TRIO
Part of Enghouse Interactive

Kommunal

Effektiviserar verksamheten och förbättrar kundservicen

Kommunal.

ETT KUNDCASE FRÅN TRIO ENTERPRISE - PART OF ENGHOUSE INTERACTIVE

I korthet

INDUSTRI

Kommunal är Sveriges största fackförbund med 500 000 medlemmar. Fackförbundet har 21 stycken avdelningskontor i Sverige och cirka 500 anställda.

MÅL

- Förbättrad medlemsservice
- Kortare samtalsköer och väntetider
- Ökad kontroll av samtalstrafik för bättre resursplanering

LÖSNINGEN

- Gemensam växelplattform MxOne
- Telefonisystemet Trio Enterprise
- 220 stycken handläggare
- Koppling mellan Trio och A-kassans ärendehanteringssystem

KUNDFÖDELAR

- Tidsbesparing
- Resursbesparing
- Nöjdare anställda

Om Kommunal

Kommunal, som är Sveriges största fackförbund med över 500 000 medlemmar, firande under förra året sitt 100-års jubileum. Bland medlemmarna finns över 230 olika yrken, främst inom, vård, skola och omsorg. Kommunal har cirka 500 anställda som alla arbetar för att ge medlemmarna hjälp och råd.

Utmaningen

Kommunal har 21 stycken avdelningskontor runt om i Sverige, alla tidigare utrustade med olika växelsystem som hanterade det stora antalet inkommande samtal varje dag. Skillnaderna mellan de olika växellösningarna var stor, då vissa erbjöd ett bra och fungerande hänvisnings- och kösystem medan andra inte hade någon hänvisning alls.

Hanteringen av alla samtal fungerade långt ifrån optimalt och vi såg ett behov av att hitta en lösning för att få bukt på de långa telefonköerna, förbättra medlemsservicen och få en ökad kontroll på flödet av samtal genom tydlig statistik - allt för att kunna effektivisera, styra och fördela samtalen jämt över alla kontor samt planera resursbehovet, säger Jennie Ekeström, Telekommunikationsansvarig på Kommunal.

Kommunal hade även behov av att själva kunna administrera det mesta i applikationen och bygga tjänsterna utefter deras verksamhet och behov. För det krävdes en flexibel och användarvänlig telefonilösning som kunde integreras mot det befintliga ärendehanteringssystemet och med möjligheten att se medlemmens personnummer direkt i klienten. De anställda hade ett behov av att kunna agera både handläggare och telefonist i ett och samma system.

Lösningen

Lösningen fann Kommunal i den gemensamma växelplattformen MxOne med IP- och mobila anknytningar och telefonisystemet Trio Enterprise. Idag erbjuder fackförbundets telefonisystem flera funktioner som tidigare saknades hos flertalet av förbundets avdelningskontor; tonval, köbesked och mobilfunktionalitet samt en röstbrevlåda till samtliga anknytningar.

Lösningen består av 220 stycken agenter varav 10 av dessa är telefonister. Den nya lösningen innehåller också en integration mellan Trio Enterprise och A-kassans ärendehanteringssystem där uppgifter om medlemmarna finns, något som underlättar handläggarnas arbete avsevärt och minskar väntetiderna för medlemmarna.

"Vårt mål är att alltid finnas till hands för våra medlemmar och det är otroligt viktigt att de enkelt och snabbt kan komma i kontakt med oss för råd och hjälp. Sedan implementationen av Trio Enterprise i vår verksamhet har våra samtalsköer och väntetider minskat markant vilket har lett till förbättrad kundservice och en mer effektiv organisation".

Jennie Ekeström, Telekommunikationsansvarig
KOMMUNAL

Resultat

Vi har minskat våra samtalsköer och väntetider avsevärt sedan vi implementerade Trio Enterprise vilket till stor del beror på att vi nu kan se hur mycket personal vi behöver samt att vi fått en lösning som gör det möjligt att arbeta mer effektivt. Vi besvarar i dagsläget nästan alla inkommande samtal, vilket är en klar och tydlig förbättring, säger Jennie Ekeström.

Kundservicen har också förbättrats markant efter implementationen av Trio Enterprise då fackförbundet nu har möjlighet att koppla samtalen vidare, föreslå talsvar i tjänsten samt få fram personnumret direkt i agenten. Alla dessa nya tjänster påverkar servicegraden betydligt och kundnöjdheten är idag mycket god.

Framtiden

I början av 2012 väntar en uppgradering av lösningen samt en eventuell virtualisering av Trio-plattformen. Det ger en mer kostnadseffektiv lösning då det möjliggör effektivare nyttjande av hårdvara eftersom man kan ha fler system i samma virtuella server. I mitten av 2012 kommer även en ny lync integration att integreras så att telefonister och handläggare kan se tillgänglighetsstatus för användarna.

Vårt arbete för att bli en ännu effektivare verksamhet fortsätter och på sikt ska vi eventuellt även införa contact center funktioner så att till exempel sms, mail och chatt kan hanteras i Trio systemet, tillägger Jennie Ekeström slutligen.

OmTrio Enterprise AB - part of Enghouse Interactive

Trio Enterprise har mer än 25 års erfarenhet av att utveckla och leverera plattformsoberoende programvara och system för företagstelefoni. Trio Enterprise arbetar med integrerad telefoni och avancerad samtals- och meddelandehantering, samt lösningar för kundtjänstsystem som levereras på en och samma kommunikationsplattform. Trio Enterprise är en del av Enghouse Interactive, en global organisation som levererar flexibla och skalbara lösningar som tillgodoser alla behov kring kommunikation genom hela företaget, så som: Contact Center-lösningar, telefonistapplikationer, IVR, självbetjäningstjänster, inspelning och verktyg för kvalitetsstyrning (Quality Management).

Enghouse Interactive

Learn more at www.enghouse.com | www.trio.com

© 2011 Enghouse Systems. All Rights Reserved.