



Case: Lämpöpuisto Oy

Lämpöpuisto Oy halusi löytää televiestintäratkaisun, joka pystyttäisiin integroimaan heidän omaan tilaus- ja toimitusjärjestelmäänsä. Lämpöpuiston toiminta laajentui ja toiminnan luonne muuttui aikaisempaa monipuolisemmaksi.

Aikaisempi puhelinjärjestelmä oli teknisesti vanhentunut ja sen päivittäminen olisi ollut kallista ja hankalaa. Seurannan kannalta olennainen raportointiominaisuus puuttui. Myöskään integrointi Lämpöpuiston asiakashallintajärjestelmään ei ollut mahdollista.

Kaikki uusiksi

Lämpöpuistolle toimitettiin Avaya Call- ja Contact Center -ratkaisut varustettuina älykkäillä puheluiden reititysominaisuuksilla, monipuolisella raportointijärjestelmällä, asiakashallintajärjestelmän integraatiolla ja nykyaikaisella IP-tekniikalla.

Helppoutta asiakaspalveluun

Avayan Call- ja Contact Center varmistaa, että puheluun vastaa oikea henkilö, oikeassa paikassa. Asiakashallintaintegraatio tekee valmiiksi osan asiakaspalvelijan työstä yhdistämällä puhelun automaattisesti oikealle asiakaspalvelijalle ja avaamalla perustilauslomakkeen valmiiksi. Räätelöity raportointijärjestelmä mahdollistaa asiakaspalvelun resurssien täydellisen hyödyntämisen.

KOHDEYRITYS: Lämpöpuisto Oy

TOIMIALA: Öljyjen myynti ja kuljetus

Lämpöpuisto Oy on vuonna 1990 perustettu lämmitys- ja polttoöljyjen myyntiin ja kuljetukseen erikoistunut liike. Lämpöpuiston keskeisimpiin asiakkaisiin kuuluvat lämmitys- ja polttoöljyn käyttäjiin kuuluvat yksityis- ja yritysasiakkaat. Yritys toimii Oy Shell ab:n korkealaatuisten poltto- ja dieselöljyjen jälleenmyyjänä sekä asiakaspalvelukeskuksena Suomessa. Yrityksen toimipisteet sijaitsevat Turussa, Oulussa, Jyväskylässä ja Vantaalla. Valtakunnallinen myynti ja kuljetusverkosto takaavat asiantuntevan palvelun paikasta ja tuotteesta riippumatta.

Toiminnan perustana on ammattitaitoinen asiakaspalvelu ja luotettavan toimittajan maine kilpailukyysisin hinnoin. Yrityksen keskeisimpiin arvoihin kuuluu myös turvallinen liiketoiminta.

Asiakkaan hyödyt

- **Palvelun laatu.** Älykäs puheluiden ohjaus toimii keskitetyn ohjauksen kautta maantieteellisesti hajautetusti. CRM-integraatio on ulotettu jälleenmyyjille, joten asiakas saa aina soittaessaan yhtä tasokkaan palvelun.
- **Palvelun tehokkuus.** Asiakaskontaktien käsittely nopeutuu, ja aikaa säästyy sekä asiakaspalvelijalta että asiakkaalta.

FAST FACTS

Kohdeyritys: Lämpöpuisto Oy

Tavoitteet

Lämpöpuisto Oy tarvitsi järjestelmän, joka pystyy reitittämään puhelut soittopaikkakunnan mukaan ja ohjaamaan ne älykkäästi eteenpäin. Varmistaa, että asiakas ohjautuu yhdellä soitolla helposti oikealle asiakaspalvelijalle keskitetysti hallinnoitavalla järjestelmällä.

Ongelmat

Aikaisemman järjestelmän ominaisuudet eivät riittäneet Lämpöpuisto Oy:n kehittyneen toiminnan tarpeisiin.

Ratkaisut

Avaya Call ja Contact Center mahdollisti puheluiden monipuolisen reitityksen ja tarjosi integraatiopinnan Lämpöpuiston omalle CRM-järjestelmälle.

Lisätietoja

ProVAD Oy
Ari Alasaari
Puh. 020 761 9605
www.provad.fi