

Fleksibilitet og Styrke Mobilitet og Virtualitet



"Der er telefon!"

www.axcess.dk

"Stil den igennem"



LYNGBY

Axcess A/S
Hollandsvej 12
2800 Lyngby



ÅRHUS

Axcess A/S
Brendstrupgårdsvej 13,
Spejlbu
8200 Århus N

Topcertificeringer til Axcess

Axcess er en af de bedst certificerede partnere i Danmark og er topcertificeret hos blandt andet Citrix, Cisco, Nortel og Avaya. Axcess er første og eneste Cisco Gold Partner i Danmark med alle Cisco's 4 Advanced Partner specialiseringer.

Vi har desuden opnået status som platinum partner hos Citrix, sølvpartner hos Avaya, business partner hos Symbol og guld partner hos Microsoft.

Velkommen til The Virtual Company



Velkommen til The Virtual Company



Vi forener mobilitet, styrke og fleksibilitet

Der er mange krav til en it-løsning i dag. Den skal bidrage til at optimere virksomhedens performance, medarbejderne skal have adgang til data, uanset hvor og hvornår de har brug for dem, og samtidig skal sikkerheden være i top, så virksomhedens følsomme data ikke falder i forkerte hænder. Det er blot nogle af de krav, som vi hos Axxess arbejder på at opfylde hos vores kunder hver dag. Vores løsninger skal forene styrke og fleksibilitet eller sagt på en anden måde: Sikkerhed med nye teknologiske muligheder. Begge aspekter er af yderste vigtighed. Derfor har vi valgt det som tema for vores magasin 2008.

Fremtiden lurer lige om hjørnet!

Fremtiden stiller store krav til både styrken og fleksibiliteten i virksomheders it-løsninger. Det er muligt at implementere flere og flere funktioner i konvergerede netværk. Vi hjælper vores kunder med at se og udnytte de nye teknologiske muligheder, så de øger deres konkurrenceevne – nu og i fremtiden. For The Virtual Company er allerede en realitet. Vi håber, at vores magasin inspirerer dig til at tænke virtuelt!



Stig Abildso

Adm. Direktør, Axxess



Axxess Consulting forener forretning og it

I mange virksomheder har it-afdelingerne svært ved at beskrive præcist, hvordan investeringerne i it-løsninger bidrager på bundlinjen. Derfor kan det være svært for it-afdelingen at forsvare, at virksomheden fortsat skal investere i forbedringer på it-området – og som resultat svinges sparekniven over it-budgetterne. Det er ofte et resultat af svigtende kommunikation mellem de forskellige interessenter i virksomheden.

It forbedrer virksomheders konkurrenceevne

Axxess Consulting skaber en sammenhæng mellem forretning og it i virksomhederne ved at kortlægge, hvordan it-anvendelsen bidrager bedst muligt til at understøtte virksomhedens forretningsmæssige mål. Forretningen i en virksomhed har naturligt fokus på forbedring af konkurrenceevnen og har svært ved at gennemskue den egentlige værdi af it-investeringerne, hvormed der skabes et sundt forhold mellem forretning og it. Men det er helt forkert, mener Gorm Christiansen, Consulting Manager i Axxess:

"Vi rådgiver virksomheder ud fra både et operationelt og strategisk perspektiv, så vores løsninger skaber sammenhæng mellem de to grupper i virksomheden. Mange har forkerte forventninger til resultatet af investeringerne, derfor har de svært ved at forstå nødvendigheden af investeringerne. Vi skal hjælpe med at vise, at med den rette it-løsning bliver virksomhedens samlede konkurrenceevne øget."

