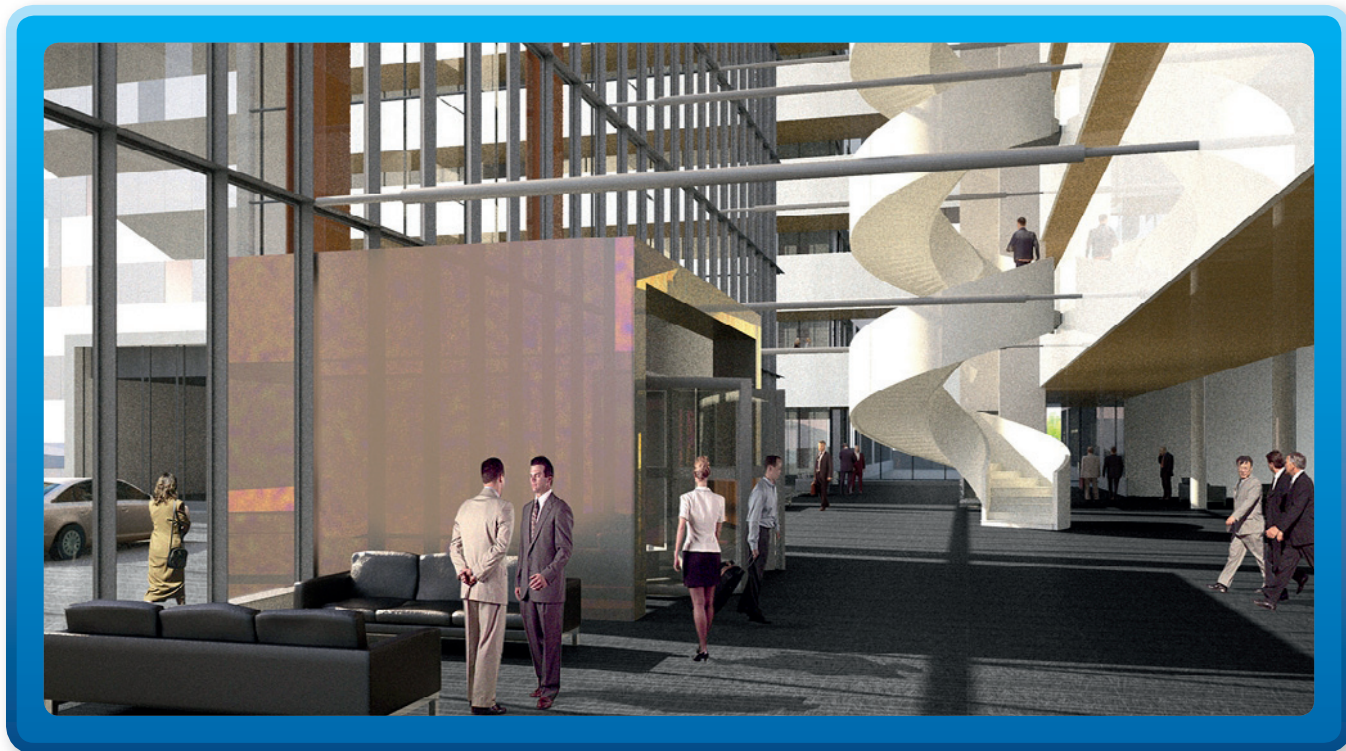


Case Tieto-Tapiola

Tapiola-konsernin uusien toimitilojen tietoliikenne- ja puhelinjärjestelmät Elisalta



Tapiola-konsernin muuttaessa uusiin toimitiloihin oli edessä paitsi valtava 1700 ihmisen muuttourakka, myös uudistuksia tietoliikenne- ja puhelinjärjestelmiin. Haastava ja laaja projekti toteutettiin menestyksekkäästi yhteistyössä Elisän kanssa.

