

## LUOTTOKUNTA

**Luottokunta otti käyttöönsä SAP Business Communications Management -viestintäratkaisun vuonna 2004. Kahdennettu ratkaisu takaa asiakaspalvelun toimintavarmuuden myös kriittisten tilanteiden aikana. Perinteisen puhelinjärjestelmän syrjäyttänyt ratkaisu oli yksi ensimmäisistä täysin kahdennetuista VoIP-järjestelmistä koko maailmassa.**

# SAP BCM -RATKAISU ANTAA PALVELULLE TOIMINTAVARMUUTTA

Luottokunta on pankkien ja kaupan yhteisesti omistama korttimaksamisen palveluyhtiö, jonka palveluihin kuuluvat Visa- ja Business Eurocard -korttien liikkeellelasku, maksutapahtumien vastaanottaminen, korttihakemien prosessointi- ja hallinnointipalvelut sekä Lounassetelitoiminta. Luottokunnan puhelinpalvelu on avoinna 24 tuntia vuorokaudessa vuoden jokaisena päivänä. Se ottaa vastaan vuosittain noin puoliosta miljoonaa puhelua. Näihin kuuluvat muun muassa korttien katoamisilmoitukset ja sulkupyynnöt, kaupoista tulevat varmennuspuhelut sekä asiakkaiden puhelinneuvonta. Luottokunnan puhelinpalvelu on organisoitunut moniksi erilaisiksi palveluryhmiksi ja mm. pankki-kohtaisesti eriytyneisiin palvelukokonaisuuksiin. IP-pohjaiseen viestintäratkaisuun päädyttiin, kun Luottokunnan perinteinen puhelinvaihte oli tulossa elinkaarensa päähän. Samalla Luottokunnan palveluvalikoima oli monipuolistunut ja luottokortilla maksaminen oli vahvassa kasvussa, joten myös puhelinpalvelun kuormitukselle odotettiin kasvua. "Palvelun luotettavuus kaikissa tilanteissa on välttämätöntä. Pystyäksemme vastaamaan voimakkaasti yleistyvän korttimaksamisen tuomiin haasteisiin tarvitsimme

liiketoimintaamme tukevan, kaikissa olosuhteissa toimintavarmen ratkaisun", Luottokunnan varatoimitusjohtaja Petri Carpén sanoo.

### **Palvelua katkoitta kaikissa olosuhteissa**

Kartoitettuaan markkinoilla olevat vaihtoehdot Luottokunta valitsi uuden viestintäratkaisunsa toimittajaksi Merlin Systems Oy:n. Ratkaisu perustuu Merlinin emoyhtiön SAP Labs Finland Oy:n IP-pohjaiseen ohjelmistoon. Palveluna toteutettu ratkaisu otettiin kokonaisuudessaan käyttöön joulukuussa 2004. Perinteisen puhelinjärjestelmän korvanut ja Luottokunnan koko organisaation kattava ratkaisu yhdistää puhelut, sähköpostit ja faksit yhdeksi keskitetyksi hallituksi kokonaisuudeksi. Ratkaisu oli yksi ensimmäisistä täysin kahdennetuista VoIP-järjestelmistä maailmassa ja se toimii keskeytyksettä kriittisten tilanteidenkin aikana. Puhelinpalvelu jatkuu, vaikka toinen fyysisesti eri paikkoihin toteutetuista palvelinkeskuksista tuhoutuisi. Kiinteänä osana Luottokunnan IT-järjestelmiä toimiva viestintäratkaisu mahdollistaa resurssien tehokkaan käytön sekä



kehittyneen raportoinnin. Ratkaisu on integroitu työajan seurantajärjestelmään, kalenteriin sekä työvuorojen suunnitteluun. "Ympäri-vuorokautinen ja ammattitaitoinen puhelinpalvelu on keskeinen osa kansainvälisen korttijärjestelmämme palvelukokonaisuutta. Toimintavarmuuden parantamisen lisäksi muihin järjestelmiimme integroitu ratkaisu tehostaa esimerkiksi raportointia, työvuorojen suunnittelua sekä joustavien palvelukokonaisuuksien toteuttamista", Carpén sanoo.

**"PYSTYÄKSEMME VASTAAMAAN  
VOIMAKKAASTI YLEISTYVÄN  
KORTTIMAKSAMISEN TUOMIIN  
HAASTEISIIN TARVITSIMME  
LIIKETOIMINTAAMME TUKEVAN,  
KAIKISSA OLOSUHTEISSA  
TOIMINTAVARMAN RATKAISUN."**

LUOTTOKUNNAN VARATOIMITUSJOHTAJA PETRI CARPÉN

#### **Tehoa ja joustavuutta toimintaan**

Merlinin toteuttama ratkaisu tuo joustavuutta asiakaspalvelutilanteisiin sekä edistykse-  
llisiä työkaluja, joilla vastata nopeasti liiketoimintaympäristön muutoksiin. Lisäksi ratkai-  
su takaa palvelun keskeytymättömyyden. "Palvelun luotettavuus kaikissa tilanteissa on  
välttämätöntä, ja juuri toimintavarmuus oli toiminnallisten vaatimusten ohella keskeinen  
kriteeri järjestelmää valitessamme. Merlinin ratkaisun avulla pystymme vastaamaan  
joustavasti ja tehokkaasti sekä nykyisiin että tuleviin haasteisiin", Carpén sanoo. "Mer-  
linin toimittama viestintäratkaisu tehostaa toimintaamme vapauttamalla voimavaroja  
järjestelmän hoitamisesta asiakkaiden palveluun", Carpén jatkaa.

Luottokunta on pankkien ja kaupan yhteisesti omis-  
tama korttimaksamisen palveluyhtiö, jonka palve-  
luihin kuuluvat Visa- ja Business Eurocard -korttien  
liikkeellelasku, maksutapahtumien vastaanottaminen,  
korttiohjelmien prosessointi- ja hallinnointipalvelut sekä  
Lounassetelitoiminta.

#### **PÄÄASIAALLISET EDUT**

- Vapauttaa voimavaroja järjestelmän hoitamisesta asiak-  
kaiden hoitamiseen
- Tehostaa toimintaa
- Varmistaa palvelun keskeytymättömyyden kriittisissäkin  
tilanteissa
- Tehostaa Luottokunnalla myös raportointia, työvuorojen  
suunnittelua sekä joustavien palvelukokonaisuuksien  
toteuttamista
- Ratkaisu on toimintavarma

#### **RATKAISU**

- SAP Business Communications Management

#### **KUMPPANI**

- Merlin Systems Oy