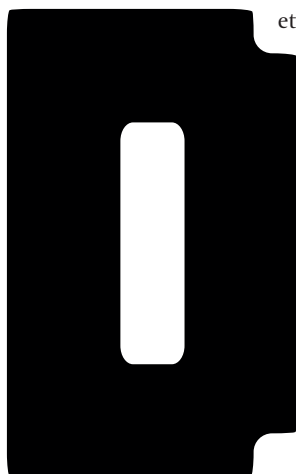




Nätverk med hög höjd

Med hjälp av Telenor har resekoncernen Thomas Cook skapat en smart och stabil data- och telefonlösning som fungerar i hela Norden. Något som visat sig vara bra för både miljö och business. – Tekniken hjälper oss att driva affärerna framåt, säger it-direktör Margaretha Bremar.



Det är på webben Ving verkligen får luft under vingarna. Merparten av försäljningen sker på nätet och marknadsandelen fortsätter att växa. Som ett av de största varumärkena samsas Ving med andra välkända märken som Spies och Tjäreborg under moderbolaget Thomas Cook Northern Europes ägarparaply. Idag bokas i genomsnitt 60 procent av alla deras resor på webben. Och när allt fler kunder väljer att handla online är det it-direktören Margaretha Bremar som ytterst ansvarar för att det går enkelt och smidigt.

– Jag har alltid samarbetat med it och business. Mitt mål är att vi ska erbjuda bra kommunikation och infrastruktur för att





” Att vi nu kan samordna alla elektroniska system och ha en central hantering av våra system och tjänster betyder mycket.

Margaretha Bremer,
it-direktör på resekoncernen Thomas Cook.





THOMAS COOK GROUP PLC

Thomas Cook Group plc är en av de ledande internationella arrangörerna av semesterresor, skapad genom sammanslagningen av MyTravel Group plc och Thomas Cook AG i juni 2007. Varje år väljer över 19 miljoner kunder att resa med Thomas Cook Group plc.

Thomas Cook Group plc har en omsättning på cirka 12 miljarder euro, med 33 000 anställda över hela världen och en flygplansflotta som omfattar 97 flygplan.

kunna ta emot kundens frågor och önskemål. En webbplats är till ingen nytta för kunden om den inte också är tillgänglig 24/7 med bra svarstider, säger hon.

Men det är inte bara kunderna som har fått fördelar av en välfungerande data- och telefonilösning. Även miljön blir en vinnare. Numera används videokonferenser över nätet flitigt mellan de nordiska länderna och även till alla deras resmål runtom i världen. Att spara in på arbetsresor är ett effektivt sätt för företaget att minska sin miljöpåverkan, men det är också nära förknippat med företagets värdegrund.

Viljan att öka förståelsen för olika arbetsområden och uppmuntra samarbete går som en röd tråd genom hela Thomas Cook Northern Europe.

Men att spara in på onödiga resor handlar också om att effektivisera. Margaretha Bremar är en pragmatisk person och hon

letar ständigt efter nya sätt att rationalisera. Genom att låta Telenor tillhandahålla all telefoni och data har de fått ett bra avtal på nordisk nivå. Det innebär också en möjlighet att optimera medarbetarnas arbetskapacitet.

– Telenor förser oss med datakommunikation och en mobil växelösning som gör att vi kan vara mycket mer tillgängliga för våra kunder. Till exempel kan vi på ett enkelt sätt styra telefontrafik mellan våra callcenter och fysiska butiker. Om ingen kund befinner sig i butiken kan vi låta personalen hjälpa till med att besvara telefonsamtal istället. På så sätt får vi ett gemensamt virtuellt callcenter.

Eftersom försäljningen sker via nätet är det affärskritiskt att datatrafiken fungerar felfritt. Samtidigt är det nordiska samarbetet en viktig aspekt.

– Att Telenor erbjuder en helhetslösning på nordisk nivå har varit en viktig

faktor för oss. Att vi nu kan samordna alla elektroniska system och ha en central hantering av våra system och tjänster betyder mycket, säger Margaretha Bremar.

Med hjälp av Telenors lösning Nordic Connect kan medarbetarna använda krävande tjänster som datakommunikation, ip-telefoni med MEX-lösning, streaming och videokonferenser samtidigt – oavsett var i Norden de befinner sig.

På så sätt är alla kontor, mobila medarbetare, kunder och samarbetspartners samlade i ett säkert nätverk. Det spelar alltså ingen roll om en medarbetare arbetar till exempel på ett Ving-kontor i Sverige eller en Spies-butik i Danmark.

Nordic Connect är en IP-VPN-tjänst med full nordisk täckning, som grundar sig på Telenors MPLS-nät. Telenor övervakar nätet dygnet runt och har kundtjänster i Sverige, Norge och Danmark, så att det alltid finns någon att prata med som kan företagets vardag och verksamhet.

– Vi är mycket nöjda med den dagliga

Thomas Cook Scandinavia

I koncernen ingår också flygbolaget Thomas Cook Airlines Scandinavia och hotellbolaget Resorts & Hotels.

Thomas Cook Northern Europe är Europas mest lönsamma resekoncern. I koncernen ingår följande researrangörer från följande länder: **Sverige** – Ving, Globetrotter. **Danmark** – Spies, Skibby, MyTravel Tango. **Norge** – Ving. **Finland** – Tjåreborg.

Så blev det möjligt

SITUATION: Resekoncernen Thomas Cook behövde en säker och kostnadseffektiv trådlös data- och telefoni-lösning på nordisk nivå.

