

Metsäntutkimuslaitokselle Elisan henkilötietojen välityspalvelu

Euroopan suurin metsäalan asiantuntijaorganisaatio Metsäntutkimuslaitos (Metla) on tehostamassa toimintaansa valtion tuottavuusohjelman mukaisesti. Metla on ottanut haasteen vastaan, ja yhtenä tehostamistoimenpiteenä se on ottanut käyttöön Elisan tuottaman henkilötietojen välityspalvelun. Elisa Person -palvelu päivittää kustannustehokkaasti jokaisena viikonpäivänä Metlan kaikkien yli 800 työntekijän henkilötiedot Elisan puhelunvälittäjien tietokantaan.



Kuvalähde: Metla/Erkki Oksanen

Metsäalaan liittyvää tärkeää tutkimustietoa tuottava Metsäntutkimuslaitos elää kovien kansallisten ja globaalien muutospainoiden alla. Toimintaa on tehostettu, jotta organisaatio pystyisi vastaamaan toimintaympäristön muutoksiin ja tuottamaan entistä paremmiin lisäarvoa myös yritysten tarpeisiin. Suomen maa-alasta peräti 75 prosenttia on metsää, ja metsäteollisuustuotteiden osuus Suomen viennistä on noin 20 prosenttia. Tutkimustiedon merkitys ja kansainvälisyys korostuvat yhä enem-

män myös ilmastonmuutoksen edetessä. Metla on vastannut myös tähän haasteeseen.

”Elisa on toteuttanut tarpeisiimme hyvin soveltuvan henkilötietojen välityspalvelun, jolla voidaan päivittää automaattisesti työntekijöidemme henkilötietoja. Viestimme tärkeille sidosryhmillemme asiantuntijoidemme osaamisen kautta. Siksi on erityisen tärkeää, että taloon tulleet puhelut välittyvät ammattitaidolla ja hyvällä palveluasenteella oikeille

henkilöille. Henkilötiedot on pidettävä ajan tasalla, jotta puhelut voidaan ohjata tehokkaasti asiaan perehtyneelle asiantuntijalle”, kertoo erikoissuunnittelija **Anne Lehto** Metlalta.

Metla otti Elisan toteuttaman henkilötietojen välityspalvelun käyttöön kesäkuussa 2008. ”Elisan tuottaman palvelun ansiosta koko organisaatiomme henkilötiedot ovat ajantasaiset myös ulkoistetussa puhelunvälityspalvelussa”, sanoo Anne Lehto.

Haaste

Metla palvelee suomalaista yhteiskuntaa metsäalan asiantuntijoiden osaamisella koko maan laajuisesti. Henkilötiedot täytyy pitää jatkuvasti ajan tasalla, jotta puhelut voidaan välittää oikeille asiantuntijoille. Valtion tuottavuusvaatimukset edellyttävät Metlalta myös toiminnan tehostamista.

Ratkaisu

Metla otti käyttöön Elisan Person-palvelun, joka automatisoi henkilötiedon välityksen Metlan HR-järjestelmän ja Elisan räätälöimän informaatiojärjestelmän välillä. Elisan tuottamalla palvelulla voidaan ylläpitää ja päivittää automaattisesti Elisan tietokannassa olevia Metlan henkilö- ja puhelinnumerotietoja.

Hyödyt

Puhelinvaihdepalvelu voi tehokkaasti välittää puhelut oikeille asiantuntijoille, sillä sen käytössä on aina ajan tasalla olevat henkilötiedot. Metlan ei tarvitse päivittää muuttuvia henkilötietoja manuaalisesti eri tietokantoihin, jolloin resursseja vapautuu muuhun käyttöön.