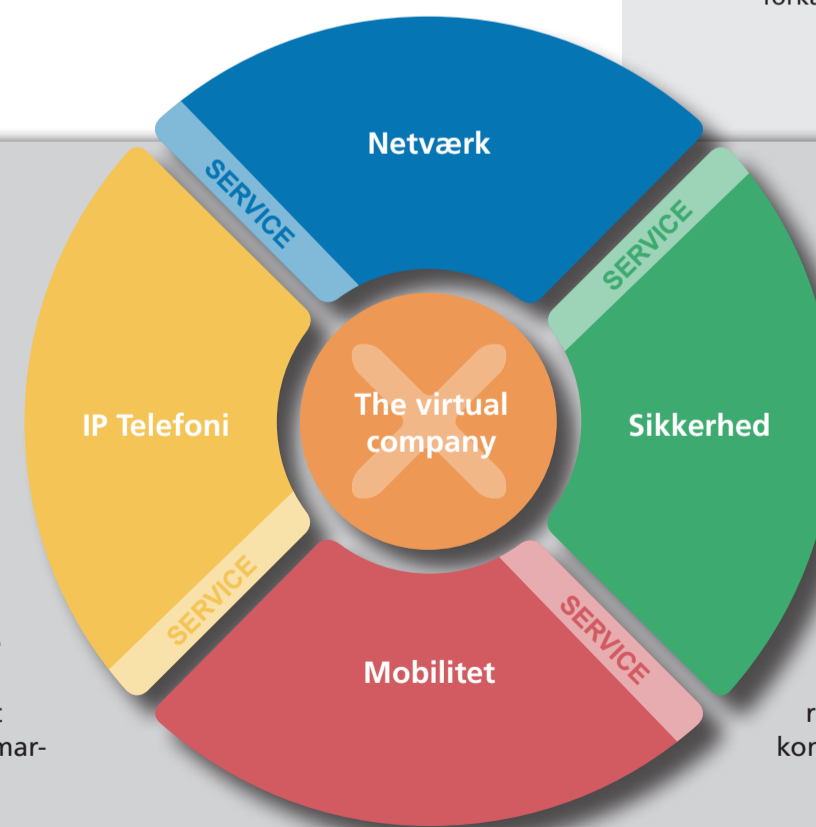
Vejen til succes for it-afdelingen

Axxess Consulting hjælper it-afdelingerne med at udvide forretningsforståelse og med at forankre virksomhedens krav i netværkets infrastruktur. It-afdelingerne skal have øje for at sikre størst mulig forretningsmæssigt udbytte af anvendelsen af it – og evne at kunne kommunikere den til de forretningsmæssige interessenter af virksomheden. På den måde kan it-afdelingen være på forkant med forventningerne i virksomheden og få succes.

indadtil og udadtil. The Virtual Company tilpasser sig den menneskelige adfærd – og skaber mobilitet og effektive arbejdsprocesser.

Axxess blev kåret som Årets IT-forhandler af Børsen i 2004, 2005, 2006 og 2007 samt som Gazelle-virksomhed i 2005, 2006 og 2007.

Desuden er Axxess med på SKI rammekontrakt 02.07. for netværks- og kommunikationsudstyr.



Data skal være tilgængelige

Vores vision bygger på, at data skal være tilgængelige 24 timer i døgnet, 365 dage om året – der hvor virksomhedens medarbejder befinder sig. I mange virksomheder er det i dag nødvendigt, at medarbejderne er der, hvor data er tilgængelige. Når medarbejderne altid har adgang til data, uanset hvor de befinder sig, kommer det både kunder, leverandører og samarbejdspartnere til gode.

The Virtual Company

Vi har introduceret The Virtual Company, der indebærer, at den samme procedure udføres på samme måde, uanset hvordan kommunikationen foregår, og alle medarbejdere har adgang til de samme services, uanset hvor de befinder sig. På den måde sikres optimal kundeservice og fleksibilitet både

The Virtual Company

Axxess leverer netværksløsninger til erhvervslivet og har specialiseret sig i fire fokusområder: netværk, sikkerhed, IP-telefoni og mobilitet. Vi leverer viden om netværk, data og telekommunikation – og vi integrerer teknologierne i virksomhederne. Vi samarbejder med producenter og distributører, så vi kan levere de bedst tænkelige løsninger til vores kunder i dansk erhvervsliv – enten direkte til kunden eller gennem vores samarbejdspartnere.

