



TEKOÄLY AUTTAA VIEMÄÄN VOITTAVAN TEKEMISEN MYYNNIN ARKEEN

Monzuun ja Rainmaker ovat kehittäneet Monzuunin teknologian pohjalta uuden työkalun, joka mittaa ja ohjaa asiakaskohtauksia puhelimesta. Monzuunin teknologia auttaa Rainmakeria tunnistamaan asiakaskohtauksen kriittiset kohdat sekä ohjaamaan tuloksellisen vuoropuhelun arjen työhön – henkilötasolla. Myyjän työ muuttuu entistä palkitsevammaksi: data ja läpinäkyvyys asiakaskohtauksiin avaa kehittymisen polun ja auttaa nostamaan arkisen työn tasoa jatkuvan mittaamisen kautta.

SUOMEN SUURIN MYYNNIN JA ASIAKASTYÖN PALVELUYRITYS PANOSTAA TEKNOLOGIAAN

Rainmaker on yli 20 vuoden kokemuksella varustettu Suomen suurin asiakaspalvelua ja myyntiä tarjoava yritys. Yhtiö palkkaa vuosittain yli 2000 työntekijää ympäri Suomen sijaitseviin asiakkuuksiin. Myös Espanjassa työskentely onnistuu Torre Viejan toimistolla. Yhtiön liikevaihto on noin 50 miljoonaa euroa. Rainmaker testaa yhteistyössä asiakkaidensa kanssa aktiivisesti uusia toimintamalleja, joista syntyy parempia tuloksia. Työssä onnistumista tuetaan mm. pelillistämisen työkaluilla.

Vaativissa asiakaskohtauksissa on kaivattu data-perusteista työkalua tuloksellisen tekemisen kehittämiseen ja myynnin pullonkaulojen selvittämiseksi. Tulosvaihteluiden syistä on olemassa tietoa, mutta manuaalisen prosessin myötä käytettävissä olevan datan määrä on rajallinen ja tieto vanhenee nopeasti. Valmennussuunnitelmien seuraaminen ilman jatkuvaa tekemisen mittaamista on haastavaa. Uuden mitaustyökalun avulla tekemisen kehittyminen voidaan

todentaa työntekijälle ja esihenkilölle. Tämä tehostaa esihenkilön työtä ja ajankäyttöä. Työntekijälle työkalu antaa paremman mahdollisuuden itseohjautuvaan kehittämiseen ja kehittää työntekijäkokemusta.

”Mietimme koko ajan, miten me voimme helpottaa työntekijöidemme ja esihenkilöidemme arkea ja samalla auttaa heitä pääsemään sekä omiin että asiakkuuksiemme tavoitteisiin. Meillä oli haussa ratkaisu, jolla voitaisiin vähentää tiimivettäjiemme työkuormaa ja tuottaa dataa, jonka perusteella voimme johtaa asiakaskohtaisia entistäkin laadukkaammin ja tehokkaammin”, kertoo Rainmakerin myynnistä ja liiketoiminnan kehittämisestä vastaava johtaja Henri Forss, ja jatkaa:

”Ihmiskoimien ja manuaalisesti pystytään analysoimaan vain rajallinen määrä asiakaskohtaisia. Tarve on kuitenkin analysoida yksittäisen myyjän osalta jopa satoja asiakaskohtaisia viikossa. Tämä tarkoittaa Rainmakerin tasolla satoja tuhansia asiakaskohtaisia viikossa. Tarvitaan toimivaa teknologiaa, joka pystyy tuollaiset volyymit analysoimaan.”

”Meille keskeistä on analysoida koko asiakkaan ja agenttimme välinen vuoropuhelu. Mitä ja miten puhelun alussa asiakkaalle kerrotaan niistä hyödyistä, joita näillä tuotteilla tai palveluilla saadaan aikaan? Miten asiakas osallistetaan dialogiin? Mikä oli dialogin keskeinen? Johtiko kyseinen dialogi positiiviseen lopputulokseen? Koko dialogi puretaan jaksoihin ja niistä kukin analysoidaan erikseen”, kertoo Henri Forss.

/// Ihmiskoimien ja manuaalisesti pystyy analysoimaan vain rajallisen määrän puheluita.



TEKOÄLY PARANTAA TULOKSIA JA TYÖNTEKIJÄKOKEMUSTA

Monzuunin tekoälypohjainen vuoropuheluanalyysi tekee läpinäkyväksi asiakasta sitouttavan myynnillisen vuoropuhelun – tai puutteet asiakaskohtaisissa. Analyysi antaa esihenkilöille valmennuksen täsmätyökaluja, joiden avulla on mahdollista juurruttaa parempi tekeminen arjen työhön. Dataperusteinen johtaminen parantaa myös työntekijäkokemusta: korjaavan palautteen antamisesta tulee mielekäästä ja työstä tulee entistä palkitsevampaa. Dataperusteinen johtaminen mahdollistaa myös työntekijän itseohjautuvuuden.

