



Case Valio

Selainpohjainen kuluttajapalautejärjestelmä

VALIO LYHYESTI

Valio on Suomen suurin maidonjalostaja. Valio jalostaa yli 80 prosenttia Suomen meijereihin toimitetusta maidosta. Liikevaihdosta kolmannes kertyy ulkomaantoiminnoista.

Valio on Suomessa markkinajohtaja lähes kaikissa meijerituotteissa ja maailmanluokan edelläkävijä terveystuotteiden kehittäjänä. Valion tuotevalikoimaan kuuluu noin 1 000 tuotetta. Päätuotteita ovat maidot, kermit, jogurtit, juustot, rahkat, vanukkaat, maito- ja herajauheet sekä voi ja levitteet. Valio konsernissa työskentelee noin 4 200 henkilöä.

RATKAISUN ASIAKASHYÖDYT

- Koko palauteprosessi yhdessä järjestelmässä
- Palauteen käsittelyajat ovat nopeammat ja käsittelyprosessi on aiempaa läpinäkyvämpi
- Palauteiden sisältö tasalaatuisempaa
- Palautejärjestelmän avulla saadaan nopeasti tietoa kriittisistä poikkeamista ja niihin pystytään reagoimaan nopeasti
- Kustannustehokkuus
- Järjestelmä mahdollistaa hajautetun palautteen käsittelymallin
- Helppokäyttöisyys
- Hyvät raportointiominaisuudet

Valiolla oli aiemmin käytössään kuluttajapalautteen käsittelyyn järjestelmä, joka pohjautui sähköpostiin ja sisälsi myös manuaalisia työvaiheita. Uudelta järjestelmältä haettiin ennen kaikkea sitä, että koko palauteprosessi saataisiin vietyä yhteen järjestelmään, joka olisi helpokäyttöinen ja selainpohjainen. Manuaalisten työvaiheiden poistamisen myötä prosessia on voitu nopeuttaa ja tehostaa sekä palautteen laatua nostaa.

Uudenjärjestelmän käyttöönottoprojekti aloitettiin loppuvuodesta 2007 yhdessä Digian kanssa. Huolellinen määrittelytyö Valion ja Digian yhteisissä työpajoissa on ollut edellytys toimivan ja Valion tarpeita parhaalla mahdollisella tavalla palvelevan kokonaisuuden muodostamiseksi. Uusi järjestelmä otettiin käyttöön syyskuussa 2008.

Palautetta usean kanavan kautta

Valiolla voi antaa palautetta joko puhelimitse tai täyttämällä palautelomakkeen itse www-sivulla. Www-sivulla on lomake, jonka rakenne helpottaa palautteen antamisessa. Palautekanavan kautta tulee monenlaisia palautteita, niin ruusuja kuin risujakin, ja nyt ne kaikki saadaan käsiteltyä tehokkaasti yhdessä järjestelmässä. Tällä hetkellä järjestelmässä käsitellään noin 100 – 150 palautetta päivittäin. Palauteet pystytään käsittelemään pääsääntöisesti kahden työpäivän aikana - netin kautta jätettyihin palautteisiin vastataan yleensä saman työpäivän aikana.

Palaute analysoidaan ja lähetetään tarvittaessa asiantuntijoille lausuntoa varten ennen lopullista vastaamista palautteeseen. Järjestelmän työjonojen avulla palautteen käsittely on täsmällistä, prosessia voidaan hallita, ohjata ja kohdentaa halutulla tavalla. Järjestelmässä on myös mallivastauksia, joiden avulla samankaltaisiin kysymyksiin pystytään aina vastaamaan yhtä laadukkaasti ja tehokkaasti.

Kuluttajien mielipiteet esiin

Kuluttajien mielipiteet ovat Valiolle tärkeitä ja niillä on vaikutusta Valion palvelu- ja tuotekehitykseen. Palautteen avulla saadaan paljon tietoa, jonka avulla pystytään palvelemaan asiakkaita entistä paremmin. Esimerkiksi tuotepakkausmallia on muutettu saadun palautteen perusteella helpokäyttöisemmäksi ja paremmin kierrätettäväksi.

Palautteita seurataan tarkasti myös tuoteturvallisuuden varmistamiseksi. Järjestelmässä on hälytyksiä, joiden avulla päästään kiinni poikkeaviin tilanteisiin ja niihin pystytään reagoimaan nopeasti. Näissä tilanteissa nopea reagointi säästää aikaa ja rahaa. Hälytyksiä käytetään myös kuluttajapalvelun oman työn organisointiin. Lausunnon määräpäivähälytys muistuttaa aikataulusta ilman, että asiaa täytyy itse muistaa.

Palautteen antaminen on kriittinen piste ja saadun palautteen paras mahdollinen käsittely toimii Valion brändin vahvistajana. Negatiivinenkin palaute voi kääntyä positiiviseksi, kun prosessi hoidetaan nopeasti ja laadukkaasti ja kuluttaja kokee saavansa hyvää palvelua.

Kattava raportointi

Järjestelmää käyttävät niin tuotantolaitokset, tuotepäälliköt, markkinointi kuin johtokin. Järjestelmästä saatavien monipuolisten raporttien avulla voidaan seurata esimerkiksi tuotantolaitoskohtaisesti tuotannon laatua. Palautteiden hakutyökalun avulla voi muodostaa omia näkymiä.

”VAPA-järjestelmä on yksinkertaistanut kuluttajapalvelun työn kulkua”, kertovat vastaava kuluttajaneuvoja Niina Koivisto ja kuluttajapalvelusta vastaava palvelupäällikkö Pirjo Kaartinen Valiolta. ”Tärkeintä on johdonmukaisuus. VAPA on toimiva työkalu, joka vapauttaa myös aikaa ja resursseja muuhun työhön.”

”Mahdollisuus hakea tietoa järjestelmästä usealla eri tavalla helpottaa tuotepäällikkötyötä”, kertoo puolestaan Valion tuotepäällikkö Sanna Aalto, joka on ollut aktiivisesti mukana projektissa alusta alkaen.

”Valion palautejärjestelmä on rakennettu Digian lomakekäsittelytuotetta hyödyntäen. Sen avulla työnkulkujen määrittely on joustavaa, ja uusia lomaketyyppejä voi lisätä helposti ja kustannustehokkaasti”, sanoo myyntipäällikkö Tommi Kylä-Kaila Digialta.

RATKAISUSSA KÄYTETTY TEKNOLOGIA

- Digia Forms
- Microsoft .NET -teknologia
- SQL Server-tietokanta
- SQL Server Reporting Services
- SQL Server Integration Services

YHTEYSTIEDOT

Digia Oyj
Hiomotie 19, 00380 Helsinki
Vaihe: +358 (0)10 313 3000
Yhteyshenkilö: Teemu Vidgrén
Email: teemu.vidgren@digia.com
Puhelin: 040 556 6780