

LAATU RATKAISEE



TIINA SOMERPURO/KL

ASIAKKAAN KANSSA YHTEISTYÖSSÄ. It-palvelujen ulkoistus onnistuu parhaiten, kun palveluntarjoaja ymmärtää hyvin asiakkaan liiketoiminnan. Fujitsussa laadukasta palvelua varmistavat muun muassa kehityspäällikkö Kimmo Vaikkola (vas.), johtaja Hemminki Sääksjärvi ja laatupäällikkö Ulla-Maija Jäske.

Fujitsun Patjan on tunnettava asiakas hyvin

Tärkeimpiä laatutekijöitä ovat nopeus ja tiimienvälinen yhteistyö.

Eeva-Stiina Pesonen
eeva.pesonen@kauppalehti.fi

”Fujitsu, käyttötuki”

Tutut kaksi sanaa puhelimesta niille, joiden työnantaja on ulkoistanut tietotekniikan käyttötukensa Fujitsun Patjalle.

Monet ovat ulkoistaneet käyttötuen, koska tänä päivänä se alkaa olla välttämätöntä. Tietoteknisten prosessien ja ongelmien volyyymi, monimutkaisuus ja merkitys on kasvanut niin suureksi, että firman oman it-tuen Jaakon tai Erkin apu ei enää riitä.

Patjalla on 150 asiakasta.

Ulkoinen palveluntarjoaja voi kiinnittää useampia asiantuntijoita eri osa-alueille, kerryttää osaamista ongelmien ratkaisussa ja käyttötuki tehostuu. Kysymys on myös kustannustehokkuudesta.

”Ulkoistuksen onnistuminen vaatii sitä, että ymmärrämme hyvin asiakkaan liiketoiminnan vaatimuk-

”On tärkeää saada tapaukset kulkemaan mahdollisimman sujuvasti jokaisen tiimienvälisen saumakohdan läpi.”

Hemminki Sääksjärvi

Johtaja

set”, sanoo johtaja **Hemminki Sääksjärvi** Fujitsusta.

Fujitsun Patja-asiakkaitten ongelmia ratkoo noin 350 työntekijää, joista Suomessa työskentelee yli 200 ja Tallinnassa yli 100. Jokaisessa käyttötukitiimissä on keskimäärin 20 henkilöä, joiden vastuulla on 1-5 asiakasta näiden koosta riippuen.

Fujitsu nimeää jokaiselle uudelle fujitsulaiselle tutorin, joka opastaa työntekijän tehtävänsä ja myös asiakkaan liiketoiminnan ymmärtämiseen. Tärkeä rooli perehdytyksessä on tietenkin myös esimiehellä ja tiimillä.

ASIAKKAAN ongelma ei välttämättä ratkea vain käyttötukihenkilön oman

ammattitaidon turvin. Tukihenkilöllä on apunaan tieto ja varastoitu kokemus vastaavan ongelman ratkaisusta pitkältä ajalta. Joskus ongelma voi tietenkin olla uusi ja eksoottinen.

Tukihenkilö käyttää tietokantojia sekä kollegoidensa ja Fujitsun eriantuntijatiimien apua. Patjalla on palvelutapahtumia noin 1,5 miljoonaa vuodessa.

Näistä kertyneen opin Fujitsu pyrkii tuomaan aina ensimmäiselle asiakaskohtaamisen tasolle, koska palvelun nopeuden tärkeyttä ei voi tarpeeksi korostaa.

”On tärkeää saada tapaukset kulkemaan mahdollisimman sujuvasti jokaisen tiimienvälisen saumakohdan läpi. Näitä kohtia me jaksamme hinkata loputtomasti”, Sääksjärvi sanoo.

Tiimien välisten saumakohtien hiominen tapahtuu kouluttamalla, ohjeistamalla ja rakentamalla järjestelmiä, joista ratkaisut löytyvät mahdollisimman nopeasti.

LAATUAJATTELUSSA Fujitsulla on pohjana Lean-filosofia, jonka mukaan Fujitsu pyrkii erinomaisuuteen. Lean-ajattelua Fujitsu toteuttaa yrityskulttuurin kautta. Se tarkoittaa muun muassa jatkuvan parantamisen kulttuurin istuttamista kaikkialle organisaatioon.

”Teemme pieniä jatkuvia parannuksia. Ei niin, että odotamme, et-

tä asiat ovat pielessä, vaan pieniä jatkuvia parannuksia ja sillä tavalla, että kaikki osallistuvat niihin”, Sääksjärvi sanoo.

Laatu- ja liiketoiminnan kehitysr ryhmä keskustelee säännöllisesti eri liiketoiminta-alueiden kanssa. Kehittäjiä on kaikkialla organisaatiossa.

