



” Siden vi indførte servicekonceptet med Point er butikkernes tillid til os vokset. ”

Ole Jensen, IT-konsulent i FONA

” Vi var den første store kæde i Danmark, der udstyrede alle vores butikker med Xenta terminaler i 2006. ”

Jens Fauring, IT-chef i FONA

En meget skarp serviceaftale og 200 Xenta terminaler fra Point Transaction Systems sikrer, at danskerne altid problemfrit kan købe nye fladskærme og smart elektronik fra FONAs butikker.

FONA og Point i velklingende parløb

62 FONA butikker og 200 Xenta betalingsterminaler sørger for at danskerne får købt og betalt deres nye fladskærme, hifi-anlæg eller cd. Hemmeligheden bag parløbet er forretningsforståelse.

”Sælger det flere fjernsyn?” Sådan lyder i al sin enkelhed det spørgsmål, som FONAs IT-chef, Jens Fauring, stiller sig selv, hvis han bliver tilbudt ny teknologi af en eller anden art. I tilfældet med Xenta terminalerne blev svaret på spørgsmålet et klart ”ja” – det sælger flere fjernsyn, at butikkerne har moderne, robuste, driftssikre betalingsterminaler, og at der er service inden for få timer, hvis en af terminalerne skulle stå af midt i juletravlheden eller under et udsalg.

– Vi har den holdning til teknologi i det hele taget, at vi ikke vil være først med det sidste. Vi venter med at rykke, indtil vi ved, at det har bestået vores krav til effektivitet og robusthed. Omvendt er vi også opmærksomme på, at man ikke skal gå ned på udstyret, og at kunderne gerne ser, at vi er med på nye, smarte muligheder. Derfor var vi den første store kæde i Danmark, der udstyrede alle vores butikker med Xenta terminaler i 2006. I dag er vores samarbejde med Point så integreret, at diskene i butikkerne er specialfremstillede med særlig plads til Xenta terminalerne, fortæller Jens Fauring.

Flittige betalingsterminaler

Næsten 90% af de handler der indgås i FONA butikkerne betales med kort.

– På nogle af vores bedste salgsdage går der i alt 30.000 betalingstransaktioner igennem systemet, hvilket svarer til



Udfordringen for FONA

Behov for holdbare og driftssikre betalingsterminaler og et enkelt men effektivt servicekoncept.

Points løsninger

200 Xenta betalingsterminaler og en second level support aftale, der sikrer lynhurtig diagnosticering af fejl og service i hele landet inden for fire timer.

Resultaterne

- Effektivt betalingsflow, mere tid til service og rådgivning, mindre kødannelser
- Flere transaktioner = højere indtjening
- Lynhurtige fejlrettelser
- Point fungerer som usynlig partner, hvilket sikrer stor tillid fra butikkerne til hovedkontoret, der selv tager imod indberetninger om fejl på terminaler.
- Point understøtter FONAs forretningskoncept

rundt regnet 150 pr. terminal. Omkring jul og nytår er der typisk allerflest kunder i butikkerne, og så er der nogle kasser rundt omkring, der er mere ”belastede” end andre. I forhold til, hvor lang tid terminalerne nu har kørt i butikkerne, er det imponerende sjældent, at der er problemer med nogle af dem. Terminalerne fra Point er superstærke. Der går lang tid imellem udskiftninger og reparationer, siger FONAs IT-konsulent, Ole Jensen. Han tilføjer, at hvis man regner lidt videre på det, kommer man frem til at de flittigste FONA terminaler har gennemført mere end 300.000 transaktioner i de fem år, de har været i gang.

Effektiv betaling sikrer konkurrencekraft

FONA er ligeså dansk som Lurpakket smør og har været det siden grundlæggelsen i et kælderlokale på Christianshavn i 1926. Transistorradioen købt i FONA stod på køkkenbordet i 60’erne og spillede ”De ringer vi spiller”. I dag er den afløst af trådløs lyd og store 50 tommer fladskærme – selvfølgelig købt i FONA.

– Vi har et brand, men vores branche er blevet meget konkurrencepræget. Man skal være dygtig til at tilbyde kunderne de rigtige varer, til det rigtige priser, på den rigtige måde. Priserne er faldet dramatisk, og man kan købe billige





produkter på nettet. Derfor er det vigtigere end nogensinde, at vores interne systemer er optimale, herunder også betalingssystemerne. Det må ikke ske, at vi mangler en dankort-terminal f.eks. lillejuleaften, hvor medarbejdere er tændte, og kunderne er stressede, understreger Jens Fauring.

Fejl rettes på fire timer

Point og FONA har en supportaftale, der udover at rette fejl i en fart, også sikrer sammenhængskraft mellem butikker og hovedkontor. Butikkerne oplever nemlig, at det er hovedkontoret, der løser deres problem.

– Vi har en såkaldt second level support aftale med Point. Aftalen sikrer os en meget hurtig reaktionstid på service og reparationer af betalingsterminalerne. Konceptet er sat sammen sådan, at butikken kontakter os centralt via IT-brugerservice, hvor fejlen eller skaden kort beskrives. Vi analyserer hurtigt, hvilken hjælp der er brug for, og hvis det er nødvendigt, sender vi opgaven videre til Point. Inden for 4 timer er fejlen rettet, uanset tidspunkt og uanset hvor i landet butikken befinder sig. Fordelen for butikkerne er ligetil: De skal kun henvende sig ét sted. Point overbeviste os om, at denne løsning var mere effektiv, og det passer. Siden vi indførte servicekonceptet med Point er butikkernes tillid til god service indfriet. Vi kan mærke, at de har væsentlig mere tillid til fejlfindingen på dankortterminalerne i dag sammenlignet

med tidligere. Det er svært at forklare – men jeg kan bare mærke det på dem, når de kontakter os, siger Ole Jensen.

Bemærkelsesmæssigt få fejl

– Internt i kæden satser vi løbende på at finde best practice og på at sikre den mest smertefri drift. I den proces har Points produkter altid udmærket sig ved bemærkelsesværdigt få fejl, understreger Jens Fauring. Også den daglige dialog med medarbejderne fra Point får høje karakterer hos FONA.

– Jeg føler bestemt, at vores ønsker bliver hørt og taget alvorligt hos Point. Vi føler os som en vigtig kunde for dem. Vi er jævnligt i dialog og har et løbende udviklingssamarbejde, så vi er ajour med nye krav, regler eller korttyper. Vi deltager gerne i tests osv. for Point, for det er jo i vores egen interesse, at produkter og løsninger virker i praksis, slutter Ole Jensen.

” I forhold til, hvor lang tid terminalerne har kørt i butikkerne, er det imponerende sjældent, at der er problemer. Terminalerne fra Point er superstærke. Der går lang tid imellem udskiftninger og reparationer. ”

” Siden vi indførte servicekonceptet med Point er butikkernes tillid til os vokset. ”

” Vi var den første store kæde i Danmark, der udstyrede alle vores butikker med Xenta terminaler i 2006. ”

” Jeg føler bestemt at vores ønsker bliver hørt og taget alvorligt hos Point. Vi føler os som en vigtig kunde for dem. ”

