

Lehdistötiedote 21.12.2004

Sonera toimittaa CR-Keskus Oy:lle laajan ratkaisun kokonaispalveluna

TeliaSonera Finland Oyj ja Kajaanissa ja Vaasassa toimiva asiakaspalvelukeskus, CR-Keskus Oy ovat allekirjoittaneet sopimuksen laajan ratkaisun toimittamisesta kokonaispalveluna CR-Keskuksen käyttöön. Ratkaisu tukee CR-Keskuksen hajautettua toimintamallia ja toiminnan kehittämistä niin, että yritys pystyy vastaamaan jatkuvan kasvun asettamiin haasteisiin nopeasti ja joustavasti. CR-Keskus palvelee mm. vakuutus-, rahoitus-, sijoitus-, operaattori-, lääke- ja palvelutoimialoja sekä julkishallintoa edustavia asiakkaita.

Soneran toimittama kokonaisratkaisu sisältää mm. laajan DataNet-tietoverkkoratkaisun, VoIP-puheratkaisun, internet-yhteydet, tietoturvan, yhteydet yleiseen televerkkoon, CID-tavoitettavuusratkaisun, laskutus- ja raportointipalvelut sekä älykkään, ennakoivan, monikanavaisen puhelunohjaus- ja raportointijärjestelmän, Sonera Contact Center –palvelun. Käyttöönottovaiheessa järjestelmässä on 350 työpistettä.

CR-Keskus Oy:n toiminta kasvaa voimakkaasti. Yhtiö on monikanavainen asiakaspalvelukeskus, joka on rakentanut kolme palvelukonseptiaan vastaamaan asiakkaidensa erilaisiin palvelutarpeisiin. Peruskonsepti sisältää Contact Center –järjestelmän, johon on nyt käyttöönottovaiheessa liitetty jo neljä ulkopuolista asiakaspalvelukeskusta, joiden käyttöön CR-Keskus tuottaa contact center -tuotantolaitteiston ja verkon palvelut. Seuraavan tason palvelukonseptinsa mukaisesti CR-Keskus tarjoaa edellisen lisäksi myös asiakkaan organisaation sisällä toimivan asiakaspalveluhenkilöstön.

Kolmas konsepti tarkoittaa täydellistä ulkoistusta: CR-Keskus ottaa hoitaakseen omassa asiakaspalvelukeskuksessaan asiakkaan koko asiakaspalvelun tai sovitun osan. Näitä palveluja tuottamassa CR-Keskuksella on jo 160 työntekijää. Määrä on kolminkertaistunut vuoden aikana.

”Yksityisen ja julkisen asiakaspalvelun tuottamisessa on tapahtumassa voimakas rakennemuutos.

Asiakkaan palvelemisessa siirrytään yhä enemmän palvelutiskiltä sähköisiin palveluihin, jotka tuotetaan monikanavaisesta asiakaspalvelukeskuksesta. Monella taholla organisaatiot miettivätkin parhaillaan, mitä on tarkoituksenmukaista tehdä itse ja minkä voisikin ostaa ulkopuolelta. Yhdessä Soneran kanssa olemme nyt toteuttaneet ratkaisun, josta löytyvät ratkaisut asiakkaiden vaativiin ja nopeasti muuttuviin tarpeisiin”, sanoo CR-Keskus Oy:n toimitusjohtaja Heikki Karhunen.

”Soneran palveluratkaisu mahdollistaa joustavan ja hajautetun toimintamallin. Järjestelmän ylläpito ja palveluiden kehittäminen on keskitetty yhteen pisteeseen. Laajeneminen ja kasvu tapahtuvat aina siellä, missä on tarve. Esimerkkinä tästä yhtiömme avasi Vaasassa uuden toimipaikan, koska tarvitsemme enemmän kaksikielistä henkilöstöä. Olemme tämän lisäksi kartoittamassa aktiivisesti myös muita mahdollisuuksia”, Heikki Karhunen toteaa.

"CR-Keskus Oy:n asiakkuus on meille erittäin tärkeä. Olemme Sonerassa iloisia tästä vaativasta ja haastavasta sopimuksesta asiakaspalvelujen voimakkaasti kehittyvällä markkinalla sekä siitä, että sopimuksen myötä vahvistamme näkyvyyttämme erityisesti Kajaanissa. Koko maassa toimiva Sonera on jo nyt myös merkittävä paikallinen toimija niin Kajaanissa kuin koko Kainuussa. CR-Keskus ja Sonera kumppaneina luovat Kajaaniin uusia työmahdollisuuksia. Uuden teknologian avulla työ tulee ihmisten luo. Monivuotinen yhteistyösopimuksemme CR-Keskuksen kanssa mahdollistaa jatkuvan yhteisen kehittämistyön ja tukee siten CR-Keskuksen strategian ja tavoitteiden toteutumista, sanoo aluejohtaja Hannu Heikka TeliaSonera Finland Oy:stä.

Lisätietoja:

CR-Keskus Oy
Toimitusjohtaja Heikki Karhunen
Matkapuhelin: 0400 401190
Sähköposti: etunimi.sukunimi@cr-keskus.fi

TeliaSonera Finland Oyj
Aluejohtaja Hannu Heikka
Matkapuhelin: 0403 022391
Sähköposti: etunimi.sukunimi@teliasonera.com

Lehdistöpalvelu 02040 60235

TeliaSonera

TeliaSoneran Suomen tulosityksikkö TeliaSonera Finland Oyj tarjoaa tuotteita ja palveluita Sonera-brandin alla.

TeliaSonera on Pohjolan ja Baltian johtava televiestintäyhtiö. Joulukuun lopussa 2003 TeliaSoneralla oli 11 957 000 matkaviestintäasiakasta (ml. osakkuusyhtiöt 37 610 000), 8 061 000 kiinteän verkon asiakasta ja (ml. osakkuusyhtiöt 9 160 000.) ja 1 631 000 internet-asiakasta (ml. osakkuusyhtiöt 1 691 000). Kotimarkkinoiden ulkopuolella TeliaSoneralla on merkittäviä omistussuosuuksia kasvavilla markkinoilla Venäjällä, Turkissa ja Euraasiassa. TeliaSonera noteerataan Tukholman Pörssissä ja Helsingin Pörssissä. Tammi-joulukuu 2003 pro forma -liikevaihto oli 81,7 miljardia Ruotsin kruunua (9,01 miljardia euroa). Työntekijöiden määrä oli 26 694.

www.teliasonera.com