

# Kontakten

**RÖSTA!**  
Bästa läsarbilden 2010  
SIDAN 4



## Snabba pengar

För Babou Nian skulle överföringar via mobilen betyda bättre ekonomi och mindre oro sidorna 16-25



**CECILIA ATTERWALL, CHEF  
ERICSSON CONSUMER LAB:**

**"Kundernas beteende  
förändras rätt så radikalt"**

sidorna 14-15

**Så funkar det:**  
HIGH DEFINITION  
VOICE

sidan 5



Skydda mobilen  
mot hackare

sidorna 32-34



**ERICSSON**

ericsson.  
com

# END-TO-ENDLESS TELEVISION

Introducing Ericsson E2E TV™:  
Redefining "end-to-end" to ensure that the  
Individual TV Experience is desired by people,  
technologically proven, and profitable.  
See more at [ericsson.com/televisionary](http://ericsson.com/televisionary).

E2E TV – that's televisionary



  
ERICSSON

Refugee United Project

## Två bröder – ett uppdrag

sid 26–29



### AKTUELLT

- 8 Kevin Phillips som blivit känd för sin låt "It begins with us" på **Youtube**: "Man kan göra något kul av företagets budskap"
- ▶ 9 Fyra **tonåringar** om mobilen
- 10 Mobiltjänsten som med ett knapptryck visar vad du är
- 11 Vikingar synades i Dallas
- 13 **Tävla och vinn** Ericssonboken "Att förändra världen"



### TEMA – MOBILE MONEY

- ▶ 18 Babou Nian, musiker boende i London som regelbundet **skickar pengar** till sin mormor i Gambia: "Jag är alltid lite orolig att någon ska stjäla kontanterna från farmor"
- 19 Tre frågor om **Mobile Money Services**
- 22 Victor Leong, ansvarig för kundserviceportföljen för Mobile Money Services: "När du betalar för en tjänst i dag använder du Visa, Mastercard och Paypal. Vår vision är att du också ska se Ericsson Mobile Money Services där"



### ÖVRIGT

- 4 Läsarna har ordet
- 5 Så funkar det: **HD Voice**
- 26 Refugee United, projektet som sammanför flyktingar
- 30 Några **återblickar** på Ericsson förr
- ▶ 32 Skydda din smartphone från **hackare**
- 36 Testa din allmänbildning – tävla mot dig själv

## Kontakten

**Chefredaktör** Jenz Nilsson, jenz.nilsson@jgcommunication.se, 08-588 331 38 **Biträdande redaktör** David Callahan, david.callahan@jgcommunication.se, 076-128 64 76 **Ansvarig utgivare** Henry Sténson, henry.stenson@ericsson.com  
**Ansvarig interna kanaler** Christine Cornelius, christine.cornelius@ericsson.com **Skribenter i detta nummer**  
**Sophie Bennett**, sophie.bennett@jgcommunication.se, **David Callahan**, david.callahan@jgcommunication.se, **Sofia Falk**, sofia.falk@jgcommunication.se, **Anders Jinneklint**, anders.jinneklint@jgcommunication.se, **Johan Kvickström**, johan.kvickstrom@jgcommunication.se, **Jonathan Rothwell**, jonathan.rothwell@jgcommunication.se, **Kris Walmsley**, kris.walmsley@jgcommunication.se **Art director** Carola Pilarz, carola.pilarz@jgcommunication.se  
**Grafik** Svenska Grafikbyrå **Adress** Kontakten, Box 1042, 164 21 Kista **Fax** 08-522 915 99  
**E-post** contact.comments@ericsson.com **Tryck V-TAB**, Vimmerby **Distribution** Strömberg, SE-120 88 Stockholm, tel: 08-449 89 57 **Kontakten på webben** [http://internal.ericsson.com/page/hub\\_inside/news/magazines/kontakten/index.html](http://internal.ericsson.com/page/hub_inside/news/magazines/kontakten/index.html)  
**Adressändring** Prenumerationsärenden och anställdas adressändringar görs till [hr.direct@ericsson.com](mailto:hr.direct@ericsson.com)



# Latenta kundbehov

**Våra ständiga** diskussioner om hur vi kan bli mer innovativa och bättre hjälpa operatörerna är slutsatsen ofta densamma: "Jobba närmare dina kunder och var lyhörd för vad de behöver". Det låter självklart, men hur vet jag att jag läser av min kund rätt? Tack och lov är du inte ensam om att ställa dig den frågan.

Rickard Lundmark är ansvarig för forskning inom affärsenheten Global Services. Han driver också en blog på Blog Library som han kallar Service Science. Där beskrev han nyligen hur man bör arbeta med kunder för att få reda på vad de verkligen behöver för service och lösningar? Ett av problemen med att bygga erbjudanden på information som kunden berättar för oss är, enligt honom, att denna information ofta når oss en tid efter att vi har slutfört en leverans. Han framhåller istället den så kallade KIT-metoden som kartlägger kundernas "latenta" behov. Det bygger i sin tur på att man får dem att beskriva sina känslor i exakt samma ögonblick som de upplever effekten av en levererad tjänst. Vill du veta mer om KIT-metoden så gå in på Blog Library, där kan du också ta direkt kontakt med Rickard Lundmark.

**En annan enhet** som arbetar för att ge oss ökad kunskap om kunder och konsumenter är Ericsson Consumer Lab. I början av året gjorde de sin interna sajt mer användarvänlig och denna uppdateras nu regelbundet med intressanta rapporter. Några riktigt läsvärda exempel på sistone är *India Country study 2010* och *Global teens: major market force today and tomorrow*. Rapporterna är pedagogiskt skrivna och ett snabbt sätt att skaffa sig en bild av förutsättningarna inom ett visst område. Hur ni väljer att omsätta kunskapen till handling är förstås upp till er. Men som chefen för Consumer Lab, Cecilia Atterwall, säger i en intervju i det här numret:

"Vi vill att våra kollegor ska använda sig av allt som finns på vår webbplats för att skapa en dialog och öppna dörrar till nya affärsmöjligheter". Så varför inte göra dig själv den tjänsten? Informationen finns ju redan tillgänglig.

*Fotnot: Blog Library när du via [internal.ericsson.com](http://internal.ericsson.com)*



**Henry Sténson**, Informationsdirektör och ansvarig utgivare

## Tyck till!

**Skriv till oss om vad du vill! Ställ öppna frågor till Ericssons ledning. Kommentera artiklarna i tidningen. Skicka en kul bild du tagit med mobilen till oss!**

Mejla [contact.comments@ericsson.com](mailto:contact.comments@ericsson.com)

### VILKEN LÄSARBILD GILLAR DU BÄST?

Under året som gått med Kontakten har vi på den här sidan publicerat ett antal läsarbilder tagna av anställda med sina mobilkameror. Nu vill vi att du väljer den läsarbild du tycker bäst om. Gå till [internal.ericsson.com](http://internal.ericsson.com) och klicka på ikonen "Best readers picture". Där hittar du alla bilder som publicerats under året, med tillhörande nummer. Välj den bild du tycker

bäst om och mejla numret till oss på [contact.comments@ericsson.com](mailto:contact.comments@ericsson.com). **Döp mejlet till "bästa läsarbild"** och skriv redan i ämnesraden numret på din favoritbild. Vinnarbilden publiceras i nästa nummer av Kontakten. Ditt svar behöver vi senast 10 januari.

Redaktionen

### JAG BLEV SÅ GLAD

Jag såg omslaget till ett nummer av Kontakten (# 3/2010 reds. anm) där Hans Vestberg säger att "Ingen kan sitta och vänta på att någon annan ska göra allt". Jag blev så glad när jag läste det och hoppas att det ska leda till att fler förstår att moral och kvalitets-säkran är allas angelägenhet.

Anur Kumar Jain, Indien

### EN FRÅGA!

Jag skulle vilja ifrågasätta notisen som finns på sidan 12 i Kontakten 4/2010. Att vi har levererat två miljoner RBS6000 kan väl ändå inte stämma? Möjligtvis är det siffran för RBS:er totalt, RBS2000/3000/6000 tillsammans. Hur är det?

Natalia Odin

**SVAR** Du har rätt i ditt påstå-  
ende. Naturligtvis gäller detta  
det totala antalet RBS:er som  
har lämnat Ericsson genom åren.  
Tyvärr blev detta felaktigt uttryckt  
i den svenska versionen av  
Kontakten.

Redaktionen

## Läsarbilder



En fin vy över Stockholm från toppen av Ericsson Globe Arena, tagen med min Xperia X10 mini pro. Tyvärr fick jag inte med hela loggan men jag kunde inte hitta motivationen att ta mig dit upp igen för att ta ett nytt kort.

Henrik Nilsson, Sverige



Den här nattbilden tog jag nyligen på Peterskyrkan i Rom med en fontän i förgrunden.

Marco Persichini, Italien



En bild från Jaffa Beach i Tel Aviv i Israel som jag tog men min pålitliga K810i när jag arbetade i regionen under Q1. Någon hade tjuvat en häst i vattnet, antagligen för att ta hjälp av saltvattnet för att påskynda en läkprocess. I bakgrunden ser man siluetten av S:t Peterskyrkan på kullen till den gamla hamnen i Jaffa.

Kenneth Russell, USA

## Välkommen...

FOTO: CAROLA PILARZ



### ... till Ericsson, Anna Bondesson

... som nyligen började arbeta som forskningsingenjör inom Sustainable Solutions and Assessments i Kista, Sverige.

#### Hur hamnade du på Ericsson?

– Genom en tävling för kvinnliga studenter på KTH upptäckte jag hur många olika saker man

kan jobba med inom Ericsson. Jag hade som mål att jobba med miljöfrågor och den avdelning jag tillhör nu forskar om just det.

#### Vad arbetar du med just nu?

– En miljöanalys av ett framtida LTE-nät. Vi ska kartlägga all inkluderad hårdvara, olika trafikmodeller och energibehov.

#### Har du något drömprojekt inom R&D?

– Många! Just nu snurrar en idé om ett riktat informationsystem baserat på "connected, already available devices" för spridning av information om bland annat folkhälsa, skolgång och lokaltrafik i utvecklingsregioner.

## Webbpoll

# 37,2

... procent av 403 Ericsson-anställda säger att de har använt sig av Telepresence och videokonferenslösningar som ett alternativ till att resa. 42,4 procent säger att de inte haft tillfälle ännu.

Källa: Intranätet

# Om din granne skulle fråga...

## ...VAD ÄR HD VOICE?

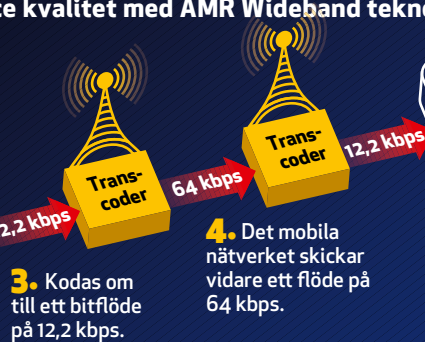
### HD voice (high definition voice)

HD voice ökar ljudkvaliteten avsevärt och kan överföra en större del av det hörbara spektrumet till mottagaren jämfört med klassisk telefoni. HD voice kan användas inom fast telefoni, IP- och mobiltelefoni. Inom mobiltelefoni, uppnås HD voice kvalitet med AMR Wideband teknologi.

#### Hur funkar det?

##### Klassisk mobiltelefoni

1. Rösten tas upp i en mikrofon.
2. Digitaliseras med 8 kHz frekvens.



3. Kodas om till ett bitflöde på 12,2 kbps.
4. Det mobila nätverket skickar vidare ett flöde på 64 kbps.



5. Avkodas
6. Signalen görs analog.
7. Sänds ut via högtalaren.

##### HD-voice samtal

Med WDCMA eller AoIP med TrFO

1. Rösten tas upp i en mikrofon.
2. Digitaliseras med 16 kHz frekvens.



3. Kodas om till ett bitflöde på 12,65 kbps.



4. Avkodas
5. Signalen görs analog.
6. Sänds ut via högtalaren.

#### Vad får användaren ut av det?

HD voice med AMR Wideband överför en större del av de hörbara ljudfrekvenserna vilket ger en naturligare och tydligare röst. Den högre frekvensen ökar ordförståelsen och röstkänndomen.



Hörbar frekvens 20 till 20 000 Hz.

#### Problem vid klassisk telefoni Åtgärd

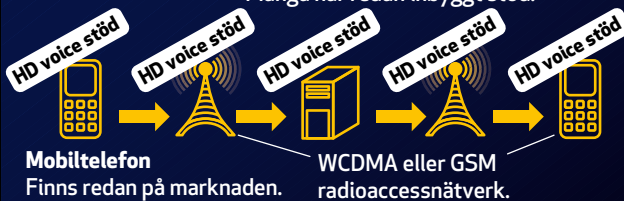
- Problem att höra ljud som "s" och "f". **Högre frekvenser behövs**
- Problem att skilja "m" från "n" och "p" från "t". **Högre frekvenser behövs**
- Svårigheter att höra vokaler. **Lägre frekvenser behövs**
- Samtal över telefon låter hårt och onaturligt. **Högre och lägre frekvenser behövs**

#### Vad behövs?

HD-voice kräver implementering i båda ändar samt i systemet däremellan. Det innebär att alla operatörer måste erbjuda samma funktionalitet om man ska få HD-kvaliteten i alla samtal.

