

Dansk Tipstjeneste har i alt 253 medarbejdere og et forhandlernet på 4.000 kiosker, spillebutikker og supermarkeder. Det er nogle af grundene til, at Dansk Tipstjeneste i dag omsætter for omkring 6 mia. kroner om året.

**Lotte Rye Wæde**, DANSK TIPSTJENESTE

## HVORDAN INTEGRERER MAN DIALOG MANAGER MED EKSISTERENDE IT-SYSTEMER?

Dansk Tipstjeneste valgte Dialog Manager, hvorfor?

Det virkede både fleksibelt og brugervenligt. Blandt andet var alle enige om fordelene ved, at vi selv kunne opbygge skærbillederne med de oplysninger, vi bruger mest til dagligt. Og så kunne Dialog Manager arbejde sammen med vores eksisterende systemer.

Hvilke systemer var det?

Jamen, vi har seks, meget forskellige. Det, du nok kender bedst, er vores **onlinesystem** i butikkerne. Så har vi et **lager- og fakturerings-system**, der holder styr på alt fra bestilling af skrabelodder til hvilket inventar, der er i butikkerne. Og et **sagsstyringssystem** til oprettelse af indkomne sager. Derudover har vi et telefonsystem, der skulle arbejde sammen med CRM-løsningen. En virksomhedsdatabase og endnu et **forhandler-system** til skrabespil.

Udvekslingen af data mellem Dialog Manager og jeres eksisterende systemer foregår begge veje, hvordan fungerer den proces?

I dag er det sådan, at hver gang vi taster nye oplysninger i Dialog Manager, sørger systemet automatisk for, at der sker en eksport til alle de systemer, som deler kundeoplysninger og stamdata. For eksempel er det smart, at vi kun har én adresse på en forhandler. Eller at vores **telefonsystem** kan kende en kunde, som ringer ind med sit nye telefonnummer.

Hvor mange systemer eksporterer Dialog Manager data til?

**Dialog Manager** eksporterer data til alle eksisterende systemer. Det er ret unikt i forhold til mange andre virksomheder, hvor man typisk importerer data til CRM-systemet. Til gengæld er fordelene altså, at hver gang vi ændrer stamdata i ét system, sørger Dialog Manager for, at det også bliver ændret i alle de andre.

Hvad har gevinsten været for Dansk Tipstjeneste indtil nu?

Dialog Manager gik i luften for tre måneder siden. Og allerede nu kan vi mærke fordelene ved, at de forhandlerdata vi ændrer i ét system kommer ens ud på alle de andre. For det andet er Dialog Manager fantastisk i forhold til kombinerede søgninger. Det tager f.eks. ikke mange klik at finde ud af, hvilke butikker i Randers der er DanToto forhandlere. Og det kan vi både bruge i vores salg- og marketingafdeling.



Det arbejde, som ikke indgår i den automatiske håndtering af spil og gevinster, oprettes i et sagsstyringssystem.

Sagsstyringssystem

Integrationen med et moderne telefonsystem giver mulighed for at have information ved hånden – før man tager røret.

CTI/Telefonsystem

Dialog Manager

Et eksisterende system varetog allerede alt online spil hos forhandlere. Det er integreret med Dialog Manager, så spil-oplysninger opdateres hver nat.

Onlinesystem

Forhandlersystem

Lager- og faktureringsystem

Kernen i kontrakten mellem Dansk Tips-tjeneste og forhandlere er alle de vigtige informationer om butikernes beholdning af lodder, skilte og økonomi. Alt opdateres løbende, så alle data stemmer overens. Stamdata om hver kunde kommer fra Dialog Manager, som er brugerens indgang til alle informationer.