

“En ny teleløsning har betydet bedre kundeservice”

Der kan være mange gode grunde til at anskaffe et helt nyt telefonsystem. En af dem er, hvis lynet slår ned i det gamle. Det skete for ITW Novadan i Kolding, som måtte ud og investere i et nyt telefonsystem. Opgaven gik til DANSUPPORT.

I 2001 fik ITW Novadan en telefoncentral gennem DANSUPPORT. Den fungerede egentlig udmærket og burde have givet medarbejderne mulighed for at ringe i flere år endnu, men en augustdag i 2005 skete der noget. Teknisk chef i Novadan, Tom Allan Nielsen, fortæller:

”Det var en fredag 2-3 timer før lukketid. Lynet slog ned ude ved vejen, og det forplantede sig gennem kablerne ind i virksomheden. Kun telefonsystemet blev berørt af lynnedslaget, men det betød til gengæld, at hele kundeservicedelen gik i sort. Vi kontaktede DANSUPPORT, som lånte os udstyr, så vi kunne fungere igen fra mandag morgen, men vi måtte jo ud og købe os en ny telefoncentral.”

Hentede tre tilbud hjem

ITW Novadan hentede tilbud hjem fra DANSUPPORT og fra to andre leverandører for at kunne sammenligne priser, funktioner og service, og valget blev en AVAYA IP telefoncentral gennem DANSUPPORT. Fra DANSUPPORT var det systemkonsulent Lars Bernhard Jensen, som var tekniker:

”Med AVAYA IP Telefoncentralen og det tilhørende software kan omstillingen i virksomheden meget nemmere se, om medarbejderne er optaget, ledige eller viderestillet til en anden telefon. Receptionisten på ITW Novadan havde nogle ønsker til, hvordan skærbilledet skulle se ud, og de ønsker opfyldte vi. Samtidig fik virksomheden fuld fremtidssikring med levering af reservedele, for den forrige model, Alchemy, fremstilles ikke mere.”

Fandt ikke noget, der var bedre

ITW Novadan valgte DANSUPPORT frem for de andre leverandører. Tom Allan Nielsen begrundede valget:

”Vi fandt ikke noget, der var bedre. De kender vores virksomhed og ved, hvordan vi ønsker tingene skal være. Det allerbedste ved DANSUPPORT er faktisk, at det er den samme konsulent, jeg har at gøre med hele tiden. Han var både med, da vi startede samarbejdet i 2001 og nu her i 2005 og 2006. Andre steder er der meget større udskiftning af medarbejdere.”

Vores kunder bliver betjent bedre

ITW Novadan har kun brugt den nye telefoncentral en måned, men kan godt mærke fordelene allerede:



Tom Allan Nielsen - Teknisk Chef



Om ITW Novadan

- Producerer vaske-, rengørings- og desinfektion-smidler til fødevarerindustrien, institutioner og den øvrige industri.
- Ca. 100 af Novadans produkter har det nordiske svanemærke for mindre belastning af miljøet
- Virksomheden ligger i Kolding og har ca. 145 ansatte
- Omsætter for 280 mill. kr., hvoraf de 15 procent går til eksport

Om løsningen

- AVAYA IPOffice 406 V2 tlf.-central med IP telefoni
- To AVAYA Phone moduler til analoge telefoner
- Software: Soft Console til omstillingen
- Callisto CTI program til kalenderne

”Jeg har hørt fra flere medarbejdere, at det er fint, at man kan følge med i hinandens kalender og for eksempel se, hvornår man kan lægge et møde. I omstillingen er det blevet nemt at følge med på skærmen, hvor vi er henne, når nogen vil have fat i os. Det er noget, hele virksomheden drager nytte af, og vores kunder bliver betjent bedre. Desuden skulle alt med den tidligere telefoncentral gå gennem TDC. Det var meget ufleksibelt, at vi kun kunne oprette nye brugere gennem dem. Nu kan vi nemt selv lave ændringer.”

”Det allerbedste ved DANSUPPORT er faktisk, at det er den samme konsulent, jeg har at gøre med hele tiden”

Med tiden vil Tom Allan Nielsen og ITW Novadan udnytte nogle flere af de muligheder, der ligger i den nye telefoncentral:

”Vi har tænkt os på et tidspunkt at integrere telefonien med vores økonomisystem Finances. Det vil være en stor fordel at få flere data om kunden frem på skærmen, mens man snakker med vedkommende”.