##### Mobiltelefoni

Circuit-switched nätverk  
Många har redan inbyggt stöd.



##### IP-telefoni

IP-telefoni med HD-voice kan användas genom en smartphone. **Högtalare**



Hela kedjan av flödet måste ske med hög hastighet.



## Telekom i svår terräng

Dåligt väder och så gott som obefintliga vägar gör att Ericsson får använda mulor som alternativt transportmedel för att ta sig uppför berget Montezuma i Colombia. Mulorna är lastade med delar till Marconi Long Haul som ska installeras på bergets topp på 2445 meters höjd. Arbetet är en del i uppdraget med att hjälpa kunden Telefónica Telecom att utöka den fasta bredbandsaccessen till avlägsna platser i landet. Totalt tog det tre dagar att ta sig upp för berget. Rutten var noggrant planerad för att garantera de inblandades säkerhet. Bland annat skickades en specialutbildad person varje dag i förväg för att reka bästa möjliga färdväg och identifiera lämpliga platser för övernattnig. FOTO: RAFAEL PLAZAS

## Hallå...



FOTO: PRIVAT

...Kevin Phillips, chef för Network Operations Center i Nordamerika, kanske mer känd för låten "It begins with us", som nu har över 4000 visningar på Youtube. Kevin Phillips skrev låten, inspirerad av Ericssons nya varumärkesstrategi, och spelade in den med sin dotters smartphone. Efter en snabb spridning inom företaget kom ett mejl från vd och koncernchef Hans Vestberg som tackade för att Phillips spridit positiv energi kring strategin.

### Är du "killen med gitarren" på Kansaskontoret nu?

– Jajamän, det är jag.

### Finns det ett behov av fler annorlunda tolkningar av komplex företagsinformation som till exempel strategin?

– Jag tror att det finns möjligheter och tillfällen då man kan göra något kul av företagets budskap. Varumärkesstrategin var precis en sådan möjlighet. Vi vill ju att anställda ska känna engagemang och samhörighet inom företaget, och med strategin. Det är spännande med vart vi är på väg och musik är ett jättebra sätt att driva upp energin.

### Blir det fler låtar framöver?

– Musik och låtskrivande är mina intressen. Det är en stor del av mig. Jag kan inte låta bli, så ja, det kommer att bli mer.

☒ Sofia Falk

Fotnot: Sök på "It begins with us" på Youtube.com för att se klippet.

# Webben ska prata med kunden

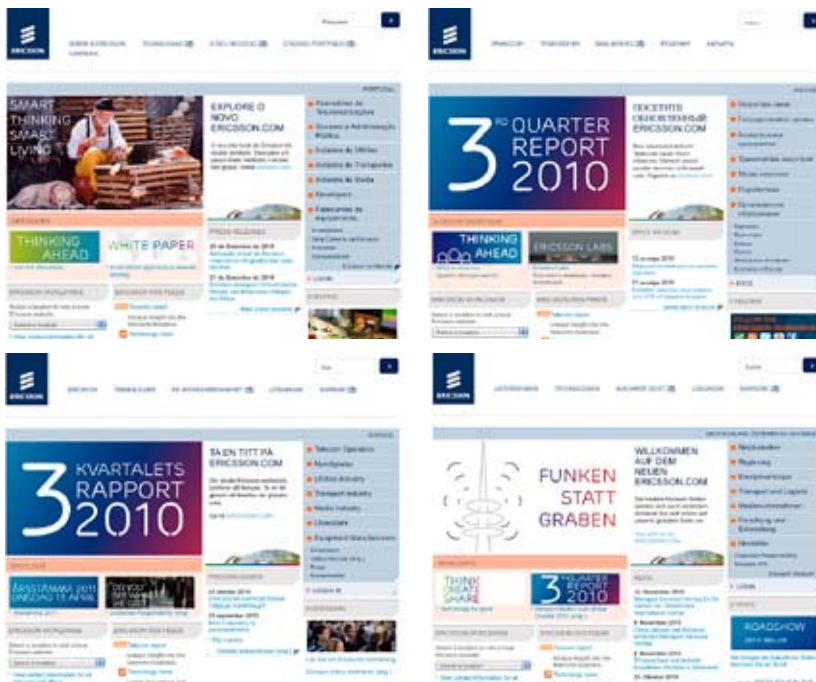
**Nu kan olika Ericsson-bolag själva välja hur man vill kommunicera på den externa webben.**

**INTERNET** – Nu närmar vi oss våra kunder ännu mer när informationen vi går ut med också anpassas lokalt, säger Ulrika Bergström, innehållsansvarig när webben utvecklas.

Den omfattande omgörningen av Ericsson.com innebär att den inte bara når ut med koncernövergripande information. Webben kommer att vara en viktig lokalanpassad marknadskanal, med information och artiklar både på inhemska språk och på engelska. Förändringen är ett led i den totala omgörningen av Ericsson.com.

### Lokala bolag

– Nu kommer alla lokala Ericssonbolag att själva kunna nå ut till kunder med just den information som kunderna vill ha. Regionerna kommer att aktivt kunna nyttja



Så här kan det se ut. Fyra exempel på lokalt innehåll på Ericsson.com.

webben för att stötta försäljningen och bygga vårt varumärke lokalt, säger Ulrika Bergström.

Förändringen ska också kopplas till omstruktureringen av Ericssons marknadsenheter till regioner, menar hon:

– Ansvar för hur aktivt man arbetar med en lokal sajt kommer att ligga på regional nivå, det är på den nivån man vet bäst vad de lokala bolagens målgrupper är ute efter, så det är naturligt att regionerna tar det ansvaret. Det är

nu jobbet börjar.

– Nu har vi plattformen för att börja jobba med innehållet och se till att det vi kommunicerar är direkt relevant för dem som går in på sajten, säger Ulrika Bergström.

☒ Johan Kvickström

## "Huvudpoängen är inte hur många megabit, utan hur man till exempel kan se till att äldre och funktionshindrade får möjlighet att göra saker som de tidigare inte kunnat göra."

Sveriges nya IT-minister Anna-Karin Hatt i Metro Teknik om bredbandshastighet.

## Du har väl inte missat...

### NOTERAT ... att

#### Ericsson Supply Site

i Borås med sina 1700 anställda firar 40 år i år? De är världsledande tillverkare av microvågstransmission och har idag också en logistik- och distributionsverksamhet. Jubileet uppmärksammades under två veckor

i november med bland annat en utställning om verksamhetens historia och ett All employee meeting med många tillbakablickar.

... att man på kontoret i Dallas, USA, avslutade den interna utbildningen i Ericssons strategi med en minikampanj för just It

Begins With Us? Den 1 oktober var fylld med aktiviteter för att stärka både kunskap och kamratskap på kontoret.

... att det nu finns julkort med Ericssons nya varumärke och form? Gå in på [internal.ericsson.com](http://internal.ericsson.com) och klicka på spotlighten Seasonal Greetings now

available. Du kan välja mellan att skicka e-kort, MMS eller tryckta vykort.

... att Ericsson Studio i Kista har vunnit Vasakronan Lighthouse Award för att dess funktion bidrar till att stärka Kista som IT-kuster.





Timmy Jegendal, Said Osman, Yassin Gharbi och Idil aw Musse använder sina mobiler nästan hela tiden, utom på vissa lektioner, till exempel när det är prov.

# Födda i mobilåldern

**För dagens tonåring är mobilen en självklarhet sedan barnsben. Hur ser deras användande ut och vad vill de ha mer av?**

**TRENDER** Idil av Musse är 16 år och går på Kunskapsgymnasiet i Kista.

– För mig är ringa, sms:a och skicka bilder det jag använder telefonen mest till.

Kontakten träffade henne och tre kompisar för att lyssna av deras mobilvanor. Said Osman, 18 år fortsätter:

– Ja sms, musik, och väckarklockan.

– Musik, jag lyssnar på musik när jag sitter på bussen och är uttråkad. Fast man ringer ju hela tiden, och sms:ar och surfar, säger Yassin Gharbi, 18 år.

## I skolan

Ibland får elever ha

mobilen med sig på lektionerna i skolan, ibland inte.

– Det beror på. Jag har en Iphone och den är ju som en dator, och det är inte tillåtet till exempel när det är prov, säger Timmy Jegendal som är 17 år.

## Statussymbol

Iphone har klivit fram som kraftigt dominerande på marknaden. Inte minst bland ungdomar verkar den ha blivit en statussymbol som alla vill ha. Said och Timmy håller inte helt med.

– Just Iphone är kanske en modefluga, men de flesta vill ha senaste modellen av vilken mobil som helst, säger Timmy.

– Med Iphone kan man göra allt, men det är inte jätteviktigt vilken telefon man har, säger Said.

Issi fick sin första mobil när hon var elva år.

Said var sju och Yassin tolv. Timmy minns inte, men ”det var väl där nånstans”. Att alltid ha haft en mobil gör att man sällan känner osäkerhet kring nyheterna som kommer med nya telefoner.

– Man vänjer sig snabbt, säger Issi.

– Det tar kanske en dag, sen ”kan” man en ny telefon, säger Said.

## Rapport

Tonåringar generellt är positiva till teknikutveckling. Det menar det globala marknadsundersökningsföretaget Gfk i en rapport som Ericsson Consumer Lab presenterar. Undersökningen visar att musik är det som tonåringar håller främst bland tillgängliga mobila tjänster. Nöjes-tjänster överhuvudtaget bedöms vara mycket viktigare än exempelvis

nyhetsrapportering. Snyggt paketerad tillgång till nöjesutbud i form av musik, tv-program och film, tillsammans med de sociala nätverk som internet möjliggör, är det som eftersöks av tonåringar.

– Film? Nej inte långfilm, det skulle jag inte se på mobilen. Men Youtube-klipp kollar man ju, säger Timmy.

☒ Johan Kvickström

## Ericsson Consumer Lab

► Ericsson Consumer Lab undersöker olika aspekter kring slutanvändare. Deras undersökningar publiceras regelbundet i rapporter som används både av Ericsson och av kunder. Du hittar rapporterna på Ericsson Consumer Lab under Sales & Marketing på intranätet.

## Hallå...



FOTO: ERICSSON

**...Eva Elmstedt**, chef för Ericssons kundsupport. Varje år slås nya rekord i antal skickade sms kring jul och nyår världen över. Detta ställer höga krav på såväl operatörernas nät som Ericssons supportorganisation.

## Vad beror fördröjningen i SMS-trafiken vid stora helger på?

– När alla vill skicka sms till släkt och vänner samtidigt uppstår kapacitetsbegränsningar i mobilnäten. Trots detta är det väldigt sällan förseningar uppstår.

## Hur har Ericsson förbättrat servicen gentemot operatörerna under året?

– Vi har sedan länge arbetat väldigt nära våra kunder runt stora högtider. Det som är nytt är att vi arbetar med detta på ett mera systematiskt sätt än tidigare. Från och med i år erbjuder vi våra kunder en speciell tjänst kallad Special Event Support. Det handlar mycket om förberedelser, exempelvis att avstå mjukvaru-uppdateringar och nya systemreleaser veckorna inför en stor högtid, i stället ligger fokus på att eliminera kända och vanliga fel och att prioritera viss trafik i näten.

## Hur ser framtiden ut, kommer detta att fortsätta öka?

– Ja, definitivt. Kommunikation via sms ökar stadigt bland unga, det som är nytt nu är att vi även ser en ökning bland äldre generationer.

☒ Erik Milles



## Ansiktet ersätter kod

**MOBILTEKNIK** Ett nytt program för ansiktsigenkänning ska ersätta pinkoder och lösenord vid inloggningar, skriver Ny Teknik. Mobilens kamera riktar mot ansiktet och spelar in en film där 22 punkter av ansiktet registreras och mäts. Programmet har utvecklats av forskare vid universitetet i Manchester tillsammans med projektet Mobio.

## Dumburken blir social

**RAPPORT** Generation Y vill göra tv:n social, enligt en ny rapport från Parks Associates. Mer än en fjärdedel av de tillfrågade mellan 18 och 24 år vill ha fler möjligheter till sociala aktiviteter som multiplayer-spel, möjlighet att chatta under programmen och att kunna få och ge rekommendationer av tv-program till kompisar. Man talar inte längre om tv-tittare utan tv-användare, skriver Readwriteweb.com.

## Poppis i Kanada

**INTERNET** Ericsson utsågs nyligen till en av de 100 populäraste arbetsgivarna i Kanada. Canada's Top 100 heter tävlingen som arrangeras sedan tio år av Mediacorp Canada Inc. De tävlande företagen måste bland annat vara branschledande och erbjuda utvecklingsmöjligheter. Ericsson jämfördes med andra ledande organisationer i landet och kvalificerade sig på topp 100 för sitt framåttänkade arbete.



David Cox visar hur hans innovation Presence Symbols fungerar, mobilkameran tar en bild av den kodsymbol som finns uppsatt på de ställen som ingår i positioneringstjänsten och sedan meddelas ens vänner via sociala medier om var man befinner sig.

