

TietoEnator tehostaa Pohjolan sähköistä asiakaspalvelua

TietoEnator toimittaa vakuutusyhtiö Pohjolalle Contact Centerin sähköisen asiakaspalvelun tehostamiseen. Koko maan kattavan keskitetyn palvelun ensimmäinen vaihe on käytössä tammikuussa 2002. Toteutettava järjestelmä kuuluu Suomen suurimpiin Contact Center -ratkaisuihin.

Pohjola tavoittelee uuden Contact Center -järjestelmän avulla lisää tehokkuutta ja asiakastytyvyyttä. Ensimmäisessä vaiheessa ratkaisu pitää sisällään puhelinpalvelut, jatkossa myös sähköposti- ja Internet-kontaktit.

Pohjolan vakuutusasiakkaiden sähköiset yhteydenotot ovat viime vuosina lisääntyneet selvästi. "Jo nyt asiakaskontakteista yli kaksi kolmasosaa otetaan puhelimitse ja vain yksi kolmasosa on konttorissa käyntejä. Jatkossa odotamme sähköposti- ja Internet-kontaktien muuttavan tilannetta edelleen," sanoo Pohjolan yksityisasiakassegmentistä vastaava johtaja **Jouko Lehtonen**. "Uuden Contact Center -ratkaisun avulla varaudumme joustavasti muutokseen."

Vakuutuspalvelujen kirjo on myös entistä suurempi, ja asiakaspalvelijoiden on kyettävä erikoistumaan. Tehokas kontaktien hallinta mahdollistaa sekä palvelujen monipuolistamisen että asiakaspalvelukilostön erikoistumisen. Kun asiakkaiden odotusaikoja voidaan lyhentää samalla kun asiakaspalvelun laatu paranee, on tuloksena selkeästi parantunut asiakastytyvyisyys.

TietoEnator vastaa Pohjolan Contact Centerin kokonaistoimituksesta sovellusohjelmistoinen sekä käytön aikaisesta tuesta ja ylläpidosta. Ratkaisu toteutetaan Genesys-ohjelmistojen pohjalta. Teknisesti hyvin kehittynyt järjestelmä tukee mm. VoIP-teknologiaa.

"Päädyimme TietoEnatoriin, koska heillä on kokemusta Contact Center -toimituksista useille isoille asiakkaille. Tärkeä valintakriteeri oli myös vahva paikallinen läsnäolo etenkin ylläpitovaiheessa ja suomalaisten olojen tuntemus," sanoo osastonjohtaja **Timo Lappeteläinen** Pohjolasta.

TietoEnator on toimittanut Contact Center -ratkaisuja Pohjoismaihin, Baltiaan ja Keski-Eurooppaan. TietoEnatorin vahvuutena on syvällisen erikoisosaamisen yhdistäminen paikallisten olojen tuntemukseen ja vahvaan toimialaosaamiseen esimerkiksi telekommunikaatio-, pankki- ja vakuutusala.

Lisätietoja:

TietoEnator, Telecom & Media Solutions, johtaja Mika Nurmi, puh. 09 862 65550, 040-5217687
Pohjola, osastonjohtaja Timo Lappeteläinen, puh. 010 5592111

TietoEnator on yksi johtavista korkean jalostusarvon tietotekniikkapalvelujen toimittajista Euroopassa. Henkilöstön määrä on yli 10.000 ja liikevaihto 1,1 miljardia euroa. TietoEnatorin palveluja ovat konsultointi, tietojärjestelmien kehittäminen ja integrointi, käyttö ja verkkohallinta, asiakkaiden tuotekehityspalvelut sekä ohjelmistopalvelut. Palvelut perustuvat vahvaan asiakastoimialojen tuntemiseen ja tekniseen osaamiseen. Keskeisiä asiakastoimialoja ovat mm. tietoliikenne, finanssi, julkinen sektori sekä metsä- ja energiateollisuus.

www.tietoenator.com

Pohjola on suomalainen vahinkovakuutusyhtiö, joka tarjoaa asiakkailleen vakuutus- ja sijoituspalveluja. Pohjola on perustettu vuonna 1891, ja sen osake on noteerattu Helsingin pörssissä vuodesta 1912. Pohjolan visiona on olla johtava kotimainen vahinkovakuuttaja, tarjota asiakkailleen kattavat finanssipalvelut yhteistyössä Ilmarisen ja Suomen kanssa sekä kasvaa yritysostoin ja liiketoimintaa kehittämällä Suomessa ja Pohjoismaissa.

www.pohjola.fi

TIETOENATOR OYJ

JAKELU

Keskeiset tiedotusvälineet