



## Pfizer siirtyi IP-puheluihin

### SISÄLLYS

#### ASIAKAS

- Pfizer Oy

#### TOIMIALA

- Lääkealan yritys

#### HAASTE

- Pfizer halusi ratkaisun, joka mahdollistaa uusien palveluiden ja toiminnallisuuksien nopean ja joustavan käyttöönoton sekä järjestelmän kehittämisen yrityksen palvelutarpeet huomioiden.

#### RATKAISU

Cisco IP-puhelinratkaisu sisältää:

- Cisco 7940G ja Cisco 7960G IP-puhelimet
- Cisco CallManager -ohjelmistot
- Cisco 2600 Gatewayn, Catalyst 4506 -runkokytkimet sekä Catalyst 3550 -työryhmäkytkimet

#### EDUT

- Lisäpalveluiden ja uusien toiminnallisuuksien nopea ja joustava käyttöönotto
- Järjestelmän edullinen hinta verrattuna perinteisiin puhelinjärjestelmiin
- Järjestelmän käyttöönoton nopeus
- Hyödyt halvemmista ulkomaanpuheluista yrityksen eri toimipisteiden välillä

**Johtava lääkealan yritys Pfizer Oy on uudistanut puhelinjärjestelmänsä Suomessa IP-pohjaiseksi. Pfizerilla on käytössä Ciscon IP-puhelinratkaisu, joka koostuu lähes kahdestasadasta IP-puhelimesta. Noin puolet uusista puhelimista on pöytäpuhelimia ja sata kappaletta PC-pohjaisia ohjelmistopuhelimia.**

Ennen siirtymistä uuteen järjestelmään Pfizerilla tehtiin kartoitus, jonka tavoitteena oli selvittää mihin suuntaan IT-infrastruktuuria halutaan kehittää. Pfizerilla todettiin, että vanhan järjestelmän verkottaminen uusia tarpeita vastaavaksi olisi kallis ratkaisu eikä tarjoaisi joustavia mahdollisuuksia järjestelmän kehittämiseksi. Pfizerin päätös siirtyä Ciscon IP-pohjaiseen puhelinjärjestelmään on osittain seurausta yrityksen kansainvälisestä päätöksestä siirtyä IP-puhelimiin. Pfizer on siirtynyt IP-puhelinjärjestelmiin myös Tanskassa, Belgiassa ja Saksassa.



**”Halusimme ratkaisun, joka tarjoaa parhaat mahdollisuudet joustavalle laajentamiselle ja kehittämiseksi Pfizerin palvelutarpeet huomioiden. Ciscon IP-puhelinratkaisu oli selkeästi edullisempi verrattuna perinteisiin puhelinjärjestelmiin. Uusi järjestelmä mahdollistaa uusien palveluiden ja toiminnallisuuksien nopean ja joustavan käyttöönoton”, Janne Vaninen, Pfizerin Business Technology Manager toteaa.**

## Uuden puhelinjärjestelmän edullinen hinta vahvasti ostopäätöksen

”Halusimme ratkaisun, joka tarjoaa parhaat mahdollisuudet joustavalle laajentamiselle ja kehittämiselle Pfizerin palvelutarpeet huomioiden. Ciscon IP-puhelinratkaisu oli selkeästi edullisempi verrattuna perinteisiin puhelinjärjestelmiin. Uusi järjestelmä mahdollistaa uusien palveluiden ja toiminnallisuuksien nopean ja joustavan käyttöönoton”, Janne Vanninen, Pfizerin Business Technology Manager toteaa.

Uuteen järjestelmään siirtymisen mahdollistaa Pfizerin työntekijöille joustavan ja helpon etätyöskentelyn. IP-pohjainen puhelinjärjestelmä parantaa merkittävästi esimerkiksi lääke-edustajien etätyömahdollisuuksia, joita softapuhelinratkaisu tukee erinomaisesti.

Tulevaisuudessa myös yhteydet yrityksen kansainväliseen organisaatioon hoituvat kustannustehokkaasti ja helposti. Pitkän aikavälin kustannusetuja ovat muun muassa yrityksen sisäisten puhelinkustannusten aleneminen.