Vores kunder er helt i front

Axxess' mission er at bringe vores kunder helt i front i den globale konkurrence. Internettet og den konvergerende kommunikationsteknologi spiller en afgørende rolle for konkurrenceevnen. Vi vil skabe øget konkurrencekraft for vores kunder og kundernes kunder ved at sikre dem moderne teknologi, der understøtter konkurrencevilkårene nu og i fremtiden.



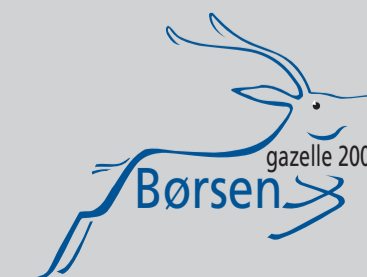
"Går du nu?"

"Jeg arbejder hjemme"



Velkommen til The Virtual Company

axcess



Tænk virtuelt!

Udnyt teknologiens muligheder – tænk virtuelt! Virksomheder kan optimere både arbejdspladsen og en lang række af deres forretningsprocesser, hvis de udnytter de muligheder, som it-teknologien har skabt i løbet af de seneste år. Et vigtigt indsatsområde for mange virksomheder har indtil nu været at gøre det let for deres kunder og samarbejdspartnere at få fat i medarbejderne bl.a. gennem call centre, e-handel og videobroadcasts.

En klar forbedring af arbejdsdagen

Men virksomhederne kan udnytte it-teknologien i langt større udstrækning: De kan eksempelvis øge medarbejdernes mobilitet, så de ikke er bundet til kontoret for at få adgang til data, de kan forbedre samarbejdsprocesser både internt og eksternt og optimere netværkets infrastruktur. "Mulighederne er mange, og vi vil gerne have danske virksomheder til at fokusere på, hvordan it-teknologien kan hjælpe dem til at forbedre arbejdsdagene og dermed i sidste instans også deres konkurrenceevne. Det kan vi hjælpe med at sikre ved at analysere virksomhedens behov og tilpasse netværksløsningen hertil," siger Anders Nielsen, Presale Manager hos Axxess.

Det virtuelle barometer

Axxess har gennemført en undersøgelse blandt en lang række kunder, der viser, hvor godt og hvor meget, de udnytter it-teknologi-

ens muligheder – og ikke mindst deres parathed til at implementere de nye muligheder i virksomheden. Undersøgelsen viser, at der er et stort potentiale i udviklingen af it-infrastrukturen i danske virksomheder.

"Vi har kaldt undersøgelsen "Det virtuelle barometer" og har målt "virtualiteten" i danske virksomheder ud fra syv forskellige parametre. Med undersøgelsen har vi klarlagt virksomhedernes behov i forhold til de muligheder, som teknologien giver og set vigtigheden af de forskellige løsninger. Det giver os et godt fundament for at rådgive vores kunder om, hvordan de bedst udnytter mulighederne," fortæller Anders Nielsen.



Anders Nielsen
Presale Manager

Presale sikrer det perfekte udgangspunkt

Udviklingen går meget hurtigt, når vi taler it-løsninger. Hos Axxess sikrer Presale afdelingen, at kunderne altid får en løsning, der er baseret på den nyeste viden og bygger på erfaringer fra "best practice". Afdelingen er specialiseret i de fire fokusområder og besidder en bred viden om flere alternative løsningsmodeller, der er med til sikre, at kunden får den rigtige løsning ud fra deres kriterier.

"Når vores kunder skal have etableret en ny løsning, indleder vi altid Presale processen med at lytte til kundens ønsker og behov. Herefter følger rådgivning og sparring, der udmønter sig i et eller flere konkrete løsningsforslag. Samtidig har alle vores kunder tilknyttet en dedikeret account manager samt en primær konsulent, som kender deres historie, behov og planer. På den måde er Axxess teamet med til at sikre en kontinuerlig udvikling af løsningen og kan rådgive om nye tiltag," siger Anders Nielsen, Presale Manager hos Axxess.



