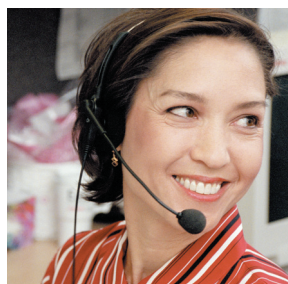


IP-telefoni har givet HP besparelser,
fleksibilitet og skalérbarhed



HP fik installeret IP-telefoni til alle 600 medarbejdere på én weekend

I februar 2004 skiftede HP adresse til et helt nyt og imponerende byggeri i Allerød. Samtidig flyttede alle medarbejderne i Jylland sammen i én bygning. Det var tid til forandring og tid til at implementere IP-telefoni.

En af de største fordele ved at skifte til IP-telefoni er, at telefonregningen bliver meget lavere - men i HP's tilfælde var dette ikke det altafgørende. Som førende leverandør af IP-telefoniløsninger har HP stor viden om alle de andre fordele ved IP-telefoni. F.eks. fleksibilitet, skalérbarhed og bedre kundebetjening, der tilsammen gør, at man som virksomhed er klar til fremtiden. Et andet vigtigt punkt var, at HP nu fik mulighed for selv at drage nytte af en it-løsning, som de selv tilbyder deres kunder i dag.

I HPs salgsafdeling er man ikke i tvivl om fordelene ved IP-telefoni:

"De virksomheder, der typisk kan drage stor umiddelbar fordel af IP-telefoni, er dem, der har mange afdelinger med en høj grad af intern kommunikation, eller virksomheder med store call-centre hvor kundeopkald skal kunne fordeles til forskellige typer af servicefunktioner - eksempelvis i forbindelse med håndtering af kampagner," siger Jan Elbæk, salgsdirektør hos HP. "I øjeblikket er der fuld

fart på at indføre IP-telefoni i f.eks. kommunerne, fordi man har set de åbenlyse muligheder for især at reducere omkostningerne på telefoni og få bedre tekniske løsninger. Men også større virksomheder, der etablerer nye domiciler eller står for at skulle skifte det eksisterende telefonsystem ud, kan med fordel integrere IP-telefoni i deres netværk."

"For os selv var det lidt en blanding af de to ting: Vi stod for at skulle etablere en ny hovedafdeling, hvor vi ønskede optimal fleksibilitet - især med hensyn til placering af arbejdspladser. Samtidig var målet at gøre den interne telefoni enklere og billigere. Og endelig ønskede vi at gøre vores omstilling og call-center åben for nye tekniske muligheder. Alt det har vi fået opfyldt med IP-telefoni," siger Jan Elbæk.

HPs løsning er baseret på Cisco telefoner. Teknisk set indebærer IP-telefoni, at al intern telefoni, web, e-mail og fax kører på samme platform - nemlig det eksisterende netværk. Det giver en lang række tekniske muligheder som eksempelvis integrering af kunde-databaser og medarbejderprofiler ved håndtering af indkomne opkald og servicering i call-center.

Mere information? Kontakt HP Services på 48 12 16 00
eller hps.dk@hp.com



Platformen giver med andre ord mulighed for at udvikle en lang række funktioner til styring af opkald, som er skræddersyet til virksomhedens aktuelle behov.

It-chef hos HP, Eric Hvolby forklarer: "Den åbne struktur i IP-telefoni gør systemet overordentligt fleksibelt. At tilføje nye faciliteter er i princippet kun et spørgsmål om software, og kun fantasien sætter grænser for, hvad der kan lade sig gøre. Det betyder imidlertid ikke, at det kun kan betale sig at indføre IP-telefoni, hvis man har store specifikke tekniske krav til telefoni. Her i HP har vi eksempelvis endnu ikke udnyttet alle de tekniske muligheder, men drager alligevel stor fordel af den fleksibilitet som systemet tilbyder."

"Alle medarbejdere i HP logger sig ind på deres telefon, lige som man logger sig ind på en almindelig pc. Det betyder, at medarbejderen i princippet kan sidde hvor som helst og ringe ud og besvare opkald fra sit lokalnummer, bare han eller hun er koblet op på HPs netværk," siger Eric Hvolby. "Men selv om det gør arbejdslivet lettere for os alle og sparer HP for en masse omkostninger, så handler det i sidste ende om bedre kundebehandling. Kunderne forventer i dag at kunne henvende sig til virksomheden via flere valgfrie kanaler, og de ved, at teknikken understøtter det. Så IP-telefoni er også bare et naturligt skridt i retning af en opgradering til fremtiden."

Typiske grunde til at virksomheder investerer i IP-telefoni:

- Dyr kommunikation mellem hovedkontor og filialer
- Behov for at migrere til nutidens Internet forretningsmodel
- Store omkostninger ved at have separate voice- og datasystemer
- Store omkostninger ved at have separate support- og vedligeholdelsesteams
- Ingen adgang til hovedkontorets netværk fra filialerne
- Mangel på opdateret information og kontrol
- Bedre samspil for internationale virksomheder

Fordele ved IP-telefoni:

- Besparelse ved at vedligeholdelsen og driften begrænses til ét samlet netværk
- Bedre kundeservice
- Stort set ubegrænsede muligheder for it-baserede teleservices
- Besparelser på telefonregningen
- Større fleksibilitet i opkaldshåndteringen
- Større fleksibilitet for den enkelte medarbejder
- Lettere og billigere opgradering

Internationalt har HP leveret 9 ud af ialt 34 IP-telefoniløsninger, som Cisco selv refererer til, som de førende succeshistorier.

HP, som selv er leverandør af IP-telefoniløsninger, har implementeret en IP-telefoniløsning til 600 brugere – en løsning der både er fleksibel, skalérbar og dermed fremtidssikret.

Mere information? Kontakt HP Services på 48 12 16 00 eller hps.dk@hp.com

