

FULD FART PÅ 3X34



Som ejer af Danmarks nok mest kendte telefonnummer, har transportfirmaet 3x34 nok at lave

Hver dag modtager deres kundecenter mere end 1.200 opkald fra kunder, der ønsker at spørge på priser, booke en transport eller flytning.

Derudover har 3x34 yderligere to linjer ind i firmaet; en dedikeret linje til vognmændene og en linje til omstillingen.

For effektivt at kunne styre alle de mange opkald, bruger 3x34 en kontaktcenterløsning fra Miralix.

Løsningen som Miralix har leveret, er en hostet telefoniløsning – baseret på Skype for Business – som bruges af både omstillingen og kundecentret. Løsningen blev installeret på anbefaling af bl.a. Telenor.

“Miralix har leveret en meget stabil løsning, der er meget nem at arbejde med og at sætte rapporter op i”, siger Palle Schalck, IT-chef hos 3x34. “Jeg har – uden programmering – kunne sætte alle de rapporter op, som vi har brug for”.

Hver dag modtager han tre rapporter, der viser præcis hvor mange kald kundelinjen har modtaget, hvor hurtigt kaldene blev taget, hvor mange kald der blev mistet, hvem der tager flest kald og meget mere.

Det bruger 3x34 bl.a. til at styre bemanningen med, ligesom det er planen at publicere dele af information på deres hjemmeside, så kunderne kan se, hvornår det er bedst at ringe.

Det bedste er nu den service man får fra Miralix, de er altid nemme at komme i kontakt med og virker helt nede på jorden. Jeg vægter den personlige kontakt højt, og synes at det er dejligt at de er så udadvendte.

*Palle Schalck
3x34*

På samme måde kan de ca. 10 medarbejdere i kundecentret selv følge med hvordan det går. Her har de nemlig opsat et Miralix Wallboard.

Wallboardet viser alle de informationer, som 3x34 har valgt er nødvendige for at kundecentret kører optimalt. Det betyder, at medarbejderne hele tiden kan følge med i, hvor mange kunder der sidder i kø, hvilke agenter der er online, hvem der er til frokost, hvor mange kald de hver især har taget, etc.

Dette gør at kundecentret altid har det store overblik.

Miralix bliver også brugt i omstillingen, hvor der dagligt sidder én person og tager imod de opkald, som ikke har brugt Tast Selv systemet.

“Det virker super godt”, fortæller Palle. “Hvis omstillingsdamen er syg, eller gået fra sin plads, så overtager en anden bare omstillingen. Det er så intuitivt at alle kan finde ud af at bruge det”

Men, selvom IT-chefen er rigtig glad for

FULD FART PÅ 3X34

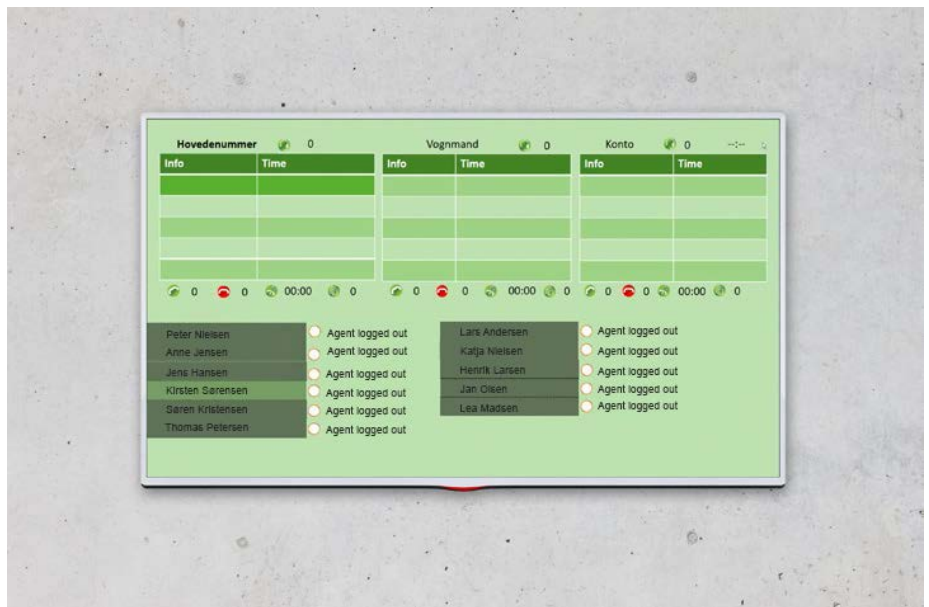


det telefonsystem han har købt af Miralix, er det alligevel ikke det han fokuserer på, når han bliver spurgt om hvad det bedste ved Miralix er:

”Det bedste er nu den service man får fra Miralix”, fortæller Palle Schalck og fortsætter; ”de er altid nemme at komme i kontakt med og virker helt nede på jorden. Jeg vægter den personlige kontakt højt, og synes at det er er dejligt at de er så udadvendte.”

På samme måde fortæller Palle, at han ser det som en stor fordel at Miralix er en dansk virksomhed – og ikke en stor amerikansk udbyder.

”Jeg føler at Miralix lytter til hvad jeg siger og at min mening tæller. Det er vigtigt for mig”, slutter IT-chefen.



Om 3x34

3x34 er et af Danmarks største transportfirmaer. Siden starten i 1971 er firmaet vokset til i dag at have over 250 biler af alle størrelser i flåden.

3x34 Transports overordnede mål er at levere en service der er effektiv, sikker og præcis.

3x34 udvikler konstant deres kundeservice og vognpark for at kunne tilfredsstille tidens krav og levere høj service.

3x34 transporterer næsten alle former for gods – for både erhverv og privat.



Om Miralix

Miralix er en dansk softwareproducent med speciale i PC omstillingsbord- og kontaktcenter-løsninger - baseret på Skype for Business.

Miralix bruges i dag af mange hundrede virksomheder i både Danmark og udlandet, der ligesom 3x34, har valgt at bruge Miralix til at sikre eller forbedre deres kundeservice. Miralix kan leveres som både en hostet løsning, eller installeres i firmaets eget netværk.

Miralix har eksisteret siden 1996.

