

Översikt

FSB

fsb är Köpenhamns största bostadsföretag med cirka 13 000 bostäder i Köpenhamn. Företaget förvaltar ytterligare cirka 2 300 bostäder i den danska huvudstaden. fsb har 300 anställda, varav cirka 100 på huvudkontoret på Rådhuspladsen Köpenhamn och resten fördelade på 60 fastighetskontor.

Bostadsföretagets historia sträcker sig tillbaka till 1933 Under alla år har företagets fokus legat på att bygga olika typer av moderna bostäder av hög kvalitet. De boende står i centrum och de ska uppleva hög kvalitet och service i kontakten med fsb.

Föråldrad telefonväxel

fsb:s organisation och kundtjänst har följt med sin tid. Detsamma kunde man dock inte säga om företagets telefonväxel, som hade blivit gammal och till exempel inte kunde koppla vidare samtal till mobiltelefoner, som blivit allt vanligare bland fsb:s medarbetare.

Telefonväxeln kunde inte heller integreras med fsb:s IT-system. Receptionisterna var tvungna att hålla alla lokala telefonnummer i huvudet och kunde inte se om kollegerna var upptagna av möten eller något annat. Det ledde till kopplingar fram och tillbaka till receptionen. Eftersom telefonväxeln var så gammal var det också svårt att teckna serviceavtal och att få tag på specialister och reservdelar. fsb ville därför ha en ny telefonväxel, som kunde fungera som ett stöd för företagets verksamhet, kundtjänst och utveckling.

Integration med Exchange

fsb hade framförallt två önskemål om den nya telefonlösningen:

- Integration med Exchange så att de som ringer in kan få en talad hänvisning om när medarbetaren de söker är tillbaka.
- Möjlighet att tala in meddelanden som kan levereras som e-post till den medarbetare de söker.

“Med Vision 80/20 får fler av dem som ringer tag på rätt person på en gång.”

Val av lösning

Tillsammans med sina rådgivare utformade fsb följande lösning:

MICROSOFT LYNC

- Mjukvarubaserad växel
- Närvarostatus för medarbetare
- Chatt med kolleger via snabbmeddelande (Instant Messaging, IM)
- Delning av information och samarbete online
- Interaktiv välkomstmeny (IVR) och nattsvär

VISION 80/20

- Köhantering till telefonist
- Kalenderstatus och linjestatus på huvud- och mobilnummer i telefonistklienten
- Talad Hänvisning
- Telefonsvararfunktion med meddelanden som levereras med e-post till mottagaren
- Mobil applikation för hänvisningar och visning av kollegers status
- Integration med Exchange-kalender baserad på nyckelord, till exempel möte, semester osv. som aktiverar en hänvisning
- Synkronisering av användardata från Active Directory, AD
- Synkronisering av data rörande medarbetarkompetens från äldre ERP-system
- Statistik för telefonist och andra användare

Företaget hade även en rad andra önskemål. Till exempel vidarekoppling till mobil, köhantering, funktionsuppdelade gruppnummer och IVT (Interactive Voice Response), så att kunderna kan knappa sig vidare efter några enkla menyval som läses upp när de ringer till fsb.

Försök med uppgradering

fsb kontaktade en telekommunikationskonsult för att få ett förslag på en modernisering av telefonväxeln. Det slutade med en uppgradering till en pc-baserad telefonistarbetsplats. Men den lösningen kunde i slutändan inte uppfylla kravet på integration med Exchange, och därför valde fsb att lämna tillbaka utrustningen.

Lync lanseras

Nu fick fsb börja sondera marknaden för telefonlösningar på nytt. Microsoft hade vid det här laget lanserat sin telefonlösning Lync. Lync kunde naturligtvis integreras med fsb:s Microsoft-infrastruktur och Microsoft lockade också med storkundsrabatt. Priset var dock inte den avgörande faktorn. Däremot var det viktigt att lösningen kunde bidra till bättre service, ökad integration och bättre stöd för verksamhetsprocesserna. En av utmaningarna med Lync var att vissa av de funktioner som man vanligtvis förväntar sig av en telefonväxel i Danmark saknades. Lync-tekniken var också ganska ny och relativt oprövad. Därför inledde fsb ett samarbete med konsulter som kunde utforma en Lync-lösning och säkerställa en framgångsrik implementering. Här gällde det att hitta en partner som kunde erbjuda fler intelligenta funktioner och komplettera Lync.