MÖJLIGHET: Med Telenor One samlas telefinitjänster och växelfunktioner i ett paket. Med Nordic Connect kan tjänster som datakommunikation, ip-telefoni, streaming och videokonferenser användas samtidigt – var än i Norden medarbetarna eller kunderna befinner sig.

EFFEKT: Samordning av alla elektroniska system och en central hantering av system och tjänster, som bidrar till optimerad arbetskapacitet bland medarbetarna och en flexiblare arbetsmiljö.

” En mobil växel-lösning gör att vi kan vara mycket mer tillgängliga för våra kunder.

support vi får från Telenors servicedesk, som ger snabb och effektiv hjälp. En speciell ros vill vi ge till Sandra!

Thomas Cook har länge varit kund hos Telenor vilket till stor del beror på att Telenor kunnat erbjuda bra och kostnadseffektiva avtal.

Telenor erbjöd också en modern lösning för data och tal med kvalitetssäkring av tal när företaget gick över till ip-telefoni.

– Det var viktigt för oss att man kunde säkerställa kvaliteten så att vi inte fick brus eller fördröjningar i talet.

Den kvalitetssäkring som Margaretha



Bremar talar om är Priority (QoS). Vissa typer av applikationer ställer olika krav på underliggande kommunikation. Att ett mejl dröjer två sekunder extra innan det anländer påverkar inte slutanvändaren. Men att du säger ”hej” i ip-telefoni- →



” Den som reser mycket hos oss får en BlackBerry. Den paketerar data tre gånger så effektivt.

leverantör blir långvarigt, menar Margaretha Bremar.

– Ett bra samarbete bygger framförallt på goda relationer, att man känner förtroende för varandra som kund och leverantör. Att Telenor proaktivt föreslår lösningar som de tror att vi i resebranschen behöver.

lösningen och det dröjer två sekunder innan andra sidan nås av budskapet är givetvis ohållbart. Telenors nät är byggt för att kunna anpassas efter ett företags specifika behov och prioritera viss trafik, till exempel tal.

En annan åtgärd som Telenor har gjort för att säkerställa kvaliteten på telefoni- och datatrafiken är de extra kvalitetszoner som förstärker täckningen på Thomas Cook Northern Europes huvudkontor.

– Tidigare hade vi DECT-telefoner för vissa delar av vår personal, som behövde ha en trådlös telefonlösning inom kontoret. Dessutom hade många i personalen också en mobiltelefon. Idag har alla endast en telefon istället. Och eftersom alla våra samtal, oavsett om de sker från en fast telefon eller en mobil, går via växeln kan vi spara mycket pengar. Alla samtal går på samma taxa som för fast telefoni när du ringer inom Sverige.

Men det är inte bara kostnadseffektiva avtal som gör att samarbetet med en

ett stort företag som Thomas Cook är det viktigt att identifiera vilken teknisk lösning som behövs för vem.

En kategori är de som reser mycket, en annan är de som arbetar mycket via e-post för kommunikation med medarbetare och externa samarbetspartners på hemmaplan. En tredje kategori jobbar mer internt med administrativa uppgifter.

– Den som reser mycket hos oss får en BlackBerry. Den paketerar data tre gånger så effektivt som andra jämförbara dataenheter, vilket gör den både säker och kostnadseffektiv.

Det egna resandet har Margaretha Bremar dragit ner på. Men intresset för branschen är lika stort som när hon började för mer än 20 år sedan.

– Jag har alltid varit nyfiken på ny teknik och kombinationen med en spännande bransch som denna gjorde det till en perfekt kombination. Det är lätt att engagera sig för affären och det är min fasta övertygelse att tekniken ska finnas där för att driva affärerna framåt. ○

Så funkar det

SÅ HÄR FUNGERAR TELENOR ONE OCH NORDIC CONNECT

Telenor One kombinerar telefonitjänster och växelfunktioner för företag som behöver kommunicera flexibelt och effektivt. Det spelar ingen roll om företaget behöver integrera fast och mobil telefoni eller väljer en helt mobil lösning. Det finns paketeringar för både en helt mobil lösning eller lösningar där fast och mobil telefoni används tillsammans.

Med **Nordic Connect** kan företaget använda krävande tjänster som datakommunikation, ip-telefoni, streaming och videokonferenser samtidigt, oavsett om medarbetarna är spridda i Sverige eller i Norden. Alla tjänster är utprovade för att fungera optimalt tillsammans och användaren får samma prestanda i hela Norden.

Nordic Connect Managed, som är en utökad del av Nordic Connect, är en managerad IP-VPN-tjänst med full nordisk täckning, som grundar sig på Telenors MPLS-nät. Telenor övervakar nätet dygnet runt och du kan få hjälp när som helst på dygnet. Kundtjänster finns i Sverige, Norge och Danmark, så du får alltid prata med någon som kan ditt företags vardag och verksamhet.

Vad kan en mobiltelefon och datalösning göra för dig?

OFFENTLIG SEKTOR

Med en mobil växellösning ringer personalen alltid ut via växeln. Taxan är densamma som för fasta telefonsamtal, oavsett om det är samtal från en fast linä eller från en mobil-

telefon. Genom detta ökar tillgängligheten för medborgarna och pengar sparas.

HANDEL

Istället för att ha en separat kundtjänst kan samtalen kopplas till butikspersonal som inte

står upptagen med en kund för tillfället. På så vis kan arbetskapaciteten hos butikens medarbetare optimeras.

TJÄNSTER

För säljare och konsulter som spenderar mycket tid på

resande fot är det värdefullt att ha en säker och kostnadseffektiv data- och telefonilösning. Dessutom får den som är på väg till en kund möjlighet att utnyttja restid till telefonmöten och administrativt arbete; e-posten kan snabbt besvaras.