

Case Kansallisooppera

Elisa kartoitti Kansallisoopperan viestintäratkaisut



Kenneth Greve: Joutsenlampi
Kuva: Sakari Viika

Hiljalleen nykyisiin mittoihinsa kasvaneen Suomen Kansallisoopperan Säätiön nykyiset viestintäratkaisut eivät enää riitä tukemaan monimuotoisia kommunikointitarpeita. Elisa kartoitti Oopperan viestintäratkaisujen kehitystarpeet ja laati toimintasuunnitelman tavoitteiden saavuttamiseksi.

Suomen Kansallisoopperassa työskentelee noin 545 vakituista henkilöä sekä useita satoja vierailevia työntekijöitä vuosittain. Vaihtuva henkilöstö asettaa haasteita sisäiselle viestinnälle ja kattavien, ajan tasalla olevien yhteystietojen ylläpitämiselle.

Ooppera halusi parantaa työntekijöidensä tavoitettavuutta ja helpottaa organisaation sisäistä kommunikointia. Sisäisten prosessien kehittäminen koettiin myös tärkeäksi osaksi Oopperan ulkoista viestintää ja asiakaspalvelua.

Apua kehityskohteiden tunnistamiseen

Kartoittaakseen viestintäratkaisujensa tarpeet Suomen Kansallisooppera pyysi avukseen Elisan, jonka Business Design -yksikkö tarjoaa yrityksille ja organisaatioille liiketoimintalähtöisiä konsultointipalveluja. Yksikkö auttaa asiakkaitaan tunnistamaan ja hyödyntämään uuden teknologian tarjoamia mahdollisuuksia.

– Analysoimme yritysten ja yhteisöjen toimintaa ja kartoitamme niiden viestintäteknologiatarpeita. Toimintamme tavoitteena on tukea ja parantaa

Haaste

Suomen Kansallisoopperan nykyiset viestintäratkaisut eivät riitä tukemaan monimuotoisia kommunikointitarpeita. Ooppera halusi parantaa työntekijöidensä tavoitettavuutta ja helpottaa organisaation sisäistä kommunikointia.

Ratkaisu

Elisa kartoitti viestintäratkaisujen kehitystarpeet ja laati toimintasuunnitelman tavoitteiden saavuttamiseksi.

Hyödyt

Ooppera sai nopeasti ja vaivattomasti käyttöönsä hyvän analyysin ja selkeät toimenpide-ehdotukset, joiden pohjalta se pääsi toteuttamaan tarvittavia kehitystoimenpiteitä. Oikein valituilla viestintäratkaisulla aikaa vapautuu olennaiseen ja tuottavuus paranee.

Suomen Kansallisoopperan Säätiö



Suomen Kansallisooppera
Kuva: Sakari Viika

Kansallisoopperaa ylläpitää Suomen Kansallisoopperan säätiö. Suomen Kansallisoopperassa työskentelee noin 545 vakituista henkilöä sekä useita satoja vierailevia työntekijöitä vuosittain.

asiakkaiden tuottavuutta, Elisa Business Design -yksikön seniorikonsultti **Hanna Kantojärvi** sanoo.

Kartoitusyhteistyö käynnistyi loppukesällä 2009 ja Elisa aloitti projektin haastatteleamalla 26 Oopperan työntekijää. Haastatelluista valtaosa edusti Oopperan johtajia ja avainhenkilöitä.

– Haastattelujen avulla selvitimme Oopperan henkilöstön tavoitettavuuden, kommunikoinnin ja yhteydenpidon nykytilan, haasteet ja kehityskohteet. Haastatteluissa selvisi, että tieto on hajallaan eri järjestelmissä, osin muistinvaraista ja osin ihmisten omista hakemistoissa. Ihmisillä kuluu merkittävästi aikaa yhteystietojen etsimiseen ja toistensa tavoittamiseen, kuvailee Kantojärvi.

Haastattelujen jälkeen Elisa järjesti henkilöstölle työpajoja, joissa määriteltiin priorisointikriteerit haastatteluissa esiin nousseille viestinnän kehityskohteille. Seuraavaksi sovittiin selkeä toimintamalli viestinnälle. Toimintamallin pohjalta Elisan konsultit laativat yhteenvedon ja etenemissuunnitelman tavoitteiden saavuttamiseksi.

Tehokkaat pelisäännöt ja työvälineet

Kartoituksen ensimmäisen vaiheen päätyttyä Suomen Kansallisooppera ryhtyi toteuttamaan konsultointiprojektissa

toteutettua etenemissuunnitelmaa. Aluksi selkiytettiin tavoitettavuuden tiedonkulun pelisääntöjä ja vastuuta. Lisäksi määriteltiin työvälineet, jotka parhaiten tukevat tarkennettuja toimintatapoja.

– Suositelimme Oopperalle sisäisten prosessien ja vastuiden tarkentamista ja laadimme suunnitelman siitä, mitkä ja miten uudet viestinnän työkalut tukevat toimintaa parhaiten, Kantojärvi kertoo.

Vastuiden ja työvälineiden määrittely toteutettiin työpajoissa ja suunnittelukokouksissa loka-marraskuun 2009 aikana.

– Autoimme vastuumatriisien ja esimiesten työtä tukevien tarkistuslistojen laatimisessa. Työstimme myös suunnitelman mittarikokonaisuudesta. Lisäksi olemme määritelleet työvälineitä koskevia vaatimuksia ja kuvauksia tarjouspyyntöjen tueksi, Kantojärvi summaa.

Kun pelisäännöt ja työvälineet on määriteltä, Suomen Kansallisooppera ryhtyi hankkimaan toimintaansa parhaiten tukevia työvälineitä.

– Elisan suorittamana kartoitus sujui ripeästi ja tehokkaasti. Saimme hyvän analyysin ja selkeät toimenpide-ehdotukset, joiden pohjalta pystymme vauhtomasti toteuttamaan tarvittavia kehitystoimenpiteitä. Omatoimisesti suoritettuna vastaava kartoitus olisi

vienyt huomattavasti enemmän aikaa, emmekä välttämättä olisi onnistuneet näkemään metsää puilta, sanoo tekninen johtaja **Timo Tuovila** Suomen Kansallisoopperasta.

Oikein valituilla viestintäratkaisulla Suomen Kansallisooppera pystyy selkiyttämään ja tehostamaan kommunikaatioitaan merkittävästi ja vapauttamaan aikaa olennaiseen, eli taiteen tekemiseen, jolloin myös tuottavuus paranee.

Lisätietoja:

Kansallisooppera
Henkilöstöpäällikkö
Hanna Fontana
puh. (09) 4030 2311

Elisa Oyj
Senior Consultant
Hanna Kantojärvi
puh. 050 506 6887



elisa.fi/yrityksille