

Temaplan 2012

1 TELEFONI. Nordiska företag och organisationer värnar mycket om stödsystemen för en god telefoniservice, som hänvisning och välutvecklade telefonistverktyg. Vilken roll kommer de här systemen spela på en marknad som går mot mer av globalt standardiserade kommunikationslösningar och tjänster ur molnet?

Vi tittar också på utvecklingen för automatiska talade tjänster för att exempelvis söka i kataloger, den ökande andelen mobila användare och genomslaget för presence.

Test: Trådlösa headset för mobilen.

UTGIVNING 8 februari

2 MOBILITET. Användarnas makt är stark i den mobila tillväxten. Om inte företaget erbjuder de förväntade enheterna och tjänsterna så skaffar man dem på egen hand. Hur kan it-avdelningen möta den här kraften och arbeta med den, istället för mot den? Vi granskar frågor om teknik och säkerhet, men också budget och administration.

Färsk bevakning från Mobile World Congress.

UTGIVNING 28 mars

3 UNIFIED COMMUNICATIONS. Nu sägs allt vara upplagt för den perfekta stormen, där flera faktorer verkar i samma riktning: främst virtualisering, mobilitet och sociala medier. Resultat beskrivs som den tredje generationens unified communications eller social collaboration.

Hur identifieras och analyseras användarnas behov för hög träffsäkerhet i uc-erbjudandet? Hur mogna är leverantörerna att förverkliga social collaboration i kundernas organisationer?

UTGIVNING 2 maj

4 UPPHANDLING. Kompetens i upphandlingsfrågor är hett efterfrågad. Vi granskar vilka utmaningar som är de mest kritiska och visar på best practice för hur man lyckas. Hur förankras beslut om it-investeringar ute i verksamheten? Vilken roll spelar it-råden och hur hanteras telekom som en del av it-budgeten?

Produktguide: Tem-system (telecom expense management)

Test: Mdm-system (mobile device management)

UTGIVNING 20 juni

5 VÄXLAR. Heltäckande marknadsöversikt i segmentet upp till 50 användare. Hur har de här produkterna utvecklats de senaste åren och vilket berättigande har de inför framtiden? Samtidigt som konkurrensen är hård från växeltjänster ur molnet och helt mobila lösningar, kommer det signaler om att den kundplacerade växeln biter sig kvar.

Egen undersökning: Uppföljning av 2011 års enkät bland svenska företag och organisationer om planerna för telefonin.

UTGIVNING 5 september

6 KONTAKTCENTER. I den sociala världen har kunderna makten. Antingen som hyllande fans eller missnöjda tidigare kunder. Hur kan man agera proaktivt, fånga upp de tidiga varningssignalerna och bygga in de sociala kommunikationskanalerna i kundservicen?

Vi synar också betydelsen av crm och multimedia för en mer levande kundkontakt och hur självbetjäningen kan vässas.

Test: Kontaktcenter i molnet.

UTGIVNING 10 oktober

7 ACCESS. En robust nätinfrastruktur med anslutningar som verkligen håller måttet blir viktigare för var dag som går. De ska bära affärskritiska molntjänster, krävande videokommunikation och andra omistliga funktioner.

Hur står sig de mobila accesserna i jämförelse med fasta anslutningsformer? Vilka nätkrav ställs för olika tjänster? Erfarenheter av sip-trunk för telefoni.

Test: Headset för kontoret.

UTGIVNING 14 november

8 VIRTUELLA MÖTEN. Videokonferenser och virtuella mötestjänster finns med i topp tre på listan över vad företagen kan tänka sig att lägga pengar på när vi går in i 2012. Potential till både effektivisering och ett mer hållbart affärsliv är stor.

Utbildningsguide: Så möter du de nya kompetenskraven.

Test: Videokonferens via datorn.

UTGIVNING 19 december