

# CONCIERGE SERVICES TIL MICROSOFT OUTLOOK

Mediekoncernen TV 2 Danmark, med godt og vel 1.100 medarbejdere, har historisk set brugt unødvendigt meget tid og mange ressourcer på at planlægge møder og booke lokaler, forplejning og andre services til møder. Dobbeltbookinger og fejlløser var ikke ualmindelige, hvilket var til stor frustration for medarbejderne. Der var altså et klart behov for at få mindsket fejlene og optimeret processerne.

TV 2 Danmark er et statsligt aktieselskab, der råder over 5 tv-kanaler, og som derudover også beskæftiger sig med blandt andet Internettet og rejsebranchen. Før koncernen tog CONCIERGE SERVICES i brug var det en udfordring for medarbejderne at bevare overblikket i mødeplanlægningen, og bookingen af organisationens 26 mødelokaler, fordelt på to lokationer var problematisk. Derfor begyndte TV 2 at lede efter et system, der kunne simplificere processen. Valget faldt på CONCIERGE SERVICES, da det var brugervenligt og integreret med Microsoft Outlook, som koncernen allerede benyttede.

## TIDLIGERE ARBEJDSGANGE OG UDFORDRINGER

Mødeplanlægningen og bookingen af ressourcer og services var hos TV 2 præget af forskellige, og i mange tilfælde manuelle processer. TV 2's 26 mødelokaler var oprettet på forskellige måder, hvilket betød at der ikke var en konsistent måde at booke dem på. Dette gjorde medarbejderne frustrerede, de manglede overblik over de enkelte lokalers placeringer, og det krævede unødvendigt mange ressourcer, hver gang der skulle bookes et lokale.

Bestillingen af forplejning og andre services til møder foregik helt separat fra lokalebookingen. Her var proceduren et opkald eller en e-mail til kantinen, men dette skabte til tider fejlløser, idet medarbejderne ikke altid huskede at give kantinen besked ved ændringer eller aflysninger.

## UDBYTTER

Efter implementeringen af CONCIERGE SERVICES har TV 2 oplevet betydelige forbedringer. Alle mødelokaler er nu oprettet på samme måde, som ressourcer i Microsoft Active Directory, og bliver booket gennem CONCIERGE SERVICES. Der er tilknyttet plantegninger til mødelokalerne så medarbejderne nemt kan danne sig et overblik over lokalernes placering og tilgængelighed. Dobbeltbookinger forekommer ikke mere, og det er nu langt hurtigere for medarbejderne at booke lokaler og andre ressourcer gennem CONCIERGE SERVICES, der er placeret i mødeindkaldelsen i Microsoft Outlook.

Proceduren omkring bestilling af den tilhørende forplejning og andre services til møder er nu lagt sammen med hele den øvrige mødeplanlægning i Microsoft Outlook.



Ifølge receptionschef Karina Vinzent har CONCIERGE SERVICES gjort det nemt for alle hos TV 2 at planlægge møder og booke ressourcer og services. Derudover sikrer systemet en professionel modtagelse af gæster, og mødeinformationer kan vises på digitale skærme i receptionen eller ved mødelokalerne.

“ CONCIERGE SERVICES er en unik teknologisk løsning, der som udgangspunkt ikke behøver installation på Microsoft Exchange Serveren eller på en Internet Information Server. Systemet behøver derudover ikke en ekstern database, da data gemmes på Microsoft Outlook's egen database, og derfor skal vi ikke vedligeholde noget eller supportere medarbejderne da alt bookes igennem Microsoft Outlook. ”

IT  
Anette Nicolaysen  
TV 2 Danmark



Alle bestillinger foretages fra mødeindkaldelsen og ændres noget i aftalen, for eksempel tidspunkt, deltagere eller mødelokale får kantinen eller andre berørte serviceenheder automatisk besked med en opdatering. Dette har selvfølgelig elimineret risikoen for fejllieferancer, og i det hele taget er kantinens arbejdsgange gjort mere effektive. Nu modtager kantinen alle bestillinger i deres Microsoft Outlook indbakke og der holdes styr på bestillingerne gennem Microsoft Outlook kalenderen, samt ved udtræk af diverse rapporter såsom lister over ordrer og vareforbrug. Der er lagt bestillingsvarsler ind på hver varer, og det fremgår tydeligt på rapporterne hvornår og hvor varen skal leveres.

## TESTIMONIAL

Ifølge receptionschef Karina Vinzent, er brugerne henrykte for CONCIERGE SERVICES. Systemet er gået hen og blevet nærmest uudværligt for TV 2, for som Karina udtaler:

*"Jeg vil helt klart anbefale CONCIERGE SERVICES. Vi har fået mindsket risikoen for dobbeltbookinger og fejllieferancer. Kantinen har fået et langt bedre overblik over bestillingerne, og brugerne er glade for systemet, da det er nemt og intuitivt at anvende. Hvis CONCIERGE SERVICES, af den ene eller anden årsag, er nede i en kort periode, kan vi virkelig mærke, at det er et værktøj der ikke kan undværes, da reservation af mødelokaler er meget vigtigt, for at vores daglige arbejde fungerer".*

Derudover bliver der hos TV 2 også lagt stor vægt på Fischer & Kernn's ekspertise indenfor Microsoft Outlook og Microsoft Exchange, og IT-supporter, Anette Nicolaysen fremhæver de to virksomheders gode samarbejde:

*"Jeres support afdeling er guld værd. Vi kan altid kontakte Jer, også selvom det vedrører opsætning af vores egen Microsoft Exchange Server, som egentlig ikke har noget med CONCIERGE SERVICES at gøre. I er hurtige og hjælpsomme, og altid klar med en løsning. Det skal I have ros for. Og så er det nogle utrolig søde mennesker at arbejde sammen med. Det betyder meget at kemien er der, og at det er nogle mennesker man kan tale med."*

## 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 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.

