

Best Practice - VoIP

Jan Cilius, CIO
GN Store Nord A/S

Jabra



Agenda



GN virksomhedspræsentation

Baggrunden for GNs indførelse af VoIP

Valget

Projektet

Konklusioner



GNs historie

- Etableret i 1869
- Mere end 135 års global erfaring indenfor telekommunikation
- I midten af 1800-tallet etablering af oversøiske og faste telegrafforbindelser fra Europa til Kina og Japan
- Formål er at levere innovative produkter og services indenfor "personlig kommunikation"





Headset

- Headset til contact centre, kontorer, mobiltelefoner, musik...
- Trådløs til alle. Giver øget effektivitet og mobilitet i hverdagen
- Brand: Jabra (og OEM-kunder). Verdens største headset-producent
- Omsætning 2006:
 - DKK 1.587 mio. for CC&O headset
 - DKK 1.809 mio. for Mobile headset
- 100 mio. kontoransatte;
<10% bruger headset





Førende indenfor innovative trådløse headset

Lang række af først på markedet-produkter





Høreapparater

- Høreapparater til de fleste typer høretab
- Forbedrer brugernes livskvalitet
- Brands: ReSound, Beltone og INTERTON
- Nr. 4 på verdensmarkedet
- 2006 omsætning: DKK 3.353 mio. (inkl. Audiologisk Diagnose udstyr)
- Befolkningen bliver ældre. 10% har høretab, men kun 20% heraf køber høreapparat
- Under salg til Phonak





Audiologisk diagnoseudstyr

- "Stand-alone" og computerbaseret audiologisk diagnoseudstyr og software til tilpasning af høreapparater
- Test af menneskers høre- og balanceevne
- Brand: GN Otometrics. Nr. 1 på verdensmarkedet
- Første fuldstændigt bærbart og håndholdt audiologisk diagnoseudstyr
- Samme katalysatorer for vækst som høreapparater samt øget fokus på helbred og sundhed
- Under salg til Phonak





GN's position





Global tilstedeværelse





Agenda

GN virksomhedspræsentation



Baggrunden for GNs indførelse af VoIP

Valget

Projektet

Konklusioner



Baggrunden

Tilbage melding fra 30 større sites i 2005

Telefoniløsninger

- 2 Avaya
- 1 Cisco
- 6 Ericsson
- 3 Nortel
- 5 Siemens
- og mange andre

Call Center løsninger

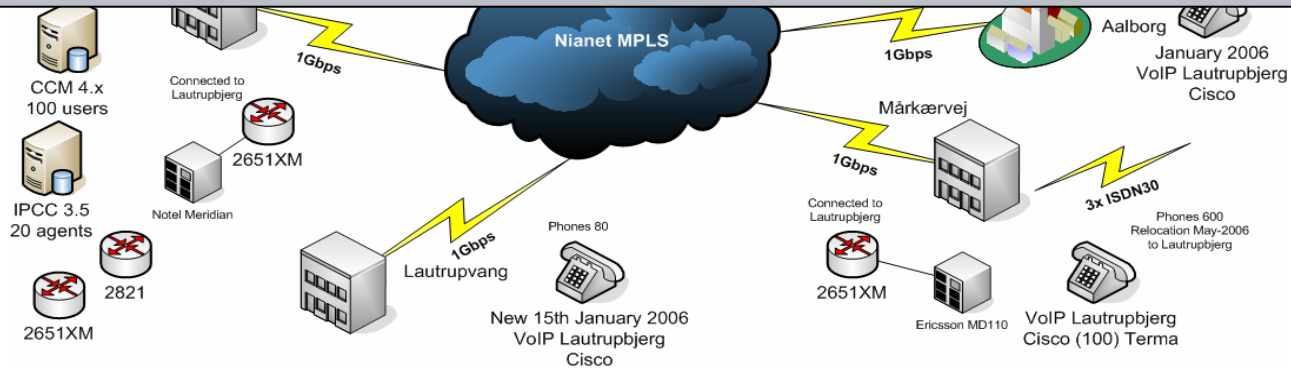
- 3 Cisco
- 2 Avaya
- 1 Aspect



Et eksempel - Danmark



Konklusion
Det er noget rod, det er for dyrt og der må ske noget





Agenda

GN virksomhedspræsentation

Baggrunden for GNs indførelse af VoIP



Valget

Projektet

Konklusioner



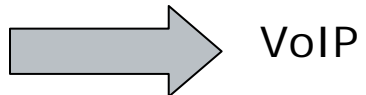
Valget

Det overordnede valg

- VoIP eller GSM?

