



Call Waves ja Provad tuovat markkinoille WhatsApp Enterprise -palvelun

2020-07-01 08:32 EEST

# Call Waves ja Vismaan kuuluva Provad mullistavat asiakaspalvelun WhatsApp Enterprise -ratkaisulla

Call Waves Solutions Finland Oy ja Visma Consulting Oy:n tytäryhtiö Provad Oy tuovat heinäkuun alussa markkinoille WhatsApp Enterprise -palvelun, jonka avulla yritysten on mahdollista tarjota asiakkailleen uudenlainen

## **palvelukokemus.**

Call Waves ja Provad tuovat heinäkuun alussa markkinoille WhatsApp Enterprise -palvelun, jonka avulla yritysten on mahdollista tarjota asiakkailleen uudenlainen palvelukokemus. WhatsApp-viesteille on kehitetty contact center -ympäristöistä tuttu reititys- ja historiaprosessi, minkä ansiosta ne voidaan lisätä yhdeksi asiointikanavaksi muiden joukkoon. Tämä mahdollistaa asiakkaalle yhteydenpidon yritykseen jo valmiiksi tutulla ja helpolla tavalla, sekä hänelle parhaiten sopivana ajankohtana.

### **WhatsApp mullistaa käyttökokemuksen**

WhatsApp on parantanut merkittäväällä tavalla digitaalisen viestinnän käyttökokemusta, ja sovellus löytyykin lähes jokaisesta älypuhelimesta. WhatsApp-käyttäjiä on Suomessa jo 3,2 miljoonaa ja maailmanlaajuisesti jopa 2 miljardia. WhatsApp-sovelluksen tarjoamaa teknologiaa ei ole tähän mennessä kuitenkaan juuri hyödynnetty asiakaspalvelussa. WhatsApp Enterprise -palvelun myötä sovelluksen erinomainen käyttökokemus on tarjottavissa myös yritysten asiakkaille.

“Uskomme että WhatsAppista tulee yhtä suosittu yritysten ja asiakkaiden välisenä palvelukanavana, kuin siitä on tullut yksityishenkilöiden välisen viestinnän osalta”, kertoo digitaalisten palveluiden konsultti **Miika Mäkinen** Call Waves Solutions Finlandilta.

WhatsApp-viestit ovat monissa tapauksissa nykyisiä asiakaspalvelukanavia vaivattomampi sekä nopeampi vaihtoehto. Sovellusta käyttämällä asiakas saa erityisesti ruuhkaisissa tapauksissa yhteyden asiakaspalveluun selvästi helpommin, ilman puhelujonossa odottamista tai chat-ikkunan luona päivystämistä. Tämän seurauksena palvelun laatu ja asiakaskokemus paranevat, sekä lisäksi asiakaspalvelijoiden työ helpottuu.

“WhatsApp mahdollistaa entistä helpomman lähestymistavan asiakaspalveluun, erityisesti ensikontaktin luomisessa ruuhkautuvissa palveluissa”, sanoo **Esa Tuovinen**, teknologia- ja varatoimitusjohtaja Call Waves Solutions Finlandilta.

### **Viestintäkanava on alku kokonaisvaltaiselle palveluratkaisulle**

WhatsApp Enterprise -palvelun viestintäkanavana ottaa ensimmäisenä käyttöön kesällä rengasalan johtava toimija Suomen Euromaster Oy. Loppuvuoden aikana palveluun tulee olemaan mahdollista liittää kieltä ymmärtävä tekoäly sekä integraatioalusta, jonka avulla kaikki eri asiakasjärjestelmissä sijaitsevat tiedot saadaan tuotua yhteen. Jatkossa palvelun kautta on mahdollista myös tunnistaa asiakas, sekä jakaa asiakirjoja, kuvia, videota ja ääntä. Näiden myötä asiakaspalvelukokemus paranee entisestään.

