



EDC:

CapaSystems lytter

“I lytter ordentligt og interesserer jer for, hvad vi tænker.”
Sådan sagde IT-konsulent hos EDC-gruppen, Tobias Sonne Nielsen, da vi ringede ham op til en snak om, hvorfor EDC-gruppen bruger CapaSystems til at administrere de godt 2.000 enheder, Danmarks største ejendomsmæglerkæde har i gang hver dag.

“Jeg var lige kommet ind i afdelingen, da vi startede samarbejdet med CapaSystems op, og som udviklingen går, har vi ingen intentioner om at skifte til noget andet foreløbig.”

IT-KONSULENT
TOBIAS SONNE NIELSEN
IT-DRIFTSAFDELINGEN
EDC-GRUPPEN

I EDC-gruppens IT-driftsafdeling sidder de blot tre mand til at vedligeholde den store maskinpark.

Tre mand, som står for at opdatere drivere og gøre de nye computer-modeller klar. Skulle de også stå for at klargøre de enkelte maskiner, ville det køre helt af sporet. Heldigvis er CapaSystems' løsning så intuitivt, at de enkelte mæglere selv kan klargøre deres computere, så Sonne Nielsen og hans team kan koncentrere sine kræfter omkring at få IT-infrastrukturen til at køre som smurt.

At løfte denne opgave kræver selvsagt nogle tekniske hjælpemidler, der kan automatisere processer og forsimple arbejdet, så man ikke drukner i “loading”-barer. Til at løfte opdaterings- og softwareinstallationsopgaven bruger EDC-gruppen CapaInstaller og har været trofaste kunder hos CapaSystems i over 10 år.

“Jeg var lige kommet ind i afdelingen, da vi startede samarbejdet med CapaSystems op, og som udviklingen går, har vi ingen intentioner om at skifte til noget andet foreløbig,” fortæller Sonne Nielsen over telefonen og fortsætter:

“Vi bruger fx CapaSystems til at pushe vores mægler-software ud til vores brugere, og kan på den måde sørge for, at softwaren er up-to-date med de nye features, som vores udviklere har lavet til dem. Det er super simpelt.”

DIREKTE KONTAKT TIL TEKNIKERNE

Det er ikke nogen hemmelighed, at vi hos CapaSystems arbejder benhårdt på at holde vores udviklere tæt på kunderne.

Vi abonnerer ikke rigtig på idéen om, at der skal være et konsulent-sælger-led imellem vores teknikere og de kunder, som rent faktisk bruger vores systemer ude i felten.

“Hos CapaSystems føler man altid, at man er en stor kunde. Når man ringer ind for at spørge om noget eller med et ønske til en funktion, så er det ikke en eller anden uvidende supporter, du får i røret. Nej, det er en supporter, der er 100 procent inde i tingene, og hvis der er tale om et særligt vanskeligt problem, kan de stille dig direkte videre til en af udviklerne bag systemet. Det er ikke ofte, man har så direkte adgang til kompetente teknikere som hos CapaSystems,” siger Sonne Nielsen.

MED TIL AT PÅVIRKE UDVIKLINGEN

Netop tilgængeligheden og tilpasningsdygtigheden er blandt de forcer, vi kan sætte i spil, når vi sammenligner vores services og produkter med nogle af de andre store spillere på markedet.

“Hos CapaSystems bliver man ikke væk i mængden. Det betyder, at vi altid kan være med til at påvirke retningen og udviklingen af CapaSystems’ løsninger. Det har selvfølgelig en enorm betydning for, hvor godt systemerne passer til vores forretning og vores specifikke behov,” fortæller Sonne Nilsen og fortsætter:

“Hvis du for eksempel bruger Microsoft og har et ønske til en funktionalitet, jamen så er det jo som at råbe ind i en mur. Der vil vi jo altid være alt for små til at kunne få nogen som helst indflydelse på udviklingen. Sådan er det ikke med CapaSystems.”

STÅR PARAT, NÅR TINGENE BRÆNDER PÅ

“Det ville da ikke være første gang, at jeg ringer til Dan Svendsen, som er vores kontaktperson, midt på aftenen, fordi et eller andet er gået i hårdknude,” griner Sonne Nielsen.

Selvom CapaSystems’ support normalt lukker kl. 16.30, har vi nok alle sammen prøvet at sidde i en situation, som bare skal løses nu. Nogle gange kan det jo simpelthen være et spørgsmål om, hvorvidt medarbejderne overhovedet kan bruge deres computere, når de møder ind på arbejde igen næste dag.

Derfor er vi også klar på at gå den ekstra mil for at løse de problemer, som bare ikke kan vente.

“Jeg forventer på ingen måde, at de står klar til at supportere mig klokken otte-ni stykker. Men de par gange, hvor jeg har ringet til Dan ud på aftenen, så ved han jo godt, at tingene er ved at brænde på, og så hjælper han med at finde en løsning. Så kan der lige gå en halv eller en hel time, og så er tingene tilbage på sporet. Det er da super god service,” afslutter Tobias Sonne Nielsen.

FAKTABOKS:

- EDC er Danmarks største ejendomsmæglerkæde med flere end 230 mæglerbutikker fordelt ud over hele landet. Her står de lokal-kendte mæglere til rådighed med ekspertise i køb og salg af alle typer ejendomme.
- På edc.dk kan man søge blandt alle de boliger, der er til salg over hele landet.
- Capainstaller er et Device Management-system, som administrerer en central styring af softwarepakker og -opdateringer til alle typer af digitale enheder.