

Solar Kommunikation INFO



**Uddannelse er direkte
vej til IT-opgaver
side 8-9**



**Solar sætter finger
på markedspulsen
side 2-3**

IT sikres som aldrig før...

Tema side 4-7

Mere dynamik i organisationen...



IT-markedet stiller store krav til sine aktører.

Både den teknologiske og markeds-mæssige udvikling går lynhurtigt, og vil man være med i front, må man løbende udvikle og tilpasse sin virksomhed.

Uddannelse er helt afgørende for at kunne følge med. Samtidig er det vigtigt, at ens organisation er trimmet til at kunne møde morgendagens udfordringer og få det fulde udbytte af mulighederne.

På den baggrund ændrer vi nu Solar Kommunikations organisation. Vore salgsmedarbejdere i regionerne vil fra årskiftet referere direkte til afdelingen i Vejen.

Dermed sikrer vi en tættere dialog med markedet som udgangspunkt for en mere proaktiv, dynamisk måde at arbejde på. Vi bliver i stand til at indgå mere kvalificeret i sparring med vore forhandlere om markedsrelaterede emner.

I de senere år har vi oplevet, at tele- og IT-markederne har været under hårdt pres. Der er mange leverandører, og efterspørgslen er faldet. Hvis man vil tjene penge i et marked med disse vilkår, stilles der store krav til effektiviteten.

Derfor har Solar og Philips besluttet at skilles - som venner - ved udgangen af året. Der var ikke længere plads til, at begge parter kunne tjene penge, og Philips valgte selv at overtage distributionen.

I denne udgave af Solar Kommunikation sætter vi i nogle artikler fokus på datasikkerhed. Vi er overbeviste om, at en god bid af indtjeningen i de kommende år skal hentes på dette felt.

Året igennem har vi set en øget efterspørgsel på UPS-anlæg, og der er ingen tvivl om, at den vil fortsætte. Også sikring af netværk med Firewall er et vækstområde. Derfor er der al mulig grund til at være opmærksom på disse produkter - herunder også på at uddanne sine medarbejdere til at kunne arbejde med løsningerne.

Apropos uddannelse, så er årskataloget fra Solar Skolen på trapperne. Inde i magasinet bringer vi et interview med vores nye uddannelseschef, Poul Erik Verner.

Med venlig hilsen

Bent Ole Jonsen
Solar Kommunikation

Udgiver: Solar A/S

Ansvarshavende redaktør: Divisionschef Bent Ole Jonsen, Solar Kommunikation

Redaktion: Bent Ole Jonsen, Erik Gull, Kenth Thaysen, Poul E. Verner, og Tommy Jensen - alle Solar Kommunikation
Tekst: Profil Kommunikation, Kolding

Grafisk opsætning: Solar's Reklame & Marketingafdeling.

Solar Kommunikation på markedet

Tele og IT-markedet er i konstant bevægelse og kræver stor bevågenhed. Derfor udskilles Solar Kommunikation nu som en selvstændig division under Solar A/S, Vejen.

Solar Kommunikation får hermed det direkte salgsansvar og kan følge markedet på allernærmeste hold.

- Vi kobler det hele sammen til én organisation og vore sælgere får direkte reference til os, siger leder af Solar Kommunikation, divisionschef Bent Ole Jonsen.

Hidtil har de regionale salgsmedarbejdere refereret til regionsdirektørerne, som har ansvaret for alle Solars aktiviteter i de enkelte regioner.

Med sælgernes direkte tilknytning til Solar Kommunikation bliver kommunikationsvejene mellem vore kunder og os kortere, og Solar Kommunikation vil hermed kunne agere mere dynamisk i markedet.

- Forhandlerne vil komme til at mærke ændringerne i form af en mere kvalificeret sparring fra vores side om produkter set i forhold til markedsmulighederne, siger Bent Ole Jonsen.

IT har høj prioritet

Organisationsændringen vil styrke Solar Kommunikation og være basis for en mere proaktiv tilgang til markedet.

- Der skal ikke herske tvivl om, at vi har til hensigt at gøre os endnu mere gældende på IT-markedet i de kommende år. For at kunne agere så dynamisk som muligt er det nødvendigt at komme tættere på markedet, så vi hele tiden kan følge pulsen i det, siger Bent Ole Jonsen.

