



## Fakta

### BAGGRUND

Schneider Electric Buildings Denmark A/S i Herlev har igennem de seneste mange år lagt vægt på at øge kundetilfredsheden. Opgaven var at gøre det nemmere for kunder at få adgang til relevante informationer vedrørende deres bygninger via en kundeportal. Det betyder, at kunder altid har adgang til oplysninger om egne bygninger via internettet. Med det formål at få et hurtigt og let overblik over dokumenter samt se historik på hvert eneste teknikerbesøg, reparation, komponentudskiftning m.m.

### LØSNING

Løsningen er en kundeportal, der giver kunder adgang til oplysninger om egne bygninger via en internetopkobling. Her kan kunder nemt og hurtigt få et samlet overblik over alle dokumenter vedrørende egne bygninger. Via en logbog kan kunder også se historikken på teknikerbesøg, reparation, komponentudskiftning og andre former for services fra Schneider Electric.

### FORDELE

- Bedre kundeservice og tættere kundekontakt
- Én samlet indgang og logon til egne bygninger med dokumentation og hændelsehistorik
- Kunden har mulighed for selv at uploade relevante dokumenter f.eks. tegninger, skrivelser fra det offentlige eller dokumenter fra andre leverandører
- Kunden kan finde opdaterede tegninger et samlet sted, uafhængigt af tegningssystem
- Onlineopdateringer viser den seneste vurdering af kundens energistatus
- Integration med ERP-system Microsoft Dynamics NAV, således at servicebesøg automatisk vises på portalen
- Onlinekort giver et hurtigt overblik over bygningens geografiske placering
- Elektronisk arkivering, der erstatter interne filservere, papirtegninger m.m.

### TEKNOLOGI

Kundeportalen "MySchneider" er baseret på FlowITs løsningsplatform Coreflow og SharePoint fra Microsoft.

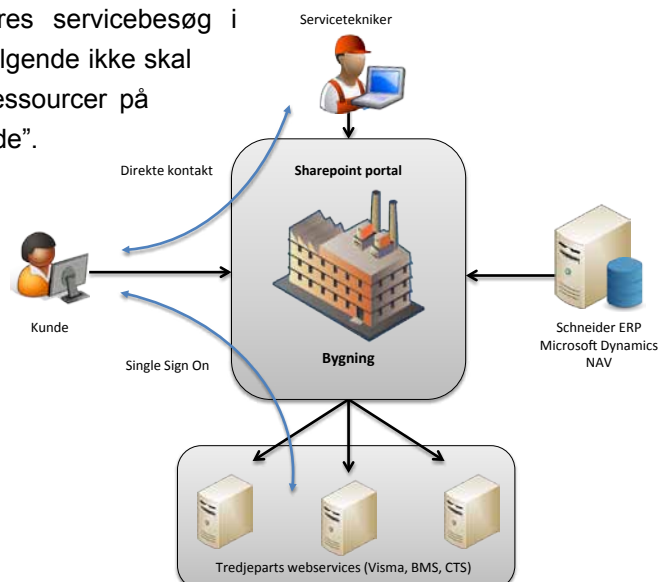
## Forretningsmæssige behov

Schneider Electric Buildings Denmark A/S i Herlev har igennem de seneste mange år lagt vægt på at øge kundetilfredsheden. Opgaven var at gøre det nemmere for kunder at få adgang til relevante informationer vedrørende deres bygninger via en kundeportal. Det betyder, at kunder altid har adgang til oplysninger om egne bygninger via internettet. Med det formål at få et hurtigt og let overblik over dokumenter samt se historik på hvert eneste teknikerbesøg, reparation, komponentudskiftning m.m.

## Løsning

Schneider Electric Buildings Denmark A/S nye kundeportal er navngivet "MySchneider". Portalen giver kunder adgang til oplysninger om egne bygninger via internetopkobling. Her kan kunder nemt og hurtigt få et samlet overblik over alle dokumenter vedrørende egne bygninger. Via en logbog kan kunder også se historikken på teknikerbesøg, reparation, komponentudskiftning og andre former for services fra Schneider Electric.

"Min primære opgave er naturligvis at sikre, at den nye kundeportal lever op til vores kunders forventninger om at få bedre overblik og hurtigere tilgang til information", forklarer servicechef Flemming Lyngsfors. "Vi har lagt vægt på, at vores kunder automatisk får et samlet overblik over egne bygninger, besøg, reparationer m.m. Kunder har også mulighed for selv at uploade relevante dokumenter, f.eks. tegninger og skrivelser fra det offentlige eller dokumenter fra andre leverandører. Derudover har portalen integration mod vores ERP-system Microsoft Dynamics NAV. Det betyder, at vores serviceteknikere fortsat kan registrere deres servicebesøg i NAV, så der efterfølgende ikke skal bruges kostbare ressourcer på manuelt tastearbejde".





“Da vi valgte leverandør af kundeportalen, var FlowIT de mest innovative, da vi scannede markedet. Vi er fuldt ud tilfredse med samarbejdet med FlowIT”.

*Servicechef Flemming Lyngsført, Schneider Electric Buildings Denmark A/S*

”Vi og vores kunder er meget glade for den grafiske brugerflade. Den gør det let at overskue alle bygninger. En lille, men meget nyttig detalje i portalen er en lyskurve, der viser vores seneste vurdering af kundens energistatus. De nødvendige oplysninger er lige ved hånden, når noget skal justeres eller dokumenteres – kunder skal ikke til at lede efter en printet beskrivelse eller ringe til os for at få en statusopdatering”, tilføjer Flemming Lyngsført.

Generelt glæder Flemming Lyngsført sig over, at både medarbejdere og kunder har været meget positive i forhold til at arbejde med portalen og understreger, at ”Kundeportalen virker, og den bliver brugt”. Der er allerede nu lagt planer for at udvide løsningen. På tegnebrættet er der lagt op til, at teknikerne i fremtiden skal kunne håndtere ugesedler og serviceordrer direkte i kundeportalen, hvor data eksporteres tilbage i NAV. Fremadrettet ønskes der også synliggørelse af fælles mål på portalen, bl.a. status på kontrakter, projekter, åbenstående serviceordrer, osv.

### Om Schneider Electric

Schneider Electric er global specialist i energioptimering og -styring og arbejder målrettet for at hjælpe mennesker og organisationer med at få mest muligt ud af deres energi. Vi leverer produkter, services og løsninger, som gør energien mere sikker, pålidelig, effektiv og grøn.

Vi er mere end 110.000 medarbejdere i over 100 lande og havde i 2010 en omsætning på knap 20 mia. euro. I Danmark er vi 1000 medarbejdere fordelt på Schneider Electric Danmark A/S og udviklingscenteret i Ballerup, vores fabrik i Ringsted, Schneider Electric Buildings Denmark A/S i Herlev (det tidl. TAC) samt vores IT-udviklingscenter og Energy Business i Kolding.

### Om FlowIT A/S

FlowIT A/S er et software- og løsningshus etableret i 1999. FlowITs mission er at styrke organisationers evne til at samarbejde. Vi leverer løsninger til digitalisering af projekt-og driftsprocesser.

FlowITs produkter er udviklet på platformen Microsoft SharePoint. FlowITs kunder er primært mellemstore og store organisationer. FlowIT har løst opgaver for bl.a. Københavns Kommune, Atea, Region Sjælland, Sparinvest og KMD.

