

”Nöjet är på vår sida”

Sveriges populäraste nöjesanläggningar drivs av Parks and Resorts Scandinavia. I portföljen ingår Gröna Lund, Kolmårdens Djurpark, Furuviik, Skara Sommarland och Aquaria. Koncernens främsta målsättning är att leverera helhetsupplevelser i världsklass – varje gång. Till det har verksamheten nyligen investerat i en ny telefonlösning för att stötta affärerna

När Caperio träffade Parks and Resorts för ett initialt möte sattes fokus på telefonin som inte levde upp till dagens normer. Koncernens parker hade olika skick och standard på sina telefonlösningar och plattformar. IT-miljön hade konsoliderats på senare tid och nu var det aktuellt att göra detsamma med telefonin.

– Vårt samarbete med Caperio började på klassiskt vis med en enveten och kompetent säljare som inte gav upp, säger Benjamin Ernryd, som är CIO på Parks and Resorts. Vi träffades och förde en dialog om olika behov. Där borrade Caperios säljare upp ett litet hål till ett behov jag inte var riktigt på det klara med att vi hade, att skapa en modern och enhetlig telefonlösning för hela koncernen.

Världsrekord i snabbhet

En förstudie tog vid där Caperio åkte runt till alla

parker och träffade Parks and Resorts medarbetare för att inventera deras arbetssätt med fokus på kontakten med omvärlden. Förstudien resulterade i en kartläggning av koncernens behov med ett förslag till telefonlösning, som var produktberoende till viss del och leverantörsberoende.

– Jag fick presentationen dragen för mig i juni 2010, berättar Benjamin Ernryd, och några månader senare kom ett internt beslut som gav oss bara tre månader att lösa det hela på. Det är så i tivolibranschen, mycket sker snabbt med kort varsel. Caperios lösning såg bra ut och vi behövde deras hjälp med att projektleda inköp, upphandling och leverans. Sedan satte vi världsrekord i att leverera en telefonlösning till en stor koncern. I september 2010 startade upphandlingen av telefonisystemet till koncernen som omsätter omkring en miljard. Den 20:e januari 2011 levererades ett fungerande callcenter och i mars var hela telefonisystemet på plats.

– Vi hade flera leverantörer som tackade nej till att ge offert för att tidsplanen var för kort, trots att det handlade om en affär på tre miljoner. De ansåg inte att det var tillräckligt seriöst med det korta tidsspannet. Men via Caperios hjälp klarade vi av det med leverans av Relacom och Tele2.

Ett nummer in till alla parker

Parks and Resorts har idag en redundant lösning med dubbla servrar på växeln. De valde en fysisk växel som står på Vildmarkshotellet och där ville de ha analoga telefoner. Till det adderades moderna Mobile Extension med mobiltelefoner som fungerar som anknäringar till företagets växel.

– Vi valde ett 010-nr som är koncerngemensamt, där varje park har tilldelats en tusennummerserie.



Ett nummer in landar i vår Astraväxel, sedan har vi ett callcenter från Trio med bland annat kösystem. Telefonin är affärskritisk för att få in gäster, speciellt för hotellet.

Vi har många företagsevent och de måste få svar snabbt, säger Benjamin Ernryd, och tillägger:

» Sedan satte vi världsrekord i att leverera en telefonlösning till en stor koncern. «

– Koncernen har en stor innesäljargrupp som tar emot bokningar. De tar hand om cirka 1300 inkommande samtal varje dag under högsäsong, så hur callcentret ska se ut framöver låg också med i förundersökningen och den totala telefonlösningen.

Kompetens och resurs

– Jag kan inte nog betona värdet av att ta in specialistkompetens, vilket är otroligt viktigt vid en sådan här affär. Man bör vara ödmjuk inför sin egen kompetens. Jag har upphandlat en telefonlösning tidigare och gjorde misstag för att jag inte hade tillräcklig kompetens. Förstudien och projektledningen hade jag aldrig kunnat utföra så bra som Caperio, uttrycker Benjamin Ernryd.

– Man ska veta när man ska kalla in proffsen. Visst kostar det pengar att anlita Caperio, men det sparas in i andra änden. Framför allt handlar det om att få en bättre kvalitet på lösningen.

– Jag är väldigt nöjd med Caperio som telefoniexpert och partner. De är väldigt pragmatiska och enkla att ha att göra med. De tvekade inte att köra ingång trots



den snäva tidsplanen. Sedan körde vi upp en timbank som jag kunde räkna av på och jag är förvånad över hur mycket jag har fått levererat för så lite timmar, avslutar Benjamin Ernryd.

Nu har Parks and Resorts Scandinavia en flexibel telefonlösning där användarna kan logga in var som helst och jobba som nöjesbokare. Koncernen har fyra budord vilka är säkerhet, omtanke, upplevelse, och effektivitet. Där skapar det nya telefonisystemet en viktig grund för att leva upp till detta. ◀◀

