



Døgn-service hos Chr. Hendriksen & Søn A/S - med SharePoint og E-mail Manager

I bogbinderbranchen er der tryk på døgnnet rundt. Kunder ringer både dag og nat, og aftaler ændres løbende. Hos Chr. Hendriksen håndterer man det store kunde- og tidspres med E-mail Manager. Det har skabt endnu bedre service over for kunder, større sikkerhed og bedre fakturering.

Chr. Hendriksen og Søn indbinder stort set alt: Møbelkataloger, rejsekataloger, Bo Bedre, Alt for Damerne, Euroman m.m. Når der bliver for mange sider til en almindelig hæfteklamme, så skal man indbinde blade og kataloger med en limet ryg. Og her ringer stadig flere til Chr. Hendriksen og Søn.

"Vi har succes, fordi vi har et højt serviceniveau, er fleksible og har stor leveringssikkerhed. I branchen er man under konstant tidspres, så derfor er kunsten at levere ud fra disse parametre uanset presset", fortæller direktør Jan Bach hos Chr. Hendriksen og Søn.

Hos Chr. Hendriksen og Søn håndterer syv projektledere den daglige kontakt med kunderne. Kunderne ringer på alle tider af døgnnet, så der arbejdes i skiftehold – dag, aften og nat. Derfor er det vigtigt, at alle har præcis de samme informationer, så man konstant er opdateret – uanset hvornår man møder på arbejde.

"Vi har med Email-Manager™ løftet vores serviceniveau endnu et nøk. Vores projektledere kommunikerer med kunderne og leverandørerne på kryds og tværs. Med Email-Manager™ er der ikke nogen informationshuller – vi er altid klar på, hvad den sidste kommunikation med kunden var", siger Jan Bach.

Ingen diskussion med kunder

Email-Manager™ fra Opportunity Solutions er en it-løsning, som håndterer alle ind- og udgående e-mails. Email-Manager™ er integreret med Microsoft Office SharePoint Server, så grupper kan dele informationer på tværs af virksomheden.

"Det er vitalt for vores fakturering, at vi konstant dokumenterer over for kunderne hvad diverse ønsker og ændringer koster. Hver gang vi har haft en kunde i røret, som ønsker ændringer, sender vi en e-mail, som dokumenterer de økonomiske konsekvenser. Hvis en kunde har spørgsmål til vores fakturering kan vi hurtigt og nemt dokumentere faktureringsgrundlaget. Det betyder, at vi altid får penge for vores arbejde og vi slipper for diskussioner, som skaber utilfredshed hos kunderne", siger Jan Bach og fortsætter:

"Email-Manager™ en stor hjælp, fordi den automatisk gennem vores e-mail i en fælles database. Det betyder, at alle kan se, hvad der er blevet aftalt med en given kunde."

Sikkert overblik

Kombinationen af SharePoint Portal og Email-Manager™ skaber non-stop overblik og giver en større sikkerhed.

”Kunderne kan godt finde på at ringe kl. 2 om natten, så er det rart, at man kan se den seneste dialog hjemmefra, hvor vi har adgang til E-mail Manager gennem vores firewall. Det giver større fleksibilitet”, forklarer Jan Bach og fortsætter:

”Med alle kundeoplysninger i en fælles løsning har vi også et mere sikkert system. Vi kan nemmere tage backup, og på den måde sikre vores oplysninger. Som direktør er jeg også glad for at samle oplysningerne om kunderne i virksomhedens database. På den måde er vi sikker på at fastholde kunder, også selv om sælgere forlader vores virksomhed.”

Partner med kompetence

Chr. Hendriksen og søn samarbejder med extri:co om implementering og løbende vedligeholdelse.

”Løsningen kører rigtig godt nu. Der er kommet en række opdateringer, som har sikret, at man får stadig mere ud af integrationen med SharePoint Server. extri:co er kompetente, og vi har haft et godt samarbejde med Jesper M. Christensen”, siger Jan Bach.

extri:co er et konsulenthus med fokus på at løse virksomhedernes udfordringer med effektiv it-infrastruktur. Særlige kompetenceområder er migreringsløsninger, SharePoint Server, Citrix og E-mail Manager. Virksomheden har oplevet konstant vækst, siden den blev etableret i 2005.

”Jeg mener, at årsagen til vores succes er, at vi er tæt på vores kunder – både i tanke og handling. Derfor tilbyder vi også de løsninger, som kunderne efterspørger”, siger partner Jesper M. Christensen hos extri:co og fortsætter:

”Fordelen ved Email-Manager™ er at produktet er enkelt, og naturligt fungerer godt sammen med SharePoint Serveren. Det er nemt at implementere, og kunder kommer let i gang med at bruge det. Vi sælger det gerne som en samlet pakke, fordi integrationsgevinsterne er åbenlyse.”