

Aktia on laajentanut liiketoimintaansa voimakkaasti ja muuttunut säästöpankista finanssikonserniksi, jonka toimialueet kattavat sekä pankki-, varainhoito-, vakuutus- että kiinteistönvälitystoiminnan. Lyhyessä ajassa Aktian asiakasmäärä kaksinkertaistui, henkilöstön määrä kasvoi 850:stä 1250:een ja konttoriverkosto laajeni. Toiminnan laajenemisen myötä asiakaspalvelu oli uusien haasteiden edessä, ja palvelun kehittäminen nostettiin konsernissa yhdeksi keskeisimmäksi kehityskohteeksi.

PAREMPAA ASIAKASPALVELUA YHTENÄISELLÄ VIESTINTÄRATKAISULLA

Aktia halusi parantaa tavoitettavuuttaan ja sitä kautta kehittää asiakaspalvelua ja -tyytyväisyyttä. Lisäksi haluttiin säilyttää nykyisen järjestelmäkokonaisuuden luotettavuus sekä säästää käyttökustannuksissa. Asiakaspalvelulle asetettujen tavoitteiden pohjalta Aktia määritteli vaatimukset uudelle järjestelmälle. Nopeasti selvisi, että käytössä olevilla puhelinjärjestelmillä haluttuja muutoksia ei saada aikaan, vaan tilalle tarvittiin koko konsernin kattava, yhtenäinen viestintäratkaisu.

Aktian uudeksi viestintäratkaisuksi valittiin IP-pohjainen SAP Business Communications Management -ohjelmisto, jolla korvattiin käytössä olevat, erilliset puhelinjärjestelmät. Ratkaisun toteutti SAP-konserniin kuuluva Merlin Systems Oy. "Vanhat puhelinjärjestelmät eivät olisi pysyneet kehittyvän Aktian perässä millään. Käytännössä uuden strategian asettamia vaatimuksia palvelulle ja tavoitettavuudelle ei olisi ollut mahdollista toteuttaa vanhojen järjestelmien päivityksellä", Aktian johtaja Petri Vuontela kertoo.

Parempaa asiakaspalvelua tehokkaammin

Lähtötilanteessa Aktian jokaisessa konttorissa oli omat puhelinjärjestelmänsä. Lisäksi puheluiden välitykselle sekä asiakkaiden tukipalveluille oli omat järjestelmänsä. Erillisiä puhelinjärjestelmiä oli yhteensä lähes 100. Nämä erilliset puhelinjärjestelmät korvattiin

koko konsernin kattavalla viestintäratkaisulla. IP-pohjainen ratkaisu kytkee Aktian 90 konttoria ja 1250 työntekijää yhtenäisen ratkaisun piiriin. Konsernin laajassa konttoriverkostossa oleva asiantuntemus ja osaaminen saadaan näin tehokkaasti asiakaspalvelun käyttöön, mikä nopeuttaa asiakaspalvelua sekä tehostaa resurssien käyttöä. Lisäksi asiakaspalvelun johtamiseen on saatu tärkeitä työkaluja.

"Kun käytössä on yksi yhtenäinen viestintäratkaisu, raportointi- ja monitorointityökälyt kertovat asiakaspalvelun tilan koko konsernin tasolla. Näemme esimerkiksi tarkasti, miten palvelutavoitteemme toteutuvat, ja pystymme kehittämään asiakaspalveluamme tämän tiedon pohjalta. Tarvittaessa muutoksia pystytään tekemään nopeasti", Vuontela sanoo.

Vanhojen puhelinjärjestelmien korvaamisen yhtenäisellä IP-pohjaisella järjestelmällä odotetaan tuovan myös kustannussäästöjä, vaikka tietoliikenteen hallittavuuden ja nauhoituksen vuoksi investoitiin erillisiin kytkimiin sekä ip-puhelimiin. Tarkemmat kustannussäästöt selviävät myöhemmin, kun esimerkiksi operaattorin laskutusta päästään tarkemmin vertailemaan. Päätelaitekustannuksissa saavutetaan kuitenkin säästöjä, sillä matkapuhelimen voi liittää ainoaksi päätelaitteeksi järjestelmään.

Puhelinpalvelun jatkuvuuden varmistaminen on pankkitoiminnassa tärkeää. Merlin toimittama järjestelmä on toteutettu täysin kahdennettuna kahteen eri konesaliin,

mikä takaa häiriöttömän toiminnan kaikissa olosuhteissa. "Yksi valintakriteereistämme oli järjestelmän kyky hallita helposti erilaisten poikkeustilanteiden vaatimuksia", Vuontela kertoo.

Joustava ratkaisu tukee liiketoiminnan muutoksissa

Aktialla on erikokoisia konttoreita: kahden työntekijän konttoreista 25 hengen konttoreihin. Käyttöönottaminen tuli olla vaivatonta ja muutoksia on jatkossa pystyttävä tekemään helposti, joten tässäkin mielessä ohjelmistopohjainen ratkaisu oli perinteisiä puhelinjärjestelmiä parempi vaihtoehto. Työntekijä voi kirjautua järjestelmään sisään miltei tahansa yritysverkossa olevalta työasemalta ja uusien käyttäjien lisääminen järjestelmään on nopeaa ja onnistuu omin voimin.

"Kun ihmiset vaihtuvat, toimipaikat muuttuvat tai konttoriin tulee tuuraajia, halusimme, että näitä tilanteita varten ei tarvita puhelinasentajaa paikalle. Nykypäivän liiketoiminnassa muutoksia tapahtuu koko ajan, ja tekniikan tulee tukea näitä muutoksia, eikä olla jarruna", Vuontela pohtii.

Merlin Systems Oy tarjoaa SAP BCM -ratkaisun Aktialle palveluna. Palvelumalli sopii Aktian tarpeisiin hyvin, sillä se vapauttaa yrityksen resursseja järjestelmän ylläpidosta sekä mukautuu joustavasti käyttäjämäärien muutoksiin.

"KÄYTÄNNÖSSÄ UUDEN STRATEGIAN ASETTAMIA VAATIMUKSIA PALVELULLE JA TAVOITETTAVUDELLE EI OLLISI OLLUT MAHDOLLISTA TOTEUTTAA VANHOJEN JÄRJESTELMIEN PÄIVITYKSELLÄ."

PETRI VUONTELA, JOHTAJA, AKTIA

Hyötyä sekä yritykselle että asiakkaille

"Sopivan ratkaisun selvittäminen ja tarjousvaihe olivat isoja prosesseja. Painotimme tässä vaiheessa käyttökemusta. Olimme käyttäneet SAP BCM -ohjelmistoa yhteyskeskuksessamme sekä kahdessa tytäryhtiössämme jo aikaisemmin, joten tuote oli tuttu. Lisäksi kävimme tutustumassa SAP BCM:n referenssiyrityksiin. Nämä käynnit olivat erittäin tärkeitä ratkaisun tekemisen kannalta", Vuontela sanoo.

Kokonaisuudessaan Aktiassa koettiin projekti onnistuneeksi ja uuteen järjestelmään ollaan tyytyväisiä. "Projekti oli hyvin suunniteltu ja vaiheistettu, eivätkä sen riskit realisoituneet. Antaisiin projektille 10 pisteestä 9, ehkä jopa enemmänkin. Vaikea keksiä, mitä olisi voinut enää paremmin tehdä", Vuontela summaa.

