



René Viborg
CTO & Founder

Kundecase Sydbank

Bedre kundeservice med Zylinc løsning

- Sydbank er forkant med udviklingen indenfor IP telefoni og kundeservice.
- Håndtering af store antal opkald, som bankens 4.500 medarbejdere i 117 afdelinger modtager hver eneste dag.
- Det sker gennem automatiserede Call Center processer med avancerede Zylinc kalenderintegrations-løsninger.
- Zylinc har integreret sin ZyDesk Time kalenderintegration i bankens eksisterende IBM Lotus Notes og Domino platform.

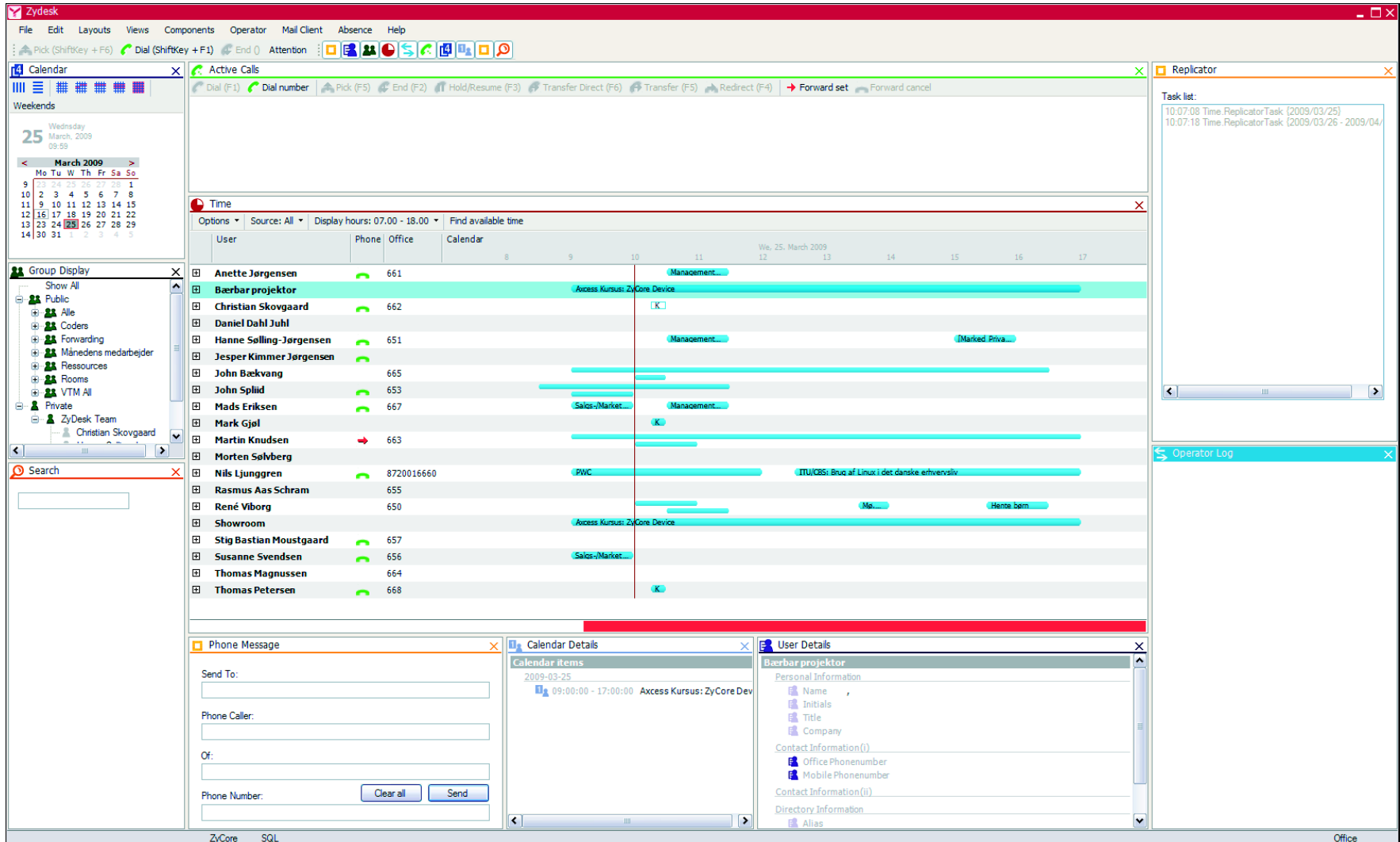


Historik & problemstillingen

Hvilke problemstillinger stod Sydbank overfor?