- Vi ønsker at fremstå som en mere IT-orienteret distributør. Foruden traditionel- og IP-telefoni, vil fokusområderne være alt inden for aktivt netværksudstyr, trådløs LAN og datasikkerhedsudstyr fra førende producenter.

Produkter og marked ses i sammenhæng

Hidtil har Solar Kommunikation så at sige været en produktgruppe med noget produktansvar.

Nu vendes fortegnene, så det bliver en salgsgruppe med produktansvar. Det vil komme til at betyde, at de

ommunikation rykker tættere



Organisationsændringen betyder, at Solar Kommunikation kan sætte fingeren hårdere på markedspulsen.

produktansvarlige på de enkelte delområder i højere grad vil se produkterne i sammenhæng med markedsmulighederne.

- Fremtidigt vil vi jo få informationerne direkte fra vore sælgere ude i marken. Det vil sætte os i stand til at reagere hurtigere ved ændringer af efterspørgslen, og når nye behov opstår, siger Bent Ole Jonsen.



- Med vores nye division, har vi skabt rammerne for at kunne agere mere proaktivt, siger Bent Ole Jonsen.

NetScreen stopper hackerne



NetScreen's Firewalls kan dække behovene i alle størrelser virksomheder, siger Erik Gull.

Internettet bliver en stadig mere integreret del af mange virksomheder, og behovet for at beskytte sig mod ubudne gæster, vokser i samme takt.

Datasikkerhed har derfor høj prioritet, og Solar Kommunikation har netop indgået en subdistributøraftale om forhandling af Firewalls fra NetScreen Technologies, som er en af verdens førende producenter på området.

- Vi satser på produkter til den del af markedet, der består af virksomheder

med op til 200 ansatte, men vi kan naturligvis også levere produkter til endnu større virksomheder, siger produktionsingeniør Erik Gull.

Installation og konfiguration af Firewalls kræver indgående kendskab til datakommunikation og sikkerhedsparametre, men da NetScreen's Firewalls er hardware-baserede, skal man ikke samtidig konfigurere et underliggende operativsystem som tilfældet er med software-baserede Firewalls.

- Vi har indgået en stærk supportaftale med vores leverandør, ligesom vi er i gang med at planlægge uddannelse af de forhandlere, der ønsker at være med, siger Erik Gull.

Firewall i vækst

Overalt i verden er Firewall-produkter i vækst, og ifølge den anerkendte analysevirksomhed Gartner Research vil væksten fortsætte. Både fordi det har vist sig, at Firewalls effektivt beskytter mod ubudne gæster, men også fordi de kan anvendes til at kontrollere de enkelte brugeres adgang til Internettet.

I Gartner Research's analyse af markedet placeres NetScreen Technologies blandt verdens absolut førende producenter af Firewalls. Denne position er opnået gennem en intensiv og innovativ produktudvikling.

- Der er stort potentiale i NetScreen, og produkterne har et højt teknologisk niveau, siger Erik Gull.

Bred målgruppe

Med NetScreen råder forhandlerne over produkter, som henvender sig til et meget bredt kundesegment.

- Det største potentiale ligger nok i de mellemstore virksomheder - men firmaer med to eller tre ansatte er også mulige kunder til NetScreen. Alle kan jo komme ud for hackere, siger Erik Gull.

Solar Kommunikation har valgt at satse på fire NetScreen produkter, nemlig NetScreen-50 og NetScreen-25 samt de mindre systemer, NetScreen-5XT og NetScreen-5XP. Men har naturligvis mulighed for at levere hele Netscreens produktprogram.

NetScreen-50 og -25

NetScreen-50 og -25 er komplette løsninger til mellemstore virksomheder.

NetScreen-50 er en højtydende sikkerhedsapplikation med en Firewall kapacitet på 170 Mbps og 3DES kapacitet på 50 Mbps. Den understøtter 8.000 samtidige sessioner og 100 VPN tunneler.

NetScreen-25 har en Firewall kapacitet på 100 Mbps samt 3DES kapacitet på 20 Mbps. Den understøtter 4.000 samtidige sessioner og 25 VPN tunneler.

