

ITbutikken bruger Milestone Systems IP-videoovervågning til at stoppe uretmæssige kundekrav

"Vi vidste, at varelageret stemte med antallet af ekspederede ordre, men hvordan kunne vi bevise det, når kunderne klagede over manglende komponenter? Vi havde tilfælde med uretmæssige kundekrav op til tre gange om ugen, hvilket nu er en saga blot med vores Milestone-løsning".



- Peter Sunesen, administrerende direktør og grundlægger af ITbutikken

◆ Udfordringen

ITbutikken havde store problemer med kunder, der uretmæssigt hævdede, at de manglede komponenter i deres leverancer. Kunderne krævede at få tilsendt nye dele på firmaets regning. De ansatte var også oprørte over beskyldninger om mangelfulde forsendelser.

◆ Løsningen

Milestone Systems XProtect-software til IP-videoovervågning betjener ni kameraer, herunder flere Axis 2100-modeller, med en videoserver hos ITbutikken. Denne løsning har i flere år kørt pålideligt, stabilt og problemfrit.

◆ Fordelene

ITbutikken har totalt fjernet alle episoder med uretmæssige kundekrav. De har også opklaret et tilfælde med internt tyveri, hvor de til politiets store tilfredshed kunne levere utvetydigt bevismateriale. De økonomiske besparelser er og har været betydelige.

ITbutikken er en internetbutik. Firmaet er grundlagt i 1991 og er nu den største skandinaviske koncern, der sælger IT-produkter over internettet til alle nordiske lande. Firmaet har en lagerkapacitet på 1600 kvadratmetre og cirka 2000 vareartikler, som bl.a. kommer fra store leverandører som Ingram Micro og Tech Data.

Uretmæssige kundekrav

I slutningen af 1990'erne fandt ITbutikken ud af, at ikke alle kunder er ærlige: en bølge af svenske kunder begyndte at klage over manglende komponenter i deres leverancer og krævede, at der blev sendt yderligere udstyr uden beregning.

"Vi kunne ikke bevise, at de talte usandt", forklarer Peter Sunesen, administrerende direktør og grundlægger af ITbutikken. "De var velformulerede og truede med at gå til pressen og kontakte en advokat".



Sunesen kunne se, at firmaets lagerbeholdning generelt afspejlede antallet af udstyr, der forlod lageret som ordre, men havde brug for en måde til at bevise, at kunderne kom med uretmæssige krav.

"Jeg fik ideen til at bruge et webkamera til at optage, hvad hver ordre indeholdt, og søgte på internettet efter løsninger," mindes han. "Og sikke en overraskelse at finde et dansk firma! Milestone Systems havde et anerkendt produkt, som passede perfekt til mine behov".

En integreret løsning

ITbutikken købte nogle Axis 2100-netværkskameraer og Milestone's XProtect-software, og opsatte systemet til at optage billeder af pakkeprocessen. Opsætningen af kameraerne tog cirka en uge, mens softwaren var installeret på mindre end en dag.

"Software er nem at bruge, så opsætningen gik hurtig", fortæller Sunesen. "I årenes løb har vi opdateret Milestone-løsningen med nye versioner masser af gange – intet problem".

XProtect har åben arkitektur, hvilket betyder, at programmet kan integreres med andre systemer. Derfor kan ITbutikken forbinde softwaren med deres scanningssystem. Hver gang en medarbejder scanner stregkoder på udstyr, tages der et billede, der registrerer pakningen af det stykke udstyr til kundens ordre.

"Næste trin af vores sikkerhedsprogram er, at softwaren viser hele pakkeprocessen af hver ordre. Billederne kan konverteres til AVI-format og sendes til kunder som bevis for, at deres ordre er fuldt leveret", uddyber Sunesen.

Fjernelse af bedrageriske kundekrav

Uretsmæssige kundekrav plejede at ske cirka en til tre gange om ugen hos ITbutikken.

"Takket være Milestone-løsningen er alle uretmæssige kundekrav fuldstændig forsvundet nu", smiler Peter Sunesen.

Der var et andet tilfælde med en professor fra en stor dansk medicinsk institution, som prøvede af lave samme trick for at få gratis udstyr fra ITbutikken. Da han vredt hævdede, at en pc-komponent manglede i hans ordre, fortalte ITbutikken, at de var sikre på, at ordren var pakket korrekt. Han protesterede højlydt, blev fornærmet, da hans ord blev betvivlet og truede med, at hans organisation aldrig ville handle hos ITbutikken igen. Han blev høfligt spurgt, om han kunne modtage AVI-filer via e-mail, hvilket han bekræftede. Han fik straks tilsendt Milestone-overvågningsfilerne som bevis, hvilket løste sagen.

Peter Sunesen rapporterer, at ITbutikken nu kun har grund til se på overvågningssoftwaren måske en gang hver måned. Nogle gange ser vi, at en lagermedarbejder laver fejl, men det er kun menneskeligt. Det vigtige er, at vi kan opklare de sager, der opstår, på en ordentlig måde.

Opklaring af internt tyveri

"Vi har også haft et tilfælde med internt tyveri, hvor vi opsatte et skjult kamera og løste problemet", siger Sunesen. "De andre medarbejdere var lettede, da den syndige blev fundet, for vedkommendes opførsel havde gjort dem alle til mistænkte".

ITbutikkens salgsmedarbejdere og medarbejdere, der håndterer kundeklager, samt den administrerende direktør bruger XProtect. Peter Sunesen synes, at softwarens funktioner til fjernadgang især var nyttige, da sagen med det interne tyveri var aktuel.

"Den pågældende medarbejder arbejde på aftenhold, så jeg kunne logge på og følge hans gøren og laden", forklarer Sunesen. "Vi måtte kontakte politiet, som var glade for XProtect-løsningen. Vi havde meget tydelige billeder, som viste tyven i aktion".

Læs mere om ITbutikken på www.itbutikken.dk
og om Milestone på www.milestonesys.com

