

## DANSK ERHVERV

NCORE - TELEFONI & NETVÆRK

# MEDLEMSSERVICE LØFTET OP I SKYERNE

Dansk Erhvervs nye Skype-integrerede kontaktcenterløsning samler alle funktioner i én app, og giver medarbejderne mulighed for at være på når som helst og hvor som helst. En fleksibilitet, der øger dynamikken og effektiviteten i kommunikationen med medlemmerne.

## Øget tilgængelighed, flere funktioner og bedre statistik

Hos Dansk Erhverv er rådgivning og servicering af medlemmerne alfa og omega. Derfor var IT afdelingen også straks klar til at gå nye veje, da Kemp & Lauritzen præsenterede mulighederne i et cloudbaseret tele- og kommunikationssystem på en workshop. Udskiftningen af det traditionelle callcenter med fleksible applikationer til Skype for Business gav mulighed for en langt bedre integration mellem de centrale systemer: CRM, telefoni, e-mail og chat samt apps, herunder hele Office-pakken. Medarbejderne havde nu adgang til samtlige funktioner via én app, og alle væsentlige data blev automatisk registreret i loggen.

“

“Vi har samarbejdet med Kemp & Lauritzen gennem rigtig mange år og de yder en ekstremt god service”, fortæller Suzanne Roager, IT Chef, Dansk Erhverv. “De forstår vores forretning og er proaktive i forhold til at byde ind med løsninger, der kan udvikle Dansk Erhvervs kernefunktioner. Det aktuelle skift fra et traditionelt callcenter til en fleksibel, cloudbaseret Skype-plattform har givet vores medlemsservice et kæmpe løft.”

”

“

“For Dansk Erhverv har det været en stor fordel at outsource applikationerne til Skype for Business til Kemp & Lauritzen, som via en hosted løsning står for al overvågning og drift”, siger Kim Sørensen, IT Driftsansvarlig hos Dansk Erhverv. “Vi har fået et enkelt kernesystem, som er let at betjene og tilbyder en fantastisk funktionalitet, fx opkobling på CRM-systemet og integration med e-mail og chat. Og er der noget, der brænder på, står Kemp & Lauritzen der lynhurtigt med en løsning.”

”

## DANSK ERHVERVS FORDELE



VÆSENTLIGE REDUKTION I OMKOSTNINGER



SKALERBAR MODEL, DER MULIGGØR LØBENDE OP- OG NEDJUSTERING



UDVIKLING OG TILFØJELSE AF NYE FUNKTIONER EFTER BEHOV



LYNHURTIG SUPPORT VIA HELPDESK 24/7

## Always on - via enhver platform og enhed

Den markant øgede tilgængelighed har givet medlemsservicen et betydeligt løft, og medarbejderne er begejstrede for den øgede frihed og fleksibilitet i kommunikationen. De er ikke på samme måde som tidligere bundet til deres desk, men kan fastholde dialogen og udføre deres arbejdsopgaver uafhængigt af tid og sted. Tilvænningen til systemet er også gået så hurtigt og gnidningsfrit, at man løbende kan koble flere funktioner på løsningen - fx er online chat under overvejelse.

## Væsentlig reduktion i omkostninger

I forbindelse med indførelsen af den nye løsning har Dansk Erhverv kunnet konstatere en væsentlig reduktion i omkostningerne til telefoni. Til de administrative fordele ved outsourcing kan der lægges betydelige kontante besparelser på brug og drift. Samtidig er de variable omkostninger nu skiftet ud med faste abonnementer, så man altid kender og har styr på økonomien.