

MATKAHUOLLOSSA KUUNNELLAAN ASIAKKaidEN PALAUTTEITA ENTISTÄKIN HERKEMMIN

Matkahuolto on ottanut käyttöön uuden asiakaspalautejärjestelmän, jonka ansiosta palaute käsitellään ja analysoidaan reaaliaikaisesti. Asiakkaiden ääntä voidaan näin kuunnella entistäkin herkemmin palveluiden kehitystyössä. Matkahuolto on kehittänyt järjestelmän yhdessä Connexor Oy:n kanssa.

Matkahuolto on ottanut käyttöön yhdessä Connexor Oy:n kanssa kehittämänsä asiakaspalautejärjestelmän. Asiakaspalautejärjestelmä kerää kaiken Matkahuollolle annetun asiakaspalautteen ja käsittelee sitä reaaliaikaisesti. Asiakkaat voivat antaa palautetta entiseen tapaan niin henkilökohtaisesti, sähköpostilla, puhelimella kuin myös Matkahuollon verkkosivujen palautelomakkeella.

Kaikki palautteet ohjataan asiakaspalautejärjestelmään juuri siinä muodossa kuin asiakas on ne lähettänyt. Järjestelmä analysoi tekstiä yhdistämällä kielitieteen, informaatioteknologian ja ohjelmoinnin ratkaisuja. Näin suuristakin tekstimääristä kyetään löytämään kiinnostavin sisältö ja jalostamaan tietoa palveluiden kehitystyön tueksi.

Reaaliaikaisuuden ansiosta Matkahuolto pystyy reagoimaan entistä nopeammin asiakkaidensa tarpeisiin ja kehittämään näin palveluaan vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeita. Palautejärjestelmä toimii valtakunnallisesti, joten kaikkialta tullut palaute käsitellään systemaattisesti ja keskitetysti ja näin tiedon kulkua voidaan tehostaa. Asiakaspalautejärjestelmän tietoja hyödynnetään organisaation kaikilla tasoilla, ja se tarjoaa suoran yhteyden myös asiakkaan ja Matkahuollon johdon välille.

Connexor Oy on suomalainen analysointiyritys, jonka teknologia löytää järjestelmiin tallennetut tiedot jotka esiintyvät yksinomaan kirjoitetussa muodossa, perinteisen numeronmurskauksen ulottumattomissa. Connexorilla on asiakkaita eri aloilta yli 30 maassa.

Lisätiedot:

Juha Wallin, liiketoimintapäällikkö, Oy Matkahuolto Ab, puh. 040 568 1388, sähköposti juha.wallin@matkahuolto.fi

www.connexor.fi

Ilona Lahtinen, Asiakkuuspäällikkö, gsm. 044 3478 161, ilona.lahtinen@connexor.com

Oy Matkahuolto Ab on suomalaisten bussiyritysten omistama bussiliikenteen palvelu- ja markkinointiyritys, jonka pääliiketoiminta-alat ovat Matka- ja Pakettipalvelut. Matkapalvelut kehittää ja ylläpitää julkisen joukkoliikenteen matkustuspalveluja ja -tuotteita, muun muassa valtakunnallista matkalippujärjestelmää. Pakettipalvelut ylläpitää bussiliikenteeseen perustuvaa paketinkuljetusta, jonka kautta paketteja voi lähettää ympäri Suomen, Ahvenanmaalle sekä TNT:n kautta ympäri maailmaa. Verkkokaupan ja etämyynnin pakettipalveluja saa Suomen Lähikauppa Oy:n toimipaikoista, joita ovat Siwat, Euromarketit ja Valintatalot. Matkalippujen lunastus- ja matkakorttien latauspalveluja tarjoavat R-kioskit. Matkahuollon noin 2 500 palvelupisteestä 60 on yhtiön omia toimipaikkoja.