

Overblik og øget kvalitet med Twinside Workflow

Imacon A/S, der er blandt de førende leverandører i verden inden for udstyr til professionelle fotografer, indførte et system til håndtering af service og reparationer på 14 dage.

Imacon A/S producerer og sælger digitale bagstykker til kameraer og film-scannere af meget høj kvalitet. Med indførelse af et Twinside workflow-system til håndtering af service og support, tæt integreret med virksomhedens IntelliGlobe CRM, har Imacon i dag opnået overblik over servicehenvendelser samt redskaber til at følge produktserier over tid og hermed mulighed for øget kvalitet.

Men før december 2003 var det svært at styre service og reparationer effektivt.

”Vores daværende system kunne kun håndtere reparationer, hvor et konkret produkt blev sendt ind til os. Forespørgsler via telefon og e-mail kunne ikke registreres. Så vi havde dårlige muligheder for at levere optimal kundeservice udadtil og skabe overblik indadtil”, fortæller Per Olsen, supporter og koordinator i Imacon’s supportafdeling.

Basis i interne procedurer

Derfor gik Per Olsen i gang med at lave diagrammer over de forskellige workflows, der findes i tilknytning til kundeservice i Imacon, som forberedelse til et nyt system til håndtering af service og reparationer.

”Udover Support-afdelingen er produktion, lager, forsendelse/afskibning og faktureringsafdeling involveret, så det var vigtigt at tage højde for alle interne procedurer. Derudover var det et krav til et nyt system, at det kunne alarmere den næste afdeling i hver enkelt workflow, så vi kunne reducere fejlmulighederne og øge effektiviteten,” fortæller Per Olsen.

Da Per Olsen efterfølgende undersøgte markedet for workflow-systemer, viste det sig, at der ikke var mange muligheder. Der

fandtes ganske vist standardsystemer fra større leverandører, men typisk var de dyre i indkøb og support, komplicerede at integrere med Imacon’s øvrige systemer og havde alt for omfattende funktionalitet.



Det blev Twinside workflow!

”Det endte med, at vi droppede standardsystemerne til fordel for et Twinside workflow-system, som Majkilde tilrettede efter vores anvisninger og implementerede på 14 dage.

Det er altid lidt problematisk at indføre nye systemer, men alle involverede er glade for systemet i dag,” siger Per Olsen, som har stået for at introducere sine kolleger til systemet.

Basis i systemet er en database med information om hver enkelt sag. Hertil kommer de forskellige workflows, som systemet vælger mellem på baggrund af den givne sagstype, og herefter styrer sagerne igennem med automatisk besked til den næste funktion.

”Desuden henter vi serienummer og fakturadato – og hermed information om garantiperiode ind i workflow-systemet fra vores XAL økonomisystem via et importmodul. På baggrund af serienummeret hentes information om forhandleren fra IntelliGlobe CRM, så vi har komplette oplysninger om både produkt og forhandler i løbet af et øjeblik.

Så når en forhandler henvender sig vedrørende support, kan vi let og hurtigt slå op i

Overblik og øget kvalitet med Twinside Workflow

workflow-systemet og se, om garantien dækker, eller om forhandleren skal betale for en given reparation,” forklarer Per Olsen.



Bedre service – højere kvalitet

”I dag har vi fuldstændig overblik over alle typer henvendelser og sager. Til forskel fra før er det let for os at følge op på henvendelser, så vi kan levere en bedre service.

Derudover er det let for os at have overblik over kvaliteten, fordi vi kan følge årsagerne til service- og support-henvendelser. Hermed kan vi fange typiske fejl og forbedre produktkvaliteten, ligesom vi kan følge fejludvikling over tid og lave statistikker, fx hvornår sætter slid ind på mekaniske dele, og overveje alternativer,” siger Per Olsen.

On-the-fly tilpasning og leveringssikkerhed

Da Imacon bestemte sig for et Twinside workflow-system fra Notes-huset Majkilde, og for at systemet skulle fungere tæt integreret med IntelliGlobe CRM, gjorde man sig overvejelser om leveringssikkerhed: Store, internationale leverandører eksisterer mange år ud i fremtiden, men hvad med Majkilde og IntelliGlobe?

Løsningen blev at gøre systemet åbent, så andre Notes specialister om nødvendigt kan videreudvikle systemet. Hermed har Imacon fået leveringssikkerhed og er samtidig ikke stavnsbundet til en leverandør.

”Med denne løsning er vi helt trygge – og meget glad for at have valgt et system, der er tilpasset fuldstændigt til vores arbejdsgange.

Hertil kommer at systemet er så gennemskueligt, at vi selv kan rette småting i det uden problemer”, slutter Per Olsen.

Next Stop: USA og Tyskland

Systemet har vist sig så hensigtsmæssigt for Imacon, at også virksomhedens datterselskaber i hhv. USA og Tyskland ønsker at anvende det og i øjeblikket er ved at forberede sig til det.

Imacon A/S

Imacon A/S, som blev grundlagt i 1995, sælger film-scannere og digitale bagstykker til kameraer via et globalt net af forhandlere og distributører. Imacon’s slutbrugere er professionelle fotografer, der regner Imacon blandt de førende leverandører i verden inden for sit produktområde. I 2001 modtog Imacon Børsens Gazelle-pris.

Imacon A/S beskæftiger 65 medarbejdere i Danmark og har desuden et amerikansk datterselskab med ti medarbejdere og et tysk med fem.

Leverandøren

Twinside workflow er udviklet af Majkilde Aps. IntelliGlobe har leveret og installeret hos Imacon.

Links

www.imacon.dk

www.intelliglobe.dk

www.majkilde.dk / www.twinside.dk

