

ProVAD

ProVAD

Espoolainen ProVAD on vuonna 2003 perustettu kommunikaatiokriittisten prosessien konsultointiyritys. Yrityksen kasvu perustuu omaan tuotekehitykseen ja monipuolisiin UC-ratkaisuihin, jotka auttavat asiakkaita todellisiin liiketoimintahyötyihin. Sovitamme yhteen asiakkaan liiketoimintaa parhaiten tukevat asiakaspalvelu- ja myyntikäytännöt, ohjelmistot ja laitteet. Toimipaikkamme sijaitsevat Espoossa ja Lempäälässä.
www.provad.fi

ARVOT



*vas. Tomi Korpaeus,
operatiivinen johtaja*

*kesk. Jouko Tikka,
toimitusjohtaja*

*oik. Jyrki Narvanto,
hallituksen puheenjohtaja*

Suoraselkäisyys

Innovatiivisuus

Palveluallttius

VISIO

Tulevaisuuden onnistujat suomalaisessa yritysmaailmassa ymmärtävät, että liiketoimintaprosessien kehittyminen syntyy kommunikaatiovirtojen kautta. Toiminnanohjaus ja asiakkuuden hallinta saavat arvonsa vasta, kun siihen kytketään kommunikaatioteknologia ja -tapa.

MISSIO

Tehtävämme on auttaa yrityksiä kommunikaatiokriittisen osaamisen avulla liiketoiminnan tehostamisessa ja tuottavuuden sekä kassavirtojen kasvattamisessa. Toteutamme yhdessä asiakkaamme kanssa yrityksen kommunikointistrategian mukaiset ratkaisut. Onnistumisemme mitataan tuloksilla!



KOHTI UNIIKKEJA RATKAISUJA

ProSOW on konseptoitu tehokas tapa selvittää yrityksen, sen osien tai tietyn toiminnon kommunikaatiokriittiset pullonkaulat ja kääntää nämä kilpailueduiksi markkinoilla. ProSOW kiteyttää yrityksen johdon sekä ProVADin asiantuntijoiden parhaan näkemyksen. Yli 500:n workshopin kokemuksellamme vähennämme asiakkaan investointiin liittyvää riskiä.

LIIKETOIMINNALLINEN MÄÄRITTELY

- **Selvittää** televiestinnän nykytilan yhdessä avainhenkilöiden kanssa
- **Tunnistaa** tyhjäkäynnillä hukatun myynnin potentiaalin arvon ja asiakaspalvelun kehittämistarpeet
- **Kirkastaa** johdon näkemyksen siitä miten asiat voisivat olla ja miten muutokset näkyisivät yrityksen mittareissa

TOIMINNALLINEN MÄÄRITTELY

- **Selvittää** yhdessä myynti- ja asiakaspalveluprosessien toimivuutta asiakaskommunikaation näkökulmasta
- **Luo** oikeat toiminnalliset mallit
- **Tuottaa** dokumentaation järjestelmätoteutuksen tueksi

TEKNINEN MÄÄRITTELY

- **Selvitetään** teknisen ympäristön soveltuvuus yhdessä määriteltyjen toiminnallisuuksien toteuttamiseksi
- **Kuvataan** ratkaisun edellyttämä tekninen ympäristö
- **Sovitaan** teknisen ratkaisun liittämistä nykyiseen ympäristöön

ONGELMAT



- Puheluihin vastaaminen tärkeätä koska kuluttajan kynnyks soittaa kilpailevaan yritykseen on erittäin matala
 - Johdolla vain ”mutu-tuntuma” että puheluita menetetään paljon
 - Toimipisteissä puhelinpalvelua hoitavien henkilöiden resursseja ei voitu käyttää toimipisteiden rajojen yli, mikä loi toimipistekohtaisen paineen puheluiden hoitamiselle
 - Lisäksi yritys halusi saada tarkkaa tietoa siitä miten paljon ja missä asioissa yritykseen soitetaan
-

RATKAISU



- Säilytettiin paikalliset numerot eli paikallisen palvelun tuntu
 - Ratkaisu ”näkee” reaaliaikaisesti kaikki vapaana olevat resurssit muilta paikkakunnilta eli puhelulle löydetään heti vapaana oleva vastaaja
-

HYÖDYT



- Yli 90%:iin puheluidista vastataan alle 15 sekunnissa eikä puheluita menetä enää
- Henkilöstö ei ole niin paineistettua, koska puhelut jakaantuvat tasaisemmin
- Johdolle mittarit analysointia ja kehittämistä varten

CASE STUDY – A-KATSASTUS

ONGELMAT



- Toimilupalakiuudistus vireillä
 - Puheluihin vastaaminen tärkeätä, koska kuluttajan kynnys soittaa kilpailevaan yritykseen on erittäin matala
 - Yrityksen puheluihin vastattiin asemilta ja puheluita menetettiin paljon
 - Asiakas haluaa yksilöllistä palvelua, sopivaan aikaan ja omilla ehdoillaan
 - Perusvaatimuksena miellyttävän asiakaspalvelun lisäksi tiedon tehokkaampi hyödyntäminen, halutaan vähän "jotain extraa"
-

