

Svar – Case Turun Konekeskus

Parcall gör Åboföretagets vardag smidig

Turun Konekeskus förnyade sina tjänster för tre år sedan och blev samtidigt Parcalls kund. Vi intervjuade företagets vd **Vesa Tikka**, försäljningschef **Anders Vahtola** och marknadsföringschef **Kristiina Huotari**.

Vad är Turun Konekeskus för ett företag?

– Vi är ett familjeföretag som specialiserat oss på import och partihandel av jordbruksmaskiner och traktorer med 15 verksamhetspunkter runtom i Finland. I vår huvudverksamhetspunkt i Åbo har vi också återförsäljning av IKH:s produkter samt riksomfattande reservdelsförsäljning för traktorer och arbetsmaskiner. Vårt företag firar i år sitt 20-årsjubileum, berättar Vesa Tikka.



Vesa Tikka (bakom), Kristiina Huotari och Anders Vahtola framhåller tvåspråkigheten som en av Parcalls största meriter.

Varför valde ni Parcall?

– Vi gjorde en kundenkät för några år sedan och den påvisade att vi behöver förbättra vår anträffbarhet. På den tiden skötte vi ännu växeln själva. Vi ville sköta kontakterna så att kundkontakterna tas tillvara via ringbud. Dessutom ville vi förbättra företagets interna effektivitet och processer. Parcall var bekant från min förra arbetsplats så valet var slutligen enkelt, konstaterar Anders Vahtola.

– Som familjeföretag värdesätter vi framförallt människokontakten. Det är fint att våra samtal besvaras av en person och inte en automatisk telefonsvarare. Vårt samarbete med Parcall har fungerat suveränt, vilket också syns i kundresponserna. Vi har fått beröm för att växelsamtalen besvaras piggt och glatt, säger Tikka uppskattande.

– Också våra kalenderstämplingar syns smidigt i Parcalls växel, vilket underlättar avsevärt med tanke på anträffbarheten och överenskomna möten. Parcall kan vid behov förmedla meddelanden direkt till rätt person och ta tillvara kontaktuppgifterna, fortsätter Vahtola.



Försäljningschef Anders Vahtola är bekant med Parcall från sin tidigare arbetsplats.

Vad tycker ni om Parcalls tjänsteutbud och hur skulle ni vilja utveckla ert samarbete i framtiden?

- Parcalls tjänsteutbud öppnar många möjligheter. I början hade vi endast Parcalls svarstjänst i bruk, men med tiden har även behov för andra tjänster uppstått. För ett par år sedan tog vi t.ex. i bruk en chat-tjänst som Parcall skött ända från början. Parcall ser också genast produkterna, produktinfo och saldon via vår nätbutik. Då kunden vill beställa reservdelar via telefon eller chat kan Parcall kolla produkternas tillgänglighet, berättar Kristiina Huotari.
- I framtiden kunde vi möjligen utnyttja Parcall gällande reservdelsbeställningarna så att beställningarna kunde göras direkt i vårt eget nätbaserade beställningssystem via telefon eller chat, funderar Huotari och Vahtola vidare.
- En verkligt fin sak med Parcall är att de betjänar både på finska och svenska. För oss som har kunder också på många svenskspråkiga områden är det här viktigt. Tack vare Parcalls mångsidiga tjänsteutbud kan vi fokusera fullständigt på kundbesök och försäljningsarbete. Därför rekommenderar vi Parcall åt företag i alla storlekar, berömmar Vahtola.



Marknadsföringschef Kristiina Huotari anser att Parcalls tjänsteutbud utgör en mångsidig helhet som möjliggör mycket.