

Håndbog i det gode Partnerskab

Gør dig umage! Tag dig tid til mig og mine kolleger! Vær dig selv! Vær ærlig! Hardware er hardware. Software er software. Og når leverandørerne har det samme på hylderne, hvad gør så forskellen i valget af it-leverandører? Alle handler med it - men det handler ikke om it. Det handler om relationer og om det unikke partnerskab.

Vi gider ikke være et nummer i rækken

It-markedet kunne være hvilket som helst andet marked – blot med det udgangspunkt, at alle sælger det samme. Så når en kunde som Plandent vælger en leverandør – og dermed vælger at handle igennem et mellemlid, hvad afgør så valget? "Måden, edgemo håndterer kunder på, er helt unik. Man er den eneste i verden, og man har fornemmelsen af, at de sidder og venter på, at man skal ringe", siger Søren Fransen, afdelingschef i Plandent. "Vi gider ikke være et nummer i køen – vi er Søren, David og Lotte fra Plandent. Og det er vi også hos edgemo"

Væbnet til tænderne med Fujitsu og edgemo

Søren Fransen tror på det gode forhold. "Jeg har i mange år haft et forhold til Fujitsu. Det partnerskab er baseret på respekt og høje kvalitetskrav. Fujitsu kan levere alt, jeg skal bruge, og de leverer den bedste service, vi kan få". Men når det handler om at sammensætte de unikke løsninger til hver klinik, så tyr Søren til en relation, som sikrer, at han og Plandents kunder får det bedst tænkelige produkt.



Kontakt
edgemo a/s

+45 69 89 88 00
info@edgemo.com
www.edgemo.com

edgemo a/s
Delta 6
8382 Hinnerup

edgemo a/s
Roskildevej 22
2620 Albertslund

100% Value

"Den sparring, vi får fra edgemo, gør os i stand til at gå i en kompetent dialog med vores kunder og i kamp om udbud. Det er så fedt, at edgemo vil gå i sparring ud over selve ydelsen - det giver virkelig værdi!"

- Søren Frandsen, Plandent

Perfekt treenighed og nye standarder

"Jeg kunne sagtens handle direkte med distributørerne og spare det nøk ekstra, som jeg betaler pr enhed. Men den minimale ekstraudgift, som jeg betaler edgemo, får jeg mange gange igen – både i kronerører og i oplevet værdi hos mine ansatte og mine kunder". Men en aftale på levering af Hardware er ikke nok – der findes ikke to ens klinikker med ens behov. Det eneste, tandlægerne har til fælles, er, at de ikke vil, kan eller skal spekulere på it-administration. "De er tandlæger og det er dét, de skal være gode til. Og med Fujitsu som fundament og edgemo som totalleverandør, så kan vi sikre netop det! edgemo håndter min aftale med Fujitsu for os – og vigtigere endnu, så tilpasser de Fujitsus standardaftale til og for os. Vi tager altid fat i edgemo!", siger Søren Fransen.

Nye standarder, nye tendenser

Om en tandlægeklinik beskæftiger en eller ti medarbejdere, er i Plandents optik underordnet – installationen bliver ikke mere enkel eller kompleks af den grund. Derfor er råd og vejledning helt essentielt. En god relation handler om udveksling – det er aldrig envejskommunikation. "Vi har ikke mulighed for at følge med på de nyeste koncepter og tendenser på it-feltet. Der er edgemo klar og møder op og præsenterer. Og det er slet ikke hver gang, der er forretning i det for dem. Det sker ofte, at telefonen ringer med et "prøv at høre her – har du ti minutter?" eller "Er alt som det skal være? Er du lige på kontoret?". "Hos edgemo tager man sig tiden til at sikre, at alt spiller, og alt er ok, og man bliver holdt ajour med it-udviklingen".