RATKAISU



- Yritys perusti keskitetyn contact centerin jossa käsitellään noin 1,2 miljoonaa puhelua vuositasona
-

HYÖDYT



- Asiakaslähtöinen toimintamalli asemilla ja keskitetyssä puhelinpalvelussa
- Puheluihin vastataan nopeasti
- Puheluiden älykäs reititys takaa laadun
- Puheluiden seuranta ja mittaaminen parantunut
- Ajanvarauksien osuus kasvanut → suora vaikutus liiketoiminnan kannattavuuteen
- Asiakaspalvelu on tasalaatuista kun perusprosessit kunnossa
- Tehokkuutta ja kustannussäästöjä



CASE STUDY – TUKO LOGISTICS

ONGELMAT



- Tradeka uudeksi omistajaksi, mikä toi 40% lisää kauppoja hoidettavaksi
 - Asiakaspalveluprosessi oli syntynyt vuosien evoluution tuloksena
 - Kirjauksia tehdyistä töistä ei tehty
 - Puhelinpalvelu ei tukenut asiakaspalvelua
 - Ei työn organisointia
 - Asiakkailta saatu palaute "pakotti" miettimään palvelun uusiksi
-

RATKAISU



- Uusi toimintamalli (toiminta + tehtävät)
 - Microsoft CRM -tiketöinti
 - ProVAD Contact center + MS CRM integraatio
-

HYÖDYT



- Asiakastytyväisyys lisääntynyt (ainoa TUKON yksiköistä joka sai arvosanan 4 asiakaskyselyssä)
- Hyvitettävät tehtävät vähenivät 0,4% → 0,14% (säästö 1,6M€/vuosi)
- Henkilöstön osaaminen nousut ja sitä myötä työn arvostus
- Asiakaspalvelun kehityksen myötä muut osastot saaneet myös tukea (mm. vaihdepalvelu)
- Johdolle mittarit analysointia ja kehittämistä varten

TOTEUTUKSIAMME:

ÄLÄ HUKKAA KULLANARVOISIA ASIAKASKONTAKTEJA

Yrityksen menestyksen avain on sujuva ja nopea asiakaspalvelu sekä yhteydenpito asiakkaisiin, missä tarvitaan positiivisen asenteen lisäksi viestintä- ja tietojärjestelmien muodostamien kokonaisuuksien hallintaa.

Monessa organisaatioissa on viime vuosina investoitu myynnin- ja tuotannonohjausjärjestelmiin. Hienosta tekniikasta huolimatta soittoihin ja sähköposteihin ei välttämättä ehditä vastata, asiakkaasta vastaava henkilöä ei tavoiteta, aiemmin lähetetty tarjous on hukassa, puhelinpalvelu kuormittuu eikä myynti saa tietoa potentiaalisista asiakkaista.

Lopputuloksena on, että moni potentiaalinen asiakas jää vaille palvelua ja päättyy lopulta kilpailijalle, vaikka investoinnin tavoite oli täysin toinen.

Nämä ovat tuttuja pulmia prosessikonsulteillemme, joilla on pitkä käytännön kokemus monilta eri toimialoilta. Tämän tietotaidon pohjalta rakennamme yrityksellesi monikanavaisen viestinnän kokonaisuuden, jolla voit palvella paremmin, myydä enemmän, menestyä ja säästää.

Määrittelemme yhdessä organisaatiosi televiestinnän nykytilan ja hukatun myyntipotentiaalin sekä palvelu- prosessien toimivuuden. Luomme uudet asiakaspalvelua tukevat toimintamallit, joissa yrityksen viestintä on kytketty entistä kiinteämmin esimerkiksi myynnin, tuotannon ja logistiikan ohjelmistoihin.

Mittatilaustyönä asiakkaan tarpeisiin rakennettu ProSOW-konsepti on tehokkain tapa selvittää asiakaspalvelun ja myynnin pullonkaulat. Parhaimmillaan se maksaa itsensä takaisin muutamassa viikossa, kun prosessit automatisoidaan, palvelujonot puretaan ja asiakkaat tavoitetaan entistä paremmin monikanavaisesti ja proaktiivisesti oikeaan aikaan oikealla medially.

Kokemus tuo mukanaan varmuutta. ProVADin toteuttamat yli 200 puheratkaisua ja 100 Contact Center-toimitusta ovat osoittaneet meidän olevan oikealla tiellä.





Investointiturva

INVESTOINTITURVA

Asiakkaalle myöntämämme tyytyväisyystakuu on nimeltään

Investointiturva. Mikäli kaupan kohde olennaisesti poikkeaa toiminnallisuusmäärittelyissä sovitusta ja tuotetta ei ole otettu tuotantokäyttöön, hyvitämme tuoteinvestoinnin täysimääräisesti.

Investointiturvaan vaaditaan läpiviety ProSOW.

100%



Polaris Business Park
Itsehallintokuja 6, 02600 Espoo
Ideaparkinkatu 4, 37570 Lempäälä
Tel. +358 20 755 9770
www.provad.fi

BUSINESS SOLUTIONS INTEGRATOR