

Mepco toimittaa Microsoft CRM:n Kuntarahoitukselle

Suomen neljänneksi suurin luottolaitos Kuntarahoitus Oyj panostaa entistä aktiivisempaan myyntiin ja markkinointiin sekä korkeaan asiakastytyvyyteen. Tukeakseen tuoreiden toimintamalliensa jalkautusta yhtiö on ottamassa käyttöön uutta operatiivista tietojärjestelmää asiakkuudenhallintaan. Microsoft CRM -ohjelmistoon perustuvan ratkaisun toimituksesta vastaa eturivin Microsoft-osaaja Mepco Oy.

Kunnallisen sektorin johtavan luottotajan Kuntarahoitus Oyj:n aiempaa aktiivisempi ja asiakaslähtöisempi myyntitoiminta perustuu systemaattiseen CRM-strategiaan. Uudelleen määriteltyjen myyntiprosessien käytännön toteutus edellyttää kuitenkin myös uusia menetelmiä tukevan teknologiaratkaisun käyttöönottoa. Perusteellisen selvityksen jälkeen ratkaisuksi valittiin Microsoft CRM.

– Microsoft CRM vastasi parhaiten liikkuvan myyntiorganisaatiomme päivittäisiä tarpeita. Järjestelmän puolesta puhuivat ohjelmiston erinomainen sovitettavuus ja käytettävyys sekä integroituminen tuttuihin Microsoft-työkaluihin, etenkin Outlook-sähköpostiympäristöön, johtaja **Jarkko Vuorenmaa** Kuntarahoitus Oyj:stä kertaa.

Päätökseen vaikutti myös usko Microsoft CRM:n kehityksen jatkuvuuteen.

– Microsoftin kehitysresurssit ja selkeä "road map" takaavat sen, että ratkaisu palvelee tarpeitamme myös tulevana vuosina, Vuorenmaa jatkaa.

Tehoa myyntiin

Uusi CRM-ratkaisu otetaan tuotantokäyttöön marraskuussa 2005. Nopea ja vaivaton käyttöönotto on yksi Microsoft CRM:n vahvuuksista. Ohjelmistoa tullaan käyttämään ensisijaisesti myynnin kokonaisvaltaisessa ohjauksessa ja seurannassa. Ensimmäisessä vaiheessa järjestelmää tulee käyttämään puolet Kuntarahoituksen 30 työntekijän organisaatiosta.

– Asiakastiedon järjestelmällinen kerääminen takaa sen, että ajantasainen informaatio on kaikkien käytettävissä. Keskitetty asiakastieto parantaa sekä myyntimme että asiakaspalvelumme toimintakykyä. Työntekijöiden vaihtuessa asiakastieto jää muun myyntihenkilöstöemme käyttöön, Vuorenmaa muotoilee.

Järjestelmää tullaan hyödyntämään myös markkinoinnissa. Mepco Oy:n kehittämän Microsoft CRM -ohjelmistoa täydentävän edistyskellisen hakuteknologian avulla markkinointitoimenpiteet voidaan kohdistaa tarkasti ja tehokkaasti.

Microsoft CRM integroidaan Kuntarahoituksen lainaustoimintaa ohjaavaan operatiiviseen järjestelmään.

– Microsoft-teknologian yhteensopivuus helpottaa järjestelmäintegraation toteutusta ja sisäisten prosessiemme automatisointia, Vuorenmaa sanoo.

Tavoitteena korkea asiakastytyväisyys

Kuntarahoituksen tavoitteena on kehittyä asiakkaiden tarpeita ennakoivaksi palvelujen tarjoajaksi.

– Kunnat ovat sekä omistajiamme että asiakkaitamme ja tärkein tehtävämme on pitää omistaja-asiakkaamme tyytyväisinä. Ilman toimivaa ja tehokasta CRM-järjestelmää tehtävämme menestyksellinen hoitaminen olisi vaikeampaa, Vuorenmaa toteaa.

CRM-ratkaisun vaikutukset tulevat näkymään sekä myynnissä että resurssien kohdennuksessa.

– Uudella strategialla ja sitä toteuttavalla järjestelmäratkaisulla haetaan kasvua myyntiin ja kilpailukykyyn. Jokapäiväisen toiminnan rationaalisuus puolestaan johtaa resurssien entistä tehokkaampaan hyödyntämiseen, Vuorenmaa ennakoii.

Kumppanina johtava Microsoft CRM -asiantuntija

CRM-järjestelmän implementoinnissa tarvitaan kokemusta ja asiantuntemusta. Varmistaakseen hankkeensa onnistuneen läpiviennin Kuntarahoitus valitsi toimittajakseen Microsoftin ylimmän tason Gold Certified Partner -kumppanin ja Suomen johtavan Microsoft CRM -osaajan Mepco Oy:n.

– Mepcon lukuisat näytöt onnistuneista Microsoft CRM -hankkeista puhuivat puolestaan. Päätöstämme tukivat osaltaan Mepcon toiminnan vakaus, joustavuus ja asiakaslähtöisyys. Olen tyytyväinen kumppanimme ammattitaitoon ja asenteeseen, Vuorenmaa sanoo.

Lisätietoja: Mepco Oy: johtaja Hannu Kaukonen, hannu.kaukonen@mepco.fi, puhelin 020 7422 758
Kuntarahoitus Oyj: johtaja Jarkko Vuorenmaa, jarkko.vuorenmaa@kuntarahoitus.fi,
puhelin (09) 6803 6254

Kuntarahoitus Oyj on kuntien ja kaupunkien omistama rahoituslaitos. Yhtiö hankkii rahaa kansainvälisiltä markkinoilta ja tarjoaa luottoja sekä kunnille että kuntien omistamille yrityksille. Kuntarahoituksen toiminta perustuu nollariskisiin; lainojen takaajina toimivat kunnat tai valtio. Yhtiö on luottolaitoksena Suomen neljänneksi suurin. Kuntarahoituksen tase on suuruudeltaan lähes 6 miljardia euroa ja yhtiön liikevaihto vuonna 2004 oli noin 122 miljoonaa euroa. Kuntarahoituksen palveluksessa on noin 30 työntekijää. Lisätiedot <http://www.kuntarahoitus.fi/>.