



Benemen ja LänsiAuto — yhteistyöllä kommunikaationhallinta uudelle tasolle



Valitsimme Benemenin kommunikaatiotarkkaisuun, koska havaitsimme heidän ammattitaitonsa ja tarjotun palvelun laadun korkeatasoiseksi. Integroitavuus autokaupan jälleenmyyntijärjestelmäämme oli myös keskeinen kriteeri.

Aiemmin meillä oli erilaisia järjestelmiä eri toimipaikoissa ja halusimme koko yrityksen kattavan yhtenäisen ratkaisun. Yhtenäisen raportoinnin avulla tiedämme koko ajan missä mennään.

Tyytyväinen asiakas on meidän kaikkien LänsiAutolaisten yhteinen tavoite.

Haimme ensisijaisesti kumppanuutta pelkän tekniikan toimittajan sijaan. Benemenin tarjoama palvelu ja palveluhalu on vastannut odotuksiamme ja tarpeitamme.

Arto Kukkonen
it-päällikkö
LänsiAuto Oy Magneetti

Lue lisää LänsiAuton ratkaisusta sivulta 2.

Benemen Oy

Konalantie 6-8 A

00370 Helsinki

+358 40 450 3000

www.benemen.com



Oikeilla työkaluilla kommunikaatiohaasteet ovat voitettavissa. Liiketoiminnalle pystytään tuottamaan mitattavaa lisäarvoa. Benemen palvelumalli tuo mukanaan kustannustehokkuuden sekä riskittömyyden.



LänsiAuto Oy:n kommunikaatiohaasteet hallintaan selkeällä ja kustannustehokkaalla ratkaisulla.

Kommunikaatiohaasteet autoalalla

Keskeisin haaste on johtamisessa tarvittavan tiedon puute kaikilla tasoilla, koska nykyiset ratkaisut eivät tarjoa luotettavaa ja oikeansisältöistä tietoa kommunikaatiosta. Ilman tietoa ei voi johtaa ja ilman johtamista ei voi onnistua.

Jälkimarkkinoinnin asiakaskontaktit ovat suuri haaste kaikille autoliikkeille:

- Negatiivista palautetta asiakkailta huonosta tavoitettavuudesta.
- Puhelunvälittäjä ei tavoita sopivaa henkilöä puhelimeen.
- Tarjottava palvelu ja kysyntä eivät kohtaa.
- Osaamisen haaste.
- Motivointi-, motivaatio- ja asennetekijät.
- Asiakastiedon hallinta ja järkevä hyödyntäminen.
- Logistiset tiedot ovat paljon paremmin hallinnassa kuin asiakastiedot.

Benemen LänsiAuto Oy:n apuna parantamassa liiketoiminnan tehokkuutta sekä asiakastytyvyyttä:

Asiakkuuden- ja kommunikaationhallinta ovat yhtenäinen, hallittava kokonaisuus. Benemen ratkaisu integroidaan asiakkuudenhallintajärjestelmään. Kaikki asiakkuuksiin liittyvä tieto on yhden loogisen kokonaisuuden sisällä.

Älykäs raportointi. Ajantasaiset raportit kaikesta kommunikaatioliikenteestä, myös suoraan matkapuhelimiin soitetusta puhelusta, selkeinä johtamista tukevinä raportteina. Oikea tieto aina saatavana ajantasaisena päätösten tueksi.

Puheluiden tehokas ohjaus monitoimipaikkaisessa ympäristössä. Asiakkaan saama palvelukokemus on onnistunut kun oikea osaaja löytyy nopeasti ja tehokkaasti ajantasaisen ja yritystasaisen tavoitettavuushallinnan ansiosta. **Ruuhkahuiput** saadaan hallintaan tekniikan ja optimaalisen organisoitumisen sekä oikean palveluhulun kautta.

LänsiAuton ratkaisu

LänsiAuto ratkaisi kommunikaatiohaasteensa ottamalla käyttöön Benemenin palvelut:

BeneSIM – Benemen matkapuhelinliittymä

BeneRoute - älykäs puheluiden reitityspalvelu

BeneAVA - yhtenäinen tavoitettavuuspalvelu

BeneCC – Contact Center, perustuu markkinajohtaja SAP BCM –tuotteeseen

BeneReports – yhtenäinen BI-raportointi kaikista päätelaitteista ja puhelutyypeistä

BeneOC - pikaviestit, työpöydänjako, audio/videokonferenssit, VoIP-puhelut

Benemen Oy

Konalantie 6-8 A

00370 Helsinki

+358 40 450 3000

www.benemen.com

Tutustu paremmin Benemen palvelukokonaisuuteen.

myynti@benemen.com

www.benemen.com/palvelut

Benemen esittelyvideo: www.benemen.com