

**MEDIA
PLANET**

December 2007

Unified Communications

Unified Communications

- Ett system för företagets samtliga kommunikationslösningar ökar effektiviteten
Läs mer på sid 10

IP-telefoni

IT- och telekombranschen möter nu varandra. I och med denna integration kan företagstelefonin effektiviseras och kostnaderna sänkas.

Läs mer på sid 6

Precense

Unified Communications effektiviserar inte bara företagets olika kommunikationslösningar utan ökar även de anställdas tillgänglighet.

Läs mer på sid 8-9

Video-konferenser

Genom videokonferenser kan kommunikationens träffsäkerhet ökas och företagets processer effektiviseras.

Läs mer på sid 15

Bristande kommunikation hämmar produktivitet, se sid 11

Hur kan **Avaya** förändra din vardag?

Mer än 90% av Fortune 500 har valt Avaya Intelligent Communication.

Låt oss visa vad vi kan göra för dig.

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

WWW.AVAYA.SE

Sluta drälla på jobbet!

Vi översvämmas av olika sätt att kommunicera med omvärlden. Fast telefoni, mobil telefoni, sms, mms, e-mail och sociala nätverk som till exempel Facebook och MySpace är några av dem. Detta ökar tillgängligheten.

Men ökar det produktiviteten? Och ger det ökat stöd för affärskritiska verksamhetsprocesser?

Tillgänglighet har alltid varit en avgörande faktor för att bedöma hur effektiv företagens kommunikationslösning är. Detta bygger på uppfattningen att ju mer kommunikation man har - desto högre är tillgängligheten. Just nu tyder dock mycket på att det omvända håller på att inträffa. Explosionen av kommunikationskanaler hotar produktiviteten snarare än stödjer den.

För att kunna skapa affärsvärde verkar det alltså som om någon form av intelligens måste byggas in som kan prioritera mellan nivå av tillgänglighet och pågående aktivitet. Hur skall två parter kommunicera så effektivt som möjligt i varje givet läge? Det är här Unified Communications kommer in.

Man kan göra en analogi mellan informationssökning på Internet och det ökande antalet kommunikationskanaler. Smart sökning på Internet ger hög datakvalité som omsätts i affärsnytta. Unified Com-

munications är SMART tillgänglighet. Det är en sökning av den kommunikationskanal som för tillfället ger bäst affärsnytta. Ett slags sökmotor som lägger samman alla kommunikationskanaler till en och styr vilken nivå av tillgänglighet som är lämplig för mottagande part på basis av kontext.

Olika aktörer beskriver sina lösningar på olika sätt, men poängen är ungefär densamma.

På Ciscos hemsida går det till exempel att läsa: "Cisco Unified Communications ökar affärsrörligheten genom att hjälpa dig integrera kommunikationerna närmare med affärsprocesserna, vilket säkerställer att informationen når mottagarna snabbt genom det lämpligaste mediet".

Gartner uttrycker sig så här utan översättning: "The largest single value of UC is its ability to reduce "human latency" in business processes." "To accomplish this, companies should review how individuals and groups use communications internally, then undertake pilots and trials that could lead to improved processes."

Intressant är begreppet "human latency", som slarvigt kan översättas till: "mänskligt dräll"...

Det behövs stöd för att omvandla ny teknologi till produktivitet och konkurrens-

kraft. Unified Communications är ett sådant stöd. Den stora utmaningen för landets CIO:s är inte brist på möjligheter att kommunicera. Utmaningen är att avgöra vilken av kommunikationskanalerna som bör användas till vad.

Och när!

Christian Elfström
Research Manager på IP-teleforum.se



FOTO: IP-TELEFORUM.SE



INFO:
Tematidningen Unified Communications är en titel från Mediaplanet. Syftet med tidningen är att informera läsarna om hur företagets kommunikation kan göras mer effektiv och flexibel genom att integrera olika kommunikationslösningar.

Innehåll

Tidslinje över kommunikationen	sid 4
IP-telefoni	sid 6
Outsourcing låter dig fokusera på ditt	sid 7
Kommunikation på väg	sid 7
Unified Communications	sid 8-9
Collaboration	sid 9
Träffsäker information	sid 10
Videokonferenser	sid 11
Kommunikation och produktivitet	sid 11
Lönsamma kommunikationslösningar	sid 11
Expertpanel	sid 12
Produktivitet	sid 14
Videomöten	sid 15

MEDIA PLANET

Mediaplanet är världsledande inom produktion och finansiering av ämnesspecifik information genom tidningar och webb-TV

För mer information, kontakta Rickard Wilton på 08-545 953 00

Stockholm • Oslo • Köpenhamn • Helsingfors • London • Zürich • Madrid • Amsterdam • Berlin • Milano
Tallinn • Dublin • Bryssel • New York

UNIFIED COMMUNICATIONS – EN TITEL FRÅN MEDIAPLANET

Projektledare: Richard Ohlsson, Mediaplanet, 08-545 953 08

Produktionsansvarig: Anna von der Groeben, Mediaplanet

Layout: Marita Forsberg **Repro:** Ordbild 08-545 412 90

Tryck: Bold/DNX Tryckeriet AB

För information, kontakta: Gustav Aspegren, Mediaplanet, 08-545 953 00

Distribueras med Dagens Industri 2007.

Synpunkter på våra tidningar: synpunkter@mediaplanet.se



TietoEnators tjänster för Unified Communications & Collaboration ger dig produktivitetssökningar och reducerade kostnader utan stora investeringar – läs mer på www.tietoenator.se/uc

Unified Communications & Collaboration stödjer Grön IT

TietoEnator

Does your PBX speak VoIP?

Let Dialogic translate for you.

There's no need for you to learn the language of VoIP. Dialogic® gateways support the signaling and media technologies needed to make VoIP applications speak fluently to your PBX. Simply plug us into almost any existing voice system and add a unified communications VoIP application. It's that simple. Interoperable, seamless, done. With 23 years of experience developing solutions for enterprise PBX systems, **no other company is better prepared to help your PBX speak VoIP.**



Build on Dialogic www.dialogic.com/go/buildon • Tel. 08 50 90 4000

Dialogic®

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

Dialogic® gateways are qualified for use with Microsoft® Office Communications Server 2007 and Microsoft® Exchange Server 2007.

Tidslinje för utvecklingen inom kommunikation

TEXT: CHRISTIAN VON ESSEN

2007 – Unified Communications

1876 – Alexander Graham Bell får patent på telefonen, och redan en månad senare kan hans kollega Mr Watson höra orden "Mr Watson, come here, I want you" i telefonluren.

1878 – Lars Magnus Ericsson tillverkar sin första telefonmodell. Samma år startas den första telefonväxeln i New Haven i USA, med ett tiotal abonnenter. De första växlarna är manuella, och består av en håltavla där telefonisten sticker in proppar och kopplar ihop abonnenterna.

1906 – Fysikern Reginald Fessenden experimenterar med att sända radio i USA på juldagen. Det är

dock bara radiotelegrafisterna som får hänföras av hans tolkning av "Stilla Natt" på fiol.

1924 – Grimeton invigs, en station för trådlös telegrafi över Atlanten från halländska Grimeton.

1945 – Telex införs i Sverige, Teleprinter Exchange Service.

1956 – Första mobila nätverket i Sverige sätts upp utanför Stockholm. Efter två år har man 80 abonnenter, med en potential på 1 000 abonnenter totalt. Samma år grundas MobilTelefonisystem version A, med manuella växlar.

1974 – Begreppet Internet nämns för

första gången i en konferensrapport.

1980 – VCR-apparaten introduceras på marknaden av Matsushita.

1981 – NMT-nätverket Nordiskt Mobiltelefonsystem öppnar i Sverige.

1983 – Första svenska e-posten skickas från Jim McKie i Amsterdam till Björn Eriksen i Stockholm.

1989 – Tim Berners Lee utnyttjar Internets potential och skapar hypertext (http://), vilket möjliggör utvecklingen av World Wide Web.

1992 – Andragenerationens mobiltelefoni (2G), digital GSM-teknik (Global System för Mobile Com-

munications) tas fram av Europeiska Teleunionen. GSM sprider sig snabbt till både Asien och USA, och blir mer eller mindre världsstandard. Samma år skickas ett första SMS (Short Message Service), från en PC till en mobiltelefon.

Meddelandet lyder "Merry Christmas". Först nästa år skickas det första SMS:et från en GSM-telefon till en annan.

1995 – Israeliska Vocal Tec lanserar programmet InternetPhone, vilket möjliggjorde röstsamtal mellan två datorer. IP-telefonin är född.

1999 – Glocalnet försöker lansera IP-telefoni i liten skala på den svenska marknaden.

2000 – 3G börjar byggas ut, med widebandkommunikation som är upp till 40 gånger snabbare än GSM. Förutom ljud kan man nu skicka bilder, musik och video mellan telefonerna. Utbygganden av nätet blir problematiskt, motarbetat och långdragen.

