

CONTACT CENTER

Annukka Harma



Annukka Harma

*MEKin markkinointipäällikkö
1997-2008*

Riekkohotellit 1994-96

Arctia 1993-94

Lahden Seurahuone 1993

*Hotelli Hospiz (nyk. Hotelli
Arthur) 1990-92*

Rantasipi 1974-90

Matkailun edistämiskeskuksessa selvitettiin 1990-luvun lopulla keinoja kuluttajaneuvonnan tehostamiseksi ja samalla kuluttajilta saatavan tiedon hyödyntämiseksi markkinoinnissa.

Yhteistyössä saksalaisen ohjelmistotalon kanssa luotiin CIS-järjestelmä, jossa kuluttajien antama tieto kerätään, ja josta se voidaan helposti hakea ja hyödyntää eri markkinointitoimenpiteissä tietyille kohderyhmälle tietyllä alueella/paikkakunnalla. CIS (Customer Information System) on Internet-pohjainen esitetilaus- ja asiakastietojen hallintajärjestelmä.

CIS:n luominen oli osa kokonaisvaltaista kuluttajamarkkinoinnin kehittämistä. Samaan aikaan keskitettiin myös esitteiden varastointi ja postitus yhteen paikkaan. Toimenpiteen ansiosta esitetarve pystyttiin arvioimaan aiempaa paremmin.

Kuluttajaneuvonta päätettiin keskittää. Keskitämisen seurauksena neuvonta voitiin laajentaa myös niihin maihin, joissa MEKillä ei ollut omaa toimistoa. Kun kuluttajaneuvonta ja postitus siirtyivät pois toimistoista, vapautui siellä lisäresursseja markkinointitoimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen.

Kesäkuussa 2000 MEK teki EU-tasoisen kilpailun jälkeen sopimuksen contact center -palveluiden ostamisesta tanskalaisen Contact Center Europe:n kanssa. Yritys sijaitsee Sønderborgissa, lähellä Saksan rajaa.

MEK yhteistyökumppaneineen koulutti noin 40 contact centerin työntekijää vastaamaan Suomeen suuntautuvaa matkailua koskeviin kysymyksiin. Kaikkien "agenttien" tuli puhua palvelukieltä äidinkielenään. CCE palveli asiakkaita ruotsin, tanskan, norjan, englannin, saksan, hollannin, ranskan, italijan ja espanjan kielillä eli yhteensä palvelua annettiin yhdeksällä kielellä. Aluksi kaikki sujui hyvin. Puheluita ja muita yhteydenottoja oli paljon ja vuorossa olevat agentit olivat täystyöllistettyjä ottaessaan vastaan esitetilauksia ja vastatessaan asiakkaiden peruskysymyksiin.

Jo parin vuoden jälkeen nähtiin, että yhteydenotot vähenivät koko ajan, Internet yleistyi ja sitä kautta sai myös helposti tietoa matkakohteista. Samaan aikaan myös kuluttajien esittämät kysymykset tulivat monimutkaisemmiksi ja niihin vastaaminen vaati syvällisempää Suomen arkipäivän tuntemusta, kuin mitä seminaaripäivän aikana tai parin päivän opintomatalla voi sisäistää. Kontaktien väheneminen aiheutti sen, että "agentit" eivät työskennelleet ainoastaan MEKille, vaan he hoitivat myös muita Contact Center -tehtäviä, kuten postimyyntitilausten vastaanottamista ja teknisten laitteiden puhelinneuvontaa.

Vähitellen muutokset johtivat siihen, että palvelutaso heikkeni ja kun vielä CCE:n omistaja vaihtui ja uuden omistajan laatiman strategian mukaan Contact Center Europe oli siirtymässä monikielisestä palvelusta antamaan palvelua ainoastaan tanskan, norjan ja ruotsin kielillä, joutui MEK lopettamaan yhteistyön CCE:n kanssa lokakuun lopussa 2003. Kuluttajakontaktit siirtyivät väliaikaisesti takaisin toimistojen hoidettaviksi siksi ajaksi, kun kilpailutus uuden contact center -yhteistyötahon löytämiseksi oli käynnissä.

