

# Arriva valgte IP-telefoni og besparelser



**Med IP-telefoni og et nyt ADSL-baseret netværk har Arriva slået tre fluer med et smæk. Markante besparelser, bedre it-overblik og fleksibilitet til at udvide organisationen uden store it-omkostninger.**

Et kludetæppe af forskellige netværksopkoblinger og -udstyr var den direkte årsag til, at Arriva valgte at skære igennem sidst i 2003 og se sig om efter bedre alternativer. En proces, der indebar, at også IP-telefoni kom på bordet.

- Vi har 32 lokationer fordelt over landet og stod med et netværk, der var stort set umuligt at overskue. Nogle brugte dial-up som dataforbindelse, andre Frame Relay-forbindelser og så videre. Tilsvarende brugte vi meget forskelligt udstyr rundt omkring i huset, siger it-chef Jan Nilausen, Arriva.

Ementor blev inddraget allerede i opstartfasen som sparringspartner og rådgiver.

- Det var et naturligt valg for os. Vi havde selv kun begrænset viden på området og benyttede i forvejen Ementor til forskellige outsourcingopgaver. Ementor stod i denne fase for bl.a. udbuddet vedrørende MPLS, som er et dedikeret WAN-netværk, og i fællesskab fandt vi frem til den bedste løsning samlet set.

## Nyt netværk først

Første step i netværksoprydningen var at etablere et MPLS-netværk baseret på ADSL-forbindelser, der omfatter alle Arrivas lokationer. Denne del af projektet har Telia og Ementor løst i fællesskab med en klar arbejdsdeling. Telia sørger for de nødvendige forbindelser til lokationerne, mens Ementor tager sig af alle opgaver "inhouse" bl.a. implementering af routere.

- IP-telefoni-delen af projektet gennemføres til gengæld alene af Ementor. Det gælder alt fra bestilling af nye IP-telefoner til udrulning af løsningen på de forskellige lokationer plus undervisning af de godt 250 administrative medarbejdere, der skal bruge det nye system fremover, fortæller Nilausen.

## Superbrugere i vigtig rolle

Superbrugerne på de vigtigste lokationer har spillet en central rolle i projektet. Netop fordi Arrivas oprindelige netværk var en blandet bolsjebutik, havde superbrugerne som de eneste et indgående kendskab til tele- og datainstallationerne på lokaladressen.

- De har sørget for, at Ementor fik detaljeret viden om status på it-området på de forskellige adresser. F.eks. omkring antallet af edb-stik, udskiftningsbehovet på udstyrssiden. Deres input har været en vigtig forudsætning for, at Ementor kunne gennemføre en effektiv planlægning og implementering.

## Betalt på 3 år

For Arriva er der to oplagte gevinster ved det nye IP-baserede telefonsystem. For det første slipper transportvirksomheden for at skulle opstille og vedligeholde telefonanlæg på hver enkelt lokation. For det andet forsvinder behovet for at etablere udgående telefonlinier fra hver enkelt lokation samtidig. Al telefontrafik kører fremover gennem en central server, der er placeret i Arrivas hovedkvarter i Albertslund.

Det sætter fokus på økonomien, der hele tiden har været en vigtig faktor i beslutningsprocessen. Ledelsen stillede krav om, at det nye netværk og IP-telefonien skulle give besparelser på sigt, hvis de skulle sige ja til investeringen. Derfor blev der opstillet forskellige scenarier for at sammenligne det nuværende udgiftsniveau med de forventede udgifter ved den nye løsning.

- Beregningerne, der byggede på et forsigtigt skøn over opkalds-udgifterne årligt, viste, at vi havde en tilbagebetalingstid på 3 år. Den absolut største besparelse ligger i vores skift til MPLS-netværket, men det rummer også en pæn årlig besparelse, at alle interne opkald fremover foregår på vores eget net og derfor er gratis. Alt i alt regner vi med at spare godt 1 million kroner årligt.

## Stor fleksibilitet

I disse outsourcingtider inden for tog- og busdrift er det afgørende for en ekspansiv transportvirksomhed som Arriva, at den kan etablere nye afdelinger hurtigt og med et minimum af udgifter. Også her får virksomheden nogle stærke kort på hånden med IP-telefoni.

- Det er en særdeles fleksibel løsning. Ligegyldigt hvor vi får en ny lokation, skal vi grundlæggende blot have etableret en ADSL-forbindelse til vores netværk og få placeret IP-telefoner på bordene. Så er medarbejderne straks koblet på.

## Ingen grund til bekymring

- Naturligvis har vi været betænkelige ved at udskifte to kritiske systemer på en gang. Heldigvis uden grund. Hidtil er både projektstyring og implementering gået over al forventning. Ementor har gradvist installeret alt det nødvendige IP-telefoniudstyr i grupper af lokationer, der ligger geografisk tæt på hinanden. Netop for at sikre os mod problemer i overgangsfasen har vi overalt beholdt vores gamle telefonløsning intakt ved siden af. Det har givet os bl.a. en backup-mulighed, hvis der skulle opstå problemer i overgangsfasen, slutter Nilausen.

### Fakta om Ementor og Arrivas IP-telefoni-projekt

- Rådgivning og sparring i opstartsfasen
- Udarbejdelse af udbudsmateriale
- Projektstyring
- Implementering af netværksudstyr, IP-server og IP-telefoner
- Indkøb af IP-telefoner
- Uddannelse af brugere
- Efterfølgende service og vedligeholdelse af løsningen.