2003 – Operatören 3 lanserar sina produkter i Sverige, och de första telefonerna med videosamtal finns på marknaden. Samma år grundar Niklas Zennström och Janus Friis programvaran Skype, som möjliggör gratis röstsamtal mellan datorer för det breda användarskiktet.

2007 – Unified Communications. ■



Cisco Unified Communications. Var som helst, när som helst. Med vad som helst. Enkelt att använda och installera. Och så säkert att till och med banker över hela världen använder det. Vi kallar det för workspace. Platsen där du arbetar just nu. Alltid med direkt tillgång till all information. Trådlöst, fast eller mobilt. Alltid med nätverket som plattform.

Cisco Unified Communications används av stora och små företag över hela världen. Lösningarna är världens mest installerade för att smälta samman IP-telefoni, video, data, trådlöst och mobilitet i ett enda säkert system.

Vi kan hjälpa ditt företag också.

welcome to
the human network.



fontel

IP-telefonväxel för företag

www.fontel.se

IP-telefoniabonnemang:

0:-/mån

(i 2 mån, därefter 99:-)

I samarbete med ipbutiken.se



Utlandssamtal
50-80% billigare

Trådlös router + IP-telefon
+headset

150:-/mån

(24 månader exkl. moms)

advoco
SOFTWARE

www.advoco.se

MIGRAX
Security and Your Network

www.migrax.se



Vänd ryggen åt den fasta växeln.

Fasta företagsväxlar och telefoner behövs inte längre, nu räcker det med en mobil per anställd. Det innebär att du kan sänka dina telefonkostnader rejält!

Räkna ut hur mycket pengar du kan spara.

Gå in på www.tre.se/3Switch och räkna ut hur mycket pengar ditt företag sparar på att kasta ut den fasta växeln och byta till 3Switch. För mer information ring en företags säljare på 020-333333.

Ett räkneexempel.

Med fast växel	Med 3Switch
21 anställda	21 anställda
Total kostnad fastväxel 79.200 kr/år	Abonnemangskostnad* 75.096 kr/år
Total kostnad mobiltelefoner 191.722 kr/år	3Switch 17.388 kr/år
Total kostnad växel 40.000 kr/år	Telefoner 1.188 kr/år
	Installation 11.000 kr
Summa 311.722 kr/år	Summa 104.672 kr/år

207.050
kr/år

* Abonnemangskostnad för 3Switch är 3500 kr/år plus 2000 kr för installation och 1000 kr för driftkostnader.



Business

IP-telefoni är en teknik som dryftats över företagens avdelningsgränser de senaste åren. Nu börjar implementeringen slå igenom på allvar. Trots barnsjukdomar är IP här för att stanna.

IP-telefoni

– när nätet och telefonen finner varandra

TEXT: CHRISTIAN VON ESSEN



IP betyder Internet Protocol. Det säger inte så mycket i sig självt, förutom att det är ett sätt att kommunicera över Internet.

Men med allt större bandbredd och överföringshastigheter blir IP-telefoni ett logiskt och användbart verktyg i affärskommunikationen. Alla som provat Niklas Zennströms banbrytande tjänst Skype vet hur enkelt (och billigt) det kan vara att kommunicera med röstsamtal över Internet istället för med traditionell telefoni. Hittills har dock ljudet varit lite sämre, uppkopplingarna aningen osäkra, och headseten stundtals krångliga att sätta på sig när datorn blinkar hysteriskt vid ett nytt samtal.

Detta håller naturligtvis på att förändras. För om det bara var IT-företag som satsade på IP-telefoni skulle telebolagen inom kort bli utan kunder. Därför sker utvecklingen både inom IT- och telekombranschen, och samma sak gäller för företagens avdelningar, något som kan bidra till slitningar mellan tradition, kompetens och kapital.

Christian Elfström jobbar på IP-Teleforum, som anordnar konferenser och sammanställer nyhetsbrev och rapporter kring IP-telefoni. Han tycker att det råder begreppsförvirring i sammanhanget.

– Man blandar ofta ihop olika saker. Internettelefoni som Skype är en sak, och det funkade säkert bra för privatpersoner som vill prata med varandra och som kan acceptera lite sämre ljud och ostadig uppkoppling. Men för företag är det IP-telefoni som gäller, och då betalar man för att få en dedikerad tjänst med betydligt högre kvalitet.

Halvering av fasta kostnader

Bertil Åkerman är vd för IT-företaget Fonator, som erbjuder IP-telefoni som ett eget affärsområde. De använder en mjukvaruplattform av Advoco på IBM-servrar, och säljer sin virtuella växel till små- och medelstora företag i Sverige. Åkerman märker av ett starkt ökat gehör för IP-telefoni.

– Många företag är framförallt missnöjda med hur Telia sköter sig, och de vill ha ner kostnaderna för telefoni. Med IP-telefoni kan du halvera dina fasta kostnader med en gång, så det är klart att många tycker att det är intressant.

Att bara ringa inom IP-nätet blir snabbt en ganska intern historia. Teknik fordras för att komma ut i det "vanliga" telefonnätet – en så kallad ZIP-trunk som omvandlar

ettor och nollor "tillbaka" till analoga signaler. Fonator samarbetar med Tele2 för att få ut samtalen på de fasta linjerna.

– Det finns bara 4-5 teleoperatörer som har den här tekniken, säger Bertil Åkerman. Vi jobbar med Tele2 för att de är seriösa. Dessutom kan vi som stor kund få bra priser, och kan pressa samtalskostnaderna ännu mer.

Utlandssamtal är framtiden

Bertil Åkerman är övertygad om att det finns stora möjligheter i IP-telefoni, och han ser framförallt ett nytt kundsegment växa fram för Fonator: företag med många timmar utlandssamtal. Med IP-telefoni kan man nå en operatör i landet man ringer till, som sedan för samtalet vidare i sitt nät. Kostnaden blir endast ett lokalsamtal.

– Ringer man mycket till utlandet kan en sådan här lösning innebära en besparing på upp till 80 procent av den tidigare telefoni-kostnaden, menar Åkerman.

Det verkar bli många aktörer att hålla koll på?

– Jovisst, men kunden behöver ju aldrig bry sig. Och det är det som är det viktigaste.

Barnsjukdomar och möjligheter

Trots en snabb utveckling finns det barnsjukdomar förenat med IP-telefoni. Störningar och avbrott är fortfarande vanligt bland de företag som väljer att anamma den nya tekniken. Det ställer krav både på säkra bredbandsuppkopplingar och på leverantörens stabilitet och support.

Bo Källmark är IT-chef på Lunds kommun, där utrullningen av IP-telefoni från leverantören TDC just har avslutats.

– För oss fanns det inte många alternativ när det gäller telefoni, eftersom vår gamla telefonväxel gått ur tiden. Det finns inga reservdelar att få tag i längre, så vi kände att det här var enda lösningen. Vi har 4 000 telefoner, så det här blir en smidigare lösning för oss. De anställda har inte märkt någon större skillnad, de har fått en ny telefon och ny röstbrevlåda och så får de lära sig lite nya handgrepp.

Kommer ni gå vidare med andra lösningar inom IP?

– Ja det ska vi absolut, vi ser nu på vilka kommunikationskanaler vi kan utveckla med den här teknologin. ■



VoWiFi ELLER IP-DECT?

Frågan är nästan detsamma som "vilken standard är bäst?". Svaret på båda frågorna är: det beror på. Det beror på om du prioriterar tal eller text/data. Det beror på antalet användare. Det beror på din nuvarande trådlösa lösning.

Väljer du att utnyttja redan gjorda investeringar i DECT kan vi erbjuda dig en kostnadseffektiv och tillförlitlig lösning med Ascom IP-DECT. Vårt system fungerar som en självständig enhet, men kan också integreras med ert befintliga telefonsystem, oberoende av plattform.

Kontakta oss och upptäck fördelarna med Ascoms IP-lösningar – oavsett om det handlar om VoWiFi eller IP-DECT.

Ascom Wireless Solutions | Box 8783, 402 76 Göteborg
T 031 55 94 00 | F 031 55 63 78 | www.ascom.se/ws

ascom

www.ip-teleforum.se

IP-telefonidagen IX

Grand Hôtel Stockholm 8 maj 2008



Affärsnytta & teknik

www.ip-teleforum.se

Outsourcing låter dig fokusera på ditt

Med en ökande grad av komplexitet i företagens tele- och kommunikationslösningar blir det allt svårare att hitta kompetent personal för att uppgradera, felsöka och utveckla tjänsterna. Därför kan outsourcing av dessa tjänster vara ett smidigt sätt för företag att hänga med i utvecklingen och skära kostnader.

TEXT: CHRISTIAN VON ESSEN

Ny teknik i all ära, men att hålla sig framme i utvecklingen är ett heltidsjobb i sig. Dessutom är ny



teknik generellt sett oerhört kostsam, inte minst när det handlar om teknisk implementering i ett helt företag, eller när plattformar och hårdvara måste bytas ut – igen.

Outsourcing är idag inte något som är förbehållet ekonomiböckerna. Alla ägnar sig åt det mer eller mindre, oavsett ifall det handlar om städning, bokföring, grafisk produktion eller avancerade telefoni-lösningar.

