

KONTRAKTSBØRS OVERTAR STATOILHYDRO-KOMMUNIKASJON

# Alene om StatoilHydro

**TELEKOM: Intelcom tar over drift og støtte på StatoilHydro's kommunikasjonsløsninger. Avtalen er trolig verdt oppunder 100 millioner.**

LEIF HÅVAR KVANDE  
LEIF.KVANDE@FINANSVISEN.NO

Fra første desember får Intelcom totalansvar for StatoilHydro's kommunikasjonsløsninger. Avtalen er den største selskapet har signert med en privat aktør. Bare driftsavtalen med NAV, verdt 30 millioner kroner årlig, er større. Avtalen løper i fem år med mulighet for forlengelse i tre nye år.

Intelcom skal stå for service, drift, brukerstøtte og konsulentbistand på kommunikasjon på oljegigantens fasttelefoni, sentralbord, mobiløsninger og kontaktsenterløsninger.

Avtalen gjelder hele oljekonsernet med 30.000 ansatte i 40 land, og gjelder installasjoner både på land og offshore.

**Ti års erfaring**

– Vi har ti års erfaring med StatoilHydro og har hatt 30 prosent av leveransen knyttet til kommunikasjon frem til nå. StatoilHydro har en sammensatt kommunikasjonsinfrastruktur med leveranser fra flere aktører, sier Birgitte Johannessen, administrerende direktør i Intelcom Norge.

I september starter Intelcom overtakelsen av kommunikasjons-systemene fra de andre leverandorene, deriblant EDB IS og danske TDC.

– Avtalen innebærer at vi blir en partner med StatoilHydro. Vi har avtaletfestet hvordan vi hvert år skal bidra med kostnadsreduksjon, effektivitet og verdiøkende tjenester, sier Johannessen.

Bare deler av StatoilHydro's Unified Communications-løsning er en del av avtalen fordi oljeselskapet har sendt ut en forespørsel for å få tilbud på en driftet UC-løsning.

**Intelcom**

- En ledende aktør innen kommunikasjonsløsninger til bedriftsmarkedet.
- Leverer ulike løsninger innen datakommunikasjon, telefoni og Unified Communications.
- Har selskaper i alle skandinaviske land og Storbritannia. Ble tatt av Oslo Børs i desember 2008. Gruppen omsetter for rundt 500 millioner kroner årlig.
- Har 110 ansatte i Norge og 189 ansatte totalt.



TETT PÅ: Intelcom-sjef Birgitte Johannessen sier at selskapet skaffer seg innsikt i kundens organisering og konkurransesituasjon for å levere løsninger og tjenester som effektiviserer StatoilHydro's forretningsprosesser.

intelcom



INN I FREMTIDEN: Cathrine Kloumann, konserndirektør DnB NOR IT (forrest), Ragnar Kårtus, leder for Telenor Norge og Liv Fiksdahl, konserndirektør DnB NOR Operasjons signerte avtalen som skal bringe DnB Nor nærmere kundene og deg.

## Kommunikasjon som konkurransefortrinn

**TELEKOM: DnB Nor fornyer telefoniløsningsavtalen sin med Telenor.**

HELENE MO  
HELENE.MO@FINANSVISEN.NO

– Bank og finanssektoren er generelt tidlig ute med å ta i bruk ny teknologi, effektivisering og samordning. DnB Nor er visjonære og trendsetter i bransjen. De setter premisser for hvordan bransjen skal konkurrere, skriver Irene Wara, salgsdirektør i avdelingen for de store kundene hos Telenor.

Telenor har akkurat fått fornyet telefoniløsningsavtalen de har med bankkonsernet. I samme slengen ønsket DnB Nor å oppgradere og modernisere den løsningen de hadde fra før.

– De får nå en helhetlig kommunikasjonsløsning innen mobilitet og data, sier Wara.

**Unified communication**

Den nye avtalen koster DnB Nor 240 millioner kroner og omfatter leveranse av mobilabonnementer, mobile datatjenester, fast- og IP-telefoni og sms-tjenester. Målsetningen er å videreutvikle bankens forretningsområde ved å bruke ny samhandlings-teknologi.