Byg en bundsolid it-infrastruktur

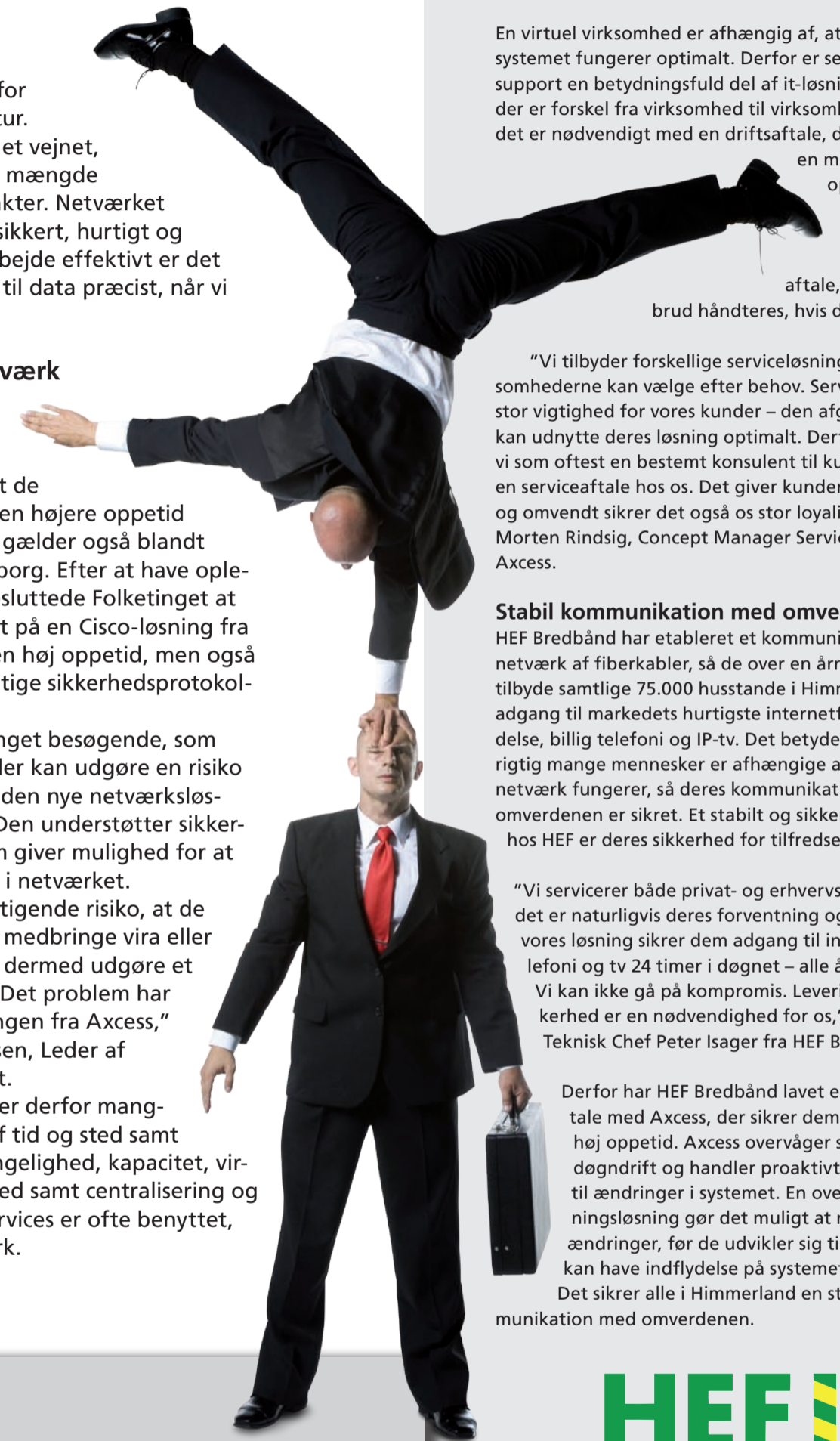
Netværket er fundamentet for virksomhedens it-infrastruktur. Det kan sammenlignes med et vejnet, hvorpå der transporteres en mængde gods mellem forskellige punkter. Netværket sørger for, at data kommer sikkert, hurtigt og intakt frem. For at kunne arbejde effektivt er det nødvendigt at have adgang til data præcist, når vi skal bruge dem.

