

International Business College – Ny integreret kommunikationsplatform giver mere effektive arbejdsgange og store besparelser på support og vedligehold

Med Skype for Business har International Business College (IBC) samlet alle deres kommunikationskanaler i en brugergrænseflade og har dermed opnået en kosteffektiv og fleksibel løsning, som understøtter kommunikation og vidensdeling på tværs af stationære og mobile platforme - uanset hvor medarbejderne befinder sig.



Udfordring

IBC, som har 5 afdelinger med beliggenhed i Kolding, Aabenraa og Fredericia, er en af de største handelsskoler i Danmark med i alt ca. 500 medarbejdere og lægger stor vægt på at være en innovativ og tidsvarende undervisningsinstitution for både studerende og medarbejdere.

IBCs medarbejdere har deres daglige gang på flere af skolens afdelinger og arbejder ofte fra mobile enheder som tablets og smartphones. Den eksisterende PBX telefoncentral på IBC understøttede derfor ikke kommunikationen optimalt, og supportomkostningerne til systemet var for høje.

IBC ønskede samtidig at fjerne de gamle bordtelefoner for på den vis at spare yderligere omkostninger til anskaffelse og support samt installation af fysiske arbejdspladser.

IBC havde brug for én samlet kommunikationsplatform, som medarbejderne kan anvende på alle deres enheder, uanset om de sidder på kontoret eller er på farten, og som giver mulighed for at kommunikere både internt og eksternt via forskellige kanaler som bl.a. videomøder.

Ligeledes havde IBC en målsætning om at styrke organisationens fælles kontaktcenter, så de ansatte i centret kan omstille kald til både mobiltelefoner og PC'er og har fuldt overblik over alle medarbejdernes aktuelle tilgængelighed, så de kan give mere præcis information om optagne telefonlinjer, fravær og forventet tilbagekomst.

Løsning

Globeteam har hjulpet IBC med rådgivning omkring valg og design af en komplet kommunikationsplatform baseret på Skype for Business, som gør det nemt for IBCs medarbejdere effektivt at dele viden og information, uanset hvor de befinder sig. De har mulighed for altid at tilpasse kommunikationen efter, hvad der er mest hensigtsmæssigt i den givne situation - om det er chat, tale eller en videokonference, og brugeroplevelsen er lige god, om de anvender pc, telefon eller tablet.

IBCs elever kan stille spørgsmål til underviserne og studievejledere via chat, så mulighederne for at få hjælp og vejledning er blevet mere fleksible.

Med Skype for Business kan IBC udnytte deres eksisterende it-infrastruktur til at etablere forbindelse til det offentlige/eksterne telefonnet uden om det traditionelle ISDN-kredsløb, så de kan reducere deres samtaletakster væsentligt i både Danmark og i udlandet.

Foruden Skype for Business har Globeteam hjulpet IBC med at sætte Miralix OfficeTeam kontaktcenter op, som understøtter Skype for Business platformen fuldt ud. Løsningen giver medarbejderne i kontaktcentret et enkelt og brugervenligt interface til at modtage, fordele og omstille kald, hvorfra de samtidig har overblik over alle medarbejdernes kalendere samt mulighed for at se, om en telefon eller pc er optaget.

Kald fra kontaktcentret kan svares enten via PC eller mobil. Det giver fleksibilitet i kaldshåndteringen og gør det muligt for medarbejdere at supportere kunder, uanset om de er på kontoret eller ude at køre.

Et vigtigt element i design-fasen var afholdelse af workshops for at få fastlagt en opbygning af løsningen, så den lever op til Microsofts best practice anbefalinger og fungerer optimalt i samspil med den omkringliggende Microsoft infrastruktur i organisationen.

Resultat

“ Med implementeringen af Skype for Business har vi ved at fjerne bordtelefoner, vedligehold af PBX system og fysisk support opnået en besparelse på ca. 49 % ift. de omkostninger, vi havde med traditionel telefoni—og det selvom alle nu skal have et trådløst headset.”

Allan Føg Nielsen, It-Chef hos IBC

Med skiftet til Skype for Business har IBC bl.a. opnået følgende fordele:

- En alsidig og brugervenlig kommunikationsplatform for alle medarbejdere, som styrker kommunikationen og vidensdelingen i organisationen, og som er nem at skalere til flere brugere og enheder.
- Et højt serviceniveau og mere effektive processer for kontaktcentret. Løsningen sikrer en hurtigere og mere korrekt ekspedition af kald og beskeder til kunder.
- Med skiftet fra fastnet til IP-telefoni har IBC elimineret alle omkostninger til ISDN-kredsløbet og opnået besparelser på eksterne samtaletakster.
- Ved at udfase den gamle PBX telefoncentral er supportudgifterne blevet reduceret. Dels fordi de løbende supportomkostninger er lavere ved Skype for Business, hvor leverandøren fx ikke skal sikre, at der altid er reservedele på lager, og dels fordi almindelig fejlsøgning på Skype for Business ikke kræver samme grad af specialiserede kompetencer.
- En mere smidig og moderne organisation, som er attraktiv for medarbejderne, der oplever en større fleksibilitet i deres daglige arbejde og bedre udnyttelse af deres tid. Herunder muligheden for at trække sig væk fra de åbne kontorpladser, hvis arbejdet kræver ro.
- Med muligheden for at holde ad hoc videomøder, når spørgsmål trænger sig på, er beslutningsvejene blevet kortere.

Kontakt

Thomas Juhl Olesen
+45 2933 7043
tjo@globeteam.com

Peder Lind Sørensen
+45 3074 7474
pls@globeteam.com

Globeteam tilbyder et stærkt hold af erfarne Skype for Business konsulenter

Alle Globeteams Skype for Business konsulenter har erfaring fra 50+ implementeringer og er certificeret inden for MCSE Communication. De har leveret løsninger til en lang række private og offentlige virksomheder, herunder bl.a. Teknologisk Institut, Esbjerg Kommune, Nederman AB og KMC A/S.