

CONCIERGE SERVICES TIL MICROSOFT OUTLOOK

Lægemedelstyrelsen har mere end 400 ansatte og er en organisation med mange møder og besøgende hver dag. Organisationens 29 mødelokaler bliver anvendt ofte både til interne og eksterne møder med gæster, og det har skabt et stort behov for nemt at kunne planlægge møder med tilhørende forplejning og services, samt registrere gæster og modtage dem professionelt.

LÆGEMIDDEL STYRELSEN

Lægemedelstyrelsen hører under Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse og beskæftiger sig med at godkende og kontrollere lægemidler, medicinsk udstyr og virksomheder, herunder apoteker, samt overvåge økonomi og forbrug af lægemidler. Før lægemedelstyrelsen tog CONCIERGE SERVICES i brug var det en udfordring for organisationen at bevare et overblik over alle gæster i huset. Derfor begyndte organisationen at lede efter et system, der kunne registrere gæster og modtage dem professionelt. Senere blev planerne dog udvidet til at involvere samtlige ansatte.

Valget af receptionsoftware faldt på modulet CONCIERGE RECEPTION. Det var det eneste system, som viste sig at være integreret til Microsoft Outlook, og efter introduktionen til hele CONCIERGE SERVICES suiten fangede også andre moduler hurtigt styrelsens interesse.

ANDRE MODULER I CONCIERGE SERVICES

Lægemedelstyrelsen ledte oprindeligt kun efter en løsning til at registrere gæster, men som nævnt fangede andre CONCIERGE SERVICES moduler hurtigt organisationens interesse. Muligheden for at vise informationer om møder og gæster på en skærm i receptionen med CONCIERGE DISPLAY blev hurtigt relevant, da styrelsen hermed ville få mulighed for at byde gæster velkommen med en skærm, hvor gæsterne kan se navnet på deres vært samt mødets placering og emne. Skærmen giver også receptionen mulighed for nemt at få et overblik over dagens møder i organisationen.

Styrelsens 29 mødelokaler gjorde det besværligt for medarbejderne at bevare et overblik over det enkelte lokales nøjagtige placering, størrelse samt ledighed. Derudover skulle booking af mødelokaler, forplejning og andre mødeservices ske via separate processer, hvilket i mange tilfælde resulterede i fejl, især i de tilfælde hvor et møde skulle rykkes eller ændres. Der var dermed stort potentiale for forbedring af styrelsens arbejdsprocesser. Da CONCIERGE FORPLEJNING og CONCIERGE RESSOURCER blev introduceret, så organisationen derfor mulighed for at få arbejdsgangene optimeret.



CONCIERGE SERVICES sikrer at alle ressourcer og services såsom mødelokaler og forplejning nemt kan bookes gennem Microsoft Outlook. Derudover kan gæster registreres og mødeinformationer blive vist på skærme placeret strategisk i organisationen.

“ CONCIERGE SERVICES har gjort en stor forskel hos os, og alle er blevet meget afhængige af systemet. Vi er blevet fri for en række manuelle arbejdsprocesser i mødeplanlægningen, og det der har hjulpet os mest er, at vi nu nemt kan finde og booke mødelokaler, forplejning og andre services direkte igennem mødeindkaldelsen i Microsoft Outlook. ”

Akademisk medarbejder
Mathis Weidanz
Lægemedelstyrelsen



UDBYTTE

CONCIERGE RECEPTION løste Lægemedelstyrelsens behov for gæsteregistrering, og efterfølgende har det vist sig, at CONCIERGE FORPLEJNING og CONCIERGE RESSOURCER også har stor betydning for organisationen. CONCIERGE SERVICES har gjort, at samtlige ansatte nemt kan booke mødelokaler, forplejning og diverse services gennem Microsoft Outlook, og det fremgår tydeligt hvor lokalerne er placeret, hvad de indeholder, og om de er ledige. Derudover indeholder systemet en lokaleplan, der viser lokalernes beliggenhed på et interaktivt kort.

Inden CONCIERGE SERVICES blev taget i brug skulle medarbejderne i organisationen kende en hel del til de forskellige systemer og derudover skulle de ofte være i besiddelse af diverse passwords for overhovedet at kunne bruge systemerne. Denne proces gav anledning til problemer for sekretærer og andre, som igennem deres arbejde skulle planlægge en del møder. De var nemlig nødt til at åbne hvert enkelt mødelokales kalender for at se om lokalet var ledigt, og om det overhovedet var stort nok til at passe med antallet af mødedeltagere. Denne arbejdsproces kan give anledning til fejl og dobbeltbookinger, hvilket betyder at det mange gange kan være nødvendigt at dobbelttjekke alting manuelt. Desuden skulle forplejning og andre services genbestilles manuelt i tilfælde af, at et møde blev flyttet. Nu foregår alt dette let med CONCIERGE SERVICES, og hvis en ansat for eksempel bliver nødsaget til at flytte et møde klares dette let i mødeindkaldelsen, og alle bookinger og ordrer bliver automatisk opdateret. Hvis denne slags ændringer foretages, modtager køkkenet eller anden serviceleverandør automatisk en e-mail om ændringen. Dette giver selvfølgelig spin-off effekter for Lægemedelstyrelsen, da det gør kantinen og de serviceansatte i stand til at planlægge deres dag bedre.

TESTIMONIAL

Alle ansatte hos Lægemedelstyrelsen har nu vænnet sig til at bruge CONCIERGE SERVICES og styrelsen har draget stor nytte af systemet.

Ifølge Mathis Weidanz er det modulerne CONCIERGE FORPLEJNING og CONCIERGE RESSOURCER, som har haft størst indflydelse og medført de største fordele hos organisationen. Disse moduler har optimeret arbejdsprocesserne for alle ansatte, da organisationen har fået samlet en række enkeltstående arbejdsgange til én, og nu skal de ansatte kun have adgang til mødeindkaldelsen for at tage sig af alt fra gæsteregistrering og lokalebookinger til kantine- og ressourcebestillinger.

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
- Gæsteregistrering og print af gæstekort
- Visning af mødeinformationer på skærme i receptionen eller ved mødelokalerne
- Kræver ingen SQL database
- Kræver ingen installation på Microsoft Exchange eller på Internet Information server

OM FISCHER & KERNN

Fischer & Kernn 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.

