

# IP-telefoni kræver grundig forberedelse - det lønner sig



NetDesign tilbyder højt kvalificeret rådgivning og projektering i forbindelse med komplette kommunikationsløsninger, der integrerer IT- og telefonisystemer.

Samtidig tilbyder NetDesign centrale sikkerhedsløsninger, der sikrer virksomheden imod indtrængen udefra samt screener mail og øvrige data for uønsket eller farligt indhold.

Det er målsætningen, at opnå de højeste certificeringer hos de primære leverandører og indenfor de specifikke teknologiområder, således at selskabet altid kan tilbyde rådgivning og løsninger, baseret på den nyeste teknologi.

Det faglige niveau sikres igennem en konstant videreuddannelse indenfor alle relevante områder. Videreuddannelse foregår primært hos Cisco Systems og hos NetDesigns øvrige primære leverandører.

Når man skal udrulle IP-telefoni til 22.000 medarbejdere, skal det gøres på baggrund af grundig forberedelse og ledelsesengagement. Det er budskabet fra Post Danmark, der i øjeblikket er i fuld gang med at udrulle IP-telefoni til Post Danmarks 500 lokationer med hjælp fra NetDesign.

Det går stærkt for en af Danmarks største kommunikationsvirksomheder. Fra at være en traditionel leverandør af forskellige post- og pakkeydelser, er Post Danmark i dag en moderne virksomhed, der tilbyder udvidede og avancerede kommunikationsløsninger. Det stiller krav til infrastrukturen og til den måde, som Post Danmark kommunikerer med sig selv og omverden på.

Siden Post Danmark fik sin første telefoncentral i begyndelsen af det 20ende århundrede, er alle landets postkontorer og servicecentre blevet udstyret med traditionelle telefonlinier. Igennem mange år er det blevet til et utal af forskellige telefoncentraler og teknologier, men i 2005 besluttede Post Danmark at ensrette og indføre IP-telefoni i hele virksomheden. NetDesign blev valgt som løsningspartner til at sikre den

rette implementering af IP-telefoni baseret på en Cisco-platform.

"I Post Danmark har telefoni traditionelt fungeret decentralt og lokalt. Det laver vi nu om på, så vi får en standardiseret platform, der giver os helt nye muligheder, og sikrer os til fremtidens kommunikationskrav," siger Michael Ørnø, IT driftschef i Post Danmark. "Med IP-telefoni åbner vi op for en række nye tiltag, der i sidste ende kommer vores kunder til gode – og så er der også stor økonomisk fornuft i at overgå til en central IP-platform."

Post Danmark regner med at kunne spare omkring 50% på driftsbudgettet på telefoni, hvoraf en stor del af besparelsen fremkommer ved, at optimere

servicekontrakterne, som hidtil har været fordelt lokalt på de enkelte lokationer.

### Grundig forberedelse giver gode resultater

Da Post Danmark igangsatte projektet, brugte man meget tid på at forberede og planlægge det samlede forløb, og for at komme eventuelle børnesygdomme til livs valgte man at lave to pilotprojekter, så man kunne opsamle erfaring til den endelige udrulning.

“Der var måske enkelte, der i projektets første fase syntes, at vi brugte for lang tid på selve planlægningen, men vi kan se, at denne grundige forberedelse har lønnet sig. Vi har nu en implementeringsramme, som passer præcis til de udfordringer, vi kommer til at stå med, når vi fortsætter med at installere IP-telefoni på alle vores lokationer i hele landet,” fortæller Michael Ørnø.

Jens Risgaard, der er vicedirektør i Post Danmark, peger på, at et projekt af en sådan art og af denne størrelse skal have stor bevågenhed fra ledelsen, hvis det skal blive en succes:

“Vores grundige forberedelse er sket i tæt samarbejde mellem ledelse og partnere som NetDesign. Ved at give projektet en konstant ledelsesopmærksomhed har vi opnået en stor opbakning i vores organisation, hvilket er vigtigt, når man overgår til en helt ny kommunikationsplatform,” siger Jens

Risgaard. “IP-telefoni skal i fremtiden ikke kun bruges til telefoni, men også være en hjørnesteen i nye teknologiske muligheder, som vi nu får adgang til.”

### Postbude med avancerede smartphones

En ny IP-plattform åbner op for en række nye tiltag, som Post Danmark med tiden vil begynde at arbejde med. Post Danmarks Callcentre vil kunne koble CRM-system sammen med IP-telefoni, så en kundeservicemedarbejder straks får adgang til kundedata, når en kunde ringer ind.

“Vi får adgang til en virkelig spændende teknologi, og næste skridt bliver at koble mobiltelefoni sammen med IP-plattformen,” siger Jens Risgaard. “Man kan f.eks. forestille sig et postbud med en smartphone, som han kan benytte til at modtage betaling på eller til at scanne pakker med. Det vil ikke kun lette arbejdet for os, men også tilføre nogle helt nye servicemuligheder til vores kunder.”

Post Danmarks to pilotprojekter er vel overstået, og virksomheden er i øjeblikket i gang med at fortsætte implementeringen – i første omgang skal alle posthuse på Sjælland skifte til IP-telefoni, og herefter går det slag i slag med at udrulle til resten af landet. Som det sidste bliver Post Danmarks største lokationer i bl.a. København og Jylland koblet på. Hele projektet forventes at blive færdigt i 2007.

## Om NetDesign

NetDesign A/S arbejder med alle områder inden for moderne IP-kommunikation og leverer komplette løsninger til en lang række offentlige institutioner og private virksomheder, som ønsker at effektivisere deres forretningsprocesser. Som Danmarks største systemintegrator inden for Cisco-baserede IP-kommunikationsløsninger besidder NetDesign de bredeste og dybeste kompetencer, der ikke overgås af andre på det danske marked. Denne position fastholdes ved et tæt samarbejde med globalt førende leverandører inden for netværk, IP-kommunikation, trådløs kommunikation og it-sikkerhed.

NetDesign har implementeret mere end 250 IP-løsninger i Danmark, og kundelisten tæller bl.a. Bankernes Edb Central, Novo Nordisk, GN Store Nord, DR-byen, 3F, Århus Kommune samt Fionia Bank. Virksomheden er en del af TDC-koncernen og beskæftiger omkring 210 medarbejdere. Læs mere på [www.netdesign.dk](http://www.netdesign.dk).

## Om Post Danmark

Post Danmark A/S leverer grundlæggende postservice til alle kunder i Danmark. De har befordringspligt, hvilket sikrer befolkningen adgang til postservice på fastlagte vilkår, og Post Danmark har eneret til omdeling af alle breve i Danmark under 50 gram. I 1995 blev monopollet for postudbringning brudt, så flere fik adgang til at omdele breve og pakker. Postvæsenet blev en selvstændig offentlig virksomhed, 100% ejet af Trafikministeren, som udpeger en bestyrelse, og Post Danmark ledes af en direktion. I dag henter Post Danmark mere end halvdelen af den årlige omsætning på ca. 11 mia. kr. i konkurrence med andre virksomheder.