

ipnordic:

De første 10 år med tilfredse kunder

I starten af april kunne ipnordic fejre sin første runde fødselsdag. Televirksomheden, der udelukkende leverer ydelser til erhvervskunder, startede op i de udfordrende år efter finanskrisen, der ramte Danmark i 2008. Alligevel lykkedes det at skabe en solid vækst, et ry som god arbejdsplads og et imponerende loyalt kundegrundlag på relativ kort tid. Undervejs høstede ipnordic også adskillige Gazelle-udmærkelser.

Nu kan den runde fødselsdag krydres med offentliggørelsen af et rigtigt pænt 2020-regnskab, trods et år, der i høj grad blev præget af COVID-19. Selv med sønderjysk beskedenhed som en del af virksomhedens DNA, er det svært ikke at betegne virksomheden i Gråsten som en succes.

Direktør Charles Ginnerskov, der startede ipnordic i 2011 sammen med sin far, Thorben G. Jensen, fortæller:

"Succes kan defineres på mange måder. Jeg er naturligvis rigtig glad for, at jeg sammen med mine kolleger – og ikke mindst vores kunder – har kunnet skabe et godt resultat igen. Men én af de ting jeg er allermest stolt af er, at vi på tiende år fortsat lever af tilfredse kunder."

Tilfredshed skaber de stærkeste bånd

Det Charles Ginnerskov taler om, er ipnordic's grundfilosofi: At et stærkt servicekoncept overflødiggør kontraktlige bindinger af kunderne. ipnordic har fra dag ét satset på at yde optimal service til sine kunder ved løbende at hjælpe med at afdække kundernes behov og skabe de bedste rammer for deres forretning. Erhvervstelefoniselskabet har aldrig bundet kunderne med kontrakter – en filosofi, der i mange år var stik imod strømmen i branchen.

"Hvorfor skulle vi binde tilfredse kunder?" spørger Charles Ginnerskov. "Når vi er kommet så godt igennem 2020, skyldes det, at vi har et fantastisk team, der har været klar til at hjælpe vores kunder hver dag. Mange af vores kunder er små til mellemstore erhvervsdrivende, og de mødte alle helt nye udfordringer i 2020. Vi har set det som vores vigtigste opgave at hjælpe kunderne med omstilling til et mere fleksibelt setup, eksempelvis i perioder med mange hjemmearbejdspladser. Vi har koncentreret os om at skabe og tilpasse de løsninger, der bedst understøtter kundernes forretning."

Fleksibilitet skaber muligheder

I praksis har det handlet om at hjælpe kunderne med præcist de samme tilpasninger, som ipnordic selv var nødt til at implementere sidste forår. Som en virksomhed med 80+ medarbejdere, et stort callcenter og et omfattende kommunikationsbehov, var ipnordic sin egen bedste reference i forhold til at skabe et stabilt workflow i en verden, der ændrede sig meget på kort tid. Kombinationen af fleksible og skræddersyede telefoniløsninger og et servicekoncept med 24/7-support hjalp ipnordic's kunder med at bevare fodfæstet i en vanskelig tid.

"Når grundlaget for at drive virksomhed forandrer sig så hurtigt som i foråret 2020, er fleksibilitet nødvendig – og pålidelig support bliver vigtigere end nogensinde før. Det forløbne år har vist os, hvor meget vi kan udrette, netop fordi vi har et nært forhold til vores kunder. Vi ser det ikke kun som et kunde/leverandør-forhold, men snarere som et frugtbart samarbejde" siger Charles Ginnervskov og tilføjer:

"Hvis vores kunders virksomheder har det godt, har vores egen det naturligvis også. Den filosofi har båret os gennem 10 spændende år, og den vil fortsætte fremadrettet."

"Når vi understøtter vores kunders muligheder for at skabe vækst i deres virksomhed, vokser vi sammen med dem."

Charles Ginnervskov, CEO hos ipnordic