Et sikkert og stabilt netværk i Folketinget

Det er ikke nok, at et netværk kan transportere data optimalt. Tendensen viser, at de fleste virksomheder kræver en højere opetid end nogensinde før. Og det gælder også blandt de folkevalgte på Christiansborg. Efter at have oplevet nedbrud i netværket, besluttede Folketinget at få en ny løsning. Valget faldt på en Cisco-løsning fra Axxess, der ikke blot sikrer en høj opetid, men også understøtter netværkets vigtige sikkerhedsprotokoller.

Hver eneste dag har Folketinget besøgende, som medbringer eget it-udstyr, der kan udgøre en risiko for netværket. Men det har den nye netværksløsning fra Axxess ændret på. Den understøtter sikkerhedsprotokollen 802.1X, som giver mulighed for at afvise ikke-godkendt udstyr i netværket.

"Vi anså det for en stadigt stigende risiko, at de besøgendes it-udstyr kunne medbringe vira eller anden skadelig software og dermed udgøre et problem for vores netværk. Det problem har vi nu overvundet med løsningen fra Axxess," siger John Skovgaard Sørensen, Leder af Systemgruppen i Folketinget. Nutidens krav til netværket er derfor mangfoldige – de er afhængige af tid og sted samt behov. Nøgleord som tilgængelighed, kapacitet, virtualisering, opetid, sikkerhed samt centralisering og ikke mindst forenkling af services er ofte benyttet, når talen omhandler netværk.



Service tilpasses virksomhedens behov

En virtuel virksomhed er afhængig af, at it-systemet fungerer optimalt. Derfor er service og support en betydningsfuld del af it-løsningen. Men der er forskel fra virksomhed til virksomhed, om det er nødvendigt med en driftsaftale, der sikrer en meget høj opetid tæt på 100% eller en supportaftale, så et nedbrud håndteres, hvis det opstår.

"Vi tilbyder forskellige serviceløsninger, så virksomhederne kan vælge efter behov. Service er af stor vigtighed for vores kunder – den afgør, at de kan udnytte deres løsning optimalt. Derfor knytter vi som oftest en bestemt konsulent til kunder med en serviceaftale hos os. Det giver kunden tryghed og omvendt sikrer det også os stor loyalitet," siger Morten Rindsig, Concept Manager Service hos Axxess.

Stabil kommunikation med omverdenen

HEF Bredbånd har etableret et kommunikationsnetværk af fiberkabler, så de over en årrække kan tilbyde samtlige 75.000 husstande i Himmerland adgang til markedets hurtigste internetforbindelse, billig telefoni og IP-tv. Det betyder, at rigtig mange mennesker er afhængige af, at HEFs netværk fungerer, så deres kommunikation med omverdenen er sikret. Et stabilt og sikkert netværk hos HEF er deres sikkerhed for tilfredse kunder.

"Vi servicerer både privat- og erhvervs-kunder, og det er naturligvis deres forventning og krav, at vores løsning sikrer dem adgang til internet, telefoni og tv 24 timer i døgnet – alle årets dage. Vi kan ikke gå på kompromis. Leveringssikkerhed er en nødvendighed for os," fortæller Teknisk Chef Peter Isager fra HEF Bredbånd.

