

Eli Lilly

Geleidelijke overschakeling naar Cisco IP-telefonie opent perspectieven voor integratie

"DE TELEFOONS ZIJN EENVOUDIG TE INSTALLEREN EN TE VERPLAATSSEN. HET SYSTEEM IS ZEER FLEXIBEL, EEN GROOT PLUSPUNT OP EEN SITE MET VIJF GEBOUWEN WAAR MEDEWERKERS REGELMATIG VERHUZEN. VOOR HET ONDERHOUD VAN ONZE KLASSIEKE CENTRALE MOETEN WE STEEDS MET EEN PARTNER WERKEN EN DAT VALT DUIDELIJK DUURDER UIT."

Alain Lacourt, Team Leader IT Infrastructure bij Lilly Services

Eli Lilly is een innoverende farmaceutische onderneming die wereldwijd vertegenwoordigd is, niet alleen via talrijke administratieve kantoren en productie-faciliteiten, maar ook met onderzoekslaboratoria in negen landen. Lilly streeft voortdurend naar de ontwikkeling van remedies voor belangrijke medische problemen die ook de kosten van de gezondheidszorg drukken. De onderneming zet daartoe vooruitstrevende onderzoekstechnieken in en werkt nauw samen met wetenschappelijke organisaties en ziekenhuizen in meer dan zestig landen. Wereldwijd telt Lilly ruim 41.000 medewerkers die medicijnen leveren in 158 landen. In België is Lilly 400 man sterk, met vestigingen in Brussel en Mont-Saint-Guibert, waar ook een van de vier Europese onderzoekscentra gevestigd is.

Nood aan extra capaciteit

Toen de klassieke telefooncentrale in Mont-Saint-Guibert de limieten van haar capaciteit had bereikt, schafte Lilly Belgium geen tweede PABX aan. De onderneming installeerde een IP-telefonie-installatie en integreerde die met het bestaande, klassieke systeem. "Investeren in telefonie is investeren op lange termijn. Telefonie via het computernetwerk is een technologische evolutie met veelbelovende mogelijkheden. We hebben de stap gezet met het oog op de toekomst. Bovendien hadden we in eerste instantie enkel nood

EXECUTIVE SUMMARY

Background

Eli Lilly is een innoverende farmaceutische onderneming, wereldwijd vertegenwoordigd en met onderzoekslaboratoria in negen landen. Lilly streeft immers naar de ontwikkeling van remedies voor belangrijke medische problemen en werkt nauw samen met wetenschappelijke organisaties en ziekenhuizen in meer dan zestig landen. In België is Lilly 400 man sterk, met vestigingen in Brussel en Mont-Saint-Guibert, waar ook een van de vier Europese onderzoekscentra gevestigd is.

Challenge

Toen de klassieke telefooncentrale in Mont-Saint-Guibert de limieten van haar capaciteit had bereikt, overwoog Lilly Belgium verschillende mogelijkheden. Enerzijds wilde het bedrijf investeren op lange termijn in een toekomstgericht systeem. Anderzijds kon de klassieke centrale nog een tijdje mee en wou men mogelijke risico's beperken die verbonden zijn aan nieuwe technologie.

Solution

Lilly installeerde een Cisco IP-telefoniesysteem en integreerde dat met de klassieke telefooncentrale. De nieuwe installatie is gebaseerd op twee redundante Cisco CallManagers en bediende in eerste fase veertig Cisco IP-telefoons. Na een upgrade van het netwerk worden nu geleidelijk meer telefoons ingezet. Eind 2003 zal men wellicht ook Cisco's IPCC Express callcentersoftware installeren.

