

Opis wdrożenia



Informacje ogólne:

Kraj lub region: Polska
Sektor: produkcja

Informacje o kliencie

Herbapol Lublin S.A. (Herbapol) to lider polskiego rynku produktów zielarskich. Z naturalnych surowców firma produkuje bogatą gamę wyrobów spożywczych oraz farmaceutycznych: od całego asortymentu herbat, syropów spożywczych i napojów, przez zioła jednorodne, lecznicze mieszanki ziołowe, po krople, syropy farmaceutyczne i kapsułki ziołowe. Zakłady produkcyjne Herbapolu działają w Lublinie, Fajslawicach, Białymstoku i Wielbarku. Firma posiada także biuro handlowe w Warszawie.

Sytuacja

Firma wykorzystywała dotychczas analogowy system telefoniczny. Wzrost firmy dyktował potrzebę zwiększenia pojemności i funkcjonalności systemu, jednak dalsza rozbudowa nie była już możliwa.

Rozwiązanie

Pomimo wstępnego zainteresowania hybrydowym rozszerzeniem istniejącego systemu, Herbapol zdecydował się zbudować całkiem nowe środowisko komunikacyjne. W tym celu firma wdrożyła platformę komunikacji zintegrowanej Microsoft Office Communications Server 2010 oraz Exchange Server 2010.

Korzyści

- praktycznie nieograniczona skalowalność systemu komunikacyjnego;
- oszczędności dzięki likwidacji abonamentów ISDN;
- oszczędności wynikające z hurtowego zakupu usług telekomunikacyjnych u jednego operatora;
- oszczędności związane z redukcją liczby wyjazdów służbowych, możliwe dzięki telekonferencjom;
- jednolita lista kontaktów w poczcie, komunikatorze i telefonie komórkowym;
- możliwość sprawdzenia dostępności online osoby, z którą użytkownik zamierza się skontaktować;
- możliwość prowadzenia bezpiecznych konwersacji tekstowych w czasie rzeczywistym;
- niezawodna poczta, ściśle zintegrowana z usługami komunikacyjnymi.

Dzięki Microsoft® Office Communications Server 2010 Herbapol Lublin S.A. oszczędza kilkanaście tys. zł miesięcznie na usługach telefonicznych. Równolegle firma znacznie zredukowała wydatki na podróże służbowe pracowników pomiędzy centralą i pięcioma biurami terenowymi.

„Same abonamenty dla linii miejskich kosztowały nas dotychczas kilka tys. zł miesięcznie. Wraz z kosztami rozmów z aparatów stacjonarnych rachunki telefoniczne sięgały kilkunastu tys. zł. OCS 2010 sprawił, że te pieniądze prawie w całości zostają w firmie, więc inwestycja w nowy system praktycznie już się zwróciła”.

Cezary Słowikowski, Dyr. d/s Informatyki w Herbapol Lublin S.A.

Pierwsza fala wdrożeń systemów do komunikacji zintegrowanej motywowana była głównie potrzebą ograniczenia kosztów rozmów międzymiastowych i międzynarodowych. Współczesne platformy pozwalają zredukować koszty telefoniczne prawie do zera, generując równolegle oszczędności także w innych sferach. Utrzymywanie tradycyjnych systemów komunikacyjnych zwyczajnie przestało się opłacać. Do takich wniosków doszedł ostatnio Herbapol Lublin S.A., lider rynku produktów zielarskich. Zamiast rozbudowywać istniejący system telefoniczny firma wdrożyła Microsoft® Office Communications Server 2010.

„Same abonamenty dla linii miejskich kosztowały nas dotychczas kilka tys. zł miesięcznie. Wraz z kosztami rozmów z aparatów stacjonarnych rachunki telefoniczne sięgały kilkunastu tys. zł. OCS 2010 sprawił, że te pieniądze prawie w całości zostają w firmie, więc inwestycja w nowy system praktycznie już się zwróciła” – mówi Cezary Słowikowski, Dyr. d/s Informatyki w Herbapol Lublin S.A.

