



## A-Katsastuksessa soivat Ciscon IP-puhelimet aina Hangosta Ivaloon



### SISÄLLYS

#### ASIAKAS

- A-Katsastus Oy

#### TOIMIALA

- Palvelut

#### HAASTE

- Yhtenäinen puhelinlaitekanta kaikkiin noin 150 toimipisteeseen ympäri Suomen

#### RATKAISU

- Ciscon IP-pohjainen puhelinratkaisu sisältäen: Cisco 7900-sarjan IP-puhelimet, Cisco Call Manager

#### EDUT

- Tehostunut asiakaspalvelu  
- Järjestelmä joustavasti A-Katsastuksen itsensä hallittavissa  
- Kustannussäästöä ilmaisten sisäpuhelujen ansiosta

Kuvassa vasemmalta: Tietohallintopäällikkö Erkki Lindell ja tuotepäällikkö Arja Hyppänen A-Katsastukselta sekä Key Account Manager Katri Lehtonen EUnet Finlandilta.

**A-Katsastus valitsi Ciscon IP-pohjaisen puhelinjärjestelmän kaikkiin noin 150 toimipisteeseensä ympäri Suomen. Uusi puhelinjärjestelmä on A-Katsastuksen itsensä joustavasti hallittavissa ja yrityksen sisäiset puhelut ovat ilmaisia.**

Ciscon IP-puhelimet ja IP-pohjainen puhelinjärjestelmä (Voice over IP) saavat A-Katsastukselta kiitosta helppokäyttöisyydestään. ”Voimme lisätä itse puhelimia järjestelmään tai poistaa niitä Ciscon Call Managerin avulla hyvin nopeasti ja joustavasti. Katsastusasemalla laitetaan vain verkkokaapeli ja puhelin on heti valmiina käyttöön. Säästämme myös kustannuksissa, kun voimme tehdä nämä toimenpiteet itse ilman operaattoria”, tuotepäällikkö **Arja Hyppänen** A-Katsastuksesta kuvailee.

### Käyttöön suomalaisittain iso VoIP-järjestelmä

A-Katsastuksen IP-puhelinjärjestelmässä on Suomen oloissa erittäin paljon käyttäjiä. ”Joka päivä auki olevia katsastusasemiamme on noin 135 ja niin kutsuttuja matkapaikkoja, joissa käydään tarpeen mukaan, on parisenkymmentä. Pohjoisin toimipisteemme Ivalossa on auki neljänä päivänä viikossa”, Hyppänen kertoo.

A-Katsastukselle tulee noin 680 Ciscon IP-puhelinta. Puhelimenkäyttäjää talossa on yli tuhat henkilöä. ”Yhtenäinen laitekanta kaikissa toimipaikoissa on myös järjestelmän hallinnan kannalta etu. Aiemmin käytössä saattoi olla hyvinkin erilaisia laitteita. Lisäksi voimme liittää järjestelmään myös analogisia puhelimia. Joillakin pienillä asemilla on vain muutama ihminen töissä ja he eivät ehdi istua puhelimen lähellä. Niissä ratkaisuissa käytämme myös vanhaa analogista kannettavaa puhelinta, joka saadaan liitettyä VoIP-järjestelmään analogimuuntimen avulla”, Hyppänen lisää.

Puhelut kulkevat internetissä datakaapelissa. ”Uusien asemien perustamisvaiheessa on meille soitettu ihmetellen, että eikös tänne tarvitse vetää puhelinlinjoja ollenkaan, että datakaapeli siis riittää!”

## Tavoitettavuus paranee

A-Katsastuksella nähdään, että myös katsastusasiakkaat hyötyvät uusien IP-puhelinten käytöstä.

