

Tietokesko tehostaa asiakaspalveluaan TietoEnatorin Contact Center –järjestelmällä

TietoEnator on tehnyt Tietokeskon kanssa sopimuksen Contact Center –toimituksesta Tietokeskon asiakaspalvelun kehittämiseksi. Järjestelmä otetaan käyttöön helmikuussa 2003.

Tietokesko tavoittelee uuden Contact Center –järjestelmän avulla lisää tehokkuutta ja asiakastyytyväisyyttä. Ratkaisu sisältää puhelinpalvelut Keskon ja sen myymälöiden tietojärjestelmien tuelle. Se mahdollistaa myös asiakaskohtaisen palvelun rakentamisen ja erityisosaajien liittämisen joustavasti contact center -tiimiin sekä parantaa raportointia. Asiakkaiden odotusaikoja lyhentämällä parannetaan selkeästi asiakastyytyväisyyttä.

”Puhelinjärjestelmän uusiminen on osa Tietokeskon asiakaspalvelun laajempaa kehittämisohjelmaa, joka käynnistettiin vuonna 2002. Ohjelmalla tavoitellaan asiakaspalvelun tehostamista ja laajempaa palvelutarjontaa”, sanoo Tietokesko Oy:n toimitusjohtaja Ari Vanhanen. ”Contact Center –järjestelmän lisäksi kehitetään mm. asiakaspalvelun prosesseja sekä työnohjauksen ja seurannan työkaluja. Näin lisätään koko toiminnan tehokkuutta.”

TietoEnator vastaa Tietokeskon Contact Centerin kokonaistoimituksesta sovellusohjelmistoinen sekä käytön aikaisesta tukipalvelusta. Ratkaisu toteutetaan Genesys-ohjelmistojen pohjalle. Teknisesti hyvin kehittynyt järjestelmä tukee mm. VoIP-teknologiaa.

TietoEnator on toimittanut Contact Center –ratkaisuja Pohjoismaihin, Baltiaan ja Keski-Eurooppaan. Muihin kansainvälisiin toimijoihin verrattuna TietoEnatorin vahvuutena on syvällisen teknologisen erikoisosaamisen yhdistäminen vahvaan toimialaosaamiseen esimerkiksi telekommunikaatio-, pankki- ja vakuutusallalla.

Lisätietoja:

TietoEnator, Telecom & Media, Solutions, johtaja Mika Nurmi, p. (09) 862 65550, 040 521 7687

Tietokesko, toimitusjohtaja Ari Vanhanen, p. (0)1053 22826, 0500 432 830

TietoEnator on yksi johtavista korkean jalostusarvon tietotekniikkapalvelujen toimittajista Euroopassa. Yhtiön liikevaihto on 1,1 miljardia euroa ja henkilöstön määrä 13.000. TietoEnator konsultoi, suunnittelee ja hoitaa asiakkaidensa liiketoiminnan ydinjärjestelmiä verkottuvassa maailmassa. Palvelut perustuvat syvään asiakastoimialojen ja viimeisimmän tietotekniikan osaamiseen.

www.tietoenator.com

Tietokesko on TietoEnatorin ja Keskon yhteisesti omistama tietotekniikan palveluyhtiö, jossa työskentelee 200 henkilöä. Tietokesko toimittaa asiantuntija- ja käyttöpalveluita Kesko-konserniin kuuluville yhtiöille. Tietokeskon keskeisimmät sovellusosaamisen alueet ovat tukku- ja vähittäiskaupan laajat ERP-järjestelmät, sekä ketju- ja myynninohjausjärjestelmät. Tietokesko on myös merkittävä integroija Keskon tietojärjestelmäprojekteissa. Tietokeskon tavoitteena on olla innovatiivinen kumppani, joka tukee Keskon strategisia tavoitteita parhaalla mahdollisella kaupan tietojärjestelmien asiantuntemuksella.

TIETOENATOR OYJ

JAKELU

Keskeiset tiedotusvälineet