Niższe koszty związane z telefonią to tylko część korzyści, którymi cieszy się Herbapol. Działalność produkcyjną Herbapol prowadzi w Lublinie i kilku mniejszych miejscowościach regionu lubelskiego. Marketingiem zajmuje się tymczasem biuro w Warszawie, podróże służbowe są więc codziennością dla większości kadry menedżerskiej oraz specjalistycznej.

„Spotkania są ważne, ale ciągłe podróże nie ułatwiają pracy. Dzięki OCS 2010 liczbę podróży służbowych udało się znacznie zredukować. W wielu przypadkach telekonferencja w zupełności wystarczy, by załatwić sprawę” – mówi Artur Bielak, dyr. finansowy, członek Zarządu w Herbapol Lublin S.A.

Przy okazji wdrożenia OCS 2010 Herbapol postanowił zrezygnować z dotychczasowego systemu pocztowego. Oprogramowanie Lotus Notes 5 zostało zastąpione systemem Microsoft Exchange Server 2010. W ten sposób firma stworzyła kompleksową, ściśle zintegrowaną platformę komunikacyjną, eliminując jednocześnie problemy z niezawodnością usług poczty elektronicznej.

„Lotus stawiał wysokie wymagania sprzętowe i często sprawiał kłopoty użytkownikom. Synchronizacja klientów poczty z serwerem zawodziła praktycznie codziennie, a sam serwer nie zawsze zgodnie współpracował z oprogramowaniem antywirusowym firmy Symantec. Od kiedy mamy Exchange, problemy się skończyły” – podkreśla Cezary Słowikowski.

„Doszliśmy do wniosku, że powinniśmy zmienić podejście. Zamiast próbować uzupełniać istniejący system niewielką dawką nowej technologii, powinniśmy postawić na nowoczesne rozwiązanie, utrzymując stare jedynie w okresie przejściowym. Tylko w ten sposób mogliśmy trwale pozbyć się problemów ze skalowaniem, a jednocześnie uzyskać nowe, użyteczne funkcje”

Cezary Słowikowski, Dyr. d/s Informatyki w Herbapol Lublin S.A.

Sytuacja

Herbapol Lublin S.A. to lider polskiego rynku produktów zielarskich. Z naturalnych surowców firma produkuje bogatą gamę wyrobów spożywczych oraz farmaceutycznych: od całego asortymentu herbat, syropów spożywczych i napojów, przez zioła jednorodne, lecznicze mieszanki ziołowe, po krople, syropy farmaceutyczne i kapsułki ziołowe. Zakłady produkcyjne Herbapolu działają w Lublinie, Fajslawicach, Białymstoku i Wielbarku. Firma posiada także biuro handlu i marketingu w Warszawie.

Rozproszenie działalności w naturalny sposób rodzi koszty związane z komunikacją i koordynacją wszelkich działań operacyjnych. Jako minimum, każdy oddział terenowy musi zostać podłączony do firmowej sieci telefonicznej. A ponieważ w oddziale pracuje zwykle wiele osób, lokalna centralka jest koniecznością. Trzeba ją zakupić, a później zarządzać nią i na bieżąco usuwać problemy, co nie odbywa się bezkosztowo. Linie miejskie podłączone do centralek także generują koszty – w postaci abonamentów oraz opłat za rozmowy.

Herbapol od lat wykorzystywał system telefoniczny Ericsson. Wzrost firmy spowodował jednak, że jego dalsza rozbudowa nie była już możliwa. Pierwszą alternatywą był zakup nowej, pojemniejszej centrali, co jednak pociągnęłoby za sobą wymianę centralek w oddziałach. Drugą opcją było uzupełnienie istniejącej centrali bramką, dzięki której nowi użytkownicy mogliby korzystać z usług dotychczasowej centrali za pośrednictwem telefonów IP. Trzecim wyjściem było wdrożenie nowego systemu

telefonicznego, który wyeliminowałby dotychczasowe ograniczenia.

Decyzja nie została podjęta od razu.

