



Add-On Products kundeløsning casestudy



Overblik

Land: Danmark
Industri: IT

Kundeprofil:

TOPNORDIC A/S er Danmarks og Nordens førende leverandør af it-infrastruktur.

Forretningsområderne spænder over hele værdikæden fra hardware og software til service, projektledelse, installation, drift og uddannelse.

Alene i Danmark beskæftiger TOPNORDIC næsten 1100 medarbejdere i hovedsædet i Ballerup og afdelingerne i Esbjerg, Odense, Aarhus og Aalborg.

Forretningssituation:

TOPNORDIC ønskede at effektivisere planlægningen af deres konsulenter.

Løsning:

Virksomheden besluttede at implementere Exchange Central gruppekalender til Microsoft Exchange og Outlook og at samarbejde med Add-On Products om at udvikle 'drag and drop' funktionalitet til planlægning af konsulenter.

Fordele:

- effektiv og nem planlægning af møder og konsulent aftaler
- drag and drop af konsulent aftaler
- stort overblik over konsulent grupper
- øget fleksibilitet
- realtime opdatering af aftaler.

TOPNORDIC A/S effektiviserer planlægningen af møder og interne ressourcer

“Takket være Exchange Central får kunderne bedre service og vi bruger færre ressourcer på det”

IT-chef Jens Erik Rasmussen, TOPNORDIC A/S

TOPNORDIC A/S koordinerer dagligt et stort antal møder med kunder, som ønsker hjælp fra virksomhedens interne og eksterne konsulenter - og mange gange i en akut opstået situation, hvor kunden forventer hurtig respons. Identificering af en konsulent med den efterspurgte kompetence, som har ledig tid i sin kalender, samt den efterfølgende formidling af aftalens indhold til konsulenten, er ofte en tidskrævende proces.

TOPNORDIC kontaktede Add-On Products vedrørende deres ønske om at kunne udvikle en planlægningsløsning til deres eksisterende Outlook og Exchange platform. Med udviklingen af funktionaliteten 'drag and drop', har TOPNORDIC fået en professionel løsning, som både giver mulighed for at booke aftaler direkte i medarbejdernes kalendere, og samtidig kan flytte aftaler mellem konsulenterne.

Med Exchange Central kan TOPNORDIC nu tilbyde deres kunder en endnu bedre kundeservice og har samtidig effektiviseret deres konsulentforretning.

Microsoft Partner

Gold Application Development
Silver Application Integration



“Vi har mindre spildtid end før. Vi har mindre kørelstid end før og derfor også mindre kørselsudgifter, og teknikerne er hurtigere fremme hos kunderne. Så alle parter har glæde af, at vi bruger Exchange Central.”

Jens Erik Rasmussen, IT-chef
TOPNORDIC A/S



“Vi har Danmarks største stab på mere end 200 it-teknikere, der kører rundt til kunderne i hele landet og ordner alle deres akutte problemer med netværk, printere, servere og så videre. Så når en kunde ringer til os med et problem, så skal vores ‘dispatchere’ - serviceplanlæggere - på et øjeblik, medens kunden er i telefonen, finde den rigtige tekniker, med den nødvendige tid til rådighed og med de rigtige tekniske kompetencer til at løse problemet. Altså en vigtig, men også kompleks planlægningsopgave.

Til den opgave bruger vi Exchange Central fra Add-On Products. Og det er en suveræn løsning - langt den bedste, vi har set.”

Sådan lyder det fra Jens Erik Rasmussen, der har en baggrund som HA og HD og er it-chef i TOPNORDIC, der, med sine næsten 1100 medarbejdere, er landets største forhandler af it - både hardware og software - til dansk erhvervsliv.

Servicevirksomhed

Men TOPNORDIC er ikke kun landets største it-forhandler, det er også den største servicevirksomhed, der tilbyder serviceaftaler, normalt i form af SLA-aftaler, Service Level Agreements, om vedligeholdelse af kundernes it-udstyr - og om akutberedskab, når der opstår problemer.

Og det er til at styre dette akutberedskab at TOPNORDIC benytter Exchange Central, der er en overbygning på MS Outlooks kalenderfunktion, som gør det muligt for TOPNORDICs ‘dispatchere’ at se, ikke kun den enkelte teknikers kalender - men alle teknikernes kalender - på ét skærbillede.

Derfor kan dispatcheren på sin skærm se, hvem der er optaget, og hvem der ikke er - udvalgt efter tekniske kompetencer - så de, endnu medens de har

kunden i telefonen, kan uddelegere opgaven og fortælle kunden, hvem der kommer - og hvor længe det cirka vil vare.

Hvis de flytter opgaver rundt mellem flere teknikere - hvad dispatcheren har ret til - så gøres det med simpel ‘drag-and-drop’ med musen, hvorefter de berørte teknikeres kalender straks bliver opdateret. Og til sidst sendes der besked til dem - per e-mail, per telefon eller med sms.

