

IP-kommunikation hjälper små företag verka globalt.

Att kunna kommunicera obehindrat med sina arbetskamrater är en förutsättning för trivsel och effektivitet på arbetsplatsen. För ett litet företag som Kominox låg utmaningen i att få sina tolv medarbetare, som idag arbetar på tre olika kontor i lika många länder, att känna sig som ett gemensamt företag. Lösningen heter Cisco Unified Communication.

Från sina tre kontor i Göteborg, Oslo och Tallinn säljer Kominox olika typer av rostfritt stål till kunder i Skandinavien, Baltikum, Ryssland och Östeuropa. Produkterna består främst av dekorror, processror, stång samt plåt och band.

– Våra dekorror används bland annat i pulpits på många fritidsbåtar som tillverkas i Norden, berättar företagets VD och huvudägare Anders Nilson.

Sedan 2002 är Kominox partner till det taiwanesiska företaget Yeun Chyang, som är en av världen största tillverkare av svetsade rostfria rör. Taiwan är det land som använder mest rostfria produkter per capita i världen, och man har stor kunskap och lång erfarenhet av hur man tillverkar rostfritt stål av högsta kvalitet.

Ett fulländat material som väcker känslor

Man kan utan tvekan hävda att medarbetarna på Kominox har ett passionerat förhållande till det rostfria stålet och dess många tillämpningar. En kärleksaffär som burit frukt i form av stort förtroende för företagets produkter och kunnande hos kunder och partners.

– För oss är rostfritt stål så mycket mera än ett material, säger Anders Nilson. Kan man känna något annat än kärlek för något som är så vackert och fulländat? fortsätter han. En kärlek som aldrig rostar, skulle man kunna tillägga.

Enkel lösning anpassad till företagets storlek och behov

Det tidigare telefonsystemet på Kominox var baserad på en Telia Centrex-växel som inte var helt enkel att handskas med, till exempel när man skulle flytta samtal mellan de olika kontoren. När det var dags att byta till ett nytt, gemensamt affärssystem för hela företaget passade man därför på att samtidigt uppgradera hela infrastrukturen i företaget.

– Cisco har en lösning som känns perfekt för ett företag av vår storlek, säger Anders Nilson. Att använda samma system för telefoni, video och datatrafik gör det enklare och billigare att ringa mellan de olika kontoren. Både prestanda och pris ligger på rätt nivå för att vi snabbt ska kunna räkna hem investeringen.

”Den största nyttan med denna lösning är känslan av att vi jobbar på samma kontor när vi i själva verket är tre kontor i tre länder” Anders Nilson, VD för Kominox

Som en snabbtelefon med video

– Det nya systemet fungerar lika smidigt som en gammaldags snabbtelefon, fortsätter Anders Nilson. Det underlättar den löpande vardagskommunikationen mellan medarbetarna och minskar det upplevda avståndet mellan våra olika kontor. Nu kan vi dessutom se varandra på dataskärmen när vi pratar. Vi har flera olika nationaliteter i bolaget och alla talar sin egen dialekt av engelska, så ibland behöver man även visa med gester vad man menar, skrattar han.

Skalbart och framtidssäkrat

Tekniken i Cisco Unified Communication är framtidssäkrad och moduluppbyggd för att systemet ska kunna byggas ut i den takt och till den storlek som passar kunden.

– Lösningen ger Kominox möjligheten att var som helst i världen få åtkomst till alla informationstjänster i företaget – telefoni, affärssystem och servrar, säger Niklas Lundstedt på Allnet i Göteborg som designat och installerat systemet åt Kominox. Därmed blir det också mycket enkelt att öppna kontor på nya marknader och ansluta dessa till företagets nätverk för att få tillgång till alla tjänster.

Systemet är dessutom mycket enkelt och användarvänligt att administrera. Alla funktioner styrs via mjukvaran Cisco Unified Communications Manager.

Effektivare kundservice

Förutom att effektivisera den interna kommunikationen, ger den nya lösningen Kominox möjlighet att öka tillgängligheten och kundservicen. Varje kundansvarig säljare kan nås på samma telefonnummer oavsett om han eller hon är på kontoret, i bilen eller hemma. Är den ansvarige säljaren upptagen kan kunden välja att bli uppringd eller komma till en annan säljare på samma kontor eller på ett annat av Kominox' tre säljkontor.

På detta sätt kan Kominox öka sin kapacitet att ta hand om inkommande kundsamtal. Man kan säga att företaget skulle kunna växa "virtuellt" med uppemot 25 procent, från dagens 12 till motsvarande 15 personer, utan att anställa mera personal. Om kunden själv har möjlighet till videosamtal med IP-telefoni kan systemen interagera så att säljaren och kunden kan se varandra på dataskärmen. Detta skapar en närmare och effektivare kundrelation även om säljaren och kunden befinner sig långt ifrån varandra. Motsvarande fördelar möjliggörs förstås i kontakterna med leverantörsledet.

Hög kvalitet på ljud och bild

– En viktig fördel med Cisco Unified Communication är den höga kvaliteten på ljud- och bildöverföringen, säger Anders Nilson. Tack vare detta, och den höga kapaciteten, kan vi även använda lösningen för att koppla samman våra kontor för interna videokonferenser. Den största nyttan med denna lösning är känslan av att vi jobbar på samma kontor när vi i själva verket är tre kontor i tre länder, sammanfattar han.

Sammanfattning/Executive summary

Kominox AB i Göteborg

- Säljer komponenter i rostfritt stål i Skandinavien och Östeuropa
- 12 anställda i tre länder
- Omsättning ca 280 MSEK

Utmaning

- Att underlätta samarbetet mellan företagets olika kontor
- Att skapa effektivare kommunikation mellan medarbetare av olika nationaliteter
- Att öka tillgängligheten till företagets resurser och samlade kunskap

Lösning

Cisco Unified Communication, som samlar företagets röst-, video- och datakommunikation i ett enda IP-nät.

Resultat

- Ökad informationssäkerhet tack vare digital kommunikation bakom brandväggar
- Ett nät i stället för två ger lägre driftkostnader
- Ökad trivsel, effektivitet och lönsamhet på arbetsplatsen
- Starkare företagskultur tack vare att tre kontor känns som ett.
- Skalbar teknik gör det enkelt och billigt att utöka företaget med nya kontor

Installationen

- Unified Communication från Cisco med IP-kommunikation för röst, video och data
- Cisco UC-520
- Cisco 79xx telefoner
- Cisco CE520
- Cisco ASA 5505