



Case Tuko Logistics Oy

Päivittäistavarakaupan hankinta-, varastointi- ja logistiikkapalveluyhtiö Tuko Logistics Oy tuli vuonna 2006 tilanteeseen, jossa vanhentunut asiakaspalvelujärjestelmä oli uusittava.

- Halusimme paremman otteen asiakaspalveluprosessimme ohjaamiseen ja mittaamiseen sekä tehokkaat ja keskitetyt työkalut palvelutiimimme päivittäisen työn hallintaan, johtaja Peter Klenberg Tuko Logistics Oy:stä kertoo.

Helpottaa palvelua

Tuko Logisticsin kymmenen hengen asiakaspalvelutiimi saa päivittäin lähes kaksisataa puhelua. Kun mukaan lasketaan sähköpostit ja fakit, kontaktien määrä nousee kaksinkertaiseksi. Asiakaspalvelun käytössä ei ollut aiemmin omaa päivittäistä työtä tukevaa kirjausjärjestelmää. Myöskään puhelinjärjestelmä ei tukenut riittävästi palvelupisteen toimintaa. Haasteita lähdettiin ratkomaan syksyllä 2006 käynnistetyssä asiakaspalvelun kehittämishankkeessa. Hankkeen tuloksena Tuko Logistics päätyi ProVad Oy:n tarjoamaan ratkaisuun.

ProVad:n toimittama uusi asiakaspalvelukeskus tunnistaa asiakkaan puhelinnumeron ja välittää tiedon CRM-järjestelmälle. Ohjelmisto avaa automaattisesti asiakkaan tiedoilla varustetun oikean palvelupyyntölomakkeen. Vastaja voi keskittyä heti asiakkaan palveluun ja tietojen käsittelyyn.

Automaatio toimii myös toiseen suuntaan; puheluita voidaan soittaa suoraan CRM-järjestelmästä yhdellä

napin painalluksella. Tuko Logisticsin ratkaisussa käytetään puheen kuljettamiseksi luotettavasti IP-puhelimia ja langattomia kuulokkeita. Järjestelmä tukisi myös matkapuhelinten käyttöä. Kiinteän palvelupisteen takia niitä ei kuitenkaan tarvita.

Tuottaa arvokasta tietoa

Monikanavainen ratkaisu hallitsee kaikki asiakaskontaktit - puhelujen lisäksi myös sähköpostit, ääniviestit ja fakit. Järjestelmä mahdollistaa palvelupyyntöjen luokittelun ja seurannan, ja helpottaa näin töiden priorisointia.

- Palvelukontaktien hallinta ja seuranta yhden keskitetyn järjestelmän avulla parantaa asiakaspalvelumme tasoa ja tuottaa arvokasta tietoa toimintamme kehittämiseen. Uusi ratkaisu mahdollistaa myös asiakaspalvelun nykyisen tehtäväkentän laajentamisen, Klenberg sanoo.

- Toimiva puhelinintegraatio vaikuttaa ratkaisevalla tavalla palvelun nopeutumiseen sekä palvelukontaktien seurattavuuden ja ennustettavuuden paranemiseen. Toteutumattomien avulla voimme kohdentaa resurssimme entistä tarkemmin asiakkaidemme tarpeisiin, kehityspäällikkö Arja Keränen täydentää.

Asiakaspalvelutiimi on ottanut uudet työvälineensä vastaan tyytyväisyydellä.

KOHDEYRITYS: Tuko Logistics Oy

TOIMIALA: Logistiikka- ja tukkutoiminta

Tuko Logistics Oy on päivittäistavara- ja logistiikkayhtiö, jonka omistajina ja asiakkaina toimivat Wihuri Oy, Tradeka Oy, Stockmann Oyj Abp sekä Heinin Tukku Oy.

Yhtiö ilmoittaa arvoikseen asiakastyytyvyyden, tehokkaat ja vastuulliset toimintaketjut sekä jatkuvan kehittymisen.

Tuko Logistics:n liikevaihto vuonna 2009 oli 790 miljoonaa euroa ja yhtiön palveluksessa toimi noin 900 henkilöä.

Asiakkaan kommentit

”Toimiva integraatio sovellusten välillä parantaa ratkaisevalla tavalla palvelun nopeutumiseen sekä palvelukontaktien seurattavuuden ja seurattavuuden ja ennustettavuuden paranemiseen.”

Kehityspäällikkö Arja Keränen, Tuko Logistics Oy

Asiakkaan hyödyt

* Palvelutaso. Toimiva järjestelmä nopeuttaa palvelua ja seuranta auttaa kohdentamaan resursseja sinne, missä niistä on asiakkaille eniten hyötyä.

* Seurattavuus. Integroitu järjestelmä tuottaa asiakaskontakteista toiminnan kehittämisen kannalta ensiarvoisen tärkeää tietoa.

* Tehokkuus. Monikanavainen järjestelmä hallitsee kaikki asiakaskontaktimuodot ja säästää siten asiakaspalveluhenkilöstön aikaa.

FAST FACTS

Kohdeyritys: STEK ry

Kohdeyritys
Tuko Logistics Oy

Tavoitteet

Hankkia ratkaisu asiakaspalveluprosessien ohjaamiseen ja mittaamiseen sekä tehokkaat ja keskitetyt työkalut palvelutiimin päivittäisen työn hallintaan.

Ongelmat

Käytössä olevat järjestelmät olivat toisistaan erillisiä eivätkä enää tukeneet asiakaspalvelun kehittämistavoitteita.

Ratkaisut

CRM-järjestelmällä varustettu asiakaspalvelukeskus, jonka avulla järjestelmä tunnistaa soittajan ja antaa asiakaspalvelijalle automaattisesti tämän tiedot ja oikean palvelupyynnölmakkeen. Järjestelmä mahdollistaa palvelupyntöjen luokittelun ja seurannan, ja helpottaa näin töiden priorisointia.

Lisätietoja

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