109 miljarder SEK och vid utgången av 2009 var det totala antalet abonnemang 148 miljoner i 20 länder. TeliaSonera är noterat på NASDAQ OMX Stockholm och NASDAQ OMX Helsingfors. Läs mer på www.teliasonera.se