# Berätta var du är

**Ett knapptryck med mobilen och dina vänner ser var du är. Innovationen heter Presence Symbols och idékläckaren David Cox.**

**INNOVATIONER** Han vann Växthus Innovation Challenge 2009 med sin idé men redan 2007 började David Cox skissa på det som skulle utvecklas till Presence Symbols. David Cox, då på Global Services, flyttade till Stockholm och anställdes vid enheten för IMS, där han fortsatte utveckla konceptet.

**Ett knapptryck** Det går ut på att man med ett knapptryck kan meddela intresserade var man är. Allt som behövs är att stället där

man befinner sig har en kodmarkering som mobilens kamera kan registrera. Informationen kan sedan förmedlas via sociala medier.

– Om jag går till exempelvis Starbucks på en viss adress och önskar att vänner eller kolleger får veta detta för att kunna komma dit, då kan jag meddela mig så här i stället för att skriva ett långt sms, förklarar David Cox.

Vid sidan av socialiseringsmöjligheterna som tjänsten erbjuder slutanvändare finns, menar David Cox, många fördelar för restauranger, kaféer, butiker och andra näringsidkare om de använder sig av Presence Symbols.

– Det är ett väldigt

bra sätt att göra direktreklam genom de som faktiskt besöker restaurangen eller museet, säger David Cox.

### Vad hände sen?

Presence Symbols har i olika sammanhang – bland annat kring Volvo Ocean Race – presenterats för kunder, och intresset har varit stort. Det har dock inte tagit fart så som

David Cox hoppats.

– Alla kunder tycker att det är en väldigt bra tjänst. Kanske skulle vi kunna nå ut ännu bättre om vi kunde samarbeta också med andra enheter inom Ericsson. Flera konkurrenter, till exempel Google, har på senare tid börjat utveckla snarlika tjänster, men jag tror stenhårt på det vi har, säger David Cox.

☒ Johan Kwickström

## Växthus IMS Innovation Challenge

En tävling som hålls av utvecklingsenheten Core & IMS. Tävlingens syfte är att inspirera och uppmuntra Ericssonmedarbetare att vara innovativa inom IMS-området. Den är öppen för alla anställda, men huvudsakligen för dem som arbetar med IMS. Den brukar locka närmare 1000 bidrag. Från och med november i år och till i mitten av januari hålls den fjärde upplagan av tävlingen.

# Vikingar jämfördes med cowboys i Dallas

**En offensiv för att lära sig mer om svensk företagskultur sker just nu på Ericsson i Nordamerika.**

**KOMPETENS** Bridging cultures: From Vikings to Cowboys var det fyndiga namnet på workshopen som nyligen hölls i Dallas, Texas.

– Jag har fått lära mig att svenska anställda och chefer tänker och agerar annorlunda än amerikanska, säger Eddy Trink, en av deltagarna från affärsenheten CDMA. Nu kommer jag att se över och utveckla samarbetet med svenskar lite mer, både i och utanför USA.

## Mångfald

Genom att utbilda anställda i skillnaderna mellan svensk och amerikansk kultur ska det bli mycket lättare att förstå varann



FOTO: ERICSSON

Ungefär 25 personer deltog i workshopen. Enligt svensk tradition serverades fika klockan tre.

i det dagliga arbetet.

– Kursen gör att man känner sig mer bekväm i ett svenskt företag och därför kan bli mer effektiv, fortsätter Eddy Trink.

– Vi är glada att se hur ivriga våra anställda är att lära sig mer om

att jobba i en multi-kulturell miljö – och dessa workshops ger ytterligare ett tillfälle att stärka hur vi arbetar med respekten för varandra, säger Eleanor Goodwin, resursansvarig i regionen.

► *Läs mer om svensk-amerikanska kulturkrockar här intill.*

► *Kontakta Ericsson Learning North America på [ericsson.university-northamerica@ericsson.com](mailto:ericsson.university-northamerica@ericsson.com) för mer information.*

✉ Editorial Services/Jennifer McClain

## Hallå...

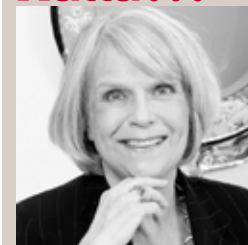


FOTO: PRIVAT

**...Christina Johansson Robinowitz**, kulturcoach och arrangör av seminarier som Bridging cultures: From Vikings to Cowboys, på bland annat Ericsson i Nordamerika.

### Vad gör en kulturcoach?

– Jag hjälper individer och grupper att förstå skillnaderna mellan deras kultur, den de kommer ifrån och är uppvuxen i, och den eller de kulturer de arbetar med. Att förstå skillnaderna kan spara både pengar och tid, genom att ge anställda kunskap för att navigera den interkulturella arbetsplatsen på ett kompetent och effektivt sätt.

### Nämna någon klassisk kulturkrock mellan svenskar och amerikaner.

– Det är ofta svårt för amerikanare att förstå den platta företagskulturen i Sverige. Där finns en känsla att den svenska företagskulturen inte förstår behovet av amerikanska kunder som förväntar sig snabba svar och beslut. Speciellt i delar av USA som Silicon Valley, där det finns en stark entreprenörsanda, kan det kännas som man blir omkördd av sina konkurrenter om man inte agerar snabbt.

### Har du något råd till de som jobbar med svenskar?

– Att tänka på att svenskar, även om de pratar utmärkt engelska och är välberesta, inte alltid är bekväma med "small talk". Det är viktigt att förstå att det reserverade beteendet inte betyder att människor är mindre vänliga.

✉ Sofia Falk

# Så får du folk att lyssna

**10/20/30. Så lyder en regel för att hålla åhörarna alerta under en powerpointpresentation.**

**MÖTESTEKNIK** Den amerikanske riskkapitalisten och internetgurun Guy Kawasaki har bevittnat en sövande presentation för mycket och lanserar nu sin tes. Enligt Kawasaki ska en powerpointpresentation innehålla max tio bilder. Den ska absolut inte



FOTO: TADEJ ZUPANEC / ISTOCK

Powerpoint kan vara sövande om det används felaktigt.

vara längre än 20 minuter och teckenstorleken ska vara minst 30 punk-

ter. Om du bokar en timmes möte och håller din del till 20 minuter

finns det mycket tid kvar till frågor och diskussion, vilket oftast är det man vill åstadkomma, enligt Kawasaki.

### För mycket text

Om man gör texten mindre än 30 punkter riskerar man att fylla en bild med för mycket text och läsa direkt från den. Effekten blir då att de som lyssnar gör samma sak och tappar koncentrationen på helheten.

Källa: CBS Business Network

# 3 FÅR EN FRÅGA

Kundnöjdheten med mobilt bredband minskar, enligt en ny undersökning från Svenskt Kvalitetsindex. Är du nöjd med ditt mobila internet?

## ► Ralf Sundhäll, Borås



– Jag är nöjd när det fungerar, men problem

et är att det går ner alldeles för ofta när jag arbetar, ungefär två till tre gånger om dagen, och dessutom är det trögt ibland. Jag har precis sagt upp mitt mobila bredband och ska byta leverantör. Mobilt internet är trots allt mycket bättre än fast modem eftersom man alltid kan ta det med sig.

## ► Cina Johansson, Rödeby



– Jag är jättenöjd eftersom jag kan komma åt allt när jag vill och speciellt var jag vill. Den enda nackdelen är att man inte alltid kommer åt precis all information på en sida, då saknar jag en del funktioner.

## ► Fredrik Höglund, Karlstad



– Ja, det är jag. Jag har visserligen oftast tillgång

till andra uppkopplingar på de flesta ställen där jag behöver surfa trådlöst – hemma, på tåget och på kontoret. Det mobila bredbandet är min livlina om jag skulle behöva uppkoppling där jag inte hade tänkt mig.

☒ Anders Jinneklint

## EN DAG MED JULIA CHEN

# Alltid vid kundens sida



**Som så kallad visit manager på Ericsson Studio i Kista tar Julia Chen och hennes team hand om alla bestyr kring kundbesök. Hon kan till exempel hoppa in som språktolk på kundmöten eller ordna aktiviteter för gästerna och deras sällskap.**

**06:30** Jag vaknar. Normalt brukar jag inte äta frukost men eftersom jag har en tuff dag framför mig måste jag få nåt i magen.

**07:26** Jag tar direktbussen till Kista, det är väldigt bekvämt. Jag läser den kinesiska tidningen "Sanlian Life Weekly", ett bra sätt att hålla mig uppdaterad om vad som händer hemma i Kina.

**08:10** Jag kommer till kontoret och tar hand om det viktigaste i min epostlåda. Annat får vänta tills jag är tillbaka från dagens kundmöte.

**09:00** Kunderna anländer. Jag är väldigt glad att träffa dem eftersom jag känner några av dem sedan jag jobbade på Ericsson i Kina.

**09:10** Jag visar Ericssons nya studio för gästerna. De är väldigt imponerade och nyfikna och har många frågor. Några av dem tar bilder.

**09:15** Dagens möte fokuserar på LTE, av-



FOTO: JESPER FRISK

Julia Chen sitter på många stolar i samband med ett kundbesök, allt för att kunden ska få en givande och trevlig upplevelse.

kastningsgarantier och affärsmodeller inom 3G. Jag finns med under mötet och hjälper de kunder som inte förstår engelska så bra. Det är roligt att se att kunderna är så engagerade eftersom vi (kundansvarig och kollegor från affärsenheten), har haft ett antal telefonkonferenser om hur vi skulle skraddarsy denna presentation. Nu känns det som att jobbet betalar sig.

**12:00** Lunch. Jag tar med gästerna till kundrestaurangen. Vård under lunchen är Jan Wäreby, chef för affärsenheten Multimedia, som delar med sig av sina erfarenheter.

**13:00** Kunderna åker. De

säger att de haft ett givande möte och ber kundansvarig att boka ett uppföljningsmöte när de är tillbaka i Kina. Jag hoppas att detta blir ett säljtillfälle.

**13:30** Strax kommer ännu en grupp med kinesiska kunder och jag måste prata med kundansvarig om deras förväntningar. Den kundansvarige frågar också om jag har tips på någon särskild aktivitet i Stockholm. Jag

föreslår ishockey eftersom de flesta kineser inte känner till sporten och för att det därför skulle bli en unik upplevelse. Jag bokar VIP-rummet på arenan så att gästerna får komma riktigt nära spelet.

**14:30** Möte med en affärschef om agendan för besöket.

**17:15** Dags att gå hem. Jag stannar på ICA för att köpa nånting till middag.

☒ Berättat för Sofia Falk

## Det här är Julia Chen

- Är på Ericsson: 14
- Bor: Stockholm
- Hemland: Kina
- Familj: Pojkvän, inga barn
- Intressen: Läsa, resa och se på film

### Julia väljer:

- ✓ Stad
- ✓ Bok
- ✓ Sport
- ✓ Hemmakväll
- ✓ Solosport
- ✓ Landet
- ✓ Kultur
- ✓ Utekväll
- ✓ Lagsport

ILLUSTRATION: SVENSK NÄRINGSLIVSHISTORIA



## Inte utan min Radiola

**TILLBAKABLICK** Annons för Radiola från Svenska Radioaktiebolaget, 1962.

Den första Radiolamodellen med inbyggd högtalare lanserades 1928 men fram till transistorns inträde och utvecklingen av halvledaren på 1950-talet var apparaterna tunga, klumpiga och hade möbeldesign. Transistorn innebar ett rejält tekniskifte inom industrin. När man började masstillverka transistorer blev radioapparaterna både mindre och billigare.

År 1958 kom den första transistorradion i Radiolaserien. 1964 såldes dock all radiotillverkning under märket Radiola till AGA, eftersom huvudägaren Ericsson bestämt sig för att satsa på telefoni och kommunikation.

Källa: Svensk Näringslivshistoria



FOTO: ISTOCK

## Musiker faller hårt

**HUMOR** Konsertpubliken har blivit allt mer stillsam sedan mobilernas intåg, enligt Wendy Fonarow, professor i antropologi vid UCLA i Kalifornien. Det är inte helt lätt att dansa samtidigt som man tar bilder, sms:ar, twittrar eller spelar in konserten. Dessutom är publiken mer mån om sina mobiler än att ta emot musiker som hoppar ut i publikhavet. Iggy Pop är en av de artister som beslutat att sluta publiksurfa sedan han slagit sig på grund av publikens nya, passiva beteende.

Källa: DN.se

**”Jag har tappat räkningen vad det gäller antalet gånger som fiender, reportrar, banktjänstemän och till och med mina egna finansdirektörer har sagt att det är dags för mig att lägga ner.”**

Virginchefen Richard Branson om motgångarna han varit med om i arbetet med Virgin-imperiet. Källa: Chef.se

## Hajfenan håller än

**KVALITÉ** Ericssons tio år gamla modell "hajfenan", R310, hör fortfarande till en av de tåligaste och tåtestaste mobilerna trots att den inte längre tillverkas, skriver Ny Teknik. Tack vare att varje exemplar av R310 testades noggrant, för att till exempel klara vattentäthet ner till tio meter jämfört med en till två meter som var standardkravet, håller denna modell samma kvalitet som dagens mobiler som lanseras som extra tåliga och robusta.

