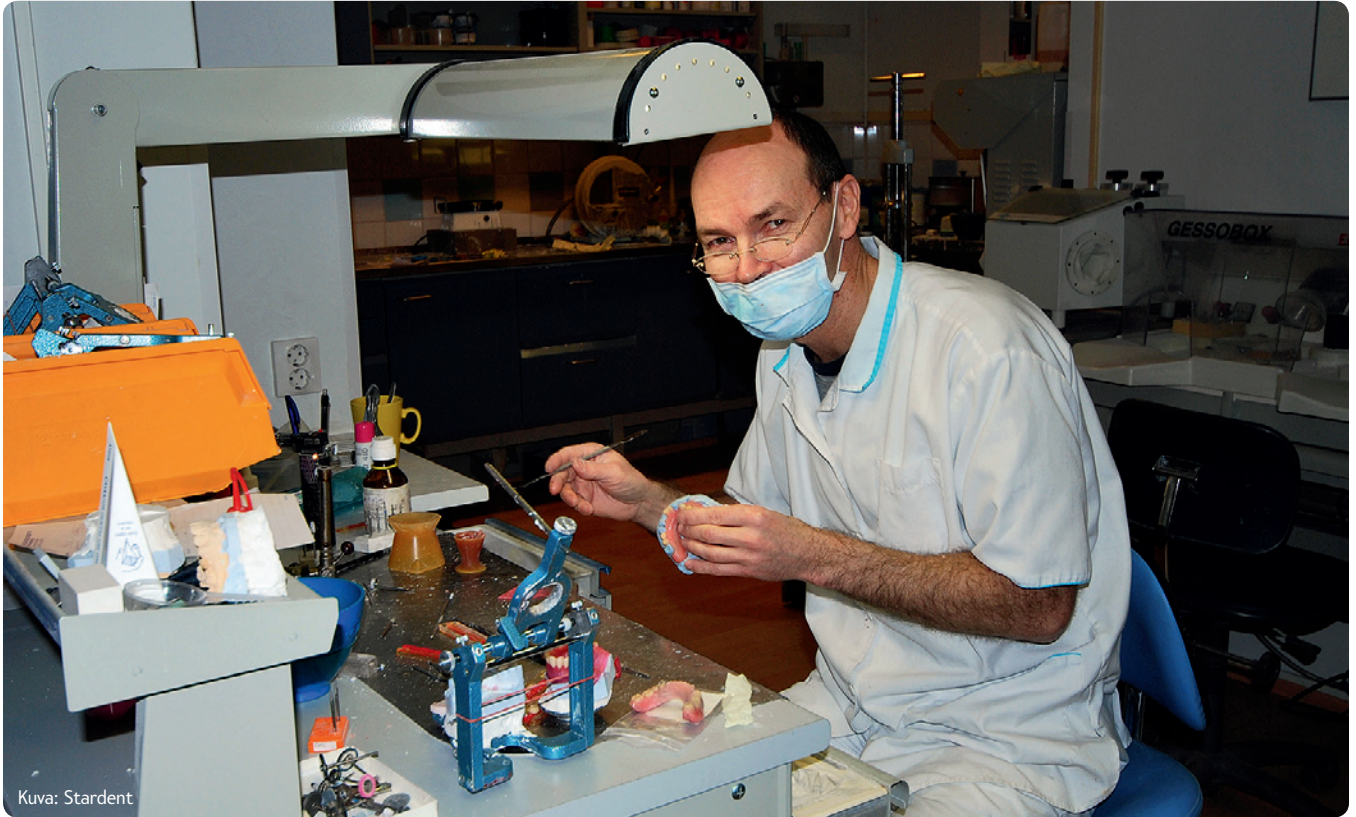


Case Stardent Oy

Elisa Yrityspuhelin ratkaisi Stardentin tavoitettavuusongelmat



Kuva: Stardent

Hammaslääkäriasema Stardent Oy sai runsaasti päivystystä koskevia puheluita 12 vuotta vanhaan lankanumeroonsa, johon kukaan ei ollut työaikojen ulkopuolella vastaamassa. Ongelman ratkaisi langattomuuden mahdollistava Elisa Yrityspuhelin. Stardent hyödyntää toiminnassaan myös muita Elisan yrityspalveluita.

Vuodesta 1998 lähtien toiminut yksityinen hammaslääkäriasema Stardent tarjoaa sekä hammashoitoa että

hammaslaboratoriopalveluita, ja se on yksi harvoista päivystävistä hammaslääkäriasemista pääkaupunkiseudulla.

Yritys on ottanut käyttöönsä matkapuhelimeen ohjautuvat Elisan 010- ja 0600-alkuiset yrityksenumerot, mutta asiakkaat eivät ole unohtaneet 12 vuotta käytössä ollutta 09-alkuisia lankapuhelinnumeroita.

– Vanha numero on luonnollisesti tullut asiakkaille hyvin tutuksi, ja vaikka olemme käyttäneet ilmoituksissamme ja internetsivuillamme uusia ajanvaraus- ja päivystysnumeroita, 09-numeroon

Haaste

Helsinkiläinen hammaslääkäriyritys oli uudistanut päivystysnumeron, mutta sai edelleen paljon soittoja 12 vuotta käytössä olleeseen 09-alkuiseen lankapuhelinnumeroon, johon ei pystytty vastaamaan työaikojen ulkopuolella. Haasteena oli saada myös vanhaan numeroon tottuneiden potilaiden soitot puhelimeen, jota voidaan päivystää vuorokauden ympäri.

