



Riihimäen seutu kehittää asiakaspalveluaan Ciscon IP-puhelinjärjestelmän avulla

SISÄLLYS

ASIAKAS

- Riihimäen seutukunta

TOIMIALA

- Julkinen hallinto

HAASTE

- Riihimäen kaupungin ja terveyskeskuksen sekä Lopen ja Hausjärven kuntien puhelinvaihteiden yhdistäminen kustannustehokkaasti ja asiakaspalvelun parantaminen

RATKAISU

- Cisco Aironet 1120 tukiasemat, Cisco Call Manager, Cisco 7000-sarjan IP-puhelimet
- Langattomien puhelinten tietoturva toteutettiin Aironet tukiasemien radius-tunnistuksella

EDUT

- Asiakaspalvelu nopeutunut ja parantunut
- Vaihderatkaisu tehostaa työvoiman käyttöä ja säästää henkilöstökustannuksia
- Kustannussäästöä myös ilmaisten sisäpuhelujen ansiosta

Riihimäen seudun puhelinvaihteen uudistuksessa liitettiin Riihimäen kaupungin ja terveyskeskuksen sekä Hausjärven ja Lopen kuntien puhelinnumerot samaan puhelinkeskukseen. Samassa vaihteessa on nyt 1500 alanumeroa. Uusi puhelinvaihte on Suomen suurin toteutettu Cisco VoIP -ratkaisu.

Riihimäen seudun puhelinvaihteen uudistus alkoi tammikuussa 2002. Aluekeskukset päättivät selvittää seutukuntien puhelinjärjestelmien tilanteen. Hausjärvelle haluttiin takaisin vaihdepalvelu muutaman vuoden suoranumero kokeilun jälkeen. Myös Lopen kunnan puhelinvaihte oli vanhentunut. Riihimäellä vaihteen nykyaikaistaminen olisi ollut edessä parin vuoden kuluttua.

Kunnat katsoivat, että keskitetty puhelinjärjestelmä voisi tuoda heille huomattavia synergiaetuja sekä parantaa merkittävästi eri yksiköiden asiakaspalvelua. ”Uuden puhelinjärjestelmän avulla uskoimme vähentävämme puhelinvaihteiden kuormitusta, mikä puolestaan kehittäisi asiakaspalveluamme”, Riihimäen kaupungin talous- ja suunnittelupäällikkö **Ritva Mustonen** kertoo projektin alkuvaiheista.

Kuvassa Ritva Mustonen ja Pasi Hakkarainen



”Päädymme Ciscoon, koska uskomme puhtaasti IP-pohjaisen puhelinjärjestelmäratkaisun olevan paras vaihtoehto”, Riihimäen kaupungin talous- ja suunnittelupäällikkö Ritva Mustonen kertoo.

Seutukunnista ja sen yksiköistä muodostettu hankintarengas teetti yksityiskohtaisen selvityksen puhelinjärjestelmistään. Riihimäen Telekolmion tekemä selvitys valmistui elokuussa 2002. Tämän pohjalta hankintarengas valmisteli tarjouspyynnön, joka ilmoitettiin kokoluokkansa vuoksi EU:n julkisissa hankinnoissa lokakuussa 2002.

Kohti internet-pohjaista puhelinjärjestelmää

Hankintarengas sai vakavasti otettavia tarjouksia kuudelta toimittajalta, joista kolmeen he tutustuivat tarkemmin. Hankintarenkaalle puhelinjärjestelmiään esittelemään pääsi muun muassa Cisco. ”Kolmen toimittajan ehdotukset eivät juurikaan eronneet toisistaan”, Mustonen sanoo. ”Kahden muun toimittajan ratkaisut olivat digitaalisen ja analogisen puhelinjärjestelmän yhdistelmiä, kun taas Cisco tarjosi puhdasta IP-pohjaista ratkaisua.”

”Päädymme Ciscoon, koska uskomme puhtaasti IP-pohjaisen puhelinjärjestelmäratkaisun olevan paras vaihtoehto.” Analogisia vaihteita ei tarvitse enää hankkia. Kytkimet yhdistävät analogiset puhelimet IP-järjestelmään. Liikenneyhteydet hankintarengas päätti hankkia Soneralta ja asennustoimittajaksi se valitsi Riihimäen Telekolmion.

