



MittMedia

gemensam kommunikationslösning
ökar effektivitet och flexibilitet



ETT KUNDCASE FRÅN ENGHOUSE INTERACTIVE

I korthet

INDUSTRI

MittMedia är ett av Sveriges ledande medieföretag med 18 morgontidningar, digitala medier, gratistidningar, radio, direktreklam och tryckeriverksamhet. MittMedia Förvaltnings AB är moderbolag i koncernen. MittMedia har cirka 1000 anställda på omkring 40 orter i Sverige.

MÅL

- Effektivisera samtalstrafik för ökad kundservice
- Kortare samtalsköer och väntetider
- Ökad kontroll av samtalstrafik för bättre kontroll och resursplanering

LÖSNINGEN

- Gemensam funktionsbaserad plattform för alla kontor
- Resursstyrning
- Statistik

KUNDFÖRDELAR

- Tidsbesparing
- Resursbesparing
- Nöjdare kunder
- Nöjdare anställda

Bilden ovan:
Gunilla, telefonist Mittmedia

Bakgrund

MittMedia Förvaltnings AB är moderbolag i en mediekoncern som innefattar bland annat 18 morgontidningar. MittMedia har cirka 1000 anställda på omkring 40 orter runt om i Sverige.

Projektet med att finna ett nytt telefonisystem började 2009 då MittMedia önskade centralisera sitt kundcenter för att effektivisera och sänka kostnaderna för sin verksamhet samt ge bättre service till sina kunder. Då bestod koncernen av sex olika tidningsbolag, väldigt fristående med olika telefonisystem. Syftet var att centralisera kundtjänst/kundcentret för telefoni och mail, men även behålla några av de lokala kundtjänsterna för att kunna ta emot besökare.

Önskemål/Förväntningar

Målet med en gemensam Contact Center-lösning var att öka servicegraden, öka tillgängligheten, effektivisera och kontrollera inkommande trafik för att bättre kunna styra resursbehovet, en lösning som skulle öka tillgängligheten och erbjuda kunderna en förbättrad serviceupplevelse.

Att få tillgång till samtalsstatistik, se hur samtalen fördelas, svarsfrekvens och hur resurserna används på bästa sätt var viktiga funktioner som MittMedia såg i sitt fortsatta arbete att skapa ett gemensamt kundcenter som skulle öka tillgängligheten för kunderna.

Årligen administrerar MittMedias kundcenter 560 000 inkommande samtal och mail. MittMedia hade innan Trio Enterprise implementerades över 100 nummerserier som skulle kopplas in och cirka 135 stycken olika köer.

Lösningen

Istället för att upphandla en ny lösning valde MittMedia att se över vilka system bland de sex dotterbolagen de arbetade med i dagsläget.

Valet föll slutligen på Trio Enterprise Contact Center-lösning, en helhetslösning för professionell kommunikation. Trio Enterprise var den kommunikationslösning som bäst kunde erbjuda de funktioner som MittMedia efterfrågade. Sedan hösten 2010 har hela MittMedia-koncernen arbetat i Trio Enterprise.



Birgitta, Kundtjänstmedarbetare
Mittmedia

- Med Trio Enterprise har vi fått en ökad flexibilitet och kontroll över samtalstrafiken. Lösningen förenklar och effektiviserar arbetet avsevärt, den är användarvänlig och medarbetarna kan snabbt och enkelt göra de förändringar som behövs, säger Marie Ahlgren, Kundcenterchef på MittMedia.

Trio Enterprise är en flexibel och användarvänlig helhetslösning för professionell kommunikation, där kunden alltid är i fokus och kundcenteret ges möjlighet att leverera kundservice på absolut bästa möjliga sätt.

- För oss är det viktigt att ge våra kunder en snabb, personlig och professionell service. Vi ville finna en lösning som förenklade styrningen av alla våra inkommande samtal, effektivisera och snabba upp varje kundkontakt för att förbättra vår service än mer, fortsätter Marie Ahlgren.



Maria Jonsson, tf IT-chef
Mittmedia



“Med Trio Enterprise har vi fått en ökad flexibilitet och kontroll över samtalstrafiken. Lösningen förenklar och effektiviserar arbetet avsevärt, den är användarvänlig och medarbetarna kan snabbt och enkelt göra de förändringar som behövs!

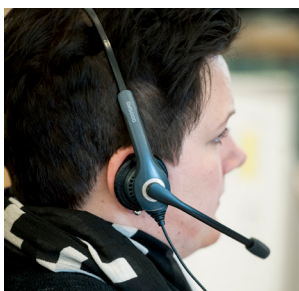
Marie Ahlgren, Kundcenterchef

Resultat & framtid

- Implementationen gick mycket snabbt och allt fungerade alldeles utmärkt under hela projektet. Från start till mål tog det endast några få månader innan den nya lösningen var på plats på alla våra kontor. Med Trio Enterprise har vi på MittMedia fått en användarvänlig lösning med den funktionalitet och flexibilitet som vår utspridda organisation kräver, säger Maria Jonsson, tf IT-chef på MittMedia.

Efter implementationen av Trio Enterprise har den inkommande kommunikationen styrts mot kundcentret och alla kontor upplever en kraftig förbättring i och effektivisering av samtalstrafiken och ärendehantering. MittMedia hanterar mellan 45 till 50 000 ärenden per månad.

- Med Trio Enterprise har vår tillgänglighet förbättrats avsevärt. Vi har idag kortare svarstider, de ligger idag på 1,30 minuter och våra ärendetider är nere på endast 3 minuter. Med Trio Enterprise kan vi idag erbjuda en bättre kundservice, vi svarar mycket snabbare och är mycket mer effektiva. Trots att vi uppnått våra mål så arbetar vi ändå dagligen med att finna nya lösningar för att effektivisera vårt arbete än mer, och Trio Enterprise hjälper oss att lyckas med detta, avslutar Marie Ahlgren, Kundcenterchef på MittMedia.



Anna, Kundtjänstmedarbetare
Mittmedia

Om Enghouse Interactive

Enghouse Interactive utvecklar och levererar marknadens bredaste utbud av plattformsoberoende lösningar för kundkommunikation, via sitt nätverk av erfarna partners med stort kundfokus. Våra integrerade kommunikationslösningar inkluderar flerkanaliga contact center-lösningar med telefonistfunktioner, hänvisning, självbetjäningstjänster, inspelningsfunktioner, besökshantering samt statistik och debitering. Lösningarna ger företag och organisationer en valfrihet att kommunicera med sina kunder enligt deras eget önskemål, snabbt effektivt och framgångsrikt.

Läs mer på www.enghouseinteractive.se