## Tävla och vinn!

**TÄVLING** Hur väl läser du Kontakten? Svaren på de tre frågorna nedan hittar du i några av texterna i det här numret.



**1.** Vilket år kom den första Radiola-modellen med inbyggd högtalare?

**2.** Vad heter Consumer Labs stora rapport om Kina som kom tidigare i år?

**3.** Hur skriver man ut HD-voice?

10 januari. En vinnare belönas med Ericsson-boken "Att förändra världen". Får vi fler rätta svar avgör lotten. Lycka till!

**Vinnare** i förra tävlingen blev Vaibahv Khedkar, Indien som svarade:  
1. Google  
2. 10  
3. Chef för Ericsson i Silicon Valley

**Skriv ner** dina svar efter rätt siffra, döp mejlet till "tävlning" och skicka uppgifterna i ett mejl till [contact.comments@ericsson.com](mailto:contact.comments@ericsson.com) senast

## Vad hände det här halvåret för...

### ...25 år sedan

**1985** **Vodafone blev först** i Storbritannien med att öppna mobiltelefonnät, den 1 januari, tätt följd av Cellnet den 7 januari. Användandet var dock lågt, de första tio åren använde bara 7 procent av invånarna näten.

### ...10 år sedan

**2000** **Fiberaccessföretaget** Entrisphere grundades i Santa Clara, Kalifornien, USA. Företaget köptes upp av Ericsson 2007 för att stärka utvecklingen inom IP-tv och andra IP-baserade tjänster.

### ...5 år sedan

**2005** **Ericsson gick på** ett år från 22:a till 13:e plats på den internationella patentlistan WIPO (World Intellectual Property Organization) över antal sökta patent och blev därmed det högst rankade svenska bolaget på listan.

# 13

... procent av världens mobiler är smartphones.  
Källa: [Communities-dominates.blogspot.com](http://Communities-dominates.blogspot.com)

INTERVJUN: CECILIA ATTERWALL

# Masskunskap

Många undrar hur telekommunikation kommer att påverka **konsumenterna** och branschen. De kan fråga Cecilia Atterwall, chef för Ericsson **Consumer Lab** där man vet vad konsumenter vill ha, hur de vill ha det och vem som är beredd att betala för det.

*Beskriv en normal vecka på Consumer Lab?*

– (Cecilia skrattar) Det är som att försöka beskriva en normal konsument, det finns inte två som är likadana. Min uppgift är att träffa folk inom och utanför Ericsson, för att få en bättre förståelse för konsumenterna och sedan dela med mig av den kunskapen. Förra veckan mötte jag exempelvis två kunder, fem analytiker och några externa "thought leaders". Dessutom höll jag interna och externa presentationer och hade en diskussion med några kollegor kring de inledande resultaten från en av våra undersökningar.

*Hur bör man använda Consumer Labs rapporter?*

– Alla har ju inte möjlighet att lägga upp tiden på det sätt som jag gjorde förra veckan. Våra rapporter är ett snabbt sätt att få tillgång till vår kunskap. Men att ta fram rapporter är bara en del av det vi gör.

Vi vill att våra kollegor ska använda sig av allt som finns på vår webbplats för att skapa en dialog och öppna dörrar till nya affärs-möjligheter. Vi vill att Ericssons anställda betraktar våra rapporter som en strategisk tillgång och inte uppfattar det som att vi enbart trycker ut en massa information. Genom att vi nu gör allt material tillgängligt på vår webbsida på intranätet kan också vi ägna mer tid åt att diskutera vad det innebär för Ericsson och våra kunder och hur man ska hantera det.

*Finns det någon färsk forskningsrapport som du är särskilt stolt över?*

– Vår rapport om Kina i våras (Chinese consumer trends in a global perspective) fick mycket uppmärksamhet, delvis beroende på vårt förändrade sätt att sprida vår

kunskap. Detsamma gäller konsumentstudien Multi Screen Media Consumption 2010. Båda rapporterna är tillgängliga för allmänheten och jag blir ganska stolt när jag läser i recensioner att vår rapport är "...det bästa stycket tillämpad forskning jag har sett på länge".

*Vilka trender ser du bland all den forskning ni har gjort?*

– Efter tio års prat ser vi äntligen att användning av internet – eller internet-baserade tillämpningar – i mobilen tar fart. Detta är tack vare de nya smartphones som möjliggör nya applikationer. Smartphones är byggda för internetsurfning och vi kan konstatera att alla användarvänliga applikationer som finns leder till en ökad spontanitet. Parallellt med att den här "appkulturen" tar form ser vi att kundernas beteende förändras rätt så radikalt, ibland utan att de själva tänker på det.

Vi kan också se att tillämpningar för det fasta nätet anpassas till mobilnätet, som sociala nätverk och spel. Ett exempel är QQ-chatt i Kina. En annan trend är att människor i utvecklingsländer är väldigt nyfikna på att testa ny teknik i samband med att deras länder etablerar sig på telekommarknaden. De har en positiv grundinställning till teknik som bidrar till att förbättra livet.

*Vilka intressanta rapporter kan vi förvänta oss från Consumer Lab inom den närmsta tiden?*

– "Voice Ahead" som studerar framtiden för rösttjänster. Det är en av våra så kallade foresight-studier där vi försöker förstå utvecklingen för rösttrafik och kommunikation och vilken typ av tjänster som kunder förväntar sig i framtiden.

En annan rapport är "Devices, Services

and Content" som tittar på vilka strategier konsumenter har när det gäller olika typer av apparater. Vilken roll får exempelvis en iPhone eller en smartphone som baseras på Android gentemot andra mobiltelefoner, laptops eller musikspelare? Vi kan också se vilken typ av innehåll och tjänster konsumenterna kommer att använda på dessa apparater. Men rapporten belyser också vilka tidiga indikationer som finns kring användandet av tablets som exempelvis iPad.

Text: Kris Walmsley Foto: Jesper Frisk

Läs mer om Consumer Lab och deras rapporter här: [internal.ericsson.com/cross-unit/information/ConsumerLab](http://internal.ericsson.com/cross-unit/information/ConsumerLab)

## MER OM CONSUMER LAB

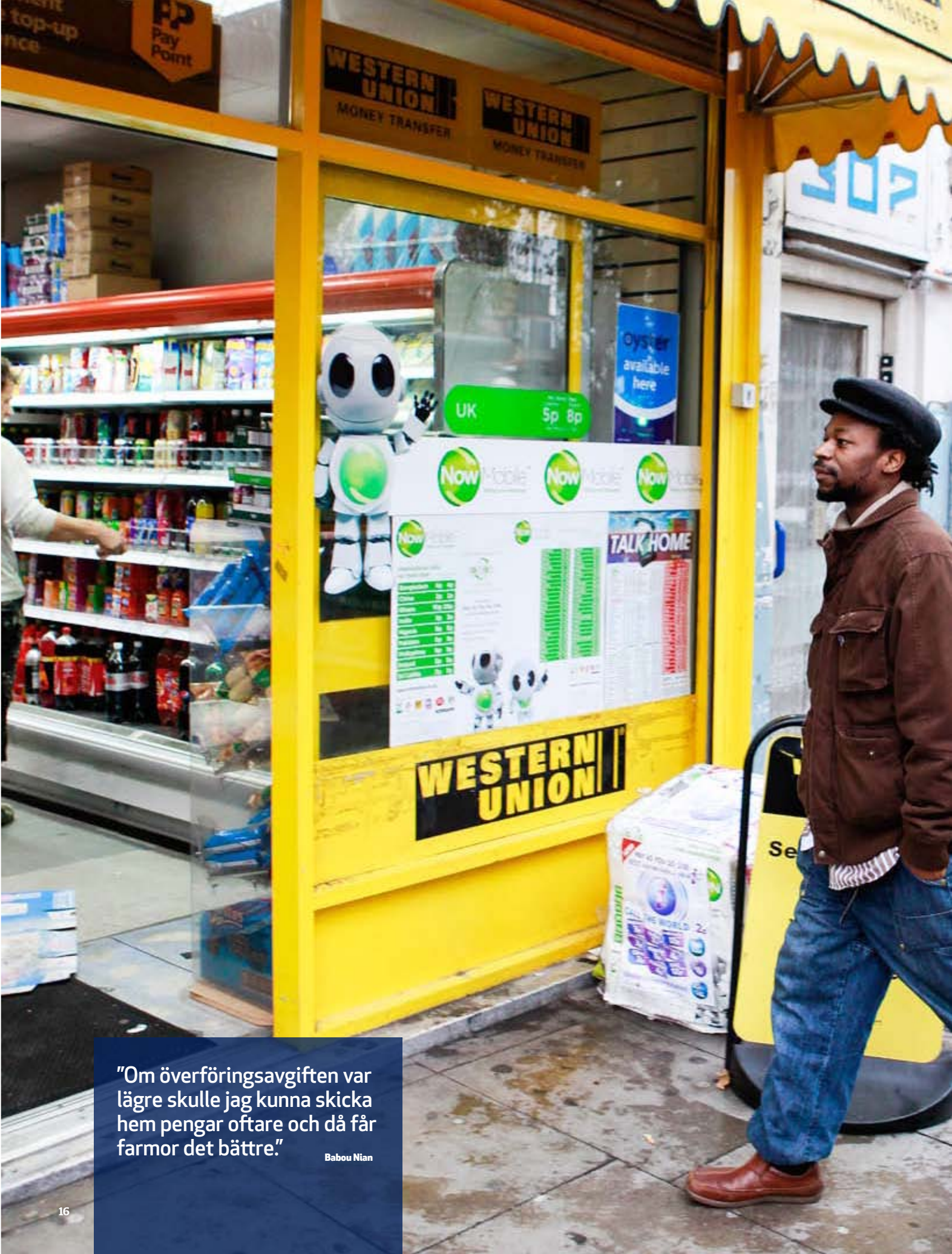
**EN GLOBAL ENHET** som funnits i över 15 år och har till uppgift att bistå interna och externa intressenter med kunskap om konsumenter. Enheten bidrar till Ericssons nya varumärke (empowering people, business and society) genom att dela erfarenheter med kunder, media och analytiker.

Analysen av erfarenheterna och dess påverkan används som grund för arbetet med Ericssons strategi, av produktledningen och inom sälj- och marknadsföring. Consumer Lab är en samägd enhet som bildades av Ericssons affärsenheter och Sony Ericsson. Nyligen började Consumer Lab även publicera sitt material på [ericsson.com](http://ericsson.com).

## CECILIA ATTERWALL

- ▶ **Ålder:** 35
- ▶ **Bor:** Stockholm
- ▶ **Familj:** Man och en 2-årig son
- ▶ **Yrkesbakgrund (på Ericsson och andra företag):** Konsultpraktik på investmentbanker. Första jobbet på Ericsson var som chef för demonät, därefter har hon haft chefsposter inom produktmarknadsföring och säljstöd.
- ▶ **Hobbyer:** Familjen och att renovera den 100 år gamla sommarstugan.
- ▶ **Favorit-app:** "Det är en som min son älskar, Pekaboo Barn, med lantdjur och deras läten".





"Om överföringsavgiften var lägre skulle jag kunna skicka hem pengar oftare och då får farmor det bättre."

Babou Nian





# MOBILE MONEY

Varje år skickar invandrare och gästarbetare nästan **700 miljarder USD** till familjemedlemmar i sina hemländer. Med Ericsson Mobile Money Services kan dessa människor **sända pengarna billigare, snabbare och enklare**. Storbritannien är ett av sex europeiska länder där företaget nu lägger grunden för sin nya tjänst.

## Med pengarna i luren



LONDON  
ENGLAND, EUROPA

**L**ondon är en gigantisk mix av kulturer och språk. Det är också en stad dit många invandrare och gästarbetare söker sig för att starta nya liv och samtidigt fortsätta stödja sina familjer i hemlandet. I hörnet av Oxford Street och Regent Street, mitt i ett av Europas mest intensiva shoppingområden, står den 34-årige musikern Babou Nian. Han är född i Sverige, uppväxt i Gambia men bor numera i London.

När Kontakten träffar honom kommer han just från inspelningsstudion. Det är i början av november och lite mer än en vecka kvar till helgen Eid al-Adha, det muslimska firandet i slutet

av den årliga pilgrimsresan till Mecka. Detta är också anledningen till att Babou Nian nu är på väg för att skicka hem pengar till Gambia.

– Jag skickar pengar till min farmor ungefär två gånger i månaden med Western Union, oftast samma summa varje gång. Men den här gången är det lite speciellt eftersom jag vill att hon ska kunna köpa kött och fira Eid al-Adha.

**Babou Nian** anser att det sätt han sänder pengar på nu är både krångligt och dyrt. Han tycker det skulle vara fantastiskt att istället kunna skicka pengarna tryggt och säkert ►

# MOBILE MONEY



Musiken är Babou Nians liv och han tar spelningar över hela London för att kunna försörja sig. Men pengar är en ständigt begränsad resurs och en del av det han tjänar ihop skickar han regelbundet till släktingar i Gambia.

