



BONNIER PUBLICATIONS

NCORE - TELFONI & NETVÆRK

BONNIER PUBLICATIONS STYRKER KUNDESERVICE MED FÆLLES NORDISK KUNDECENTERLØSNING

Bonnier Publications valgte NcoreConnect fra Kemp & Lauritzen til deres kundecenter, fordi platformen er brugervenlig, overskuelig, fleksibel og økonomisk attraktiv. Der spares bl.a. store beløb som følge af et samlet nordisk SIP Trunk set up, leveret i samarbejde med Telenor.

“Vi har reduceret omkostningerne væsentligt per kald og allerede sparet et anseligt beløb med Kemp & Lauritzens løsning”, fortæller Flemming Tommerup, Nordisk Kundeservicechef, Bonnier Publications. “Det brugervenlige system har givet større overblik og bedre arbejdsgange. Og så passer setup’et og prissætningen med SIP Trunks mellem Danmark, Norge og Sverige perfekt til vores nordiske organisation, kundegrundlag og samarbejdspartnere”.

Bedre brugervenlighed og økonomi

Bonnier Publications er Nordens største udgiver af magasiner, og deres mere end 50 titler omfatter bl.a. Illustreret Videnskab, I Form og Gør Det Selv - hvilket naturligvis stiller store krav til håndteringen af det betydelige antal abonnenter. Da Bonnier Publications kundeservice begyndte at søge efter en ny teleplatform i 2015, gik de derfor grundigt til værks og gennemførte bl.a. referencebesøg hos flere af Danmarks største mediehuse, før de traf den endelige beslutning. De tre centrale hovedkrav til den nye løsning var brugervenlighed, fleksibilitet og økonomi - og de blev alle indfriet med løsningen fra Kemp & Lauritzen og Telenor. Udover at forenkle arbejdsgangene og sænke taksterne bød platformen nemlig også på flere og bedre funktioner.

Styrket overblik og workflow

Såvel servicemedarbejder og supervisor som ledere har fået markant bedre værktøjer til at optimere deres performance med platformen. Den enkelte servicemedarbejder kan fx let betjene kunderne og koordinere indsatsen med kollegerne. Superviseren er bl.a. via applikation og vægdisplay sikret et solidt overblik over de samlede aktiviteter, så ressourcerne kan udnyttes bedre. Og ledelsen har takket være det komplette statistikmodul samt en mere enkel og logisk brugergrænseflade let ved at få genereret præcis de rapporter, der er brug for.

Desuden oplever abonnenterne en bedre service med kortere ventetid, færre valg og mere personlig betjening som følge af det forenklede “tast-selv”-flow, der blev udviklet i samarbejde med Kemp & Lauritzen.

“En væsentlig del af årsagen til, at vi valgte Kemp & Lauritzens løsning, var den åbenhed, ærlighed og kompetence, de udviste allerede i tilbudsfasen”, fortæller Flemming Tommerup. “De lyttede, kom med gode input, vidste hvad de talte om og tacklede i det hele taget tingene på den helt rigtige måde. Vi havde et fantastisk projektføreløb afsluttende med næsten fejlfri implementering, og selv den gunstige prissætning holdt hele vejen igennem”.

Mange nye muligheder

NcoreConnect fra Kemp & Lauritzen er direkte integreret med Bonnier Publications hostsystem via en webservice. Dermed kan abonnenter håndteres mere enkelt og kundedata automatisk præsenteres for den enkelte servicemedarbejder ved omstilling til denne. Foruden de alsidige rapporteringsmuligheder byder løsningen desuden på en række smarte evaluerings- og ledelsesværktøjer. Alle samtaler optages fx til uddannelsesbrug og er let tilgængelige for den enkelte servicemedarbejder og dennes salgcoach. Systemet rummer desuden mulighed for at udbygge kommunikationen med e-mail og chat med kunderne, som forventes at blive næste skridt i udviklingen af Bonnier Publications kundeservice.

BONNIER PUBLICATIONS FORDELE

- Stærk, fleksibel og operatøruafhængig platform
- Billigere telefoni
- Høj brugervenlighed – styrker arbejdsgange og performance
- Høj kvalitet og fleksibilitet – styrker serviceniveauet
- Veltillægt projektføreløb
- Fejlfri implementering