

Vattenfall vaihtoi perinteisen puhelinjärjestelmänsä Merlin Systems Oy:n palveluna toimittamaan IP-pohjaiseen viestintäjärjestelmään. Operaattoreista riippumaton järjestelmä yhtenäistää Vattenfallin kaiken kiinteän ja mobiilin puhe- ja viestiliikenteen Suomessa sekä parantaa tavoitettavuutta. Lisäksi järjestelmä mahdollistaa reaaliaikaisen ja automaattisesti päivittyvän häiriötiedotuspalvelun toteuttamisen Vattenfallin suomalaisille asiakkaille.

TAVOITETTAVUUS JA ASIAKASPALVELU UUDELLE TASOLLE

Vattenfall myy, tuottaa ja jakelee energiaa kuudelle miljoonalle asiakkaalle Euroopassa ja on yksi maanosan johtavista energiayhtiöistä. Vattenfallilla on Suomessa 370 000 asiakasta ja noin 12 prosentin markkinaosuus.

Vattenfallin aiemman perinteisen puhelinjärjestelmän tekniikka oli vanhentumassa, mikä käynnisti uudistamistarpeen. Lisäksi asiakaspalvelun toiminnan seuranta ja hallinnointi vanhalla järjestelmällä oli monimutkaista ja vaikeaa. Vattenfall halusi myös selkeyttää työntekijöidensä viestintävälineitä.

"Asiakaspalvelumme toimii usealla paikkakunnalla ja kokonaisuuden hallinta perinteisellä puhelinjärjestelmällä oli hankalaa. Tarvitsimme työkalun, joka mahdollistaisi yksinkertaisen ja keskitetyn tilanneseurannan ja raportoinnin. Samalla pyrimme

selkeyttämään toimistotyöntekijöidemme viestintää ja tuomaan heille matkapuhelimeen samat toiminnot, jotka ovat käytettävissä toimistopuhelimilla", Vattenfallin järjestelmäpäällikkö Raimo Saarinen sanoo.

Häiriötiedot asiakkaille reaaliaikaisesti

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

Perinteisen puhelinjärjestelmän korvannut ja Vattenfallin koko Suomen organisaation kattava yhteyskeskus- ja yrityspuhelinjärjestelmä yhdistää puhelut, sähköpostin,



tekstiviestit, web-palvelut sekä muut viestintäkanavat yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Tämä varmistaa tehokkaan asiakaspalvelun sekä asiantuntijoiden tavoitettavuuden heidän sijainnistaan riippumatta.

Helmikuussa 2006 kokonaisuudessaan käyttöön otettu ratkaisu toi IP-tekniologiaan perustuvat viestintävälineet 130 asiakaspalvelutyöntekijälle sekä konsernin koko muulle henkilöstölle, joka hyödyntää ratkaisua pääasiallisesti matkapuhelimellaan.

**“PALVELUNA TOTEUTETTAVA IP-RATKAISU
VAPAUTTAA VOIMAVAROJAMME
PUHELINJÄRJESTELMÄN
YLLÄPIDOSTA ASIAKKAIDEN PALVELUUN.”**

RAIMO SAARINEN, JÄRJESTELMÄPÄÄLLIKKÖ, VATTENFALL

“SAP-ratkaisu tehostaa toimintaamme ja parantaa asiakkaidemme palvelua. Ratkaisun ansiosta tiedot häiriötilanteista päivittyvät asiakaspalvelijoille automaattisesti sähköverkon valvontajärjestelmästä, mikä mahdollistaa oikean ja reaaliaikaisen tiedon välittämisen asiakkaille kaikissa tilanteissa”, Vattenfallin järjestelmäpäällikkö Raimo Saarinen sanoo.

“Palveluna toteutettava IP-ratkaisu vapauttaa voimavarojamme puhelinjärjestelmän ylläpidosta asiakkaiden palveluun. Ratkaisun avulla asiakaspalvelun hallinta tapahtuu yhdellä työkalulla ja meillä on koko ajan selkeä kokonaiskuva tilanteesta. Toimistotyöntekijät voivat käyttää matkapuhelimellaan kaikkia luettelo- ja hakemisto- ja muita palveluita”, Saarinen jatkaa.

Markkinoiden parhaat ominaisuudet

Vattenfallin valintaan vaikuttivat Merlinin toimittaman järjestelmän räätälöitävyys ja edistyneet tekniset ominaisuudet. Järjestelmän avulla Vattenfall pystyy parantamaan asiakkaidensa palvelua, toteuttamaan reaaliaikaisen häiriötiedotuspalvelun, hallinnoimaan yhteyskeskuksensa toimintaa keskitetysti sekä tuomaan edistyneitä työkaluja työntekijöidensä matkapuhelimiin.

“SAP-ratkaisun ominaisuudet olivat markkinoiden parhaat ja ne vastasivat tarpeitamme täydellisesti. Lisäksi järjestelmä oli tehokkaasti yhdistettävissä operaattorimme meille tuottamaan tietoliikennepalveluun”, Vattenfallin järjestelmäpäällikkö Raimo Saarinen sanoo.

“Palveluna toteutettavan ratkaisun avulla pystymme parantamaan asiakkaidemme palvelua ja tehostamaan toimintaamme sekä nyt että tulevaisuudessa”, Raimo Saarinen toteaa.



The Best-Run Businesses Run SAP™