Riihimäen Telekolmio tulkkina tele- ja data-maailman välillä

Riihimäen Telekolmio teki perusteellisen selvityksen hankintarenkaan puhelinjärjestelmistä. ”Tarjouksen laadintavaiheessa kävi jo ilmi, että VoIP voisi olla fiksuin ratkaisu Riihimäen seudulle”, **Pasi Hakkarainen** Riihimäen Telekolmiolta kertoo. Kun päätös vahvistui, Telekolmion rooliksi tuli toimia tulkkina perinteisen telemaailman ja Ciscon edustaman datamaailman välillä.

Ratkaisu on toteutettu Ciscon Call Manager -puhepalvelimilla, joita on sijoitettu yksi jokaiseen organisaatioon. VoIP-liikenne kulkee Telekolmion hallinnoimassa aluedataverkossa. Asiakas saa kaiken tuen ongelmatilanteisiin. Järjestelmän asennus aloitettiin elokuussa 2003 ja järjestelmä otettiin käyttöön 2.1.2004.

VoIP säästää rahaa

Yhteinen puhelinjärjestelmä tuo erilaisia kustannussäästöjä Riihimäen kaupungille, terveystieteiden keskuksen ja ammattioppilaitoksen kuntayhtymille sekä Hausjärven ja Lopen kunnille. Jatkossa ei tarvitse enää ylläpitää kahta verkkoa vaan puhe ja data kulkevat samassa kaapelissa. Osapuolten välillä kiinteät puhelut ovat ilmaisia. Tämän lisäksi he ovat tehneet sisäisistä GSM-puheluista sopimuksen, jolloin alanumeroista soittaminen on myös edullista verrattuna normaaleihin GSM-puhelinkustannuksiin.

Suurin kehitys tapahtuu uuden puhelinjärjestelmän myötä kuitenkin asiakaspalvelussa. ”Terveystieteiden keskuksen ajanvarauspalvelu voidaan yhdistää osaksi VoIP-järjestelmää, mikä helpottaa ja nopeuttaa asiakkaan ajanvarausta huomattavasti”, Mustonen kehaisee.

Toisaalta työntekijät voivat jatkossa itse omilta työasemiltaan syöttää tavoitettavuustietonsa puhelinjärjestelmään. Vaihte on myös yhteydessä kulunvalvontaan, jolloin siitäkin on nähtävissä, onko tavoiteltu henkilö talossa vai sen ulkopuolella. Tämä vähentää vaihteen työkuormaa ja asiakkaat saavat jo yhdellä puhelinsoitolla tiedon kunnan työntekijän tavoitettavuudesta ja palveluajoista.

Suomen suurin Ciscon VoIP-ratkaisu

”Uuden puhelinvaihteen tehokkaat raportointiohjelmat mahdollistavat työvoiman järkevän suunnittelun. Raporteista ilmenee ruuhka-aikojen suurimmat kuormitukset. Vaihteen miehitys on siksi helppo suunnitella”, liiketoiminnan kehitysjohtaja Reijo Lähde Cisco Systemsiltä kertoo.

Riihimäen seutukunnan vaihdepalvelu on Suomen suurin Cisco Systemsin laitteilla toteutettu VoIP-ratkaisu. ”Projekti oli kokoluokkassaan haastava, mutta siitä suoriuduttiin kunnialla. Kiitos siitä kuuluu myös kuntayhteistyöryhmälle hyvästä yhteistyöstä”, Pasi Hakkarainen kertoo.

Cisco Systems, Inc. (NASDAQ: CSCO) on maailman johtava internet-järjestelmien toimittaja. Uutisia ja tietoa Ciscosta löydät osoitteesta <http://www.cisco.com>. Ciscon laitteet Euroopassa toimittaa Cisco Systems International BV, Cisco Systems, Inc.:in täysin omistama tytäryhtiö.

Cisco Systems Finland Oy
Reijo Lähde
liiketoiminnan kehitysjohtaja
p. + 358 204 7061
reijo.lahde@cisco.com

Telekolmio
Pasi Hakkarainen
myyntipäällikkö
p. +358 19 777 414
pasi.hakkarainen@telekolmio.fi

Riihimäen kaupunki
Ritva Mustonen
talous- ja suunnittelupäällikkö
p. +358 20 758 4071
ritva.mustonen@riihimaki.fi