“WhatsApp uutena palvelukanavana on helppo mutta vaikuttava ensiaskel tulevaisuuteen. Asiakaspalvelustandardeihin tulee yllättävän nopeasti kuulumaan useat pikaviestintäkanavat, palveluiden kytkeminen suoraan yrityksen asiakasprosesseihin sekä palvelukohtaisia yhä älykkäämmiin rikastava automaatio. Unelmamme oli tuottaa isoille ja keskisuurille yrityksille palvelu, joka on ulkoistusmielessä yhtä suoraviivainen ottaa käyttöön kuin mikä tahansa muu asiakaspalvelukanava”, kertoo **Tomi Korpaeus**, Provadin COO ja perustaja.

#### **Lisätietoja:**

Tomi Korpaeus, COO, Founder, Provad Oy, +358 50 084 6777

Esa Tuovinen, Teknologia- ja varatoimitusjohtaja, Call Waves Solutions Finland Oy, +358 20 719 1365

#### **Call Waves Solutions Finland Oy**

Call Waves on asiakaspalvelun ja myynnin innovatiivinen toteuttaja ja kehittäjä. Meitä vie eteenpäin intohimo asiakaspalveluun ja ymmärrys siitä, että yksikään yritys ei menesty ilman asiakkaita. Siksi tavoitteenamme on tuottaa erinomaisia asiakaskokemuksia kaikissa kanavissa. Olemme toimineet alalla jo 20 vuotta. Erikoisalaamme on vakuutus-, rahoitus-, energia-, liikenne- ja verkkokauppa-alojen asiakaskohtaamisten hoito 180 ammattilaisen voimin. Toimipisteemme sijaitsevat Varkaudessa, Kuopiossa, Mikkelissä ja Helsingissä.

#### **Provad Oy**

Rakennamme sujuvampaa arkea asiakkaille, työntekijöille ja yrityksille, mahdollistamalla ihmisten keskittymisen merkityksellisiin kohtaamiin sekä mielekkäisiin töihin, ja antamalla älykkään automaation hoitaa kaiken muun.

Autamme suuria ja keskisuuria yrityksiä kehittämään toimintaansa sekä parantamaan asiakaskokemusta ja henkilöstönsä tyytyväisyyttä AI:n ja automaation, sekä kokonaisvaltaisen asiakaspalvelujärjestelmän ja asiakaskokemuksen kehittämisen ratkaisujen avulla.

Provad on perustettu vuonna 2003 ja sen ammattilaiset työskentelevät Espoossa ja Tampereella. [Provad.fi](http://Provad.fi)

#### **Visma Consulting Oy**

Visma Consulting on IT-konsultointiin ja ohjelmistoratkaisuihin keskittyvä palveluyritys. Yrityksen erityisosaamisaluetta ovat palvelumuotoilu, digitaaliset palvelut, ratkaisukehitys, tiedolla johtaminen ja tekoälyratkaisut. Yhtiön asiakaskuntana on suomalaiset suuryritykset sekä julkinen sektori. Visma Consultingin asiakasprojekteissa työskentelee yli 400 henkilöä. Yhtiön toimistot ovat Helsingissä, Hyvinkäällä, Tampereella, Lappeenrannassa ja Jyväskylässä. Visma Consulting on osa pohjoismaista Visma-konsernia. Lisätietoja [www.vismaconsulting.fi](http://www.vismaconsulting.fi)

---

Visma tarjoaa ohjelmistoja ja palveluja, jotka yksinkertaistavat ja digitalisoivat keskeisiä liiketoimintaprosesseja sekä yrityksissä että julkisella sektorilla. Konserni toimii Pohjois-Euroopan lisäksi Keski- ja Itä-Euroopassa sekä Benelux-maissa. Yli 11 000 työntekijää, yli 1 000 000 asiakassopimusta ja 1,5 mrd. euron liikevaihto vuonna 2019 tekevät Vismasta yhden Euroopan johtavista ohjelmistoyhtiöistä. [www.visma.fi](http://www.visma.fi)

Suomessa jo 1400 Visman asiantuntijaa auttaa asiakkaitaan pysymään askeleen edellä ohjelmistoratkaisujen ja IT-konsultoinnin avulla.

Kotisivu: [visma.fi](http://visma.fi).

## Yhteyshenkilöt



### **Sanna Burton**

Lehdistökontakti

Viestintäjohtaja

Suomen Visma-yhtiöiden lehdistökontakti

[sanna.burton@visma.com](mailto:sanna.burton@visma.com)

050 322 5222