Lean-filosofiaa on myös esimerkiksi se, että ongelmanratkaisun osaamista kasvatetaan nimenomaan palvelukontaktin alkupäässä.

Lean-ajattelun lisäksi Fujitsulla on pohjana laadunkehittämisen EFQM-malli. Sen keskeinen sanoma on, että erinomaiset organisaatiot kehittävät toimintaansa ja ylläpitävät sitä tasolla, joka täyttää tai ylittää kaikkien sidosryhmien odotukset.

Palvelun laatua Fujitsu mittaa omilla systeemeillään. Se mittaa esimerkiksi palvelupyynnön kokonaisläpimenoaika sekä tasoja, kuinka monessa pisteessä yksittäinen palvelu on käynyt.

”Laadusta kertoo jotain myös se, että todella hyvin saamme sopimuksia uusittua. Asiakkaat ovat tyytyväisiä”, Sääksjärvi sanoo.

Fujitsun liikevaihdosta Patja on kolmannes, kolmannes on sovellusliiketoimintaa ja kolmannes laitelii- ketoimintaa.

Tällä palstalla tutustutaan työyhteisöihin, jotka parantavat kilpailukykyään panostamalla laatuun systemaattisesti.

Fujitsu Oy (2013)

Liikevaihto: 444 milj. euroa

Liikevoitto: 17,9 milj. euroa

Henkilöstö: 2600

Toimiala: It-järjestelmä ja palvelutoimittaja.

LÄHDE: FUJITSU

Näin kehitämme

Lean-filosofia. Fujitsu pyrkii erinomaisuuteen. Lean-ajattelua yhtiö toteuttaa yrityskulttuurin kautta. Se tarkoittaa muun muassa jatkuvan parantamisen kulttuurin istuttamista kaikkialle organisaatioon.

EFQM-malli. Mallin mukaan erinomaiset organisaatiot kehittävät toimintaansa ja ylläpitävät sitä tasolla, joka täyttää tai ylittää sidosryhmien odotukset.

Katselmoinnit. Teemme esimerkiksi SRR:n (Service readiness review) ennen palvelun käynnistystä asiakkaalle.

Sisäiset arvioinnit. Niiden kautta etsitään ongelmia ja kehityskohteita sekä tehdään kehitysehdotuksia.

Läpinäkyvyys. Tavoitteiden ja mittarien seuranta on läpinäkyvää tiimien, yksiköiden ja koko yrityksen tasolla.

Työkalut. Fujitsun toimintatapoja kehitetään kansainvälisten parhaaksi todettujen toimintamallien ja standardien, kuten Spice-prosessikyvykkyyden arviointimallin, ISO-laustandardien, ITIL-käytäntöjen ja PRINCE2-projektimallin avulla.

LAATUHAASTE

Edellisessä osassa Valmet Automotiven Uudenkaupungin autotehdas vastasi laatuhaasteeseen. Nyt se heittää laatuhaasteen Fujitsulle ja kysyy:

Miten varmistatte toiminnan laadun asiakaspalvelussa, jossa tilanteet voivat olla ennalta-arvaamattomia? Voiko kaikkien valmistautua?

Fujitsu vastaa:

Asiakaspalvelijan tärkein tehtävä on kohdata ihmisen ongelma ja hoitaa se näppärästi kuntoon. Kaksi tekijää ovat tässä työssä ylitse muiden: asiakaspalvelijan on tunnettava asiakkaan liiketoiminta-alueita ja osattava hyödyntää oman tiiminsä osaamista esimerkiksi ratkaisutietokantojen kautta. Kun asiantuntijaverkosto toimii, asiakaspalvelija voi kilauttaa kaverillekin - kaikkea ei tarvitse tietää itse.

Valikka kyse on tietotekniikasta, ihmillisellä tekijällä on kohtaamisissa suuri merkitys. Fujitsulaisella pitää olla kyky kuunnella ja ymmärtää asiakkaan tilanteita, sekä halu ja kyky auttaa. Tietoteknisen yleissivistyksen on oltava laaja-alaista, koska asiakkaan ongelma voi olla hyvinkin eksoottinen. Useimmiten asiakkaamme saa avun minuuteissa, ja palaute on keskimäärin kiittävää.

Laadukas palvelu tukeutuu toimiviin tietojärjestelmiin, ja me vastaamme myös niistä. Yleisimmässä asiakaspalvelutilanteessa asiakasyritys tai -organisaatio on Patja-palvelumme piirissä. Samaan aikaan kun asiakaspalvelija selvittää ongelmaa, taustalla joukko muita asiantuntijoitamme huolehtii, että useista prosesseista ja vaativista kokonaisuuksista koostuva ”tietotekniikkatehdas” ei yski.