Inom IP-telefoni handlar det om att ständigt ha någon tillgänglig som kan kolla upp driftsstörningar, som kan installera nya applikationer och uppdatera gränssnittet på mjukvara utan att du som företagare ens behöver märka något. Ju snabbare utveckling, desto större risk innebär det att investera i dyra lösningar som man ska köra på egen hand, med utbildning, uppdatering och underhåll. ■

Kommunikation på väg

De senaste åren har bjudit på en strid ström av nya plattformar, nya tjänster, och nya sätt att kommunicera med varandra. Av naturen testas vi oss fram tills vi finner en lösning som fungerar. Och då kommer nästa lösning som fungerar ännu bättre.

TEXT: CHRISTIAN VON ESSEN

Att konvergera – sammansmälta – dessa lösningar och kommunikationsmöjligheter, är inget självändamål i sig. Det handlar i grund och botten om att underlätta vardagen för medarbetare, att långsiktigt spara in resurser, att effektivisera det dagliga arbetet och minska avstånden mellan avdelningar och samarbetspartners runt om i världen. Tekniken blir mindre viktig, åtminstone för den som kommunicerar. För den som betalar och implementerar har det däremot varit desto högre tröskel, både med omogen teknik och höga investeringskostnader.

– Unified communications har hittills varit mest ett koncept och en försäljningspitch från leverantörerna, menar Stefan Eriksson, chefredaktör på facktidningen Telekom Idag.

– Unified Communications är fortfarande lite av en hype, men det mognar hela tiden. För tre till fem år sedan pratade man mycket om unified messaging, som aldrig riktigt blev

någon succé. Det finns nu inbakat i Unified Communications, som ger en bra överblick över samtliga kommunikationskanaler.

Kräver konkreta bevis

Eriksson tycker sig märka att insikten om potentialen hos Unified Communications har landat hos IT-chefer och ansvariga ute på företagen. Själva grunden är infrastrukturövergången, där man byter gamla telefoniväxlar mot IP-telefoni. Nästa steg är att få ihop de olika tjänsterna i samma gränssnitt.

– I övergången till IP-telefoni handlar det ofta om en jakt på kostnadsbesparingar. Det är relativt enkelt att räkna på. Att hitta business case för Unified Communications innebär en större utmaning. Nu handlar det mer om mjuka värden, som ökad närhet och effektivitet. Det kommer i många fall att krävas konkreta bevis för vässade affärsprocesser, innan företagsledningen ger klartecken till en investering. ■

5455 företagare har nu lagt fem minuter om dagen i fem dagar på IP-telefoniskolan för att följa med sin tid och för att lära sig att undvika fallgroparna och plocka russinerna ur kakan för sina verksamheter. De har lärt sig att möta kunden bättre, fått mer tid över själva och har samtidigt kunnat finansiera hela lösningen genom IP-telefoni.

Är du rädd för att inte ha tid att följa med i utvecklingen?

Du vill ta till dig allt som är utvecklande för dig själv och din verksamhet. Men du vill inte få en överfull inkorg och du har inte tid att läsa tidningar som bara innehåller annonser.

Precis som 5455 andra företagare kan du också lära dig hur du får mer tid över och stärker ditt kundbemötande samtidigt som du finansierar utvecklingen direkt med lägre kostnader. Du lär dig det genom IP-telefoni-skolan.

Du får lära dig precis det du måste veta med ett mejl om dagen i fem dagar och trots att kursen är värd tusenlappar kostar ett e-postutskick inget så vi behöver inte ta betalt. Alls. Den är gratis.

Du behöver bara lägga en halv minut för att anmäla dig på:

www.cellip.se/skola

cellip

Sveriges snabbast växande IP-telefonioperatör.
För både privatpersoner och företag.

020 - 12 13 14

Unified Communications – framtidens kommunikation?

Konvergens är ett modeord. Men själva konvergensen – sammanfogandet av olika medier, kommunikationssätt eller tekniker – når ändå inte riktigt ända fram. Unified Communications är ett helhetsbegrepp som tar oss ännu lite närmare framtiden.

TEXT: CHRISTIAN VON ESSEN

I en allt mer komplex och fragmentarisk värld, med internationella kontakter, en myriad av kommunikationsmöjligheter och ökande flexibilitet, finns det utrymme för enkelhet. Drömmen som många hade tidigare, om att jobba hemifrån

med endast en laptop till hjälp, föll lite på instabila Internetlinor och stelbent teknik.

Nu springer både telekom- och IT-bolagen kapplöpning för att snabbast och bäst kunna förse företag och myndigheter med den nya tidens sammanvävda och förenklade sätt att kommunicera genom Unified Communications. I sig är Unified Communications inget nytt eller banbrytande.

Tekniken handlar om att med IP-teknikens hjälp samordna de sätt vi människor kommunicerar med varandra på, och paketera dem på ett

ett sätt som är ögonblickligen överskådligt och visuellt intuitivt.

Det handlar alltså fortfarande om kommunikation som vi känner till – telefoni, sms, e-post, IM (chat) och videokonferenser. Men det Unified Communications gör är att möjliggöra nyttjandet av dessa kanaler från en och samma plats och genom en och samma applikation – oavsett om det är genom din dator eller mobiltelefon.

Inte bara för jättarna

Svenska Advoco grundades 2001, och erbjuder IP-telefonlösningar och Unified Communications med sin egen patenterade VoIP mjukvara. Advoco säljer till återförsäljare och Service Providers/Operatörer via sitt dotterbolag Arcstel. Patrik Hegbart är delgrundare och försäljningschef på Advoco. Han tror på ett stort intresse bland små- och medelstora företag för IP-tjänster som de enkelt kan hyra per an-

knytning och månad.

– "Det ska ju bara fungera" säger småföretagarna. De har varken råd, tid eller ork att sätta sig in i avancerad teknik och hårdvaruproblem. De har så oerhört mycket teknik att ta ställning till hela tiden. De vill ha en effektivare lösning.

Hegbart menar att svenska företag idag börjar lida av "tekniktrötthet". Han tror också på förenklad försäljning, där kunden får en faktura för hela sitt paket med kommunikationslösningar. En trend som även återfinns på konsumentmarknaden med aktörer som Comhem, Glocalnet och Telenor, som försöker ta över allt fler tjänster i olika paketlösningar.

– Vi i branschen måste fundera på hur man vill köpa de här tjänsterna, och vad som är viktigast för kunden. I USA håller man till exempel fortfarande på med röstsamtal över fast telefoni. Här i Norden är vi

betydligt mer mobila, och kunderna vill lätt kunna växla mellan fast och mobil telefon med samma nummer, samtidigt som man använder sig av samma röstbrevlåda för alla typer av samtal.

"Presence" med gamla anor

Ett av nyckelbegreppen inom Unified Communications är "Presence", vilket kort innebär att du alltid kan se om personen du söker är tillgänglig – en teknik som Patrik Hegbart menar har funnits i de svenska telefonväxlarnas hänvisningssystem länge.

– Det är först nu med tjänster som Skype och MSN som folk börjat förstå nyttan av det. Och nu är det förstås utvecklat att gälla



intelecom

I framkant med Unified Communications

Paradigmskifte inom internkommunikation:

- Snabbare tillgång till information från kollegor
- Ökad flexibilitet och produktivitet
- Snabbare beslut
- Reducerade resekostnader

Vi hjälper verksamheter att kommunicera bättre!

infrastruktur
telefoni
datacom
intelligenta nätverk
integration



Intelcom Sverige AB
www.intelecom.se
Tlf: 08 4000 4000



COMMUNICATIONS

för alla typer av tjänster, med ett gränssnitt som alltmer närmar sig mobiltelefonerna.

Presence är en till synes enkel funktion som kan spara mycket tid och frustration. Det kan dessutom synkroniseras med din kalender, så att personen på andra linjen kan se att du har ett kommande möte som gör dig otillgänglig igen om fem minuter. Dagens (och framförallt gårdagens) onödiga rendezvous med röstbrevlådor, obesvarade e-mail och en allmän osäkerhet kring om man stör den andra eller inte, ska därmed effektivt kunna elimineras.

Klara fördelar med oklar förtjänst

Många leverantörer hävdar envist

nomsnittlig mötestid på 19 minuter med hjälp av videokonferensverktyget, jämfört med 53 minuter tidigare. Sammanträdet blir kortare, mer konkret, och kan på ett enkelt sätt involvera både producenten i Kina och kunden i USA.

– Även tänket kring Customer Relationship Management finns väl inbyggt i Unified Communications, menar Patrik Hegbart. När du ringer kan jag se när vi pratat tidigare, vad ärendet gällde, och ifall någon av mina kollegor antecknat något jag bör veta. Jag kan se din information från Outlook och välja att ringa direkt därifrån om jag får ett mail av dig som jag vill kommentera.