Metla



Kuvalähde: Metla/Erkki Oksanen

Metla on Euroopan suurin metsätutkimuksen asiantuntijaorganisaatio. Se on maa- ja metsätalousministeriön alaisuudessa toimiva valtion sek-

toritutkimuslaitos, jossa työskentelee yli 800 henkilöä. Metlalla on yhteensä yhdeksän tutkimusyksikköä eri puolilla Suomea. Metla edistää tutkimuksen

keinoin metsien kestäväää hoitoa ja käyttöä.

www.metla.fi

Henkilötiedot aina ajan tasalla

Metla tehostaa toimintaansa nykyaikaisilla palveluratkaisuilla. Elisan tuottaman henkilötietojen välityspalvelun myötä Metlan ei tarvitse enää päivittää muuttuvia henkilötietoja välityspalvelun tietokantaan käsin. Henkilötietojen muutokset siirtyvät päivittäin Metlan tietojärjestelmästä XML-muodossa Elisan palvelujärjestelmiin.

”Suurena ja dynaamisena asiantuntijaorganisaationa meillä tapahtuu henkilötiedoissa todella paljon muutoksia. Työllistämme paljon määräaikaista työntekijöitä, jotka tekevät esimerkiksi metsien ja metsävarojen seuranta. Myös tutkijat ovat usein määräaikaissuhteissa. Päivitettävää tietoa on paljon ja tietojen kopiointi käsin oli turhauttavaa”, kertoo Anne Lehto.

Henkilöstön resursseja ja osaamista haluttiin samalla vapauttaa muihin tehtäviin. ”Meillä ei lisääntyneiden tuottavuusvaatimusten takia ollut riittävästi omia resursseja käytettävissä henkilötietojen päivittämiseen. Kilpailutuksen kautta päädyimme Elisan tarjoamaan puhelinvälityspalveluun mm. siksi, että heillä oli tarjota Person-palvelu”, jatkaa Anne Lehto.

Metla keskittyy yhä enemmän palvelemaan suomalaista elinkeinoelämää ja yrityksiä. Kansainvälistyvä toimintaympäristö ja elinkeinoelämän koveneva kilpailu vaikuttavat myös Metlaan. ”Elisan

tuottamien palvelujen käyttö tehostaa Metlan toimintaa omalta osaltaan vähentämällä oman henkilökunnan tarvetta”, toteaa Anne Lehto.

Metlaan tuli lokakuussa yhteensä 1650 puhelua. Kansalaiset ovat kiinnostuneita metsiemme tilasta sekä ilmastonmuutoksen vaikutuksista koko suomalaiseen metsäalaan.

Palvelu perustuu palvelukeskeiseen arkkitehtuuriin

Metlalle räätälöity palvelu perustuu palvelukeskeiseen arkkitehtuuriin, joka tukee liiketoimintaprosessien toteuttamista joustavasti. ”Kehittämämme palvelun avulla Metla voi tehostaa toimintaansa, ja sen käytössä on jatkuvasti päivitetty henkilötiedot. Palvelu tarjoaa myös henkilöihin liittyvän hakusanapalvelun”, kertoo Business Manager **Pekka Paukkonen** Elisan Yritysasiakkaat liiketoimintayksiköstä. ”Palvelun käyttöönotto tapahtui hyvin nopeasti, sillä Metlalla oli jo valmiiksi hyvää XML-osaamista”

Ratkaisu korvaa yhteyksien rakentamisen point-to-point -tyyppisen integraation puhtaalla palvelukekseistä arkkitehtuurilla (SOA) hyödyntävällä toteutuksella. Ratkaisun teknisenä alustana on Microsoft BizTalk. Ratkaisut on rakennettu ketterin menetelmin (Agile methods), joka takasi saavutettuja tuotantokelpoisia kokonaisuuksia jo projektin edetessä.

Metlalla on kokemusta Elisan tuottamista palveluista, sillä se ulkoisti puhelinvaihtopalvelunsa kokonaan Elisalle vuonna 2002. Elisa on siitä lähtien vastannut Metlan puhelinvaihtopalvelun ylläpidosta ja palvelun laadusta sekä järjestelmän kehittämisestä. ”Sidosryhmiemme tehokas palveleminen on meille keskeisen tärkeää, ja arvostamme Elisan tuottamaa puhelinvaihtopalvelua”, kertoo Anne Lehto.

Lisätietoja

Metla

Anne Lehto
erikoissuunnittelija, Tietohallinto
Puh. 050 391 2036

Elisa Oyj

Pekka Paukkonen
Business Manager, Yritysasiakkaat
Puh. 050 568 7249