



Kilroy Travelsin asiakaspalvelun vasteajat lyhenivät merkittävästi

Nuorekkaisiin matkaelämyksiin erikoistunut matkatoimisto Kilroy uudisti hiljattain puhejärjestelmänsä. TDC uudisti puhelinjärjestelmän IP-pohjaiseksi sekä varusti sen vaihdeliittymällä ja Alcatel Contact Centerillä. Uudistuksella parannettiin puhelinpalvelua ja työnteon laatua koko Suomessa.

Kilroy on tuttu paitsi räväköistä mainoskampanjoistaan myös erityisistä matkakohteistaan. Opiskelijoiden omistuksessa oleva yritys haluaa viedä seikkailuhenkisen asiakkaan vielä tallaamattomille poluille, vaikkapa Inka-kulttuurin keskelle Peruun. Matkaelämyksen on oltava lisäksi kukkarolle sopiva.

"Asiakkaalle pitää tarjota jouhevaa puhelinpalvelua paikkaan katsomatta."

"Massaturismi ei ole Kilroy-asiakkaan juttu, vaan kohteissa pitää voida tavata paikallisia ihmisiä arkiympäristössään. Myös itsenäinen reissutahti on ryhmämenon vastakohta: esimerkiksi paluu-

matkaa voi opiskelijalipulla siirtää ilman mittavia lisäkustannuksia" kertoo Kilroyn myyntipäällikkö **Tiina Muukari**.

Suomesta lähtöisin oleva yritys toimii nyt myös muissa Pohjoismaissa ja Hollannissa. Kotimaassa Kilroyn historia ulottuu aina 50-luvulle asti, jolloin yritys toimi Travela-nimen alla.

"Been there, done that"

Kilroyn filosofian peruskivenä ovat tyytyväiset asiakkaat ja työntekijät. Asiakas saa itselleen parhaiten sopivan matkan vain asiantuntevan ja saman fiiliksen jakavan myyjän opastuksella. Myös puhelujärjestelmän pitää olla asiakaspalveluun viritetty.

"Haluamme tarjota asiakkaalle lisäarvoa omalla matkakokemuksellamme: asiakas pyritään aina ohjaamaan sellaiselle asiakaspalvelijalle, joka on vierailut asiakkaan kohteessa. Älykäs puhelinjärjestelmä tukee tätä tavoitetta jo valmiiksi", Muukari kertoo.



"Haluamme tarjota asiakkaalle lisäarvoa omalla matkakokemuksellamme"

"Maailmassa on monia paikkoja, jonne tavallinen mattimeikäläinen ei pääse ilman erikoisjärjestelyjä. Myyjämme pystyvät kuitenkin järjestämään reissun vaikka Antarktikselle. Meillä ei riitä, että on itse käynyt tietystä kohteesta, vaan puhelimesta tai kasvokkain pitää myös kyetä välittämään kohteen tunnelma ja tarpeelliset tiedot."

Teknologia palvelun tasolle

Erinomainen asiakaspalvelu vaatii tuekseen toimivat ja mukautuvat tietoliikennejärjestelmät. Kilroyn puhejärjestelmän uudistuksessa keskeisintä oli puhelinpalvelun jouhevoittaminen ja asiakkaiden jonotusaikojen lyhentäminen.

"On tärkeää, että puhelinjärjestelmän muutokset hoituvat paikallisesti."

"Asiakkaalle pitää pystyä tarjoamaan sujuvaa puhelinpalvelua paikkaan katsomatta. Aiemmassa systeemissä puhelut eivät jakautuneet tasaisesti eri asiakaspalvelupisteidemme välillä. Helsingissä syntyi ruuhkia, mutta puhelujen ohjaus Turkuun ja Tampereelle ei onnistunut", Muukari kertoo.

Nyt uudessa TDC:n vaihdeliittymässä ja contact centerissä puhelut voidaan jakaa kolmen eri toimipisteen välillä.

"Asiakkailta on tullut positiivista palautetta siitä, että jonotusajat puhelinpalvelussa ovat selvästi lyhentyneet. Aiemmin saattoi olla jopa 10–20 minuutin jonotusaikoja, kun nyt läpi pääsee noin minuutissa. Tunnissa pystytään palvelemaan entistä enemmän asiakkaita, ja työvuorot voidaan suunnitella koko maan tasolla", Muukari iloitsee.

Muokattavuus keskeistä

Motto "go before it's too late" kuvaa matkojen lisäksi hyvin myös Kilroyn aktiivisuutta oman puhelinpalvelunsa hoitamisessa. Esimerkiksi ruuhkahuippuina Muukari lataa järjestelmään jonottaville ajankohtaisia tiedotteita.

"On tärkeää, että muutoksia pystyy tekemään paikallisesti ja nopeasti. Esimerkiksi lentoliikenteen lakon aikana yli 800 puhelua pyrki päivässä sisään. Tällöin järjestelmään saatiin helposti ladattua viesti, jossa kerrottiin jonottajille ja jonon ulkopuolelle jääville lippujen nettivarausmahdollisuudesta", Muukari kertoo.



Case Kilroy

- Opiskelijoiden omistama matkatoimisto
- Tarjoaa nuorille ja seikkailumielisille kukkaroon sopivia matkaelämyksiä
- Toiminimi 15-vuotias, yritystoimintaa 50-luvulta saakka Travela-nimen alla
- Toimii Pohjoismaissa ja Hollannissa
- Käytössä TDC:n IP-pohjaiset puhepalvelut ja toimipisteiden yhdistämispalvelu (Nordic IP-VPN), Alcatel Contact Center sekä 2M vaihdeliittymä
- Tulevaisuuden suunnitelmissa läpi pääsemättömien puheluiden rekisteröityminen ja jälkikontakti (ns. outbound) sekä kaikkien kansainvälisten toimipisteiden puheliikenteen siirtäminen TDC:lle

Keskeisimmät palvelut

- Alcatel-puhepalvelin ja Contact Center -ratkaisut
- IP-puhepalvelut
- Nordic IP-VPN toimipisteiden yhdistämispalvelut
- Vaihdeliittymä
- Palvelutasosopimus