Skonar miljön

En aspekt hos Unified Communications som hamnar relativt långt ned på leverantörernas lista över fördelar, är den minskade påfrestningen på miljön. Men faktum är att långa resor till möten blir med välfungerande konferensteknik alltmer onödiga. Enligt Avistar har deras kunder kunnat minska på företagsresandet med 13 procent, vilket inte bara krymper en stor kostnadspost och mycket onödig tid. Det kan också hjälpa till att reducera koldioxidutsläppen med upp till 22 procent inom företaget.

FOTO: ADVOCO



Patrik Hegbart, delgrundare och försäljningschef, Advoco.

Unified Communications skapar samarbete

Att Unified Communications i sig är en revolutionerande applikation är det väl knappast någon tvekan om. Dock öppnar Unified Communications inte bara dörren till effektivare kommunikation utan även till ett effektivare samarbete.

TEXT: RICHARD OHLSSON

Unified Communications möjliggör för användaren att se vilka av sina kontakter som är tillgängliga för kommunikation och låter användaren välja vilken kommunikationskanal – röstsamtal, mail, chat eller video – att använda för att kommunicera med sina kontakter. Detta är ett stort steg då fokus flyttas från kommunikationsmediet till själva kommunikationen där valet att kommunikationskanal anpassas till rådande omständighet. Detta är dock inte den enda revolutionerande aspekten av Unified Communications. Den främsta affärsnyttan ligger snarare i de nya möjligheterna till effektivare samarbeten.

Unified Collaboration

I och med att kommunikationen bygger på IP kan denna även integreras till andra affärskritiska applikationer som exempelvis affärssystem och arbetsverktyg. Detta leder till att nya möjligheter till samarbete skapas genom Unified Communications, vilket normalt sett brukar refereras till som Unified Collaboration.

– Unified Communications är den pusselbit som har saknats, eftersom den innebär att bland annat IP-telefonin integreras i företagets kommunikations- och samarbetsmiljö, säger Ari Kaukelin, chef för Business Development på TietoEnator Processing & Network.

Detta kan exemplifieras med att två eller flera medarbetare på företaget kommunicerar med varandra från olika platser via t ex en videokonferens samtidigt som de gemensamt arbetar i samma dokument. På så sätt integreras kommunikation och samarbete till ett mycket kraftfullt verktyg med stora framtida utvecklingsmöjligheter. I och med ett effektivare samarbete följer även möjligheter till kostnadsbesparingar och ökad produktivitet.

– Vi ser en massiv efterfrågan på nya produktivetslösningar och tjänster inom kunskapsindustrin och vi har gjort betydande investeringar och skapat konkurrenskraftiga hanterade tjänster för kombinerad kommunikation och samarbete till våra kunder. Med IP-telefoni som en integrerad del av vår Unified Communications & Collaboration tjänst kan man inom kunskapsindustrin öka medarbetarnas produktivitet samtidigt som man sänker den totala ägandekostnaden, säger Ari Kaukelin.

Kostnadseffektiv företagsväxel för bättre kundservice

Mobil Integration från 0:-/minut och mycket låga trafikpriser till hela världen

- Telefonabonnemang
- IP-växel för 1-250 anknötningar
- Kortnummer med samtalskoppling
- Hänvisningar med e-postavisering
- Tidsstyrda växelmeddelande
- Praktisk webbgränssnitt för administration och övervakning
- Projektering och installation
- Support med kontinuerliga fjärrkontroll



wx3...

WX3 TELECOM AB
Tel: 08 - 525 08 300 www.wx3.se

SNOM M3 SIP DECT

unified
COMMUNICATION

Beställ på 0200-580 519
eller www.unified.se.

TELEFONMÖTE

96 ÖRE
per minut och deltagare

Unified Telefonmöte är en bekväm, säker och tillförlitlig tjänst för dina telekonferenser. Tjänsten är tillgänglig dygnet runt alla dagar på året oavsett vart i världen man befinner sig.

Testa Gratis!*
Kom igång redan idag!
Vi bjuder på 500 SEK.
* Gäller nya kunder

WEBBMÖTE

96 SEK
per månad i 12 månader

Unified Webbmöte är ett kraftfullt och enkelt verktyg för att visa skrivbord, dela program och presentationer. Med Unified Webbmöte behöver inte deltagarna installera någonting och det funkar både på Mac och PC!

Fullskaligt system för ljud och bild.
Support dygnet runt.
Global access med nummer runt om i världen.
Tillgängligt 24/7.
Marknadsens bästa priser.

TELEFONMÖTEN & WEBBMÖTEN

TietoEnator lanserar ny tjänst

TietoEnator presenterade i oktober en ny outsourcingtjänst som innehåller e-posttjänster, företagsportaler, olika samarbets tjänster samt internettelefoni. Tjänsten bygger på Microsofts produkter och hjälper kunderna att effektivisera sina processer och därmed öka produktiviteten i verksamheten.

Tjänsten Unified Communications & Collaboration, som är en kombinerad kommunikations- och samarbets tjänst, är uppbyggd kring fyra delkomponenter: Enterprise E-mail, Business Voice over IP, Collaboration och Enterprise Portals.

- Enterprise E-mail - tillgodoser företagets alla behov genom e-postsystemets hela livscykel
- Business Voice - integrerar företagets IP-telefoni, mobiltelefoner och telenät
- Collaboration - sammankopplar personer, information och processer i realtid
- Enterprise Portals - tillförlitliga kanaler för affärskommunikation

Kommunikation som tjänst

Datamatrix är ett dotterbolag till Tele 2, som jobbar helhjärtat med konvergens inom IT och Telekom. Företaget satsar nu stort på så kallad KST - Kommunikation Som Tjänst. Egentligen handlar det om outsourcad IP-telefoni, där Datamatrix står för teknik, implementering, support och drift.

Vinsten med att införa Unified Communications är att företaget eller organisationen höjer effektiviteten i affärsprocessen samtidigt som kundtillfredsställelsen ökar.

- Det konkreta som sker är att medarbetarna blir mer tillgängliga för kunden och att samarbetet mellan medarbetarna blir smidigare. Därmed frigörs mera tid åt företagets kärnprocess, säger Leif-Olof Wallin på analysföretaget Gartner.

Träffsäker information ökar effektiviteten

TEXT UPPSLAG: MIKAEL GIANUZZI

En av de stora skillnaderna efter det att ett företag infört Unified Communications är att medarbetarna samarbetar mera effektivt tack vare att kommunikationen blir allt mer exakt.

- När Unified Communications-system väl är implementerade ser vi ofta en eskaleringsprocess mellan de olika sätten att kommunicera. Kanske börjar något med ett instant message eller sms till någon och efter att ha spelat pingpong ett par vändor inser man att det är effektivare att gå över till röstsamtal, säger Leif-Olof Wallin.

Med ett integrerat informationssystem är den medarbetare du vill nå bara ett musklick bort och ett röstsamtal kan initieras. Efter en stunds samtal upptäcker man att det vore vettigt att plocka in en tredje person som kanske har expertkompetens. Så tas den tredje personen med i kommunikationen och kanske det blir aktuellt att dela en bild eller en skiss och då eskalerar röstsamtalet till en webbkonferens.

- Det är sådana saker som effektiviserar samarbetet i företaget, säger Leif-Olof Wallin som arbetar

som rådgivare åt stora organisationer i frågor som rör nätverks- och telekomstrategier.

När det gäller extraordinära händelser där informationen ska delas över företagsgränser kan Unified Communications vara ett ovärderligt verktyg. Då till exempel ett uppköp av ett annat företag planeras har man ett stort behov av unstructured collaboration, det vill säga att man ska kunna samarbeta i former som det inte tidigare funnits behov av. Ett vanligt förfarande är att arbetet börjar med en due diligencefas som innebär att några medarbetare från företaget tillsammans med rådgivare och experter från ett konsultbolag eller redovisningsfirma går igenom uppköpskandidatens finanser, tillgångar och skulder, affärsprocesser, leverantörs- och kundförhållanden och så vidare.

- I den här fasen finns det ett stort behov av att kunna kommuni-

cera på ett sätt som man oftast inte har förutsett innan. Det kan vara allting från webbkonferenser till vanliga telefonkonferenser till att kunna dela dokument och sådana saker, säger Leif-Olof Wallin.

Det kan också handla om någon typ av allvarlig händelse i företaget som antingen kan vara affärsmässigt betingad som en allvarlig skada på varumärket, en mänskligt initierad händelse eller en naturkatastrof. Det viktiga är att många medarbetare behöver spåras snabbt och effektivt.

- Unified Communications underlättar snabb informations spridning inom företaget. Att det är kopplat till din tillgänglighet innebär också att ett lämpligt kommunikations-sätt används. Det är till exempel ingen risk att man skickar sms till någon som är på semester och inte har telefonen med sig, säger Leif-Olof Wallin.

En mera vardaglig effekt av Unified Communications är att det är lättare att få kontakt med medarbetarna på arbetsplatsen genom att

till exempel integrerade kalendrar ger besked om när och hur länge personer är på möte eller sitter i telefon och när de är tillgängliga igen.