Derfor har HEF Bredbånd lavet en driftsaftale med Axxess, der sikrer dem en meget høj opetid. Axxess overvåger systemet i døgndrift og handler proaktivt i forhold til ændringer i systemet. En overvågningsløsning gør det muligt at reagere på ændringer, før de udvikler sig til fejl, der kan have indflydelse på systemets drift. Det sikrer alle i Himmerland en stabil kommunikation med omverdenen.

HEF
Bredbånd A/S

Sammenhæng mellem forretning og it

Det kan være svært for virksomheder at identificere præcist, i hvor høj grad it-investeringerne bidrager positivt til bundlinjen i årsregnskaberne. Axxess Consulting skaber en sammenhæng mellem forretning og it i virksomhederne ved at kortlægge, hvordan it-anvendelsen bidrager bedst muligt til at understøtte virksomhedens forretningsmæssige mål. "Vi oplever, at mange it-afdelinger mangler rådgivning til at få løftet denne opgave, og i øvrigt mangler ressourcer og værktøjer til selvsamme. Vi rådgiver virksomhederne ud-



fra et strategisk, taktisk og operationelt perspektiv, så der skabes sammenhæng mellem de overordnede forretningsmål og it-anvendelsen. På den måde medvirker vi til at forbedre virksomhedens samlede konkurrenceevne," siger Gorm Christiansen, Consulting Manager i Axxess.

Strategiproces hos Nordisk Film

Hos Nordisk Film har it-afdelingen brugt Axxess Consulting som rådgiver og facilitator i et strategiprojekt, der bl.a. skulle sikre, at IT-infrastrukturen lever op til virksomhedens forretningsmæssige krav. Det har blandt andet udmøntet sig i en samlet handlingsplan på sikkerheds- og netværksiden og en



ny forbedret Citrix-løsning, der er med til at sørge for, at Nordisk Film kan supportere omkring 1100 brugere og de mange afde-

linger i Norden, der varetager bl.a. film- og tv-produktion, postproduktion, playstation- og filmdistribution fra centralt hold i Valby.

"Vi har været igennem en god og innovativ proces med Axxess Consulting. For mig er det vigtigt at føle, at vi er en kunde der får fokus hos vores leverandører, og hos Axxess får vi fuldt ud den attention, jeg forventer," siger CIO hos Nordisk Film, Mette Jæpelt.

Velkommen til The Virtual Company

axcess

Kommunikation og data forenes i et fælles netværk

Forestil dig, at du altid ved om dine kolleger er tilgængelige. Eller at du ikke skal spille tid på at lægge beskeder de forkerte steder – og aldrig få en tilbagemelding. Og at du straks kan melde tilbage til kunderne, hvornår den medarbejder, de ringer for at tale med er ledig. Det er din virkelighed nu, hvis virksomheden har IP telefoni. Når telefoni og data forenes i et samlet netværk, kan de interne processer optimeres, og medarbejderne sparer tid. Samtidig skaber IP telefoni muligheden for en forbedret kundeservice, så kunderne knyttes tættere til virksomheden, og der opnås større tilfredshed.

Medarbejderne er til stede hjemmefra

Hos Dan-Ejendomme i Hellerup er en Avaya-løsning fra Axxess med til at sikre kunderne en optimal service. Avaya-centralen rummer blandt andet en Smart Call Center-løsning, der sikrer, at de specialiserede konsulenter besvarer de opkald, der vedrører deres område. Kunden stilles automatisk videre til en anden medarbejder med viden inden for området, hvis den ønskede konsulent ikke er ledig. Det er med til at sikre en høj kundetilfredshed.

AVAYA
INTELLIGENT COMMUNICATIONS

Samtidig betyder løsningen, at de 250 administrative medarbejdere har fået en meget lettere hverdag med stor fleksibilitet. Mobil integration gør, at medarbejderne har mulighed for at arbejde hjemme og stadig foretage og modtage opkald, som om de er på kontoret.

