



UNICON

NCORE - TELEFONI & NETVÆRK

## DECENTRAL OG OPTIMAL KUNDEBETJENING

Med en hosted NcoreConnect callcenter-løsning fik Unicon, der er ejet af Aalborg Portland, indfriet sine krav til håndtering af kundeopkald: automatisk opdeling af opkald på lokaliteter, detaljeret statistik til opfølgning samt ikke mindst frit operatørvalg.

### Uafhængig udbyder

Indtil 2012 havde tre centrale callcentre modtaget og behandlet opkald for Unicons lokale enheder, men fremover skal kundernes opkald automatisk dirigeres til den nærmeste fabrik. Efter at have undersøgt forskellige løsninger, faldt valget på Kemp & Lauritzen.

“Kemp & Lauritzens callcenter er fleksibelt, fuldt skalerbart og møder vores krav om opetid og pålidelig drift”, fortæller Niels Årup Ellingsøe, IT Director Nordic and Baltic ved Aalborg Portland A/S. “Det er afgørende for os, at vi ikke bliver bundet til en bestemt teleoperatør, men er frit stillet til at vælge de mest fordelagtige aftaler fremover. Vores samarbejde indeholder en serviceaftale, så vi kan fokusere på den øvrige IT-drift”.

”

### Forbedrer kundebetjeningen

For at lykkes med den nye, decentrale strategi er det afgørende for Unicon, at kundernes opkald nemt og sikkert bliver koblet på den fabrik, der ligger tættest. “Det giver helt klart den bedste service og kundekontakt, hvis ordren modtages af den, der efterfølgende skal producere og levere betonen”, forklarer Bent Thybo, procesudviklingschef hos Unicon. “Det har Kemp & Lauritzen løst ved, at kunden - ved opkald til vores centrale nummer - starter med at indtaste sit postnummer. Hvis blandemesteren på den ønskede fabrik, fx Avedøre, ikke er til stede, dirigeres opkaldet automatisk til nabofabrikken - hvor modtageren i øvrigt kan se, hvilken fabrik kunden oprindeligt skulle have kontakt med. Det giver et langt bedre udgangspunkt for samtalen og kundebetjeningen”.

### Styrker salgsprocessen

Medarbejderne fra Unicons callcenter får vist SAP-informationer og status på kollegaer sammen med kaldet for at lette ekspeditionen. “Løsningen er skræddersyet til os, så vores folk straks kan se telefon- og kundenummer samt status på den, der ringer. Den viden har stor betydning for en god samtale og dermed salget”, fortæller Bent Thybo. “Kemp & Lauritzen har fra starten været meget løsningsorienterede, og deres specialister har formået at udbygge systemet med nye funktioner, som gør det nemmere for os at yde en god kundeservice, bl.a. et velfungerende statistikmodul”.

### UNICONS FORDELE

- Forbedret kundebetjening
- Uafhængig af tele- og mobiloperatør
- Skalerbar model
- Skræddersyet system
- Detaljeret statistik
- Udvikling af nye funktioner efter behov
- Lynhurtig support 24/7

“Siden samarbejdet startede i 2013, har vi fået kvalificeret hjælp til at udbygge systemet efter vores behov. Kemp & Lauritzens support svarer altid lynhurtigt og kvalificeret og sikrer os en pålidelig drift. Den gode kemi har også haft stor betydning for udviklingen af samarbejdet. Vi har gennem hele processen følt os rigtig godt og professionelt behandlet.”

”

**KEMP & LAURITZEN**