



# Det självklara valet

**Strängbetong valde en  
helhetslösning från Licencia**

## LDK 300 och LDK 100

LDK 300 och LDK 100 från LG är ett växelsystem, som utgör en idealisk plattform för alla typer av applikationer t ex datoriserade stödsystem, trådlös telefoni, ISDN samt IP-telefoni.

## Licencia CT Server

Licencia CT Server integrerar tele och data till en effektiv kommunikationsplattform, där användarens behov är i fokus. Information gällande hänvisning, samtalsköer och anknypningsstatus görs tillgänglig direkt för användaren genom klientapplikationer eller via Internet/Intranet. Licencia CT Server kan kopplas till ett telefonsystem och/eller användas tillsammans med företagets meddelandesystem, t ex Outlook, och fungerar då som ett meddelande- och hänvisningssystem.

## Licencia CT Attendant

Telefonistterminal som visar inkommande samtal och hänvisningar och ger telefonisten full kontroll över trafiken. Från CT Attendant skickar även telefonisten snabbt och enkelt "telefonlappar" via mail eller SMS.

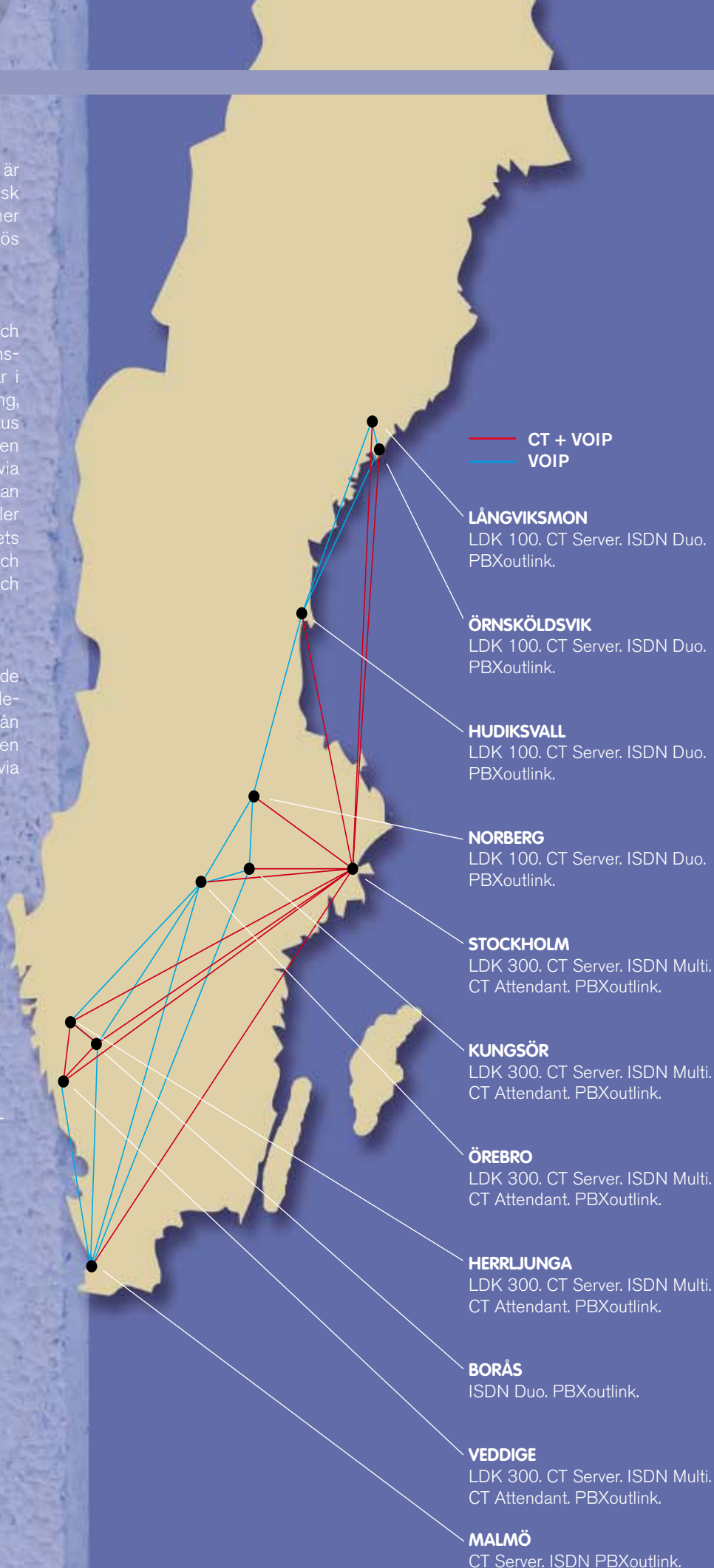
## PBXoutlink®

PBXoutlink är kopplingen mellan Microsoft® Outlook® och ditt telefonsystem. Den blir "ditt ansikte" mot telefonisten, som ser aktuella händelser och bokningar men även vad som händer i eftermiddag, i morgon, nästa vecka, när du har semester m.m.

