

VVO

VVO otti käyttöönsä IP-pohjaisen SAP Business Communications Management -yrityspuhelin- ja yhteyskeskusjärjestelmän. VVO-konsernin kaikki toimipisteet kattava ratkaisu syrjäytti aiemmin käytössä olleet perinteiset puhelinjärjestelmät.

## VVO VAIHTOI PERINTEISET PUHELINJÄRJESTELMÄT IP-PUHELINRATKAISUUN

### **Koko konsernin kattava ratkaisu parantaa asiakaspalvelua ja tuo merkittäviä kustannussäästöjä**

Uuden SAP Business Communications Management -yrityspuhelin- ja yhteyskeskusjärjestelmän avulla voidaan käyttää kaikkia viestintävälineitä ja -työkaluja sekä työasema- että matkapuhelimella. VVO:lle tulevat asiakaspuhelut ohjataan suoraan oikeille vapaana oleville henkilöille heidän sijainnistaan riippumatta. VVO:n uusi yhteyskeskus- ja puhelinratkaisu toteutettiin täysin kahdennettuna Merlinin palvelukeskuksiin.

### **Asiakaspalvelu paranee ja kustannukset alenevat**

”Järjestelmä parantaa asiakaspalveluamme ja tuo merkittäviä kustannussäästöjä. Työntekijöillämme on käytössä kaikilla päätelaitteilla käytettävä informaatiojärjestelmä, joka sisältää muun muassa puhelinluetteloja, erilaisia hakutyökaluja sekä asiakas- ja tavoitettavuustietoja. Yhteyskeskuksemme kykenee sekä vastaamaan asiakkaiden

**”JÄRJESTELMÄ PARANTAA  
ASIAKASPALVELUAMME JA TUO MERKITTÄVIÄ  
KUSTANNUSSÄÄSTÖJÄ. YHTEYSKESKUKSEMME  
KYKENEÉ ENTISTÄ TEHOKKAAMMIN SEKÄ  
VASTAAMAAN ASIAKKAIDEN KYSELYIHIN JA  
PULMIIN ETTÄ TARVITTAESSA VÄLITTÄMÄÄN  
PUHELUN OIKEALLE ASIANTUNTIJALLE.”**

VVO:N TIETOHALLINTOJOHTAJA MIKKO PÖYRY



kyselyihin ja pulmiin että tarvittaessa välittämään puhelun oikealle asiantuntijalle. Vertailemistamme vaihtoehdoista tämä ratkaisu soveltui parhaiten”, VVO:n tietohallintojohtaja Mikko Pöyry sanoo.

#### **Operaattoriinriippumattomien IP-puhelinjärjestelmien kysyntä voimakasta**

Operaattoriinriippumattomien, palveluna toteutettavien IP-puhelinjärjestelmien kysyntä on tällä hetkellä erittäin voimakasta. Luopumalla perinteisistä puhelinjärjestelmistä yritykset selkeyttävät jatkuvasti kasvavaa kommunikaatioviidakkooaan. IP-pohjaisten puhelinratkaisujen käyttöönotolla yritykset virtaviivaistavat toimintaansa, parantavat asiakkaidensa palvelua sekä saavuttavat merkittäviä kustannussäästöjä.

VVO on valtakunnallisesti Suomen suurin asumispalvelujen tarjoaja. Yritys omistaa lähes 38 000 vuokra-asuntoa noin 70 paikkakunnalla. VVO:n tuotevalikoimaan kuuluvat myös asumisoikeus-, osaomistus- ja omistusasunnot sekä ulkopuolinen rakennuttajapalvelu. VVO perustettiin osuuskuntana vuonna 1969. Tänään VVO on julkinen osakeyhtiö, jonka omistajia ovat useat ammattiliitot sekä institutionaaliset sijoittajat. [www.vvo.fi](http://www.vvo.fi)

**KAIKKI PUELU, SÄHKÖPOSTI- JA  
TEKSTIVIESTIT, FAKSIT SEKÄ WEB-PALAUTTEET  
KATTAVA PALVELU YHDISTYY SAUMATTOMASTI  
ASIAKKAIDEN MUIHIN TIETOJÄRJESTELMIIN.**

VVO on valtakunnallisesti Suomen suurin asumispalvelujen tarjoaja. VVO otti käyttöönsä IP- pohjaisen SAP BCM -yrityspuhelin- ja yhteyskeskusjärjestelmän, jolla kaikkien VVO-konsernin toimipisteiden perinteiset puhelinjärjestelmät syrjäytettiin. Järjestelmän avulla VVO:lle tulevat asiakaspuhelut ohjataan suoraan oikeille vapaana oleville henkilöille heidän sijainnistaan riippumatta.

#### **PÄÄASIAILLISET EDUT**

- Asiakaspalvelun paraneminen
- Kustannussäästöt

#### **RATKAISU**

- SAP Business Communications Management

#### **KUMPPANI**

- Merlin Systems Oy