

Asiakaspalvelusta haluttu ja haasteellinen työ

HDI Nordic Oy:n toimitusjohtaja Timo Keinänen on huomannut kaksi pääsuuntausta yritysten asiakaspalvelun laadun kehittämisessä.

Teksti: Leena Jokiranta

Perinteisten numeeristen mittausten lisäksi nykyisin arvioidaan hyvin paljon vuorovaikutustaitoja - etenkin kirjallista viestintää. Huonon viestinnän ja harhaanjohtavan markkinoinnin seurauksena asiakkaisiin päin aiheutuu usein yhteydenottoja asiakaspalveluun eli ns. turhia soittoja.

Toinen asiakaspalvelun laatuun vaikuttava yleinen ilmiö on asiakasreagointi.

"Reklamaatiosta ja siihen vastaamisesta halutaan tehdä positiivinen kokemus. Huomiota kiinnitetään myös myynnillisyyden kehittämiseen. Uskon, että kustannustehokkuuden nimissä kaikki toimijat pyrkivät siihen, että asiakkaan ottaessa yhteyttä hänen asiansa hoituu "kerralla kuntoon", toteaa Timo Keinänen.

Asiakaspalvelua korostetaan juhlapuheissa, mutta käytännössä organisaatiot eivät ole kuitenkaan riittävän sitoutuneita.

"Hyvät asiakaspalveluyritykset ovat oivaltaneet kuinka tärkeää on sitouttaa kaikki asiakasrajapinnassa toimivat yhteisiin päämääriin", Keinänen mainitsee ja viittaa YHTEYS 2010 -konferenssissa palkittuihin Vuoden Contact Center - ja Vuoden Help Desk -voittajiin (Telia Sonera Oyj ja Logica Oy)

Tänä vuonna 15. kerran järjestetty YHTEYS -konferenssi kokosi yhteen 150 yritysedustajaa.

"Kokosimme korkealaatuisen ohjelmasisällön, joka on saanut paljon myönteistä palautetta.

Kumppaniyritysten kannalta oli tärkeää saada tapahtumaan sellaisia osallistujia, jotka kumppanit näkevät oman liiketoimintansa kannalta tärkeiksi joko nyt tai tulevaisuudessa", Keinänen kertoo.

Asiakaspalvelusta haluttua ja haasteellista

Jatkossa YHTEYS -tapahtumasta tehdään entistä enemmän vuorovaikutteisempi työpajojen tai paneelikeskustelujen kautta.

"Toiminnan kehittämiseen pystytään vaikuttamaan mm. hyvillä yritys esimerkeillä", Keinänen uskoo.

YHTEYS -konferenssin yhteydessä valittiin organisaatioista Vuoden Contact Center- ja Service Desk -kilpailujen voittajat sekä annettiin useita henkilötunnustuksia. Henkilökilpailujen kautta on haluttu nostaa asiantuntijatyötä tekevien henkilöiden sekä näiden esimiesten arvostusta ja näkyvyyttä. Tärkeää on myös herätellä organisaatioita ja esimiesten esimiehiä siihen, että

Asiakaspalvelu kertoo organisaation palvelukyvyistä

YHTEYS 2010 -seminaarissa palkittiin alan huipputa. TeliaSonera Finland Oyj:n Mobiililiiketoiminnan Kuluttaja-asiakaspalvelu voitti Vuoden Parhaat 2010 Yhteyskeskuskilpailun. Se valittiin organisaatiosarjojen voittajana Vuoden Contact Centeriksi ja lisäksi sille myönnettiin Laatupalkinto-tunnustus. "Sonerassa asiakaslupaus ja asiakaskeksisyys ohjaavat asiakaspalvelua. Toiminnan ja palveluiden kehitys perustuvat asiakaskäyttäytymisen tutkimiseen ja ymmärtämiseen. Organisaatiossa on omaksuttu prosessi- ja faktatiedolla johtamisen kulttuuri", toimitusjohtaja Timo Keinänen HDI Nordic Oy:stä toteaa. "Asiakaspalvelutoimintojen kehittämisessä yritys edustaa tällä hetkellä maamme contact center -toimijoiden parhaita käytäntöjä." Kuluttaja-asiakaspalvelun toiminnan laatu on oleellinen osa Soneran asiakaslähtöistä strategiaa. "Asiakaspalvelu mittaa koko organisaatiomme palvelukykyä. Olemme kuunnelleet asiakkaita, analysoineet soittosyitä ja parantaneet laatuamme ja toimintatapojamme tältä pohjalta", sanoo mobiililiiketoiminnan asiakaspalvelusta vastaava johtaja **Petri Lahtinen**. Tutkimusten mukaan operaattoria asiakkaat arvostavat hinnan ohella hyvää palvelua ja laatua. Kohtuullisen jonotusajan lisäksi tärkeätä on asian hoitaminen kerralla kuntoon. Soneran mobiiliasiakaspalvelu on Viestintäviraston julkaiseman vertailun mukaan ollut jo kolmen kvartaalin ajan vastausajoiltaan suurien mobiilioperaattoreiden nopein. "Jonotusaika on pudonnut selvästi alle minuuttiin ja lähes 90 % asioista saadaan puhelun aikana kuntoon. Esimerkiksi myrsky- ja vikatilanteiden aikana jonotilanteita syntyy, mutta pystymme purkamaan

