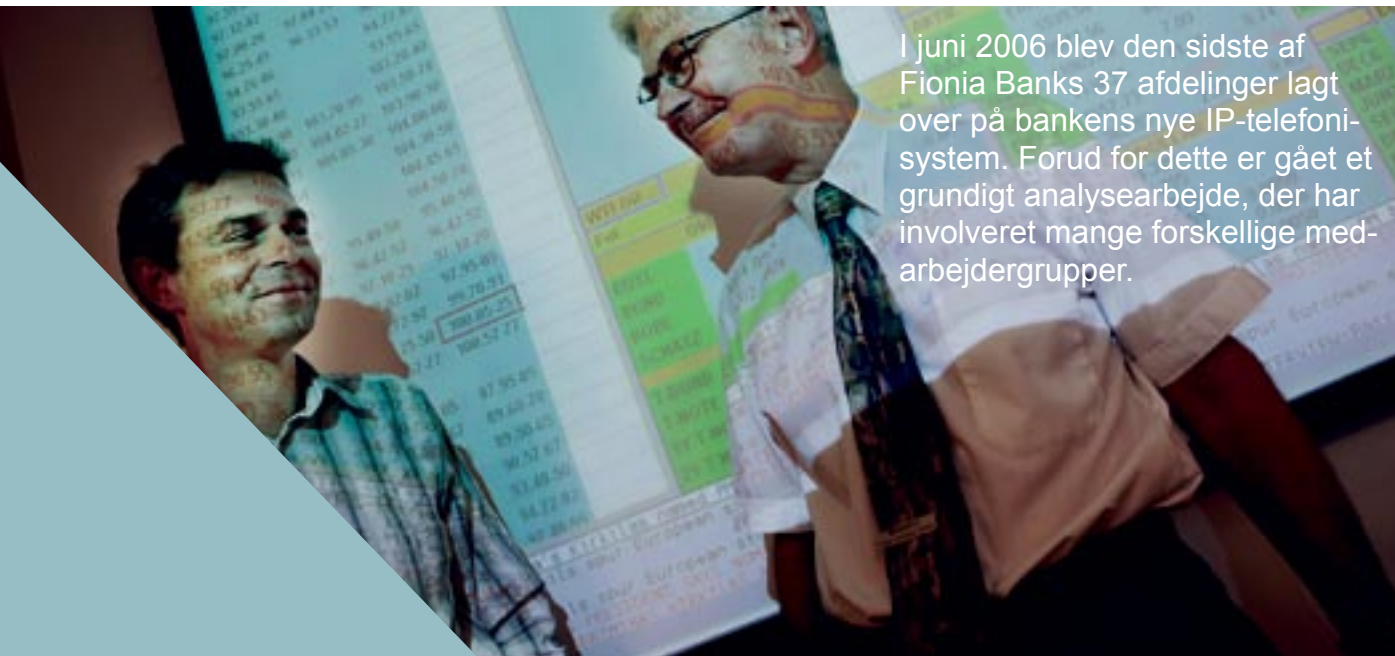


Funktionsløft hos Fionia Bank



I juni 2006 blev den sidste af Fionia Banks 37 afdelinger lagt over på bankens nye IP-telefoni-system. Forud for dette er gået et grundigt analysearbejde, der har involveret mange forskellige medarbejdergrupper.

Om IP-telefoniløsningen

Fionia Banks nye IP-telefoni-system består af 2 Cisco CallManagers. Den ene er placeret i hovedsædet og den anden i bankens City-afdeling i Odense. Der er herudover installeret ca. 700 Cisco IP-telefoner fordelt i Fionia Banks hovedsæde i Odense og i bankens 36 lokale afdelinger. Implementeringsfasen har taget et halvt år og blev afsluttet i juni 2006.

At skifte til IP-telefoni er ingen let sag, når man skal tage hensyn til vigtige arbejdsprocesser, 550 medarbejdere og 37 forskellige lokationer med forskellige telefonsystemer. Sådan var virkeligheden for Fionia Bank, da man i 2004 skulle opgradere det eksisterende datanetværk og samtidigt overvejede at skifte til et fremtidssikret IP-telefoni-system. NetDesign blev valgt til at varetage projektet, der netop er blevet afsluttet i sommeren 2006.

I første omgang indledte Fionia Bank samarbejde med TDC om en IP-telefoniløsning, men i kraft af TDC's opkøb af NetDesign, var det naturligt at overdrage løsningsdesignet til NetDesigns eksperter. I projektføreløbet har der mellem Fionia Bank og NetDesign været faglige diskussioner, som har medvirket til at løfte den samlede løsning.

"Vi har nu en løsning, som på samme tid er avanceret, kundeorienteret og fremtidssikret," siger Jørgen Bredbjerg Nielsen, der er overordnet ansvarlig for projektet i Fionia Bank. "Det var vigtigt for os, at vores stærke lokale kundekultur blev afspejlet i vores nye

IP-telefoni-system, og det er lykkedes at opfylde dette krav til fulde."

Jørgen Bredbjerg Nielsen fremhæver, at det har været vigtigt at få den nye løsning til at fungere optimalt økonomisk. Men det har samtidigt været mindst lige så vigtigt for Fionia Bank at implementere en telefoniplatform, der styrker den samlede bankforretning.