## ISDN Multi / ISDN Duo

ISDN Multi / ISDN Duo är nätanslutningar för telefonväxlar och datakommunikation.

*MS Outlook är registrerat varumärke för Microsoft Corporation.*



# IP-telefoni – för sänkta kostnader och en förbättrad service.

*Strängbetong tillverkar betongelement till t ex bostadshus, parkeringshus och kontor. I Sverige finns företaget på 11 orter varav sju har produktion i fabrik. Antalet anställda uppgår till ca 1000 och omsättningen till 1,1 miljarder SEK. Strängbetongs svenska huvudkontor ligger i Nacka strax utanför Stockholm. Strängbetong ingår i Consoliskoncernen som har 4200 anställda och ett 50-tal produktionsanläggningar i 11 länder. Koncernen är en av Europas ledande tillverkare av betongelement med en årsomsättning på drygt 5 miljarder SEK.*

Strängbetong i Sverige har sin verksamhet utspridd över ett geografiskt område som sträcker sig från Malmö i söder till Långviksmon i norr. Orterna är förutom Malmö och Långviksmon också Veddige, Borås, Herrljunga, Örebro, Kungsör, Norberg, Nacka, Hudiksvall och Örnsköldsvik. Tre orter har enbart försäljning, en bara tillverkning, medan de övriga har både försäljning och tillverkning.

Tills för några år sedan var kommunikationen mellan de olika orterna näst intill undermålig. Företaget hade gammal teknik och gamla växlar och ingen växel var den andra lik. Därför var det inte konstigt att man inte kunde hjälpa varandra på de olika kontoren och fabrikena. Verksamheterna blev telefonimässigt mer eller mindre som isolerade öar utan kontakt sinsemellan. För att göra det bästa av den dåvarande situationen, och för att ge inringande kunder och egna anställda någorlunda god telefoniservice, så kopplade man vidare inkommande obesvarade samtal till den söktes mobiltelefon. Detta var en dyr och ineffektiv historia.

Eddie Hansson, drifts- och telefoniansvarig på Strängbetong, berättar att under ett års tid gjordes en stor inventering av företagets hela telekommunikationsbehov och analys av vilka förbättringar en radikal storstädning i växelparken skulle kunna innebära. Man reste runt i landet för att presentera idén med att byta till ett helt nytt telefonväxelsystem med IP-telefoni och man höll föredrag om hur integreringen skulle komma att fungera. Målet var dels att koppla ihop alla kontor med samma sorts växlar, det vill säga nätverksgruppera, och dels att uppfylla närbarhetskravet genom att använda bärbara telefoner. Dessutom ville man även tillgodose ett ergonomiskt önskemål genom att använda sig av hörsnäckor och headsets. Vikten av anträffbarhet klargjordes för alla anställda och man började utbilda sin personal i handhavandet av de nya växlar och telefonerna. Telefonerna består både av bärbara och stationära, men de bärbara överväger.

Genom att koppla ihop kontoren med varandra löste man också problematiken med att inkommande samtal till de olika orterna kunde riskera att bli bemötta av ett ändlöst tutande – inget svar. Som det fungerar nu så har Nackakontorets växel tillgång till samtliga anställdas Outlook-kalendrar. Om ett inkommande samtal mot förmodan inte blir besvarat av den uppringde, kopplas det automatiskt till huvudkontoret i Nacka via VOIP-nätet. Inga samtal missas således.

Eddie Hansson har, sedan den nya tekniken installerats, löpande utbildat grupper om 10-60 personer på Strängbetongs kontor och fabriker.

–Vi kan ha hur fin utrustning som helst, men om våra medarbetare inte kan använda den så är den inte mycket värd. LG:s och Licencias produkter är väldigt användarvänliga, och just därför är det viktigt att lära sig att utnyttja alla funktioner; ta emot och skicka meddelanden, hänvisa sig, lära sig sin kalender osv. Man måste förstå att telefonisten ser var du är, om du bara hjälper henne genom att använda tekniken på rätt sätt!