Results

Lilly beschikt over een toekomstgerichte, homogene infrastructuur voor het transport van data en spraak, die ook vlot te beheren is. De eigen IT-afdeling staat in voor onderhoud en ondersteuning van het IP-telefoniesysteem. Intussen bellen ook drie buitenlandse Lilly-vestigingen via hun computernetwerk met Cisco-infrastructuur. Eén ervan gebruikt tevens Cisco's IPCC Express callcentersoftware. Voorts bekijkt Lilly de mogelijkheden om telefoonverbindingen op te zetten over het langeafstandsnetwerk, om draadloos te telefoneren met IP-telefoons en om thuis te werken.

aan extra capaciteit. Onze klassieke centrale kan nog een tijd mee. Zo konden we het nieuwe telefoniesysteem geleidelijk introduceren en verder verkennen, zonder grote risico's te lopen", verklaart Alain Lacourt, verantwoordelijke voor de IT-infrastructuur bij Eli Lilly, de keuze.

In 2002 installeerde Lilly twee redundante Cisco IP-telefooncentrales -de zogenaamde CallManagers- en ongeveer veertig Cisco IP-telefoons.

De CallManagers staan uit veiligheidsoverwegingen in verschillende ruimten. Voor een vlot transport van de spraakpakketten werden in deze eerste fase twee Cisco Catalyst 4500 switches aan het netwerk toegevoegd. Begin 2003 volgde een upgrade van de rest van de infrastructuur, zodat de voorrang van het spraaktransport overal gegarandeerd is. In de loop van het jaar worden zestig extra telefoons aangesloten en zal men wellicht ook Cisco's IPCC Express callcentre-software installeren. Voorts overweegt Lilly ook de mogelijkheden om telefoonverbindingen op te zetten tussen verschillende sites over het langeafstandsnetwerk en om draadloos te telefoneren met Cisco IP-telefoons.

Integratie met klassieke telefonie

"De integratie met het klassieke systeem was niet echt eenvoudig, vooral wat de toepassingen betreft. Daarom hebben we eerst de IT-afdeling overgeschakeld op het nieuwe systeem. Vervolgens hebben we het bij medewerkers op andere afdelingen geïntroduceerd, afhankelijk van hun behoeften en interesse. Voor collega's die veel teleconferenties opzetten zijn de IP-telefoons interessant, want daarmee gaat dat erg vlot. Ook bij medewerkers die zich veel verplaatsen binnen het bedrijf, is het systeem populair, omdat ze overal hun oproepen kunnen ontvangen. Ze hoeven enkel aan te loggen op een toestel en de telefoontjes voor hun extensie komen terecht. Voor de eindgebruikers betekent mobiliteit momenteel het grootste gemak", vertelt Alain Lacourt.

Voor Alain Lacourt liggen de belangrijkste voordelen van IP-telefonie op het vlak van beheer en onderhoud. Omdat de telefonie via het computernetwerk verloopt, kan de eigen IT-afdeling een groot aantal taken zelf uitvoeren. "De telefoons zijn eenvoudig te installeren en te verplaatsen. Het systeem is zeer flexibel, een groot pluspunt op een site met vijf gebouwen waar medewerkers regelmatig verhuizen. Voor onderhoud en beheer van onze klassieke centrale moeten we steeds met een partner werken en dat valt duurder uit", weet hij.



Eenvoudig beheer dankzij standaardisering

De keuze voor Cisco IP-telefonie maakte Lilly vooral met het oog op een homogene infrastructuur en een vlotte integratie van data en spraak. Cisco is immers Lilly's standaard netwerkleverancier voor lokale en langeafstandsnetwerken. Het huidige netwerk bij Lilly bestaat dan ook volledig uit Cisco routers en switches. "Enerzijds levert Cisco kwaliteitsproducten, anderzijds vereenvoudigt een uniforme infrastructuur sterk het beheer en de integratie van systemen. Als voortrekker van geconvergeerde netwerken garandeert Cisco bovendien een soepel samengaan van data- en spraaktransport. Ook voor ons draadloos netwerk kozen we Cisco. De Aironet-toestellen zijn niet alleen vlot integreerbaar, maar leveren ook uitstekende prestaties en een goede beveiliging. We zijn dan ook nieuwsgierig naar de draadloze IP-telefoon die onlangs werd gelanceerd, want momenteel gebruiken we een DECT-systeem", aldus Alain Lacourt.

