

LEHDISTÖTIEDOTE

ESPOO 19.12.2012

VAPAA JULKAISTAVAKSI HETI

Aastralta ratkaisu puheluruuhkien poistamiseen

Autovuokraamo Aviksen Skandinavian aluekeskuksen puhelinruuhkat purettiin mobilisoimalla omat ammattilaiset palvelukeskuksen tueksi. Samalla saatiin osaajat oikeille paikoille ja parannettiin tuottavuutta. Saman ratkaisun ovat Suomessa ottaneet käyttöön useat sairaalat ja terveyskeskukset selvittääkseen ajanvarauksen ruuhkista.

Yritysviestinnän UC-ratkaisuja tarjoava Aastra on täydentänyt Solidus eCare™ -yhteyskeskuksen ominaisuuksia henkilökohtaisella puhelureitityksellä.

Aastra laajentaa organisaation yhteyskeskuksen rajoja tekemällä yrityksen palveluasiantuntijoista ruuhkissa puhelinvaihteen lisäresurssin virtuaalikeskusten avulla. Uuden henkilökohtaisen puhelureitityksen avulla mukaan liittyneet vuokrauksen asiantuntijat voivat kuitenkin priorisoida omia puheluitaan tärkeysjärjestyksessä. Näin esimerkiksi myyntiedustaja voi välittäjänä toimiessaan priorisoida omat suoraan numeroon soittavat avainasiakkansa.

Avis paransi palvelua ja kannattavuutta

Uudelleenorganisoidusta asiakaspalvelumallista kokemusta keränneisiin asiakkaisiin kuuluu maailmanlaajuisesti toimiva Avis-autovuokraamo, jonka suunnitelmissa oli aluksi palkata 300 uutta yhteyskeskusvälittäjää Ruotsiin.

Vielä vähän aikaa sitten Aviksella oli keskusvaraamo Ruotsin Göteborgissa. Sieltä käsin hoidettiin kaikki vuokra-autojen skandinaaviset varaukset. Liiketoiminnan kasvaessa sekä vastaamattomat puhelut että pidentyneet odotusajat lisääntyivät huomattavasti. Aviksella ei kuitenkaan haluttu lähteä kasvattamaan henkilöstömäärää.

Virtuaalivälitysympäristöjen avulla Aastra loi Avikselle resurssinohjauksen, joka kerää koko Skandinavian alueelta tarvittavan osaamisen omaavat työntekijät yhteyskeskusta tukeviksi, asiakastiedusteluja ja vuokrauksia käsitteleviksi tiiminjäseniksi. Projektin lopputuloksena Avis pudotti huippusesongin aikaan vastaamattomien puheluiden määrää 95 prosentilla, samalla kun liiketoiminnan kannattavuus parani 15 prosenttia.

”Uusi versio vie Solidus eCaren suoraan keskelle organisaatiota. Sen dynaamisella alustalla on helppo hallita aikaa, henkilöresursseja ja kustannuksia. Kun yritykset haluavat nostaa asiakaspalvelunsa tasoa, voidaan resurssien uudelleenohjauksella saada merkittäviä etuja. Uudella henkilökohtaisella puhelureitityksellä varmistetaan, ettei laajempien tarpeiden kattamista tehdä muiden vaatimusten kustannuksella”, sanoo Solidus eCaren tuotekehityksestä vastaava **Bo Stenlund** Aastralta.

Yhteyskeskuksesta rakennettavissa entistä monipuolisempi kokonaisuus

Yritykset ja yhteisöt joutuvat usein kamppailemaan tiettyinä aikoina ja kausina ruuhkautuvien asiakas- ja sisäpuheluiden kanssa. Niissä auttavat Solidus eCaren rutiininomaisiin ruuhkatilanteisiin automatisoitu vastaaja ja interaktiiviset ääniviestit, jotka vapauttavat henkilöstöä tärkeämpiin tehtäviin. Integroidun liikkuvuuden haasteeseen Solidus vastaa taitopohjaisen reitityksellä ja yhdistettyyn viestintään liitetyllä BluStar clientillä. Niistä

löytyvät ominaisuudet ja joustavuus, joiden avulla voidaan muodostaa kokeneista työntekijöistä ruuhkatilanteissa tehokkaasti palveleva ”yrityksen laajuinen yhteyskeskus”.

Muita Aastra Solidus eCaren uuden version avainpiirteitä ovat:

- Open Media Connect – sosiaalisen median integraatioon
- Tehokkaat lähtevän liikenteen ominaisuudet tukevat markkinointikampanjoita
- Uusi yhdistetyn viestinnän client – BluStar Agent
- Korkea käytettävyys - ja vikasietoisuusominaisuudet sisältävä virtualisointituki
- Älypuhelin-sovellus, jonka avulla johto voi tarkkailla yhteyskeskuksen tilapäivityksiä paikasta riippumatta
- Uusi web-portaali, jossa valmiit scriptit (saapuvien puheluiden automaattinen hallinta ja reititys (IVR), hälytys-viestit...)

Solidus eCare on täysin integroitu, edulliset kokonaiskustannukset tarjoava yhteysratkaisu. Globaalisti tarjolla oleva Solidus eCare kattaa kaikki yhteyskeskustarpeet. Siihen kuuluvat muun muassa multimediatuki, IP- ja mobiilikäyttöominaisuudet, virtuaaliset yhteyskeskukset etätoimipaikoille ja moniasiakasversiot. Solidus eCare™ skaalautuu jopa 12 000 käyttäjän tarpeisiin ja pystyy välittämään jopa 400 000 puhelua tunnissa.

Lisätietoja

- Solidus eCaresta -yhteyskeskus: <http://www.aastra.fi/solidus-ecare-contact-center.htm>
- Lue myös Avis case story: <http://www.aastra.com/success-stories.htm?id=242>
- Aastra Finland Oy: Kai Virtanen, toimitusjohtaja, 09-5255 1111, Teuvo Havikari, avainasiakasjohtaja, 09-5255 1122. www.aastra.fi

Aastra Finland Oy on osa kanadalaista Aastra Technologies Limited -konsernia, joka on erikoistunut yritysten ja julkisyhteisöjen puhe-, video-, asiakaspalvelu- ja viestintäratkaisuihin. Yhtiöllä on globaalisti yli 50 miljoonaa asennettua linjaa ja se on läsnä tai edustettuna 100 maassa. Aastra on alansa markkinajohtaja Euroopassa. Sen pääkonttori on Ontariossa ja sen osakkeet noteerataan Toronton pörssissä. www.aastra.fi