Dan-Ejendomme as

“Vores kommunikationspolitik er ført helt igennem, og hjemmbrugeren er med på telefonkæderne, præcist som hvis medarbejderen var på kontoret. Det fungerer meget effektivt og medarbejderne er meget begejstrede for resultatet,” fortæller Projektleder Nicholas Hansen fra Dan-Ejendomme.

Transparens og overblik hos FTZ

Når kunderne står i kø i telefonen, er det rart med et transparent telefonsystem, der sikrer en god og ensartet service – og giver mulighed for at prioritere de vigtige storkunder via Cisco Unified Contact Center Express. FTZ sælger reservedele til biler, og deres 43 afdelinger i Danmark har hver eneste dag kontakt med en lang række kunder. Deres Cisco Call Manager sikrer, at deres høje serviceniveau også kan fastholdes i ferier og

FTZ
AUTODELE&VÆRKTØJ AS
BAK & UHRENFELDT

ved spidsbelastninger, fordi de forskellige afdelinger betjener kunderne via det samme telefonsystem og på den måde tildeles de virtuelle ressourcer efter belastning.

“Med vores Cisco-løsning sikrer vi god service over for kunderne. Vi har mulighed for at måle på indgående kald og dermed se hvilke afdelinger, der opretholder god kundeservice, blandt andet ved hjælp af værktøjet Real Time Reporting. Samtidig betyder det også

vi har mulighed for at måle på indgående kald og dermed se hvilke afdelinger, der opretholder god kundeservice, blandt andet ved hjælp af værktøjet Real Time Reporting. Samtidig betyder det også

vi har mulighed for at måle på indgående kald og dermed se hvilke afdelinger, der opretholder god kundeservice, blandt andet ved hjælp af værktøjet Real Time Reporting. Samtidig betyder det også

CISCO

stor fleksibilitet for medarbejdere, idet vi har implementeret trådløs telefoni til eksempelvis lagermedarbejdere og styring af hvem, der er i dedikerede telefonkøer,” fortæller Lars Romsøe, CIO hos FTZ.

Coaching til bedre kundeservice

Et netværk kan rumme alle tænkelige services – blandt andet også applikationer som Voice Recording og Quality Management. For mange virksomheder er det nødvendigt at kunne optage og gemme telefonsamtaler som dokumentation. I DSB har Voice Recording været anvendt i flere år.

VERINT

Witness Actionable Solutions

Også Quality Management, der er et udvidet voice recording system til coaching af medarbejdere i call centre, spiller en vigtig rolle hos DSBs kundecenter. Alle medarbejdere får optaget 20 vilkårlige samtaler pr. måned, og resultatet evalueres i samarbejde med en coach og danner grundlag for en handlingsplan for den efterfølgende

måned. Det betyder, at medarbejderne har fået meget større fokus på udviklingen af deres kompetencer.

“Med Quality Management kan vi optimere driften af vores kundecenter. Vi har fået fokus på at kunne styre samtalerne, og det har medvirket til en mere professionel servicering af kunderne. Og det kan måles på kundernes tilfredshed,” siger Anne-Lise Bach Sørensen, Kundecenterchef hos DSB.

DSB

Fleksible og sikre it-løsninger

Mange opfatter fleksibilitet og sikkerhed som modsætninger, når det handler om it-løsninger. Alle ønsker fleksible løsninger, der sikrer lette arbejdsgange, men mange nye initiativer, der skal sikre fleksibiliteten, bliver stoppet i opløbet med et rungende nej fra sikkerhedsafdelingen! Ganske enkelt fordi man er bekymret for sikkerheden i virksomhedens netværk – og beskyttelsen af dets aktiver.

“Der sker en løbende udvikling i teknologierne omkring sikkerhed og integration imellem løsninger. Ved at gøre brug af disse muligheder, kan det ønskede “JA” til løsningen alligevel opnås. For eksempel har langt de fleste virksomheder i dag trådløse netværk, og her går fleksibilitet og sikkerhed hånd i hånd. Vi hjælper virksomhederne med at finde balance imellem at etablere menneskelige awareness programmer og brugen af “mekanisk” sikkerhed, som for eksempel firewall, Internet security gateways, verifikation og antivirusprogrammer,” fortæller Jørgen Hartig, Concept Manager Security hos Axxess.



