



## Glava AS

Glava AS installerte nylig en Alcatel-Lucent BiCS-løsning for å få bedriftsomfattende kommunikasjonsforbedringer og gjøre det enklere å håndtere kundetelefoner



## KORT OM KUNDEN

Glava AS

www.glava.no

Bransje: Produksjon

Omsetning: €175 millioner

Antall ansatte: 329

Antall agenter: 30

Antall kundeinteraksjoner:  
200 telefoner per dag  
(i gjennomsnitt)

## UTFORDRINGER

- Øke kundetilfredsheten ved å skifte ut tre utdaterte telefonsentralsystemer med én enkelt kontaktsenterløsning
- Samordne fastlinje- og mobilkommunikasjonen for tre hovedanlegg
- Forbedre samarbeidet mellom telefonekspeditører og samtalemottakere ved å integrere telefoniplattformen med selskapets felles kalendersystem

## Norsk spesialist i isolasjonsmateriale styrker kundeservicen med kommunikasjonsløsning fra Alcatel-Lucent

Glava AS, som inngår i Glavagruppen, utvikler, fremstiller og markedsfører et stort utvalg av isolasjonsmateriale for bruk i konstruksjon, produksjon og tekniske bruksområder under slagordet "God isolasjon er miljøvern i praksis."

Selskapet er lokalisert i Askim, 50 kilometer sydøst for Oslo, i Oslo og i Stjørdal, 650 kilometer nord for hovedstaden, og produserer glassvatt og produkter av ekspandert polystyren.

Siden virksomheten var i vekst, forsto Glava at de trengte et helintegrert telefonsystem for alle de tre anleggene, i Askim, Oslo og Stjørdal, og en samkjørt løsning for fasttelefon og mobiltelefon for å forbedre kundeservicen.

## Dårlig integrering gir redusert kundetilfredshet

Glava betjente separate kommunikasjonsservere (PABX) i de tre anleggene: ett Alcatel-Lucent-system og to Nortel-systemer. Hver PABX hadde forskjellig telefonnummer. Så hvis kunder ringte feil kontor, måtte telefonekspeditøren overføre samtalen til et annet anlegg (PABX), eller kunden måtte ringe opp igjen.

Mange Glava-ansatte har mobiltelefon for å kunne kommunisere når de er borte fra kontoret. Men manglende integrering mellom kommunikasjonsservere og mobiltelefoner skapte problemer for telefonekspeditørene hvis de ønsket å sette kunder i forbindelse med en spesiell medarbeider. Glava trengte sømløs integrering mellom faste linjer, mobiltelefoner og det offentlige telefonnettet.

"Vi var overbevist om at separate kommunikasjonsservere og dårlig integrering mellom fastlinjer og mobiltelefoner hadde

negativ innvirkning på kundeservicen, men vi kunne ikke bevise det kategorisk, grunnet mangel på statistikk," forklarer Waldemar Zieba, som er IT-sjef hos Glava AS. "Hvis kundene ringte feil nummer, ville det utvilsomt skape frustrasjon, og i enkelte tilfeller ville de ikke ta seg bryet med å ringe opp igjen. Mangel på køkontroll på de gamle kommunikasjonsserverne skapte også problemer for telefonekspeditørene. Denne situasjonen utgjorde en potensiell trussel mot inntektsstrømmen.

"Vi ønsket at kundene skulle oppfatte organisasjonen vår som én virksomhet med ett telefonnummer, uansett hvor den relevante medarbeideren befant seg.

Hver medarbeider trengte ett nummer i stedet for flere numre for fasttelefon, mobiltelefon og DECT-enheter."

## Vi ønsket en omfattende, integrert kommunikasjonspattform

"For å få til dette, måtte vi ha en enhetlig tilnærming og finne en svært fleksibel kontaktsenterløsning," fortsetter Zieba. "Vi trengte en moderne kommunikasjonsserver på hovedkontoret for å styre alle innkommende samtaler, en samordnet fasttelefon- og mobiltelefonløsning for de ansatte og integrering med Lotus Notes, vårt felles kalendersystem, for å hjelpe telefonekspeditørene å avgjøre statusen til samtalemottakere."

Men Glava oppdaget fort at integrering av kommunikasjonsserveren medførte mange problemer. De tilgjengelige standardprotokollene var ikke fleksible nok til å integrere systemer fra forskjellige leverandører, og dette ville skape et system med dårlig funksjonalitet.