Den bedste op-sparring

"Når vi selv er leverandører, kan vi optimere", siger Søren. "Det lader sig gøre, fordi vi i vores forsyningsled får sparring på alt. Helt bogstaveligt. Den sparring, vi får fra edgemo, gør os i stand til at gå i en kompetent dialog med vores kunder og i kamp om udbud. Det er så fedt for os, at edgemo vil levere den sparring ud over selve ydelsen – det giver virkelig værdi", slutter Søren Fransen.

Der er ingen dumme spørgsmål

Teknisk snobberi og irritation over spørgsmål, som it-kyndige måske i en hurtig vending kunne finde på at klassificere som dumme, er noget, Plandent har oplevet andre steder. "Når vores indkøber ringer til edgemo i forhold til at sammensætte en ordre, så bliver hun behandlet supergodt og med varme. Der er ingen, der synes, hendes spørgsmål er dumme, og der bliver ikke rynket på næsen".



Kontakt
edgemo a/s

+45 69 89 88 00
info@edgemo.com
www.edgemo.com

edgemo a/s
Delta 6
8382 Hinnerup

edgemo a/s
Roskildevej 22
2620 Albertslund

Sørens 5 gode råd

1. Investér i partnerskabet og gør dig umage - tag dig tid til mig og mine kolleger!
2. Vær dig selv! Vi kan alle noget forskelligt - brug det i stedet for at tilpasse dig en bestemt form!
3. Del fællesskabet - inddrag kolleger i relationen
4. Vær ærlig og ordholdene!
5. Dialog og sparring - aldrig envejs-kommunikation!

"For Fujitsu er god service og tilfredse kunder altafgørende for vores brand. Derfor er det en sand fornøjelse at se, at edgemo på vegne af os går ind og skaber en enormt værdiskabende relation"

- **Frederik Gerval**,
Partner Account Manager
hos Fujitsu

Det gider vi ikke bokse med mere - fix det!

It er muligvis ét af de hyppigste samtaleemner. Og det er for en stor dels vedkommende med negativt fortegn. It-problemer er ikke kun noget private og ansatte bøvler med. Dybt professionelle it-kyndige bliver også sendt til tælling, og her mener Søren Fransen, at Plandent står suverænt med edgemo som Fujitsu-leverandør. "Jeg kan uden tøven ringe til min kontakt hos dem og sige "hør, nu gider vi ikke bokse med det her mere, fix det!" – svaret er altid " Du skal ikke bekymre dig – det tager vi os af", og jeg har endnu ikke oplevet, de ikke har kunnet fixe det", siger han.

Kram, kaffe og konsulentdirektør

Søren Fransen er ikke i tvivl: Investeringer i en kunde kommer tifold igen! "Når edgemo vælger at skeje ud og feste med kunderne både til deres årlige Summits og igennem deres partnerskab med Skanderborg Festival, så kommer forretningen i øjenhøjde med både ansatte og kunder", siger han. "Jeg har været til møder med min edgemo-sælger, hvor konsulentdirektøren, Kenneth, hopper ind med en kop kaffe og deltager i hele sceancen og sparrer og rådgiver. Det er ikke branchestandard – men det er edgemos kultur", siger Søren Fransen og fortsætter: "Det er ikke muligt for os at komme ind af døren ude i Hinnerup uden nogen hilser og deler kram ud – og det, sammenholdt med, at de defacto er nationens skarpeste på Fujitsu-hardware, gør dem til Plandents foretrukne partner".

Om Plandent A/S

Plandent er Danmarks største leverandør til tandlægeklinikker af forbrugsvarer, udstyr, it og uddannelse. En effektiv virksomhed med 121 medarbejdere og et kraftigt kundefokus.



Søren og Lotte til edgemo Summit

Kontakt
edgemo a/s

+45 69 89 88 00
info@edgemo.com
www.edgemo.com

edgemo a/s
Delta 6
8382 Hinnerup

edgemo a/s
Roskildevej 22
2620 Albertslund

edgemo[®]
it instinct