Telenor har også forpliktet seg til å bistå i videreutviklingen av DnB Nors telekommunikasjonsstrategi.

– All kommunikasjon, uavhengig av hvor du er eller hvordan du kommuniserer, integreres i en Unified Communication-løsning, sier Wara.

– Dette muliggjør også integrasjon mot alle kontorprodukter, som arkiv og e-post. Vi integrerer også de administrative prosessene inn i

løsningen.

**– Visjonære**

Det er særlig kundedialogen DnB Nor er opptatt av, men også kommunikasjonen internt vil nyte godt av den nye løsningen.

– Banken får knyttet kundene nærmere til seg. Jeg opplever at de er først ute og at de er visjonære, sier Wara.

– DnB Nor er gjennom sin kompleksitet, krav til sikkerhet og profesjonelle kundedialog en svært spennende kunde for oss å jobbe med. Vi får brynt oss, sier Abraham Foss, leder for bedriftsmarkedsavdelingen i Telenor i en pressemelding.

**Tilstede i alle kanaler**

– Både PC og mobil er blitt så utbredt, kanskje særlig blant oss nordmenn, og det er blitt viktige arbeidsverktøy for oss fordi det er der kundene er. Derfor er det blitt viktig for oss som bank å være tilstede i disse kanalene, og det blir enda viktigere i fremtiden, sier Cathrine Kloumann, konserndirektør for IT i DnB Nor-konsernet.

– Vi gikk tidlig inn i internettverdenene, nå er det mobile tjenester som står for tur. Da vi fornyet telefoniavtalen vår hadde vi derfor denne gangen et ekstra fokus på det vi vil ha av nye løsninger med samhandling av mobil, telefoni og tjenester, sier hun.

– Samtidig er vi opptatt av å kutte kostnader og bli mer effektive, blant annet ved å redusere reising. Videokonferanser skal derfor for eksempel være tilgjengelig fra de ansattes PC-er.

Den samordnede kommunikationsplattformen går i pilot i disse dager, mens hele telefoniløsningen skal tas i bruk fra 1. oktober.

Uke 35	Oppdragsgjver	Kontrakt	Tidsperiode	Verdi
Dolphin	Kreditor	Forretningsystem	-	6 mill. NOK
EDB Business Partner	Finans Bank AB	Driftstjenester	5 år	200 mill. NOK
Intelcom	StatoilHydro	Drift, support og tilbehør av kommunikasjonsinfrastruktur	5 + 3 år	Sum hemmelig, trolig ca 100 mill.
Dell	Oracle	Infrastrukturstyr og -tjenester	3 år	80 mill. NOK
IFS	Katran	ERP	-	18 mill. NOK
Telenor	DnB Nor	Telefoni og samhandling	3 år	240 mill. NOK
Visma	DnB Nor	Bookingsystem	10 år	12 mill. NOK

## Kreditor kjøper Dolphin-system

Kreditor har valgt Dolphin Software som leverandør av nye systemer på våre systemer. Kontrakten er en desentralisert system. Avtalen er verdt 6 millioner kroner.

– Avtalen er strategisk viktig for oss. Det er en stor kontrakt med en stor aktør som bekrefter kvaliteten på våre systemer. Kontrakten er en del av en større satsning på kundentjenester, sier Haakon Smeby administrerende direktør i Dolphin ifølge en pressemelding.

Det norske IT-selskapet Dolphin ble etablert i 1989 og omsetter årlig for 45 millioner kroner.

Selskapet har spesialisert seg på kundesenterløsninger og har levert løsninger til blant annet Gjensidige,

Telenor og DnB NOR i porteføljen.

Kontrakten med Kreditor, verdt seks millioner kroner, er årets største kontrakt for Dolphin.

Dolphin GDS er et flerkanals kundesentersystem. Det betyr at løs-

ningen håndterer både inngående og utgående henveridelsjer til/fra kundesentret, og all kontakt håndteres i et og samme system, uansett om det er telefonsamtaler, e-post, SMS, faks, brev, alarmer eller lignende.

**viju** = Avanserte moterom  
viju.no