



Steen Bjerge, systemkonsulent og kvalitetschef, LESSOR A/S

Hul igennem til LESSOR A/S

Det skal være nemt for kunderne at få hul igennem på telefonlinjen hos it-virksomheden LESSOR A/S. Og få fat i den rigtige medarbejder allerede ved første opkald. Med den indstilling har kundekontakt alle dage været et vigtigt succeskriterium for LESSOR. Det er en helt ny investering i IP-telefoni fra Atea endnu et bevis på. Og resultatet kan allerede mærkes efter en uge.

”Implementeringen af Ateas nye løsning til IP-telefoni gør det meget lettere for de ansatte i LESSOR at kommunikere internt imellem de forskellige afdelinger. Den forbedrer også kommunikationen med kunderne, fordi den forbinder til den informationsdatabase, som medarbejderne har brug for, når de betjener dem,” fortæller Steen Bjerge, systemkonsulent og kvalitetschef for LESSOR.

Slut med telefonkø og tung trafik

Nu er telefonkø og tung trafik mellem afdelingerne et overstået kapitel. I stedet er LESSORs tre afdelinger blevet så tæt telefonisk integreret, at alle aktiviteter foregår over én og samme linje. Det sparer ikke blot tid for kunderne, men også penge for LESSOR, der nu har minimeret den førhen så tunge interne telefontrafik. Ateas nye system har tilført virksomheden mere båndbredde, en langt smidigere kommunikation mellem de ansatte i LESSOR, og i sidste ende også en mere effektiv kundeservice.

Med den nye IP-telefoni løsning kan alle ansatte i LESSOR omstille deres lokalnummer til mobiltelefonen og dermed være online, hvor end i landet de befinder sig. I løsningen indgår også et avanceret omstillingsbord, som integrerer Microsoft Outlook og giver alle ansatte den fordel, at de altid kan se hinandens Outlook-kalender. Det betyder, at den enkelte ansatte ved blot ét enkelt opslag kan videregive korrekte oplysninger om enhver medarbejders tilgængelighed til kunderne, uden behov for viderestilling.

”Det vi efterspurgte hos LESSOR var en løsning, som både kunne give kunderne en bedre service, udnytte båndbredden og spare penge på telefonlinjen. Det er lykkedes med implementeringen af IP-telefoni fra Atea. Nu kan vi give kunderne korrekt information allerede ved første opkald, hvilket både minimerer ventetiden for kunderne og sparer penge på unødvendige interne opkald,” fortæller Steen Bjerge.

Skeptisk på seminar

Det var et seminar om IP-telefoni hos CISCO, som Atea havde inviteret til, der inspirerede Steen Bjerge til at vælge lige netop Ateas løsning:

”I begyndelsen var jeg meget skeptisk, da vi allerede nogle år forinden havde prøvet at integrere IP-telefoni i LESSOR – uden det store held,” siger Steen Bjerge, og fortsætter: ”Seminarer formåede alligevel at fange min interesse, og den pædagogiske indførelse og de mange konkrete eksempler på fordelene ved IP-telefoni var så indlysende, at det overvandt min umiddelbare skepsis. Jeg fik derfor blod på tanden til at give det end-nu et forsøg efter seminaret. Med denne løsning er min tvivl blevet gjort til skamme, og selvom løsningen er helt ny, fungerer altting upåklageligt.”



Leg med systemet

Som optakt til implementeringen havde ledelsen i LESSOR valgt at opstille det fysiske udstyr en uge inden det reelt skulle i brug, og opfordrede derefter alle de ansatte til at prøve at ringe hinanden op ved hjælp af systemet.

”På den måde kunne vi få de ansatte til at føle sig hjemme i systemet, eksperimentere og lege med det, og få bearbejdet en eventuel berøringsangst, inden de reelt skulle benytte systemet over for kunderne,” fortæller Steen Bjerger.

Selvom implementeringen af løsningen stadig er i fuld gang i virksomheden, er LESSOR endnu kun første skridt på vejen mod et fuldt integreret system.

Telefoni til Tyskland

”Senere ser jeg gerne, at systemet bliver udvidet til også at omfatte vores datterselskab i Tyskland. Atea har givet os en løsning, der både er bedre og hurtigere end den, vi hidtil har haft, og samtidig har løsningen forbedret mulighederne for at give vores kunder den bedste service. Det gør det værd at overveje, om vi skal investere flere midler i projektet,” siger Steen Bjerger og slutter:

”Den gode it-løsning skal kunne tilføre virksomheden en både økonomisk og servicemæssig gevinst og bidrage til vækst i virksomheden både nu og i fremtiden. Det er netop, hvad denne løsning har vist sig at kunne, og vi har derfor styrket grundlaget for den fremtidige vækst i LESSOR.”



Om LESSOR A/S

LESSOR A/S har siden 1972 leveret effektive og fleksible it-løsninger til lønbehandling, job- og tidsregistrering og HR. LESSOR A/S betjener årligt over 20.000 danske og 1.500 internationale virksomheder, der alle udbetaler løn til deres medarbejdere ved hjælp af produkter fra LESSOR A/S.

Lidt om teknikken

Løsningen består af følgende komponenter.

- Cisco Unified Communication Manager 6.1.3
- Cisco Unified Presence Server 6.0.5
- Aastra CMG 2007 SP3
- Aastra CTC 2007 SP4
- Cisco 7945G farvetelefoner
- Cisco 3750 Power over Ethernet switcher
- Cisco 28xx Voice Gateway