Jørgen Hartig
Concept Manager
Security, Axxess

Let og sikker adgang til netværket

Let og sikker adgang til informationer – helt fra første dag. Det var målet, da Chr. Hansen skulle have integreret en opkøbt virksomhed og dets datterselskaber i koncernen. En ASA 5500-løsning fra Cisco sikrede, at alle nye medarbejdere i de mindre, decentrale enheder rundt om i verden hurtigt fik adgang til de informationer, de havde brug for via internettet. Faktisk handlede Chr. Hansen i samarbejde med Axxess så hurtigt, at medarbejderne havde adgang til de fælles data i virksomheden allerede fra den dag, opkøbet blev annonceret.

“Med løsningen fik vores nye brugere adgang til Mail, Citrix, Intranet og Sametime på en gang – hurtigt og sikkert via SSL VPN,” fortæller en tilfreds Lars Grabowski, Infrastructure Manager hos Chr. Hansen.

CHR HANSEN

Udnyt muligheden for mobilitet

I en optimal verden tilpasser teknologien sig til menneskers behov og ikke omvendt. Og mobilitet er med til at sikre, at vi er kommet et godt stykke i den retning. Hos Axxess hænger begrebet mobilitet tæt sammen med visionen om The Virtual Company. Mobilitet er en teknologi, hvor virksomheden har alle sine programmer liggende på en central server og derfor kan administrere og styre applikationer såsom ERP-systemer, Office-pakken og CRM-systemer fra centralt hold. “Der er mange økonomiske fordele ved at have det hele samlet et sted, da man kun skal opgradere og vedligeholde sine applikationer ét sted. Administratoren oplever en nem og enkel vedligeholdelse, fordi eksempelvis opgraderinger kun skal foretages på de centrale servere,” fortæller Carsten Andersen, Concept Manager – Mobility hos Axxess.

Bilforhandlere i førersædet

Det nyder både medarbejdere og kunder hos Semler IT godt af. Semler IT er en del af Semler Gruppen og varetager it-systemet for over 150 forhandlere af bl.a. Volkswagen, Audi, Seat, Skoda og Porsche i Danmark. Deres Citrix-løsning fra Axxess er med til at sikre, at de kan supportere kunderne i forhold til både salg, distribution og service af biler.

SEMLER : IT

“En af vores vigtigste applikationer i løsningen er en elektronisk værkstedshåndbog til alle vores bilmærker. Den sikrer, at den enkelte forhandler er fri for at lægge op til 15 cd'er ind på deres lokale server hver måned. Det letter i stort omfang deres arbejde, og de er fri for de problemer, som kan være forbundet med opdateringen,” siger Marcus Niebuhr, Server Administrator hos Semler IT.

Mobile medarbejdere hos Danish Crown

Mobilitet giver også medarbejderne nem adgang til data, uanset hvor de befinder sig. Hos Danish Crown betyder en DME-løsning fra Axxess, at medarbejderne opnår større fleksibilitet og kan udnytte tiden bedre i løbet af deres arbejdsdag. Løsningen anvendes til synkronisering af PIM data, så medarbejderne kan tjekke deres e-mails, kalender, kontakter og opgaver på mobiltelefonen, uanset hvor de befinder sig. Det kræver blot mobil dækning.

“Vores DME-løsning har lettet det daglige arbejde for vores sælgere og andre medarbejdere, som ikke er på kontoret hele dagen. Nu kan de læse og besvare vigtige mails i løbet af dagen, frem for at være nødt til at gøre det om aftenen, når de kommer hjem”, siger it-konsulent Morten Moss Sørensen fra Danish Crown.

DANISH CROWN

Velkommen til The Virtual Company

axcess