**”Jag har inte ett sådant jobb att jag när som helst kan gå till banken och ordna med överföringen.”** Abul Istiaque

## Visste du att...

...2012 kommer pengaöverföringar via mobilen vara den främsta konsumentapplikationen, allt enligt en rapport från IT-konsultationsbolaget Gartner? Betalning via mobilen (mobile payment) spås komma på femte plats.

► direkt till sin farmor, sina farbröder eller kusiner som alla bor strax utanför huvudstaden Banjul.

– Det är strulig för både dem och mig. I samband med överföringen måste jag samtidigt e-posta dem för att berätta var och när de ska hämta pengarna. Dessutom är jag alltid lite orolig att någon ska stjäla kontanterna från farmor.

När han får höra talas om möjligheten att skicka pengar direkt från sin mobil till farmoderns mobiltelefonkonto i Gambia är han till att börja med ganska skeptisk.

– Kan någon få tillgång till pengarna om de stjälar telefonen? Min farmor blir så ivrig och berättar för alla i grannskapet om sitt barnbarn som skickar pengar. Det skulle kunna innebära att någon i min släkt också får sin mobil stulen, och hur ska vi då kunna få

kontakt med varandra? *(Svar på dessa frågor i sidoartikeln)*

Enligt en alldeles ny rapport från ABI Research ger mobiltelefonen lägst kostnad för kunden jämfört med andra överföringsmöjligheter. Jämförelsen baseras på kostnaden per transaktion och visar att överföring med mobiltelefonen kostar cirka 0,08 USD per transaktion på marknader där överförings tjänster av pengar till hemlandet erbjuds av operatörer. Detta ska jämföras med 4 USD per transaktion hos en bankfilial och 3,75 USD per transaktion via ett call center.

**Ericsson driver** just nu ett pilotprojekt kring en internationell penningförsändelsetjänst, kallad Ericsson Mobile Money Services (*Läs mer i artikeln på sidan 22*). Denna tjänst ska göra det möjligt för människor att skicka peng-

ar från sina mobiltelefonkonton, vart som helst i världen, utan att belastas av höga bank- eller överföringsavgifter. Dessutom slipper de tidsödande resor till och från ombud som erbjuder pengaröverföringar.

**Vi följer med Babou** till en närbutik med ett brokigt utbud. Bland butikshyllorna med toalettpapper, alkohol, och mobiltelefoner finns även ett Western Union-kontor. Där betalar Nian 16 USD i en överföringsavgift för att säkerställa att hans farmor får motsvarande 3500 gambianska dalasi (ca 850 SEK).

Han vänder sig om och säger:

– Om det du berättar om mobila pengar stämmer lär det ju vara bättre än det här, eller hur?

Sedan berättar han hur han ser på sitt liv i London.

# ”Det skulle vara skönt att slippa långa köer, formulär och begränsade öppettider.”

Abdul Istiaque

## MOBILE MONEY SERVICES I KORTHET

- ▶ **Vad?** Namnet på en affärsverksamhet inom Ericsson som erbjuder en global, mobil lösning för betalningar och pengaöverföringar.
- ▶ **Hur?** Mobile Money Services består av en portal för användarna och en hub som kopplar samman olika intressenter, exempelvis telekomoperatörer, butikskedjor och postkontor. Systemet möjliggör ett konstant flöde av pengar i realtid genom Ericssons lösning.
- ▶ **Varför?** För att ge konsumenterna ett billigare och mer bekvämt alternativ till traditionella bankkontoöverföringar och överföringstjänster. Mobile Money Services gör det också möjligt för operatörer och andra intressenter att erbjuda tjänster som mobile wallet och m2m-betalningar.
- ▶ **När?** Lösningen kommer ut på marknaden under 2011. Ericsson är redan igång med ett att beta-testa den med användare som skickar riktiga pengar.

### Visste du att...

...en miljard människor äger en mobiltelefon men har inte något eget bankkonto? År 2012 tros den siffran ha stigit till 1,7 miljarder enligt en studie från GSMA Mobile.

– Jag jobbar som hiphop-musiker och spelar så ofta jag kan över hela staden. Men pengar är alltid en begränsad resurs för mig och jag försöker ju samtidigt skicka hem en del till min släkt i Gambia, säger han och fortsätter:

– **Om överföringsavgiften** var lägre skulle jag kunna skicka hem pengar oftare och då får farmor det bättre. Dessutom skulle jag själv ha mer pengar kvar i slutet av månaden och kunna njuta mer av London. Detta är inte direkt en billig stad att bo i.

Samtidigt som höga överföringsavgifter är bekymmersamt för kunder som Babou Nian finns det människor som behöver ett mobilt överföringsalternativ för att underlätta en stressig och uppkopplad tillvaro.

Himlen är grå och det regnar lätt

när Abul Istiaque släntrat nedför Brick Lane i centrala London. Han är en 27-årig student och kommer från Chittagong, den näst största staden i Bangladesh. För tillfället har han tre arbeten för att få tillvaron att gå ihop ekonomiskt.

– Det skulle vara skönt att slippa långa köer, formulär och begränsade öppettider, säger han och berättar att han rätt nyligen anlände till världsmetropolen.

– Jag flyttade hit för nio månader sedan för att studera vidare. Jag pluggade ekonomi vid universitetet i Chittagong och nu har jag fått ett stipendium i London för att läsa till auktoriserad revisor.

När han inte sitter bakom kassan på den brittiska snabbköpskedjan Sainsbury's befinner han sig utanför butiken för att be kunderna donera

sin växel till välgörenhetsorganisationen TransmissionUK. En organisation med målet att ge en kostnadsfri, alternativ hälsovård till de svagaste i samhället. Dessutom arbetar han en till två kvällar per vecka på ett telemarketingkontor.

Han är sedan tidigare van vid folkmassor och ett hektiskt storstadsliv. Däremot har han ännu inte riktigt vant sig vid den isolering som det innebär att bo själv utomlands.

Den lilla fritid han trots allt har spenderar Abul Istiaque på ett av de bengaliska caféerna som finns på Brick Lane. Där dricker han te och surfar med sin mobiltelefon på nätet. De tre viktigaste prioriteringarna i hans liv är hans pappa, mamma och lillasystern Nasrat.

– Så länge de mår bra, mår jag bra.

**Abul får trots allt ekonomin** att gå ihop i London och hans föräldrar klarar sig bra därhemma. Däremot vill Abul hjälpa sin syster med hennes studier på universitetet och skickar därför ibland pengar till henne.

– Det är väldigt svårt att få ett deltidsjobb eller tjäna extrapengar i Chittagong, säger han och fortsätter:

– Precis som de gjorde för mig arbetar mina föräldrar hårt för att Nasrat ska kunna gå klart universitetet. Kan även jag bidra till min systems ekonomi så blir livet lite enklare för dem. Även om de är generösa med det de kan få ihop är det inte alltid så enkelt.

**Problemet för** Abul Istiaque är att han mellan sina jobb inte hinner skicka pengar så ofta som han vill. Dessutom tycker han det är för dyrt att göra det.

– Jag har inte ett sådant jobb att jag när som helst kan gå till banken och ordna med överföringen, det måste ske på min fritid. Problemet är att jag inte har någon fritid, så oftast blir det inte av.

När frågan om en mobil penningöverföringslösning kommer upp visar sig Abul vara en hängiven Sony Ericsson-användare. Han har haft olika Sony Ericsson-mobiler i över ▶

## FRÅGOR OCH SVAR OM MOBILE MONEY SERVICES

Här följer några svar på vanliga funderingar som konsumenter har kring pengaöverföringstjänster via mobilen.

*Hur mycket billigare blir tjänsten att använda än traditionell pengaöverföringstjänst?*

Eftersom tjänstens driftskostnad inte belastas med personalkostnader på servi-

ceställen blir Mobile Money Services mer lönsamt vid lägre marginaler. Ericsson förväntar sig att kommissionsavgifterna kommer att vara lägre än vad kunder betalar för internationella överföringar idag.

*Vad händer om mobilen stjäls, kan någon annan komma åt pengarna?*

Inte mer än vad de skulle

komma åt ditt bankkonto på internet om de stal din dator. Pengarna finns inte i mobilen, utan på ett lösenordsskyddat konto.

*Har man tillgång till pengarna dygnet runt?*

Ja. Och transaktionerna hanteras automatiskt och tar bara ett par sekunder att genomföra.

# MOBILE MONEY



England och dess huvudstad London är ett viktigt centrum för invandrare i Europa. Detta är också en av de platser i Europa där Ericsson försöker etablera sin nya tjänst Mobile Money Services.

► 10 år och har ägt en C95, en K750i, en 800i och nu använder han en Vivaz. Han är övertygad om att det går att lita på Sony Ericsson.

– Jag gör allt med min telefon utom bankärenden. Jag pratar med mina anhöriga, jag håller kontakten med vänner på Facebook. Det skulle underlätta oerhört för mig och min familj om det fanns ett säkert sätt att

skicka hem pengar och jag kunde kontrollera mina bankaffärer när jag ville det. Då skulle jag skicka hem pengar hela tiden.

Han tycker det vore bra om man på mobilen även kunde se inkommande summor på kontot och vad de går till. Han jobbar olika mycket på sina tre jobb varje vecka. Därför är det viktigt för honom att veta hur mycket pengar

han har, hur mycket han kan spendera och när han behöver hålla igen.

– Det skulle underlätta mina dagliga ekonomiska beslut, säger han.

**Via telefon** i Chittagong säger hans syster Nasrat att även hon är optimistisk till en lösning för pengaöverföring via mobilen.

– Självt har jag ett id-kort så jag kan hämta pengar från Western Union. Men som så många andra här i Bangladesh tycker jag inte om att göra det eftersom pass eller ett id-kort är ett krav, och alla har inte det här.

Hon gillar också tanken på att överföringen sker omedelbart, för det är ofta i en nödsituation som behovet av pengar uppstår.

– Jag gillar verkligen inte att be mina föräldrar om pengar för jag vet ju att deras ekonomi är ansträngd. Om Abul kunde hjälpa mig genom att föra över pengar direkt till min telefon skulle det kännas bättre.

Text: **Sophie Bennett** Foto: **Amy Parton**

## KAN DU TÄNKA DIG ATT UTFÖRA BANKTJÄNSTER VIA DIN MOBILTELEFON?



**Heshu Omran**  
20 år, Sverige  
– Ja, om det var säkert och gratis. I Dubai, där jag har bott, har de redan en sådan tjänst. Du kan betala din el- eller gasräkning med mobilen efter överenskommelse med din leverantör.



**Josefine Liv**  
17 år, Sverige  
– Ja, det verkar smidigt i och med att du kan göra det var som helst. Du behöver inte befinna dig i hemmet för att betala dina räkningar.



**Marie-Louise Sjö**, 60 år, Sverige  
– Nej, det känns inte säkert. Jag använder fortfarande de klassiska avierna för räkningar från banken.

Abul Istiaque är från Bangladesh och läser till auktoriserad revisor i London. Han har för närvarande tre olika arbeten för att få ekonomin att gå ihop. Samtidigt bidrar han till sin lillasyster Nasrats studier i hemstaden Chittagong genom att skicka hem pengar då och då.



»» **Ericssons vision med Mobile Money Services** »»

# MOBILE MONEY

Inne på Ericsson Treasury Services i Kista sitter brokers som dagligen flyttar stora summor pengar åt företaget. Deras hanteringsprocess byggs nu in i Mobile Money Services.



# Kampen om transaktionerna



KISTA  
SVERIGE, EUROPA

**Pengahantering via mobilen är på gång att bli nästa stora nyhet inom bank- och kreditkortsindustrin. Nu positionerar Ericsson sig för att ta en ledande roll i utvecklingen av dessa tjänster.**

**I**nnanför dörrarna på Ericssons Treasury Services i Kista sitter brokers mitt emot varandra i två långa rader och flyttar pengar åt företaget. I samma stund som en kund betalar en stor faktura i Nordamerika betalas en omfattande räkning i Sydamerika. Målet för det här arbetsteamet är att överföra valutavärdet från en del av världen till en annan utan att förlora pengar på de ständigt förändrade växelkurserna.

**Den metod för** valutariskhantering som används här sparar stora summor åt Ericsson och nu börjar dessa system leta sig in i en ny typ av telekomlösning som garanterar nya intäkter.

Ericsson Mobile Money Services lanseras veckorna före Mobile World Congress 2011 i februari. Lösningen erbjuder konsumenter ett mobiltelefonbaserat och billigare alternativ till banker och internationella penningöverföringsfirmor, som normalt tar 10 procent eller mer i avgift.

Victor Leong ansvarar för konsumenttjänstportföljen för Mobile Money Services. Enligt honom är

utgångspunkten internationell mobilpenningöverförelse medan det långsiktiga målet är att ta en del av den lönsamma marknaden för betalning med mobilen.

– Detta är ett sätt för operatörer att kunna erbjuda fler tjänster, så att konsumenter kan handla i butiker för mobila pengar eller använda pengarna till att öka samtalstiden eller köpa multimedierelaterat innehåll. Men det kan också utgöra en plattform för exempelvis mobilreklam.

