



英杰明 (Egemin)

标题

成立大半个世纪以来，英杰明不断发展壮大，目前集团有超过650 名员工，年营业额为1 亿欧元。

早期业务主要是提供工业和机电环境下的工程解决方案。

到了80 年代，集团开始涉足计算机技术，成为原料处理系统、自动仓储系统、自动导引车和

创新和技术：Egemin 的统一通信战略

1947 年，比利时安特卫普市船业巨擘的女儿说服艺术家男友Theo Pomierski 转行进入船舶维修行业，主要承担船只的机电设备安装工作。这项不起眼的事业逐渐发展成为世界领先的工程企业——英杰明集团。受创始人艺术家气质的影响，英杰明把“创新和科技”作为企业标语。Pomierski 这样解释公司的经营理念：“探索人性在商业中的重要性”。

英杰明的人性关怀主要体现在杜绝年龄歧视的招聘政策，但集团对创新的执著更广为人知。刚到达集团的新总部，就明显体会到浓郁的创新氛围。每位访客的停车位前都有块电子屏，上面显示着欢迎信息。但是，产品接二连三的成功对英杰明提出了新的挑战。总部400 名员工中，每天有50 到200 人在外工作，大量人员移动办公所带来的问题亟需解决。解决方案的核心是部署一套统一消息传送系统，用无绳电话和GSM 移动电话替代传统的固定电话，用光纤替代标准网线。（后者最为困难，要求供应商的设备能够处理500 多条光纤通道。）

成立大半个世纪以来，英杰明不断发展壮大，目前集团有超过650 名员工，年营业额为1 亿欧元。早期业务主要是提供工业和机电环境下的工程解决方案。到了80 年代，集团开始涉足计算机技术，成为原料处理系统、自动仓储系统、自动导引车和工业自动化的领军企业。创新始终是集团成功的关键因素，也是加油卡等众多专利发明背后的驱动力量。近期各个独立项目所产生的收入从2 万5000 欧元到1000 万欧元以上不等。其中包括机电、光纤和安全系统的工业应用，但业务增长的主要动力来源于在自有产品和技术的基础上，结合SAP 和Baan 等ERP 系统集成，为固体、液体和集装单元的数据流及实体流提供自动化解决方案。

1989 年，英杰明被Arbed 旗下的钢铁公司Sidmar 收购。与母公司的协同关系让英杰明稳步发展。1999 年英杰明的经营权再次转移。之后实行的基础设施建设计划为英杰明在未来四分之一世纪的飞速发展打下了坚实基础。



英杰明 (Egemin)

引言

英杰明面临的最大挑战之一是大量客户现场项目所带来的问题。

国际采购经理Jan Peirsman 解释说：“很难做到将信息及时、准确地传递到相应人员的手上。现场工程师无法使用语音和传真系统。我们需要在统一的环境下协调信息。”

挑战

英杰明面临的最大挑战之一是大量客户现场项目所带来的问题。国际采购经理Jan Peirsman 解释说：“很难做到将信息及时、准确地传递到相应人员的手上。现场工程师无法使用语音和传真系统。我们需要在统一的环境下协调信息。”

公司当时正在兴建新的总部大楼，也力图全面革除传统思维，因此大家不再局限于更换专用交换机(PBX)，而是集中精力研究如何实现统一通信，如何采用一套统一消息传送系统，让工程师无论是在瑞典、加拿大、美国还是巴西（汽车座位生产商Johnson Controls），都能和总部高效顺畅地沟通。由于公司80%的信息都储存在员工的脑子里，知识及信息管理这一关键问题只有统一消息传送系统能解决。

英杰明早前选择的网络环境是Novell，因为内部对Novell 比较熟悉。Novell GroupWise 自然就成了公司的电子邮件平台。无论办公电脑运行的系统是Windows 95（行政人员）、Windows NT 还是2000（技术人员），都支持GroupWise 客户端。公司对Novell 平台出色的稳定性和病毒防护能力非常满意，希望统一消息传统解决方案能和它无缝集成。理想的解决方案必须提供集中管理和状态跟踪功能，当用户进行远程操作，例如通过电话语音访问信息时，收件箱可以立即体现相关状态变化。此外，还需要提供传真和简讯功能，支持桌面应用和语音线路访问（如通过移动电话发送/转发传真和电子邮件）。最后，除了全面保证办公大楼外的移动能力，内部办公环境也需要具备一定的自由度和灵活性。

解决方案

在众多供应商中，英杰明筛选出了两家：全球统一消息传送解决方案提供商TOPCALL 和一家德国公司。2000 年6 月举行的集团会议最终决定采用TOPCALL 的统一消息传统解决方案和飞利浦的专用交换机，服务提供商是Mobistar，而Novell 支持服务提供商是4all NetWorks。

TOPCALL 的解决方案实现与GroupWise 本地集成，支持状态跟踪，采用NDS 目录同步转移用户配置，这是集中管理的先决条件。Dir Synch（目录同步）还利用了TOPCALL 的其他功能，包括自动传入传真路由和用户独立首页等。而其他供应商不提供目录同步。



英杰明 (Egemin)

概述

测试系统于2000年11月安装完毕。

2001年2月中旬拆除设备并转移到新总部大楼。

两天后，系统正式启用，500多名用户立刻上线。

引言

自4月底以来，系统运行顺畅。

英杰明执行董事兼总裁 Donald Pans 说：“我们对TOPCALL 解决方案感到很满意，甚至超出我们的期望值！”

解决方案 (续)

KF G: 800
KF G: 800

),''

>iflgN j\`

N fi[]`

)''