Fokus på medarbejdernes behov

Før Fionia Bank indførte IP-telefoni havde hver afdeling inklusiv hovedsædet hver en telefoncentral med hver sin nummerserie. Systemet fungerede, men fleksibiliteten manglede og var ikke gearret til en tættere integration med bankens it-systemer. Man havde derfor valget mellem to muligheder, da man skulle beslutte sig for et nyt telefonsystem.

"Vi kunne vælge at opgradere det eksisterende analoge telefonsystem til et nyere analogt. Vi kunne imidlertid se et behov for at øge funktionaliteten i vores telefonsystem og få det fremtidssikret, så det var i niveau med resten af vores it-infrastruktur. Derfor valgte vi at

skrotte den analoge løsning og i stedet for koncentrere os om at få etableret en mere omfattende IP-løsning," fortæller Steffen Andersen, projektleder for det nye IP-telefonisystem i Fionia Bank.

"Med den løsning, vi har nu, har vi fået et funktionalitetsløft, der gør det lettere for os at drive de daglige telefonirutiner. Vi er blevet uddannet i Cisco CallManager, så vi har faktisk også mulighed for selv at tilrette vores telefonisystem efter vores behov – det gør løsningen meget fleksibel, siger Steffen Andersen."

Da projektet blev igangsat, valgte Fionia Bank især at fokusere på medarbejdernes forskellige daglige behov. Dette var bl.a. én af grundene til, at man valgte en lidt utraditionel styregruppe til at håndtere den samlede implementering.

"Vi har hele tiden været meget opmærksomme på, at et nyt IP-telefonisystem skulle have en bred opbakning i hele vores organisation – det var nemlig en af de væsentligste forudsætninger for, at der kunne skabes en succes, fortæller Jørgen Bredbjerg Nielsen. "Derfor valgte vi at nedsætte en styregruppe med medarbejdere fra både indkøbs- såvel som it-afdelingen, der med deres forskellige forudsætninger sikrede en bredt funderet løsning, samt at implementeringen af systemet blev kommunikeret grundigt ud både i hovedsædet og i vores mange lokalafdelinger."

IP-telefoni sikrer arbitrage

En af Fionia Banks nøgleområder er bankens arbitrageafdeling, der står for aktiehandel for både

private investorer og erhvervsvirksomheder. Denne afdeling har en vigtig forretningsstrategisk funktion i banken, og kræver derfor høj opetidsgaranti på alle systemer, herunder også telefonien, da denne er forretningskritisk for den daglige drift. Efter skiftet til IP-telefoni har banken ikke oplevet nogle kritiske problemer for arbitrageafdelingen.



"Da vi indledte projektet i 2004, gik der nogle rygter om, at IP-telefoni ikke var stabilt nok, men vi har oplevet det stik modsatte. Vi har nu et telefonsystem, der er stabilt, og som er rygraden i én af vores vigtigste områder, nemlig

vores aktiehandel. Så vi føler os meget trygge ved den løsning, vi har fået," siger Steffen Andersen.

Næste skridt er mobiltelefoni

Næste skridt for Fionia Bank er at skabe en større integration med de eksisterende it-systemer og få kombineret IP-telefonien med mobiltelefonien.

"Vi har nu en omfattende platform, som vi planmæssigt vil bygge videre på og udvikle. Det har kort sagt givet os nogle teknologiske muligheder, som ruster os til den stærke konkurrence, der er i den finansielle sektor," siger Jørgen Bredbjerg Nielsen. "Vi er dermed slet ikke ved vejs ende – vi har lagt en grundsten, som umiddelbart giver os store fordele i en konkurrencesituation," afslutter Jørgen Bredbjerg Nielsen.

Om NetDesign

NetDesign A/S arbejder med alle områder inden for moderne IP-kommunikation og leverer komplette løsninger til en lang række offentlige institutioner og private virksomheder, som ønsker at effektivisere deres forretningsprocesser. Som Danmarks største systemintegrator inden for Cisco-baserede IP-kommunikationsløsninger besidder NetDesign de bredeste og dybeste kompetencer, der ikke overgås af andre på det danske marked. Denne position fastholdes ved et tæt samarbejde med globalt førende leverandører inden for netværk, IP-kommunikation, trådløs kommunikation og it-sikkerhed.

NetDesign har implementeret mere end 250 IP-løsninger i Danmark, og kundelisten tæller bl.a. Post Danmark, Bankernes Edb Central, Novo Nordisk, GN Store Nord, DR-byen, 3F samt Århus Kommune. Virksomheden er en del af TDC-koncernen og beskæftiger omkring 210 medarbejdere. Læs mere på www.netdesign.dk.

Om Fionia Bank

Fionia Bank er en moderne og professionel bank med 550 medarbejdere fordelt på 37 afdelinger på Fyn og i trekantsområdet. Banken har en størrelse, der betyder, at den kan håndtere alle typer opgaver for både privat- og erhvervs kunder. Med 27.000 aktionærer, 17 lokalråd, repræsentantskab, bestyrelse og direktion i bankens markedsområde er Fionia Bank stærkt forankret på Fyn.