

Case Study



Nilfisk-Advance reducerer omkostninger og fremmer teamwork med managed UC-service

“Siemens Enterprise Communications projektledelsesforslag skilte sig ud fra konkurrenternes. De havde kapacitet til at håndtere udrulningen, give værdi for pengene og den mest troværdige projektledelsesstrategi.”

Steen Andersen, IT-direktør, Nilfisk-Advance

Resumé

Nilfisk-Advance, Danmark, er en af pionererne inden for professionelt rengøringsudstyr til industrien og rengøringsselskaber. Koncernen har, med aktiviteter på 43 meget konkurrenceprægede markeder i hele verden, et stærkt “grønt” engagement, som medlem af Carbon Disclosure Project om rapportering af kulstofemissioner.

Opgaven

Nilfisk-Advance ønskede at fremme effektivitet på virksomhedsniveau, at reducere rejser og fremme smartere teamwork på tværs af sine globale aktiviteter uden at blive trukket ind i komplekse ICT-/kommunikationsinvesteringer og service management-forpligtelser i mange lande.

Løsningen

Virksomheden valgte en Unified Communication (UC) fra Siemens Enterprise Communications. Den leverer en avanceret kommunikation for Nilfisk-Advance via en managed service aftale, som sikrer at koncernen ikke er ved at blive trukket ind i store kapitalinvesteringer, og på langt sigt de integrations- og vedligeholdelsesspørgsmål, som er forbundet med dem.

Fordelene

- Avanceret kommunikation
- One-voice numre og bedre team-samarbejde
- Hurtigere globalt teamwork og enklere projektudvikling
- Billigere opkald mellem regionale virksomheds beliggenheder
- Central styring og afvikling af tjenester håndteret via en styret serviceaftale: reduceret driftsmæssig kompleksitet via en globalt konsekvent SLA, nedsatte serviceomkostninger og et enkelt kontaktpunkt til multileverandørstyring
- Systemændring og hele programmet finansieret via driften og ikke kapitaludgifter

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens-enterprise.dk

SIEMENS

Om Nilfisk-Advance

Nilfisk-Advance blev grundlagt i Danmark i 1906 og er (sammen med Hoover i USA) en af pionererne inden for rengøringsmaskiner til hjemmebrug. I dag fremstiller virksomheden en portefølje af højkvalitets rengøringsløsninger til industrien og den professionelle rengøringssektor. Porteføljen omfatter en bred vifte af fejmaskiner til veje, gulvrengøringsmaskiner, støvsugere og højtryksrensere.

Opgaven

Efter årtier med vækst blev virksomheden en del af ingeniørvirksomheden NKT Group i 1989. Med aktiviteter i 43 lande og en global arbejdsstyrke på 5.000 havde virksomheden fastholdt interne telekommunikationssystemer. Men den ønskede at forbedre disse funktioner og samtidig nedsætte driftsomkostningerne.

Topledelsen i Nilfisk-Advance og dens ICT-division under ledelse af Steen Andersen vidste, at der var plads til strategiske ændringer. På baggrund af virksomheds-overtagelser havde Nilfisk-Advances landeteams flere forskellige og forældede telekommunikationssystemer. Som IT-direktør Steen Andersen udtrykker det: "Vi havde en blanding af Alcatel, Nortel, Avaya, Siemens og andre fra forskellige tidsaldre. Der blev ikke etableret noget program for oprettelse af en fuldt centraliseret kommunikationsinfrastruktur før i 2009."

Som en del af den strategiske planlægning, der omfattede nedsættelse af rejseomkostninger, besluttede Nilfisk-Advance sig til at outsource eksisterende ITK- og telefoniløsninger med henblik på at opnå en integreret og avanceret kommunikationsplatform. Steen Andersen, Nilfisk-Advance, forklarer: "Vi ønskede en enklere og billigere måde at køre tingene på globalt og lokalt, og samtidig reducere PBX- og kommunikationsomkostninger. Besparelser opnået i forbindelse med de nye telekommunikationssystemer på hovedkontorer ville kunne dække næsten 50 procent af den globale udrulning."

