



Midas Touch luottaa TDC:n tietoliikenneratkaisuihin

Suomen nopeimmin kasvava contact center -palveluyritys Midas Touch luottaa tietoliikenneasioissa TDC:hen. TDC kehittää Midas Touchille aktiivisesti uusia ratkaisuja ja toimintamalleja yrityksen tämän päivän ja tulevaisuuden tarpeisiin.

Tarunhoitoisen kuningas Midaksen kyky muuttaa esineet kullaksi pelkällä kosketuksella inspiroi kolmea myyntikonkaria perustamaan oman yrityksen. Contact center -palveluyritys Midas Touch huolehtii toimeksiantajiensa asiakkaiden koko elinkaaresta aina asiakkaiden hankinnasta niiden hallintaan, monipuoliseen palveluun ja jälkimarkkinointiin. Yritys toimii Lapinlahdella, Lappeenrannassa, Jämsässä ja Pieksämäellä ja on alansa nopein kasvaja Suomessa.

"Toimivat tietoliikenneratkaisut kasvavat samassa tahdissa yrityksen kanssa"

"Ajattelimme, että tällä toimialalla voisi tehdä asiat paremminkin. Midas Touch keskittyy laatuun ja suunnit-

elmällisyyteen. Näin toimeksiantajamme saavat meistä parhaan hyödyn irti ja kuluttajakin kokee saavansa lisäarvoa", kertoo **Markku Pihlajaniemi**, Midas Touchin palvelujohtaja sekä yksi yrityksen perustajista.

Tietoliikennekapasiteetti kasvaa yrityksen mukana

TDC on ollut alusta saakka mukana rakentamassa Midas Touchille työkaluja menestykseen. Tietoliikenne-ratkaisut Midas Touch halusi keskitetysti yhdeltä toimittajalta. Palvelukapasiteetin piti myös pysyä mukana nopeasti kasvavan organisaation tahdissa. Neljän ensimmäisen vuoden aikana Midas Touch on kasvattanut liikevaihtoaan vuosittain 80-100 %. Työasemien määrä on samassa ajassa kuusinkertaistunut, ja seuraavaksi näkymissä on laajentuminen Venäjälle.

"Halusimme alusta asti tietoliikenneasioihin aidon kumppanin, jotta voisimme itse keskittyä omaan ydinbisnekseemme. TDC oli vilpittömästi kiinnostunut uudesta yrityksestämme ja halusi löytää juuri meille sopivat ratkaisut", Pihlajaniemi sanoo.



"Halusimme tietoliikenneasioihin aidon kumppanin, jotta voisimme itse keskittyä omaan ydinbisnekseemme."



Contact Center –yrityksessä tietoliikenneyhteyksiin kohdistuu kova paine. Midas Touchilla kontaktoidaan päivittäin keskimäärin 30 000 asiakasta ja tehdään noin 5 000 kauppaa. Yrityksen omien tietojärjestelmien lisäksi työntekijällä saattaa olla käytössään useita eri toimeksiantajien järjestelmiä.

”Sujuva tietoliikenne on toimintamme kriittinen piste, ja teknisten ratkaisujen on oltava kärkeä. TDC on meille sopiva partneri, joka näkee monipuolisia mahdollisuuksia haasteellisella kentällä.”

Aito kumppanuus perustuu luottamukselle

TDC kehittää tiiviissä yhteistyössä Midas Touchin kanssa tietoliikennetarjouskasvuyrityksen muuttuviin tarpeisiin. Joustava ja turvallinen yhteistyömalli nivoo samaan sopimukseen kaikki tietoliikenteen elementit, jolloin uusien järjestelmien ja toimintatapojen rakentaminen sujuu jouhevasti.



”Toimialallamme haetaan uudentyyppisiä palvelumalleja, ja meillä täytyy olla ne tarjolla jo ennen kuin asiakkaamme alkavat niitä kysellä. On tärkeää, että TDC osaa esittää tarpeisiimme sopivia vaihtoehtoisia ratkaisuja, joilla saamme järjestelmiimme entistä enemmän tehoa ja toimintavarmuutta. Haluamme pysyä teknologiassa ajan hermolla”, Pihlajaniemi sanoo.

”TDC haluaa löytää juuri meille sopivat ratkaisut”

Aito kumppanuus perustuu luottamukselle. Midas Touchin ja TDC:n yhteistyön tavoitteet on kirjattu ylös, ja yhteinen tietoliikennetiimi kokoontuu säännöllisin väliajoin luomaan suunnitelmia ja kehityspolkuja tulevaisuudelle.

”TDC:tä ja meitä yhdistää samanlainen ajattelu – suhtaudumme asiakkaaseen arvokkaana voimavarana.”

Case Midas Touch

- Suomen nopeimmin kasvava contact center –alan yritys ja alan markkinajohtaja
- Vuonna 2006 työasemia 170 kpl, päivittäisiä asiakaskontakteja noin 30 000
- Toimivat tietoliikennetarjouskasvuyrityksen liiketoiminnan perusta
- Nopeasti kasvava yritys vaatii tietoliikenteeltä kapasiteettia laajentua ja kehittyä
- TDC kehittää kumppanina muuttuviin tarpeisiin soveltuvia uusia ratkaisuja
- Alcatel Contact Center –puhelinjärjestelmä ja kattavat tietoliikennepalvelut hyvä pohja tulevaisuuden ratkaisuille

Keskeisimmät palvelut

- Alcatel-puhepalvelin ja Contact Center –ratkaisu
- IP-puhepalvelut
- 0303-yrityspalvelunumero
- Vaihdeliittymä
- IP-VPN toimipisteiden yhdistämispalvelut