



” *Bisneksemme kannalta oli tärkeää löytää hyvä raportointijärjestelmä, joka kertoo miten paljon yritykseen tulee puhelujia ja miten niihin vastataan.*

Aro-Yhtymän tietohallintojohtaja Tomi Valasvuo

Aro-Yhtymässä puhelut ovat **bisneksen ytimessä**

Autoalan toimija Aro-Yhtymä Oy otti koko puhelinliikenteensä hoitoon Benemenin palvelut. Yhtiön omistaman autokauppaketju Autokeskuksen liiketoimintaongelmana oli, ettei se tiennyt paljonko puhelujia tulee ja miten niihin vastataan. Tähän tarvittiin hyvää raportointipalvelua. Sellainen löytyi Benemeniltä.

Benemenin Aro-Yhtymälle toimittama palvelukokonaisuus koostuu valtaosin matkapuhelinliittymistä, puhelunvälityksestä IP-pohjaiseen SAP Business Communications Management (SAP BCM) -yrityspuhelin- ja yhteyskeskusjärjestelmään sekä puhelinliikennettä kuvaavasta raportointipalvelusta.

Aro-Yhtymän tietohallintojohtaja **Tomi Valasvuo** kertoo, että puhelinliikenteen analysoinnin avulla he halusivat päästä kiinni palveluongelmiin ja sitä myötä palvelun parantamiseen.

”Benemenin tarjoama ratkaisu on siten ainutlaatuinen, että siinä on mahdollista yhdistää IP-puhelimien ja matkapuhelimien palvelusarjat samaan raporttiin.”

Valasvuo arvostaa myös sitä, ettei Benemenin raportointipalvelu nojautu älypuhelimeen asennettavaan asiakassovellukseen. Palvelu pyörii Benemenin omassa palvelukeskuksessa, eikä ole riippuvainen matkapuhelindataverkon toimivuudesta.

”Tämä on turvallisin ja helpoin tapa hoitaa puhelinliikenteen analysointi, eikä raportista varmasti puutu puheluita.”

Aro-Yhtymässä nähdään nyt yön aikana ajetusta raportista, miten edellisenä päivänä eri palvelusarjoihin on tullut puheluita ja kuinka suureen osaan puheluita on vastattu.

Saatus tietoa myös hyödynnetään ja tulokset ovat osittain olleet jopa yllättäviä.

”Vaihtoautomyynnin puheluiden vastausprosentti on välillä 95–99 prosenttia, mikä ylitti etukäteisarviot. Huolto- palveluissa vastausprosentti on puolestaan ollut vaihtelevaa ja kuormitusilanteesta riippuen parannettavaa on löytynyt. Kuormituspiikkien ajankohdat löytyvät raporteilta 15 minuutin välein.”

”Tätä puolta olemme nyt parantaneet ja jo viikossa pystyy tekemään uskomattomia asioita, kun puheluihin vastataan ahkerammin ruuhka-aikana. Jos jokainen vastaa edes yhden puhelun enemmän päivässä, katoavat ongelmat kuin itsestään. Nyt tähän on mittarit, mistä aikaisemmin ei ollut mitään tietoa”, kertoo Valasvuo.

Näin Aro-Yhtymä hyötyi

- Asiakaspalvelun parantaminen raportointipalvelun avulla.
- Palvelusarjaraportit IP-puhelimista ja matkapuhelimista.
- Puhelinjärjestelmän ja CRM-järjestelmän yhdistäminen.
- Raportointipalvelun hyödyntäminen markkinointiviestinnässä.

Tietoa eri medioiden vetävyydestä

Benemenin raportointipalvelu taipuu myös markkinointiviestinnän tarpeisiin. Yritys voi esimerkiksi laittaa eri medioissa oleviin ilmoituksiin ja mainoksiin omat puhelinnumerot, jotka ohjautuvat samaan palvelusarjaan. Näin voidaan seurata, minkä kanavan perusteella asiakkaat soittavat eli mikä media vetää paremmin kuin toinen.

