

Krav: 99,99 % oppetid

Da Odense Vand gik over til IP-telefoni, var kravene til leverandøren, at oppetiden skulle være så tæt på 100 procent som muligt.

Blandt fire mulige leverandører gik opgaven til DANSUPPORT.

Når man som Odense Vand har 24 timers beredskab på kloak og vand året rundt, SKAL telefonsystemet bare fungere altid. Desuden forventer Odense Vand, at lydkvaliteten under samtaler er optimal, og at systemet er så fleksibelt, at medarbejderne kan flytte plads og tage telefonen med uden besvær. Kravene til telefonsystemet var altså høje, da Odense Vand i foråret 2006 besluttede, at alle medarbejdere med fastnettelefon skulle gå over til IP-telefoni.

"Vi sendte opgaven i udbud, og blandt fire forskellige tilbud valgte vi DANSUPPORT's. Vi har i forvejen brugt DANSUPPORT som vores it-leverandør gennem mange år, og vi så det som en fordel, at de kender vores it-netværk til bunds, og sammenholdt med prisen, som var tæt på at være den billigste, var valget klart", siger Anders Hansen, der som funktionsleder i Odense Vand er ansvarlig for selskabets telefoni.

"For at opfylde selskabets krav til oppetid, fleksibilitet og sikkerhed, valgte vi at tilbyde dem et Siemens IP-telefonianlæg baseret på en HiPath central. Anlægget giver blandt andet mulighed for "free seating", så medarbejderen kan sætte sig på en anden plads og få telefonen med og desuden Total View, hvor alle kan se status på deres kolleger. Alle virksomheder i alle brancher kan have glæde af en løsning som denne, især hvis medarbejderne sidder spredt rundt på forskellige adresser", siger Palle Christensen, salgskonsulent hos DANSUPPORT.

Bedre kundeservice

Medarbejderne havde en testperiode på en uge til at vænne sig til det nye telefonsystem, og indkøringen forløb til alles tilfredshed:

*"Jeg vil især fremhæve
DANSUPPORT's kompetencer på IP-området"*

"Før i tiden sad vores receptionist med papirlister om morgenen, så hun kunne vide, hvad de forskellige folk i huset lavede. Alt det foregår elektronisk nu, og det gør hendes arbejde lettere og giver en meget bedre kundeservice. Vores kunderådgivningsafdeling kan også behandle kunderne mere professionelt, fordi kunden får den rigtige medarbejder i røret ved første opkald, og hvis vedkommende ikke er på arbejde, sørger systemet for, at kunden sendes videre til en medarbejder i samme arbejdsgruppe. Vi har "one point of contact" som mål, og

her er IP-telefonien en stor hjælp til at nå målet", fremhæver Anders Hansen.

I løbet af efteråret vil Odense Vand undersøge, om oppetiden blev så høj

som ønsket, men Anders Hansen regner ikke med, det bliver et problem:

"Vi forventer også driftsbesparelser efter at have skiftet til IP-telefoni, og vi er glade for den større fleksibilitet, det giver os. Jeg vil gerne anbefale andre virksomheder at bruge DANSUPPORT som leverandør, og jeg vil især fremhæve DANSUPPORT's kompetencer på IP-området", siger Anders Hansen.



Anders Hansen, Funktionsleder - Odense Vand

Om Odense Vandselskab

- Otte vandværker i Odense Kommune leverer 11 millioner kubikmeter vand til Odenses borgere hvert år. Spildevandet håndteres i rensningsanlæg og kloakpumpestationer.
- Omkring 160 medarbejdere arbejder i selskabet.

Om Odense Vandselskab

- Et Siemens IP-telefonianlæg baseret på en HiPath 3800 central med integration til Total View