Mobile Money Services är också ett nytt affärsområde för Ericsson. Och det är en chans för företaget att visa hur man lyckas kombinera sin produktportfölj med partnerskap och hur detta tillsammans tillgodoser de behov som finns i ett samhälle där vi alltmer förlitar oss på mobiltelefoner.

– Inom Ericsson är vi vana vid att utveckla affärer utifrån ny teknologi som vi själva har tagit fram. Det här är innovation av ett annat slag som bygger på våra insikter om branschen, säger Semir Mahjoub, chef för Mobile Money Services.

**Lösningen hanterar** en överföringsbegäran omedelbart och skickar på några sekunder pengar till så kallade mobila plånböcker (mobile wallets) över hela världen. Mobile Money Services bygger på kärnsystemet M-Commerce Interconnect och har utvecklats och

integrerats gemensamt av affärsenheterna Multimedia och Global Services. Detta är också det nav som förenar kontanthanteringssystem hos företags internbanker (treasury) med lagstyrda processer och meddelandetjänster över den så kallade multimedia brokering IPX-lösningen. Detta kompletteras slutligen med system för transaktionshantering, clearing och avräkning från tredjepartsleverantörer.

**M-Commerce** Interconnect ska länka samman det ökande antalet inhemska mobilpenningssystem på växande marknader med användare av Ericssons portal – Mobile Money. Starten för detta sker i Europa, därefter sker en expansionen åt både öst och väst. Portalen beta-testas för närvarande i Storbritannien, Tyskland, Italien, Frankrike, Spanien och Polen.

På Ericsson arbetar man nu aktivt för att väcka ett intresse i Europa inom det här området och för att få konsumenter att börja skicka pengar via portalen under 2011.

Victor Leong menar att om man gör detta jobb framgångsrikt, blir Ericsson mer trovärdigt när man sedan marknadsför sin kapacitet och sitt åtagande gentemot andra operatörer och kunder utanför telekombranschen.

Tomas Korseman som ansvarar för affärsutveckling och strategi säger att Ericssons modell markant sänker ►

## ”DET SYNS I ÖGONEN PÅ DEM”



Srdjan Kostic

**Redan under sin första arbetsdag i juli 2010, märkte testledaren Srdjan Kostic att datacentret för Mobile Money Services var en an-nourlunda arbetsplats.**



Christian Jartelius

**ALLA SERVARRAR**, anslutningar samt infrastrukturen för Mobile Money Services, M-Commerce Interconnect, ligger hos Ericssons forsknings- och utbildningscenter i Karlskrona. Det var här kärnsystemet sattes ihop och integrerades och de som arbetar här gör det under

strikta säkerhetsregler.

– Teamet har en egen ingång och vår e-post är säker. Produkten har också en högre säkerhetsstandard än någon annan som jag arbetat med tidigare, säger Srdjan Kostic.

Han förklarar att Mobile Money Services inte bara har varit en teknisk utmaning utan även en juridisk och ekonomisk.

– Vi har varit tvungna att ta hänsyn till exempelvis lagstyrda regler och ”bygga” in dessa i systemet, vilket är

ett helt nytt område för oss alla, säger han.

Christian Jartelius ansvarar för att kriterierna för att köra systemet live uppfylls när det gäller designlösningen. För hans arbetslag har ytterligare en utmaning varit det faktum att internationell pengaförsändelse med mobilen är såpass nytt.

– Vi bygger upp ett helt nytt intäktsflöde för Ericsson och har inte hela linjeorganisationen på plats. Vi började vårt arbete utan att ha vare sig etablerade processer

eller verktyg och har inget att jämföra med. Dessutom är tidsramen väldigt tajt, säger han och tillägger:

– Det är precis den typ av utmaning jag har leta efter.

Srdjan Kostic instämmer.

– Vi känner att vi lägger grunden för något som kan bli mycket stort i framtiden. Det känns verkligen tillfredsställande och hela teamet är motiverat. Det är lite svårt att förklara hur, men det syns i ögonen på dem när de arbetar med det, säger han.

## ”Det här är innovation av ett annat slag.”

Semir Mahjoub

### Visste du att...

...67 procent av de som regelbundet skickar pengar utomlands kan tänka sig att använda Ericsson Mobile Money Services istället, enligt en undersökning av Synovate?

► driftskostnader för pengatransaktioner. Samtidigt ska Ericssons partners få en större del av intäkterna än vad de får genom överföringsystem som Western Union.

**Samarbetspartners** i det här fallet är telekomoperatörer, banker, snabbköpskedjor och postkontor. Dessa har möjlighet att köpa hela eller delar av erbjudandet. Ansvaret för att etablera M-Commerce Interconnect på marknaden ligger på Lars Arvidsson.

– Vissa företag har ett eget kundcenter och är därför inte intresserade av hela lösningen, medan andra vill ha allt, inklusive portalen som de kan använda ihop med sitt eget varumärke eller tillsammans med Ericsson, säger han.

**Ju fler partner** Ericsson lyckas involvera i värdekedjan desto större variation blir det på tjänsterna som erbjuds via Mobile Money Services.

– När man betalar för en tjänst på nätet i dag ser man exempelvis Visa och Mastercard. Vår vision är att Ericsson Mobile Money Services också kommer att finnas där, säger Victor Leong.

När pengatransaktionsverksamheten är igång blir nästa steg betalning via mobilen. Detta är redan utbrett i Asien och genombrottet för mobilen som ett inköpsverktyg kom-



Några av nyckelpersonerna bakom Mobile Money Services. Från vänster: Tomas Korseman, Victor Leong, Semir Mahjoub och Lars Arvidsson.

mer snart i resten av världen menar Semir Mahjoub.

– Pengatransaktioner är en naturlig ingång på den här marknaden men Ericsson är inte ensamma om att försöka erövra den. Visa och Mastercard arbetar redan med att få in sina produkter i mobiltelefonen, säger han.

Den skannerteknik som används

med kassaapparater ännu inte är tillgänglig för mobiltelefoner. Därför får användare av Mobile Money Services ett särskilt betalkort som fylls på med pengar direkt från deras mobiler. Plattformen kan också hantera transaktioner till andra anslutna enheter, exempelvis avläsare vid vägkullor och varuautomater.

– **Vi vet ännu inte** vad alla 50 miljarder anslutna enheter kommer att göra i framtiden, men transaktioner av pengar lär helt säkert att utgöra en del av det, säger Semir Mahjoub.

Han tror även att Mobile Money Services ligger bra i synk med utvecklingen av mobila bankärenden online.

– På växande marknader där pengahantering via mobilen snart är vanligare än internetbanker ser man en utveckling där man från att ha utfört personliga överföringar nu även äventar mikrolån och betalar räkningar och försäkringar. Det här är bara ett första steg – det finns inga begränsningar, säger han.

Text: David Callahan Foto: Jesper Frisk

## TESTAD UNDER EXTREMA FÖRHÅLLANDEN

Även om vissa delar i Mobile Money Services kräver samarbete med tredjepart kommer några av de viktigaste delarna från Ericssons välbeprövade lösningar för intäkshantering och konvertering av meddelande.

– **VÅRT** charging-system används av 165 operatörer världen över och hanterar en miljard kunder i realtid. Dessutom använder drygt 350 kunder vår

Mediation-lösning både online och offline, säger Jan Wäreby som är chef för affärsenheten Multimedia och ordförande i den nya organisationen.

Han berättar att den underliggande tekniken som Ericsson Mobile Money Services bygger på har testats ingående under extrema förhållanden.

– Ericsson har en bred erfarenhet av att hantera transaktioner i stora volymer.

Ericsson multimedia brokering IPX-lösning används för att förbättra leverans och höja upplevelsen för slutanvändaren. Med multimedia brokering IPX säkerställer vi att överföringar går till rätt destination och att den påkopplade hubben kan kommunicera med användarna, skicka meddelanden om transaktionsstatus samt bekräfta när en överföring är genomförd, säger han.



# Pionjären

**För sex år sedan lanserade den filippinske operatören Globe Telecom tjänsten GCash och blev samtidigt en pionjär inom mobile money.**

**R**izza Maniego-Eala som är chef för Globes dotterbolag G-Xchange Inc berättar att GCash erbjuder konsumenterna en rad finansiella tjänster och möjligheten att föra över pengar internationellt.

*Är mobile money en bra affär för operatörer?*

– Definitivt. Mobile money gör det möjligt att skapa nya vinster utifrån befintlig telekominfrastruktur.

Det bidrar också till att stärka banden till konsumenter och samarbetspartner. Mobile money måste dock bli en global industri för att tillväxten ska bli som för sms eller röst, som ju har gått från att vara något lokalt till att fungera över landsgränser och mellan olika nätverk.

*Vilka GCash-tjänster använder era kunder mest?*

– Vid sidan av internationella överföringar är överföringar och prepaid (förskottsbetalning) inom landet ett av våra stora områden. Detta innefattar transaktioner av pengar, insättningar och uttag på bank, utbetalning av löner och bonusar samt amorteringar på lån. Men det omfattar även betalning av varor och tjänster eftersom GCash gör det möjligt att använda mobilen för att betala på inköpsstället.

*Är det svårt att få folk att lita på att en mobiloperatör kan hantera deras pengar?*

– Inte speciellt. Innan vi etablerade oss på den här marknaden var vi starka inom förskottsbetalningar, där kunder fyllde på sina telefoner med pengar innan de använde dem. Man kan säga att det här är en utvidgning av det förtroende som kunderna redan har för Globe.

*Vilka är era huvudsakliga konkurrenter? Hur högt upp i värdekedjan tror du att GCash kan komma?*

– Alla banker och företag som hanterar pengaöverföringar kan vara våra konkurrenter, men vi ser dem också som potentiella partner. Stora banker har exempelvis begränsade möjligheter att växa på landsbygden, i sådana områden kan istället vi gå in och ta hand om de mindre transaktionerna på ett kostnadseffektivt sätt och sedan leverera dessa transaktioner till bankerna. Bankerna behöver inte betala några anmärkningsvärda summor för detta.

*Kan GCash utvecklas bli en fullständig banktjänst?*

– Enligt lagen är vi ett finansiellt servicebolag, inte en bank. Vi får sköta överföringar och hantera elektroniska pengar, men vi kan inte erbjuda ränta på besparingar eller låna ut pengar. Men vi vill i alla fall testa modeller på GCash-plattformen som hjälper att göra mikrob sparingar och mikrolån mer tillgängligt för människor. Av den anledningen köpte vi förra året 40 procent av andelarna i en sparbank. Därmed har vår företag nu ett verktyg för att öka sparande- och låneinitiativ där tonvikten ligger på mikrofinansiella transaktioner.

*Vad betyder Ericssons Globala Mobile Money-lösning för GCash?*

– Vi är glada att Ericsson överför sina styrkor inom telekom till den finansiella service-sektorn och skapar en hub för att underlätta överföring av pengar över nationsgränser. Genom att koppla upp oss mot den hubben kan vi utnyttja Ericssons tillväxt inom det här området utan att det medför extra kostnader för oss. Å andra sidan kan vi hjälpa Ericsson in på den filippinska marknaden.

Text: David Callahan Foto: John Javonella

Rizza Maniego-Eala, chef för filippinske operatören Globe Telecoms dotterbolag G-Xchange Inc.

– Plattformen för den här lösningen skulle kunna utökas och innehålla information om exempelvis hälsa. Men just nu koncentrerar vi oss på att återförena familjer, säger David Mikkelsen (till höger), här tillsammans med brodern Christopher.



# De återförenar familjer

Naturkatastrofer och krig har gjort att miljontals människor lever som flyktingar, **skilda från familj och vänner**. Två danska bröder såg en möjlighet att hjälpa till och startade projektet Refugees United där anhöriga kan **återfå kontakten** tack vare internet och SMS.

KÖPENHAMN  
DANMARK, EUROPA

**M**ansour kom som flykting till Danmark när han var 12 år.

– Jag och min familj tvingades att lämna Afghanistan. Min pappa var en framstående man och talibanerna letade efter honom, så vi var tvungna att åka. Det var sista gången på länge som jag träffade min familj, säger den idag 22-årige Mansour.

Familjen splittrades i staden Peshawar i Pakistan och Mansours resa fortsatte genom Pakistan och Ryssland innan han, ensam och vilsen, slutligen kom till Centralstationen i Köpenhamn. Den fysiska resan var visserligen över – men hans sökande efter sina anhöriga hade precis börjat.

Fem år senare kom Mansour i kontakt med bröderna David och Christopher Mikkelsen. Båda var lärare för unga invandrare och flyktingar vid en skola i Köpenhamn. De hade intervjuat flera av eleverna, däribland Mansour, som en del av en kort dokumentär. En filmproduktion som skolan hoppades skulle hjälpa flyktingar att integreras i det danska samhället.

Under det fortsatta arbetet med dokumentärfilmen lärde de känna



Mansour

varandra närmare. Så småningom började Mansour berätta om sin bakgrund och hur han hade hamnat i Köpenhamn. Efteråt kände David och Christopher sig starkt påverkade av det Mansour berättat för dem och beslutade sig för att hjälpa honom att hitta sin familj.

