



Add-On Products Kundenreferenzen



Überblick

Land: Dänemark
Branche: IT

Kundenprofil:

TOPNORDIC A/S ist Dänemarks und Skandinaviens führender Lieferant von IT-Infrastruktur.

Die Geschäftsbereiche umfassen die gesamte Wertschöpfungskette von Hardware und Software bis hin zu Service, Projektleitung, Installation, Betrieb und Schulung.

Allein in Dänemark beschäftigt TOPNORDIC fast 1100 Mitarbeiter, am Hauptsitz in Ballerup und in den Niederlassungen in Esbjerg, Odense, Aarhus und Aalborg

Geschäftssituation:

TOPNORDIC A/S wollte die Einsatzplanung ihrer Berater effizienter gestalten.

Lösung:

Das Unternehmen entschied sich für die Implementierung der Teamkalenderlösung Exchange Central von Add-On Products in einer Microsoft Exchange® und Outlook Umgebung. Zudem wurde Add-On Products beauftragt zusätzlich eine 'drag and drop'-Funktion für die Einsatzplanung der Berater zu entwickeln.

Vorteile:

- effektive und bequeme Verwaltung von Besprechungen und Beraterterminen
- „drag and drop“ für Beratertermine
- Gesamtübersicht über Beratergruppen
- erhöhte Flexibilität
- Aktualisierung der Termine in Echtzeit für einen verbesserten Service gegenüber den eigenen Kunden

TOPNORDIC A/S optimiert die Planung von Terminen und von internen Ressourcen

„Dank Exchange Central erhalten unsere Kunden einen besseren und schnelleren Service. Gleichzeitig beanspruchen wir dabei weniger Ressourcen“

IT-Leiter Jens Erik Rasmussen, TOPNORDIC A/S

TOPNORDIC A/S koordiniert täglich eine große Anzahl von Terminen mit ihren Kunden. Diese wünschen eine optimale Unterstützung durch interne oder externe Berater des Unternehmens - oftmals in einer akuten Problemlage, in welcher der Kunde auf eine schnelle Reaktion angewiesen ist. Die Auswahl eines Beraters mit der entsprechenden Qualifikation, in dessen Kalender noch Zeit frei ist, sowie die anschließende Übermittlung des Inhalts des Termins an diesen Berater, war bisher ein oft sehr zeitaufwendiger Prozess.

TOPNORDIC A/S wandte sich mit dem Wunsch an Add-On Products, eine Planungslösung auf Basis der existierenden Plattform Microsoft Exchange® Server mit Microsoft Office Outlook® zu entwickeln. Mit Exchange Central und der zusätzlich entwickelten 'drag and drop' - Funktion hat TOPNORDIC A/S eine professionelle Lösung erhalten, die es sowohl ermöglicht, Termine direkt in die Kalender der Mitarbeiter einzutragen, als auch Termine zwischen den Beratern zu tauschen.

Durch den Einsatz von Exchange Central bietet TOPNORDIC A/S seinen Kunden nun einen noch besseren Service. Gleichzeitig konnte die Beratungsleistung kostengünstiger und effizienter und somit gewinnbringend für TOPNORDIC A/S und deren Kunden gestaltet werden.

„Wir haben Dänemarks größtes Team von mehr als 200 IT-Consultants, die zu unseren Kunden im ganzen Land fahren, um diese bei akuten Problemstellungen in den Bereichen Netzwerk, Drucker, Server etc. zu unterstützen. Wenn unsere Kunden wegen eines Problems anrufen, müssen unsere „Dispatcher“ (Serviceplaner) sofort, noch während der Kunde am Telefon ist, den richtigen Consultant finden, der die erforderliche Zeit zur Verfügung hat und die technische Qualifikation besitzt, um das Problem zu lösen. Dies ist eine wichtige und komplexe Planungsaufgabe bei der unser

“Wir haben weniger Zeitverlust als vorher. Wir haben weniger Fahrzeit als vorher, deshalb auch geringere Fahrtkosten und unsere Techniker sind schneller bei unseren Kunden. So nutzt es allen Beteiligten, dass wir Exchange Central einsetzen.”