„Początkowo sądziliśmy, że proponowane nam przez jedną z firm hybrydowe rozwiązanie Universe z bramką IP będzie wystarczające. Jednak po wstępnej analizie wycofaliśmy się z tego pomysłu. Rozwiązanie nie było standardowe na poziomie technicznym, więc koszty wsparcia mogłyby być wysokie. Poza tym, choć to rozwiązanie oparte na IP, znów bylibyśmy zmuszeni do korzystania z dedykowanych aparatów. Krótko mówiąc, wydalibyśmy pieniądze, a korzyści funkcjonalne i finansowe byłyby niewielkie” – mówi Cezary Słowikowski, Dyr. d/s Informatyki, w Herbapol Lublin S.A.

Problemy wykryte podczas rozważań nad wdrożeniem rozwiązania hybrydowego skłoniły Herbapol do głębszej analizy potrzeb firmy w dziedzinie komunikacji. Im dłużej firma przyglądała się możliwościom nowoczesnych systemów komunikacyjnych, tym bardziej jasne stawało się, że kierunek jest słuszny.

„Doszliśmy do wniosku, że powinniśmy zmienić podejście. Zamiast próbować uzupełniać istniejący system niewielką dawką nowej technologii, powinniśmy postawić na nowoczesne rozwiązanie, utrzymując stare jedynie w okresie przejściowym. Tylko w ten sposób mogliśmy trwale pozbyć się problemów ze skalowaniem, a jednocześnie uzyskać nowe, użyteczne funkcje” – opowiada Cezary Słowikowski.

Z punktu widzenia zarządu firmy unowocześnienie istniejącego systemu było

„Przedstawiliśmy zarządowi koncepcję wdrożenia i przewidywanych korzyści. Zarządowi podobały się nowe funkcje i możliwości, ale w praktyce zdecydowała możliwość zredukowania wydatków na usługi telekomunikacyjne oraz łącza”

Cezary Słowikowski, Dyr. d/s Informatyki w Herbapol Lublin S.A.

ważne, kluczowe znaczenie dla ostatecznej decyzji miały jednak argumenty finansowe.

„Przedstawiliśmy zarządowi koncepcję wdrożenia i przewidywanych korzyści. Zarządowi podobały się nowe funkcje i możliwości, ale w praktyce zdecydowała możliwość zredukowania wydatków na usługi telekomunikacyjne oraz łącza” – mówi Cezary Słowikowski.

Mając zielone światło dla wdrożenia, informatycy Herbapolu przystąpili do szczegółowej analizy ofert dostawców dotyczących kilku wiodących platform do komunikacji zintegrowanej. Ostatecznie firma zdecydowała się na zakup Microsoft Office Communications Server 2010, powierzając jego wdrożenie warszawskiej firmie ISCG.

Rozwiązanie

Architektura rozwiązania

Platforma OCS 2010 została uruchomiona i wstępnie skonfigurowana jako podstawowy system telefoniczny. Połączenie z siecią publiczną zostało zestawione za pomocą bramki firmy Dialogic, do której podłączona została także dotychczasowa centralka.

„Taka architektura pozwoliła nam zrezygnować z 30 linii ISDN na rzecz jednej radiolinii do jednego z operatorów komórkowych. Operator ten zapewnia nam dostęp do wszystkich sieci publicznych w Polsce oraz numery stacjonarne i komórkowe o spójnych końcówkach” – mówi Cezary Słowikowski.

Zamiast tradycyjnych aparatów telefonicznych użytkownicy zostali wyposażeni w oprogramowanie Microsoft Office Communicator 2010 i słuchawki z mikrofonami.

Nowa metoda komunikacji nie jest jednak obowiązkowa.

„Postanowiliśmy, że zmiany będziemy wprowadzać stopniowo. Obecnie, każdy, kto chce, może nadal korzystać z dotychczasowego telefonu systemowego. Oczywiście połączenia z centralki wychodzą już do sieci publicznej za pośrednictwem bramki IP” – mówi Cezary Słowikowski.

W rezultacie dotychczasowa centralka straciła bezpośrednie połączenie z siecią publiczną.

