



## Case: A-Katsastus Oy

A-Katsastuksen katsastusasemilla on pitkään ollut ongelmia asiakaspalvelun kanssa. Asemat ovat vastanneet kukin omasta puhelinasiakaspalvelustaan, mikä on johtanut ongelmiin erityisesti ruuhka-aikoina. Ajanvaraukseen on ollut vaikea päästä läpi.

- Asemilla ei ole ehditty vastata puhelimeen, kun ensin on pitänyt hoitaa tiskille tulevat asiakkaat. Puheluita on jäänyt vastaamatta hirveitä määriä, A-Katsastuksen Contact Center -päällikkö Sanna Aalto kertoo.

Kiire on lisäksi vaikuttanut työntekijöiden stressitasoon.

### Integroidut järjestelmät

Konserni päätti perustaa kaikkien asemiansa asiakkaita palvelevan yhteisen contact centerin ratkaistakseen ongelman. Koko televiestintäjärjestelmän uusimiseen ei kuitenkaan ollut tarvetta. Suuri osa puheluista tulee edelleen suoraan katsastusasemilta, joten uuden yhteyskeskusratkaisun oli oltava yhteensopiva asemilla käytössä olevan Ciscon Call Managerin kanssa.

- Raportointisovelluksen avulla pystymme analysoimaan sisään tulevia puheluita ja tutkimaan, kuinka hyvin palvelumme toimii ja kuinka suuri osa puheluista joudutaan yhä yhdistämään asemille, Aalto sanoo.

ProVAD Oy:n toimittamassa ratkaisussa Ciscon ja Avayan järjestelmät ovat suoraan yhteydessä toisiinsa. Call center -puheluiden ohjausten toimivuus on varmistettu

siinäkin tapauksessa, että varsinainen CC-sovellus syystä tai toisesta kaatuisi.

Helppokäyttöiset ja informatiiviset käyttöliittymät puolestaan takaavat sen, että A-Katsastus voi huoletta palkata palvelukeskukseensa uutta alalle tulevaa väkeä.

### Keskitetty ratkaisu kasvattaa liiketoimintaa

Keväällä perustettu palvelukeskus aloitti toimintansa 30 Uudenmaan ja Hämeen alueen aseman asiakaspalveluna. Koko Suomen asemat on tarkoitus yhdistää järjestelmään hallitussa aikataulussa vuoden loppuun mennessä.

Uusi contact center ja sen televiestintäratkaisujen toimivuus on A-Katsastukselle taloudellisesti erittäin merkittävä asia.

- Koko konsernin tasolla meille tulee vuodessa noin 1,5 miljoonaa puhelua. Kolmasosa on jäänyt vastaamatta. Kun huomioidaan, että selkeästi suurin syy soittaa katsastusasemalle on ajanvaraus, niin kyllä 400 000-500 000 puhelun menettämisessä menetetään myös iso raha, Aalto huomauttaa.

Ratkaisu tehostaa ja parantaa myös toimipisteiden asiakaspalvelua huomattavasti.

- Myös katsastusasemilla toteutuvan henkilökohtaisen asiakaspalvelun taso paranee, kun kiire vähenee eivätkä puhelimet soi koko ajan vieressä.

## KOHDEYRITYS: A-Katsastus

## TOIMIALA: Ajoneuvojen katsastus- ja rekisteröintitoiminta

A-Katsastus on johtava yksityinen ajoneuvokatsastusten, rekisteröintien, kuljettajantutkintojen ja ajoneuvontestauspalveluiden tarjoaja Pohjois-Euroopassa. Toiminta-alueen muodostavat Suomi, Ruotsi, Tanska, Puola, Belgia, Latvia, Venäjä ja Viro. Konsernilla on kaikkiaan yli 250 katsastusasemaa, joissa työskentelee yhteensä noin 2 100 ihmistä. A-Katsastus konsernin liikevaihto vuonna 2009 oli 177,9 miljoonaa euroa.

### Asiakkaan kommentit

”Keskitetty ratkaisu parantaa asiakaspalvelua huomattavasti. Aiemmin katsastusasemille on ollut vaikea päästä asiakaspalvelun ruuhkaisuuden vuoksi. Nyt on helppo tulla ja helppo varata aika.”

Contact Center -päällikkö Sanna Aalto, A-Katsastus

”Reaaliaikaisen raportoinnin ansiosta näemme jonotilanteen ja pystymme resursoimaan asiakaspalvelun niin, ettei pitkiä jonotusaikoja tule.”

Contact Center -päällikkö Sanna Aalto, A-Katsastus

### Case A-Katsastus Oy

Miten ProVAD toimi uusiaasiassa asiakkaan ratkaisun.

1. Asiakkaan tarpeiden määrittäminen sekä puhelintarpeiden analysoiminen
2. Asiakkaan teknisen ympäristön kartoitus
3. Ratkaisun esitys asiakkaalle
4. Ratkaisun toteuttaminen ja hallittu käyttöönotto
5. Ratkaisun siirtäminen ylläpitoon
6. Ratkaisun edelleen kehittäminen yhdessä asiakkaan kanssa
7. 200 katsastusaseman ajanvarauksen puheluiden siirto hallitusti keskitettyyn Contact Centeriin

## FAST FACTS

### Kohdeyritys: A-Katsastus Oy

#### Tavoitteet

Luotettavan asiakaspalveluratkaisun hankkiminen. Vaatimuksena sataprosenttinen käytettävyyden sekä puheluiden korkea laatutaso. Asiakaspalvelukeskusjärjestelmän yhteensopivuus asemilla käytössä olevan Cisco-järjestelmän kanssa.

#### Ongelmat

Yhtenäisen puhelinasiaaspalvelun puuttuminen ja sen aiheuttamat puutteet asiakaspalvelussa. Katsastusasemien asiakaspalveluhenkilöstö työskenteli kiireen aiheuttaman paineen alla ja jopa kolmasosa asiakaspuheluista jäi vastaamatta.

#### Ratkaisut

Keskitetyn asiakaspalvelukeskuksen perustaminen A-Katsastuksen toimipisteille. Yhtiölle toimitettiin Avaya Contact Center, sekä kustomoitu raportointisovellus, josta voidaan analysoida tarkat palvelutasot ja -jonot, sekä agenttien työt sekä määrällisesti että laadullisesti.

### Asiakkaan hyödyt

- **Tehokkuus.** Menetettyjen puheluiden vähentyessä radikaalisti asiakaskontaktien ja siten ajanvarausten määrä nousee. Liiketoiminta kasvaa.
- **Yhtenäisyys.** Konsernin yli 200 toimipisteen asiakaspalvelukäytännöissä on ollut suuria eroja. Yhtenäisen palvelukeskuksen myötä muodostuu yhtenäinen palvelukulttuuri. Toimintaan tulee yhtenäisten toimintamallien myötä selkeyttä.
- **Resursointi.** Raportointijärjestelmä mahdollistaa jonotilanteen seurannan. Kun nähdään, minkälaisia piikkejä syntyy, voidaan asiakaspalvelu resursoida tarkoituksenmukaisesti.
- **Palvelun laatu.** Palvelu paranee kiireen vähentyessä sekä puhelinasiaaspalvelussa että katsastusasemilla. Ratkaisu helpottaa oleellisesti myös kuluttajan toimintaa.

### Lisätietoja

ProVAD Oy  
Tomi Korpaeus  
Puh. 020 761 9607  
www.provad.fi