

Keskipisteenä asiakaspalvelu

Vuoden 2010 Contact Center -kilpailun voittaja, Soneran matkaviestinnän asiakaspalvelu, isännöi kilpailun järjestäneen HDI Nordic Oy:n jäsenyritysten edustajien käyntiä Vallilassa tammikuun lopulla. Vierailun keskipisteenä oli, mikäpä muu, kuin hyvä asiakaspalvelu.

Vierailuun sisältyi neljä esitystä, joissa tarkasteltiin Soneran matkaviestinnän asiakaspalvelun kehitystä viimeisten viiden vuoden ajalta (**Petri Lahtinen**), asiakkaan huomioon ottamista kaikessa tekemisessä (**Kaisa Ilo**), asiakaspalvelun suuntia ja tulevaisuutta (**Heli Partanen**) sekä asiakaspalvelukilpailusta saatuja kokemuksia ja hyötyjä (**Mari Koivunen**).



Hyvä asiakaspalvelu on syy pysyä asiakkaana



Asiakaspalvelu on työtä, jonka keskeinen piirre on monitahoisuus. Onhan kyse ihmisten välisestä kommunikaatiosta usein yhdistettynä vaativaan tietotekniikkaan. Puhujat painottivat esimerkiksi sitä, miten hyvä asiakaspalvelu on syy pysyä asiakkaana, tavoitteiden on aina oltava korkealla ja että suuressa yrityksessä pallot eivät koskaan saa pudota maahan eri yksiköiden välillä asiakasta palveltaessa.

Kuvateksti: Heli Partanen kertoi vieraille myös, että työhyvinvoinnin alueella Sonera osallistuu Väestöliiton 2,5-vuotiseen projektiin yhdessä Varman ja Diacorin kanssa. Aiheena on työn ja perhe-elämän yhdistäminen.

Myynnin ja palvelun tasapaino, lähijohtaminen, parhaat käytännöt ja konsernivahvuudet tulivat esityksissä hyvin esiin Soneran asiakaspalvelun perustana samoin kuin yhä tärkeämmäksi nousseet asiakastiedon hyödyntäminen ja jatkuva laadun parantaminen.

Mari Koivunen kertoi omassa esityksessään projektipäällikön ominaisuudessa, miten voittoisa kilpailuun osallistuminen sujui. Hankkeesta oli tuloksena hyödyllistä sisäistä verkottumista, asioiden konkretiaa, kokonaiskuvan syntyminen ja runsaasti kokemusta projektimaisesta aikataulun hallinnasta. Myös auditointipäivä ja kilpailusta tullut palaute osoittautuvat asiakaspalvelun kehittämisen kannalta tärkeiksi.

Vilkasta keskustelua poikkeusoloista ja monikanavaisuudesta

Lähivakuutuksen edustajaa **Jukka Mäkistä** kiinnosti, miten Soneran asiakaspalvelu selvisi viime kesänä poikkeusoloissa, kuten Asta-myrskystä. Vastauksena kuultiin, että ylivuotopuheluja siirrettiin osittain kumppaneiden hoidettaviksi ja sähköposteja, automaattiviestejä sekä jonotiedotteita käytettiin runsaasti. **Janne Volotista** Teleoptista kiinnostivat parhaat käytännöt, joihin kuuluvat mm. arvoperusteinen johtaminen, koulutus ja kehitys sekä sosiaalisen median hyödyntäminen. **Samuli Pöykkö** Tiedosta kysyi monikanavaisesta asiakaspalvelusta ja niiden erillisyydestä verrattuna yhtenäiseen toimintatapaan. Petri Lahtinen totesi, että tiellä yhtenäisyyteen ollaan vasta alkutaipaleella. **Sanna Niemelää** Amadeuksesta kiinnosti sama aihe, sillä hän halusi tietää eri kanavien yhdistämisestä asiakasyhteyksien kirjaamisessa. Toistaiseksi kirjaukset kirjataan vielä kanavittain. Keskustelua riitti niin ikään laadun seurannasta, tiimipalautteista, uramahdollisuuksista kuin kirjallisesta asiakaspalvelukanavasta.



Luottokuntalaiset **Eva Lahtinen**, **Pekka Mäntylä** ja **Mari Vänttinen-Kari** kertoivat aamupäivän annin kahvikeskusteluineen olleen avartavaa ja siitä huomasi, miten samat asiat askarruttavat yrityksestä riippumatta kaikissa Contact Centreissä. Toisaalta olisi hyödyllistä saada lisää tietoa myös muusta toimintaympäristöstä kuten IT-järjestelmistä, viestinnästä ja HR-toiminnoista. Kaikki kolme arvostivat verkottumisessa syntyvää aitoa keskusteluyhteyttä yli rajojen.

Teksti ja kuvat: Marja-Riitta Männistö