

The screenshot shows a web interface for creating an electricity contract. At the top, there are navigation tabs: 'Tee sopimus', 'Käypäilutus', 'Hintavertailu', 'Sähkösananasto', 'Sähkönkulutus', and 'Vapo24 info'. The main heading is 'Tee sähkö sopimus nopeasti ja helposti' with the Vapo logo. Below this, there are four numbered steps, each with a description, an icon, and a 'Muokkaa >' button:

- 1 Asumismuoto**: Icon of a house. Description: 'Omakotitalo 3-4 henkilöä Sähköimmitys'.
- 2 Mittaustapa (tariffi) ja kulutus**: Icon of a sun. Description: 'Vuosikulutukseni 18000 kWh'.
- 3 Siirtoyhtiöni**: Description: 'Postinumero: 70100 Siirtoyhtiöni: Kuopion Energia'.
- 4 Arvostan eniten sähkö sopimuksessani**: Icon of a gear. Description: 'Arvostan eniten: Luontoystävällisyyttä'.

Below the steps is a section titled 'Tuotteen ja hintani' (Product and price) with a table:

Vapo Luonnollinen	Perusmaksu: 3,00 EUR/kk Päivä: 7,99 Snt/kWh Yö: 6,30 Snt/kWh Vuosikustannus: 1337 EUR/vuosi	Vapo Luonnollinen on kotimaista uusiutuvaa tuulija biosähköä! Vapo Luonnollinen on toistaiseksi voimassaoleva sähkötuote. Lisätietoja	Sopivin	Tee sopimus Harkitsen vielä Tuotteen kuva
--------------------------	--	--	---------	---

“VISUAALISESTI MUUTOS ON KOSMEETTINEN, MUTTA TOIMINNALLISESTI VOIDAAN JOPA PUHUA SÄHKÖN KULUTTAJAMYNNIN TEKNOLOGIAHYPYSTÄ, KUN KOKO SOPIMUSPROSESSI SEKÄ KAUPPAAN LIITTYVÄ SÄHKÖINEN VIESTILIIKENNE ON KOKONAAN AUTOMATISOITU.”

– MAUNO OKSANEN, SÄHKÖKAUPAN JOHTAJA, VAPO OY

ASIAKKAAN PERUSTAMIS- KUSTANNUKSIDA SUPISTETTIIN 90 %

Asiakkaan sähkömyyntiliiketoiminnan asettamien kasvutavoitteiden mahdollistamiseksi Samcom Oy määritteli ja toteutti yhteistyössä asiakkaan kanssa Vapo24 Online -kuluttajamyntiportaalin, jolla asiakkaaksituloprosessi automatisointiin sekä kuluttajan että asiakaspalvelun näkökulmasta.

Ratkaisun lähtökohtana oli supistaa asiakkuuden perustamiskustannuksia, pienentää automatisoinnin avulla asiakaspalvelijoiden työkuormaa sekä tarjota kuluttajille kana-va asiakkaan Online-palveluihin kellon ympäri.

HAASTE

Sähkönmyyntiyhtiöllä oli pullonkaula pienasiakasmyyntissä ja -prosessoinnissa. Asiakaspalvelun resurssit kuormittivat useat manuaalitarvikset sekä asiakastietojen syöttäminen asiakastietojärjestelmään käsin. Markkinointitoiminnot jouduttiin ajoittamaan ja mitoittamaan asiakaspalveluresurssien sekä laskutusprosessin aikataulujen perusteella.

Strateginen tavoite asiakasmäärän merkittävälle kasvattamiselle olisi vaatinut runsaasti uusien resurssien rekrytointia, mikä olisi heikentänyt yhtiön kilpailukykyä.

AUTOMATISOITU ASIAKKAAKSITULOPROSESSI



RATKAISU

Yhdistämällä Samcomin muille toimialoille tekemiä ratkaisuja asiakkaan toimialosaamiseen luotiin innovatiivinen ratkaisu, jolla haasteet selätettiin. Ratkaisun tavoitteena oli tehdä sähkösopimuksen tekemisestä mahdollisimman yksinkertaista sekä kuluttaja-asiakkaille että yhtiön asiakaspalveluhenkilöstölle.

Ratkaisu koostui julkisesta myyntiportaalista sekä yhtiön sisäisestä asiakaspalvelusovelluksesta. Myyntiportaaliin rakennettiin integraatiot julkisiin pankki-, viranomais- ja yhteistyökumppaneiden järjestelmiin, joilla asiakkaan käsityötä vähennettiin merkittävästi ja sähkösopimuksen tekemisestä tehtiin helppoa ja yksinkertaista. Asiakaspalvelusovelluksessa uuden asiakkuuden perustaminen ja vienti taustalla olevaan asiakastietojärjestelmään tapahtui muutamalla hiiren klikkauksella. Hinnanmuutokset ja uusien tuotteiden lanseeraukset pystyttiin tekemään automaattisesti asiakastietojärjestelmän ja portaalin välisen integraation avulla ilman moninkertaista ylläpitotyötä.

Määrittelystä käyttöönottoon urauurtava projekti kesti ainoastaan 6 kuukautta.

LOPPUTULOS

Haasteet saatiin ratkaistua. Uuden järjestelmän myötä sähkönsostamisesta tuli kuluttaja-asiakkaille erittäin helppoa ja yhtiön asiakaspalveluresurssit pystyivät siirtymään manuaalisista rutiinitöistä toiminnan kehittämiseen ja poikkeamien valvontaan.

Asiakkuuden perustamiskustannukset romahtivat jopa 90 prosenttia ja strategiset tavoitteet mahdollistettiin ilman lisäresurssien hankkimista. Samcomin ratkaisu antoi asiakkaalle merkittävää kilpailuetua muihin markkinaosapuoliin verrattuna.

OTA YHTEYTTÄ, NIIN KERROMME LISÄÄ SAMCOMIN OSAAMISESTA JA REFERENSSEISTÄMME.

Jaakko Huhta
Energialiiketoiminnan johtaja
jaakko.huhta@samcom.fi
+358 400 292 257