Virksomheden undersøgte outsourcing med managed telefonitjenester som udgangspunkt for mere langsigtet udvikling, som f.eks. grænseoverskridende teamsamarbejder. Efter vurdering af leverandører var Nilfisk-Advances IT-team overbevist om, at Siemens Enterprise Communications og deres OpenScape UC-plattform leverede de afgørende driftsmæssige fordele de ønskede, herunder gateways, call center-funktioner, hurtigere håndtering af samtaler, mere fleksible konferencer, virtuelle præsentationsmuligheder og mobil integration.

Nilfisk-Advance ønskede at fremme en ny kommunikationsstrategi og et nyt system til at opfylde virksomhedens kernemålsætning: Nedsættelse af rejseomkostninger. I årsrapporten for 2009 havde virksomheden anført samlede rejseomkostninger på DKK 61 mio. Den tilkendegav også hensigten om at reducere disse udgifter og samtidig fremme smartere former for arbejdspraksis.

Steen Andersen, Nilfisk-Advance, forklarer koncernens holdning: "Telefoni var ikke vores kernekompetence, så vi ønskede ikke at foretage stortilede investeringer i infrastruktur. Vi havde behov for den rigtige partner til udformning, styring og udrulning af et nyt system i hvert land og derefter centralisering af tingene for os. Vi er en traditionel industrivirksomhed – vi kører med lave avancer."

Skræddersyet løsning

Siemens Enterprise Communications opfylder Nilfisk-Advances behov i form af en styret serviceaftale med henblik på en fuldt centraliseret UC-løsning baseret på:

- OpenScape Voice til 2500 brugere
- OpenScape Unified Communications til 1500 pladser
- OpenScape Mobile User til 1500 brugere
- OpenScape Contact Centre på en række steder inkl. Danmark, USA, Kina, Tyskland og UK

Aftalen omfatter tre elementer:

- En trinvis, driftsomkostningsbaseret tilstandsændring, inkl. planlagt tilstandsændring, der udnytter Siemens Enterprise Communications' globale integrationseksperter
- Centraliseret styring af en konsolideret serviceniveauaftale (SLA) og et enkelt kontaktpunkt
- Multileverandørkonsolidering

Takket være aftalen er Nilfisk-Advance i stand til at koncentrere sig om forretningsmæssige prioriteter, samtidig med at Siemens Enterprise Communications teams styrer den trinvise tilstandsændring af Nilfisk-Advances forældede netværk til IP-baseret 'åben kommunikation'. Deres eksperter påtager sig ansvaret for at integrere Nilfisk-Advances eksisterende multileverandør- og multiteknologimiljøer, herunder blandede (TDM- og IP-) teknologiinfrastrukturer. Siemens Enterprise Communications kan inddrage partnere med ekspertstatus til at understøtte finansiering af aktiver, der sikrer, at Nilfisk kan kontrollere 'hvor meget', der flyttes fra Capex til Opex - samtidig med at programmet tilpasses koncernens regnskabsmodeller.



Siemens Enterprise Communications trækker på resultater inden for multileverandørtjenester – de har 2.000 certificeringer på andet leverandørudstyr – med henblik på at forsyne Nilfisk-Advance med en enkelt SLA. Det medfører centraliseret projektstyring, inkl. styring af Nilfisk-Advances multileverandørmiljøer på verdensplan. Enkeltaften betyder også, at alle fjerntcentre inden for Siemens Enterprise Communications' globale infrastruktur kører med ITIL-baserede processer, som sikrer ensartede serviceniveauer, beskrivelser, forbedrede eskaleringer og hurtigere løsningstider.

Programmets elementer omfatter gateways, PC softphones med softwareintegration og fastnettelefoner, kontaktcentre, receptionskontorer, mobile klienter og projektimplementering og afprøvning. Siemens Enterprise Communications implementerede også HD-video til hovedcentrene uden for den centralt styrede serviceaftale.

Trinvist program

Siemens Enterprise Communications leverer løsningen i et trinvist program, som efter tidsplanen bliver færdiggjort i efteråret 2011. Trin 1 – planlagt afsluttet ved udgangen af 2010 – har allerede dækket Nilfisk-Advances centrale produktionsfaciliteter - Danmark, USA, Kina, Italien og Ungarn. Trin to i 2011 inddrager yderligere 19 steder i den nye kommunikationsplatform.