GN karakteristika

- Global virksomhed
- Mange roaming medarbejdere
- Høje GSM roaming omkostninger
- Højt- og varierende funktionsbehov (Call Centre)
- Omskiftelig og dynamisk forretning
- Global nr. 1 indenfor headsets





VoIP

Nemmere at integrere med andre IT systemer

- CRM, Unified messaging, Outlook etc.

Skalerbar og mere fleksibel

- Bruger kan selv flytte telefon uden hjælp fra IT
- Øget antal brugere kræver ikke udvidelse af PABC'en
- Telefoni kan nemt etableres på nye kontorer, centralt VoIP system

Mobilitet

- Mulighed for at bruger kan tage lokalnummer, inklusiv opsætning med til en anden telefon i organisationen (udlandet)
- Nemt og økonomisk til hjemmearbejdspladser og rejsende medarbejdere



De taktiske valg

Vi implementerer, når der alligevel skal omlægges

Danmark skal omlægges nu og danne model

- Flytninger
- Forretningsomlægning
- Omkostninger

Indtil videre

- 8 kontorer til 1 i Danmark
- Nashua NH, USA
- Xiamen, Kina



Udbudsprocessen

Udbudsmateriale blev udarbejdet for

- IP Telefoni til GN's nye Hovedkontor i Danmark
- LAN og wireless til GN's nye Hovedkontor
- Ramme for øvrige GN kontorer

Følgende leverandører blev spurgt

- Avaya, Cisco, Nortel, Siemens (og Microsoft)
- Avaya og Cisco blev shortlistet

Resultat af udbudsproces

- En ren Cisco infrastruktur blev valgt. Bedst strategisk fit og pris
- NetDesign blev valgt om implementeringspartner. Lokalt stærk og globalt samarbejde med Dimension Data



Agenda

GN virksomhedspræsentation

Baggrunden for GNs indførelse af VoIP

Valget



Projektet

Konklusioner



Erfaringer fra implementering

- Kørte gnidningsfrit bortset fra TDC
- Det er vigtigt tidligt i forløbet at få etableret en telefonpolitik
- Det kan være besværligt og tidskrævende at indsamle data
- Pas på analoge enheder
- Brugeruddannelse stort set unødvendig i tech-virksomhed
- Ressourcer:
 - Et 9 måneders forløb
 - 2 -3 fuldtids interne og op til 10 personer ved max. belastning
 - Ca. 1.200 timer i eksternt ressourceforbrug



Erfaringer, teknisk

- CISCO og AD trives ikke sammen
- Integration mellem omstillingsbord og Exchange problemfyldt
- Failovers påvirker voice
- Pas på WAN- og firewall-opsætninger (nødvendigt at sikre båndbredde site-2-site)
- God ide med CISCO end-to-end



Erfaringer

- VoIP viste sig at være en forudsætning for flytningerne
- VoIP har været uundværlig i de forretningsomlægninger vi har været igennem
- Blå mand væk i telefonisammenhænge
- IT folks kultur...
- God ide med CISCO og samme partner hele vejen igennem



Agenda

GN virksomhedspræsentation

Baggrunden for GNs indførelse af VoIP

Valget

Projektet



Konklusioner



Næste skridt

- Tættere integration til forretningsapplikationer
- Tættere integration til Microsoft AD
- Aggressiv udrulning af Soft Phones
- Implementering af VoIP på flere af GN's kontorer
- Flytte interne samtaler over på eget netværk
- I forbindelse med salget af ReSound bliver GN's VoIP setup "klonet" til to separate installationer



GN's forretningsmæssige værdi af VoIP

- VoIP sikrede en stabil telefoni- og forretningsdrift under store interne rokader
- VoIP vil gøre det nemmere i fremtiden at gennemføre tilkøb, frasalg og reorganiseringer
- Reducerer teleomkostningerne i global virksomhed
- VoIP har skabt en platform, der gør det muligt at integrere forretningsapplikationer (CRM, Call Center, mv.) med telefoni. Bedre kundeservice og øget produktivitet hos vore medarbejdere
- Reducerer IT omkostninger og ressourcetræk