Ratkaisu

Elisa Yrityspuhelimen avulla yritys voi säilyttää vanhan lankanumeronsa, joka otetaan käyttöön matkapuhelimeen liitettävällä SIM-kortilla.

Hyödyt

Yritys voi vastata potilaille tutuksi tulleeseen lankanumeroon tuleviin päivystyspueluihin myös työaikojen ulkopuolella. Päivystyspalvelu on tärkeä osa yrityksen toimintaa, ja näin se pystyy varmistamaan palvelun kaikille potilailleen.

Stardent Oy



Kuva: Stardent

Stardent Oy on vuodesta 1998 lähtien toiminut yksityinen hammaslääkäriasema, joka tarjoaa asiantuntevaa hammashoitoa nykyaikaisin laittein. Yrityksen toimitilat sijaitsevat hyvien kulkuyhteyksien varrella Helsingin Sörnäisissä ja Töölössä sekä Turussa Kauppatorin

välittömässä läheisyydessä. Stardent tarjoaa sekä hammaslääkärin hammashoitoa että hammaslaboratorio-palveluita, ja sen vastaanotto on yksi harvoista päivystävistä hammaslääkäriasemista pääkaupunkiseudulla.
www.stardent.fi

tulee edelleen paljon soittoja. Henkilökuntamme vastaa siihen arkisin toimistoaikoina 8–19, mutta päivystysaikoina emme pysty vahtimaan toimistossamme sijaitsevaa lankapuhelinta, kertoo Stardentin toimitusjohtaja **Aidyn Imani**.

12. maaliskuuta 2010 lanseerattu Elisa Yrityspuhelin tarjosi tavoitettavuusongelmaan ratkaisun. Palvelun avulla Stardent pystyy säilyttämään perinteisen lankanumeronsa, joka otetaan käyttöön matkapuhelimeen liitettävällä SIM-kortilla.

– Palvelun perusideana on, että muuttamatta vanhaa lankapuhelinnumeroa yrittäjä voi vapauttaa itsensä toimistolta tai toimipisteestä, missä lankanumero on tähän asti fyysisesti sijainnut, kertoo Elisan myyntijohtaja **Keijo Luoto**.

Stardentissa uusi palvelu on otettu ilolla vastaan. Ympäri vuorokautinen päivystys on keskeinen osa yrityksen palvelua, ja Yrityspuhelimen avulla se pystyy takaamaan puhelinpäivystyksen myös niille asiakkaille, joille tuttu ja turvallinen lankanumero on ainoa yhteydenotto-kanava.

– Monet ihmiset haluavat edelleen soittaa perinteisiin lankanumeroihin, ja sen takia on tärkeää, että saimme mahdollisuuden 09-numeron säilyttämiseen, kiittelee Imani.

Monipuoliset palvelut käytössä

Jo aiemmin Stardent on ottanut käyttöönsä Elisan yritysnumerot, jotka ovat kehittäneet yrityksen ajanvarausjärjestelmää.

– Asiakaspuhelut hoituvat yritysnumeroiden kautta nopeammin eivätkä linjat ruuhkaudu. Meillä on vain 2 henkilöä vastaamassa puheluihin, ja siksi on tärkeää, että ajanvaraus toimii tehokkaasti, kertoo Imani.

Yritysnumerot ovat myös osaltaan parantaneet Stardentin tavoitettavuutta, koska ne ohjautuvat työaikaisten ulkopuolella matkapuhelimeen.

Stardent on hyötynyt myös Elisan Langattoman Vaihteen käytöstä.

– Koska toimitilamme eivät ole kovin isot eivätkä lääkärit vastaa työaikana puhelimeen, vaihde ei ole ollut meillä hirvittävän kovassa käytössä. Meillä on kuitenkin puhelimia kolmessa paikassa, ja vaihde mahdollistaa puhelujen siirron näiden välillä, esimerkiksi teknikoille laboratorioomme, Imani kuvailee.

Parantaakseen työpaikkaturvallisuttaan Stardent otti jonkin aikaa sitten käyttöönsä Elisa Vahdin. Yrityksellä oli jo ennestään käytössään kameroita, mutta valvontaa haluttiin tehostaa.

– Vahti on järjestelmänä parempi ja olemme olleet siihen tyytyväisiä. Jos esimerkiksi oma työntekijämme menee toimistoon sisään ja unohtaa kytkeä hälyttimet pois päältä, voimme tarkistaa Vahdin avulla välittömästi, mistä on kyse. Voimme halutessamme myös seurata kameroiden kuvaa netin välityksellä, Imani kertoo palvelun vahvuuksista.

Stardent hyödyntää myös Elisan sähköpostipalvelua, ja yritys on kokonaisuudessaan ollut yhteistyöhön tyytyväinen. Elisan monipuoliset yritysratkaisut ovat mahdollistaneet hammashoitoa kaipaavien potilaiden entistäkin laadukkaamman palvelemisen.

Lisätietoja:

Stardent Oy
www.stardent.fi

Elisa Oyj
Minna Mattila
Myyntineuvottelija
minna.mattila@elisa.fi



elisa.fi/yrityksille