

Wihuri-konserniin kuuluva Metro-tukku ottaa käyttöön Microsoft CRM -pohjaisen palautteenhallintajärjestelmän

Kansainvälinen monialakonserni Wihuri Oy ja Mepco Oy ovat sopineet palautteenhallintajärjestelmän toimituksesta Suomen suurimpiin tukkuliikkeisiin kuuluvalla Metro-tukulle. Microsoft CRM -ohjelmiston asiakaspalvelumoduuliin perustuva ratkaisu sovitetaan Metro-tukun tarpeisiin syksyn 2005 aikana. Sekä tuotetta että toimittajaa koskevat päätökset perustuivat onnistuneeseen pilottihankkeeseen.

Mepco, Wihuri ja Metro-tukku testasivat Microsoft CRM:n asiakaspalvelumoduulin soveltuvuutta Metro-tukun reklamaatioprosessin hallintaan kevään 2005 aikana toteutetun pilottihankkeen avulla. Positiiviset tulokset johtivat Microsoft CRM:n lopulliseen valintaan. Toimittajana ja Wihurin kumppanina jatkoi Suomen johtava Microsoft CRM -asiantuntija sekä Microsoftin Gold Certified Partner -tason kumppani Mepco Oy.

Lopullinen käyttöönottohanke määrittelyineen ja järjestelmän sovitustöineen käynnistettiin syyskuussa 2005. Järjestelmä tullaan ottamaan tuotantokäyttöön vuoden 2006 alkupuolella.

Reklamaatiot hallintaan

Microsoft CRM:n asiakaspalvelutoiminnallisuuteen perustuvalla ratkaisulla tulee olemaan noin kymmenen käyttäjää. Pitkien ja monimutkaisten logistiikkaketjujen sekä suurten volyymien takia päivittäistavarakaupan tukkuliike saa päivittäin satoja tavaratoimituksia koskevia kyselyjä ja palautteita.

– Microsoft CRM:n avulla tullaan ohjaamaan ja seuraamaan Metro-tukun reklamaatioprosesseja. Ohjelmisto tulee toimimaan sekä jokapäiväisen kontaktoinnin että asiakaspalvelun laadun mittaamisen apuvälineenä, CRM-ratkaisuista vastaava johtaja **Carl-Erik Wikström** Mepco Oy:stä kertoo.

Uudella reklamaatioidenhallintajärjestelmällä tähdätään entistä parempaan asiakaspalveluun sekä sisäisen toiminnan tehokkuuteen.

– Uuden järjestelmän avulla reklamaatiot voidaan käsitellä entistä systemaattisemmin ja nopeammin. Palauteprosessin seuranta puolestaan tuottaa arvokasta tietoa, jota voidaan hyödyntää palvelun laadun kehittämisessä ja edelleen asiakastyytyväisyyden kasvattamisessa, Wikström sanoo.

Palautteenhallintaratkaisun käyttöönoton lisäksi Mepco vastaa asiakastietojen siirtoa koskevan järjestelmäintegraation toteutuksesta Microsoft CRM:n ja Metro-tukun käytössä olevan SAP-toiminnanohjausjärjestelmän välillä.

Lisätietoja Johtaja Carl-Erik Wikström, Mepco Oy, carl-erik.wikstrom@mepco.fi, puhelin 020 7422 768

Wihuri Oy on suomalainen monialakonserni, joka toimii maailmanlaajuisesti teollisuuden ja kaupan aloilla. Wihuri-konsernin liikevaihto vuonna 2004 oli 1,5 miljardia euroa ja henkilöstön määrä noin 6 200. Wihuri-konserni muodostuu neljästä toimialaryhmästä: Pakkausteollisuudesta, Päivittäistavararyhmästä, Teknisestä Kaupasta ja Erityistoimialoista. Lisätiedot <http://www.wihuri.com/>.

Wihuri Oy Aarnion Metro-ketju on yksi Suomen suurimmista toimijoista alallaan. Metro tarjoaa kokonaisvaltaista tavarahuoltoa suurkuluttaja- ja jälleenmyyjäasiakkaille valtakunnallisen tukkumyynnin sekä 31 Metro-pikatukun kautta. Tuotevalikoima kattaa yli 30 000 tuotetta. Lisätiedot <http://www.metrotukku.com/>.

Mepco Oy on toiminnanohjauksen, asiakkuudenhallinnan ja henkilöstönohjauksen ohjelmistoratkaisuja toimittava ja integroiva tietotekniikkayhtiö. Mepco yhdistää Microsoftin globaalit yritysjärjestelmät ja teknologiat vahvaan toimiala- ja sovellusalueosaamiseen sekä asiakaslähtöiseen paikalliseen tukeen. Microsoft Gold Certified Partner -kumppanina Mepco kuuluu eturivin Microsoft-osaajiin. Yhtiö toimii kolmessa kaupungissa: Tampereella, Helsingissä ja Turussa. Lisätiedot <http://www.mepco.fi/>.