

Københavns Lufthavne

”Trio Enterprise är
perfekt integrerad med vår
Microsoft LYNC UC-lösning”



ETT KUNDCASE FRÅN ENGHOUSE INTERACTIVE

I korthet

OM KØBENHAVNS LUFTHAVNE

Københavns Lufthavne A/S är ett danskt aktiebolag vars huvudsakliga verksamhet är driften av Kastrups flygplats och Roskilde flygplats. Företaget har drygt 2 200 anställda och omsatte 3,5 miljarder danska kronor under 2012.

Københavns Lufthavne grundades av den danska staten 1925 under namnet Københavns Lufthavnsvæsen.

Majoritetsägare av Københavns Lufthavne är de kanadensiska pensionsfonderna OTPP och MEIF3 med 53,7 % av aktieinnehavet. Copenhagen Airport Denmark och Transportministeriet äger tillsammans 39,2 % av aktierna, medan resterande 7,1 % ägs av privata och institutionella investerare i Danmark och utlandet.

LÖSNINGEN

- Trio Enterprise med en gemensam funktionsbaserad plattform för alla kontor
- Plattformsoberoende
- Integration mot Microsoft LYNC
- Hänvisningssystem med telefonist/agent klient
- Kalenderkoppling
- Statistik

Om Københavns Lufthavne

Københavns Lufthavne A/S driver både Kastrups flygplats och Roskilde flygplats. Företagets 2 200 anställda ansvarar för en lång rad viktiga områden, exempelvis teknik- och fastighetsutveckling, fastighetsunderhåll, bagageanläggning, vaktcentral för räddningstjänst och inte minst drift och utveckling av flygplatsernas telefon- och IT-system samt helpdesk för samtliga IT-användare.

Lösningen

Københavns Lufthavne utför komplexa och livsviktiga uppgifter som är starkt beroende av flygplatsernas gemensamma ”centrala nervsystem”, det lokala högteknologiska höghastighetsnät som används till både datatrafik och IP-telefoni. I detta system har medarbetarna inte längre fasta telefoner, utan i stället en Microsoft LYNC-klient på både datorn och mobiltelefonen.

Flygplatserna använder en central kommunikationslösning som hanterar alla in- och utgående samtal. Systemet består av Trio Enterprise från Enghouse Interactive som är kopplat till alla medarbetares datorer via flygplatsens eget nätverk. Tack vare VMware-teknologi för Trio Enterprise-servrarna och prioritering av telefonsamtal före datatrafik på Vlan-nivå har flygplatsen nu en fantastisk ljudkvalitet i alla samtal.

Trio-lösningen är integrerad med flygplatsernas Microsoft LYNC-plattform, som är det interna kommunikationssystemet för telefoni, chatt, videokonferenser o.s.v. Telefonisterna kan därmed alltid se om en medarbetare är ledig, upptagen eller talar i telefon eller mobil innan ett samtal vidarekopplas. Om en medarbetare är upptagen på telefon kan telefonisterna om så är nödvändigt nå medarbetaren via chatt eller SMS.

Först med LYNC och extern telefoni

Flygplatserna är en av de första platserna i Danmark där man tagit Trio Enterprise och Microsoft LYNC i drift och integrerat det fullständigt med in- och utgående telefoni.

- Det är en svår teknisk utmaning. Men det fungerar, berättar avdelningschef Jan Zacho, som ansvarar för underhåll och utbyggnad av hela den interna infrastrukturen för IT och telefoni på de två flygplatserna.

“Vi har, med god hjälp från Enghouse Interactive och deras lokala partner som också är vår nätverksleverantör, skapat ett både avancerat och ytterst välfungerande kommunikationssystem med Trio Enterprise, som till 100% lever upp till de krav vi ställde då vi valde den.”

Jan Zacho, avdelningschef för IT och infrastruktur
KØBENHAVNS LUFTHAVNE

Lösningen kan hantera flera olika uppringningsnummer, kan prioritera inkommande samtal, håller ordning på köerna och skapar statistik så att bemanningen kan anpassas efter det faktiska behovet. Tack vare välkomstinformation och köbesked till alla som ringer och integrationen med Microsoft LYNC har nu Københavns Lufthavne fler nöjda kunder på tråden än någonsin.

Jan Zacho betonar att systemet från Enghouse Interactive verkligen lever upp till förväntningarna, något som absolut inte var fallet då man köpte sin första IP-telefonlösning 2011:

- Vi bytte vårt gamla växelsystem mot vad vi trodde var marknadens mest avancerade datorbaserade växelplattform. Men dessvärre sprang vi på en rad tekniska problem, inte minst i samspelet med Microsoft LYNC. Det innebar att vi blev tvungna att hitta en annan produkt på marknaden.

Användarna bestämmer

Leverantörens försök att lösa problemen var förgäves. Efter ett år kantat med problem returnerades systemet och ersattes av den nuvarande Trio Enterprise-lösningen. Och då blev det ordning på saker och ting, berättar Jan Zacho:

- Vi utformade en grundlig kravspecifikation i samarbete med de anställda i växeln och vi gjorde ett flertal referensbesök där också de blivande användarna fick följa med. Sedan lät vi användarna få det sista ordet. Det är ju trots allt de som måste brottas med problemen varje dag om det inte skulle uppfylla deras behov.

Användarna tvekade inte: Trio-systemet var det bästa alternativet, och det togs i drift i juni 2012 efter ett framgångsrikt implementations- och integreringsprojekt. Och det uppfyllde användarnas högt uppskrivade förväntningar, säger Rikke Lehmann, en av medarbetarna i växeln:

- Vi är mycket nöjda med Trio-systemet eftersom det fungerar som utlovat. Det är enkelt att lära sig och att använda eftersom det är så intuitivt. Och det fungerar blixtnsnabbt och utan några problem. Till skillnad mot det första systemet som vi fick.

Nu kan Jan Zacho se tillbaka på ett lyckat projekt med en färdig lösning som är så flexibel att den snabbt och smidigt kan byggas ut i takt med att kommunikationsmängden ökar som en följd av den förväntade fördubblingen av trafiken på Kastrups flygplats, från dagens 24 miljoner till 40 miljoner passagerare per år.

Om Enghouse Interactive

Enghouse Interactive utvecklar och levererar marknadens bredaste utbud av plattformsoberoende lösningar för kundkommunikation, via sitt nätverk av erfarna partners med stort kundfokus. Våra integrerade kommunikationslösningar inkluderar flerkanaliga contact center-lösningar med telefonistfunktioner, hänvisning, självbetjäningstjänster, inspelningsfunktioner, besökshantering samt statistik och debitering. Lösningarna ger företag och organisationer en valfrihet att kommunicera med sina kunder enligt deras eget önskemål, snabbt effektivt och framgångsrikt.

Läs mer på www.engageinteractive.se

