

DEN BEDSTE LEVERANDØR



INTERVIEW MED TOM NIELSEN, IT-CHEF FOR SCHUR INTERNATIONAL A/S

Da Schur skulle opgradere sin Siemens telefonløsning, satte firmaet opgaven i udbud hos en række leverandører. Valget faldt på DANSUPPORT, som leverede det bedste bud på løsningen.

Hvad var grunden til at I valgte DANSUPPORT?

Der var flere grunde. For det første gav DANSUPPORT det bedste tilbud på opgaven. Jeg har i øvrigt tidligere haft et godt samarbejde med firmaet. Bl.a. er medarbejderne meget gode til at sætte sig ind i vores behov, og både komme med alternative løsninger - også til den generelle håndtering af sådan en opgave

Hvad bestod opgaven i?

I Horsens har vi to kontorer, og disse ønskede vi lagt sammen under en reception på samme måde, som vores kontorer i Vejle og Kolding, så alle afdelinger i Danmark blev betjent via en reception.

”En reception for alle kontorer i Danmark giver væsentlig bedre kundeservice.”

Hvad var det vigtigste mål med denne sammenlægning?

Det var at give vores kunder og leverandører en bedre service, når de kontakter os pr. telefon.

Hvilke nye features har I fået ved opgraderingen?

Vi har fået to meget væsentlige nye funktioner. Hvor vores reception med det gamle system havde et almindeligt omstillingsbord, hvor de ikke kunne se om den enkelte medarbejder var i møde, på rejse eller andet, betjener de nu telefonsystemet via en computer. Den enkelte medarbejder skal så melde om vedkommende ikke vil forstyrres, og samtidig kan receptionen via adgang til samtlige medarbejders kalendere se, hvornår personen forventes at være klar til at tage telefonen igen. Dette har bl.a. gjort, at hvor telefonen før kunne ringe en del gange under møder, sker dette ikke med det nye system.

IP telefonen gør, at vi internt i virksomheden kan tale gratis sammen via en computer uanset, om det er en samtale mellem vores kontor i Norge og hovedkontoret eller mellem vor Vejlekontor og hovedkontoret. Dette har givet en økonomisk besparelse på telefoni.

Har den nye løsning givet jer andet?

Før havde vi lagt al support, oprettelse etc. ud af huset. Dette ville vi gerne have ændret på, da vi har en del intern ekspertise. Med den nye aftale med DANSUPPORT opretter vi fx en ny medarbejders telefon samtidig med, at vi opretter vedkommende i vores system. Derudover kan vi selv foretage en del ændringer og rettelser og der, hvor vores ekspertise ikke rækker, overlades trykt til DANSUPPORT.

LØSNINGEN

- ✓ 2 SIEMENS telefoncentraler af typen HiPath 3800, er placeret på 2 lokationer i Horsens - forbundet med fibekabel.
- ✓ Omstillings software – TotalView, der integrerer med Kalendersystemet og telefonsystem så omstillingen kan se status om man er optaget på telefoner eller har et møde i kalenderen.
- ✓ Ligeledes er Schurs afdelinger i Kolding og Vejle integreret ind i systemet.



OM SCHUR INTERNATIONAL A/S

Dansk emballagevirksomhed, grundlagt 1846 i Horsens. I dag en af Nord-europas største koncerner for fremstilling af emballager i karton og plastic.