

# Tervetuloa pankin asiakaspalveluun!

24.09.2018

Asiakkuus Ålandsbankenissa tarkoittaa korkeatasoista palvelua, henkilökohtaista kohtaamista ja järkeviä ratkaisuja sinulle, koska tunnemme tilanteesi. Pankin menestys asiakastytyväisyystutkimuksissa on todiste siitä, että asiakkaat arvostavat henkilökohtaista palvelua. Hyvä palvelukokemus on meille kunnia-asia, tapahtuu se sitten digitaalisesti, fyysisessä tapaamisessa asiakasvastaavan kanssa tai puhelimitse asiakaspalvelumme kanssa. Asiakaspalvelulla on keskeinen rooli pankin toiminnassa ja sen työntekijät ovat pankin kasvot ulospäin. Tämän päivän digitaalisessa maailmassa asiakaspalvelu on yhä merkittävämmässä asemassa koskien hyvän palvelun tarjoamista. Palveluasiantuntijoiden vastatessa yhteydenottoihin voi asia koskea mitä tahansa, unohdetuista salasanoista ja kadonneista kooditaulukoista golfin pelaamiseen. He ovat helposti tavoitettavissa ja ratkovat kaikenlaisia ongelmia.

- Jos sinulla on kysymyksiä, voit olla yhteydessä asiakaspalveluumme, lukee Ålandsbankenin verkkosivuilla. Minne sinä asiakkaana oikein joudut, kun olet soittanut, lähettänyt sähköpostia, käyttänyt sosiaalista mediaa tai chattoimintoa? Kaikki on mahdollista asiakaspalvelun tavoittamiseksi. Seuraa meitä kierrokselle kulissien taakse. Pankin asiakaspalvelun tavoite on lyhyesti muotoiltavissa - asiakkaiden tulee saada helposti yhteys palveluasiantuntijaan ja nopeasti vastaus kysymyksiinsä. Täällä vastaa aina "oikea ihminen" kun soitat, ja heillä on aikaa juuri sinulle.
- Saamme monenlaisia kysymyksiä. Suurin osa liittyy siihen, kuinka asioida Internetkonttorin kautta. Monet ongelmat pystymme ratkaisemaan heti. Osa tarvitsee välipuhelun jollekin pankin toiselle asiantuntijalle, jolloin palaamme asiakkaalle, kertoo Maud Johans, asiakaspalvelun osastopäällikö, ja lisää:
  - On suuri etu että asiakaspalvelu sijaitsee Ahvenanmaalla. Monet istuvat täällä ja voimme nopeasti saada heiltä vastauksia.
- Kahta asiaa ei kuitenkaan hoideta asiakaspalvelussa:
  - Emme anna sijoitusneuvoja emmekä myönnä lainoja.

## Asiakaskirjeiden jälkeen

Palveluasiantuntijat pyrkivät aina olemaan askeleen edellä asiakkaita. Mikä voi herättää kysymyksiä? Palveluasiantuntijat ovat valmiudessa kun asiakkaille lähetetään kirjeitä tulevista muutoksista. Silloin monet asiakkaat soittavat saadakseen tarkemman selityksen kirjeen sisällöstä. – Marraskuussa lanseerasimme Suomessa asiakkaille Ålandsbanken e-ID:n, sähköisen tunnistautumismenetelmän, joka on turvallisempi tapa sisäänkirjautumiseen ilman kooditaulukkoja. Se oli uutuus joka herätti jonkin verran kysymyksiä, kertoo Maud Johans.

Myös sesonkivaihtelut näkyvät.

- Puheluiden määrä kasvaa aina vuodenvaihteessa, ja keväisin huomaamme myös nousua.

## Monenlaisia kohtaamisia

Palveluasiantuntijat Sara Martin ja Matias Juselius työskentelevät pääsääntöisesti Suomessa asuvien pankkiasiakkaiden kanssa. He eivät puhelimeen vastatessaan tiedä, mitä asiakkailla on mielessä.

- Se on osa työn viehätystä. Monet heistä ovat uusia asiakkaita, jotka ovat tottumattomia Internetkonttoriimme ja tarvitsevat apua sen käytössä. Toiset ovat unohtaneet salasanansa tai heillä on väärä kooditaulukko. Joillain on ongelmia kirjautua sisään Mobiilipankkiin, jota he käyttävät älypuhelimensa kautta. Usein kyseessä on myös pankkikorttiin liittyvät asiat, kuten korttilaskut ja luottorajat, kertoo Sara Martin.

Joskus kysymykset voidaan ratkaista heti. Joskus taas palataan asiaan pankin toisen asiantuntijan konsultoimisen jälkeen.

- Me autamme myös yritysasiakkaita, joiden kysymykset voivat olla hieman eri tyyppisiä kuin mitä henkilöasiakkaat esittävät.

Osa kaipaa vain vastauksia kysymyksiinsä, osa taas haluaa keskustella myös niitä näitä.

- Olemme henkilökohtainen pankki ja minä otan sen ajan, mitä kukin keskustelu

kaipaa, kertoo Sara Martin.

## Avainasemassa

Helena Eriksson, Sofia Cederberg ja Regina Lindström työskentelevät puhelinvaihteessa ja vastaanottavat suuren osan saapuvista puheluista. He ovat avainasemassa kun kyseessä on puheluiden välittäminen oikealle henkilölle pankissa. Puhelin soi taukoamatta ja he puhuvat sekä suomea, ruotsia että englantia.

- Joskus kyseessä ei ole laisinkaan pankkiasiat. Osa tiedustelee eläkettään ja heidän olisi pitänyt kääntyä Kansaneläkelaitoksen puoleen. Jotkut taas kaipaavat lähimmän venetelakan numeroa, naurahtaa Helena Eriksson ja lisää, että hän pyrkii kuitenkin aina auttamaan kaikkia parhaalla tavalla.

## Uusi asiakastutkimus

Asiakkaiden vaatimukset muuttuvat jatkuvasti ja palvelua on mukautettava sen mukaisesti.

Vaatimusten täyttämisen lisäksi on valittava oikeat kanavat ja sopeuttaa palvelua jokaisen asiakkaan mukaan.

- Meille on hyvin tärkeää, että jokainen asiakaspalveluun soittava asiakas on palveluun tyytyväinen. Asiakastutkimuksemme osoittavat, että olemme onnistuneet siinä tähän asti hyvin. Saamamme postikortit, kukat ja suklaat ovat myös osoitus siitä. Haluamme kuitenkin jatkuvasti kehittyä ja teemme siksi nyt uuden asiakastutkimuksen, kertoo Maud Johans.

Osa asiakaspalveluun soittaneista asiakkaista saakin sen vuoksi jälkikäteen muutaman kysymyksen johon heitä pyydetään vastaamaan. Tämä tapahtuu nauhoitetun viestin avulla, ja kysymyksiin vastataan painamalla puhelimen numeronäppäimiä. - Näin palveluamme voidaan arvioida reaaliaikaisesti ja saamme tietää mitä voimme kehittää ja parantaa. Kysymyksiin vastaaminen sujuu muutamassa minuutissa. Toivomme, että sinä joka saat yhteydenoton, antaisit meille vastausten lisäksi myös omia kommenttejasi, sanoo Maud Johans.

Artikkeli lehdestä Ålandsbanking 1/2018 (julkaistu 24.09.2018)

Teksti: Helena Forsgård / Kuva: Viktor Fremling