

## Case Harjavalta

# Harjavalta sai henkilöstönsä paikallaolotiedot järjestykseen



**Harjavalta-konserni halusi tehostaa henkilöstönsä tavoitettavuutta sekä helpottaa puhelinvaihteensa arkea. Elisa ratkaisi haasteen palveluintegraation avulla, joka toi henkilöstön paikallaolotiedot aina saataville.**

Rakentamisen ja kalustamisen moniala-konserni Harjavalta Oy havaitsi vuoden 2009 aikana haasteekseen puhelinvaihteen

työtaakan. Merkittävä osa siitä johtui henkilöstön paikallaolotietojen heikosta saatavuudesta, sillä tieto esimerkiksi paljon

matkustavien työntekijöiden olinpaikasta ei kulkenut riittävän tehokkaasti puhelinvälittäjille.

– Konserniimme kuuluvilla yhtiöillä on aiemmin ollut vaihtelevia tapoja käsitellä ja koordinoida henkilöstön paikallaolo- ja tavoitettavuustietoja. Kun konserni keskitti ensin koko puhelinliikenteensä Elisalle, oli luontevaa jatkaa uudistusta myös paikalla-

## Haaste

Neljästä erillisestä yhtiöstä koostuvan Harjavalta-konsernin puhelinvaihde kärsi henkilöstön paikallaolotietojen heikosta saatavuudesta. Vaihteeseen saapuvia puheluita jouduttiin yhdistämään sokkona puutteellisten tietojen varassa, sillä konsernin eri yhtiöissä käsiteltiin ja hallittiin henkilöstön saatavuustietoja erilaisin menetelmin.

## Ratkaisu

Elisan toteuttama palveluintegraatio yhdisti kalenteritietojen hallinnoinnin koko Harjavalta-konsernissa. Saatavuustiedot poimitaan automaattisesti henkilöstön Microsoft Exchange -kalenterimerkinnöistä.

## Hyödyt

Palveluintegraation ansiosta koko Harjavalta-konsernin henkilöstön paikallaolotiedot ovat aina käytettävissä ja puhelinvaihde tietää tarkalleen, onko tavoiteltu henkilö kulloinkin saatavilla. Uudistus ei vaatinut henkilöstöä muutamaa työskentelytapojaan, sillä saatavuustiedot ovat vaihteen käytettävissä, kunhan käyttäjät pitävät kalenterinsa ajan tasalla. Nyt vaihde kykenee toimimaan tehokkaammin ja järjestelmällisemmin sekä tarjoamaan entistäkin parempaa palvelua.

olotietojen integroinnin osalta, kertoo palveluintegroitihankkeen projektiryhmässä toiminut **Olavi Lehtinen** Puustelli Group Oy:stä.

Harjavalta-konserniin kuuluvat keittiökäluusteisiin erikoistunut Puustelli Group Oy, talorakentamisen asiantuntija Kastelli-talot Oy, asumisen ja rakentamisen tavaratalo Myllymäki-Trading Oy sekä väliseinävalmistaja HSL Group Oy. Konsernin asiakkaat sijaitsevat ympäri Suomea: kaikkialla, missä taloja rakennetaan ja remontoidaan.

– Varsinkin myyntihenkilöstömme työ on luonteeltaan erittäin liikkuvaa. Jos puhelinvaihte ei tiedä, ovatko työntekijät tavoitettavissa, puheluita joudutaan yhdistämään sokkona, ja epäonniset yritykset palaavat automaattisesti takaisin vaihteeseen. Tämä lisää kuormaa merkittävästi ja heikentää asiakaspalvelua, Lehtinen jatkaa.

## Älykkäällä toteutuksella tiedot kootaan automaattisesti

Ratkaisuna Elisa tarjosi Harjavallalle palveluintegroitua, joka ohjaa henkilöstön käyttämän Microsoft Exchange -kalenterijärjestelmän tiedot automaattisesti puhelunvälittäjien tietojärjestelmään. Kun käytössä on luotettavat paikallaolotiedot, vaihte pystyy tarjoamaan entistäkin parempaa palvelua ja samalla sen työtaakka helpottuu. Palveluintegraation käytännön toteutuksesta vastasi Elisan tytäryhtiö Electur.

– Suunnittelu toteutettiin tiiviissä yhteistyössä. Elisa toi hankkeeseen teknisen asiantuntemuksensa, jota sovellettiin

Harjavallan organisaation lähtökohtien ja järjestelmä uudistukselle asetettujen kriteerien mukaisesti, sanoo palveluintegraatiosta vastaava Business Manager **Pekka Paukkonen**, joka toimi hankkeen projektipäällikkönä Elisalla.

Suunnitteluvaihe käytiin kokonaan Elisan tarjoamalla virtuaalokokoustyövälineillä, mikä tehosti työskentelyä poistamalla turhia matkustuspäiviä ja -kustannuksia. Telekonferensseissa dokumenttien jakoon käytettiin WebEx- ja Microsoft Live Meeting -ratkaisuja

– Suuret uudistukset ovat harvoin yksinkertaisia, mutta järjestelmänkehityksen keskustelevan luonteen ansiosta hanke ei tuntunut erityisen työläältä, Olavi Lehtinen mainitsee.

Hanke käynnistettiin ensin pilottina noin kymmenen käyttäjän ryhmän kesken, ja odotuksia vastanneiden tulosten myötä uudistus siirrettiin tuotantoon. Toiminnallisuus on nyt koko konsernin käytettävissä.

Käyttäjät pystyvät valitsemaan itse, millä tarkkuudella heidän tavoitettavuustietonsa näkyvät ulospäin. Näin henkilöstö voi edelleen kirjata työkalentereihinsa myös henkilökohtaisia menoja siten, että ulkopuoliset saavat tietää esimerkiksi vain poissaolon keston.

– Nyt Harjavallan henkilöstön ei tarvitse erikseen huolehtia tavoitettavuustiedoistaan, sillä järjestelmä poimii tiedot automaattisesti heidän kalenterimerkinnoistään. Kunhan kalenteri on ajan tasalla, myös puhelunvälittäjän kannalta oleellinen tieto on saatavilla, Paukkonen kertoo.

## Rakentamisen ja kalustamisen luottokumppani

Rakentamiseen ja kalustamiseen erikoistunut Harjavalta-konserni kattaa neljä erillistä yhtiötä, joiden kokemuksen avulla se pystyy tarjoamaan korkeatasoisia tuotteita ja palveluita vaihteleviin ympäristöihin ja tarpeisiin: keittiöistä ja säilytysratkaisuihin aina kokonaisuun taloihin ja huviloihin. Harjavalta-konserni on valtakunnallisesti toimiva perheyrittäjä, joka työllistää noin 1400 henkilöä.

### Lisätietoa:

[www.kastelli.fi/](http://www.kastelli.fi/)  
[www.puustelli.fi/](http://www.puustelli.fi/)  
[www.myllymaki.fi/](http://www.myllymaki.fi/)  
[www.hslgroup.fi/](http://www.hslgroup.fi/)

### Lisätiedot

**Olavi Lehtinen**  
 Puustelli Group Oy  
 puh. 040 313 8875

**Pekka Paukkonen**  
 Elisa Oyj  
 puh. 050 568 7249

[www.elisa.fi/yrityksille/](http://www.elisa.fi/yrityksille/)



[elisa.fi/yrityksille](http://elisa.fi/yrityksille)