

Zylinec afgørende strategisk partner i Sydbanks IT-løsning

”ZyDesk Operator fra Zylinec er et afgørende strategisk element i Sydbanks IT-løsning”

- Den væsentligste grund til, at vi anskaffede ZyDesk Operator, var, at vi ved overgang til IP telefoni kom til at mangle noget, som vi havde i det analoge system, nemlig muligheden for at integrere kalenderinformationer i telefonisystemet, siger Sydbanks IT-direktør Max Samsø. Vi skulle kunne se, hvem der kunne tage telefonen, når den ringede. Vi føler, at ZyDesk Operator har struktur og funktion, så det er nemt at komme igennem til kollegerne og få de informationer, vi har brug for.

Det første vi gør om morgenen

Sydbank har netop implementeret anden generation af Zylinec's prisbelønnede Unified Communications løsning ZyDesk Operator. 2500 af bankens medarbejdere anvender det fleksible ZyDesk Operator i det daglige.

- For de fleste medarbejdere er det det første, de gør, når de kommer om morgenen, fortæller IT projektleder Henrik Bøystrup, Sydbank. De starter deres ”Kollegaoverblik”, som vi kalder Operator applikationen, så de med det samme ved, hvem der er til at få fat på i løbet af dagen.

- Kollegaoverblik's vigtigste funktion er at give overblik over hvem, man kan få fat i over telefonen hvornår og hvordan, og så selvfølgelig kalde op eller viderestille til vedkommende. Kollegaoverblik er, som navnet antyder, en vigtig del af vores hverdag, og vi ville ikke kunne fungere optimalt uden, fortsætter Henrik Bøystrup.

Vejen til succes

- Der findes mange komplicerede Unified Communications løsninger, men det, vi har brug for, er en løsning, der er så nem og intuitiv, at den virker i det daglige og er til at bruge for vore medarbejdere, fastslår Max Samsø. Det er det afgørende kriterium for os. Det nytter ikke at have et system, som kun en brøkdel af medarbejderne rent faktisk bruger.

- Hvis vi havde forsøgt at implementere et altomfattende system, ville det slet ikke være lykkedes, siger IT-direktøren. Det gælder for os om at have et system, som dækker vore medarbejders daglige behov for at vide, hvem der er her, hvem der kan tage telefonen og hvornår.

- Vores Kollegaoverblik opfylder disse krav til perfektion, og mere har vi ikke brug for her og nu, siger Max Samsø. Efterhånden vil vi så udbygge det i takt med, at vi afdækker nye behov og bliver fortrolige med det, vi har i dag.

Sydbank



Kollegaoverblik giver medarbejderne samlet viden om kollegernes kalendere. Operatør integrerer telefondelen med kalenderdelen, uanset om det er Notes eller Outlook. Det virker begge veje. Så snart der indføres noget i en af kollegernes kalender, så registreres det i systemet i samme øjeblik. Det er således, at hver medarbejder har sin egen gruppe, hvor man selv vælger, hvem der skal være i det personlige Kollegaoverblik. Det er typisk den region eller filial, man arbejder i samt nogle få medarbejdere i specialfunktioner eller på hovedkontoret, som indgår i ens gruppe.

- Man skal altså ikke lede blandt bankens 2500 medarbejder for at finde et telefonnummer eller viderestille et opkald, men har nemt og hurtigt overblik over de kolleger, man har daglig kontakt med, udtaler Henrik Bøystrup. Hver medarbejder kan selvfølgelig individuelt sammensætte sin gruppe eller flere grupper, så de netop dækker vedkommendes behov.

Sparer hver gang røret løftes

- Med ZyDesk Operator kan vi yde den optimale service til vore kunder, idet de altid kan komme i kontakt med en kvalificeret medarbejder. De skal ikke vente i røret i en evighed, men kan få et svar med det samme, fortsætter Henrik Bøystrup.

”Vores Kollegaoverblik opfylder disse krav til perfektion, og mere har vi ikke brug for her og nu ”

- Den service, kunderne får over telefonen, er en vigtig del af enhver banks strategi, og den opgave er Kollegaoverblik med til at løse fortræffeligt. Men det er ikke kun bedre service, vi opnår med denne løsning. Hver medarbejder sparer tid hver gang, telefonen ringer, eller man skal i kontakt med en kollega. Sydbank har studeret medarbejdernes brug af systemet og fundet, at nogle medarbejdere kan spare op til 25 sekunder per opkald. På årsbasis bliver dette et betragteligt beløb.

Strategisk løsning

ZyDesk Operator fra Zylinc er et afgørende strategisk element i Sydbanks IT-løsning. Danmarks fjerdestørste bank lægger vægt på, at deres telefonisystem tager udgangspunkt i medarbejdernes behov og udvikles i takt med deres engagement i den nye teknologi.

” Med ZyDesk Operator kan vi yde den optimale service til vore kunder ”

- Vi tager det med små skridt og udvikler vore løsninger i dialog med Zylinc, siger Max Samsø. De har været meget, meget lydhøre over for vore ønsker, og de kommer gerne og taler med medarbejderne om, hvad de har brug for, og hvordan de bruger systemet. Det er utroligt gavnligt for både os og Zylinc, at vi har denne dialog på brugerplan, for så får vi en løsning, som vi rent faktisk kan bruge i dagligdagen, og det er jo det væsentligste.

- Vi oplever det, som om Zylinc udvikler vor løsning ud fra den måde vore medarbejdere arbejder på og ikke omvendt. Den dialog, der er med brugerne, sikrer, at vi får et system, der løser opgaven, men som ikke er mere kompliceret, end at medarbejderne kan finde ud af det. De er ikke IT eksperter, men bankfolk, og det forstår Zylinc. For os er IT for 90%’s vedkommende et spørgsmål om forretning, og det krav lever Zylinc og deres løsninger fuldt ud op til, konkluderer Max Samsø.

” Zylinc udvikler vor løsning ud fra den måde vore medarbejdere arbejder på og ikke omvendt ”