- Sydbank ville tættere på kunden
- Sydbank manglede
 - Fravær på IP-telefonen
 - Overblik og håndtering af IP-telefoner i ringegrupper specielt i investeringscentrene
- Sydbank foretog sig følgende
 - Scannede markedet
 - Stod med 2 leverandører
- Sydbank valgte
 - Zylinc

Operator – 2. generation



The screenshot displays the Zydesk Operator 2.0 software interface, designed for managing calls and scheduling. The interface is divided into several functional areas:

- Top Menu:** Includes File, Edit, Layouts, Views, Components, Operator, Mail Client, Absence, and Help.
- Calendar Panel (Left):** Shows a weekly calendar for March 2009, with the 25th highlighted as Wednesday.
- Active Calls Panel (Top Center):** Displays a list of active calls with columns for Dial (F1), Dial number, Pick (F5), End (F2), Hold/Resume (F3), Transfer Direct (F6), Transfer (F5), Redirect (F4), Forward set, and Forward cancel.
- Time Panel (Center):** Features a "Time" section with options for Source (All), Display hours (07:00 - 18:00), and a "Find available time" button. Below this is a table listing users and their schedules.
- User List Table:**

User	Phone	Office	Calendar
Anette Jørgensen	661		(Management...)
Baerbar projektor			(Access Kursus: ZyCore Device)
Christian Skovgaard	662		[X]
Daniel Dahl Juhl			
Hanne Sølling-Jørgensen	651		(Management...)
Jesper Kimmer Jørgensen			(Marked Private...)
John Backvang	665		
John Spliid	653		
Mads Eriksen	667		(Sales/Market...)
Mark Gjel			(Management...)
Martin Knudsen	663		
Morten Sølvberg			
Nils Ljunggren	8720016660		(PWC)
Rasmus Aas Schram	655		
René Viborg	650		
Showroom			(Access Kursus: ZyCore Device)
Stig Bastian Moustgaard	657		
Susanne Svendsen	656		(Sales/Market...)
Thomas Magnussen	664		
Thomas Petersen	668		
- Replicator Panel (Right):** Shows a "Task list" with entries like "10:07:08 Time ReplicatorTask (2009/03/25)".
- Operator Log Panel (Bottom Right):** Displays a log of operator activities.
- Bottom Panels:**
 - Phone Message:** Fields for Send To, Phone Caller, Of, and Phone Number, with Clear all and Send buttons.
 - Calendar Details:** Shows details for a specific date (2009-03-25) and time slot (09:00:00 - 17:00:00).
 - User Details:** Provides personal and contact information for the selected user, Baerbar projektor.

Teknisk beskrivelse af løsningen

- Time fælleskalender
 - Mulighed for at booke møder på vegne af andre kollegaer
 - Spontan fravær
- Hver medarbejder kan agere omstillingsbord
- Integration til AD, Lotus Domino mv.
- Egne grupper (observationslisten)
- Kalenderaktiviteter og telefonstatus i samme skærmbillede
- Andre dele af IP-telefoni påvirkes ikke af løsningen
- Successiv udrulning
- Kan køre på Citrix / SiBiC.
- Sikkerhed
- Opdeling i flere virksomheder / bruger adskillelse

Pay-back-time

Antal medarbejdere Tidsbesparelse pr. dag	100	500	1000	2.000
2 min.	2.500,-	12.500,-	25.000,-	50.000,-
3 min.	4.167,-	20.833,-	41.667,-	83.333,-
10 min.	8.333,-	41.667,-	83.333,-	166.667,-
15 min.	12.500,-	62.500,-	125.000,-	250.000,-
Pr. år 3 min. pr. dag (200 dage)	833.400,-	4.166.600,-	8.333.400,-	16.666.600,-

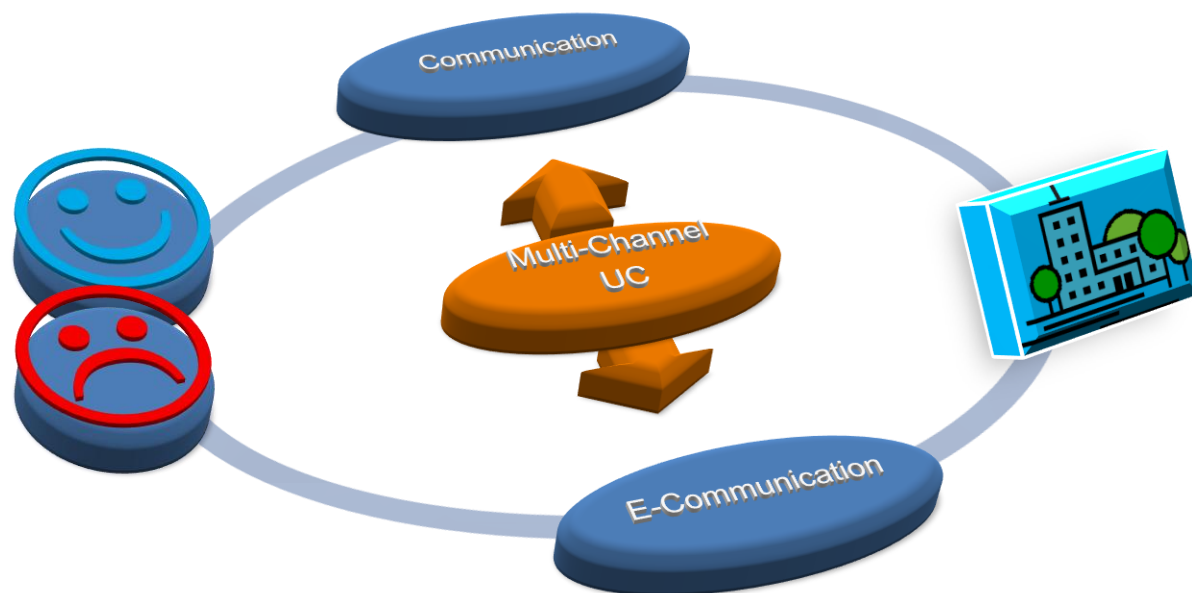
- Udregningen er baseret på en timepris på kr. 500,-

Zylinc kommunikationsløsninger

- Zylinc's løsninger henvender sig primært til:
 - Alle former for virksomheder som ønsker at effektivisere samarbejde, reducere omkostninger og yde en optimal kundeservice.
 - Organisationer
 - Myndigheder med mange medarbejdere, der ofte er spredt på flere lokaliteter
- Giver til enhver tid alle relevante informationer til rådighed på medarbejderens pc, SoftPhone, telefon eller mobiltelefon
- Understøtter åbne standarder

Opsummering

Zylinc bringer Unified Communications op til et helt nyt niveau, og øger effektiviteten, kundetilfredsheden samt reducerer omkostningerne i din virksomhed.



- *Optimal kundeservice*
- *Forbedret svartid*
- *Tilgængelighed*
- *Kost effektivisering*

Forårskampagne

Forårskampagne

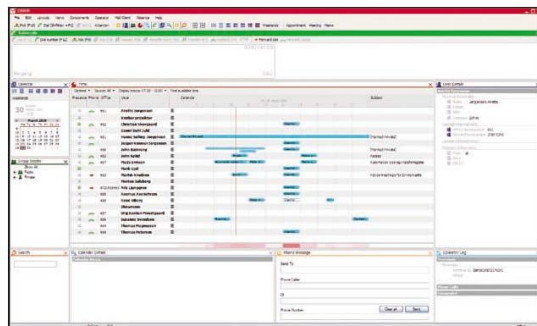


GIV' EN BEDRE KUNDESERVICE OG FORØG EFFEKTIVITETEN I VIRKSOMHEDEN

ZyLinc er i forårshumør og tilbyder en ny forårsfrisk ZyDesk Operator til introduktionspris.

Operator

- ZyDesk Operator er den ideelle løsning til at styre virksomhedens IP-telefoni med fuld omstillingfunktionalitet.
- ZyDesk Operator giver alle medarbejdere mulighed for let at udføre de basale omstillingsfunktioner direkte fra den enkelte medarbejders pc, såsom at svare telefonen, videregive opkald, ringe ud, afslutte opkald, og besvare en kollega's telefon.
- Derudover giver ZyDesk Operator mulighed for at se realtids data, såvel som integration med andre ZyLinc Business Solution applikationer og SameTime 8.x klient.
- Kort sagt kan man ved hjælp af ZyDesk Operator opnå en dokumenteret tidsbesparelse svarende op til kr. 13.000,- om året pr. medarbejder. Det er med andre ord, en god investering.



MELD FRAVÆR MED ET TRYK

ZyDesk Absence er et praktisk værktøj, der med et klik kan vise tilgængelighed på kolleger, f.eks. om de er optaget, til frokost eller ude af kontoret.

BESKED NÅR DET VIRKELIG ØJELDER

Med ZyDesk Attention kan man hurtigt, sikkert og effektivt sende vigtige beskeder. Attention kan også ledsages af alarmsignaler o.l. til hele virksomheden. Ligesom de kan tilsluttes IP højttalere direkte på virksomhedens netværk.

Strandvejen 104A | 2900 Hellerup - DK | Tel. +45 7023 2328 | info@zylinc.com | www.zylinc.com

Forårskampagne



SYDBANK KUNDECASE:

For at håndtere det store antal opkald, som bankens 4.500 medarbejdere i 117 afdelinger modtager hver eneste dag, har Sydbank valgt ZyLinc's prisbelønnede kalenderløsning i ZyDesk Operator.

“ZyLinc's løsning gør det muligt for os at dirigere opkald hurtigt og effektivt, så vi sikrer, at kunderne kommer til at tale med de rigtige rådgivere uden at måtte vente i længere tid. Det grundlæggende er, at med denne løsning er vor IP telefon infrastruktur en fortræffelig platform i vort daglige arbejde.”

konkluderer Henrik Bøystrup, Sydbank.

FORÅRSTILBUD FÅ 25% INTRODUKTIONS-RABAT

DIN PRIS PR. LICENS KR. 750,-

Normalpris på ZyDesk Operator inkl. ZyDesk Absence og Attention pr. licens kr. 1.000,-

ET EKSTRA KNOPSKUD

ZyLinc tilbyder yderligere 50% rabat ved køb af ZyView Time og ZyView Absence i forbindelse køb af ZyDesk Operator.



Forårskampagnen gælder til og med 30 Juni 2009

Konkurrence

Zylinc udlodder en sommer-
klar **Weber OneTouch Grill.**



Besøg os på stand 5 - og hør nærmere

Tak fordi i lyttede med



Unifying Business