



Tre goda skäl

att välja en helhetslösning från Licencia

Tre goda skäl

Vi hoppas att vi med denna broschyr ska kunna visa hur våra helhetslösningar har påverkat tre olika företag och organisationer på ett positivt sätt.

När ditt företag är i behov av effektiva kommunikationslösningar är du hjärtligt välkommen att kontakta oss på Licencia telecom, eller någon av våra kunniga återförsäljare. Vi kan konsten att integrera data och telefoni i smarta och kostnadseffektiva helhetslösningar.

Kunden har:

- Digital LG Växel IPLDK 100
- 24 digitala systemanknytningar
- IP-telefoni
- 6 analoga anknötningar
- Dect system
- 2 CT Attendant
- CT Server
- PBXoutlink
- VOIB kort med 3 IP-telefoner utplacerade på hemarbetsplatser

”Den tid vi vinner på att hantera samtal och order direkt via tangentbord och headset med bara några få knapptryckningar gör att mycket tid frigörs. Den tiden använder vi till att ta emot fler samtal och förhoppningen är att det genererar fler order”.

CT-teknik och IP-lösningar i smart kombination

I natursköna Båstad har företaget Beslag Design AB både lager och kontor, och säljer via sina återförsäljare beslag och interiörprodukter som pryder många hem och offentliga miljöer. Åsa Persson är en av tre ordermottagare/växeltelofonister och arbetar i firman som har över 30 års erfarenhet på sitt område. För ungefär ett halvår sedan installerade Beslag Design en ny hybridväxel från LG-Nortel, IPLDK 100 med många bra applikationer och tre IP-anknytningar, vilket förbättrat arbetssituationen och effektiviteten avsevärt för såväl personalen i växeln, ordermottagningen samt för säljarna.

–Det fungerar väldigt bra nu, säger Åsa. Arbetet går så mycket snabbare när vi har bra hjälpmedel och vi slipper springa runt med gula post-it lappar till alla som får meddelanden. Den tid vi vinner på att hantera samtal och order direkt via tangentbord och headset med bara några få knapptryckningar gör att mycket tid frigörs. Den tiden använder vi till att ta emot fler samtal och förhoppningen är att det genererar fler order.

Åsa ger några exempel på vad hon tycker är bra med det nya systemet.

–Att kunna se alla inkommande samtal och hänvisningar på skärmen och kunna koppla direkt eller lämna meddelande direkt är väldigt smidigt. Att ha koll på missade samtal är bra, man kan ringa upp och ta reda på vad ärendet gällde. Samtalsloggen är en mycket bra funktion!

–Jag kan också se alla säljares kalendrar via min dator och PBXoutlink och vet då var de håller hus, om de är på kundmöte, semester eller kanske på lunch. Vi har också en funktion som heter Mobile Extension. Den innebär att säljarna, om de till exempel är på resande fot, kan få samtal från sin kontorstelefon omstyra till sin mobiltelefon utan att den som ringt in vet om det. Av våra säljare har tre också hemarbetsplatser med IP-anknytning, vilket betyder att de kan arbeta hemifrån men ha samma tillgänglighet till information, vara en integrerad del av systemet och få tillgång till alla de funktioner som kollegorna på kontoret har.

Att bara arbeta via tangentbordet, skärmen och headsetet är en stor fördel, menar Åsa.

–Innan man har provat och förstått hur bra det här nya systemet är, har man ingen aning om vilken stor förbättring det blivit mot förut, avslutar Åsa Persson.



Ren IP-lösning sänker kostnader och höjer servicenivå och effektivitet

Branäs vintersportanläggning, som ligger 44 mil från Stockholm och 39 mil från Göteborg och är Sveriges sydligaste skidanläggning med boende, ingår tillsammans med Kungsberget i Branäskoncernen. Branäs har blivit klassad som Sveriges fjärde bästa och sjätte största familjeskidanläggning och vann pris för Bästa Barnsemester 2007. Branäskoncernen omsätter ungefär 150 miljoner kronor per år och har cirka 315 anställda.

För att uppnå bästa möjliga kommunikation, både internt och externt, har företaget valt att övergå till en ren IP-telefoniplattform, iPECS från LG-Nortel, för sina två skidanläggningar, huvudkontoret i Karlstad och ett satellitkontor på Särö.

–Sammanfattningsvis kan man säga, menar Victor Orbay som är IT-ansvarig på Branäskoncernen, att det mest positiva med övergången till ren IP är en mycket bra funktionalitet, låg kostnad, både för inköp och drift, det är lätt och smidigt för alla att hantera utrustningen och administrationen är även den enkel och smidig.