RATKAISU, JOSTA HYÖTYVÄT KAIKKI

Rainmaker käyttää Monzuunin vuoropuheluanalyysia esihenkilöiden valmennustyökaluna. Datapohjainen johtaminen on ottanut ison edistysloikan: juurisyöt myynnin pullonkauloille on saatu näkyviin kampanjatasolla ja henkilötasolla. Asiakkaan osallistaminen vaatii paljon enemmän kuin vain hyvän asiakaskohtaamismallin, mutta mitä tämä on tekemisen tasolla? Monzuunin teknologia tekee tämän läpinäkyväksi, ajantasaisesti. Esimiehet saavat valmennukseen käytännöllisiä henkilötason työkaluja. Käytännönläheinen ja dataohjattu suorituksen johtaminen vapauttaa lisämyyntipotentialia ja innostaa tiimiä.

”Esihenkilömme tuntevat toki tiimensä yksilötasolla. Myyjilläkin on kokemusta ja tuntumaa siihen mitä maailmanluokan asiakaskohtaamisessa kuuluu tapahtua. Ratkaisevaa tulosten parantamisessa on kuitenkin se, että yksilö todella oivaltaa seurata aktiivisesti mitä ja miten tekemällä hänen on mahdollista saavuttaa tavoitteensa ja miten nämä saavutetut

tulokset voidaan datan kautta todentaa myös tekemisen tasolla. Kun tämä oivallus saavutetaan yhdessä esihenkilön ja tiimiläisen kesken, niin laadukkaampi tekeminen toteutuu arjessa säännöllisemmin ja juurtuu luonnolliseksi tavaksi toimia”, kertoo Henri Forss, ja jatkaa:

”Merkittävä osa tekemisen mittaamista on nähdä toteutuvatko asiakaskohtaamisessa halutut asiat: kerroko myyjä kattavasti hyödyistä ja eduista? Hyvän lopputuloksen saavuttamiseksi tärkeimpien argumenttien painottaminen on ratkaisevaa. Monzuunin teknologian avulla tämäkin saadaan näkyväksi ja tekemisen ohjauksen avuksi.”



JATKUVAA KEHITTÄMISTÄ HYVÄSSÄ YHTEISTYÖSSÄ

”Yhteistyö Monzuunin kanssa on toiminut erinomaisesti. He ovat olleet todella asiakaslähtöisiä ja heistä välittyy, että he ovat tosissaan ja haluavat meidän kanssamme ratkaisua kehittää. Jos alussa painopiste oli luoda esimiehille ja tiiminvetäjille näkymä tuloksekkaaseen dialogiin, niin seuraavaksi kehitämme agenttien omaa näkymä, jonka kautta he pystyvät itseohjautuvasti omaa toimintaansa kehittämään.”

”Asiakaspalvelu ja myynti on nopeatempoinen laji. Olisi hienoa nähdä tulevaisuudessa reaaliajassa mitä asiakaskohtaamisissa tapahtuu ja miten vuoropuhelut asiakkaidemme kanssa kehittyvät. Rainmaker tarjoaa asiakkaillemme ja työntekijöillemme mahdollisuuden menestyä ja dataperusteinen johtaminen on iso osa menestyspolkuamme”, summaa Rainmakerin Henri Forss.

”Kumppanuus Rainmakerin kanssa on Monzuunille erittäin tärkeä. Saamme jatkuvasti näyttöjä teknologiamme hyödyistä tulosten parantamisessa. Teknologian hyödyt voivat toteutua vain läpiviennissä arjen työhön. Sitoutuminen ja inspiraation vahvistaminen kaikilla organisaation tasoilla on olennaista. Jaamme Rainmakerin kanssa yhteisen vision: teknologia voi auttaa ihmistä tekemisen muutoksiin, joita aiemmin on ollut vaikea saavuttaa”, kiteyttää Monzuunin toimitusjohtaja Risto Pyykkönen.



” Laadukkaampi tekeminen toteutuu arjessa säännöllisemmin ja juurtuu luonnolliseksi tavaksi toimia.



OTA YHTEYTTÄ JA PYYDÄ DEMO

Risto Pyykkönen
+358 43 824 4853
risto.pyykkonen@monzuun.com

monzuun