

Haves: Telefonstorm Ønskes: Tilfredse medlemmer

Kaos og telefonstorm fra utilfredse medlemmer var for et halvt år siden daglig kost for Næsby Antennelaug. DANSUPPORT satte sig ind i antennelaugets ønsker og behov og skræddersyede en løsning til dem. Nu er der sjældent klager at høre i telefonen.

”Vi havde virkelig store problemer og blev kimet ned af utilfredse medlemmer, fordi vores mailsystem skulle startes op fem gange om dagen”, fortæller Peter Winkel, som er forretningsfører for Næsby Antennelaug. Antennelaugene i Odense-forstaden har godt 6000 medlemmer, og heraf er de 2300 på internettet via deres antennestik. Peter Winkel fortæller videre:

Bogholder var fortvivlet

”Vi fik mange nye medlemmer, men vores system var slet ikke dimensioneret til at kunne klare det. Flere og flere kunder betød flere og flere problemer, især med mailsystemet og med driften i det hele taget, og vi var temmelig upopulære. Vores bogholder gennem mange år var tit ved at miste modet.”

Antennelaugene kontaktede DANSUPPORT. Produktchef i DANSUPPORT, Morten Christensen, siger:

”Vi ville tage udgangspunkt i det udstyr, der allerede stod der”

”Vi lagde ud med at spørge ind til, hvad antennelaugets problemer var. Vi kunne jo nemt komme og sige, at de skulle skifte alt udstyret ud, men vi ville hellere tage udgangspunkt i det udstyr, der allerede stod der. Vi lavede en plan ud fra antennelaugets ønsker, som først gik ud på at få forbedret systemet – bl.a. ved at opgradere mailsystemet – og bagefter indgik vi en serviceaftale, hvor vi fungerer som teknisk bagland for antennelaugets supportere.”



Næsby Antennelaug:

- ✦ Oprettet i 1974
- ✦ 6187 medlemmer - heraf 2300 medlemmer, som benytter internetløsningen

Den tekniske løsning:

- ✦ Linux mailsystem
- ✦ Cisco firewall
- ✦ Motorola CMTS
- ✦ Allot trafikprioritering
- ✦ netMONITOR og pcMONITOR
- ✦ VMWare-servere
- ✦ Integration mellem medlemssystem og Navision
- ✦ IP-telefoni
- ✦ TSM backup
- ✦ Provisioneringssystem
- ✦ Web selvbetjeningsystem for medlemmer

Kompliceret opgave

Opgaven var ikke enkel. 2300 brugere, som gerne vil kunne bruge tv og internet hele døgnet rundt. Som produktchef Morten Christensen siger:

”Der var tale om en yderst kompliceret infrastruktur. Oveni kommer så det, at da Næsby Antennelaug kontaktede os, havde vi endnu ingen erfaring med kabelmodemteknologien. Vi sagde lige ud til antennelaug, at vi ikke havde kompetence på området med at få konverteret signalerne ud på antennekablet. Det område er der ikke ret mange, der ved noget om, men vi sagde, at vi kunne skabe den nødvendige viden, og vi kunne sikre os bagud til producenterne.”

Gode til at spørge ind til tingene

Peter Winkel fra Næsby Antennelaug husker godt starten på samarbejdet med DANSUPPORT:

”De skal have ros for, at de kom ind i noget, der var temmelig udokumenteret. Det var uoverskueligt og tricky skruet sammen, så de brugte mange kræfter på at få det analyseret. De er meget omsorgsfulde på DANSUPPORT og meget gode til at spørge ind til tingene og meget flinke folk at snakke med.”

”Vi har ikke tal på, hvor mange der ringede, for folk kunne slet ikke komme igennem”

Og telefonen – den ringer ikke så tit mere hos de supportere, der hjælper antennelaugets medlemmer. Supporterne kan sidde hjemme hos sig selv og vejlede medlemmerne, fordi antennelaug for nylig har fået installeret IP-telefoni gennem DANSUPPORT – før i tiden blev supporttelefonen stillet om til mobiltelefoner, og det fungerede ikke særlig godt. Peter Winkel fra Næsby Antennelaug fortæller:

”I mandags havde vores supportere syv opkald. Det er ikke ret mange på en mandag, og det var mest småting som f.eks. hjælp til opsætning af en mailboks. Så er det, vi gnider os i hænderne. Da problemerne var størst, havde vi slet ikke tal på, hvor mange der ringede hver dag, for folk kunne slet ikke komme igennem. Nu roser de os rundt omkring, så det er vi stolte af.”



Fordele ved denne løsning:

- » 24 timers service 365 dage om året
- » Serviceaftalen med DANSUPPORT som teknisk bagland giver supportere, dataudvalg og bestyrelse en mere rolig hverdag
- » Sparring med DANSUPPORT's teknikere ved opståede problemer
- » Større sikkerhed ved opbevaring af data
- » Større driftsstabilitet
- » Mulighed for udvidelser

