



Sanoma Magazines Finland vaihtoi perinteisen puhelinjärjestelmänsä Merlin Systems Oy:n palveluna toimittamaan IP-pohjaiseen viestintäratkaisuun. Ratkaisu ohjaa asiakaspalveluun tulevat yhteydenotot suoraan oikeille henkilöille sekä yhdistää yhtiön laajan puhelinmyyntiverkoston yhtenäiseksi virtuaaliseksi kokonaisuudeksi. Samalla ratkaisu lisää joustavuutta vapauttamalla yhtiön työntekijät riippuvuudesta sijaintiin.

SAP-RATKAISU TEHOSTI MYYNTIÄ JA PARANSI PALVELUA

Sanoma Magazines Finland vaihtoi perinteisen puhelinjärjestelmänsä Merlinin Systems Oy:n palveluna toimittamaan IP-pohjaiseen viestintäratkaisuun. Ratkaisu ohjaa asiakaspalveluun tulevat yhteydenotot suoraan oikeille henkilöille sekä yhdistää yhtiön laajan puhelinmyyntiverkoston yhtenäiseksi virtuaaliseksi kokonaisuudeksi. Samalla ratkaisu lisää joustavuutta vapauttamalla yhtiön työntekijät riippuvuudesta sijaintiin.

Sanoma Magazines Finlandin puhelinmyyntiverkosto koostuu Helsingissä, Tampereella ja Oulussa sijaitsevista omista toimipisteistä sekä eri puolilla Suomea toimivista telemarkkinointiyrityksistä ja yksittäisistä henkilömyyjistä. Yhtiön puhelinmyyjät myyvät vuosittain satoja tuhansia uusia lehtitilauksia. Tämän lisäksi yhtiön asiakaspalvelu hoitaa suuren määrän asiakkaiden tilauksia, muutoksia ja kyselyjä.

”Otamme vastaan satoja tuhansia puheluita vuodessa lukuisista eri asioista, kuten tilauksista, laskutuksesta sekä erilaisista kyselyistä ja muutoksista. Omat puhelinmyyjämme sekä kymmenien alihankkijayritystemme työntekijät puolestaan soittavat vuosittain useita miljoonia puheluita”, Sanoma Magazines Finlandin levikkimyyntiyrityksen johtaja Harri Huotarinen sanoo.

”Halusimme kehittää asiakaspalvelua siten, että yhteydenotot ohjautuisivat automaattisesti oikeille asiantuntijoille. Asiakaspalvelun parantamisen lisäksi halusimme tehostaa myyntiämme saattamalla koko verkostomme reaaliaikaisen sähköisen palvelun piiriin”, Harri Huotarinen jatkaa.

Kaikki palvelut kaikkiin päätelaitteisiin

Kartoitettuaan markkinoilla olevat vaihtoehdot Sanoma Magazines Finland valitsi uudeksi viestintäjärjestelmäksi SAP Business Communications Management -ohjelmiston. Ratkaisun toimittaa palveluna Merlin.

Vuonna 2003 käyttöönotetun ratkaisun avulla Sanoma Magazinesin asiakaspalveluun tulevat puhelut ohjautuvat suoraan oikeille henkilöille. Lisäksi ratkaisu yhdistää yhtiön laajan puhelinmyyntiverkoston yhtenäiseksi virtuaaliseksi yhteiseksi.

”SAP-ratkaisu on yhdistetty tilaushallintajärjestelmäämme, minkä ansiosta asiakastiedot ovat asiakaspalvelijan saatavilla heti soiton tullessa. Asiakaspalvelun parantamisen lisäksi ratkaisu tehostaa myyntiämme ja yhdistää puhelinmyynnin kiello-

rekisterin kaikkiin ulosottoihin, mikä oli yksi valintakriteereistämme. Ratkaisun avulla pystymme seuraamaan tavoitteidemme toteutumista reaaliajassa”, Harri Huotarinen sanoo.

Vuonna 2006 Sanoma Magazines päätti luopua vanhasta rinnakkaisesta puhelinvaihteestaan ja siirtää koko puhelinvaihejärjestelmänsä Merlinin vastuulle.

”Perinteisestä puhelinjärjestelmästä luopuminen virtaviivaisti toimintaamme merkittävästi. Saimme kaikki puhe-, hakemisto ja muut palvelut käytettäväksi niin työasemapuhelimella, erillisellä IP-puhelimella kuin matkapuhelimellakin kustannuksia lisäämättä. Työntekijämme voivat aina valita kuhunkin tilanteeseen parhaiten soveltuvan päätelaitteen, mikä vapauttaa riippuvuudesta sijaintiin ja lisää joustavuutta”, Sanoma Magazines Finlandin talousjohtaja Markku Kiiskinen sanoo.

”Jatkuvien sisäisten muutosten yhteydessä puhelimia ei enää tarvitse siirrellä, mikä osaltaan yksinkertaistaa toimintaamme ja säästää kuluja”, Markku Kiiskinen jatkaa.

”SAP-RATKAISU ON NOSTANUT ASIAKASPALVELUN TASON, TOIMINNAN OHJATTAVUUDEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN TYYTYVÄISYYDEN KOKONAAN UUELLE TASOLLE.”

HARRI HUOTARINEN, LEVIKKIMYYNTIYKSIKÖN JOHTAJA,
SANOMA MAGAZINES FINLAND

Kommunikaatioviidakko haltuun ja tehoa toimintaan

Sanoma Magazinesin yli 40 lehden käytössä on kaikkiaan noin 60 asiakaspalvelunumeroa. Yhtiön lähes tuhannen työntekijän puhelinmyyntiverkosto puolestaan on Suomen suurin IP-pohjaista puhelintekniikkaa käyttävä telemarkkinointiyksikkö.

”SAP-ratkaisu on nostanut asiakaspalvelun tason, toiminnan ohjattavuuden ja työntekijöiden tyytyväisyyden kokonaan uudelle tasolle. Ratkaisu on tehostanut myyntiämme, samalla virheellisten tilausten ja valitusten määrät ovat vähentyneet murto-osaan aiemmasta. Lisäksi puhelinmyynnin kustannustehokkuus on parantunut”, levikkimyyntiyksikön johtaja Harri Huotarinen sanoo.

”Koko yrityksen tasolla Merlinin tarjoama palvelumalli on selkeyttänyt kommunikaatioviidakoamme ja tehostanut toimintaamme tavalla, jota perinteinen puhelinteknologia ei olisi mahdollistanut”, talousjohtaja Markku Kiiskinen summaa.