Begge Firewalls har fire auto-sensing 10/100 Base-T Ethernet porte og er dermed velegnede, hvor der er behov for en eller flere DMZ zoner eller segmentering både på trådløs LAN og på det faste netværk.

NetScreen-5XT og -5XP

NetScreen-5XT og NetScreen-5XP er de mindste løsninger, der vel at mærke benytter samme Firewall- og VPN-teknologi som NetScreen's større modeller.

NetScreen-5XT og -5XP er særdeles velegnede til mindre virksomheder, afdelingskontorer, professionelle hjemmearbejdspladser og detailforretninger med mere.



UPS-systemerne er et vækstmarked



- Alle kunder er mulige UPS-kunder, og det vigtigste salgsgang argument er "forsikring mod strømsvigt", siger Kenth Thaysen.

- Siden terrorangrebet på WTC-tårnene i USA og den deraf følgende større fokus på sikkerhed generelt set, har markedet for UPS-systemer været i vækst. Det er blevet lettere at afsætte anlæggene. Derfor kan alle med fordel være opmærksomme på at lade UPS indgå i såvel PABC- som netværksløsninger, siger produktingeniør Kenth Thaysen. Han har siden årsskiftet været ansvarlig for Solar Kommunikations UPS-sortiment.

Med komplette produktprogrammer fra to af verdens førende producenter, nemlig APC og Powerware, står forhandlerne i en stærk position på markedet.

- Det vigtigste salgsgang argument er "forsikring mod strømafbrydelser". UPS-anlæggene giver jo sikkerhed for, at virksomheden ikke taber data eller går glip af forretninger, hvis strømmen skulle svigte, siger Kenth Thaysen.

- Selv ganske kortvarige svigt kan få alvorlige konsekvenser. Tag for eksempel et lager med on-line bestilling. Hvis PC'en ikke udskriver ordrer, går hele processen i stå. Og hvis en virksomhed er gået i stå, hvor ringer kunderne så hen? spørger Kenth Thaysen.

Alle kunder er UPS-kunder

- UPS henvender sig meget bredt. Målgruppen rækker helt fra den lille virksomhed til de allerstørste organisationer. Det vil sige, at man kan betragte alle ens kunder som mulige UPS-kunder.

- Det er særdeles let at komme i gang med salget. Nogle anlæg kan installeres uden særlige forudsætninger. Større installationer er naturligvis mere krævende. Både APC og Powerware tilbyder imidlertid hjælp til alt - lige fra beregning af behov, over start af anlæggene, til serviceordninger som tilpasses den enkelte kunde, siger Kenth Thaysen.

Kurser uden beregning

Han anbefaler, at den enkelte forhandler sender sine medarbejdere på UPS-kursus. Disse kurser er også en del af APC's og Powerware's tilbud og varer fra en eftermiddag op til et par dage. Deltagelsen er gratis.

- Forhandleren skal blot investere nogle medarbejder-timer, og den investering vil uden tvivl vise sig at være pengene værd, siger Kenth Thaysen.

Interesserede kan henvende sig til Solars regioner.

Fra 300 VA til 480 kVA

Grundlæggende findes der tre forskellige UPS-teknologier, *Off-line*, *Line Interactive* og *On-line* med kapacitet fra 300 VA helt op til 480 kVA.

Off-line er den mindste og billigste løsning, som anvendes til hjemme-PC'er, kasseterminaler og andet udstyr, hvor mindre udsving i strømforsyningen ikke er så kritiske.

Line Interactive giver en stabil udgangsspænding og sikrer mod strømafbrydelser. Den udjævner strømspidser og spændingsfald. *Line Interactive* bruges til arbejdsstationer, mindre servere og andre ikke kritiske netværkskomponenter.

On-line systemerne beskytter mod alle forstyrrelser fra det offentlige net. De bruges ved meget kritiske servere for eksempel på sygehuse og i lufthavne samt i virksomheder, der driver on-line butikker, og i forbindelse med Mainframe-anlæg.

Når strømmen svigter, sørger UPS-anlægget for fortsat forsyning fra batterier, og en særlig software foretager en kontrolleret lukning af computere.