- Det handlar om säkerhet och effektivitet och att nå rätt person på rätt sätt. Om det finns flera personer med lämplig kompetens i ett företag kan man ju tänka sig att styra frågan till första bästa person som har rätt kompetens som kan ta ärendet", säger Leif-Olof Wallin.

Han menar att det är svårt att mäta i pengar hur stor effekt investeringar i ett Unified Communications-system ger.

- Man uppnår inga konsoliderings fördelar och det finns inte en krona att tjäna på det rent infrastrukturmässigt. Det är inte som att konsolidera servrar och helt plötsligt kunna slänga en och slippa underhållskostnaden. Här handlar det om att du kan räkna hem det genom effektivitetsökningar i kärnprocesser och riskminimering eller andra mjukare saker, säger Leif-Olof Wallin. ■



FOTO: GARTNER

Leif-Olof Wallin, analytiker på Gartner.

VARFÖR BETALA FÖR EN OBEROENDE TELEFONIKONSULT NÄR DU KAN FÅ EN BEROENDE GRATIS?

Vi är beroende av att våra kunder är framgångsrika och nöjda med sina kommunikationslösningar. Därför hjälper vi dem med lösningar baserade på traditionell-, mobil- och IP- telefoni. För våra kunder innebär detta att man får verksamhetsanpassade lösningar som är både kostnadseffektiva och framtidssäkra.

Kunder som väljer våra lösningar sparar pengar eftersom vi erbjuder marknadens mest effektiva produkter och tjänster.

Ring oss på 08-442 01 00 för att boka ett möte med en beroende konsult - helt utan kostnad!

Läs mer på www.attendit.se



Attendit är certifierad återförsäljare av Mitel, en världsledande leverantör av företagslösningar baserade på IP telefoni. Attendit har kompetensen att erbjuda alla Mitels starka kommunikationslösningar för företagsväxlar och Call Centers.



Attendit är certifierad partner till Spring Mobil, Sveriges ledande specialist på en-telefon-lösningar. Spring Mobil erbjuder en komplett telefonlösning som tjänst bestående av ett eget mobilnät och ett brett utbud av växelfunktioner.



Bättre kompetensutnyttjande med videokonferenser

Med videokonferenser kan kompetensen ute i landet utnyttjas bättre, enhetlig information nå ut snabbare och resandet minska. Den erfarenheten drar Mikael Johannisson, nätverkstekniker på fackförbundet HTF som införde videokonferenser i fjol.

- Avgörande för oss var enkelheten i användning och bokning av systemet. Skulle det vara för komplext skulle videokonferenser aldrig användas. Alla kan boka det själva och använda det utan att behöva hjälp av tekniker. Det är nyckeln till att det blivit en framgång, säger Mikael Johannisson.

Det kan till exempel handla om att förbundsstyrelsen vill få snabba avstämningar med klubbar ute i landet under eller inför avtalsförhandlingar. Alla får samma information samtidigt och kan diskutera på samma villkor. Just möjligheten till tvåvägskommunikation och den snabba vägen för informationsuppdatering när den har efterfrågats som mest, under till exempel pågående avtalsrörelse eller arbetsmarknadskonflikt, har uppskattats av ombudsmännen. Det visar den utvärdering av systemet som HTF genomfört.

- Nu kan några vara med i videokonferensen medan andra är med på telefon. Det gör att det blir snabba puckar i avstämningarna och det uppskattas ute i landet. Dessutom har avståndet mellan "Vi i Stockholm" och "Dem" på annat håll minskat, säger Mikael Johannisson.

En naturlig effekt av det ökade videoanvändandet är att resandet har minskat. HTF har dock inte undersökt vad det betyder i insparad tid, kostnader eller miljöeffekter.

- När vi införde systemet valde jag att inte lägga fram minskat resande som argument eftersom det skulle kunna tolkas negativt. Nu inser folk att de har sluppit mycket av resandet tack vare videomöjligheten och att det förbättrar balansen mellan arbetsliv och fritid, säger Mikael Johannisson. ■



Bristande kommunikation hämmar produktivitet

Chefer i svenska kommuner har svårt att få kontakt med andra chefer inom kommunal förvaltning. Trots en mängd alternativa kontaktvägar säger 7 av 10 chefer att man inte får tag på en annan chef på första kontaktförsöket. Det visar en undersökning från Temo Synovates bland chefer i svenska kommuner.

- Det här visar att det inte är en teknikfråga utan en effektivitetsfråga och alla känner nog igen sig i resultatet. Trots att vi har sex-sju sätt att kommunicera kan man inte få tag på varandra. Det handlar därför att använda tekniken som ett hjälpmedel och inte låta den bli den effektivitetsfälla den lätt kan bli, säger Magnus Andersson, marknadschef på Cisco Sverige.

Enligt undersökningen uppger samtidigt 7 av 10 kommunala chefer att det är mycket vanligt eller ganska vanligt att man behöver prova flera olika kontaktvägar för att nå en annan medarbetare i kommunen. Var fjärde anser att det i hög grad är ett problem att

man inte får tag på medarbetare. Ytterligare 6 av 10 ser det som ett problem "i någon mån".

Undersökningen ger svart på vitt att chefer och medarbetare i kommunerna har svårigheter att nå varandra, och detta trots att de har ett stort antal kontaktvägar till sitt förfogande. I snitt kan chefer i kommunerna kontaktas med fler än sju olika kommunikationsmedel, allt från e-post och telefon till direkmeddelandetjänst.

- Effekten när chefer inte får tag i rätt person blir att ärendet "blir liggande" eller försenade, säger Magnus Andersson.

Enligt undersökningen anser 6 av 10 chefer att det skulle vara

värdefullt att se medarbetares aktuella närvarostatus. En sådan teknisk lösning, skulle enligt cheferna i kommunerna, leda till enklare kommunikation, ökad produktivitet och ökat samarbete mellan medarbetarna.

4 av 10 chefer i kommunerna uppger att de skulle spara minst 15 minuters arbetstid per dag om de hade tillgång till en sådan teknisk lösning. Det betyder en och en halv arbetsvecka eller 57,5 arbetstimmar per år.

- Det säger egentligen allt om vilken potential till effektivitetsförbättring som finns, säger Magnus Andersson. ■

Stora besparingar vid integration av kommunikationslösningar

Marks kommun i Västergötland med 33 000 invånare räknar med att spara 1,4 miljoner kronor på att slå samman sina telefon- och e-postsystem. Dessutom kan personalen sköta e-posthanteringen från mobiltelefonen på väg till möten eller när de pendlar – och komma hem i vanlig tid.

- Vi såg möjligheten att kombinera e-post och telefoni till en miljö för enhetlig meddelandehantering så att personalen kan kolla sin e-post med hjälp av mobiltelefoner som många har med sig hela dagen, enligt Richard Lindström, IT-chef på Marks kommun.

De anställda kan nu lämna skrivbordet utan att återvända till en inkorg fylld av väntande e-postmeddelanden.

- Under dagen kan jag vara borta

från skrivbordet ett par timmar och gå från ett möte direkt till nästa. Jag kan ringa upp inkorgen mellan två möten eller när jag väntar på att ett möte ska börja och besvara meddelanden, säger Richard Lindström. Marks kommun förväntas spara 1,4 miljoner kronor per år genom ökad effektivitet och lägre maskinvarekostnader. Kommunen behöver numera bara sköta en enda infrastruktur till röstpost och meddelandelagring, överföring, säkerhetsko-

piering och katalogtjänster. På så sätt minskar IT-kostnaderna och personal kan omfördelas till andra mer produktiva områden i verksamheten, enligt Richard Lindström. Företaget införde miljön Exchange Server 2007 Unified Messaging på bara fyra veckor.

- Vår gateway var inte dyr och vi kan utöka miljön för enhetlig meddelandehantering till resten av verksamheten utan att behöva köpa något mer, säger Richard Lindström. ■

NETWORK SERVICES™

VI VET VIKTEN AV ETT VÄL FUNGERANDE NÄTVERK

www.networkservices.se

Tyke Pålsson, Sverigechef, Avaya Sweden AB

Vad anser du vara Unified Communications främsta styrka?

Att skapa ökad affärsnytta genom effektivare kommunikation. Med rätt information till rätt personer, vid rätt tidpunkt och på rätt sätt, kan man jobba smartare. Man får bättre underlag för att fatta affärsbeslut, och man kan ta bort tidstjuvar så att man får mer tid till kärnverksamheten. Unified Communications gör det också lättare att anpassa arbetsplatsen efter medarbetarnas individuella förhållanden, vilket också gör medarbetarna mer tillfreds med sin arbetsituation.

I vilka typer av branscher finns det störst potential för Unified Communications?

Nyttan är generellt störst i företag med många utspridda dotterbolag eller enheter och i företag med intensiva externa kontakter, till exempel kunder eller partners. Men kommunikation i realtid kommer att vara viktig i alla branscher, från sjukvård, tillverkande industri till tjänsteindustri. Unified Communications kommer också alltmer in och effektiviserar själva organisationerna, till exempel inom logistik, kundtjänst, eller forskning & utveckling inom läkemedelsindustrin.

Vari ligger de främsta utmaningarna för Unified Communications i framtiden?