asiakaspalvelutyö voi myös olla haluttua sekä haasteellista - ja että oikeista ihmisistä kannattaa pitää kiinni.

"Henkilökilpailujen voittajien yhteisiä piirteitä ovat muun muassa aktiivinen tekemisen meininki, positiivisuus, kyky nauttia työstään ja sopeutua muutoksiin, halu kehittää uutta ja uudistua sekä taito saavuttaa vuosi vuodelta omat henkilökohtaiset tavoitteensa", Keinänen kertoo.

YHTEYS 2011 -konferenssi järjestetään 7.-8. syyskuuta 2011 Helsingissä.

Ensi vuoden teemana Kehity – Muutu – Menesty

HDI Nordic Oy:ssä on parhailaan työn alla 16. helmikuuta järjestettävän CC-ajankohtaispäivän ohjelman rakentaminen, puhujien sekä kumppaneiden etsiminen ja tapahtuman markkinointi. Teemaksi on valittu Kehity – Muutu – Menesty.

niitä nopeammin kuin aikaisemmin", Lahtinen kertoo.

Logicasta Vuoden Help Desk 2010

IT-palveluyritys Logica valittiin voittajaksi Vuoden Help Desk 2010 -kilpailussa. Kilpailun järjestää vuosittain HDI Nordic Oy. Voittajan vahvuutena oli muun muassa panostaminen henkilöstön kehittämiseen ja yhteistyöhön, tarkasti kuvatut ja toimivat prosessit ja niitä tukevat työkalut.

"Logicalla on selkeä toimintastrategia, jota on toteutettu johdonmukaisesti eri osa-alueilla ja jonka sen asiakkaat ovat sisäistäneet. Hyvät suorituskytulokset osoittavat, että asiakaspalvelun laadun kehittämiseksi on löydetty juuri oikeat välineet", toimitusjohtaja Timo Keinänen perustelee.

Logican ulkoistuspalveluiden asiakaspalvelussa eli service deskissä työskentelee 140 asiantuntijaa. Valtakunnallinen palvelukeskus on asiakkaiden yhteinen yhteydenotopiste kaikissa IT-asioissa.

"Service desk on avainroolissa, kun puhutaan jatkuvan palvelun asiakastytyväisyydestä. Tärkeimpiä tekijöitä hyvässä asiakaspalvelussa ovat oikea palveluasenne ja yhteinen kieli asiakkaan kanssa", johtaja **Leena-Mari Lähteenmaa** Logicalta uskoo.

"Palvelua kehitetään parhaiten ulottamalla yhteiset toimintamallit asiakkaan ja asiakkaan keskeisten sidosryhmien suuntaan. Lisäksi tarvitaan tehokkaat prosessit sekä asiakaspalvelun hyvä resurssointi."

Kilpailussa arvioitiin Logican ISS:lle, Finnairille ja Neste Oilille tuottamaa asiakaspalvelua. □

"Ensi vuoden aikana tärkeimpiä tehtäviä on mm. yhteistyön kehittäminen Ruotsin vastaavien organisaatioiden kanssa (Support Services Institute (SSI) & Call Center Institute (CCI)", Keinänen toteaa.

"Alkuvuonna 2011 on tarkoitus järjestää Tukholmaan workshop-tyyppinen jäsenmatka, jonka yhteydessä vierailimme myös muutamassa yrityksessä. Keväällä käynnistyy valtakunnallinen Service Desk ja Help Desk -tutkimus." □