

Årets arbejdsplads vælger IP-telefoni

Udfordringen

Unimerco har kunder, afdelinger og salgskontorer i syv lande. Det stiller høje krav til virksomhedens evne til fleksibel servicering gennem flere medier, uafhængigt af tidszoner og gerne på kundens eget sprog. En sådan fleksibilitet var ikke mulig med virksomhedens tidligere telefonianlæg. I forbindelse med etableringen af fire nye afdelinger uden for Danmark besluttede virksomheden at skifte til IP-teknologi og skabe en mere sammenhængende telefonkultur i organisationen. Desuden havde Unimerco et ønske om at reducere minutafgifterne på virksomhedens mange langdistancesamtaler.

Løsningen

Unimerco valgte et IP-telefonianlæg fra Cisco, leveret og implementeret af IBM. Anlægget kører på MPLS-kredsløb, dvs. højhastighedsnetværk med WAN-forbindelser. Unimercos jyske hovedkontor har hidtil benyttet et PABC-anlæg fra Nortel, og den nye Cisco-løsning muliggjorde, at det gamle anlæg ikke skulle skrottes, men kunne udbygges og moderniseres.

Udbyttet

Den interne kommunikation i den globale organisation kan gennem IP-telefoni blive mere effektiv og fleksibel. Desuden betyder IP-telefonien, at Unimercos hidtil meget høje telefonregninger for samtaler mellem Unimercos selskaber kan nedskæres drastisk, så virksomheden kan opnå store økonomiske besparelser i forhold til tidligere. Unimercos investering i IP-telefoni forventes at være tjent ind igen inden for et par år.

I europæisk top ti

Unimerco er ikke et hvilket som helst foretagende. I 2001 blev den jyske virksomhed kåret af Børsens Nyhedsmagasin som Danmarks næstbedste arbejdsplads. Og ved seneste kåring i 2002 rykkede virksomheden helt til tops. Herudover blev det i marts i år til en fornem placering som en af Europas ti bedste arbejdspladser ved en kåring, EU-kommissionen stod bag. De ti blev dog ikke indbyrdes rangeret, så hvem der er Europas nummer ét står hen i det uvisse.

En af hemmelighederne ved Unimercos succes ligger i en flad struktur og højest usædvanlige ejerforhold, der har skabt en stærk teamspirit blandt både medarbejdere og ledelse. Stort set alle i Unimerco er nemlig medejere af virksomheden. Den adm. direktør ejer 26%, ledergruppen øvrige 24%, mens de resterende 50% ejes af medarbejderne. Den flade struktur kommer tydeligt til udtryk på fabrikken i Sunds lidt nord for Herning, hvor administration, ledelse og selve produktionen af de avancerede bore-, skære- og fræseværktøjer, som virksomheden leverer til bl.a. automobil- og fly-branchen, er placeret i et og samme lokale. Unimercos utraditionelle og progressive stil har hidtil givet bonus på bundlinien. Således viste seneste regnskab et overskud på 34 millioner kroner før skat.

Kontante besparelser og forbedret kundeservice

I det hele taget er man på fabrikken i Sunds ikke bange for at tage fremadrettede beslutninger. Det gælder også teknologisk, og det var derfor også naturligt for Unimerco at skifte til IP-teknologien på teleområdet i forbindelse med en større udvidelse for nylig.

”Vi har tidligere overvejet IP-telefoni, men dengang var teknologien ikke modnet tilstrækkeligt. I mellemtiden er udviklingen gået hurtigt, og da vi nu stod med den helt konkrete opgave at planlægge infrastrukturen i fire nye afdelinger, var vi sikre på, at tidspunktet var rigtigt. IP-løsningen viste sig tilmed at være billigere end en udbygning og opgradering af vores eksisterende PABC-anlæg på traditionel teknologi,” fortæller Unimercos IT-chef, Finn Hassing.

Unimercos beregninger viser, at virksomheden med det nye IP-anlæg vil opnå så store besparelser på linieomkostningerne, at investeringen vil være tjent ind igen inden for et par år. Men selvom økonomien havde betydning for beslutningen om et teknologiskifte, påpeger Finn Hassing, at det afgørende punkt var de mange nye muligheder til glæde for kunderne, som IP-telefoni byder på.

Ringer en kunde fx til kontoret i Norge med et spørgsmål, der kræver en af virksomhedens specialister i Jylland, er det nu muligt at omstille opkaldet direkte, uden at kunden skal ringe op igen. Samtidig vil systemet automatisk identificere kunden og på en computerskærm vise en profil af vedkommende med alle relevante oplysninger - kontaktdata, oplysninger om tidligere køb hos Unimerco osv. Og når kunden stilles videre til specialisten, følger skærmbilledet med profilen automatisk med. Desuden giver systemet mulighed for automatisk viderestilling imellem afdelingerne fx under ferier og ved sygdom, så det ikke længere er strengt nødvendigt med bemandede omstillinger i samtlige afdelinger.

Billig og enkel support

En anden markant fordel ved IP-telefoni er kundens mulighed for selv at drive sit system og foretage ændringer i opsætningen. Telefoni har traditionelt været et teknisk tungt område, hvor virksomhederne var afhængige af outsourcing. Men med IP smelter teknologierne sammen, og telefoni bliver datapakker på et datanetværk, som en computer kan tolke og forstå. Det betyder, at de folk, der i forvejen tager sig af virksomhedens LAN og WAN, nu også kan magte telefonien, fordi det foregår på kendte platforme.

”Med ganske lidt undervisning fra vores side, er det muligt for kundens it-folk på egen hånd at varetage den daglige drift af IP-telefoni-anlægget. Unimerco er i stand til at identificere problemer, de kan fx gå ind manuelt og oprette lokalnumre eller helt nye ringegrupper. Den slags ville tidligere kræve besøg af teleteknikere og koste både tid og penge. Ciscos IP-telefoni gør det muligt for virksomheden selv at drive telefonien og måle, om telefonbetjeningen lever op til de mål, virksomheden måtte have. Dette vil alt andet lige øge indtjeningen,” fortæller seniorsalgsschef Claus Mikkelsen, IBM.

Når teknologierne smelter sammen, betyder det også en sammensmeltning af forskellige medier og nye muligheder for virksomhederne til at møde kunderne på præcis det medie, de til enhver tid måtte foretrække - hvad enten det er fax, telefoni, e-mail eller webben.

”Allerede nu har systemet givet vores kunder en bedre serviceoplevelse. Vejen mellem os og dem er blevet kortere, og det er vigtigt for os,” siger Finn Hassing.

Global og engageret partner

Unimerco valgte en Cisco-løsning leveret og implementeret af IBM. Opgaven var i udbud, og Finn Hassing fortæller, at der var to primære årsager til, at Unimerco til sidst lagde opgaven hos IBM. Dels søgte Unimerco en partner med et globalt netværk, og der stod IBM langt stærkest, både hvad angik projektering, implementering og servicering.

"Derudover gav IBM et utroligt seriøst indtryk mht. projektering af løsningen. De har vist stor kreativitet og engagement, og de har været gode til at forstå vores behov og finde den rigtige løsning," slutter Unimercos it-chef Finn Hassing.