Nogle anlæg - som for eksempel Solars eget - starter automatisk en dieselgenerator, som så overtager elforsyningen.



UPS sikrer netværk på helt universitet

Syddansk Universitet, som foruden flere afdelinger i Odense også har uddannelsessteder i Kolding, Esbjerg og Sønderborg, har sikret strømforsyningen til netværk og administrative arbejdspladser med to APC Symmetra anlæg.

- I forbindelse med sammenlægning af to IT-afdelinger har vi indrettet et nyt og mere indbruds- og brandsikkert maskinrum til servere, og i den anledning har vi fået installeret de to UPS'er, fortæller netværkschef Gunnar Hansen fra universitetets IT-service, der foruden netværk har universitetets fællesadministration som ansvarsområde.

Syddansk Universitet bruger UPS i to sammenhænge:

- Vores datanetværk er spredt over et stort område, og i de centrale krydsfelter har vi installeret mindre UPS'er, der har til formål at holde systemerne kørende ved korterevarende strømsvigt.

- Desuden bruger vi UPS-anlæg - som de to APC Symmetra - til at sikre, at vi kan foretage en kontrolleret lukning af serverne ved strømsvigt, fortæller Gunnar Hansen.

- Det er sværere at retablere driften, hvis man forestillede sig, at der bare blev slukket for strømmen, tilføjer netværkschefen.

Syddansk Universitet har brugt APC i en årrække - lige fra navnet var Silcon, og produktionsstedet Kolding.

- Symmetra-anlæggene passer godt til os, for de er modulopbygget. Det vil sige, at vi kan udskifte et eventuelt defekt batteri under drift.

UPS skal med i "pakken"

Dansk Datanets Odense afdeling har stået for installationerne i det nye maskinrum.

Siden 1986 har firmaet arbejdet med både netværk og almindelige el-installationer for Syddansk Universitet, og opgaven har denne gang omfattet opsætning af rackskabe, udførelse af PDS- og fiber-kabling, elinstallationer til og fra UPS samt design af el-tavler. Altså alt i det nye maskinrum - på nær serverne.

Datatekniker Frank Boeriths fra Dansk Datanet/Linde El siger, at UPS klart er et vækstområde, og at han blandt andet på Syddansk Universitet har oplevet et stigende behov, efterhånden som edb-systemerne er blevet udbygget, og flere og flere er blevet afhængige af dem.

- Vi har også oplevet den eksplosive edb-udvikling i for eksempel Odense Kommune, hvor blandt andre sygehjælperne nu også er on-line med forvaltningen, siger Frank Boeriths.

- Hvis serverne i en kommune, et amt eller en virksomhed går ned i dag, er der simpelt hen ikke nogen, der kan lave noget. Derfor er sikring i form af UPS-anlæg mere aktuel end nogensinde, siger Frank Boeriths.

På den baggrund har Dansk Datanet oftest UPS-anlæg med "i pakken" som en del af tilbuddet til kunderne.

- Nogle kunder spørger selv om det - men UPS er også noget, vi har aktivt med i vores salg. Man kan sige, at det er en form for mersalg, siger Frank Boeriths.

- ... Og ikke alene i forbindelse med edb - men overalt, hvor et strømsvigt vil skade - i en telefoncentral, på et laboratorium eller ved industrielle anlæg.



Netværkschef Gunnar Hansen, Syddansk Universitet, (til venstre), og datatekniker Frank Boeriths fra Dansk Datanet besigtiger det nye UPS-anlæg, bestående af to APC Symmetra 16 kVA.

At undvære UPS... det er slet ikke en mulighed

Når IT-driftchef Søren Hjorth fra Novasol/dansommer bliver spurgt, om han kunne forestille sig ikke at anvende UPS-systemer, bliver han først tavs og svarer så, at dét aldrig har været overvejet som en mulighed.

- Hvis vores servere bliver lukket forkert, vil vi i de fleste tilfælde tabe data, og det vil tage meget lang tid at retablere dem, siger Søren Hjorth.

- Så det er ikke et spørgsmål, om vi skal benytte UPS-anlæg, men alene hvor store de skal være, tilføjer IT-driftchefen.