)'''' ((` ,...)''(`)`

E f m\cc: >iflgN j\` ; f eXq `GXej`

KF G: 800

&

F: I`

>iflgN j\`

\kMKe[\e`9li^_`

KF G: 800

+
KF G: 800



英杰明 (Egemin)

引言

系统上线后，工程师能够有效且高效地处理每天产生的数百份传真和数千封电子邮件。

客户和供应商都非常认可英杰明的传真质量。由于文档位于数字域，完全避免了模拟传真机会出现的条纹和倾斜等问题。

IT 经理Gert Vanden Bergh 补充道：“我推荐所有企业采用这个方案。”

成果

现在唯一的缺点可能是有些传真还是会发送到英杰明的传真热线。这些传真会进入分配队列，每天只检查两次，导致部分传真无法及时到达指定收件人。然而，这个问题是暂时的，通过采用直通内线号码传真转发，已经几近完全解决。IT 经理Gert Vanden Bergh 表示，“经过全面调查，我们确认每一份传真都传送到位。”

TOPCALL 的本地集成使得从GroupWise 客户端发送和接收消息的操作非常直观。由于用户对客户端界面已经非常熟悉，可以很快适应统一消息传送系统提供的额外功能。公司大部分人员处理移动办公状态，很难开展集中培训。为此，英杰明采取先培训部分人员，利用内网传播信息，将要点编成两份手册，其中一份是10 页A4 篇幅的邮件客户端指南，另一份是20 页A5 篇幅的语音访问指南。

系统上线后，工程师能够有效且高效地处理每天产生的数百份传真和数千封电子邮件。客户和供应商都非常认可英杰明的传真质量。由于文档位于数字域，完全避免了模拟传真机会出现的条纹和倾斜等问题。IT 经理Gert Vanden Bergh 补充道：“我推荐所有企业采用这个方案。”

这套方案最大的特点是完全摒弃了固定电话。在公司新总部，只有前台人员使用固定电话。无需外出的人员使用无绳电话。其他人（约占人员总数的70%）都配备诺基亚移动电话。在办公楼四周约1 公里内的电话都属于免费内线电话；1 公里范围以外，按标准企业移动通话费率收费。这意味着英杰明可以实行“一人一号原则”，即公司每位员工都有独立的联系方式。这个联系方式在办公楼内外均有效。虽然正常上班时间是8:00 至17:30，但在其他时间，工程师可以自行决定是否办公。国际采购经理Jan Peirsman 解释说：“根据服务合同，可能需要超时工作。此时一定要保持联系畅通。其他情况下，员工可以自由选择正常上班时间之外是否接听电话。”

项目实施内容是通过TOPCALL 统一消息传送系统实现GroupWise、通信媒介（简讯、传真）和飞利浦专用交换机的对接。飞利浦的SOPHO Mobility Access 意味着GSM 设备可以访问专用交换机并向其下达命令。



英杰明 (Egemin)

总结

虽然英杰明的业务主要集中在制药、食品、饮料、(石油)化工和金属等利基市场,但竞争依然非常激烈。

艺术家创始人的经营理念引领着公司不断增强自身竞争优势。

Jan Peirsman 总结道:
“创新和技术是我们脱颖而出的关键。”

通过部署TOPCALL、飞利浦和Mobistar 共同提供的统一通信和移动办公解决方案,英杰明继续在市场竞争中保持领先。

成果

刚开始得知这套方案时,很多员工担心频繁使用移动电话会影响健康。电磁兼容(EMC)和辐射专家的讲座消除了他们的疑虑。英杰明在新大楼中安装了小型基站,占据三层楼,每层的面积比一个足球场还大,各有25个中继器。功率为20-40毫瓦,耗电非常少。这意味着电话的耗电量也降低了,能大大延长电池续航时间。

要定期交纳定额内部通话费用,外部通话还按稍高费率收费,是否会产生高额话费?国际采购经理Jan Peirsman 表示不同意:“花2欧元打一通电话,和找不到人到现场解决问题导致客户遭受数千欧元的损失,哪个更好?除此之外,还有很多隐性利益,例如随时知晓员工的方位。同事的电话号码遍打不通,到处也找不到人所造成的时间损失远远大于话费成本。”

展望未来

英杰明在比利时有多家办公室,在法国、德国、荷兰、意大利、西班牙、英国、美国和世界各地也有子公司。项目初期只覆盖了安特卫普总部,但公司有意通过因特网连接扩展到整个集团。作为一站式解决方案合作伙伴(这也是英杰明选择TOPCALL的重要原因),TOPCALL在上述国家都有分部。这意味着当地的TOPCALL工程师可以协助完成部署。对英杰明来说,TOPCALL的项目扩展经验和国际经营网络是成功完成部署的保障。夏季之后,公司将把Siebel集成到统一系统中,届时GroupWise收件箱的语音邮件和传真将转入Siebel客户端。年底,公司将增加文本转语音模块,方便移动办公人员通过电话读取邮件。上述两点进一步向英杰明证明,TOPCALL产品是能够与业务需求一同成长的最佳平台。TOPCALL解决方案可以轻松整合英杰明部署的新技术,帮助英杰明实现整体目标:成为技术领域的市场领导者,在未来两到三年内成功上市。虽然英杰明的业务主要集中在制药、食品、饮料、(石油)化工和金属等利基市场,但竞争依然非常激烈。艺术家创始人的经营理念引领着公司不断增强自身竞争优势。Jan Peirsman 总结道:“创新和技术是我们脱颖而出的关键。”通过部署TOPCALL、飞利浦和Mobistar共同提供的统一通信和移动办公解决方案,英杰明继续在市场竞争中保持领先。