Exchange Central bruges på denne måde som personaleplanlægningsværktøj, og det arbejder lynhurtigt, fordi det har en ‘agent’, der registrerer alle ændringer i alle teknikernes kalendere. Så oversigten er klar på et splitsekund. Systemet skal ikke først ned og kigge i alles kalender, før det kan danne oversigten - før det har dispatcheren ikke tid til at vente på.

Bedre service og færre udgifter

I forhold til TOPNORDICs samlede it-kompleks er Exchange Central blot et lillebitte ‘utilityprogram’, der dårligt kan ses på budgettet. Men dets betydning er langt større, understreger it-chef Jens Erik Rasmussen:

“Teknisk service er en knaldhård branche, med ekstrem konkurrence på både pris og serviceniveau, og derfor kan et værktøj som Exchange Central simpelthen afgøre forskellen mellem succes og fiasko.

For det har faktisk betydet, at vi nu giver kunderne en bedre teknisk service end før, samtidig med at vi udnytter teknikernes tid bedre end før. Så vi har mindre spildtid end før. Vi har mindre kørelstid end før - og derfor også mindre kørselsudgifter - og teknikerne er hurtigere fremme hos kunderne. Så alle parter har glæde af, at vi bruger Exchange Central.”

“Det er en suveræn løsning - langt den bedste, vi har set.”

Jens Erik Rasmussen, IT-chef
TOPNORDIC A/S

Yderligere informationer

For informationer om Add-On Products

Add-On Products
Roms Hule 8
DK-7100 Vejle

+45 7944 7000
info@add-on.com
www.add-on.com

For informationer om TOPNORDIC A/S
www.topnordic.com

Tilfredsheden med det nye værktøj gælder også dets brugervenlighed, tilføjer Jens Erik Rasmussen:

“Når vi besluttede at anskaffe Exchange Central, så skyldtes det først og fremmest, at vi slet ikke kunne løse denne opgave med standard funktionerne i Microsoft Outlook. Det ville være alt for tungt. Men det var også afgørende for valget, at det er fuldt integreret med Outlook - så godt, at brugerne slet ikke tænker over, at det er to forskellige programmer. Brugergrænsefladen kendte de derfor i forvejen, så det er også ekstremt nemt at lære at bruge det.”

En rigtig god investering

Beslutningen om at anskaffe Exchange Central blev ikke truffet på baggrund af en cost-benefit analyse, men man havde en klar fornemmelse af, at det ville være en rigtig god investering, tilføjer Jens Erik Rasmussen:

“Prisen for Exchange Central er så lav, at der i forhold til vores øvrige it-udgifter kun er tale om småpenge. Så vi har ikke lavet nogen kalkule på det. Men hvis vi gjorde - så ville den helt sikkert vise, at vi får den løbende udgift til licens og support mange gange igen.”

Der er således også indgået en supportaftale med Add-On products, og den har man haft god gavn af, siger Jens Erik Rasmussen:

“Det sker en sjælden gang, at der er noget, der har drillet, så vi har ringet til deres support. Og den kan vi ikke klage over. De er fleksible og meget imødekommende - og langt de fleste gange, får vi svar med samme.”

Indtil videre bruges Exchange Central kun i TOPNORDICs afdeling for teknisk service. Men Jens Erik Rasmussen forventer, at det snart også vil blive taget i brug til mange andre opgaver:

“Exchange Central er jo et generelt værktøj til at planlægge anvendelsen af ressourcer - og altså ikke kun personer, men også af fx mødelokaler og teknisk udstyr. Så det, vi bruger det til nu, er kun begyndelsen - men altså også en meget vigtig og vellykket begyndelse.”

Fakta om Exchange Central

Exchange Central er en gruppekalender og et planlægningsværktøj til Microsoft Exchange og Outlook til at se og arbejde med konsoliderede kalendere og ressourcer på tværs af virksomheden. Exchange Central er med flere end 400.000 solgte licenser på verdensplan verdens mest benyttede gruppekalender til Microsoft platformen.

Fakta om Add-On Products

Add-On Products udvikler og markedsfører add-ons - ekstra funktionalitet - til Microsoft Exchange og Outlook. Virksomheden har hovedkontor i Vejle og lokal kontorer i Nordamerika og Benelux.

Følgende add-ons markedsføres globalt:

- Resource Central - booking løsning - reservér ressourcer og bestil catering, bordopstilling mm.
- Exchange Central - gruppekalender - overblik og planlægning af aftaler
- WebTeam Central - gruppekalender - web baseret overblik og planlægning af aftaler
- Mailbox Central - email signaturstyring - branding og kampagnestyring i emails
- Office Central - email journalisering - journalisering af ind- og udgående emails, kontakter mm.