Integration med Vision 80/20

Valet föll på Vision 80/20, som är en nordisk lösning, anpassad efter danska krav på ett användarvänligt, intelligent och stabilt hänvisningssystem. I motsats till Lync hade Vision 80/20 också funnits över tio år på marknaden med tusentals installationer bara i Norden. Med Vision 80/20 kunde man också bygga in intelligenta funktioner i telefonväxeln och samtidigt ge fsb tillgång till statistik och avancerade telefonifunktioner, bland annat integration med Outlook/Exchange.

Snabba och exakta svar

Sedan fsb installerade den nya telefonväxeln har fsb upplevt en ökad användning av snabbmeddelanden, telefonmöten och hänvisningar där berörda kolleger bidrar med snabba och exakta svar på konkreta frågor. Medarbetarna har också blivit bättre på att använda kalenderkopplingen och den talade hänvisningen vid frånvaro. Här skriver man ett av 40 utvalda ord i sin kalender, så utlöser det en definierad process. Det kan vara ord som möte, semester, lunch, läkare, kurs osv. Den som ringer in får då reda på när mottagaren är tillbaka och kan kopplas vidare via växeln eller få möjlighet att lämna ett meddelande till mottagaren.

- Vi blev nog alla lite överraskade över hur annorlunda man ringer och arbetar med den nya lösningen. Vi har ändrat vårt sätt att använda telefonerna radikalt. Vi har avskaffat bordstelefonerna och utrustat alla med trådlösa headset. Telefonen är nu på datorskärmen och man ringer med tangentbordet, och kalendern styr inkommande samtal. För många kändes det som en stor förändring av arbetsrutinerna, berättar ingenjören och projektledaren Martin Pihl Jensen på fsb.

“Det betyder att färre personer ringer förgäves och att antalet återuppringningar minskas väsentligt, vilket frigör mängder av resurser i organisationen ”

Martin Pihl Jensen, Project Manager
FSB

Färre återkommande samtal

- Med Vision 80/20 får fler av dem som ringer tag på rätt person på en gång. Och om personen inte finns på plats ger den intelligenta hanteringen möjlighet att lämna ett meddelande eller att vidarekopplas till andra med samma arbetsområde. Det betyder att färre personer ringer förgäves och att antalet återuppringningar minskas väsentligt, vilket frigör mängder av resurser i organisationen. Det ska också ge våra kunder en bättre upplevelse, eftersom de slipper att skickas runt mellan medarbetare som inte känner till deras ärende.

Många möjligheter på sikt

- När vi får tid och behov av det så kan vi införa fler funktioner i Vision 80/20 och säkert också nyheter från Lync. Här och nu, när vi bara haft lösningen igång i sex månader, fokuserar vi på optimering genom till exempel funktionsuppdelade gruppnummer. Det är också stor skillnad på hur bra vi är på att utnyttja de olika möjligheter som finns inbyggda i systemet. Det handlar bland annat om kalendrarna och användning av de kodord som utlöser önskad hantering av samtalet. Därför har vi planerat ytterligare utbildning i användningen av telefonsystemet så att alla får ut så mycket som möjligt av det, avslutar Martin Pihl Jensen, fsb.

Om Enhouse Interactive

Enhouse Interactive utvecklar och levererar marknadens bredaste utbud av plattformsoberoende lösningar för kundkommunikation, via sitt nätverk av erfarna partners med stort kundfokus. Våra integrerade kommunikationslösningar inkluderar flerkanaliga contact center-lösningar med telefonistfunktioner, hänvisning, självbetjäningstjänster, inspelningsfunktioner, besökshantering samt statistik och debitering. Lösningarna ger företag och organisationer en valfrihet att kommunicera med sina kunder enligt deras eget önskemål, snabbt effektivt och framgångsrikt.



Läs mer på www.ensembleinteractive.se