

Primix och Skånetrafiken i samarbete

Primix har byggt första versionen av ett nytt webbaserat kundärendehanteringssystem till Skånetrafiken. Systemet ska förenkla, automatisera och effektivisera hanteringen av olika kundärenden och tas i drift under våren.

"Manuell hantering av kundärenden har blivit en flaskhals och våra kunder har inte fått tillräcklig service och snabba svar", säger Jan-Henrik Pettersson, Försäljningschef på Skånetrafiken.

"Om vi skall nå vår vision att bli det mest positiva varumärket i Skåne måste vi säkerställa en effektiv hantering av våra kundärenden", fortsätter Jan-Henrik Pettersson.

"Skånetrafikens satsning på ett kundärendehanteringssystem ligger helt i linje med deras affärsplan och systemet kommer inte bara effektivisera hanteringen av kundärenden utan också ge en viktig återkoppling för vidareutveckling av verksamheten vilket kännetecknar en kundfokuserad verksamhet", berättar Peter Nilsson, Director Project Services på Primix.

Primix har ansvarat för strategi, process samt design och utveckling genom hela projektet.

Skånetrafiken är en del av Region Skåne och ansvarar för kollektivtrafiken och regionens investeringar i kollektivtrafikens infrastruktur. Trafiken bedrivs med ett 40-tal tåg och ca 750 bussar som upphandlas från fristående entreprenörer. Totalt görs årligen närmare 80 miljoner resor inom Skånetrafikens verksamhet och omsättningen uppgår till 1,5 miljarder kronor. Antalet anställda är 97 varav 50 är placerade i Hässleholm (administration) och resterande i Malmö, Lund, Helsingborg och Kristianstad (kundinformation och försäljning).

Primix är ett Öresundsföretag som levererar affärsfokuserade lösningar, konsulttjänster och utbildning inom e-Solutions och Technology. Kunder är bl.a. AstraZeneca, A.T. Cross, Bose Corporation, Ericsson, Gambro, Greenfield Online, IKEA, Kemper Insurance, Lucent Technologies, Pergo, Rockwell Collins, TetraPak och Waters Corporation. Primix har kontor i Malmö, Lund, Köpenhamn, Boston och New York. Koncernen har drygt 275 anställda varav 130 arbetar i Öresundsregionen.