Att ta steget från att betrakta Unified Communications-verktyg som något som sparar kostnader till något som genererar intäkter för affärsverksamheten. Problemet ligger i att många har svårt att föreställa sig en lösning som de själva inte har erfarenhet av. Tekniken finns alltså, men det handlar om att omsätta den till verklighet. En nyckel till detta är att i ett tidigt skede involvera de affärsansvariga, och betrakta Unified Communications som ett affärsverktyg, och inte enbart som en IT-lösning.

Hur tror du att företagskommunikationen i Sverige kommer att se ut om 5 år?

MSN-generationen, de unga idag, tar med sig sitt sätt att kommunicera till sina arbetsplatser. Mobilitet kommer att ta flera steg framåt. Handenheten blir ett kraftfullt verktyg. Ljud, bild och röst kommer att användas betydligt mer som kommunikationsverktyg i realtid. Röststyrning kommer alltmer.

FOTO: AVAYA



FOTO: IP-TELEFORUM.SE

Magnus Andersson, Marknadschef, Cisco Sverige

Vad anser du vara Unified Communications främsta styrka?

Organisationer som samarbetar effektivt har en överlägsen produktivitet utveckling och det är här Unified Communications spelar en avgörande roll. En modern Unified Communications-plattform ger dig ett samlat grepp om de olika kommunikationskanalerna – allt från röst, video och data oavsett var du befinner dig eller med vilken typ av enhet du arbetar med eller om du arbetar över mobilt eller fast nät.

I vilka typer av branscher finns det störst potential för Unified Communications?

Unified Communications adresserar ett antal kritiska områden, såsom förmågan för organisationer att kommunicera och samarbeta effektivt. Detta torde vara viktigt oavsett branschtillhörighet. Dock finns det ett antal exempel som kan lyftas fram – personalintensiva organisationer med hög rörlighet såsom konsult- och försäljningsorganisationer, organisationer med krav på hög (kund)tillgänglighet och projektbaserade organisationer med krav på stor flexibilitet och samarbetsstöd.

För offentlig sektor finns också flera intressanta möjligheter. Här kan sjukvården lyftas fram avseende behovet av att effektivt kunna hantera larm och nå specialistkompetens, vilket kan genomföras snabbare med en modern Unified Communications-lösning.

Vari ligger de främsta utmaningarna för Unified Communications i framtiden?

Målsättningen med att införa Unified Communications ska vara att utveckla och öka organisationens effektivitet. Utmaningen ligger i att fullt ut utnyttja möjligheterna som dessa nya kommunikationssystem möjliggör, och inte hållas tillbaka av vad traditionella leverantörer erbjuder. Det är viktigt att Unified Communications-lösningen bygger på öppna standarder och innehåller ett integrerat stöd för video.

Hur tror du att företagskommunikationen i Sverige kommer att se ut om 5 år?

Begreppet Workspace kommer att vara den naturliga modellen som möjliggör ett effektivt kommunikationsstöd oavsett plats eller terminal. Vi kommer att lägga mindre vikt vid vilket verktyg vi har framför oss och istället fokusera på att kunna nå alla – både människor och system. Bild kommer att vara fullt integrerat och anses vara ett krav för en effektiv kommunikation, det kommer att vara helt naturligt att kunna se varandra oavsett vilken form av möte man deltar i. Dessutom kommer den gröna utvecklingen innebära minskat resande, vilket ytterligare driver på integrationen av video.

Vi frågar...

Vi frågade tre experter hur de ser på Unified Communications, dess potential och vari de framtida utmaningarna ligger.

Dan Leach, Integrated Communications Services, IBM Svenska AB

Vad anser du vara Unified Communications främsta styrka?

Unified Communications and Collaboration lösningar gör det enklare för människor att söka information, få tag i människor och på det sättet öka möjligheterna till ökat samarbete, även i en global värld. Att öka antal slutförda samtal, förbättra spontanmöten, minska planerade internmöten, minska personers maillåda är några exempel på effekter vi märker att våra kunder strävar efter. Att minska vårt resande och ändra livsstil blir viktiga katalysatorer utifrån miljöaspekten, förutom kostnadsbesparingar och effektivitetshöjningar.

I vilka typer av branscher finns det störst potential för Unified Communications?

Idag ser vi en "kross" trend, dvs genom alla vertikaler där varje användare kan tillgodose sina önskemål. Som till exempel, en säljare som är mobil eller avancerade "contact centers".

Vari ligger de främsta utmaningarna för Unified Communications i framtiden?

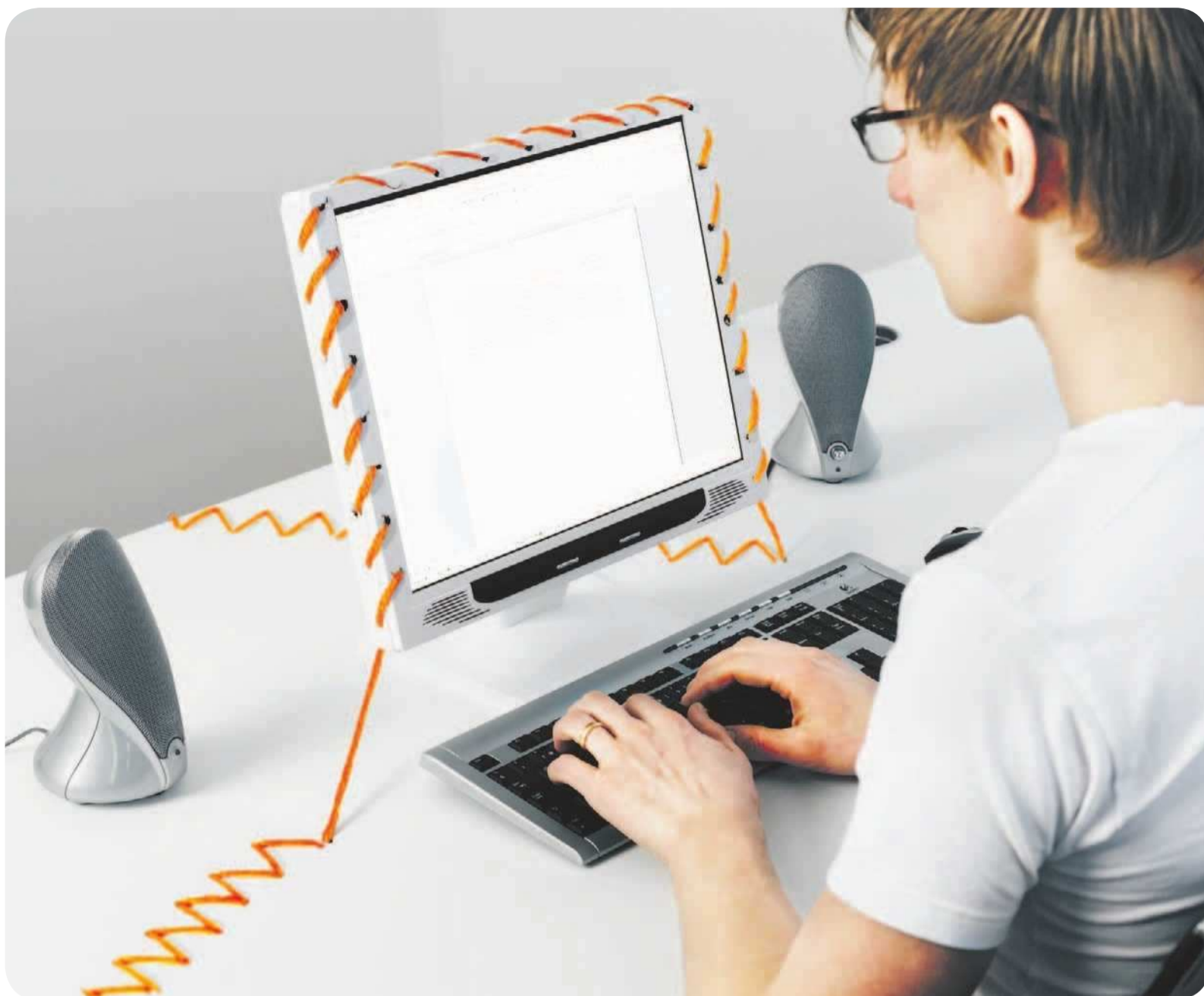
Vi märker hos våra kunder att det avgörande är att få till användarvänliga tjänster som är enkla att få igång och som i hög grad kan integreras på ett öppet sätt mellan olika leverantörer, utan att hamna i en återvändsgränd.

Hur tror du att företagskommunikationen i Sverige kommer att se ut om 5 år?

Ett samspel för användare att enklare få tag i rätt person genom rätt kommunikationsätt, oberoende plats. Samtidigt som vi ser en högre grad av affärsprocessintegrering samt att röst, "presence" och video kommer även integreras med olika web 2.0 och social networking miljöer, dvs vi går från en unified miljö till en än mer Collaborativ miljö.

FOTO: IBM





www.ppp-reklam.se

Vi snickrar IT-system också. Om det behövs.