Jens Erik Rasmussen, IT-Leiter
TOPNORDIC A/S



Kunde den ersten Qualitätseindruck zu unserer Arbeitsweise erhält.

Für diese Aufgabe benutzen wird Exchange Central von Add-On Products. Und es ist eine überlegene Lösung - bei weitem die beste, die wir gesehen haben.”

So sieht es Jens Erik Rasmussen, er ist IT-Leiter bei TOPNORDIC A/S. Sein Unternehmen ist mit fast 1100 Mitarbeitern der landesweit größte Anbieter von Hard- und Software für die dänische Wirtschaft.

Interner und externer Service

TOPNORDIC A/S ist zudem auch das größte IT-Dienstleistungsunternehmen, das Serviceverträge anbietet, normalerweise in Form Service Level Agreements für die Wartung der IT-Ausstattung ihrer Kunden.

Um entsprechende Rufbereitschaft zu organisieren, benutzt TOPNORDIC A/S nun Exchange Central. Diese Lösung setzt auf der Kalenderfunktion von Microsoft Outlook® auf und ermöglicht es TOPNORDICs „Dispatchern“ auf einen Blick nicht nur den Kalender eines einzelnen Technikers zu sehen, sondern die Kalender aller Techniker, die für die aktuelle Aufgabe z.B. fachspezifische Kenntnisse und Qualifikationen aufweisen.

Dadurch sehen die „Dispatcher“ schnell und übersichtlich wer gerade beschäftigt ist und wer nicht - ausgewählt nach technischen Qualifikationen. Noch während sie mit dem Kunden im Gespräch sind, leiten sie den Auftrag entsprechend weiter und können ihrem Kunden sofort mitteilen, wann welcher Servicemitarbeiter zu ihm kommen wird, um die anstehenden Aufgaben zu lösen.

Wenn Aufträge zwischen mehreren Technikern verschoben werden - wozu der „Dispatcher“ berechtigt werden

kann - geschieht dies durch ein einfaches 'drag-and-drop' mit der Maus, worauf die Kalender der betreffenden Techniker sofort aktualisiert werden. Abschließend wird an diese eine Benachrichtigung übersandt - per e-Mail, Telefon oder SMS.

Exchange Central dient auf diese Weise als Werkzeug für die Einsatzplanung. Es arbeitet blitzschnell weil es über einen 'Agenten' verfügt, der jede Änderung in den Kalendern aller Techniker registriert. Die Übersicht ist in einem Bruchteil einer Sekunde aktualisiert. Dies ist notwendig, da der „Dispatcher“ keine Zeit hat, solange zu warten bzw. weil die Kunden von TOPNORDIC A/S von dem schnellen Service begeistert sein sollen.

Besserer Service und geringere Kosten

Im Verhältnis zu der gesamten IT-Infrastruktur von TOPNORDIC A/S ist Exchange Central nur ein winziges 'Utilityprogramm', das im Budget kaum ins Gewicht fällt. Aber seine Bedeutung ist weit größer, betont IT-Leiter Jens Erik Rasmussen:

“Technischer Service ist eine knallharte Branche, mit einem extremen Wettbewerb, sowohl beim Preis als auch beim Servicenniveau. Deshalb kann ein Werkzeug wie Exchange Central sehr schnell den Unterschied zwischen Erfolg und Misserfolg ausmachen.

Tatsächlich können wir unseren Kunden nun einen weitaus besseren Service als vorher bieten. Gleichzeitig nutzen wir die verfügbare Zeit der Techniker nun besser als zuvor. So haben wir weniger Zeitverlust als vorher. Wir haben weniger Fahrzeit als vorher, deshalb auch geringere Fahrtkosten und die Techniker sind schneller bei den Kunden. So nutzt es allen Beteiligten, dass wir Exchange Central einsetzen.”

