

Det bedste call center var kun fire uger væk



Teleselskabet 3 var de første i Danmark med mobilt bredbånd. Siden starten er det gået stærkt og i 2007 fik 3 mere end 100.000 nye kunder. Den nyeste telestatistik viser, at 3 i andet halvår af 2007 stod for 96,4 % af al mobil datatrafik i Danmark.

I alt har 3 over 300.000 kunder - og nogle af dem ringer naturligvis til selskabet en gang i mellem. At håndtere en stor og stadig stigende kundemasse af den størrelse kræver et topmoderne call center.

Den løsning der var brug for

I call centeret er ophængt 30 skærme i størrelsen 42". Så kan alle medarbejdere følge med i hvor mange opkald der er i gang, hvor mange der venter og alle oplysninger der i øvrigt er nødvendige for at kunne afvikle den telefoniske support af kunderne bedst muligt. De mange skærme får deres signaler fra blot fire PC'er via almindelige netværksskabler.

Større sikkerhed og nemmere service ved at samle PC'er

Ved hjælp af Black Box Extender får de 30 skærme på 2. sal signaler fra PC'erne som er samlet i et serverrum i kælderetagen. Jacob Olsen, der er chef for support og development fortæller, at det giver overskuelighed og det er nemt at servicere og opdatere software når PC'erne er samlet ét sted. Det giver også en mere sikker drift at alt står samlet, hvis man får behov for at udskifte noget. Yderligere giver det sikkerhed for at ingen kommer til at putte en CD eller USB med skadelige ting i computeren, når den står tre etager væk.

Fleksibelt i mere end én forstand

Med en Black Box Extender kan man sende et signal fra PC til skærm i en afstand af ca. 300 m. Det giver mulighed for at samle mange PC'er et sted, der ikke nødvendigvis er lige i nærheden af brugerne - og på den måde fjerne støj, risiko for tyveri og varme. Det er en flexibel løsning der nemt kan udvides uden større investering. Løsningen er også forberedt til at sende lyd med.

Mere end man kan forvente

Tiden er altid knap i den slags projekter, siger Jacob Olsen. Han kontaktede Black Box, der leverede tre løsningsforslag, og allerede 4 uger efter en af løsningerne var valgt var alt installeret og fungerede. Der var kun brug for support fra Black Box i selve opstarten. Det var ganske lidt og de rykkede hurtigt ud, fortæller Jacob Olsen. Black Box leverede det hele inklusive skærme. "Ja, endda ophæng til skærmene, så dem skulle jeg ikke bruge tid på at finde et andet sted" fortæller supportchefen og fortsætter "det var mere end jeg kunne forvente".