Skapa snyggt, bygg smart och forma med exakt passform. Precios skapande konsulter har fingertoppskänslan för hur det perfekta IT-systemet ska formars. Med en palett fylld med Microsofts allra senaste och bäst anpassade verktyg kan vi få IT-produkter att utföra magiska konster.

Precio är det lilla börsnoterade företaget med dom stora musklerna. Vi är övertygade om att IT-Sverige behöver specialistkunskap på Microsoft-produkter. Det är också därför vi ligger i den absoluta framkanten när det gäller guldkantad kunskap om världens mest använda komponenter och verktyg. Vi tar dig gärna i handen och leder dig mot det exakta, perfekta systemet.

Ring 0771-44 00 80 om ditt IT-system behöver ny form.

Precio arbetar med att utveckla datasystem på konsultbasis. Vi är "Gold Certified Partner" till Microsoft. Precio har cirka 55 anställda och finns med kontor i Örebro, Eskilstuna och Stockholm. Bland våra kunder finns Securitas, IL Recycling, Lotteriinspektionen, FMV och Statens Energimyndighet. Precio i Örebro, Stockholm och Eskilstuna har gemensamt telefonnummer: 0771-44 00 80. www.precio.se

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner


PRECIO
Rätt analys. Exakt system.

Unified Communications - uppnås enkelt med Ascom IP-DECT

Ascom har vidareutvecklat de tillförlitliga DECT-systemen genom integration med VoIP. Med Ascom IP-DECT kan organisationer skapa en driftsäker och kostnadseffektiv trådlös UC-lösning.

Ascoms IP-DECT är kompatibel med traditionell Ascom/Ericsson-DECT vilket gör det möjligt för över en halv miljon användare i Sverige att behålla befintliga telefoner och basstationer. En övergång till IP-baserad UC innebär stora kostnadsbesparingar för verksamheten.

Ascom IP-DECT är fristående och kommunicerar med andra system via etablerade standardgränssnitt, vilket ger maximal frihet vid valet av plattform för fast telefoni. Systemet är en kraftfull bärare av såväl verksamhetskritiska meddelanden som larm. Befintliga säkerhets- och verksamhetssystem integreras via öppna gränssnitt. Ett brett utbud av handset, anpassade för alla arbetsmiljöer, ger användarna direkt tillgång till relevant information och person-säkerhet.

Bara ökad produktivitet klarar demografin

Ska vi behålla samma levnadsstandard år 2050 som 2005 måste varje person i arbetsför ålder höja sin effektivitet på arbetet 2,5 gånger. Det blir en effekt av den demografiska utvecklingen i Västeuropa med fler äldre och färre i arbetsför ålder. Ska levnadsstandarden fortsätta att öka i samma takt som idag krävs en effektivitetshöjning med fem gånger. Det visar en undersökning från Cisco.

TEXT: MIKAEL GIANUZZI

- Det är inte realistiskt att klara en sådan höjning utan att få hjälpmedel för att bli mer effektiva. Det som driver produktivitetshöjningen är de ökade samarbetsmöjligheterna som modern teknologi ger. Det säger Per Åkerstrand, försäljningschef på Cisco, Product Sales Specialists.

Han menar att den organisation som är bättre på att samarbeta också är den organisation som i 99 fall av 100 är mer effektiv än den organisation som inte prioriterar samarbete. En modern kommunikationsplattform som Unified Communications ger direkta resultat i mer träffsäker information, ökat samarbete och produktivitetshöjning.

Per Åkerstrand exemplifierar med hur Unified Communications effektiviserar sjukvården.

- När ett larm kommer från en hjärtpatient på ett sjukhus, går det ut generellt för att få tag på en hjärtläkare. Det larmet är svårt att rikta och göra med någon större intelligens. Finns det dessutom två läkare inne måste det synkas mellan dem vem som tar larmet. Det fungerar bevisligen idag men frågan är om det inte kan göras bättre, säger Per Åkerstrand.

Han pekar istället på möjligheten att läkaren direkt vid ankomsten till jobbet loggar på sin telefon eller sin PC och registrerar sig i katalogstrukturen över personalen på sjukhuset.

- Du är i tjänst och det syns i din personalprofil att du är hjärtläkare. Systemet håller reda på vilka hjärtläkare som är inne. När

nästa hjärtlarm går kan systemet rikta larmet direkt till dig - starkare och effektivare. Det är ett smart sätt att göra oss mer effektiva, säger Per Åkerstrand.

Det finns också stora effektivitetsvinster att göra för annan vårdpersonal genom bättre kommunikation. Sjuksköterskor tar larm från patienter inne på vårdssalar och rör sig långa sträckor varje dag. Med en modern kommunikationslösning kan larminformation läggas ut direkt till sjuksköterskor vilket öppnar upp för effektivare

hantering och prioritering. Dessutom ges möjlighet att direkt svara på larm genom att sätta upp samtal med patienterna och fråga vad de vill ha hjälp med. Är patienten törstig kan sjuksköterskan svara att okej jag kommer med vatten men du får vänta i tio minuter eftersom jag håller på med en patient med en mer akut åkomma.

- Därmed får sjuksköterskan på ett bättre och enklare sätt än i dag hjälp med att prioritera och kan vara mer effektiv i sitt arbete. Det handlar om att kunna höja produktiviteten och kvaliteten genom att öka arbetstiden som läggs hos patienten, säger Per Åkerstrand.

På företagsnivå kan modern kommunikation till exempel göra mötesstrukturen betydligt mer

effektiv. Här finns också en miljödimension eftersom behovet av att fysiskt transportera medarbetare kan minskas eftersom frågan om var den faktiska arbetsplatsen är placerad blir allt mindre relevant. Något som också ger en bättre balans mellan arbetsliv och fritid.

- Videostöd kommer att bli en allt viktigare del i hur vi bedriver samarbetet och video ska vara en integrerad del i Unified Communications. Vid en diskussion med bildstöd där vi ser varandra innebär det att 50-70 procent av vår kommunikation går via bild. Det handlar om kroppsspråk eller ansiktsuttryck som ger möten samma karaktär som ett faktiskt fysiskt möte, säger Per Åkerstrand.

Ett exempel är morgonmötet i London som tar en hel arbetsdag i anspråk liksom anbringat kostnader för flygbiljetter och hotell. Ett möte som skulle kunna klaras av på ett par timmar genom videostöd ger samtidigt mötesdeltagarna möjlighet att stanna kvar hemma på kontoret istället. Genom en modern kommunikationslösning blir det möjligt att inte bara att se varandra utan också titta på bilder gemensamt och samarbeta effektivt.

- Med modern teknologi som gör att det mötet är extremt nära ett fysiskt möte, vi ser varandra, har naturlig storlek på varandra och har en upplösning där vi kan se varandras ansiktsuttryck, blir det som om vi träffas. Skillnaden är att jag lagt ned kanske 1,5 timmar istället för 24 timmar på att mötet ska äga rum, säger Per Åkerstrand. ■



“ - Videostöd kommer att bli en allt viktigare del i hur vi bedriver samarbetet och video ska vara en integrerad del i Unified Communications.

ERICSSON ENTERPRISE MULTIMEDIA SERVER

Gränslös kommunikation - Ericssons nya SIP-baserade växelplattform

EMS är baserad på en öppen struktur, vilket innebär att den enkelt kan integreras i den befintliga infrastrukturen samt med en mängd olika applikationer och utrustning från andra tillverkare, exempelvis SIP-gateways och SIP-telefoner. I framtiden kommer den även att kunna integreras med IMS-baserade tjänster (IP Multimedia Subsystem) via tjänsteleverantören, vilket i sin tur leder till mobil effektivitet och produktivitet på en helt ny nivå.

En framtidssäker lösning



Arkitekturen innebär att du på säker väg kan börja använda ny spännande teknik. Det finns heller inga begränsningar som hindrar att framtida versioner av lösningen integreras med befintliga företagsapplikationer som Microsoft Live Communications Server, Microsoft Office Communications Server eller liknande. De kraftfulla FMC-funktionerna medför dessutom att mobila användare kan anslutas till lösningen och dra nytta av snabba samarbetsfunktioner.



Visuell kommunikation effektiviserar företagets processer.

FOTO: TANDBERG

Videomöten kortar ledtider i kommunikationen

Det är svårt att rekrytera de bästa medarbetarna. En felrekrytering är väldigt kostsam och tidskrävande. Med videokommunikation underlättas rekryteringsprocessen och ledtiderna förkortas. Fler personer kan intervjuas, jämföras och träffsäkerheten i rekryteringen ökar. Det är ett av de områden där videomöten används i allt högre utsträckning.

TEXT: MIKAEL GIANUZZI

– När vi söker personal får vi svar från hela landet. Första steget i vår rekryteringsprocess är att träffa fem-tio kandidater. Ofta sker dessa första intervjuer via video eftersom det är ett effektivt sätt att få en första känsla för kandidaternas kompetens och om de skulle passa in i vår företagskultur. Även i slutskedet används videomöten mycket, då huvudkandidaten får träffa flera blivande kollegor och högre chefer på nordisk och europeisk nivå. För oss ger detta anställningsförfarande mycket bra resultat. Det säger Andrés Portillo, Sverigechef på Tandberg.

