

# IP-telefoni BIVA sparer 30%

*BIVA Møbler Odense A/S skiftede den gamle telefoncentral ud og fik i stedet installeret IP-telefoni. Det har givet store fordele for kunder og medarbejdere samt store besparelser på telefonregningen.*

Som så mange andre virksomheder har BIVA oplevet en stigende belastning af telefoncentralen, samt telefonregninger der konstant er stigende. De 35 butikker rundt om i landet havde hver sit telefonnummer. Det gav ofte meget lange ventetider for kunderne, og linjen var ofte optaget, når der blev ringet internt. Virksomheden besluttede derfor at købe en ny telefoncentral, så hovedkontoret i Odense kunne klare den større telefontrafik.

## Ny telefoncentral eller IP-telefoni?

BIVA kontaktede DANSUPPORT A/S, som foreslog IP-telefoni.

"Vi fik en fantastisk god service fra Dansupport. De talte ikke det sædvanlige fagsprog, men talte et sprog, vi forstod. Samarbejdet var fantastisk, og det hele blev afleveret til tiden i en god og tillidsvækkende atmosfære. Når vi har været ude for et problem, vi ikke selv kunne løse, så er der altid en DANSUPPORT-medarbejder parat til at løse det for os" siger Millie Korsdal Johansen, direktør for BIVA Møbler Odense A/S.

## Centralisering af service overfor kunderne

IP-telefoncentralen er installeret på serveren i Odense. Omstillingsbordet er afskaffet, for nu sidder der 4 medarbejdere parat til at tage telefonen, når den ringer. De agerer både problemløser og omstillingsbord. Nu kan de ansatte i de 35 butikker koncentrere sig om at betjene kunderne og gøre butikkerne bedre.

Hvis en samtale skal viderestilles til en af de øvrige butikker, kan man på skærmen straks se, hvem der er ledig, optaget eller ude af huset. Med musen klikker man på en person og samtalen etableres. Samhørigheden er blevet større mellem butikspersonalet, medarbejderne på lageret og servicecentret. De er nu kun et klik væk.

## Besparelser på 30%

"De interne samtaler fyldte tidligere cirka en tredjedel af omkostningerne til telefoni, så vi sparer mange penge på den konto." smiler Millie Korsdal Johansen og fortsætter, "Det medfølgende statistikprogram sørger for, at alle samtaler noteres, og det har givet os et godt indblik i, hvornår og til hvem der telefoneres, og hvor vi evt. kan spare yderligere".

## Også en fordel for medarbejderne

På lageret har medarbejderne fået headset telefoner, og de fleste andre medarbejdere har enten headset eller trådløse telefoner, så problemet med at finde en medarbejder eksisterer ikke længere.



Direktør og indehaver Millie Korsdal Johansen

## IP-telefoni

- ❖ Hvad får virksomheden ud af IP-telefoni ?
- ❖ Store besparelser på telefontrafik og drift
- ❖ Forbedret og effektiviseret intern og ekstern kommunikation
- ❖ Nye funktioner, som videokonference, integreret kalender og kundedata
- ❖ Pc-omstillingsbord, som gør det nemt at håndtere opkald

## Hvem har fordele ved IP-telefoni ?

- ❖ Virksomheder med mere end 10 ansatte
- ❖ Virksomheder med flere filialer og kontorer i Danmark og udland
- ❖ Virksomheder med rejsende medarbejdere
- ❖ Virksomheder med skiftende arbejdspladser
- ❖ Virksomheder med mange indgående opkald

I Odense er den centrale server installeret med alle oplysninger om kunder, indkøb, lagerbeholdning og debitor/kreditor styring.

Hver af de 35 butikker har en PC koblet op til serveren via internettet, så alle oplysninger er tilgængelige og giver derfor hurtige svartider ved forespørgsler.

"Vi har virkelig været glade for vores nye IP-telefonsystem. Takket være Dansupport, som har rådgivet os på den bedst tænkelige måde, har vi fundet frem til lige det, vi havde behov for.

Vores medarbejdere er blevet mere tilfredse, kunderne er positive, når de ikke længere skal vente på at komme igennem i telefonen, og spørgsmål bliver besvaret med det samme, uden at kunden bliver omstillet flere gange. Ledelsen kan kun være tilfreds, når medarbejdere og kunder er tilfredse og endelig kan vi se, at der er store besparelser forbundet med systemet.

**Jo, det har været en stor positiv oplevelse, at gå over til IP-telefoni", slutter Millie.**