

INSTALLATIONS NYT

Special

Tema: Tele- og datakommunikation

- **Optiske net – side 10**
- **Analog og IP-telefoni – side 22**
- **Når mobilen bliver syg – side 44**
- **Telemetrisk dataopsamling – side 52**

Den skræddersyede IP platform

Da e-handelshuset SmartGuy.dk, som sælger herretøj over nettet, skulle flytte, var det en oplagt anledning til at lade de gamle telefoner stå og tage skridtet op på IP platformen



- Datamatrix har syet en IP-løsning sammen med den rigtige pasform. Vi har fået en fremtidssikker Cisco platform, der kan bruges både til konfirmationen, forlovelsen og brylluppet, smiler Christian Kusk, SmartGuy.dk.

- Vi var ude efter telefoni, som både nu og ud i fremtiden ville gøre os i stand til at udnytte de mange IP-fordele, siger adm. direktør Christian Kusk.

- Flytningen til nye lokaler fik os til at kigge i krystalkuglen og se vores IP-behov i forhold til vores vækstplaner og fremtidige forretning. Vi har med vilje valgt en løsning, der oversteg vores behov her og nu, men gav os mulighed for at udnytte flere af IP-fordelene i fremtiden.

- Man kan sige, at vi med vilje har

købt bukserne lidt for store, fordi vi regner med, at forretningen vokser. Derfor faldt valget på en Cisco *Call Manager Express* løsning fra Datamatrix.

IP med plads til at vokse

SmartGuy.dk er på fem år vokset til 14 medarbejdere og skulle i foråret flytte ind i nybygget domicil ved Jyderup på Vestsjælland. Indtil flytningen havde man levet med en ISDN-linie med to tilhørende telefonapparater.

Smartguy.dk sælger udelukkende over nettet og havde derfor ikke takstbesparelser i form af færre abonnenter og konvertering til lokal samtaletakst i tankerne, da IP regnestykket skulle laves.

- Vores udgangspunkt var nok det omvendte af en stor virksomheds, siger Christian Kusk.

- Vi startede med næsten ingenting, men forudså en situation, hvor vi f.eks. ville åbne en filial og havde behov for et ekstra eksternt telefonnummer, som kunne

håndteres af den samme central. Samtidig så vi muligheden for at yde kunderne en langt bedre service via IP.

Rigtig pasform

IP-løsningen blev skræddersyet af Datamatrix til SmartGuy.dk.

Filserver og arbejdsstationer fra det eksisterende datanetværk flyttede med, hvorimod hele telefonsystemet blev bygget op fra bunden og konfigureret sammen med de eksisterende dataenheder og en ny firewall.

Derved fik SmartGuy.dk adgang til alle IP platformens fordele, men betalte kun for de elementer, der var brug for.

- Datamatrix har syet en IP-løsning sammen til os med den rigtige pasform.

- Vi har fået en fremtidssikker løsning, hvor jakkesættet kan bruges både til konfirmationen, forlovelsen og brylluppet, smiler Christian Kusk.

Kvikkere kundeservice

SmartGuy.dk's forretning er bygget op omkring kundebestilling via internet og kundeservice via telefon.

Kunderne kan bestille varer 24 timer i døgnet, mens kundebetjeningen er bemandet inden for normal arbejdstid.

- Vi havde brug for en kombineret data- og telefoniløsning, så det automatiserede websalg og den personlige kundekontakt spillede i takt, understreger Christian Kusk.

- I forbindelse med en varebestil-

ling, som kunden selv foretager, kan der opstå spørgsmål omkring størrelser, farver, levering eller andet, som så kan klares over telefonen.

Bedre service

- Vi har især set på gevinsterne ved at integrere telefoni og data. Først har vi automatiseret omstillingen.

Når kunden ringer, bliver han eller hun præsenteret for et menuvalg, som dirigerer kunden hen til den rigtige medarbejder, hvilket reducerer receptionsomkostningerne.

- Og kunden får en bedre service, fordi vedkommende hurtigt er fremme ved den rigtige medarbejder, pointerer Christian Kusk.



SmartGuy.dk's 14 medarbejdere bevæger sig meget rundt i løbet af arbejdsdagen. IP-telefonien øger mobiliteten, så det f.eks. bliver nemt at gå på lageret og undersøge noget, mens kunden er i røret.



SmartGuy.dk havde brug for en kombineret data og telefoniløsning, så det automatiserede websalg og den personlige kunde-kontakt spillede i takt.

Mobilitet i hverdagen

I nær fremtid vil man udnytte flere integrationsfordele: Håndfri headset, som frigør begge hænder, trådløse telefoner, som giver mere mobilitet på f.eks. lagret og etablering af fuldt opkoblede hjemmearbejdsstationer, er godt på vej til at gøre arbejdsdagen mere effektiv og behagelig for

- Det handler om meget mere end færre telefonabonnementer og takstbesparelser. Den rigtige IP-løsning integrerer hele virksomhedens data og telefonitrafik og åbner for en række gevinster i form af bedre kundebetjening og brugervenlige applikationer, siger Paul Sørensen, adm. dir. i Datamatrix, om IP-telefoniens muligheder.

SmartGuy's medarbejdere.

- I en mindre virksomhed som vores bevæger vi os meget rundt.

- Det er rart at kunne gå på lageret og undersøge noget, mens kunden er i røret, siger SmartGuy.dk's direktør.

Og ud fra den megen aktivitet at dømme er der noget der tyder på, at SmartGuy.dk traf et klogt valg med deres IP-løsning.

jki