Dla technologicznej awangardy wśród pracowników informatyki Herbapolu przewidzieli możliwość zainstalowania telefonu programowego na aparatach komórkowych z systemem Windows Mobile lub Symbian (Nokia).

„Nie liczymy, że ten sposób korzystania z firmowego systemu komunikacyjnego stanie się popularny z dnia na dzień. Wszystko wymaga czasu” – tłumaczy Cezary Słowikowski.

Solidna obniżka kosztów

Rezygnacja z linii ISDN i bezpośrednie połączenie systemu komunikacyjnego do sieci innego operatora stała się powodem znaczącej redukcji kosztów. Herbapol już nie płaci abonamentów za linie ISDN. Hurtowa umowa z nowym operatorem pozwoliła firmie wynegocjować bardzo atrakcyjne stawki za rozmowy, zarówno stacjonarne, jak i komórkowe.

„Same abonamenty dla linii miejskich kosztowały nas dotychczas kilka tys. zł miesięcznie. Wraz z kosztami rozmów z aparatów stacjonarnych rachunki telefoniczne

„Postanowiliśmy, że zmiany będziemy wprowadzać stopniowo. Obecnie każdy, kto chce może nadal korzystać z dotychczasowego telefonu systemowego. Oczywiście połączenia z centralki wychodzą już do sieci publicznej za pośrednictwem bramki IP”

Cezary Słowikowski, Dyr. d/s Informatyki w Herbapol Lublin S.A.

sięgały kilkunastu tys. zł. OCS 2010 sprawił, że te pieniądze prawie w całości zostają w firmie, więc inwestycja w nowy system praktycznie już się zwróciła” – wyjawia Cezary Słowikowski.

Wdrożenie OCS 2010 umożliwiło Herbapolowi obniżenie kosztów także w sferach nie związanych bezpośrednio z telekomunikacją. Wbudowane w nową platformę usługi telekonferencyjne audio i wideo unaocniły firmie, jak wiele spraw można załatwić i uzgodnić bez opuszczania biura. W przypadku Herbapolu korzyści z tego tytułu są pokaźne.

„Zarząd i wielu specjalistów przynajmniej kilka razy w tygodniu jeździło dotychczas do Warszawy, gdzie zlokalizowane jest nasze biuro sprzedaży oraz biuro marketingu. Dzięki telekonferencjom liczba tych podróży znacząco zmalała, oszczędzając wszystkim sporo czasu. Firma zyskała także dzięki niższym łącznym kosztom delegacji, paliwa itp. W skali roku łączna kwota tych wydatków była całkiem spora” – mówi Cezary Słowikowski.

Nowa jakość komunikacji

Komunikacja zintegrowana to nie tylko telefon i telekonferencje audio/wideo. Dla wielu osób sednem takich systemów jest integracja wszystkich metod komunikacji (telefon, poczta, komunikator) wokół jednej listy kontaktów. OCS 2010 oferuje takie możliwości 'prosto z pudełka', integrując Office Communicator 2010 z programem pocztowym Outlook 2010. Do pełnej integracji poczty potrzebny jest jednak Microsoft Exchange Server 2010.

„Gdy na dobre zainteresowaliśmy się systemami komunikacji zintegrowanej, automatyczna synchronizacja kontaktów i ich statusów online we wszystkich interfejsach komunikacyjnych wydała nam się jedną z najważniejszych nowości w stosunku do rozwiązań tradycyjnych. Uznaliśmy, że taka wizja komunikacji jest warta dodatkowej inwestycji. To m.in. dlatego, już w trakcie wdrożenia OCS 2010, dotychczasowy system pocztowy oparty na Lotus Notes zastąpiliśmy platformą Exchange Server 2010” – opowiada Cezary Słowikowski.

Pracownicy Herbapolu docenili także samą możliwość korzystania w codziennej pracy z komunikatora dającego wiele niedostępnych dotychczas możliwości komunikacji oraz przekazywania informacji.

