

VOLVO ACTION SERVICE – 10 VUOTTA VANKKAA KASVUA

Volvo avasi hätäkeskuksen Gentissä Belgiassa vuonna 1993. Uudessa keskuksessa työskenteli 14 henkilöä ja tavoitteena oli tarjota apua eurooppalaisille kuorma-autonkuljettajille yllättävissä seisokeissa maanteillä.

Nyt kymmenen vuotta myöhemmin Volvo Action Servicen asiakaspalvelukeskuksia toimii eri puolilla maailmaa ja ne työllistävät satoja ihmisiä. Nykyään VOLVO ACTION SERVICE eli VAS pystyy tarjoamaan seisokkeihin tai muihin ongelmiin paljon aikaisempaa nopeammin apua kaikille kuorma-autoille, linja-autoille ja myös veneille.

Kaukokuljetusautolla ajetaan jopa satoja tuhansia kilometrejä joka vuosi. Kuorma-auto on luonnollisesti lujilla näissä kuljetuksissa, jotka voivat kulkea usean eri maan läpi. Kuvitellaanpa, että suomalainen kuorma-auto on matkalla Pariisista Valko-Venäjälle. Krakovan ulkopuolella Puolassa kuorma-auton tuulilasin rikkoo siihen singonnut kivi ja auto on pysäytettävä tien laitaan. Kuljettaja soittaa veloituksetta Volvo Action Serviceen numeroon – palvelu on auki 24 tuntia vuoden jokaisena päivänä – ja hänet yhdistetään automaattisesti suomea puhuvalle VAS:n henkilölle. Eikä kulu kauaakaan, kun lähimmän jälleenmyyjän mekaanikko on matkalla tapahtumapaikalle tarvittavat työkalut ja varaosat mukanaan. Volvo Action Service avustaa myös kuljettajaa informoimaan omaa yritystään siitä, että kuljetus voi olla muutaman tunnin myöhässä. Tarvittaessa VAS avustaa kuljettajaa löytämään hotellin tai lähimmän ruokapaikan.

Maailman laajuinen organisaatio

Volvo Action Servicellä on nyt kaksi asiakaspalvelukeskusta Euroopassa, toinen Gentissä Belgiassa ja toinen Rugbyssä Englannissa. Nämä työllistävät yhteensä 230 palveluoperaattoria ja teknikkoo, jotka hoitavat melkein 250 000 tapausa vuosittain. Puolet niistä ovat yllättäviä seisokkeja maanteillä, Volvo Action Servicen tekninen tukiryhmä käsitteli 70 000 tapausa ja 20 000 tapauksessa pyydettiin ”erikoispalveluja”. Kaikkiaan keskuksissa työskennellään 16 eri kielellä, joten jokainen asiakas saa asiaansa apua omalla äidinkielellään.

Toiminta kattaa koko Euroopan idän Uralilta etelän Turkkiin. Etelä-Amerikassa palvelukeskus palvelee Brasilian Curitibaasta käsin, kun taas Pohjois-Amerikan VAS on sijoitettu Greensboroan, North Carolinaan. Toiminta ei rajoitu vain Volvo ja Renault kuorma-autoihin vaan kattaa myös linja-autot ja useimmilla alueilla myös veneet. Volvo Action Service palvelee myös Volvo-ryhmään kuulumattomia yhtiöitä ja asiakkaita. Pohjois-Amerikassa Volvo Action Servicen yhteydessä on SeyKey-niminen järjestelmä, mikä on erikoistunut veneenomitajien auttamiseen ja palveluun.

Jäsenyyden avulla enemmän palveluja

Sellaiset palvelut kuin edellä kerrottu tuulilasin rikkoutuminen eivät edellytä omistajan jäsenyyttä Volvo Action Servicessä – eikä edes sitä, että kuorma-auton merkki on Volvo. Kaikki voivat soittaa ja pyytää apua Volvo Action Servicen kautta.

Volvon omistaja voi kuitenkin liittyä jäseneksi mahdollistaakseen autolleen laajat lisäpalvelut ja vakuutuspalvelut. Jäsenmaksun maksamalla yrittäjä saa autolleen Ajoaikatakuun, mikä mahdollistaa korvauksen saamisen, mikäli auton korjaus kestää kauemmin kuin takuusopimuksessa on luvattu. Volvo Blue, Silver ja Gold -sopimusautoille korvauksen edellyttämä seisonta-aika on vieläkin lyhyempi, mikäli autossa on ajoaikatakuujäsenyys. Muihin palveluihin kuuluvat mm. matkojen korvaukset kuljettajan tai hänen lähiomaisensa sairastuttua, lakipalvelut ja rahoitusavun järjestäminen. Samoin varaosien sekä töiden hintataso taataan samaksi kuin auton kotimaassa korjauspaikasta riippumatta (EU-maat).

Volvo Action Servicessä on nyt yli 13 000 jäsentä, joille taataan yksilöllinen huippupalvelu heidän tarpeittensa mukaan esiintyvä ongelma milloin tahansa heidän suorittaessaan tärkeää työtään.

Fantastinen kasvu

”Volvo Action Service on läpikäynyt fantastisen kasvun 10 vuoden olemassaolonsa aikana”, Euroopan Action Service johtaja Peter Voorhoeve kertoo.

”Volvo Action Service on kehittynyt autoja yllättävissä seisokeissa auttavasta järjestelmästä todelliseksi asiakkaiden palvelukeskukseksi, mistä kuljetusyritys voi tilata varaosia, pyytää apua teknisissä ongelmissa, saada apua kieliongelmissa - ja paljon, paljon muuta.

”Toimintamme on kasvanut maailmanlaajuisiksi. Meidät tunnetaan ja Volvo Action Serviceä pidetään parhaimpana tämäntyyppisistä palveluista. Puhelinsoittojen määrä kasvaa nopeasti joka vuosi, aivan kuten palvelujemme valikoima. Jatkossa palvelumme räätälöidään entistäkin enemmän asiakkaidemme yksilöllisten tarpeiden mukaan,” Peter Voorhoeve kertoo.

Lue lisää Euroopan Volvo Action Servicestä osoitteesta:

www.Volvo Action Service.volvo.be

Pohjois-Amerikassa osoite on www.myactionservice.com

SeaKey:stä löydät lisätietoja: www.seakey.com

Kuvatekstit:

Kuva 1: Volvo Action Service tarjoaa kuorma- ja linja-autojen kuljettajille erittäin tehokasta apua, jonka ansiosta ajoneuvot saadaan yllättävien seisokkien jälkeen – tapahtuivatpa ne missä tahansa - mahdollisimman nopeasti takaisin tuottavaan liikenteeseen.

Kuva 2: Peter Voorhoeve, Euroopan Action Servicen johtaja.

Kuva 3: Volvo Action Servicen puhelinpalvelu täydessä työssä Gentissä Belgiassa sijaitsevassa asiakaspalvelukeskuksessa.

Göteborgissa tammikuussa 2004

Lisätietoja:

Volvo Finland Ab

Pontus Stenberg, puh. + 358 (0)9 5079 240, GSM + 358 (0)500 605 866

sähköposti: pontus.stenberg@volvo.com

Robert Stuster, puh. +358 (0)9 5079 459, GSM +358 (0)50 347 6534

sähköposti: robert.stuster@volvo.com