– I början när han kommit till Danmark, förväntade sig Mansour att hans familj skulle dyka upp vilken dag som helst. Med tiden insåg han att det sannolikt inte skulle bli så. Ändå gav han aldrig upp hoppet utan vände sig till olika efterforskningsbyråer i Köpenhamn för att få hjälp, tyvärr med negativt resultat som följd, säger David Mikkelsen.

**Bröderna Mikkelsen** insåg dock ganska snart svårigheterna med uppdraget de hade åtagit sig.

– När vi kom i kontakt med olika byråer och med myndigheterna lärde vi oss mycket om vad som går och inte går att göra när det gäller att förena människor som har tappat bort varandra. Vi träffade många som ville hjälpa oss, men vi stötte också på en hel del byråkrati, säger Christopher Mikkelsen.

Trion skickade bland annat ut en begäran till olika efterforsknings-

# ”Refugees United skulle aldrig ha blivit så här framgångsrikt om det inte hade varit för Ericssons uppfinningsrikedom.”

Christopher Mikkelsen



Tjänsten fungerar med alltifrån de mest basala 2G- och WAP-telefonerna med SMS-tjänst till de senaste smartphones.

## Visste du att...

...du kan läsa mer om Refugees United här: [m.refunite.org](http://m.refunite.org) och [www.refunite.org](http://www.refunite.org)

► byråer för att få reda på om Mansours familj hade registrerats på någon ort, exempelvis i Peshawar i Pakistan. Men på dessa förfrågningar fick de aldrig något svar. Avsaknaden av en gemensam databas där byråerna delar information försvårade också sökandet.

Dessa erfarenheter ledde till att David och Christopher 2008 bestämde sig för att starta projektet Refugees United.

– Vi skapade en plattform online där flyktingar kunde registrera sig och få kontakt med sina anhöriga. Snart förstod vi att vi skulle kunna hjälpa ännu fler människor om vi kunde göra plattformen mobil, säger Christopher Mikkelsen.

Starten för Ericssons inblandning i projektet var när operatören 3 i Danmark 2008 tilldelade Refugees United sin ”Pioneer Award” för bästa icke-statliga organisation. I samband med prisutdelningen träffade bröderna Lars Toft, som är Ericssons chef för kund-

enheten North Sea inom regionen Northern Europe and Central Asia. De frågade honom hur de skulle kunna göra sin internetbaserade tillämpning mobil. Ett partnerskap mellan Ericsson och Refugees United formades strax därefter och de kommande tolv månaderna utvecklade Ericsson en plattform som gjorde tjänsten mobil, skalbar och tillgänglig globalt.

I dag gör Refugees United det möjligt för flyktingar att med hjälp av mobiltelefoner eller datorer registrera sig och söka efter anhöriga i en anonym databas. Därefter kan de ta kontakt med varandra via sms eller internet.

**Ett pilotprogram** inleddes i Uganda i september 2010 tillsammans med FN:s flyktingkommissariat och operatören MTN. Efter bara några veckor hade 7000 flyktingar i både Uganda och Kenya registrerat sig. Programmet utökas nu till att även omfatta flera kongolesiska flyktingläger i västra Uganda, med totalt 70 000 kvinnor och barn, samt världens största flyktingläger, Dadaab i Kenya, där över 300 000 människor lever.

Hittills har människor exempelvis återförenats från så vitt åtskilda platser som Stockholm och Nairobi, New York och Rio de Janeiro och São Paulo och Manchester.

– Refugees United-programmet visar på den kraft som mobil kommunikation har i humanitära sammanhang. Och det visar att Ericssons kan hjälpa människor med innovativa idéer, göra deras tillämpningarna mobila och få dem att fungera i en större skala, säger Elaine Weidman som är

chef för Sustainability och Corporate Responsibility på Ericsson.

De båda bröderna håller med.

– Refugees United skulle aldrig ha blivit så här framgångsrikt om det inte hade varit för Ericssons uppfinningsrikedom, säger Christopher Mikkelsen.

FN:s flyktingkommissariat (UNHCR) förutspår att mer än tre miljoner människor i Östafrika kommer att kunna dra nytta av Refugees United de kommande åren – ett avsevärt högre antal än vad som var möjligt med de metoder som användes när Mansour sökte efter sin familj.

Men hur gick det då för Mansour?

Efter månader av resultatlöst sökande kände Mansour och bröderna Mikkelsen att deras alternativ började ta slut. Efter att ha gått igenom alla tänkbare alternativ insåg de att det enda hoppet var att Mansour fortsatte sin efterforskning på plats i Peshawar i Pakistan. Mansour reste dit och under ett, i det närmaste slumpmässigt, möte med en människosmugglare fick han det första i en lång rad av telefonnummer. Dessa ledde honom slutligen till Stavropol i Ryssland där det visade sig att hans bror Parwan bodde. I oktober 2005 kunde Mansour och Parwan så äntligen återförenas i Moskva.

– En taxi svängde upp framför vårt hotell och ut steg en man som såg ut att vara Mansours tvilling, säger Christopher Mikkelsen.

Mansours sökande efter resten av sin familj pågår fortfarande, skillnaden är att han numera har stöd av Refugees United.”

☒ Text: Jonathan Rothwell Foto: Per Myrehed

## ”VI LEVERERAR MYCKET MER ÄN PRODUKTER OCH TJÄNSTER”



Lars Toft

LARS TOFT, från Ericsson var den som först kom i kontakt med bröderna (se huvudtext) och har varit med i arbetet med att utveckla projektet.

– I Afrika har över 40 procent av befolkningen mobiltelefon, men enbart två procent har tillgång till internet. Ericssons kompetens inom mobilteknolo-

gi, och våra relationer med globala operatörer var den perfekta plattformen för att göra det här projektet till en mobil, skalbar och tillgänglig lösning. Men vi har kunnat hjälpa till med mer än teknik. Det hade exempelvis varit svårt för en såpass liten, privat organisation att komma i kontakt med FN. Där har vi

från Ericsson också bidragit med att etablera en kontakt, säger han och fortsätter:

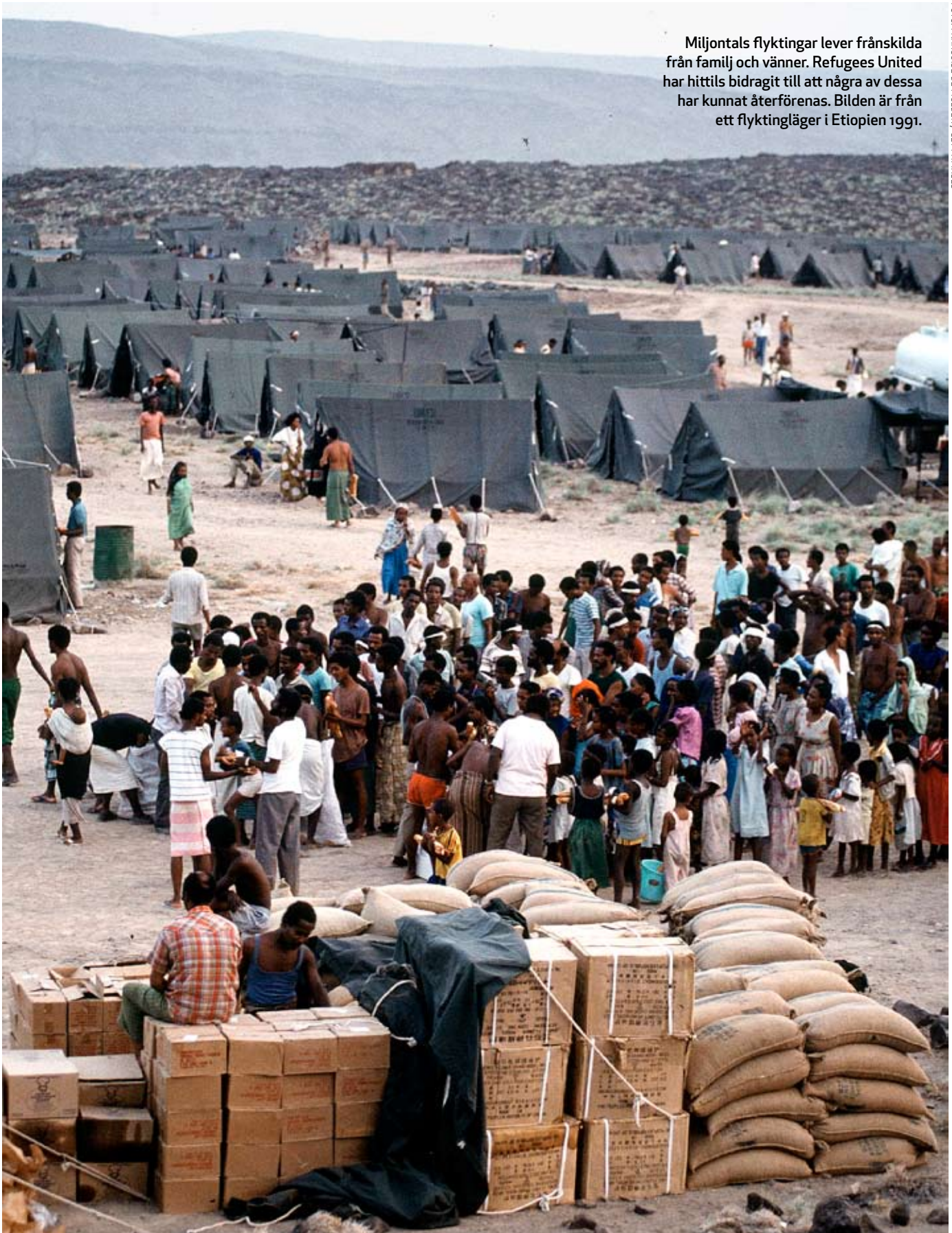
– Vi levererar mycket mer än produkter och tjänster i det här projektet, vi bidrar också till att forma människors liv.

– Genom att driva det här initiativet gör både Ericsson och MTN (också en partner i

projektet, reds anm) mycket för att öka värdet på vårt varumärke och allmänhetens medvetenhet om det. Ur ett kommersiellt perspektiv hjälper projektet dessutom till att driva på utvecklingen av mobilt bredband i Afrika, så det finns många vinnare i det här arbetet.

Miljontals flyktingar lever fränskilda från familj och vänner. Refugees United har hittills bidragit till att några av dessa har kunnat återförenas. Bilden är från ett flyktingläger i Etiopien 1991.

FOTO: FRANÇOISE DE WILDER / GETTY IMAGES





Ericssons lokala basketlag i Mexiko, 1930.



Australien, 1969. Produktionslinjen för relän.



Den allra första logotypen för LM Ericsson & Co. 1880-tal.



"Ericsson överallt", illustration från 1970-talet.



Redan 1976 drömde ingenjörer om att kunna göra telefonsamtalen visuella. Här testar Rocky Rosen den senaste tekniken inom videotelefoni. Han pratade med Jöns Ehrenborg, dåvarande chef för R&D. Rockys pappa Harold var en prisbelönt medarbetare inom LM Ericsson.



Det svenska stridsflygplanet 37 Lansen tillverkades av SAAB under 1950-talet och var utrustat med radarenheter från Ericsson. Fotot är från 1960-talet.



Annons för Ericofonen 1956.



Aktiebrev i företaget som bildades 1918 genom sammanslagningen av LM Ericsson och Stockholms Allmänna Telefon AB.

# Virusens nya arena

Explosionen av **smarta telefoner** är inte enbart en guldgruva för telekomindustrin. De nya datorlika mobilerna utgör också en helt ny marknad för **hackare**. Var försiktig, är budskapet från Ericssons säkerhetsavdelning.

**T**raditionella datavirus är numera en vardaglig förekomst och något som de allra flesta har lärt sig att skydda sig mot. Virus i mobilen är däremot relativt nytt. De första rapporterna om mobilvirus, eller skadlig kod för mobiltelefoner som det uttrycks på fackspråk, kom redan 2004, men det är först under 2010 man har konstaterat att mobilvirus gjort någon egentlig skada. Mest uppmärksamhet fick en rysk så kallad trojan tidigare i år. Applikationen såg ut som en vanlig mediaspelare – och fungerade även som en sådan, men samtidigt gjorde den att mobilen ringde betalsamtal i bakgrunden, helt dolt, utan att användarna kunde märka det. Kostnaden syntes först på mobilräkningen.

Anledningen till det förnyade hotet från skadlig kod är den kraftigt ökade användningen av smartphones. De är ofta lika kraftfulla som datorer och ständigt uppkopplade mot internet.

– De som sprider skadlig kod försöker hitta en balans – de vill förstås tjäna pengar, men tar de för mycket betalt blir de snabbt upptäckta. Om det däremot är en mindre summa som dras kan de fortsätta oupptäckta ganska länge eftersom det inte märks på telefonen att den ringer betalnummer eller skickar sms, allt sådant är helt dolt, säger Pontus From, Group Security Advisor på Ericsson.

**I början av 2010** upptäcktes en annan skadlig applikation. Det var en tjänst för bankärenden som stal information från användarna så att

upphovsmannen kunde koppla upp sig mot deras bankkonton och stjäla pengar.