Central styring med lokal funktionalitet

Nilfisk-Advances nye globale telefoni-tjeneste er en løsning på virksomhedsniveau - smartere arbejds gange med henblik på nedsat rejseaktivitet. For at opretholde den nødvendige kontrol udvikler Nilfisk-Advances virksomhedsteam, som er placeret i koncernhovedsædet i Brøndby, hver enkelt lokal forretningscase og specifikationer. IT-teamet arbejder derefter sammen med Siemens Enterprise Communications for at matche disse behov med lokale telefonsystemer og styre implementeringen.

Nilfisk-Advances IKT realiserer ledelsens vision via en projektplan med syv elementer. Disse omfatter medarbejderuddannelse og oplæring af Nilfisk-Advances landestab – en opgave, der ofte ikke bliver gennemført i tilstrækkelig omfang i kommunikationsprogrammer.



Programmelementer:

- Kommunikationsplan – hvordan Nilfisk-Advances teams skal implementere og bruge UC
- Netværks-QoS (quality of service)
- WAN-opgradering
- Træning og uddannelse
- Audit og forberedelse på stedet
- Teknisk plan: Siemens Enterprise Communications projekt
- Daglig drift og procedurer til styring af alt arbejde

Via regelmæssige gennemgange sammen med Nilfisk-Advances projekt-teams har Siemens Enterprise Communications været i stand til at styre og benchmarke et komplekst integrationsprogram omfattende mange lokationer.

Implementeringsudfordringer

Ethvert globalt telekommunikationsprojekt medfører udfordringer. Opsporing af aktiver er kompleks, og der er altid variationer i de oplysninger, der leveres af leverandører. Et tilbagevendende problem var forskellene mellem nationale netværksstandarder. Siemens Enterprise Communications har på en kompetent måde evalueret hver lokalitets hardware- og softwareaktiver. De foretog også en nøje vurdering af lokale netværk for at fastslå det nødvendige udstyr. Steen Andersen, Nilfisk-Advance, kommenterer: "Siemens Enterprise Communications leverede alle pladserne, og de lagde også et stort arbejde i at vurdere de lokale leverandørers oplysninger. Vi fik bedre oplysninger om hver udrulning på grund af deres engagement."

Styring af forholdet

Med henblik på fastsættelse af de driftsmæssige parametre for styring af virksomhedernes forhold startede Steen Andersens IT-team programmet med et besøg hos Siemens Enterprise Communications' supportcenter i Sofia for at præsentere Nilfisk-Advances målsætninger. Siemens Enterprise Communications har fortsat med at investere ressourcer i at sikre et samarbejde mellem sine støtte- og udviklingscentre.

Det igangværende arbejde styres af Nilfisk-Advance i form af møder hver anden måned i deres projektstyregruppe, og regelmæssige møder ansigt til ansigt med projektlederen og Siemens Enterprise Communications' serviceleveranceteam under ledelse af Heinz-Peter Machata. Alle disse møder understøttes af ugentlige konferencsamtaler. Procedurer for projektledelse og eskalering er blevet tilpasset undervejs. Steen Andersen udtaler: "Implementeringen er generelt set forløbet godt. Det har været en udrulning uden problemer. Det, at telefonerne fungerer,

som de skal, har været det centrale i alle sammenhænge."

Fordelene

Siemens Enterprise Communications levering af UC som en styret tjeneste til Nilfisk-Advance har medført omkostnings- og i stigende grad samarbejdsfordele.

Den nye platform kører på en blanding af VPN-linjer og MPLS (Multiprotocol Label Switching) - MPLS er hovedsageligt til rådighed for regionale linjer og til steder med videokonferencer i HD. De komplekse tekniske udfordringer har medført, at integrationsteamet har udviklet et fast koncept for WAN- og LAN-opgraderinger, efterhånden som hvert nyt land sluttes til tjenesten.

Nilfisk-Advances landeteams har 'et-nummer' stemmeegenskaber, såvel som integrerede messaging- og chatfaciliteter. Koncernen nyder også godt af billigere stemmeopkald og mere pålidelig datakommunikation mellem Nord- og Sydamerika, Asien og Europa. Disse fremskridt giver et dagligt bidrag til koncernens mål om en 12 procent nedsættelse i rejseomkostninger for 2009-2011 fastsat af Nilfisk-Advances adm. direktør, Jørgen Jensen, i koncernens årsrapport for 2009.