Migracja z Lotus do Exchange Server 2010

Po starej platformie w Herbapolu nikt nie płacze. *„Lotus stawiał wysokie wymagania sprzętowe i często sprawiał kłopoty użytkownikom. Synchronizacja klientów poczty z serwerem zawodziła praktycznie codziennie, a sam serwer nie zawsze zgodnie współpracował z oprogramowaniem antywirusowym firmy Symantec. Od kiedy mamy Exchange, problemy się skończyły”* – wyjaśnia Cezary Słowikowski.

Migracja serwera pocztowego odbyła się sprawnie. Ze względu na częste problemy z serwerem Lotus użytkownicy od dłuższego czasu przechowywali pocztę jedynie lokalnie. Część osób w ogóle nie korzystała z klienta Lotus Notes, preferując Microsoft Outlook.

„Gdy na dobre zainteresowaliśmy się systemami komunikacji zintegrowanej, automatyczna synchronizacja kontaktów i ich statusów online we wszystkich interfejsach komunikacyjnych wydała nam się jedną z najważniejszych nowości w stosunku do rozwiązań tradycyjnych. Uznaliśmy, że taka wizja komunikacji jest warta dodatkowej inwestycji. To m.in. dlatego, już w trakcie wdrożenia OCS 2010, dotychczasowy system pocztowy oparty na Lotus Notes zastąpiliśmy platformą Exchange Server 2010”

Cezary Słowikowski, Dyr. d/s Informatyki w Herbapol Lublin S.A.

„Strategia migracji była bardzo prosta. Wdrożyliśmy Exchange Server 2010 w domenie, a następnie zaimportowaliśmy pliki pocztowe z komputerów pracowników. Teraz poczta jest dostępna lokalnie i na serwerze, w tym przez interfejs WWW. Część pracowników woli korzystać z Outlook Web Access niż zestawiać połączenia VPN tylko po to, by sprawdzić pocztę” – mówi Cezary Słowikowski.

Korzyści

Herbapol to firma produkcyjna, w której priorytet mają inwestycje związane bezpośrednio z wytwarzaniem i rozwojem produktów. Mimo to, firma potrafiła dostrzec wartość biznesową w unowocześnieniu swojej infrastruktury komunikacyjnej. Wdrażając Office Communications Server 2010 wraz z Exchange Server 2010 Herbapol zbudował naprawdę nowoczesne środowisko komunikacyjne, znacznie bardziej użyteczne niż dotychczasowy system analogowy. Poprzedni system jeszcze funkcjonuje, jednak w średnim okresie zostanie wyłączony i zapewne sprzedany. To samo stanie się z centralkami PBX działającymi wciąż w oddziałach terenowych.

Dzięki OCS 2010 i Exchange Server 2010 pracownicy Herbapolu zyskali m.in.:

- jednolitą listę kontaktów w poczcie, komunikatorze i telefonie komórkowym;

- możliwość sprawdzenia dostępności online osoby, z którą zamierzają się skontaktować;
- możliwość prowadzenia bezpiecznych konwersacji tekstowych w czasie rzeczywistym;
- niezawodną pocztę, ściśle zintegrowaną z usługami komunikacyjnymi;

Wdrożenie OCS 2010 uwolniło Herbapol od problemów ze skalowaniem istniejącego systemu telefonicznego, a jednocześnie umożliwiło spore oszczędności. Firma zrezygnowała z łącz ISDN, za które płaciła co miesiąc kilka tys. zł w postaci abonamentów. Jednocześnie rozszerzyła współpracę z operatorem komórkowym, który obecnie zapewnia jej także usługi telefonii stacjonarnej. W rezultacie negocjacji Herbapol uzyskał bardzo atrakcyjne stawki za połączenia, co również przyczyniło się do oszczędności, sięgających łącznie z abonamentami kilkunastu tys. zł. miesięcznie.

W wyniku wdrożenia nowoczesnego systemu komunikacyjnego Herbapol uzyskał także dodatkowe oszczędności w związku z ograniczeniem podróży służbowych. Wbudowane w OCS 2010 usługi telekonferencyjne znacznie zredukowały bowiem potrzebę częstych wyjazdów na spotkania.