

Enkelt og billig med ip-telefoni - Utviklingsmuligheter med på kjøpet



Hyggelige ekstraintekter: ADR vil tjene penger på sitt nye ip-baserte telefonisystem ved å tilby telefoni og sentralbord som ekstra ytelse til fremtidige leietakere, sier administrerende direktør Ragnar Berg. Foto: Rolf W. Marthinsen

Oversikt

■ **Utfordringen**

Våren 2006 skulle Application Delivery Resources AS (ADR) flytte inn i nye lokaler som ikke hadde innlagt telefoniløsning. Den nye løsningen skulle være digital og ligge på et fornuftig kostnadsnivå ut fra bedriftens behov, investeringer og drift. Løsningen skulle også dekke behovet for søsterselskapet ADG med nærmere 50 medarbeidere. Dessuten skulle systemet være på en plattform som kunne bygges videre på ut fra ønsker om nye funksjoner og utvidelser.

■ **Løsningen**

ADR bestemte seg for å kjøpe inn en ip-basert telefoniløsning fra Cisco, som skulle bygges på en åpen standard. Løsningen inkluderer muligheter for video-telefoni og kan enkelt integreres mot andre forretningsapplikasjoner som CRM, nummerdatabase, sentralbord og mobiltelefoni.

■ **Resultatet**

ADR har fått en basisplattform for ip-telefoni, som etter kundens behov er forholdsvis enkel og liten, men som i samarbeid med IBM har potensialer som kan videreutvikles, for eksempel mot mobiltelefoni. Den kan også tilbys andre leiere, og dermed bli en del av utleiers forretningsvirksomhet.

ADR skulle flytte inn i nye lokaler. Administrerende direktør Ragnar Berg hadde en ting klart i hodet. Han ville ikke ta det gamle telefonsystemet med seg på flyttelasset.

- Valget sto ikke mellom om vi skulle ha et nytt telefonsystem eller ikke, men hva slags telefonsystem vi skulle velge, sier Berg.

Han forteller at selskapet vurderte et mobilt alternativ. Det falt ut fra et kostnadsperspektiv. Det ble for dyrt. I stedet gikk de for ip-telefoni.

Ringer gratis

Ved å velge et ip-basert system slapp ADR i Tønsberg også unna med én kablingsinfrastruktur i sine nye lokaler. Hadde de valgt en tradisjonell telefoniløsning, måtte de også ha lagt et parallelt sett med kabler.

- Vi bruker samme nettverk ut av huset, og kun ett inni, sier Berg som sier at kvaliteten er topp, og ikke noe dårligere enn andre alternativ de kunne ha valgt.

- Vi har masse kapasitet å gå på. Våre ansatte kan dessuten ringe gratis til hverandre hjemmefra, sier han.

ADR sparer også noen kroner på sitt nye system – veldig mye i forhold til en mobil løsning og noe i forhold til en tradisjonell.



Gratis kommunikasjon: Etter innføring av ip-basert telefoni kan Espen Veierød i ADR ringe gratis til sine kollegaer hjemmefra. Foto: Rolf W. Marthinsen

- Hvor mye vi sparer er vanskelig å kalkulere nå. Det kommer an på hvor mye vi bruker systemet, men flere tjenester er uansett gratis, sier Berg.

Foreløpig er ADR ikke spredd på flere lokasjoner. Med det nye systemet vil de kunne få et eget internt og geografisk spredd nett hvis de skulle opprette avdelinger utenfor huset.

Et lite hikk

Oppstart gikk ikke helt smertefritt. Da systemet åpnet i begynnelsen av juni, la en inngående samtale beslag på alle linjer. Andre som ringte fikk opptattsignal.

- Feilen lå hos linjeleverandør. Etter noen hektiske arbeidstimer funknet alt som det skulle, sier salgsspesialist Terje Thue Rolland i IBM, som karakteriserer det hele som "et lite hikk".

Det har det gjort frem til i dag.

Et vedvarende problem med mye ip-telefoni er at samtalen lett blir hakete eller brutt fordi annen internettrafikk går foran.