–Strängbetong är ett företag med anrika och gamla traditioner, men man är kanske inte alltid så förändringsbenägen. En förändring är på gång, men man får ta små steg i taget! Här finns mycket tid och pengar att tjäna för företaget, menar Eddie Hansson.

Stora besparingar kan göras genom att använda sig av IP-telefoni. På Strängbetong har man delvis infört och delvis förberett sig för att ha IP-telefoni över hela företaget. IP-telefoni innebär att man ringer via sitt eget datanät istället för det vanliga telenätet. Alla Strängbetongs kontor, förutom Malmö och Borås, är i dagsläget anslutna till varandra via VOIP-kort som de nya LG-växlarna är utrustade med. Detta innebär att kontoren som är sammanlänkade ringer kostnadsfritt mellan varandra genom att man slår ett fyrsiffrigt anknyningsnummer. Via förbindelsen är det även möjligt att skicka filer till varandra. På de kontor där det finns en PC-baserad telefonistapplikation kan telefonisten också välja om hon vill skicka meddelanden via Outlook eller via sms.



–Att ha ett eget "privat" nät för sin telekommunikation är ju en besparing i sig om man tänker på hur stor kostnaden för företagets interna telefoni är. En stor fördel med ett eget nät är att det blir färre mobilabonnemang och följaktligen färre mobilsamtal inom företaget. Man ringer internt på det privata nätet. Om man ställer investeringskostnaden för det nya växelsystemet mot den årliga totala besparingen på runt 600 000 SEK, så har vi räknat hem kostnaden på drygt tre år, menar Eddie Hansson och fortsätter:

–Det har tagit ungefär tre år att uppnå de utsatta målen. Vi har ett nytt IP/VPN-datanät; en alla-till-alla-kommunikation. Vi har bytt ut samtliga växlar och vi har likadana växlar överallt. Dessutom har vi ett smart och enkelt utbyggbart växelsystem som ger stor flexibilitet om vi växer. Våra telefonister och receptionister har goda hjälpmedel för att hålla ordning på alla anställda och ge bra service till våra kunder; t ex hänvisningssystemet via Outlook och CT Attendant, som visar inkommande samtal. På samtliga orter har vi digitala anknyningar och ett integrerat Dect-system för att personalen ska kunna vara rörlig. Servicegraden har ökat tack vare den förhöjda flexibiliteten, särskilt när man ser till det arbetssätt som råder i våra fabriker. Där rör sig personalen över stora ytor och i extrema miljöer. Ändå kan de vara tillgängliga. Avslutningsvis vill jag säga att vi är nöjda, såväl med leverantörer och återförsäljare som med den teknisksupport som vi fått.

## 24 framgångsrika år.

Licencia grundades 1980 och är generalagent för LG Electronics telekommunikationsprodukter i Sverige. Bolaget marknadsför och säljer idag telefonlösningar till företag, institutioner och organisationer. Även egenutvecklade programvaror för integrerad datorstödd telefoni och talsvarssystem ingår i produktportföljen. Samtliga produkter säljs via ett rikstäckande återförsäljarnät. Företaget har 40 anställda med kontor i Solna. Omsättningen 2003 var ca 50 miljoner kronor.

Licencia ligger idag i framkant av utvecklingen inom området tele- och affärskommunikation. Inom området telefonsystem kan vi idag erbjuda ett brett produktsortiment. I sortimentet ingår traditionella telefonväxlar, hybridväxlar samt rena IP-system. Allt för att kunna erbjuda just det system som passar just ditt företag och budget. Vår målsättning är att tillsammans med våra egenutvecklade programvaror erbjuda helhetslösningar samt säkra kvaliteten genom att ta ett totalansvar.

CT (Computer Telephony) är den senaste tekniken inom telekommunikation för att effektivisera ditt företags samtals- och informationsflöde. Enkelt uttryckt knyter man ihop växlar, telefoner, talsvarssystem och datorer till ett enda system.

CT-lösningarna innebär att du kan erbjuda dina kunder en snabbare och mer korrekt service. Personalens arbete underlättas och kundservicen förbättras. Effektiviseringen leder dessutom till kostnadsbesparingar.

Vinnaren fortsätter att vara den som kan föra in användaren i centrum av tekniken. Det gör att vi på Licencia fortsätter att tro på lätthanterlighet och en självklar förståelse för slutanvändarens användningssätt.

Din återförsäljare



Licencia telecom ab • Släggbacken 9 • 171 53 Solna  
Telefon 08-470 74 00 • Fax 08- 470 74 50  
[www.licencia.se](http://www.licencia.se)

Medlem i Svenska IT-Företagens Organisation och Svenskt Näringsliv