“Es ist eine überlegene Lösung - bei weitem die beste, die wir gesehen haben.“

Jens Erik Rasmussen, IT-Leiter
TOPNORDIC A/S

Weitere Informationen

Für Informationen über Add-On Products

Add-On Products
Skovgade 2
DK-7100 Vejle

+45 79447009
info@add-on.com
www.add-on.com

Für Informationen über TOPNORDIC A/S
www.topnordic.com

Die Zufriedenheit mit dem neuen Werkzeug beruht auch auf seiner Benutzerfreundlichkeit, ergänzt Jens Erik Rasmussen:

„Die Entscheidung Exchange Central anzuschaffen, wurde vor allem dadurch bedingt, dass wir diese Aufgabe mit den Standardfunktionen von Microsoft Outlook gar nicht lösen konnten. Ausschlaggebend für die Wahl war zudem auch, dass Exchange Central für den Benutzer vollständig in Outlook integriert ist - so gut, dass die Benutzer gar nicht darüber nachdenken, ob es denn zwei verschiedene Programme sein könnten. Die Benutzeroberfläche ist bekannt und vertraut, so dass die Anwendung auch äußerst leicht zu lernen ist.“

Eine richtig gute Investition

Die Entscheidung Exchange Central anzuschaffen, wurde nicht auf Grundlage einer Kosten-Nutzen-Analyse getroffen. Man hatte aber ein deutliches Gefühl, dass es eine richtig gute Investition sein würde, fügt Jens Erik Rasmussen hinzu:

“Der Preis für Exchange Central ist so niedrig, dass im Verhältnis zu unseren übrigen IT-Ausgaben nur von Kleingeld gesprochen werden kann. Deshalb haben wir dafür keine Kalkulation erstellt. Aber wenn wir es täten, würde

sich ganz sicher zeigen, dass wir die laufenden Ausgaben für Lizenz und Support vielfach wieder hereinbekommen.“

Es wurde auch ein Supportvertrag mit Add-On Products geschlossen durch den sich viele Vorteile ergeben, sagt Jens Erik Rasmussen:

“Es passierte nur selten, dass wir den Support von Add-On Products benötigen, über den wir uns nicht beklagen können. Die Mitarbeiter sind sehr flexibel und sehr zuvorkommend. In fast allen Fällen erhielten wir sofort eine Antwort.“

Bis auf weiteres wird Exchange Central in der technischen Serviceabteilung von TOPNORDIC benutzt. Jens Erik Rasmussen erwartet jedoch, dass es bald auch für viele andere Aufgaben benutzt werden wird:

“Exchange Central ist generell ein Werkzeug, um die Verwendung von Ressourcen zu planen, also nicht nur Personal, sondern z.B. auch Konferenzzimmer und technische Ausstattung. Die Art und Weise wie wir diese Lösung momentan einsetzen ist nur der Anfang, wenn auch ein sehr wichtiger und gelungener Anfang.“

Fakten zu Exchange Central

Exchange Central ist ein Gruppenkalender und ein Planungswerkzeug für Microsoft Exchange® und Outlook, um quer durch das Unternehmen mit konsolidierten Kalendern und Ressourcen zu arbeiten. Exchange Central ist mit weltweit mehr als 400.000 verkauften Lizenzen der meistbenutzte Teamkalender der Welt für die Microsoft-Plattform.

Fakten zu Add-On Products

Add-On Products entwickelt und verkauft Add-ons (zusätzliche Funktionalität) für Microsoft Exchange® und Outlook. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Vejle sowie Niederlassungen in Nordamerika und Benelux.

Folgende Lösungen werden weltweit angeboten:

- Resource Central - Buchungslösung - reservieren Sie komfortabel Ressourcen und bestellen Sie Catering, Tischaufstellungen, technische Ausstattungen etc.
- Exchange Central - Gruppenkalender - Terminplanung und -übersicht
- WebTeam Central - Gruppenkalender - webbasierte Terminplanung und -übersicht
- Mailbox Central - einheitliche E-Mail Signatur - Corporate Identity in E-Mails
- Office Central - E-Mail Archivierung - Archivierung ein- und ausgehender E-Mails, Kontakte u.v.m.