

Post Danmark Callcenter – nu er driften af infoskærmene nemmere end nogen sinde

Post Danmarks Callcenter Øst har 150 medarbejdere - og tusindvis af kunder, som man ønsker at servicere hurtigt og bedst muligt. Callcentret sætter kunden i centrum og man måler bl.a. på gennemsnitlig ventetid og antal tabte kald. Her kommer infoskærme fra Black Box ind som et vigtigt værktøj.

Post Danmarks løsning

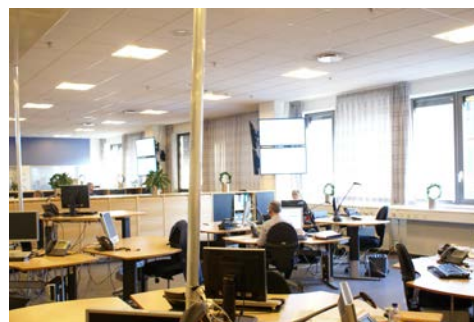
Service Center Kundes IT-support drifter i dag DAS board (telefon kø systemet) på et stort antal skærme, som er placeret på flere etager.

- Vi har 40 skærmpunkter, hvor der sidder to skærme ved hvert punkt. På den ene skærm kører vi individuelle telefonkøer og på den anden kører info-TV. Vi har delt det på to skærme, fordi der skal være 100% fokus på telefonkøen.



- Fordelen ved skærmene er, at vi hurtigt kan give alle medarbejdere viden, så de kan give den optimale kundeservice. Det sparer utrolig meget tid og mange ressourcer i forhold til, hvis vi informerede medarbejderne via e-mails, som alle skal bruge tid på at åbne og læse samtidig med at de er på telefonen, siger kundeservicechef Birthe Larsen.

Til løsningen blev der valgt 80 stk. 46" NEC LED skærme og en række iCompel players. Alle skærme styres fra iCompel, så de tænder og slukker på faste tidspunkter. iCompel opdaterer skærmene med information fra telefonkø systemet uden at det har mærkbar indflydelse på den øvrige netværkstrafik. Og nu er driften med opdatering af skærbilleder noget, som alle i afdelingen kan klare på egen hånd - uden at trække på ressourcerne i andre afdelinger.



Infoskærme giver et godt arbejdsmiljø

- Med det store antal infoskærme kan alle medarbejdere se individuel telefonkø. Og vores IT support kan nemt og hurtigt rykke rundt på teams og flytte individuelle skærbilleder. Det er med til at sikre en effektiv drift af callcenteret og et godt arbejdsmiljø for vores medarbejdere. I det hele taget har vi fået en øget fleksibilitet, som også giver os penge på bundlinen, siger kundeservicechef Birthe Larsen.



Kontakt:

Post Danmark
Malene Tranholm
Malene.tranholm@post.dk

Black Box A/S
sales.dk@blackbox.com