Aanbevolen voor nieuwe vestigingen

Nu het netwerk van Lilly in Mont-Saint-Guibert klaar is voor spraaktransport, zal men in de toekomst verder omschakelen naar IP-telefonie als nieuwe noden en vragen opduiken. Ook eventuele nieuwe kantoren of gebouwen worden voortaan meteen aangesloten op de IP-centrale. "IP-telefonie is heel gebruiksvriendelijk en makkelijk te installeren als je van een nieuw netwerk kan vertrekken. Dat gaat sneller dan een integratie met klassieke telefonie", ondervond Alain Lacourt. "Intussen hebben we ook sites in Parijs, Kopenhagen en in het Verenigd Koninkrijk die via het computernetwerk telefoneren. Omdat wij de eerste vestiging waren die ermee startte, konden we onze ervaringen met hen delen. De installatie op die drie sites is vlot verlopen, ook omdat zij telkens van nul startten in een nieuw gebouw met een nieuw netwerk. In dergelijk omstandigheden kunnen we IP-telefonie zeker aanbevelen."

Ook voor het callcenter

De collega's in Parijs gebruiken bovendien Cisco's IPCC Express callcentersoftware. Lilly Mont-Saint-Guibert zal allicht hun voorbeeld volgen en van hun ervaringen gebruik maken, want tegen eind 2003 komt het Brusselse callcenter naar Mont-Saint-Guibert. "De nieuwe callcenter software zal worden gebruikt door onze interne helpdesk en door de groep die klinische proeven ondersteunt. Onze IT helpdesk vangt ook vragen op van klanten, zowel voor België als voor zes andere locaties in Europa. In totaal gaat het om zo'n 1.200 klanten die maandelijks tussen de 2.000 en 2.500 oproepen lanceren", aldus Alain Lacourt.





Nu Lilly op verschillende locaties IP-telefonie gebruikt, wordt het misschien ook interessant om het spraaktransport ook over het WAN te gaan sturen. Op die manier kan het bedrijf allicht besparen op telefoonkosten. "Er lopen studies om na te gaan of die optie al rendabel zou zijn", weet Alain Lacourt, "Ons WAN is er echter niet klaar voor. We zouden moeten investeren in extra bandbreedte, dus voorlopig wachten we de resultaten van het onderzoek af. Een uitbreiding naar het langeafstandsnetwerk zou echter niet alleen een kostenbesparing beteken, maar ook opnieuw een vereenvoudiging van het beheer.

De CallManager kan immers een groot aantal toestellen op verschillende locaties ondersteunen, zodat we meerdere sites, zoals bijvoorbeeld Mont-Saint Guibert en Brussel, op één centrale zouden kunnen aansluiten. Voorts zijn er ook steeds meer collega's die van thuis uit werken. Daarom testen we ook de Cisco IP SoftPhone, een software-telefoon waarmee het personeel thuis zou kunnen werken zoals op kantoor, als ze over een goede verbinding beschikken met het bedrijfsnetwerk. De mogelijkheden zijn lang nog niet uitgeput."



Corporate Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

European Headquarters
Cisco Systems Europe
11, Rue Camille Desmoulins
92782 Issy Les Moulineaux
Cedex 9
France
www.cisco.com
Tel: +33 1 58 04 60 00
Fax: +33 1 58 04 61 00

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-7660
Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems Australia, Pty., Ltd
Level 17, 99 Walker Street
North Sydney
NSW 2059 Australia
www.cisco.com
Tel: +61 2 8448 7100
Fax: +61 2 9957 4350

Cisco Systems has more than 190 offices in the following countries. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the [Cisco.com Website at www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Canada • Chile • China • Colombia • Costa Rica • Croatia • Czech Republic • Denmark • Dubai, UAE
Finland • France • Germany • Greece • Hong Kong • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxembourg • Malaysia
Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Puerto Rico • Romania • Russia • Saudi Arabia • Singapore
Slovakia • Slovenia • South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan • Thailand • Turkey • Ukraine • United Kingdom • United States • Venezuela

Copyright © 2001, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco Systems and the Cisco Systems Logo are registered trademarks, and Empowering the Internet Generation is a service mark, of Cisco Systems, Inc. and its affiliates in certain other countries.