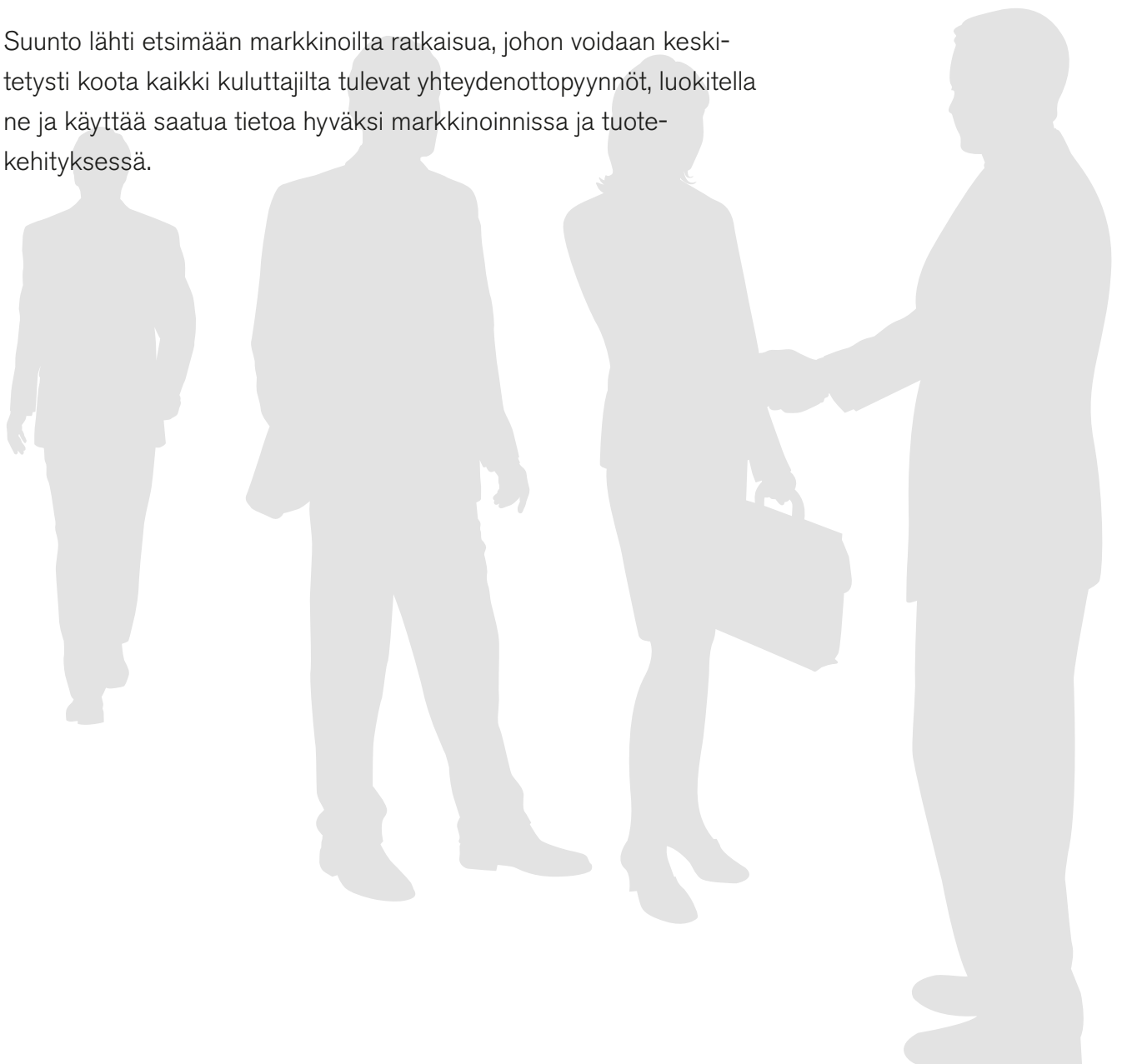


Case: Suunto Oy

Suoran yhteyden kuluttajiin täytyy toimia

Suunto Oy on suomalaisen huipputeknologian menestystarina. Yritys on kasvanut marssikompassien tekijästä globaaliksi ranne-tietokoneiden valmistajaksi. Perinteisten kompassien käyttäjät eivät asiakastukea paljoakaan tarvitse, mutta kansainvälisessä urheilu-instrumenttien kaupankäynnissä vaatimukset ovat korkeammalla.

Suunto lähti etsimään markkinoilta ratkaisua, johon voidaan keski-tetysti koota kaikki kuluttajilta tulevat yhteydenottopyynnöt, luokitella ne ja käyttää saatua tietoa hyväksi markkinoinnissa ja tuote-kehityksessä.



Case: Suunto Oy

Aditron CRM-ratkaisu on selkeä ja helppokäyttöinen

Suunnon kompassit ovat tulleet suomalaisille tutuiksi jo 1930-luvulta lähtien. Uusien innovaatioiden myötä Suunto on noussut alansa johtavaksi suunnittelijaksi ja valmistajaksi. Sen tuotteita myydään yli sadassa maassa ja käyttäjiä on useita miljoonia.

Käyttäjien tuen on toimittava saumattomasti kaikkialla maailmassa, joka hetki. Suora, hyvin toimiva yhteys käyttäjiin on Suunnolle erittäin tärkeä sekä asiakastytyvyyden että tuotekehityksen vuoksi. Yhtiön maailmanlaajuinen helpdesk-palvelu saa kuukausittain noin 7 500 yhteydenottoa.

Kun Suunto halusi uusia asiakastietojärjestelmän, etsi se ratkaisua, johon voitiin keskitetysti koota kaikki kuluttajilta eri tavoin tulevat yhteydenotot, luokitella ne ja hallita niiden elinkaaret alusta loppuun. Ratkaisun helppokäyttöisyys oli tärkeää, koska yhtiö ei halunnut käynnistää mittavaa koulutusohjelmaa.

Tarvekartoituksen myötä Suunto päätyi eri vaihtoehtoista Aditron toimittamaan Microsoft Dynamics

CRM-ratkaisuun, joka vastasi parhaiten tarpeita ja takasi mahdollisuudet jatkokehittämiseen. Aditro toteutti ratkaisun käyttöönoton ja räätälöi sovelluksen Suunnon tarpeisiin.

Suunnon Helpdesk-palvelun henkilöstö on tyytyväinen uudistettuun asiakkuudenhallinnan toimintamalliin. Ensimmäisessä vaiheessa siitä hyötyivät kuluttaja-asiakkaat, mutta ratkaisua laajennetaan myös business-to-business-asiakkaille, esimerkiksi kuntosaleille. Ratkaisu on laajennettavissa myös myynnin käyttöön, jolloin yhtiön kaikki asiakastiedot ovat keskitetysti yhdessä paikassa.



Asiakashyödyt

- » Ratkaisu luo pohjan kuluttajapalautteen hyödyntämiseksi markkinoinnissa ja tuotekehityksessä
- » Asiakastietojen luominen ja ylläpitäminen selkeässä muodossa ensimmäisestä kontaktista myynnin jälkeiseen tukeen asti
- » Tukipyyntöjen vastaanottaminen määrämuotoisena suoraan kuluttajalta www-sivujen kautta helpdesk-palveluun
- » Kuluttajille mahdollisuus seurata omien tukipyyntöjen käsittelyä ajantasaisesti www-sivujen kautta
- » Kansainvälisten tukipyyntöjen ohjaus oikean kielitaidon omaavalle osaajalle
- » Helpdesk-tiimin töiden jakaminen ja työtaakan seuranta ajantasaisesti
- » Ajantasainen raportointi