Novasol/dansommer er blandt landets største udlejere af feriehus og -lejligheder. Virksomheden formidler cirka 20.000 feriehus, og internet anvendes i stor stil til søgning og booking.

Derfor er den store AS400 server en af hovednerverne i virksomheden, og elinstallationsfirmaet H. Overgaard på Amager har netop installeret en større UPS-løsning i form af et Powerware anlæg med en kapacitet på 20 kVA og supplerende batterikabinet, der forlænger drifttiden.

- Tidligere havde Novasol/dansommer en del mindre UPS'er stående forskellige steder. Men nogle af dem var op imod seks år gamle. Samtidig var virksomheden i den situation, at den havde behov for større back-up kapacitet, siger Henrik Overgaard.

- Novasol/dansommer besluttede at investere i ét stort anlæg, som dækker alle servere, switches og øvrigt aktivt udstyr. Vi har også installeret en service By-pass, så der kan udføres service på anlægget uden strømafbrydelse, siger Henrik Overgaard.

SMS-besked om strømsvigt

Den nye UPS har en kapacitet, så Novasol/dansommer har cirka halvanden time til rådighed, hvis strømmen skulle svigte.

Skulle det ske, sender anlægget automatisk en SMS-besked til Søren Hjorth og hans kolleger, der dermed har optimale muligheder for at komme hurtigt til undsætning.

- Endvidere har vi lagt nogle "agenter" ind på serveren, som sørger for, at de mindst vigtige servere bliver lukket først ved strømsvigt, således at der er strøm til at holde de vigtigste kørende så længe som muligt, fortæller Søren Hjorth.



Det store Powerware UPS-anlæg giver optimal sikkerhed. Her ses elinstallatør Henrik Overgaard (til venstre), tekniker Jesper Zengraff og IT-driftchef hos Novasol/dansommer, Søren Hjorth, ved dele af det beskyttede anlæg.

Alt ind over ny UPS

Da Novasol/dansommer havde flere mindre UPS-anlæg, kunne den overskydende kapacitet ikke anvendes optimalt, idet den var spredt.

- Med det store anlæg og kapaciteten samlet ét sted har det været muligt også at få krydsfeltrummet, mindre vigtige servere og telefonomstillingsanlægget ind over den, siger Søren Hjorth.

Overspænding vigtigt salgsparameter

Henrik Overgaard oplever en stigende interesse for UPS-anlæg hos sine kunder, og han mener, at overspændinger er en lige så vigtig salgsparameter som strømsvigt.

- Der fokuseres meget på strømsvigt, men hvad hvis serveren brænder af på grund af overspænding, spørger Henrik Overgaard.

Han mener derfor, man som forhandler også skal sætte fokus på dette argument.

Endvidere skal forhandleren være med til at sikre, at UPS'en får den fornødne kapacitet, så der er tid nok til at lukke systemerne, og at løsningen er fremtidssikret.

- Når vi har alt inde over vores nye UPS-anlæg, kan vi køre videre mellem en og halvanden time ved strømsvigt. Det giver en ekstra sikkerhed for, at man kan nå at lukke systemerne, siger Søren Hjorth.

Telefoni over datanettet byder på for global dansk virksomhed

Hidtil har danske virksomheder været yderst tilbageholdende med at benytte datanettet til ekstern telefoni.

Nu kan det vise sig, at der kommer fart i udviklingen, for det europæiske hovedkontor i Hørlev for den globale virksomhed Synarc Inc. med hovedsæde i Boston, USA, har særdeles gode erfaringer med en Voice over IP-løsning.

Løsningen, der er blandt de første herhjemme, omfatter i første omgang intern telefoni og kommunikation mellem kontoret i Hørlev og afdelingen i Hamborg via WAN (2 Megabit VPN) og på basis af Siemens HiPath 3000 inklusiv HG1500 Router/Gateway kort.

I øjeblikket arbejder Siemens Technology Services Øst, som har leveret løsningen, på at koble afdelingen i San Francisco på det nye system. Herefter følger hovedkontoret i Boston og afdelingen i Portland. Næste år kommer den også til at omfatte afdelingen i Lyon.

- Det er en unik og genial løsning, siger IT-chef Alex Resendorf, Synarc.