- Det problemet har imidlertid ikke ADR. Vi har valgt en løsning der samtalen har prioritet i nettet. Dermed går de uforstyrret gjennom, sier Berg.

IBM styrte prosjektet

I 2000 ble IBMs avdeling i Tønsberg kjøpt av ansatte i IBM. De etablerte selskapet ADR, som er et "smalt" driftsselskap, som hovedsakelig drifter utvalgte applikasjoner for kunder på deres egne servere eller ved outsourcing.

Siden ADR gikk ut av IBM har det vært tett kontakt mellom de to selskapene. I november 2005 tok selskapet

igjen kontakt med IBM da de skulle flytte til nye lokaler, med et ønske om at IBM skulle hjelpe dem med å skifte ut det gamle telefonsystemet.

- Vi inngikk en avtale om en ny løsning, som var på plass i begynnelsen av juni, sier Rolland i IBM.

IBM har hatt ansvar for prosjektledelse, kontroll, rådgivning, anskaffelser, installasjon og ferdiggjøring. Leveransen omfatter sentralbordløsningen Cisco Call Manager bygd på IBM xSeries server, Cisco ip-telefoner, mulighet for oppkopling av softphone til pc og vedlikehold.

- Sammen utgjør dette en plattform for utvidelser og installering av fremtidige tjenester, sier Rolland.

Det nye telefonisystemet ligger som en egen applikasjon på IBM-serveren - på lik linje med andre applikasjoner.

Dermed kan telefonsystemet lett integreres mot andre programmer på

"Så langt har dette vist seg å ha topp kvalitet. Dessuten er det greit med utstyr fra en leverandør."

”Vi har valgt en løsning der samtalene har prioritet i nettet.”

serverne basert på åpne grensesnitt og standarder i markedet, som kundesystem, internett-applikasjoner, Lotus Notes og SameTime, Microsoft Exchange og innhold fra andre programmer som er viktige å hente frem i forbindelse med en samtale. I tillegg er videotelefoni inkludert som standard i løsningen.

- I dag fungerer det som en ren telefoniløsning, sier direktør Berg.

Ekstraintekter

Ragnar Berg forteller at ADR ikke har noe å utsette på samarbeidet og leveransen fra IBM.

- IBM leverte som de skulle og til rett tid, til tross for at vi hadde meget stramme deadlines. De er ikke billigste selskap, men det virker, sier han.

- Så langt har dette vist seg å ha topp kvalitet. Dessuten er det greit med

utstyr fra en leverandør, sier Berg som forteller at de ikke har bundet seg til Cisco, men kan velge utstyr fra andre leverandører.

ADR planlegger å leie ut deler av sitt nye bygg. Med sin nye løsning kan selskapet tilby telefoni og sentralbord som ekstra ytelse til fremtidige leieboere. Dermed kan de også få en hyggelig tilleggsinntekt.

”IBM leverte som de skulle og til rett tid, til tross for at vi hadde meget stramme deadlines.”

De kan lett håndtere det nye systemet på egen hånd, og slik unngå ekstra kostnader.

- Med litt mer opplæring og trening, blir de fullt ut i stand til å drifte dette selv hvis de vil, med oss som en underliggende støtte, sier Rolland.

Om ADR

Application Delivery Resources AS (ADR) leverer driftstjenester og database-administrasjon, og er underleverandør til EDB Business Partner som står for 40 prosent av omsetningen. ADR sprang ut av IBM Tønsberg i 2000, og har i dag 27 ansatte med en omsetning i 2005 på drøye 30 millioner kroner.

De leverer dokumentproduksjon, fakturaflytsystemer, leasingavtaler og andre nisjefregede driftsløsninger. ADR er del av AD Gruppen med rundt 100 ansatte og har et nært samarbeid med utviklingsselskapet ADG med rundt 50 ansatte.



© Copyright IBM Corporation 2006

International Business Machines A/S
Postboks 500
1411 Kolbotn
Norge
+47 66 99 80 00 Telefon
+47 66 99 93 33 Telefax

IBMs hjemmeside finner du på ibm.com

All Rights Reserved