Säkerhetslösningarna för smartphones har inte utvecklats i samma takt som användandet av dem och mycket av ansvaret ligger därför på användaren, inte minst när det gäller hanteringen av applikationer.

– Vissa hävdar att vi är tillbaka på noll när det gäller skydd på mobila plattformar. Jag vill inte påstå att det är så illa, men många av problemen som åtgärdats för datorn är fortfarande olösta för mobiltelefonen. Framför datorn har vi lärt oss att inte klicka på okända länkar eller ladda ned programvara som vi inte litar på. Nu måste vi bete oss på samma sätt med mobilen, säger han.

**Ibland kan det** förstås vara svårt att veta vilka applikationer man kan lita på. Men det gäller att vara vaksam på vad man laddar ner i mobilen.

– De applikationer jag undviker mest som privatperson är sådana som ska fungera som mellanhand för att utföra tjänster hos exempelvis min bank. Ska jag göra bankärenden i mobilen vill jag ha bankens egen applikation för att koppla upp mig till mina konton. Det finns starka skäl att undvika applikationer som inte är godkända av banken, säger Pontus From. Ytterligare en risk är alltså att en applikation som faktiskt fungerar samtidigt utför dolda funktioner som kostar pengar.

Som smartphoneanvändare får man ▶

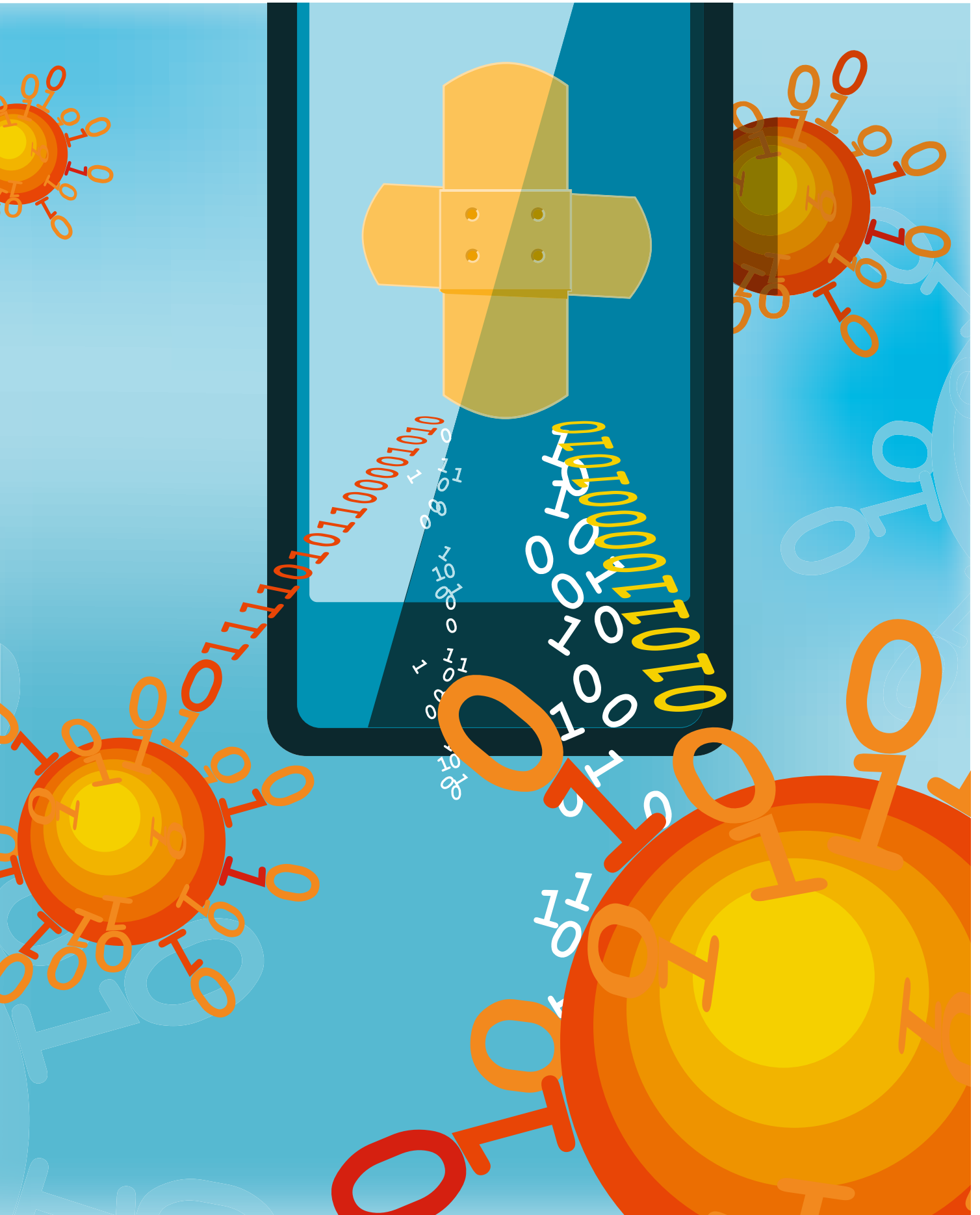


Pontus From

## SÅ SKYDDAR DU DIG MOT SKADLIG KOD I MOBILEN

- ▶ **Se till att ha lösenord** på din telefon. Det är kanske det absolut viktigaste, och utgör en grundsäkerhet.
- ▶ **Var försiktig** när du laddar ned appar, undersök om de har goda rekommendationer och vad de faktiskt gör. Är det till exempel rimligt att en app för att föra anteckningar vill ha information om positionering eller tillgång till tjänster som kostar pengar? Var särskilt försiktig om du laddar ned en applikation utanför Appstore eller Market.
- ▶ **Lagra aldrig** konfidentiell företagsinformation okrypterad. Se it-instruktioner för detta på intranätet.
- ▶ **Roota eller jailbreaka** aldrig din telefon, då använder du telefonen på ett sätt som inte tillverkaren har avsett, och du exponerar dig mot fler hot. Att roota (Android) eller jailbreaka (iPhone) är ett sätt att ta sig runt spärrar i telefonen för att kunna köra kod som inte är godkänd av tillverkaren.
- ▶ **Använd alltid** krypterad e-post för att utbyta konfidentiell information. Ericsson har verktyget DME, som stödjer krypterad e-post på ett flertal smartphones. DME kan beställas via Gordon.
- ▶ **Var försiktig** med synkroniseringen. Det är lätt att synka olika uppgifter fel.







**”De som sprider skadlig kod försöker hitta en balans - de vill förstås tjäna pengar, men tar de för mycket betalt blir de snabbt upptäckta.”** Pontus From

► information om vad en applikation vill göra och man får även välja vilka funktioner den ska ha tillgång till. Dessutom kan användare betygssätta appar och varna för skadliga program.

– Det gäller att vara aktiv och försöka sätta sig in i vilka områden applikationer vill ha tillgång till. Är det till exempel rimligt att en applikation för att göra anteckningar vill ha information om positionering eller tillgång till tjänster som kostar pengar? Ett sätt att skydda sig är också att läsa vad andra användare tycker, i så kallade application stores säger Pontus From.

**Ericssons policy** när det gäller applikationer i tjänstemobiler bygger på sunt förnuft, men Group Security manar till försiktighet.

– Som privatperson vill du kanske kunna koppla ihop positioneringsinformation (var mobilen befinner sig vid en viss tidpunkt) med sociala nätverk. Det gör samtidigt att man behöver ha fler applikationer installerade. Men i ditt arbete för Ericsson kan den här typen av exponering om din person utgöra en säkerhetsrisk, säger Peter From.

Minst lika viktigt är att ha lösenord för att kunna använda mobilen och att inte spara okrypterad företagskänslig information i den. Håller man sig inte till dessa råd kan det vara

förödande att tappa bort telefonen.

– Borttappade telefoner är ett mer reellt säkerhetsproblem än skadlig kod för mobila enheter i dag och det är förstås också en risk för din privata information, säger han.

En annan aspekt är att det ibland görs misstag med telefonernas synkroniseringsfunktion, som ska underlätta när man byter mobil eller när man gör säkerhetskopior.

– Man kan råka synkronisera fel så att man tappar viktig information. Det har också hänt att personer av misstag har kopierat sin jobbkalender till Google, vilket kan leda till att känslig information läcker ut den vägen, säger Pontus From.

Han tror att mobilvirus kommer att bli vanligare i framtiden, men samtidigt vill han inte överdriva riskerna.

– Jag tror att vi får se fler attacker av den här typen framöver, men jag tror inte att det blir någon gigantisk explosion av skadlig kod som gör det livsfarligt att ha en smartphone. Vi har sett många larmrapporter gällande pc och internet, att snart smäller det, men vi har inte sett det ännu. Samtidigt blir lösningarna för att skydda sig bättre, men tillverkarna har pressen på sig att inte påverka användaren för mycket. Det ska fortfarande vara lätt och roligt att använda produkterna.

Text: Anders Jinneklint Illustration: Ebba Berggren

## Hur märker jag om mobilen är smittad?

- **Håll koll på telefonkostnaden.** Har du en hög mobilkostnad på din tjänstetelefon får du en faktura och du kan även begära ut en specifikation via GORDON om du är orolig. Ericsson har också ett varningssystem som upptäcker om en medarbetares mobilkostnad plötsligt skjuter i höjden.
- **Även för en it-kunnig person är det svårt**

att se om något är fel. Koden är skickligt gjord och funktionerna är väl dolda i telefonen.

- **Det är inte säkert** att telefonen är smittad bara för att du tycker att den beter sig konstigt. Precis som med datorer kan det finnas många orsaker bakom.
- **Om du misstänker** att din tjänstemobil är smittad, kontakta helpdesk.

ericsson.  
com

# A SMARTER WAY TO SAVE LIVES

Your job is to keep people, homes and businesses safe. Our job is to give you efficient communication tools. Innovative use of communication networks helps you to share mission-critical information and to make the right decisions.

[www.ericsson.com/government](http://www.ericsson.com/government)



ERICSSON

# Bit för bit Kommunikation

**Så här gör du:** Läs ämneskategorin/frågan. Börja därefter med 5-poängsnivån och fortsätt åt höger tills du har ett svar. När du gått igenom samtliga sex ämnen och gissat ett årtal på bilden nedan räknar du ihop din totalpoäng och jämför med maxpoängen som är 35.

Ämne/Poäng	5 poäng	4 poäng	3 poäng	2 poäng	1 poäng
<b>Historia</b> Vilket år?	Den 1 oktober lanserades NMT-systemet.	Arkadspelet Pac-Man lanserades i USA.	MTV började sända i augusti.	Rymdfärjan Columbia slutförde sitt första uppdrag det här året.	En man utförde ett misslyckat mordförsök på påven Johannes Paulus II.
<b>Geografi</b> Vilket land?	Cricket är en omtyckt lokal sport.	Den lokala valutan heter "taka".	Huvudstaden heter Dhaka.	Mot landets gräns till Burma lever bengaliska tigrar.	Det här landet ingår i Ericssons region South East Asia & Oceania.
<b>Kultur</b> Vilken rollfigur?	Hans fiktiva son hette Dr David Markus.	Paramount ville ha 40 000 USD för en licens att reproducera en staty av den här rollfiguren.	2002 auktionerades den stol han använde i TV-serien ut för 304 000 USD.	Rollfiguren har parodierats av flera standup-komiker.	William Shatner spelade den här rollen i den ursprungliga Star Trek-serien.
<b>Näringsliv</b> En telekomoperatör?	Ett tjänsteföretag inom telekommunikation och informationsteknik.	Finns i över 50 länder och har cirka 258 000 anställda.	Alla dotterbolag har namn som börjar på "T".	Huvudkontoret ligger i Bonn.	René Obermann är företagets vd.
<b>Sport</b> Vilken sport?	Den nederländska artisten lepe Rubingh skapade reglerna för den här hybridporten.	Enki Bilal, serietecknare och filmare, skildrade sporten i sina verk.	1991 förekom en variant med en telefon i den finska filmen Uno Turhapuro.	Kampen sker i ringen och kriget på brådan, det är den officiella devisen.	En match består av upp till elva rundor där schack varvas med boxning.
<b>Underhållning</b> Vilket företag?	En gång i tiden en leverantör av hårdvara till sjukvården.	Grundarna ville att namnet skulle låta spanskt.	John Ratzenberger har medverkat med sin röst i alla företagets filmer.	En referens till Pizza Planet finns med i samtliga filmproduktioner.	Företaget animerade Toy Story-filmerna.

**Bilden**  
Vilket år togs den här bilden?  
Rätt år = 5 poäng  
± 1 år = 4 poäng  
± 2 år = 3 poäng  
± 3 år = 2 poäng  
± 4 år = 1 poäng



## RÄTT SVAR - VÄND PÅ TIDNINGEN

**Historia:** 1981. **Geografi:** Bangladesh. **Kultur:** Kapten James Tiberius Kirk. **Näringsliv:** Deutsche Telekom. **Sport:** Schackboxning. **Underhållning:** Pixar. **Bilden:** 1981. En av de tidigaste mobiltelefonerna Roadcom (bilden) lanseras.



FOTO: ERICSSON