

BUSINESSMAIL TIL MICROSOFT OUTLOOK

DS NORDEN modtager dagligt op mod 10.000 e-mails og langt de fleste modtages i de funktionsbaserede postkasser. Håndteringen af denne mængde af e-mails giver store udfordringer, idet medarbejdere i en afdeling skal kunne arbejde som et team omkring delt e-mail kommunikation, og det skal være let for alle, at søge efter e-mail tråde og se hvilke e-mails der er relevante for dem. Derfor er personlige mailbokse uegnede i de fleste tilfælde, da al for megen information og viden ville gå tabt.

NORDEN

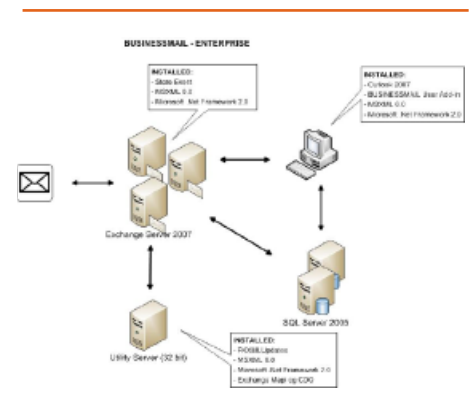
Før DS Norden benyttede BUSINESSMAIL gjorde virksomheden brug af et andet system til håndtering af deres organisatoriske e-mails, som de havde en del problemer med. Først og fremmest var det et separat system, som ikke var integreret med Microsoft Outlook eller andre dele af Microsoft Office pakken. Derudover halted systemets udvikling efter den verdensomspændende teknologiske udvikling.

DS NORDEN begyndte derfor at lede efter andre muligheder og i den forbindelse kom virksomheden i kontakt med A.P. Møller Mærsk, som benyttede den tidlige udgave af BUSINESSMAIL. DS NORDEN syntes godt om de grundlæggende ideer bag systemet og især integrationen med Microsoft Outlook var et plus, men der var flere udfordringer som skulle håndteres.

BUSINESSMAIL

BUSINESSMAIL sikrer at e-mail kommunikationen hos DS NORDEN bliver delt mellem medarbejderne og alle e-mails får automatisk tildelt et eller flere keywords så medarbejderne kan se hvem der har ansvaret for e-mailen, hvilken sag den vedrører og om der er blevet taget hånd om den. Keywords bliver tildelt på baggrund af for eksempel afsender, emne og indhold og hos DS NORDEN fanger den automatiske tildeling af keywords ca. 90 procent af alle e-mails, hvilket efterlader 10 procent som ikke automatisk har fået tildelt et keyword og derfor manuelt håndteres af medarbejderne. Disse resterende 10 procent består af junk e-mail, generel information samt e-mails som keyword reglerne ikke fanger.

Udover keyword funktionen får hver e-mail også tildelt et referencenummer, hvilket gør det muligt hurtigt og nemt at søge efter e-mail tråde og giver alle e-mails en unik reference. Søgninger kan foretages på baggrund af forskellige søgekriterier såsom referencenummer, keyword, emne, afsender eller indhold. Hertil kommer, at det også bliver muligt for medarbejdere at følge med i kommunikation på tværs af for eksempel afdelinger og landegrænser. Dette gør det muligt for medarbejderne hos DS NORDEN, at indhente eventuel relevant information, samt følge sagers fremskridt på alle tider af døgnet.



BUSINESSMAIL sikrer at kommunikationen deles mellem medarbejderne, og at ingen e-mails gemmes i personlige indbakker.

“ BUSINESSMAIL sikrer at al kritisk information er tilgængelig for alle ansatte på samme tid uanset hvor i verden de befinder sig. Dette gør dem i stand til at reagere på ny information, søge hurtigt efter relevante sager, samt følge sagsfremskridt og det gør os mindre afhængige af enkeltpersoner. I vores branche er hurtig reaktion på e-mails absolut kritisk og kan betyde flere millioner dollars sparet.

”

Senior Training Manager
Michael Steinfeldt
DS NORDEN



INFORMATIONSFLOW

DS NORDEN sparer mange ressourcer på, at medarbejderne ikke længere skal skimme de 10.000 e-mails igennem som DS NORDEN dagligt modtager i de funktionsbaserede postkasser, eller læse alle de e-mails hvor de er sat på som CC hvor mange af dem i virkeligheden er irrelevante for dem. Michael Steinfeldt fortæller, at tidligere brugte mange medarbejdere helt op mod 3 timer dagligt på at skimme e-mails igennem for at være sikker på ikke at misse en vigtig information.

Michael Steinfeldt, estimerer at BUSINESSMAIL betyder at hver medarbejder bruger halvdelen time mindre dagligt på at læse e-mails! Dette er en betydelig tidsbesparelse der kan mærkes på både på bundlinjen men også i den daglige fokus på de reelle problemstillinger. Et simpelt regnestykke, der tager udgangspunkt i at 150 medarbejdere hos DS NORDEN anvender BUSINESSMAIL fuldt ud, viser at selskabet sparer omkring 225 arbejdstimer dagligt.

Udover de interne problemer, som BUSINESSMAIL løser for DS NORDEN, letter systemet også problemer af mere ekstern karakter. For eksempel har BUSINESSMAIL en hurtig søgefunktion der foretages op mod en SQL server. Dette tillader en medarbejder at søge efter information, for eksempel mens han har en kunde i røret, hvilket øger kundeservicen, da informationsflowet bliver hurtigere tilgængeligt.

TESTIMONIAL

BUSINESSMAIL er af afgørende betydning for at DS NORDEN, da det er vigtigt for virksomheden at vide hvad deres 250 skibe laver på ethvert tidspunkt. Dette er specielt vigtigt, da skibe blandt andet kan være på en forkert kurs eller få information omkring havneforhold for sent og derved pådrage ekstra udgifter for rederiet. Dertil kommer, at hvis uheldet skulle være ude for et af skibene, er det vigtigt at virksomheden er i stand til at besvare myndighedernes henvendelser så hurtigt som muligt. Det betyder at BUSINESSMAIL konstant skal være tilgængelig for dermed at sikre hurtig kommunikation med skibe, rederier etc.

FACTS

- Udvidelse af Microsoft Outlook der kombinerer personlige og funktionsbaserede postkasser
- Samarbejde og fælles indsigt i alle e-mails
- Hurtig søgning efter e-mails og e-mail tråde
- E-mails tildeles referencenumre mens keywords påføres automatisk ud fra fx emne eller afsender
- E-mails uddelegeres automatisk ud fra keywords
- Mindre afhængighed af enkeltpersoner
- Ingen e-mails gemmes i personlige indbakker

OM FISCHER & KERNN

Fischer & Kernn udvikler og markedsfører produkter og løsninger til Microsoft Outlook og Microsoft Exchange, der forenkler vores kunders administrative arbejdsprocesser.

Voresekspertise-ogfokusområdeerInformationWorker Solutions.

Vi er etableret i 1999 og driver forretning på sunde markedsmæssige vilkår, med tid til at engagere os i den enkelte kundes problemstilling.

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner