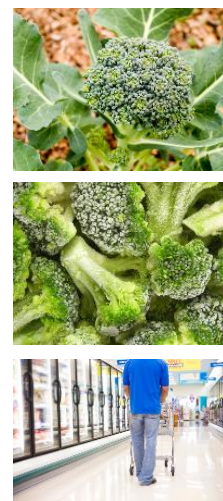


BUSINESS CASE FABRIKANT DIEPVRIESGROENTEN

Deze grote fabrikant van diepvriesgroenten, levert wereldwijd hoge kwaliteit diepgevroren groenten en fruit voor diverse markten. Voor zowel retail, catering als de voedingsindustrie. De fabriek teelt, verwerkt en verkoopt 503.000 ton eindproduct in 52 landen.

Alles in één systeem

De aanleiding om Nerve Centre[®] aan te schaffen, was het feit dat de vorige telefooncentrale van de fabriek verouderd was en daarom vervangen moest worden. Vroeger beschikten de medewerkers van de storingsdienst over een telefoon, een semafoon en een gsm. De verantwoordelijke medewerker voor onderhoud en investeringen, vertelt over deze situatie: "Het was een soort mobiele eenheid geworden, erg onoverzichtelijk. We wilden dat dus graag in één systeem brengen. We hebben toen de vraag neergelegd bij de partner van New Bridges, KPN en die bood ons Nerve Centre[®] aan. In juli 2008 hebben we het systeem in gebruik genomen." Voor de externe klanten was het een ander verhaal: "Voor de externe klanten hadden we één nummer dat de technische dienst opbelde, die dan op zijn beurt weer de juiste mensen opriep. Nu, met Nerve Centre[®], gebeurt dat met voice-berichten en een groepsconferentie. Deze toepassing werkt veel beter dan die we eerst hadden. Nu kunnen er veel mensen tegelijkertijd met elkaar communiceren binnen hetzelfde systeem en kunnen ze overleggen over de situatie."



"We kunnen nu veel sneller reageren"

Nerve Centre[®] wordt bij deze fabriek voor 2 hoofddoelen gebruikt; voor het alarmeren van de interne medewerkers en als alarmeringsmogelijkheid voor onze externe klanten bij bepaalde andere productgerelateerde calamiteiten.

De diepvriesfabrikant heeft Nerve Centre[®] nog niet nodig gehad om externe klanten te alarmeren. "We hebben nu een centraal calamiteitennummer voor de klanten, waarbij mensen dus veel sneller geholpen kunnen worden." Er komen dan zo'n drie a vier mensen via Nerve Centre[®] in een conferencecall terecht, zodat ze kunnen overleggen over hoe we de situatie gaan oplossen. Het is heel handig om zo'n nummer te geven aan je belangrijkste klanten. Dan weten zij dat ze te allen tijde terecht kunnen met hun boodschap."

De fabrikant heeft het systeem wel gebruikt voor het alarmeren van de interne medewerkers. Als er bijvoorbeeld in de fabriek problemen zijn met de installaties, wordt er automatisch een signaal gestuurd naar Nerve Centre[®] die dan weer een alarmering geeft aan de desbetreffende medewerkers. Dit alles gebeurt binnen ongeveer twee minuten, in tegenstelling tot de vijftien minuten die er eerst voor stonden.

"We hebben ongetwijfeld schade kunnen voorkomen, we kunnen nu veel sneller reageren. Daardoor voorkom je schade en kun je een productiestop snel oplossen."



Deze grote fabrikant van diepvriesgroenten levert wereldwijd hoge kwaliteit diepgevroren groeten en fruit voor diverse markten. Voor zowel retail, catering als de voedingsindustrie.

Sector

Food Industrie

Uitdaging

Een verbeterde telefooncentrale waarbij verschillende functies in één systeem gebracht konden worden.

Oplossing

Nerve Centre[®] heeft de functie om medewerkers in het pand te alarmeren en externe klanten te alarmeren bij calamiteiten.

Voordelen

Voor beide doelgroepen zijn verschillende scenario's geschreven. Het systeem geeft ook de mogelijkheid om verschillende medewerkers in een conferentiegesprek te plaatsen om zo groepsgewijs een oplossing te kunnen bedenken.