

# Bedre borgerservice med IP-telefoni

Holbæk Kommune reducerer det administrative arbejde ved hjælp af IP-telefoni og kanaliserer de sparede ressourcer over i bedre service til borgerne. IP-telefonerne understøtter desuden de nye arbejdsformer i kommunen.



NetDesign er i dag markedsleder inden for IP-telefoni, hvilket dokumenteres med en lang række installationer.

## Markante fordele

Flytning af et traditionelt lokalnummer er dyrt og besværligt. Ved IP-telefoni følger nummeret ganske enkelt telefonen uanset hvilket netværksstik, den kobles til.

Når nye lokaler indrettes til kontorer, skal der blot trækkes et enkelt kabel, der umiddelbart virker som fødekilde for både tale- og datatrafik.

Al intern telefoni mellem forbundne afdelinger bliver stort set gratis, uanset hvor i verden de befinder sig. Via et WAN-baseret Virtual Private Network bliver det muligt at ringe til kunder i udlandet til national takst.

Flere timer til hjemmehjælp og færre timer til administration. Så enkelt forklarer økonomidirektør Erik Kjærgaard Andersen strategien for prioriteringen af arbejdet i Holbæk Kommune.

”Da vi for et par år siden så nærmere på udgifterne til telefoni, samtidig med at vi overvejede at udskifte den centrale omstilling på rådhuset, undersøgte vi mulighederne for at overføre ressourcer fra det administrative arbejde til en mere målrettet service over for borgerne,” fortæller Erik Kjærgaard Andersen.

”Det viste sig, at Ciscos løsning til IP-telefoni kunne bidrage afgørende til den kommunale strategi. For det første var der oplagte besparelsemuligheder ved at gennemføre alle interne opkald via et kommunalt net. For det andet kunne IP-telefonerne på afgørende måde understøtte de nye arbejdsformer i kommunen.”

## Bedre borgerservice

Etablering af et lokalt netværk til IP-telefoni til omkring 1.000 brugere har kostet kommunen omkring kr. 6 mio., og man forventer besparelser på omkring kr. 700.000 årligt.

”Vi kunne have opnået en tilbagebetalingstid på 3-4 år. I stedet valgte vi en afskrivning over otte år. Det skyldes ønsket om at konvertere de sparede timer til bedre borgerservice. Besparelserne bliver i institutionerne, efterhånden som udgifterne til telefoni reduceres,” forklarer Erik Kjærgaard Andersen.

## Understøtter nye arbejdsformer

Personalet i omstillingen var i starten skeptiske over for indførelsen af IP-telefoni. Medarbejderne kunne nemlig betjene det gamle system på ryggraden, og pludselig skulle de vænne sig til at arbejde med pc. Til gengæld har brugerne straks kunnet glæde sig over de mange fordele i det daglige.

”Arbejdsformerne i kommunen har ændret sig igennem de senere år. I dag arbejder vi ofte i projektgrupper, og derfor er det vigtigt at kunne afholde møder via telefon. Desuden er der et stigende behov for hjemmearbejdspladser. Disse ønsker kan opfyldes med indførelsen af IP-telefoni,” fortæller Erik Kjærgaard Andersen.

Økonomidirektøren fremhæver desuden goder som headset og voicemail. Ikke

mindst displayet er medarbejderne glade for: "Når det er muligt at se, hvem der ringer, kan man i travle perioder lade andre tage telefonen, hvis de lige så godt kan klare opgaven."

#### **Nye faciliteter efterspørges**

Efterhånden som brugerne oplever fordele ved IP-telefonens nye muligheder efterspørges nye funktioner. Ønskerne vurderes løbende, og de bedste indgår i kommunens planer, efterhånden som økonomien tillader det. Blandt andet ønsker man at kunne optage samtaler med tilbagevirkende kraft. Ikke alle borgere taler lige pænt til sagsbehandlerne, og man forventer mere positive samtaler, når man gør opmærksom på denne særlige facilitet.

#### **Tidskrævende proces**

De indledende overvejelser om overgang til IP-telefoni indledtes i 2000, og den endelige beslutning blev truffet umiddelbart før sommerferien 2001.

"Først måtte vi undersøge hvilke behov, der var i kommunen, og hvilke muligheder systemet kunne give os. Dernæst måtte vi vurdere medarbejdernes og politikernes ønsker om bærbare eller stationære pc'er og behovet for kabling. Desuden måtte vi se nærmere på skattereglerne" siger Erik Kjærgaard Andersen.

#### **Tryk implementering**

Implementeringen af IP-telefoni indledtes i efteråret 2001 og blev afsluttet umiddelbart før sommerferien 2002.

I dag er der stor tilfredshed med løsningen overalt i kommunen.

"Der er tale om et godt produkt, og så har Ciscos certificering af samarbejdspartnerne givet os en god tryghed. NetDesign, som har stået for installationen, har sørget for et forløb helt uden problemer, hvor alle deadlines er blevet overholdt," slutter Erik Kjærgaard Andersen.



Økonomidirektør Erik Kjærgaard Andersen (t.v.) og IT chef Bo Von Jensen, Holbæk kommune.

#### **Om Holbæk Kommune**

Holbæk kommune skal fremstå som en moderne, effektiv og velfungerende serviceorganisation, der varetager store vitale opgaver i lokalsamfundet i tæt samspil med borgerne og erhvervslivet. Holbæk har et areal på 15,947 ha. Der er 34.588 indbyggere. Skatteudskrivningsprocenten er 20,5%. Grundskyld 12,50 ‰. Kirkeskatteprocenten er 0,95%

#### **Om NetDesign**

NetDesign A/S leverer komplette kommunikationsløsninger, der integrerer IT- og telefonsystemer med henblik på at effektivisere kundernes interne og eksterne forretningsprocesser. NetDesign har siden etableringen i 1988 opbygget viden og erfaring inden for hele fagområdet, og har opnået højeste Cisco kompetencestatus som Cisco Gold Certified Partner, med følgende specialiseringer: IP Communication, VPN Security og Wireless. I 2003 realiserede selskabet en omsætning på 288 mio. kr.