

**Eläke-Fennia vaihtoi perinteisen puhelinjärjestelmänsä Merlinin Systems Oy:n palveluna toimittamaan viestintäratkaisuun. Operaattoreista riippumattoman ratkaisun avulla Eläke-Fennia pystyy parantamaan asiakkaidensa palvelua, tehostamaan työntekijöidensä viestintää sekä vähentämään kustannuksia.**

# ELÄKE-FENNIA LUOPUI PERINTEISESTÄ PUHELINJÄRJESTELMÄSTÄ

Eläke-Fennialla oli aiemmin käytössään perinteiseen puhelintekniikkaan perustuva alivaihe, jonka kapasiteetti ei enää riittänyt yhtiön tarpeisiin. Samalla perinteiset digitaaliset puhelinlaitteet olivat vanhentumassa. Vanhalla järjestelmällä asiakaspalvelun hallinnointi oli hankalaa ja aikaa vievää, minkä lisäksi muun muassa ylläpito ja raportointi oli monimutkaista ja työlästä.

”Vanha järjestelmä oli vanhentumassa teknisesti eikä se vastannut asiakaspalvelumme tarpeisiin. Palvelujonojen käsittely oli hankalaa eikä kunnollista tilatietoa jonotavista asiakkaista ollut saatavilla. Myös raportointi oli jälkikäteistä. Sekä teknisistä että liiketoiminnan lähtökohdista päätimme olla enää investoimatta vanhaan kalliiseen tekniikkaan”, johtaja Sakari Kalske Eläke-Fenniasta sanoo.

”Halusimme vähentää puhelujen siirtoa ja ohjata puhelut suoraan oikeille vapaana oleville asiantuntijoille. Asiakaspalvelun tehostamisen lisäksi päämäärämme oli virtavi-

vaistaa muuta viestintäämme yhtenä keskitetysti hallittavana kokonaisuutena, saada tulevaisuudenkin tarpeet täyttävän teknologiapohjan sekä vähentää kustannuksia”, Sakari Kalske jatkaa.

## **Puheluiden siirtely vähentynyt ja palvelu parantunut**

Kartoitettuaan markkinoilla olevat vaihtoehdot Eläke-Fennia valitsi uudeksi viestintäjärjestelmäksi SAP Business Communications Management -ohjelmiston. Ratkaisun toimittaa palveluna Merlin Systems Oy.

Tavoitettavuutta, asiakaspalvelua ja kustannustehokkuutta parantava järjestelmä vapauttaa Eläke-Fennian riippuvuudesta operaattoreihin, työpisteisiin ja päätelaitteisiin. Eläke-Fennian työntekijät voivat järjestelmän avulla käyttää sijainnistaan riippumatta kaikkia hakemisto- ja muita palveluja haluamallaan päätelaitteella, myös matkapuhelimella.

”IP-pohjainen viestintäjärjestelmä ohjaa puhelut automaattisesti oikealle vapaana olevalle asiantuntijalle, mikä parantaa asiakaspalvelua ja vähentää puheluiden siirtelyä. Järjestelmän ansiosta puheluihin myös vastataan merkittävästi aiempaa nopeammin. Asiakkaiden palvelutilanne on reaaliajassa nähtävillä, minkä ansiosta jonoja voi joustavasti ohjata asiakstarpeen mukaan”, Eläke-Fennian järjestelmäpäällikkö Ari Tommiska sanoo.

”Merlinin tarjoama palvelumalli vapauttaa järjestelmän ylläpidosta ja mahdollistaa keskittymisen sen hyödyntämiseen. Käyttö on kustannustehokasta, sillä maksamme vain toteutuneen käytön mukaan. Asiakaspalvelun parantamisen ja muun viestinnän tehostamisen lisäksi järjestelmä tuo käyttöömme edistyksellisiä raportointi- ja muita työkaluja sekä pitkälle tulevaisuuteen riittävän vankan ja joustavan teknologia pohjan. Perinteinen puhelintechnologia ei olisi tätä mahdollistanut”, hän jatkaa.

SAP-ratkaisu tuo IP-teknologiaan perustuvat viestintävälineet kaikkiaan 240 käyttäjälle, joista 110 on asiakaspalvelutyöntekijöitä. Yhteensä 100 käyttäjää hyödyntää ratkaisua pääasiallisesti Nokian älypuhelimella.

**”ASIAKASPALVELUN PARANTAMISEN JA MUUN VIESTINNÄN TEHOSTAMISEN LISÄKSI JÄRJESTELMÄ TUO KÄYTTÖÖMME EDISTYKSELLISIÄ TYÖKALUJA SEKÄ VANKAN JA JOUSTAVAN TEKNOLOGIAPOHJAN. PERINTEINEN PUHELINTEKNOLOGIA EI OLISI TÄTÄ MAHDOLLISTANUT”**

SAKARI KALSKE, JOHTAJA, ELÄKE-FENNIA

**Merlin ymmärsi liiketoiminnan tarpeet**

Valitessaan puhelinjärjestelmänsä toteuttajan Eläke-Fennia vertaili lukuisia markkinoilla olevia vaihtoehtoja. Yhtiön valintakriteereinä uudelle järjestelmälle olivat mahdollisuudet asiakaspalvelun parantamiseen ja kehittämiseen, muun viestinnän tehostaminen yhtenä kokonaisuutena, vakaa teknologia pohja, kustannukset sekä palveluntarjoajan asiakaslähtöisyys.

”Merlinin painopiste oli todellisten liiketoimintatarpeidemme ymmärtämisessä ja asiakaspalvelumme kehittämisessä, ei teknologiahörhöilyssä. Samalla Merlin tarjosi teknologisesti edistyksellistä ratkaisua, joka täyttää asettamamme vaatimukset nyt ja nähtävissä olevassa tulevaisuudessa. Myös joustavuus ja toimiva palvelumalli olivat merkittäviä valintaamme vaikuttaneita seikkoja”, johtaja Sakari Kalske sanoo.