Glava undersøkte markedet og fant flere leverandører, inkludert Alcatel-Lucent, og sendte ut anbudsinnbydelser med eksakte krav. Den lokale partneren Telecom Norden AS representerte Alcatel-Lucent.



## Sterk ende til ende-løsning gikk av med seieren

For å dekke behovet for en fleksibel, høytytelses kontaktsenterløsning, implementerte Glava en integrert kommunikasjonsløsning (BiCS) fra Alcatel-Lucent i bedriften.

Alcatel-Lucent BiCS-løsning er spesialutformet for virksomheter som har begrenset intern IKT-ekspertise, men som trenger en integrert telefonløsning. Ved hjelp av virtualiseringsteknologi kobles Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise-plattform til et fast sett med enhetlige kommunikasjons- og kontaktsenterapplikasjoner. Glava plasserte sin BiCS i Askim. Via det eksisterende datanettverket er systemet koblet til anleggene i Oslo og Stjørdal, hvor det er plassert en passiv kommunikasjonsserver som opprettholder tjenestene hvis det skulle oppstå feil på WAN. Dette er for å sikre kontinuitet i virksomheten.

“Det som skiller Alcatel-Lucent-løsningen fra andre tilbud, er “alt i ett”-tilnærmingen. Løsningen er en totalpakke,” sier Zieba. “Dette er et programvarebasert system, med en enkelt server i et helvirtualisert miljø, som gir fleksibilitet, høy funksjonalitet og utmerket skalerbarhet for å støtte den fremtidige veksten i virksomheten. Og systemet støtter alle de ulike telefonteknologiene, gir god valuta for pengene og er godt integrert med vårt WAN-nettverk. Dette tilbudet viste tydelig at Telecom Norden fullt ut forsto våre behov og hadde den tekniske ekspertisen som trengtes for å anvende de riktige Alcatel-Lucent-funksjonene. Vi likte også deres sterke lokale tilstedeværelse.”

Alcatel-Lucent kommunikasjonsserverplattform OmniPCX Enterprise støtter samtalebehandlingsfunksjoner for flere medier for Alcatel-Lucent-telefoner og mobilteknologien som brukes hos Glava. Alcatel-Lucent Cellular Extension-applikasjon, som inngår i BiCS-løsningen, sikrer at mobile enheter er helintegrert med serverplattformen. Systemet støtter for øyeblikket 338 brukere.

En annen applikasjon som kjører i BiCS-løsningen, er OmniTouch Contact Center Standard Edition, som har funksjoner for overvåking og samtaledistribusjon. For å gi kalenderintegrering med Lotus Notes-kalendere, omfatter løsningen Netwise for samtalehåndtering og meldingsadministrasjon. Data overføres fra Lotus Notes til Netwise, og telefontekspeditører bruker Netwise for å sjekke kalendere. Nettverksadministrasjonssystemet OmniVista 4760, som også inngår i BiCS-løsningen, gir Glavas IT-stab sentralisert administrasjon, noe som ytterligere reduserer de totale eierkostnadene (TCO).

## LØSNING

Alcatel-Lucent integrert kommunikasjonsløsning for bedrifter (BiCS):

- Alcatel-Lucent kommunikasjonsserver OmniPCX Enterprise
- Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition
- Alcatel-Lucent nettverksadministrasjonssystem OmniVista 4760
- Alcatel-Lucent My Instant Communicator (inkludert 8622 My Cellular Extension)
- Alcatel-Lucent telefonsvartjenester 4645
- Alcatel-Lucent faksprogramvare 8450

## FORDELER

- Forbedret kundeservice grunnet helintegrert telefonsystem og enhetlig fastlinje- og mobilkommunikasjon
- Effektiv samtalehåndtering har så å si eliminert kundeklager, mens nøyaktig samtalestatistikk gjør det mulig for Glava å løse mulige problemer proaktivt
- Samkjøring gir øker kontaktmulighetene, sparer tid og øker produktiviteten
- Rask tilgang til Netwise avgjør medarbeidernes tilgjengelighet, mens meldingstjenester styrker samarbeidet og gir økt effektivitet
- Bedre service gir økt kundetilfredshet og eliminerer eventuelle trusler mot inntektsstrømmen
- Sentralisert styring fra en modul- og standardbasert plattform reduserer de totale eierkostnadene
- Bransjestandardløsningen støtter fremtidig ekspansjon i bedriften. Passive servere på tre steder gir robust funksjonalitet for katastrofegjenoppbygging, noe som sikrer kontinuitet i bedriften.

