

Radiolinja satser på IP-telefoni

Radiolinja contact center, et af Finlands største kundeservicecentre, overførte for nyligt deres telefoni fra traditionelt telenetværk til internettet. Radiolinja, som er banebrydende inden for deres område, er overordentligt tilfredse med det VoIP-system, de har opbygget med brug af Cisco udstyr.

Radiolinja contact center, som ligger i byerne Joensuu, Kokkola og Espoo, har mere end 250 ansatte og modtager omkring 10.000 opkald om dagen. Contact centeret, som er decentraliseret til tre lokaliteter, servicerer operatørens privat- og erhvervskunder, som har spørgsmål vedrørende valg af abonnement og service, regninger, teknisk support og lignende.

På grund af det store antal opkald spiller effektiv kundeservice en fremtrædende rolle i driften af Radiolinja. Desuden er det, at have tilfredse kunder, yderst vigtigt i mobiloperatørbranchen, hvor konkurrencen hele tiden skærpes. Efter at det blev muligt at skifte operatør uden at skifte nummer, er betydningen af god service blevet endnu vigtigere i kampen om kunderne.

For Radiolinja er contact centeret ikke kun et spørgsmål om kundeservice. Det indebærer også aktiv markedsføring af de serviceydelser, som operatøren tilbyder. ”10.000 daglige opkald fra kunderne er lig med 10.000 potentielle salgsmuligheder,” pointerer Risto Kallio, udviklingsdirektør i contact centeret. Kundeservicecenteret er faktisk et af Radiolinjas vigtigste salgskanaler.

VoIP var det rette valg

Radiolinja har omstruktureret deres kundeserviceteknologi i løbet af de sidste 3 år. Da det gamle system begyndte at blive for småt, var der to muligheder: At holde sig til traditionel telefoni eller at flytte opkaldene over på internettet ved at bruge VoIP-teknologi.

Da Radiolinja skulle træffe et valg tilbage i år 2000, var IP-telefoni lige begyndt at komme frem. Teknologien var i princippet klar, men der var endnu ingen håndgribelige beviser for, at systemet fungerede efter hensigten. Med vanlig pionérånd besluttede Radiolinja, efter omhyggelige undersøgelser, at vælge en VoIP-løsning, som blev implementeret med brug af Cisco udstyr. ”Deres teknologi var betydeligt mere avanceret, end hvad de andre udbydere kunne tilbyde på daværende tidspunkt,” forklarer Risto Kallio.

Fordelen ved IP-telefoni er, at det gør det nemt at decentralisere kundeservice. På trods af den fysiske afstand mellem de tre contact centre, fungerer de som en enkelt enhed. Kunderne, som ringer til kundeservice, behøver ikke at vide, hvilket område i landet, de viderestilles til. Den, der modtager opkaldet, er således altid den bedst mulige sagkyndige, der er til rådighed på det givne tidspunkt. Selv usikker teknologi, som ofte anses for at være en svaghed ved IP-telefoni, har ikke bekymret Radiolinja. ”Vi har ikke haft noget at udsætte på voice-kvaliteten eller på driften af forbindelserne,” siger Kallio.

Bedre teknologi, bedre service

Efterhånden som teknologien udvikler sig, øges brugen af nye kommunikationskanaler i contact centrene. I øjeblikket kommer mere end 90 procent af Radiolinjas kundehenvendelser ind per telefon, men for at formidle den bedst mulige service er man også nødt til at tage

andre kanaler i betragtning. Med Cisco udstyr kan alle opkald ledes gennem én rute, og Radiolinja planlægger at samle kommunikationskanalerne i ét system i fremtiden.

Ifølge Risto Kallio er betydningen af gnidningsløs kundeservice stærkt stigende. Det er klart, at ny teknologi alene ikke vil forbedre servicekvaliteten, men det spiller en stor rolle i organisationen. ”Bedre teknologi forbedrer arbejdskvaliteten og gør arbejdet mere behageligt – og de ansattes tilfredshed kan altid måles på den service, de yder kunderne,” forklarer Kallio.