EU-laajuinen kilpailutus järjestettiin alkuvuodesta 2004. Saatujen tarjousten vertailun perusteella, voitiin todeta, että oma contact center liitettynä muuhun MEKin toimintaan olisi kokonaistaloudellisesti edullisin ratkaisu.

MEKin Contact Center aloitti syyskuussa 2004 kotimaan matkailuinfon tiloissa Eteläesplanadi 4:ssä ja lokakuun alussa 2005 Contact Center siirtyi valtakunnan hallituksen harjoittaman alueellistamispolitiikan johdosta Savonlinnaan, missä se toimii omana erillisenä yksikkönä samassa kiinteistössä Savonlinnan Matkailu Oy:n kanssa.

Kuuden kielitaitoisen matkailuneuvojan voimin työ Contact Centerissä lähti vauhdikkaasti käyntiin. Palvelukielinä olivat suomen ja ruotsin lisäksi englanti, ranska, saksa, italia, espanja ja norja.

MEKillä oli käytössä puhelinvaihteeseen kytketty puhelunohjausjärjestelmä, jonka avulla puhelut ohjautuivat automaattisesti ko. kieltä parhaiten

osaavalle neuvojalle. Tämän lisäksi MEK Contact Center oli suorassa yhteydessä MEKin sisäiseen tietojärjestelmään ja internet-pohjaiseen asiakastietojärjestelmään (CIS), jota kautta matkailuneuvojat välittivät esitetilaukset MEKin postitustalolle.

MEKin ulkomaan toimistojen henkilökunta kävi säännöllisesti kertomassa maakohtaisista markkinointitoimenpiteistä. Matkailuyritysten ja -alueiden edustajat matkustivat Savonlinnaan pitämään infotilaisuuksia omista tuotteistaan ja kausikohtaisista erikoisuuksista. Contact Centerin henkilökunnalle järjestettiin myös opinto- ja tutustumismatkoja kysyimpiin suomalaisiin matkailukohteisiin.

Eri kielten väliset erot olivat suuria ja vaihtelivat kuukausittain. Eniten Contact Centeriin tuli saksankielisiä tiedusteluja, seuraavina kielinä olivat ruotsi, ranska ja englanti. Vähiten kyselyjä tuli espanjan- ja italiankielisiltä alueilta. Italian ja espanjankieliset linjat suljettiinkin keväällä 2007 puheluiden vähyyden takia.

Asiakaspalvelukeskukseen tulevien tiedustelujen määrä oli laskussa keskitetyn toiminnan alusta alkaen. Internetin käyttö yleistyy kaikissa Euroopan maissa ja kuluttajat hakevat tietoa matkustuskohteista nimenomaan internetistä, jossa samalla voi myös tehdä ja maksaa varauksensa.

MEK Contact Centerin loppuvaiheessa puheluiden määrä oli 700-1100 puhelua kuukaudessa ja muiden kontaktien määrä yhteensä 400-700, eli kokonaiskontaktien määrä oli 1100-1800 kuukaudessa.

Matkailun edistämiskeskuksen johtokunta päätti kokouksessaan 4.6.2007 lopettaa Savonlinnassa sijaitsevan Contact Centerin toiminnan. Syynä toiminnan lopettamiseen oli MEKin toimintojen selkiyttäminen sekä puhelujen ja muidenkin kontaktien jatkuva väheneminen.

Toiminta Savonlinnassa päättyi vuoden 2007 loppussa. Sillä hetkellä Contact Centerissä työskenteli kolme henkilöä. Heillä oli mahdollisuus hakea työpaikkaa MEKin uudessa organisaatiossa, joka astui voimaan vuoden 2008 aikana.