Pöytäpuhelimia on hankittu niiden työntekijöiden käyttöön, jotka tarvitsevat puhelimiin yhdistettäviä lisäpalveluita, kuten Fonecta Finder -palvelua. Vannisen mukaan erityisen kiinnostavia ovat myös XML-tekniikan mahdollistamat lisäpalvelut. Suunnitteilla on ollut esimerkiksi Sodexhon palveluiden ja tilausten integroiminen uuteen puhelinjärjestelmään.

## Käyttäjät tyytyväisiä uusiin puhelimiin ja palveluihin

Uusi järjestelmä on otettu Pfizerilla hyvin vastaan. Uusi puhelinjärjestelmä mahdollistaa puhelin- ja verkkosovellusten yhdistetyn käytön. Järjestelmä on helpottanut merkittävästi työpisteiden siirtämisiä talon sisällä - työpistettä muutettaessa puhelimen voi vain ottaa mukaan eikä asennuksia tai uusia puhelinnumeroita tarvita. Muun muassa vaihteenhoitajilta on tullut erittäin positiivista palautetta järjestelmästä, koska se parantaa asiantuntijoiden tavoitettavuutta ja asiakaspalvelua. Järjestelmä onkin kustannustehokas ja vaivaton sekä talon IT-hallinnolle että loppukäyttäjille.

Pfizerin kaltaisessa asiantuntijaorganisaatiossa työntekijöiden tavoitettavuus on olennainen osa liiketoimintaa. Pfizerin kulun-

valvontajärjestelmä on integroitu uuteen puhelinjärjestelmään. Pikapainikkeen avulla työntekijät voivat omalta tietokoneelta ohjata puhelut automaattisesti käyttäjän määrittelemänsä profiilin mukaisesti esimerkiksi vastaajaan. Nyt Pfizerin asiantuntijoiden sekä sidosryhmien ja asiakkaiden yhteydenpito sujuu entistä joustavammin.

## Uusi järjestelmä takaa joustavat kehitysmahdollisuudet

Vannisen mukaan IP-pohjaiseen puhelinjärjestelmään siirtymisen keskeisimmät hyödyt ovat lisäpalveluiden ja uusien toiminnallisuuksien nopea käyttöönotto sekä järjestelmän edullinen hinta verrattuna perinteisiin puhelinjärjestelmiin. Muita etuja ovat järjestelmän käyttöönoton nopeus, koska operaattorin ei tarvitse tehdä muutoksia järjestelmään sekä pidemmällä aikavälillä saavutettavat hyödyt halvemmissa ulkomaanpuheluista yrityksen eri toimipisteiden välillä.

Vanninen kiittelee yhteistyökumppaneiden, Elisan ja IBM:n, toimitusaikataulussa ja budjetissa pysymistä. Operaattorina toimii Elisa, joka tarjoaa sekä data- että puhelinyhteyden Pfizerille.

IBM vastasi Ciscon teknologiaan pohjautuvan lähiverkon sekä IP-pohjaisen puhelinratkaisun toimittamisesta. Cisco Gold -tason yhteistyökumppanina IBM pystyi tarjoamaan palvelut ratkaisun koko elinkaarelle aina ratkaisun suunnittelusta toteutukseen sekä ylläpitoon ja tukeen. Lisäksi IBM vastasi koko tietoliikennehankkeen osalta projektin hallinnasta.

Vanninen antaa hyvät arvosanat IBM:lle, jolle Pfizerin IT-järjestelmä ja hallinnointi on ulkoistettu. ”Puhelinjärjestelmän ylläpidon ja tuen siirtäminen IBM:lle yksinkertaistaa ja helpottaa toimintaamme - nyt saamme kokonaispalvelun IBM:ltä”, Vanninen toteaa tyytyväisenä.

Pfizerin tavoitteena on vielä tämän kevään kuluessa ottaa käyttöön IP-pohjainen Call Center -palvelu. Pfizerin puhelinpalvelukeskukseen tulee tyypillisesti yhteydenottoja monien eri kanavien - puhelimen, faksin, internetin ja sähköpostin kautta. Ciscon ratkaisun avulla nämä kanavat voidaan yhdistää ja siten hallita yhteydenotot nopeasti ja tehokkaasti.