De globale operationer nyder også fordel af smartere arbejdsgange. Nilfisk-Advance har nu 12 videokonferencerum med specialudstyr i mange lande, inkl. Danmark, USA, Kina, Italien og Ungarn, og dette gør at topledere og projekt-teams ikke har så stort behov for at rejse.

Men det er det nye kommunikationssystemets forøgelse af det globale teamwork, som har imponeret Steen Andersen mest: "De nye centre har forbedret samarbejdet mellem teams, især med tilføjelse af HD-video på vores vigtigste lokationer på verdensplan. Det overraskede os, at den oprindelige hovedmålsætning med nedsættelse af rejseomkostninger også har medført markant forbedring af det interregionale samarbejde. Vores topledelse har konstateret, at fælles projekter nu afvikles meget hurtigere."

Fremtiden

UC-programmet skrider fremad under Nilfisk-Advances centrale styring og Siemens Enterprise Communications projektledelse. Nilfisk-Advance skal kun beskæftige sig med en ekspertleverandør og en SLA, så der er en meget mere effektiv styring sammenlignet med at skulle beskæftige sig med multiteknologi- og multileverandørmiljøer, såvel som TDM- og IP-miljøer.

Siemens Enterprise Communications og Nilfisk-Advance har investeret et stort arbejde og mange ressourcer i at skabe fremdrift i UC-programmet. Regelmæssig kompetencetræning for medarbejdere og oplæringsmøder styres af implementeringens kommunikationselement. Endvidere har Nilfisk-Advance udsendt sin egen interne vejledning benævnt "How to use" til medarbejdere og har investeret i e-læringsmoduler.

Steen Andersen forklarer: "Vi har konstateret, at forskellige aldersgrupper blandt medarbejderne har forskellige forventninger. For medarbejdere i generation Y er telefonen blot endnu en form for samlet kommunikationssoftware. Men vi skal uddanne ældre brugere i systemets egenskaber som f.eks. opmuntring til dem om at bruge webmøder og chatfunktioner. Mulighederne er imponerende."



"Den virkelige ændring indtræffer, når brugerne forstår de reelle muligheder i samlet kommunikation. Forskellige aldersgrupper blandt medarbejderne har forskellige forventninger."

Steen Andersen
IT-direktør
Nilfisk-Advance



Siemens Enterprise Communications er en førende leverandør af end-to-end virksomheds-kommunikation, inkl. stemmeløsninger, netværksinfrastruktur og sikkerhedsløsninger, der bruger åbne standardbaserede arkitekturer til at samle kommunikations- og forretningsapplikationer i et glidende samarbejde. Denne prisbelønnede "Open Communications"-tilgang gør det muligt for organisationer at forbedre produktiviteten og reducere omkostningerne gennem let implementerbare løsninger, der fungerer i eksisterende IT-miljøer og resulterer i driftsmæssig effektivitet. Det er grundlaget for virksomhedens OpenPath®-engagement, der giver kunderne mulighed for at mindske risici og omkostninger ved effektiv indførelse af samlet kommunikation. Siemens Enterprise Communications, der ejes i fællesskab af The Gores Group og Siemens AG, omfatter Siemens Enterprise Communications, Cycos og Enterasys Networks.

Få flere oplysninger om Siemens Enterprise Communications eller Enterasys ved at besøge www.siemens-enterprise.com
Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG er en varemærkelicenshaver tilhørende Siemens AG

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens-enterprise.dk

SIEMENS

Oplysningerne i denne brochure indeholder kun generelle beskrivelser eller ydelsesegenskaber, der i tilfælde af faktisk brug ikke altid forholder sig som beskrevet, eller som kan ændre sig som følge af videreudvikling af produkterne. Der eksisterer kun en forpligtelse til at levere de respektive egenskaber, hvis det udtrykkeligt er aftalt i kontraktvilkårene. Tilgængelighed og tekniske specifikationer kan ændres uden varsel. OpenScape, OpenStage og HiPath er registrerede varemærker tilhørende Siemens Enterprise Communications GmbH & Co KG. Alle andre firma-, brand-, produkt- og servicenavne er varemærker eller registrerede varemærker tilhørende deres respektive ejere.