

# CONCIERGE SERVICES TIL MICROSOFT OUTLOOK

Fag og Arbejde (FOA) har 1.200 ansatte, fordelt på 43 afdelinger. FOA's mange afdelinger får ofte besøgende udefra, og de ansatte har historisk set skulle igennem en lang række manuelle processer når der skulle bookes mødelokaler og planlægges møder med tilhørende forplejning og services. Organisationen besidder mere end 200 mødelokaler og 20 kantiner, så der var et stort behov for forbedrede og automatiserede processer i mødeplanlægningen og gæstemodtagelsen.



Fag og Arbejde (FOA) er Danmarks tredjestørste fagforbund med mere end 200.000 medlemmer. FOA afholder et hav af møder og har mange besøgende dagligt, men organisationen manglede overblik, og der blev brugt unødigt meget tid på at booke lokaler og forplejning samt opdatere skærme og overføre bestillinger til deres økonomisystem. Forbedrede processer i alt hvad der vedrørte mødeplanlægningen var derfor nødvendig. FOA indledte derfor en større undersøgelse for at finde frem til et system, hvor alle processerne kunne blive optimeret, og for FOA var de absolut vigtigste parametre, at det skulle være nemt at anvende, og alle bookinger skulle foretages direkte gennem Microsoft Outlook.

Efter en grundig undersøgelse af markedet valgte FOA at kigge nærmere på 4 produkter, som dog hurtigt blev reduceret til 2. Det endelige valg faldt på CONCIERGE SERVICES fordi produktet opfyldte FOA's behov for brugervenlighed, og derudover var CONCIERGE SERVICES, det produkt, der havde den tætteste integration til Microsoft Outlook.

Som Peter Larsen siger: *"Vi valgte simpelthen CONCIERGE SERVICES fordi det var Outlook baseret og hverken behøver SQL database eller en Internet Information Server. Alle andre løsninger behøvede dette."*

## TIDLIGERE ARBEJDSGANGE OG UDFORDRINGER

Tidligere var proceduren omkring mødeplanlægningen hos FOA lang og manuel. De manuelle procedurer kostede FOA penge og risikoen for fejllieferinger og dobbeltbookinger var stor. Mødedeltagere blev inviteret gennem mødeindkaldelsen i Microsoft Outlook, mens lokaler blev booket ved et opkald til receptionen, der styrede lokalerne fra et Excel ark. Forplejning skulle mødeplanlæggeren bestille fra et A4 bestillingsark, som skulle afleveres fysisk til kantinen.

Hele modtagelsen af gæster og opdatering af skærme med mødeinformationer foregik ligeledes manuelt. Her skrev receptionen alle møder ind i en Microsoft PowerPoint præsentation, som de kunne få vist på en skærm i receptionen. Alene denne del brugte receptionen 2 timer på om ugen. Derudover var der hele problematikken omkring kontering af bestillinger i økonomisystemet. Dette foregik ligeledes manuelt, hvor en økonomimedarbejder, ud fra A4 bestillingsarket, tastede alle bestillinger ind i økonomisystemet. FOA har omkring 100 konteringslinjer om ugen, så dette var et meget tidskrævende og ensformigt job.



CONCIERGE SERVICES optimerer kantinens arbejdsprocesser og giver dem et komplet overblik over bestillinger. Der kan trækkes diverse rapporter såsom ordrelister og vareforbrugslist, mens afholdte omkostninger fra bestillinger kan eksporteres automatisk til økonomisystemet.

“ Jeg vil helt klart anbefale CONCIERGE SERVICES. Det er genialt, og især måden som der bookes mødelokaler, bestilles forplejning og services på har virkelig givet os store forbedringer. Jeg vil tro at løsningen har givet os en ressourcebesparelse svarende til 2 medarbejdere om året. Ressourcer vi nu har fået frigivet til andre opgaver. ”

IT- Konsulent  
Peter Larsen  
FOA - Fag og Arbejde



## UDBYTTER

FOA anvender CONCIERGE SERVICES modulerne FORPLEJNING, RESSOURCER, DISPLAY og EKSPORT. De besværlige arbejdsgange er blevet afløst af systematiske og automatiserede arbejdsgange, hvor alle bookinger foretages gennem Microsoft Outlook og CONCIERGE SERVICES. Alle ansatte hos FOA kan nu nemt, gennem mødeindkaldelsen i Microsoft Outlook, booke mødelokaler, bestille forplejning og services samt forhåndsregistrere gæster. De behøver ikke længere ringe til receptionen eller gå ned i kantine, når der skal bookes lokaler og bestilles forplejning. De ansatte har endda en plantegning over mødelokalerne, samt beskrivelser af hvor mange der er plads til i de enkelte lokaler samt deres placering.

I receptionen og i økonomiafdelingen har FOA, efter implementeringen, oplevet betydelige besparelser. Den automatiske kontering af samtlige bestillinger, som CONCIERGE EKSPORT tager sig af, sparer ifølge Peter Larsen organisationen 2 timer om ugen. Modulet CONCIERGE DISPLAY har lettet receptionens arbejde, idet det ikke længere er nødvendigt for dem at skrive alle møder ind i en Microsoft PowerPoint præsentation, som kan blive vist på en skærm i receptionen. Nu håndterer CONCIERGE DISPLAY dette automatisk. Modulet trækker automatisk data ud så udvalgte møder bliver vist på skærmen i receptionen, med information omkring tidspunkt, mødelokale og deltagere.

## TESTIMONIAL

Hos FOA har CONCIERGE SERVICES forbedret en lang række arbejdsprocesser, og organisationen kan dokumentere, at modulerne DISPLAY og EKSPORT har givet dem betydelige økonomiske besparelser. Alligevel er FOA mest glade for modulerne FORPLEJNING og RESSOURCER, der på en intuitiv måde gør det nemt for medarbejderne at booke mødelokaler, forplejning og andre services i én arbejdsgang og direkte gennem mødeindkaldelsen i Microsoft Outlook. Som Peter Larsen siger:

*"Der er ingen tvivl om, at det vi er mest glade for er bookingen af lokaler og forplejning. Det hele er så nemt, og i forhold til andre systemer vi kiggede på, så er det også muligt at parkere en bestilling. Det vil sige, at vi ikke behøver at bestille alle ting på en gang. Vi kan godt invitere deltagere og booke et lokale, og så på et senere tidspunkt åbne aftalen igen og bestille forplejning hvis der er behov for det."*

## FACTS

- Alle bookinger foretages direkte gennem Microsoft Outlooks mødeindkaldelse
- Rapportudtræk på fx vareforbrug, gæstelister, ordrelister og belægningsprocent på lokaler
- Mulighed for eksport af data til økonomisystem
- Gæsteregistering og print af gæstekort
- Visning af mødeinformationer på skærm i receptionen eller ved mødelokalerne
- Kræver ingen SQL database
- Kræver ingen installation på Microsoft Exchange eller på Internet Information server

## OM FISCHER & KERN

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

Vores ekspertise- og fokusområde er Information Worker Solutions.

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