- Vi oplever, at vi har fået et telefonsystem, som kæder afdelingerne tættere sammen og giver os en langt mere effektiv kommunikation - og billigere telefoni. Samtalekvaliteten er upåklagelig, og vi har ingen kasserede datapakker, siger Alex Resendorf.

Ressourcerne udnyttes bedre

For en virksomhed som Synarc byder Voice over IP primært på to store fordele. Den ene er en bedre udnyttelse af virksomhedens medarbejdermæssige ressourcer. Den anden økonomisk.

Når Alex Resendorf fortæller om det nye system, fremhæver han i første omgang effektiviteten i form af bedre muligheder for at trække på og integrere medarbejdere uanset deres geografiske placering.

- Vi kan bruge de fire lokalnumre til at ringe mellem Hørlev og Hamborg. Omstillingen i Hørlev kan passes fra Hamborg, hvis receptionisten er fraværende - og omvendt. Vi kan videresende samtaler og voice-mails mellem afdelinger og kontorer og selv oprette konferencer med i første omgang op til fem deltagere - og senere 20-30 deltagere ved hjælp af et videokonferencesystem, som også benytter datanettet. Synarc kan oprette ringegrupper med viderestilling, så vi med vores geografiske udbredelse kan besvare opkald 18 timer i døgn, siger Alex Resendorf.



- VoIP-løsningen på basis af Siemens Hipath 3000 har ført til mere effektiv kommunikation og store besparelser, fortæller IT-chef Alex Resendorf, Synarc A/S (til højre).

Her ses han sammen med Account Manager Michael Juel Jørgensen fra forhandleren, Siemens Technology Services Øst.

- Ved hjælp af Siemens HiPath 3000 softphones kan vore medarbejdere logge sig på centralen med en kode hjemme-fra eller fra hotelværelser og arbejde, hvor det skal være, siger Alex Resendorf.

Endvidere er det med ét fælles telefonsystem nemt at designe en "corporate telefon identitet", så kunderne verden over mødes af den samme telefoni - med de samme muligheder.

store fordele



Gratis intern telefoni - billigere udlandssamtaler

Hvad angår økonomien, er det den gratis voice-mail funktion i de europæiske kontorer samt gratis intern telefoni, der er de mest vægtige argumenter for at gå over til Voice over IP. Alle kontorerne i Europa bruger den danske voice-mail løsning, og dermed spares lokale voice-mail installationer.

- Men også opkald fra hovedkontoret i Danmark og til en kunde i Tyskland bliver langt billigere, idet den kan foretages til lokal takst, fortæller Michael Juel Jørgensen fra Siemens Technology Services Øst.

- Systemet opererer med flere forskellige knudepunkter i verden. For Synarc's vedkommende indtil videre ét i Herlev og ét i Hamborg. Når man ringer til en kunde i for eksempel München, går samtalen først fra Herlev til Hamborg via datanettet. Herfra ledes den videre til München til lokal takst, siger Michael Juel Jørgensen.

- Vi har først overblik over hele økonomien, når vi får hovedkontoret og afdelingerne i USA med, men vi kan allerede nu se, at det nye telefonsystem vil føre til rigtig store besparelser, siger Alex Resendorf. Han venter sig også meget af næste trin, som er den såkaldte Least Cost Routing

tabel. Det vil sige en funktion, der sørger for altid at lede samtalerne og fax ad de billigste linier.

Ét system - én leverandør

Som ansvarlig for IT og telefoni i hele virksomheden med 180 ansatte på verdensplan har Alex Resendorf og hans kollega Jon Check også selv fået nogle betragtelige fordele.

- I og med, at vi har ét system på verdensplan, har vi også én kontaktperson, når vi skal have lavet noget nyt eller ydet service på anlægget, siger Alex Resendorf.

- Med én servicekontrakt har vi langt bedre styr på omkostningerne. Det har allerede sparet os for mange udgifter - blandt andet til konsulenter, siger han.

Endvidere giver systemet mulighed for, at Alex Resendorf fra Herlev og Jon Check fra San Francisco kan oprette nye medarbejdere i telefonsystemet overalt i verden.

Arbejde med VoIP kræver uddannelse

Som forhandler har Siemens Technology Services Øst nu gjort sig nogle erfaringer, og Michael Juel Jørgensen siger, at kunden fra starten skal have det fulde overblik over IP-adresser og samtidig have et veldokumenteret LAN/WAN net. Ellers løber man hurtigt ind i problemer.

Endvidere er det en forudsætning, at forhandleren har uddannede medarbejdere.

- Man skal have megen viden om data. Kommunikationsverdenen er ikke sort/hvid længere. Tele og data smelter mere og mere sammen. Det er en kendsgerning. Man skal også være forberedt på, at nogle lande har andre systemer end dem, vi kender til. I dette tilfælde gælder det for eksempel USA, hvor vi i øvrigt - gennem Siemens - har fundet en lokal samarbejdspartner, siger Michael Juel Jørgensen.

Fakta om Synarc

Synarc er en ekspanderende international virksomhed, der udfører klinisk forskning inden for osteoporose, arthritis, cancer og neurologiske sygdomme. Kundeporteføljen omfatter hovedparten af de førende internationale medicinalvirksomheder, som tilbydes et unikt servicekoncept inden for "medical imaging", biokemiske markører, kvalitetskontrol og data management for kliniske forsøg. Koncernen beskæftiger 170 medarbejdere heraf 70 i Europa. Besøg www.synarc.com for yderligere oplysninger.

Udviklingen stiller store krav til uddannelse...



- Uddannelse er simpelt hen forudsætningen for at kunne levere hele løsninger og fremstå som en troværdig partner over for virksomheder med IT-medarbejdere. Og det er ikke nok at kunne teknikken. Man skal også kunne de rigtige ord - ellers har man ingen chance for at komme ind på markedet, siger Poul Erik Verner, nyudnævnt uddannelseschef med ansvar for alle aktiviteter på Solar Skolen.

Det handler om at skabe forudsætningerne for at erobre en god bid af det sammensmeltende tele og IT-marked - på nøjagtig samme måde, som det er sket med hele kablingområdet.

- Da vi startede på uddannelserne inden for kabling, havde Teledanmark 90 procent af markedet. I dag har installatørerne overtaget det, hvilket kun har været muligt ved hjælp af systematisk uddannelse inden for certificerede produkter, siger Poul Erik Verner.

- Nu satser vi på at opbygge en omfattende ekspertise inden for hele IT-området og vil sammen med vore leverandører tilbyde kurser i de nyeste produkter, så installatørerne kan være med, lige fra produkterne introduceres.

Der er ingen tid at spille, for markedsmulighederne er enorme:

- Hvis kabling sættes til index 100, har IT index 400.

Vi skal udnytte mulighederne, ellers forpasser elbranchen sin chance for at gøre sig gældende inden for IT. Det er nu, der skal satses på uddannelse, og det er vigtigt, at virksomhedernes ledelser tror på det. Kompetencerne skal bygges op, så der opstår tillid til, at man kan påtage sig løsninger af de nye opgaver, siger Poul Erik Verner.



Få udarbejdet en uddannelsesplan

I disse uger udsendes Solar Skolens katalog for 2003. Det findes både i en trykt udgave og en elektronisk, som kan ses på Solars hjemmeside.

- Formålet er at skabe et overblik og dermed et godt grundlag for den videre uddannelsesplanlægning, siger Poul Erik Verner.

Som noget nyt tilbyder Solar at udarbejde en egentlig uddannelsesplan for den enkelte forhandlervirksomhed.

- Hvis en forhandler ønsker en uddannelsesplan - som led i en partnerskabsaftale med Solar - skal han blot henvende sig til ét af vore regionskontorer. Så vil vi tage initiativ til et møde, hvor vi gennemgår kursuskataloget og finder frem til, hvilke kurser, det vil være nødvendigt at gennemføre, for at opnå certificeringer på ét eller flere områder, siger Poul Erik Verner.

- Det nye rent uddannelsesmæssigt er, at vi i Solar Skolens regi kan opbygge et forløb, bestående af grundlæggende, videregående og produktspecifikke kurser, der fører frem til certificering.

Overbygningsuddannelse

I det nye katalog udbydes en række både generelle og produktspecifikke kurser inden for tele og IT.