–Funktionen Mobile Extension är väldigt smart och innebär, förutom koppling via växeln till och från mobilen, att mobilsamtalet också kan gå via växeln vilket reducerar kostnaderna radikalt för samtalen. Dessutom finns full CT-möjlighet. Även närheten till Dialect i Karlstad, vår lokala partner, och det gedigna engagemanget från huvudleverantören Licencia känns mycket bra och tryggt, menar Victor Orbay.

–Före installationen av iPECS hade vi en gammal växel och använde oss till stor del av mobiltelefonerna, vilket gjorde att vi hade mycket höga kostnader för vår telekommunikation. Vi bestämde oss för att byta till IP-telefoni förra året och installationen var helt klar i maj -07. Efter att ha tagit in offerter från fem-sex olika leverantörer fastnade vi för Licencia som kunde erbjuda precis det vi ville ha; en ren IP-lösning med de funktioner som vi eftersökte. De är också totalleverantör av både hårdvara och applikationer och deras prisbild var den avgörande bästa. Dessutom är de mycket seriösa, kompetenta och engagerade till skillnad från en del andra leverantörer, som kom hit utan vare sig papper eller penna och trodde att de redan hade rott affären i land för att de var stora och hade kända namn.

För Branäs del är flera av iPECS fördelar välkomna. Att sammankoppla sina geografiskt spridda anläggningar, huvudkontoret och satellitarbetsplatsen med varandra via iPECS och därmed använda samma infrastruktur för både tal och data gör att företagets samtalskostnader minskar avsevärt. Rent generellt kan upp till 72 kontor kopplas ihop och genom att använda företagets befintliga WAN-förbindelse kan man dela på gemensamma resurser och även använda sig av en gemensam telefonist för flera eller alla kontor. Systemets basfunktioner som "överflytt" och "vänta" görs självklart med en enda knapptryckning och en högkvalitativ intercomfunktion gör det möjligt för användarna att ha en snabb och effektiv kontakt sinsemellan. Det finns möjlighet att koppla samtal till röstbrevlåda, till andra användare och även identifiera den inringande innan man svarar. Det går också att hålla konferens med flera deltagare genom att använda en enda knapp. Snabbt och enkelt skickar man också korta meddelanden till sina kollegor. LCR (Least Cost Routing) görs automatiskt på utgående samtal för att välja den billigaste tariffen. Med integrerade röstfunktioner som automatiska röstmeddelanden och röstbrevlådor kan inkommande samtal besvaras och mötas av upp till 20 förinspelade meddelanden, och genom interaktiva menyer lotsas den inringande personen rätt.

–På Branäs är vi helt beroende av en absolut fungerande och säker telekommunikation och allra helst under perioden december till april, säger Victor Orbay.

Det är under den tiden det är högtryck för bokningarna och som mest tar telefonisterna emot ca 300 samtal per dag. Med alla bra funktioner som LG-Nortels IP-plattform iPECS har, kan dessa samtal bli väl omhändertagna och besvarade och bli reella bokningar och följaktligen en betydande del av företagets framgång.



“Vi fastnade för Licencia som kunde erbjuda precis det vi ville ha; en ren IP-lösning med de funktioner som vi eftersökte, de är totalleverantör av både hårdvara och applikationer och deras prisbild var den avgörande bästa”.

Kunden har:

- IP-System iPECS
- 60 linjer
- 50 IP-anknytningar
- 3 CT Attendant
- CT Server
- SMS Modul
- ACD Modul
- PBXoutlink
- Mobile Extension

Raffinerad teknik gör tillgängligheten obegränsad

Företagsuniversitetet AB som startades 1982, är ett av Sveriges största utbildningsföretag och ägs av stiftelsen Kursverksamheten vid Stockholms Universitet. Varje år bevistas företagets 600 kurser och konferenser av ca 8000 deltagare som kommer från företag, myndigheter och organisationer över hela landet. Företagsuniversitetet erbjuder öppna intensivkurser i bland annat att skriva, informera och presentera, marknadsföring och försäljning, juridik, ledarutveckling, ekonomi, IT samt service och säkerhet.

