

Kundecase



Revolusjonerende og lettvent parkeringssystem

Parkering er et stressmoment de fleste bilister ønsker å bruke minst mulig tid på. Dette har EasyPark tatt på alvor. Parkeringsselskapet tilbyr i samarbeid med Carrot en parkofonløsning, som sikrer at kunden til enhver tid kan få parkert.

Etter å ha parkert på en ledig parkeringsplass, trenger bilisten kun å taste et femsifret telefonnummer. Ønsket parkeringstid angis, deretter er betalingsjobben unnagjort. Når tiden er utløpt får kunden automatisk tilsendt en påminnelse på SMS. Dersom bilføreren blir stående parkert lengre enn forventet, kan man enkelt ringe å forlenge parkeringstiden. Utgiftene trekkes automatisk fra kundens kredittkort.

30 000 telefonsamtaler - daglig

– Vi hadde en løsning vi ikke var spesielt fornøyd med. Det var viktig for oss å vite at kundene våre til enhver tid kunne få parkert. Dette har vi fått til med hjelp fra Carrot, forteller administrerende direktør Roy Jacobsen i EasyPark. Parkeringsselskapet tilbyr mobile betalingstjenester i Norge, Sverige, Danmark, Finland og Tyskland.

Jacobsen forteller at parkofonløsningen er spesiell av flere grunner. – Vi har utrolig stor trafikk og betjener omtrent 30 000 telefonsamtaler hver dag. Det krever et kvalitetssikret system for å håndtere denne belastningen. God sikkerhet, nøyaktighet og opptid 24 timer i døgnet er derfor svært viktig, opplyser han.

Flerspråklig meny

EasyPark kan brukes av alle bilister, uansett nasjonalitet. Dette skyldes at Carrot i sin løsning har levert en flerspråklig meny. – At menyen er på ulike språk fungerer utrolig godt. Dette gjør at kunder fra hele verden kan benytte seg av parkofontilbudet. Det er et avansert tilbud som likevel er enkelt i bruk, sier Jacobsen.

Han tror stadig flere vil oppdage hvor enkelt det er å benytte parkofonløsningen.

– Bilisten slipper styret med småpenger, blir varslet før tiden går ut og forteller ikke tyven hvor lenge han eller hun blir borte, sier han.

God kommunikasjon

Jacobsen forteller at samarbeidet med Carrot har vært svært vellykket. – Jeg er imponert over Carrots evne til å kommunisere med kundene. Vi har hatt en god dialog hele veien, sier han.



Siste nytt fra Carrot

Carrot Kundeforum

Vi er generalsponsor for Lyn og inviterte dermed inn i "storstua" på Ullevaal 23. april. Carrots sjette kundeforum for kunder med telefoniløsningene Carrot Active og Carrot Callsenter.



Vår kunde Forsvarbygg snakket rundt tema "En kundesenterleders hverdag". Psykolog Trond Haukedal snakket rundt tema Samspill mellom motiverte medarbeidere og god opplevde kundeservice".

Kunder og gulrøtter lot seg engasjere av foredragsholderne også denne gangen.

Frysperiode på utvikling

Nå nærmer det seg sommer, og i den forbindelse har Carrot frysperiode på leveranse. Dette innebærer at bestillinger som krever utvikling, må være sendt innen 19. Juni. Bestillinger som blir sendt inn etter denne datoen påbegynnes ikke før 4. august, og da med standard leveransetider fra denne datoen.

Visste du at?

– mer enn 550 norske og internasjonale bedrifter hver dag benytter telefoni-, SMS- og opplysningstjenester levert av Carrot? Din bedrift er i godt selskap!"



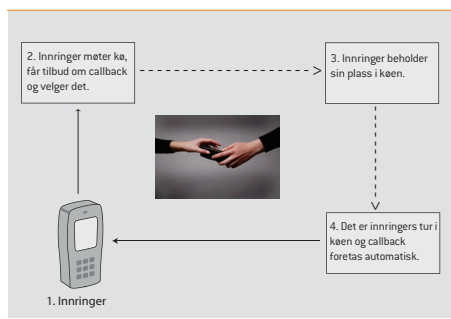
Kundecase



Fjellinjen har vært kunde av Carrot siden 2002. Fjellinjen ønsket å høyne servicegraden og tilby en fleksibel løsning for kunder i telefonkø. I desember 2008 bestemte de seg for å integrere en callback i kø løsningen i sin Carrot Active løsning. Callback i kø løsningen ble satt i drift februar 2009. Vi har snakket med John Roald Johansen – leder for Kundesenteret hos Fjellinjen om implementeringsprosessen og bruk av callback i kø i sin telefoniløsning.

Med implementering av callback i kø har kundesenteret til Fjellinjen kunne håndtere flere innkommende anrop til sitt kundesenter. Etter 60 sekunder i telefonkø får kundene tilbud om å bli ringt opp igjen på nummeret de

ringer fra eller et valgfritt nummer de taster inn. Kundene beholder sin plass i køen – og en ledig kundesentermedarbeider ringer automatisk opp til kunden. På denne måten høyner Fjellinjen servicegraden ovenfor sine kunder på telefon. De kan håndtere flere innkommende anrop enn tidligere og kundene blir mer tilfreds.



Flere kunder har kommentert ovenfor medarbeiderne på kundesenteret i Fjellinjen at de blir positivt overrasket over å få tilbud om automatisk callback i kø.

"Prosessen med implementering av call back i kø i vår eksisterende callcenter løsning fra Carrot har gått enkelt og smidig. Vi bestilte løsning og fikk en leveransedato og siden det har alt gått på skinner", sier en fornøyd leder av kundesenteret til Fjellinjen John Roald Johansen.

For mer informasjon

Ta kontakt med Carrot for å høre om denne løsningen passer inn i din telefoniløsning. Kontakt oss på OTELE (08353).