Norska Tandberg är marknadsledande leverantör av produkter och tjänster för videokonferens vilket ofta är en bärande del i en modern kommunikationsplattform. Marknaden bedöms vara inne i en kraftig tillväxtfas.

– Det vi ser som den största drivkraften idag är behovet av ökad produktivitet. Det återkommer alla våra kunder till, oavsett om de är verksamma inom sjukvården, tillverkningssektorn, rätts-

väsandet eller finanssektor, säger Andrés Portillo.

För fem år sedan köpte kunderna videokonferensutrustning primärt för att spara in resekostnader. Idag är videokommunikation en kritisk affärsapplikation för att höja effektiviteten och korta ledtiderna. Det kan till exempel handla om att man snabbt behöver samla nyckelpersoner för att fatta ett beslut eller en informationsinsats till medarbetare i flera länder. Videomötet är också strategiskt viktigt verktyg när det gäller internutbildning.

– Allteftersom videomöten blir allt vanligare i organisationer ser vi en trend att de anställda även har videomöten från skrivbordet. Det handlar om att skapa tillgänglighet. Ett effektivt sätt att kommunicera är att låta personalen delta i olika projekt från pc:n på skrivbordet genom personliga kameror, säger Andrés Portillo.

Ett av de områden som växer snabbast för Tandberg är hälso- och sjukvården.

– Grundtanken är lika vård för

alla och det handlar om att patienten på en vårdcentral på en liten ort ska kunna få samma tillgång till specialistkompetens som en patient i en storstad genom att kunna ha videokontakt med specialistläkaren, säger Andrés Portillo.

Tillväxten är också stark inom bank- och finanssektorn. Där finns till exempel behov av direkt kontakt mellan kunder och rådgivare. Offentlig sektor har också visat stort intresse för mötesformen liksom många tillverkande företag.

– Bland våra kunder finns storföretag som AstraZeneca och Schenker men även mindre företag såsom Mediel med 30 anställda. Deras gemensamma nämnare är behovet av att arbeta effektivt i projekt även fast medarbetarna sitter vid olika kontor. Då är videomötet den mest effektiva kommunikationsformen, som komplement till det fysiska mötet, säger Andrés Portillo.

Han identifierar tre olika personligheter som gör att marknaden växer i flera parallella riktningar just nu.

– Vi har Internetgenerationen som nu växer upp och som redan är vana vid att kommunicera visuellt med webbkamera på fritiden. Sedan finns produktivitetens person som främst tänker på hur produktiviteten kan höjas genom effektiv kommunikation och redan har HD-upplösning på utrustningen i konferensrummet och på skrivbordet, säger han.

Den tredje personlighetstypen, som Andrés Portillo identifierar, finns inom topchefsegmentet och de möts i så kallade Telepresence-rum. Det är identiska rum oavsett om de finns i New York, Stockholm eller Shanghai. Likadana tavlor på väggarna och likadana bord syns på skärmen som i rummet vilket ger intrycket av att fysiskt befinna sig på samma plats som den andre konferensdeltagaren.

– På den här nivån spelar kostnaden för utrustningen en underordnad roll. Det viktigaste är att mötet blir så identiskt det fysiska mötet som möjligt, säger Andrés Portillo. ■

Det trådlösa nätet som bärare till alla tjänster i nätverket.

Med den nya draft WLAN standarden 802.11n så försvinner det sista frågetecknet till varför man skall använda trådlöst för alla typer av tillämpningar. Driftsäkerhet finns redan och nu även prestandan för applikationer som kräver hög bandbredd. Säkerheten gällande åtkomst till nätet är idag högre i trådlösa nät än på det tråddade nätverket. Data och telefoni idag kan samsas i nätverket med ex. kameraövervakning/passagekontrollsystem och system för att spåra personer eller fysisk utrustning ex. i sjukhus- eller industrimiljö. Undersökningar visar att redan idag så kan upp till 75% av företagens användare klara alla sina tillämpningar över ett trådlöst WLAN.

Network Services är en ledande nätverksintegratör som bland annat bygger trådlösa inom- och utomhusnätverk för företag och organisationer med höga krav på säkerhet, tillgänglighet och prestanda.

smartmeeting.net™

– videokonferenslösningen som IT-chefen älskar

Tjänsten smartmeeting.net gör införandet av videokonferens enkelt. Kunden erhåller en dedikerad förbindelse och den kompletta hårdvara som krävs för att kunna genomföra ett videomöte.

Bild och ljud avskiljs från datatrafik och transporteras i ett separat nätverk avsett för videokonferens. Genom att separera trafikslagen påverkas inte andra affärskritiska applikationer av ett eller flera pågående videomöten.

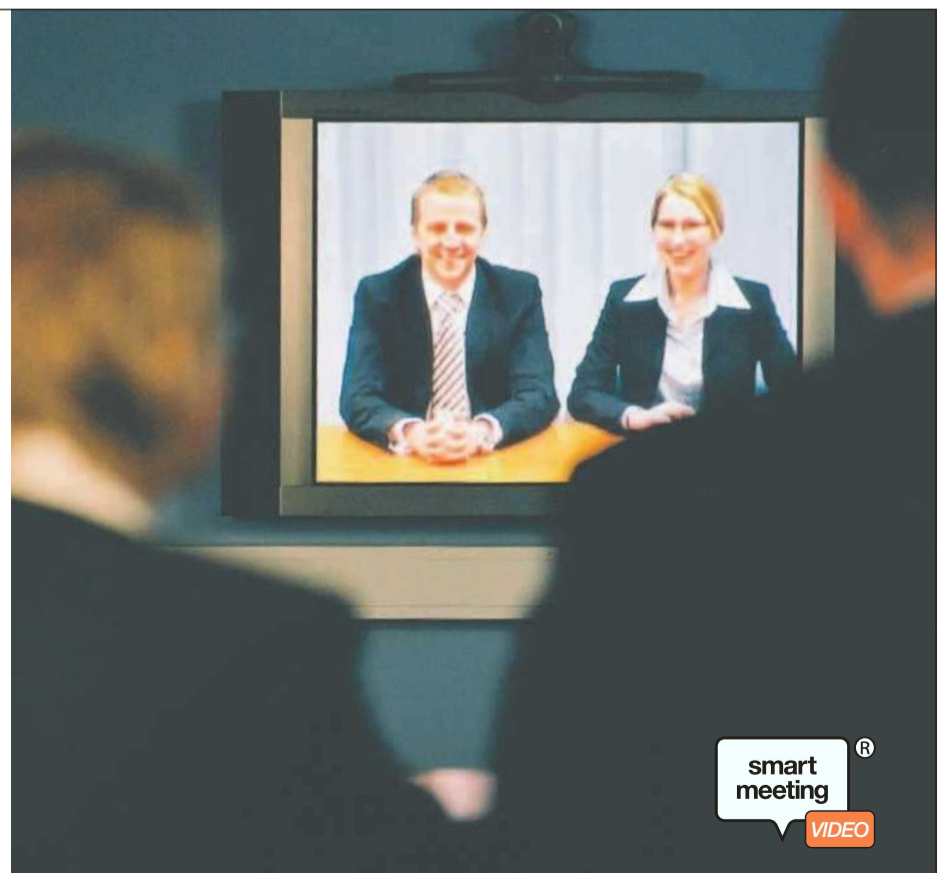
Via tilläggstjänster kan möten även ske med externa organisationer, oavsett om dessa använder ISDN eller Internet som bärare. Vid behov av flerpartsmöten sker dessa i s.k. mötesrum dit deltagarna kopplar upp sig.

 **TANDBERG**

STV är en leverantörsoberoende tjänsteleverantör inom visuell kommunikation och videokonferens.

08-568 441 00 | www.stv.se | info@stv.se

STV
VIDEO DATA



smart
meeting®
VIDEO

Hur vill du arbeta?

- ✓ På kontoret?
- ✓ Hemma?
- ✓ På resande fot?



Regus har lösningen!

Våra produkter och tjänster är tillräckligt flexibla för att underlätta för er, hur ni än väljer att arbeta. Hemifrån, på resande fot eller på kontoret:

- **Servade kontor:** Njut av ett flexibelt, kostnads-effektivt alternativ till ett konventionellt hyresavtal.
- **Virtuella kontor:** Förhöj din image; använd ett utav våra centers prestigefyllda adresser.
- **Mötesrum:** Bjud in dina klienter till fullt utrustade mötesrum, utbildningslokaler samt videokonferenser.
- **Business lounge:** Arbeta ikapp förlorad tid och svara på e-mail vid resor i någon utav våra 950 business lounge världen över.

Vi gör det enkelt!

Stockholm: Central - Stureplan - Frösundavik - Solna Strand

Göteborg: Gårda - Lilla Bommen

08 5052 1077
www.regus.se

**Regus**

Work without boundaries

950 center • 400 städer • 70 länder • Ett samtal