Företagsuniversitetets Stockholmskontor som ligger i Globen City har 35 anställda. Företaget har telefonintensiva kontakter med både kunder, anställda och lärare, vilket ställer höga krav på såväl växelsystem som applikationer. Carleric Thapper, som är IT-chef, har jobbat på Företagsuniversitetet i 20 år och berättar att de senaste 17 åren har man varit en trogen kund hos Licencia telecom AB som är generalagent för LG-Nortels telefonväxlar och även utvecklar mjukvaran som kopplas till dessa.

–Samarbetet med Licencia har alltid fungerat mycket bra. De tar fram smarta och enkla telekommunikationslösningar och erbjuder fortlöpan utbildning och support.

När Globen City stod klart var det inne och ganska speciellt att ha sitt företag här. Televerket Stockholm erbjöd hyresgästerna andelar i ett för tiden och enligt egen utsago, toppmodernt telekommunikationssystem med kontorsväxlar och nät för telefon och dataöverföring.

–När vi tittade igenom kostnaderna för att köpa en andel, insåg vi att det hela skulle bli enormt dyrt, så vi började titta på alternativa lösningar, säger Carleric Thapper, och fortsätter:

–Det här var 1990 och vi knöt då vår första kontakt med Goldstar, nuvarande LG, och Licencia telecom. Kostnaden för LG-växeln uppgick till en bråkdel av kostnaden för en andel i Telias växel, och redan då låg Licencias och LG:s produkter långt fram i utvecklingen rent funktionsmässigt. Enkelheten i handhavandet var framträdande redan då. Valet av Licencia och LG som leverantör var inte svårt.

I mitten av 90-talet var det så dags för en uppgradering av systemet igen. Företaget installerade en ny digital LG-växel med bland annat ISDN-linjer och direktval.

Nu har det åter gått ett antal år och i samband med renoveringen av Företagsuniversitetets lokaler och utökningen med ytterligare ett våningsplan, var det dags igen för en rejäl uppgradering av växelsystemet.

–Och vi fortsätter så klart med samma samarbetspartners; LG och Licencia, säger Carleric Thapper. Vi har idag ett system med 30 ISDN-linjer kombinerat med IP-telefoni, vilket innebär enorma fördelar om man har kontor på flera platser, men även om man som vi har en del hemarbetsplatser. När jag arbetar hemifrån har jag en speciell IP-telefon som jag kopplar in på företagets växel via mitt bredband och Internet. Det innebär alltså att trots att jag befinner mig hemma, så får jag tillgång till alla de funktioner som jag skulle ha fått på kontoret. Jag kan se övriga anknötningar, vilka som är upptagna eller hänvisade och ta emot samtal. Telefonisten i vår reception och även mina kollegor, kan se mig på sin skärm via hänvisningarna i min Outlook-kalender.

Kunden har:

- Digital LG Växel IPLDK 300
- 30 ISDN-linjer
- IP-telefoni
- 3 CT Attendant
- PBXoutlink
- 30 CT Dialer
- SMS Modul
- 30 SMS Clients
- VOIB kort med IP anknötningar som hemarbetsplatser

–Förutom den smarta IP-telefonin, fortsätter Carleric, så har vi köpt tre CT Attendant som hanterar all telefontrafik och som även har möjlighet att se kollegornas kalenderhänvisning via PBXoutlink-modulen. På klientdatorerna har vi installerat 30 CT Dialers som identifierar inkommande samtals telefonnummer och som dessutom har möjlighet att leta reda på rätt kundkort i en extern databas. Via dessa kundkort kan man även ringa ut. Dessutom ingår 30 SMS-klienter, en SMS-modul och PBXstatistix i installationen.

–Med CT Dialer och en SMS-klient i din lokala maskin kan du "ringa" och skicka SMS med datorn, säger Carleric. Du kanske surfar på en intressant webbsida och vill ha ytterligare information per telefon eller kontakt med en speciell person. Med CT Dialern markerar du bara telefonnumret och först när du hör kopplingston och någon svarar behöver du lyfta din telefonlur.

–I vår målsättning att ge bättre service till våra kunder ingår att vi ska vara nära och nåbara, för att på bästa sätt hjälpa våra kunder att få tag i den person eller den information de söker. Vår nya växel och alla nya applikationer och moduler är naturligtvis ett kraftfullt verktyg i vår strävan att uppfylla det målet, säger Carleric Thapper.



"IP-telefoni för med sig enorma fördelar om man har kontor på flera platser, men även om man som vi, har en del hemarbetsplatser. När jag jobbar hemifrån kan jag se kollegornas anknötningar, vilka som är upptagna eller hänvisade och ta emot samtal precis som om jag satt på kontoret."