- Vi satser meget på uddannelse i ny teknologi som for eksempel Voice over IP (VoIP) og Tele over IP (ToIP). Hvis man vil være med her, er det højaktuelt at tilmelde sig kurserne. Uden uddannelse vil en forhandler ikke kunne forvente at få adgang til større projekter om to-fem år - men vil blive overhalet af udviklingen, siger Poul Erik Verner.

Solar Skolen arbejder i øvrigt med planer om en overbygningsuddannelse, der skal bestå af flere kurser, som samlet giver en certificering.

- Kompetencerne skal bygges op, så der opstår tillid til, at man kan påtage sig løsninger af de nye opgaver inden for tele og IT, siger Poul Erik Verner, der er ny uddannelseschef og leder af Solar Skolen.

„Butleren“ mestrer 21 sprog

Den første kontakt fra en potentiel kunde er ofte et simpelt telefonopkald, og hvis man selv har prøvet at blive stillet om og ende i en blindgyde, ved man, hvad dét kan betyde for forholdet til leverandøren...

Professionel håndtering af opkald, så alle, der ringer, føler sig høfligt betjent, er yderst vigtigt, og nu kan Solar Kommunikation præsentere et nyt produkt, som sikrer, at alle opkald behandles optimalt.

Navnet er Telebutler, og det siger ikke så lidt endda om indholdet, for den giver mulighed for at designe en telefonisk velkomst, der er en klassisk engelsk butler - ala Hudson fra Herskab og tjenestefolk - værdig.

Det eneste, der mangler, er de hvide handsker og den aristokratiske accent.

Til gengæld taler den telefoniske butler 21 sprog.

Fleksibelt og let betjent anlæg

Telebutleren er et kø/svar og voice-mail system indeholdt i en PC, som enten kobles på netværket mellem omstillingsanlægget og virksomhedens database eller benyttes som stand-alone system til at varetage simple interaktive voice-response opgaver.

Telebutler kan betjenes uden særlige IT-mæssige forudsætninger - ved hjælp af et simpelt konfigurationsværktøj.

Alt, hvad man skal gøre, er at vælge nogle ikoner og tegne streger, som viser, hvordan man ønsker, behandlingen af opkaldene skal forløbe. Dermed skaber man sit eget såkaldte "flowchart".

Der er i alt 11 ikoner, som kan kombineres på forskellig vis og afhængigt af, om Telebutler integreres med virksomhedens database og netværk. Der kan for eksempel skabes følgende applikationer:

- Automatisk betjening/voice-mail system med stemme-til-e-mail-funktion.
- Fax-on-demand system - så dén, der ringer, kan få enten talt information eller modtage information via telefax.
- Ordresystem - ved at forbinde Telebutler med virksomhedens database kan kunderne afgive ordrer uden menneskelig indblanding 24 timer i døgnet, syv dage om ugen.
- System, der fordele beskeder - Telebutler kan programmeres til på given foranledning at ringe til en række telefonnumre og give en besked.
- Reservationssystem.
- Vækkesystem.

Mange sprogmuligheder

Selv om engelsk efterhånden er blevet verdens businessprog, er det udtryk for professionalisme og kvalitet, at man tilbyder dem, der ringer ind, forskellige sprogmuligheder.

Fra starten er alle standardbeskeder indtalt i Telebutler på hele 21 sprog.

Som supplement kan man indtale sine egne beskeder - eller skrive dem ind. Telebutler har nemlig integreret to tekst-til-tale systemer, så den skrevne besked oversættes til et valgt fremmedsprog.

Telebutler passer til alle gængse PABC og fremtilles af Voxtron, der er en international virksomhed med hovedsæde i Belgien. Voxtrons speciale er integration af tele og IT på en måde, der gør det nemt for forbrugeren. Virksomheden afsætter sine produkter i 50 lande.



Telebutler sørger for perfekt modtagelse og betjening af virksomhedens opkald.



Solar A/S

Solar A/S (Aktieselskabet Nordisk Solar Compagni) CVR-nr. 37784710
Industrivej Vest 43 · 6600 Vejen · Telf. 76 96 12 00 · Fax 76 96 12 05 · www.solar.dk