Tämän mahdollisuuden hyödyntämistä puntaroidaan parhaillaan Autokeskuksen markkinointiosastolla.

”Esimerkiksi rengaskampanjoissa olemme avanneet omia puhelinnumeroita. Markkinointimielessä emme ole tätä vielä hyödyntäneet, mutta aiheet ovat vahvat”, tähdentää Valasvuo.

Monia mahdollisuuksia puhelinjärjestelmän ja CRM:n yhdistämisessä

Aro-Yhtymässä hyödynnetään tiiviisti asiakashallinnan ja myynninohjauksen CRM-järjestelmää, joka on ollut pari vuotta käytössä ja omiin tarpeisiin räätälöity.

Puhelinjärjestelmän liittäminen CRM-järjestelmään oli jotain, mitä muilla ei Benemenin lisäksi ollut toimittaa.

”Voimme tehdä CRM-järjestelmäämme mitä uskomattomimpia integraatioita puhelimen kanssa. Meillä on parhaillaan menossa tärkeä projekti, jossa seuraamme myyjien jälkisoittoja. Tehtaat ja maahantuojat vaativat, että jokaisesta myydyistä autosta soitetaan päivän parin päästä asiakkaalle ja tiedustellaan onko kaikki mennyt auton kanssa ok. Nyt saamme suoraan CRM-järjestelmään jäljen, että soitto on varmasti tehty”, Valasvuo kertoo.

Autoliikkeen kannalta tällä on suoraa liiketoiminnallista merkitystä, sillä autonvalmistajalta saatavien jälkihyvitysten määrä on sidottu siihen, että jälkisoittoja tehdään tietty määrä.

Lähtevien puhelujen tapaan Benemenin puhelinjärjestelmä tunnistaa myös sisään tulevat puhelut.

”Järjestelmä tunnistaa soittavan asiakkaan puhelinnumeron, joka löytyy meidän CRM:stä. Voimme tehdä erilaisia älykkäitä reitityksiä eli ohjata asiakkaan vaikka VIP-linjalle.”

Tietokone toimii puhelimena

Puhelinvaihteensa Aro-Yhtymä ulkoisti Benemenin kumppanille Protone Oy:lle, joka käyttää samaa Benemenin puhelinjärjestelmää kuin Aro-Yhtymä. Ulkoistetulla vaihteella on läsnäolotiedot käytössä samalla tavoin, kuin jos puhelinvaihte olisi yrityksellä itsellään.

SAP BCM -järjestelmä on käytössä Aro-Yhtymän konserniin kuuluvassa Autokeskus Oy:n huollontilauskeskuksessa ja maahantuontiyhtiö AutoFennica Oy:ssä.

”Benemenin SAP:iin liitetty ratkaisu soveltuu hyvin henkilöille, jotka työskentelevät työpöydän ja tietokoneen ääressä ja ottavat asiakastilauksia vastaan. Järjestelmässä on reaaliaikainen monitorointi, mistä näkee kuinka paljon asiakkaita on jonossa, mikä on vastausaika, kuinka paljon on luovuttaneita soittajia ja kuka palvelee asiakkaita”, Valasvuo kuvailee.

”Puheluiden reititys esimerkiksi ylivuototilanteissa ulkoistuskumppanille on myös todella helppoa. Olemme ohjanneet osan varaosakyselyistä Espanjassa asti toimivalle kotimaiselle yritykselle.”

Miksi Benemen

- Yritysassiakkaiden viestintätarpeisiin erikoistunut palveluoperaattori
- Ratkaisut parantavat tavoitettavuutta ja asiakaspalvelua
- Tarjoaa tietoa yritysviestinnästä johtamisen ja myynnin tueksi
- Ratkaisut käyttöön ilman laiteinvestointeja ja määräaikaissopimuksia
- Luotettavat ja toimintavarmat palvelut

Ota yhteyttä!

Benemen Oy
Puh. 040 450 3000
myynti@benemen.com

www.benemen.com