Licencia CT - datortelefoni

Produktfakta

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 anknjtningsstatus görs tillgänglig direkt till 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 Client

Licencia CT Client förenklar ditt samtals- och informationsflöde och knyter enkelt ihop telefonen och datorn till ett avancerat verktyg som både underlättar arbetet för den enskilde medarbetaren och ökar effektiviteten och servicegraden i ditt företag. Du kan ringa direkt från ditt administrations- och säljstödsprogram genom att markera kundkortets telefonnummer. Lika smart och enkelt är det när du blir uppringd; den uppringandes telefonnummer identifieras automatiskt och rätt kundkort kommer upp på din bildskärm.

Licencia CT Dialer

Identifierar inkommande samtals telefonnummer och letar reda på rätt kundkort i en extern databas i ett säljstödsprogram. Det går också att ringa ut genom att klicka på kundkorten.

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.

Lotuslink®

Lotuslink är kopplingen mellan Lotus Notes och ditt telefonsystem. Din kalender fungerar faktiskt mer än som en kalender. Den blir "ditt ansikte" mot telefonisten, som nu ser aktuella händelser och bokningar men även vad som händer i eftermiddag, i morgon, nästa vecka, när du har semester m.m.

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.

PBXstatistix®

Lagrar och bearbetar data om all teletrafik som passerar växeln. Informationen kan analyseras både i detalj och i sin helhet. Informationen kan därefter användas för debitering internt/externt eller som beslutsunderlag för bättre personalplanering m.m.

Licencia SMS Sender

Genom Licencia SMS Sender kan du snabbt och enkelt skicka SMS via din dator. Du besparar dig allt krångligt knappande på din mobiltelefon genom att du skriver ditt meddelande direkt på tangentbordet. På några sekunder har mottagaren fått meddelandet i sin mobiltelefon. Samtliga personer på företaget skickar SMS via ett gemensamt GSM-modem. Med SMS har du möjlighet att nå alla på företaget var dom än befinner sig. Snabbt och effektivt!

27 framgångsrika år

Licencia föddes 1980 som ett utvecklingsbolag. Efter att först ha jobbat med agenturer för telefonsvarare och andra enklare telekomprodukter fick företaget en rejäl skjuts när växelmonopolet upphörde 1988. Licencia hade då lyckats få den svenska agenturen för koreanska LG (dåvarande GoldStar) och kunde därmed erbjuda ett otroligt konkurrenskraftigt alternativ. LG-agenturen blev alltså basen i verksamheten, men i grunden hade Licencia också ett gediget telekommunikationskunnande.

Vi bestämde oss för att utnyttja det till att förädla befintliga produkter samt att utveckla egna tilläggsprodukter. 1992 kunde vi lansera vårt egenutvecklade talsvarssystem PBXvoice. 1995 tog vi första steget på vägen till fullt utbyggd datortelefoni, det vill säga specialiserade databaserade system för att samtidigt hantera telefoni och data via tangentbord och skärm. Detta är idag, tillsammans med talsvar ett eget produktområde, datorstödd telefoni (CT). Det sker även en kontinuerlig utveckling av dagens traditionella telefonsystem till IP-telefoni, där fokus är enkelhet och användarvänliga tjänster.

Grundkonceptet håller lika bra idag

Vinnaren fortsätter att vara den som kan föra in användaren i centrum av tekniken. Det gör att vi på Licencia fortsätter att tro starkt på vårt grundkoncept: Lätthanterlighet och självklar förståelse för slutanvändarens användningssätt. En av våra viktigaste uppgifter är att säkerställa alla interna processer och balansera entreprenörsandan med det litet större företags behov av fastare strukturer. Kompetensutvecklingen fortsätter kontinuerligt både externt för våra återförsäljare och internt för våra duktiga medarbetare. Med dessa människor, en konkurrenskraftig produktportfölj och en stark finansiell ställning känner vi oss mycket väl rustade för att möta framtiden på ett framgångsrikt sätt.

LG-Nortel är ett joint venture företag mellan LG Electronics, Koreas marknadsledande telekommunikationsleverantör, och Nortel Networks, Canadas marknadsledande leverantör av telekommunikation. LG-Nortel bildades i november 2005.

Din återförsäljare



Licencia telecom ab • Släggbacken 9 • 171 53 Solna
Telefon 08-470 74 00 • Fax 08- 470 74 50
www.licencia.se

Generalagent för LG-Nortel i Sverige och Baltikum.
Medlem i Svenska IT-Företagens Organisation och Svenskt Näringsliv.