Alcatel-Lucent's forretningspartner, Telecom Norden, utviklet og implementerte løsningen i samarbeid med Alcatel-Lucent, og de vedlikeholder og støtter systemet fra strategisk plasserte kontorer rundt i landet.

“Dette er en alt i ett- og en ende til ende-løsning”, sier Zieba. “En løsning som bare inkluderer mobilkommunikasjon, kan ikke konkurrere med en så avansert løsning, som omfatter integrering av skrivebordstelefoner, mobiltelefoner, kontaktsenter og kalender.”

## Bedre samtalehåndtering gir bedre kundeservice

I dag får kundene kontakt med Glavas tre fabrikker via ett nummer, og en Askim-basert telefonekspeditør besvarer alle anrop, før hun/han overfører samtalen til den relevante medarbeideren i avdelingen for kundeservice eller teknisk support. Uansett om den som ringer spør om å få snakke med en bestemt person, eller med en ekspert, kan telefonekspeditøren straks sjekke om vedkommende er tilgjengelig, og overføre samtalen, noe som eliminerer risikoen for tapte kundeanrop. Hvis en samtaleadressat ikke tar telefonen, kan telefonekspeditøren åpne vedkommendes kalender via Netwise for å sjekke status og informere anroperen.

Selv om Alcatel-Lucent's BiCS-løsning støtter flere IP-telefoner, er den primært rettet mot to brukergrupper i Glava: personer som bruker fastlinje- og mobiltelefoner, og personer som bruker fastlinje- og DECT-telefoner. Telefonekspeditøren kan derfor kontakte samtalemottakere uansett hvor de er, noe som sparer tid og øker produktiviteten.

“Det som er så flott med denne løsningen, er at den kan generere samtalestatistikk ved å registrere alle innkommende anrop på ett sted”, forteller Zieba. “Til forskjell fra tidligere telefonsystemer, er kundekøen klart synlig, og vi kan gjøre det som trengs for å løse potensielle problemer. Vi har rett og slett ikke råd til å gå glipp av et kundeanrop.

“Analyse av samtalehåndteringen på alle anleggene viser at det er veldig sjelden at kundene klager, siden vi alltid kan overføre dem til riktig person. Vi har kjøpt inn en Softpanel-applikasjon for å overvåke statusen til kundekøen, og ved hjelp av direkteovervåking sjekker vi også kapasiteten og aktiviteten i kundeserviceavdelingen på hvert sted. I tillegg kjøper vi Pilot Activity-statistikk for å måle responstiden. De første resultatene tyder på at servicenivået definitivt har forbedret seg, og at kundeklagene er blitt redusert dramatisk.”

Når det nye systemet nå er på plass, setter telefonekspeditørene også pris på integreringen av Lotus Notes, meldingsfunksjonaliteten og at samtalekøene er synlige. Glava har også nylig dratt fordel av systemets skalerbarhet ved å problemfritt integrere Isolitt i telefonnettet.

“Dette handler om å gi bedre kundeservice og redusere kostnader ved å bruke ressursene mer produktivt,” avslutter Zieba.

## INFORMASJON OM FORRETNINGSPARTNEREN

TCN er en av de største aktørene innen kommunikasjonsløsninger som er basert på Alcatel-Lucent-teknologien, med en installert base på ca. 7500 systemer, både i privat og offentlig sektor, alle med spesifikke kommunikasjonsbehov. TCNs godt kvalifiserte og erfarne konsulenter kan hjelpe til i alle sammenhenger. De betrakter sine kunder som langsiktige partnere og fokuserer på transparens og gjensidig forståelse. TCN dekker alle områder av kommunikasjonen, fra tradisjonelle telefoniløsninger for småbedrifter, til de største, komplekse nettverkløsninger. Deres spesialområder omfatter: IP-telefoni, kontaktsenter, supportsystemer, enhetlig kommunikasjons og Net-centric-løsninger.

[www.tcn.no](http://www.tcn.no)

*“Det som skilte Alcatel-Lucent-løsningen fra andre tilbud, var “alt i ett”-tilnærmingen. Løsningen var en totalpakke,” sier Zieba.*  
*“Dette programvarebaserte systemet med en enkelt server i et helvirtualisert miljø gir fleksibilitet, høy funksjonalitet og utmerket skalerbarhet for å støtte den fremtidige veksten i virksomheten.”*

WALDEMAR ZIEBA, IT-SJEF, GLAVA AS