”Haluamme järjestää asemien puhelinpalvelun niin, että asiakkaan puheluun vastataan aina. Vanhat puhelinlaitteemme toimivat niin, että asiakas soitti pieneen vaihteeseen sisään. Jos vaihde ilmoitti, että linjat ovat varattuja puhelu ei yhdistynyt eteenpäin minnekään. Nyt voimme itse määritellä tarkasti, miten puhelut kiertävät asemalla. Jos joku numero ei vastaa, puhelu yhdistyy soittoketjussa eteenpäin.”

A-Katsastus on myös hyödyntänyt VoIP-järjestelmän poimintarinki-mahdollisuutta hyvällä menestyksellä. ”Ciscon VoIP-järjestelmään on helppo tehdä omia puhelinluetteloita”, Hyppänen kertoo.

## Ciscon VoIP vakuutti koekäytössä

”Kilpailutimme keväällä 2003 ensin tietoliikenteemme ja sen jälkeen myös puhelinpalvelut. Päädyimme pilotoimaan EUNET Finlandin kanssa kahden eri toimittajan puhelinlaitteistoja syksyllä 2003. Kokeilimme kumpaakin järjestelmää kahden kuukauden ajan, kolmannen kuukauden vertailimme järjestelmiä yhtä aikaa. Testissä oli mukana 50 käyttäjää pääkonttoristamme ja katsastusasemilta. Kriittinen kaikkia katsastusasemia palveleva tietohallintomme oli myös mukana testaamassa.” Toinen pilotissa mukana ollut toimittaja oli Cisco.

”Testin päätteeksi tutkimme käyttäjäkyselyillä, miten puhelimet toimivat käytössä ja millaista järjestelmiä oli käyttäjä. Koekäytön tuloksena tulivat esille Ciscon IP-pohjaisen puhelinjärjestelmän edut. Helppokäyttöisyyden lisäksi palvelutaso oli hyvä ja puhelut vastasivat täysin lankaverkon puheluita äänenlaadultaan”, Hyppänen kertoo.

## Kokonaisvaltaista palvelua

”Otimme lisäksi EUNETin kautta GSM-palvelut sekä VoIP-palvelun ylläpidon ja laitehuollon. Yksi sopimuskumppani helpottaa toimintaamme”, Hyppänen kertoo.

A-Katsastus valitsi EUNET Finlandin MPLS-teknologiaan pohjautuvan VPN-verkon. ”MPLS-VPN -teknologian avulla liikenne verkossa pystytään priorisoimaan VoIPia varten. Tällöin puhelut kulkevat verkossa varmasti, kuinka paljon liittymää käytetäänkin, eli kaistaa riittää aina. Aiemmin kun priorisointi ei ollut teknisesti mahdollista, jotkut sovellukset saattoivat viedä liittymästä hetkellisesti koko kaistan ja se saattoi aiheuttaa katkoksia liikenteessä”, EUNET Finlandin Key Account Manager **Katri Lehtonen** kuvailee.

”VoIP-järjestelmä on kustannustehokas. Kaikki puhelut yrityksen sisäverkossa kulkevat veloitusetta. Hinnat lankaverkkoon ja GSM-verkkoon ovat myös edulliset”, Lehtonen listaa säästöjä asiakkaalle.

”VoIP-järjestelmät ovat kehittyneet huomattavasti viime vuosina. Se on kuitenkin huomattavasti perinteistä puhelinjärjestelmää herkempi. Jos tietoliikenteessä tulee katkos, se katkaisee myös puhelinliikenteen. On ollut kuitenkin positiivinen huomio kaikille, että VoIP toimii niin hyvin, Hyppänen sanoo.

## Lisätietoja:

### A-Katsastus

Arja Hyppänen  
Tuotepäällikkö  
p. +358 075 323 1000  
arja.hyppanen@a-katsastus.fi

### EUNET Finland

Katri Lehtonen  
Key Account Manager  
p. +358 (0)4243 0600  
katri.lehtonen@eunet.fi

### Cisco Systems Finland Oy

Matti Koivu  
Myyntipäällikkö  
p. +358 0204 7061  
matti.koivu@cisco.com