

Skannings-  
løsning tilbage-  
betalt på under  
6 måneder

you can



Lisa Vig, Kenneth Lind(baggrund), Heidi Raetzel, Leila Bach

## Dages mareridt med kundeklager over forkerte fakturaer forsvandt som dug for solen da 3×34 tog en ny skanningsløsning fra Canon i brug.

Egentligt havde IT-afdelingen afsat tre måneder til at teste virksomhedens nye løsning til skanning af de mere end 6.000 månedlige kørselsnotaer, som udgør selve livsnerven for 3×34's forretning. For uden kørselsnotaernes data – korrekte data vel at mærke – kan der ikke udstedes fakturaer, og vognmændene kan ikke få udbetalt deres tilgodehavender. Men efter blot en uges afprøvning stod det klart, at man var klar til at gå i drift omgående – så stabilt fungerede den nye skanningsløsning med tilhørende software.

### **Kostbar løsning erstattet af nem og prisbillig**

3×34 anvendte tidligere et eksternt indskanningsbureau til at håndtere deres mange kørselsnotaer, men dels var det for-

bundet med et stort tidsforbrug, og en deraf følgende uacceptabel stor tidsmæssig forsinkelse, dels var fejlmargenen meget stor og dels var det meget kostbart.

At vi havde så stor en fejlmargen, gik egentlig først op for os, da vi overtog skanningerne selv. Nu er fejlprocenten faldet til næsten nul – både på grund af selve løsningen, ikke mindst på grund af den ekstremt lave fejlfrekvens som Lisa Vig klarer datafangst samt indtastning af data med. Her ligger fejlprocenten helt nede i promiller – og kundeklagerne er stort set hørt op fordi vores afregninger og fakturaer nu er i orden, fortæller IT-medarbejder Kenneth Lind, 3×34.

Sidstnævnte mærker man især i debitorafdelingen, hvor Heidi Raetzel og Leila Bach tidligere kunne bruge 2-3 hele dage

med at behandle klager fra kunder, som havde modtaget fejlbehæftede fakturaer. Tidligere tog det minimum 3-4 dage fra kørselsnotaerne var afleveret til det eksterne skanningsbureau til de skannede data forelå klar til import. Og på grund af de mange fejl brugte debitorafdelingens medarbejdere yderligere to dage på at fejltjekke.

Der kunne være fejl mange steder: vognnummer, kontonummer, pris med mere. Hver fejl skulle rettes manuelt, og det tog sin tid, forklarer Leila Bach.

### **Grundig markedsundersøgelse ledte til Canons løsning**

Over efteråret 2009 afsøgte 3×34 derfor markedet for at finde frem til en løsning de selv kunne håndtere.

**Canon**

canon.dk

# – Vi har fået frigivet en del tid, som vi bruger til at forbedre vores kundeservice.

Blandt andet var vi til en demonstration hos en ellers meget professionel forhandler, hvor 4 forskellige skannere ikke kunne håndtere vores kørselsnotaer, som er fortrykt på forholdsvis tyndt papir. Men hos Canon fandt vi den helt rigtige løsning i form af en skanner, som bare kører og kører uden at lave fejl, og software, som er yderst brugervenlig, fastslår Kenneth Lind. Vi begyndte at teste Canons skannerløsning ved juletid 2009, og havde afsat frem til 1. april 2010 til test. Men allerede fra den 1. januar gik vi "i luften", uddyber Heidi Raetzel.

## Bedre kundeservice og hurtigere respons

Når 3×34 i dag får en af de sjældne kundeklager kan man omgående få adgang til den aktuelle kørselsnota, og afklare sagen mens kunden venter i telefonen.

Frem for tidligere, hvor vi én gang om måneden fik skannet samtlige kørselsnotaer, kan vi i dag skanne "ad hoc", og dermed datamæssigt være helt på forkant. Vi kan også anvende systemet til at dokumentere, hvornår vognmændene afleverer deres kørselsnotaer, som vi opfordrer alle til at aflevere en fast dag hver uge. Og senest dagen efter afleveringen skannes de, så nu har vi konstant styr på afleveringsdatoer, siger Heidi Raetzel.

Vi har fået frigivet en del tid, som vi bruger til at forbedre vores kundeservice. Alene det at vi ikke bombarderes med telefonopkald 3-4 dage efter udsendelse af fakturaer betyder rigtig meget. Nu er jeg ikke helt "udbombet" når jeg går hjem efter disse dage, tilføjer Leila Bach.

På sigt vil den forbedrede kundeservice desuden give sig udtryk i en internetportal, hvor kunder kan logge ind og tjekke en række data. Tilsvarende vil 3×34's mange vognmænd kunne logge sig ind for eksempelvis at tjekke hver enkelt bils kørselsmønster og indtjening.

Vi tager udviklingen i små trin, for vi vil være helt sikre på at de bagvedliggende



## Fakta

3×34 blev grundlagt i 1971, hvor virksomheden var pionér inden for kurertransport. 60 selvstændige vognmænd slog sig sammen under det nu velkendte "raketformede" eller "raketlignende" grøn/røde logo og et fælles telefonnummer, der samtidig udgjorde virksomhedens navn.

I dag råder 3×34's vognmænd samlet over ca. 300 vogne af enhver størrelse – lige fra kassevogne til store lastvogne med hænger og køretøjer til specialtransporter f.eks. køl, kran etc. – og har afdelinger i København, Odense og Århus.

systemer fungerer optimalt før vi udvider med nye funktioner, uddyber Kenneth Lind. Med den nye løsning fra Canon kan 3×34 hente endnu flere informationer ud af hver enkelt kørselsnota end tidligere. Det skyldes ikke mindst de nye muligheder, som ligger i det tilknyttede software, hvis søgefaciliteter er kraftigt udvidet.

Ønsker en vognmand fx detailviden om en enkelt vogn kan det findes frem fra systemet meget nemt og hurtigt. Den mulighed havde vi ikke tidligere, fortæller Leila Bach.

## Fantastisk hurtig hjælp

Egentlig har 3×34 ikke haft behov for ret meget hjælp i forbindelse med implementeringen af den nye skanningsløsning. Men i de få tilfælde, hvor hjælp har været nødvendig, har den været meget tæt

på. Vi har været med helt fra start af, og Canon har været meget lydhøre over for vores ønsker i forbindelse med tilbagemeldinger. Har vi haft behov for hjælp har vi fået den fantastisk hurtigt, og det har været supergodt for os, fastslår Heidi Raetzel afslutningsvis.

**Canon**

Canon Danmark A/S  
Knud Høgaards Vej 1  
2860 Søborg  
Tel: 70 15 50 05  
www.canon.dk