Kun Tapiola-konsernille suunniteltiin uusia toimitiloja Espoon Tapiolaan, ajankohtaiseksi tulivat myös tietoliikennejärjestelmien ja -verkon rakentaminen sekä uuden puhelinjärjestelmän hankkiminen. Jotta muutto ja pitkäkes-

toinen moniulotteinen projekti sujuisi alusta loppuun ammattitaitoisesti, konsernin ICT-ratkaisusta vastaava Tieto-Tapiola Oy valitsi yhteistyökumppanikseen Elisän.

Tieto-Tapiola Oy on ICT-palveluyritys, jonka omistavat Tapiola-ryhmä ja Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Etera. Omistajien lisäksi Tieto-Tapiolan asiakkaana on Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva. Tieto-Tapiola tarjoaa asiakkailleen tietojenkäsittelypalveluita ja vastaa ICT-kokonaispalveluista, eli sovel-luskehitys- ja help desk -palveluista sekä päivittäisistä käyttöpalveluista.

”Päädymme valitsemaan Elisän yhteis-työkumppaniksemme kolmesta syystä.

Elisa oli meille tuttu yhteistyökumppani jo entuudestaan: tunsimme sekä heidän toimintaperiaatteensa että henkilöt kenen kanssa tulisimme toimimaan. Lisäksi he tarjosivat meille tietoliikenne-laitteiden valinnan yhteydessä juuri haluamaamme infraa ja laitemerkkejä. Myös investointien puolesta Elisa oli paras vaihtoehto”, sanoo osastopäällikkö **Jussi Liimatainen** Tapiola-ryhmästä.

Tavoitteena toimivat ja nykyaikaiset ratkaisut

Elisalta hankittu palvelu jakautui kolmeen osa-alueeseen. Niistä ensimmäisessä Elisa koordinoi Tapiola-konsernin

Haaste

Tapiola-konsernin muuton yhteydessä uusittiin koko konsernin puhelinjärjestelmä sekä tehtiin mittavia muutoksia ja parannuksia yrityksen tietoliikennejärjestelmiin. Uudistettava kokonaisuus oli laaja ja projektin aikataulu tiukka.

Ratkaisu

Tieto-Tapiola hankki Elisalta kaikki projektin osa-alueet: uuden puhelinjärjestelmän, sen yhdistämisen olemassa olevaan contact center-järjestelmään sekä tietoliikennejärjestelmiin tarvittavat muutokset.

Hyödyt

Tapiola-konsernilla on nyt ajantasalla olevat ja nykyaikaiset tietoliikenne- ja puhelinjärjestelmät, jotka toimivat moitteettomasti ja palvelevat käyttäjiä toivotulla tavalla.

Tieto-Tapiola Oy



Tieto-Tapiola Oy on ICT-palveluyritys, jonka omistavat Tapiola-ryhmä ja Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Etera. Omistajien lisäksi Tieto-Tapiolan asiakkaana on Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva. Tieto-Tapiola tarjoaa asiakkailleen tietojenkäsittelypalveluita ja vastaa ICT-kokonaispalveluista, eli sovelluskehitys- ja help desk -palveluista sekä päivittäisistä käyttöpalveluista. <http://www.tieto-tapiola.fi/tita>

vanhan puhelinjärjestelmän alasajon, uuden puhelinjärjestelmän käyttöönoton sekä uuden järjestelmän integroimisen olemassa olevaan contact center-järjestelmään. Samassa yhteydessä puheluvälitys ulkoistettiin Elisalle. Toinen palvelun osa-alue oli tietoliikennejärjestelmien ja -verkon sekä yhteyksien rakentaminen. Samalla yhteyksiä lisättiin ja nopeuksia kasvatettiin. Elisa auttoi myös tietoliikennelaitteiden valinnassa ja laitteiden toimituskoordinoimisessa.

Puhelinjärjestelmäpäivityksen yhteydessä Tapiola-konserni halusi luopua kiinteiden pöytäpuhelimien käytöstä ja siirtyä uuteen viestintäpalveluiden aikakauteen. Nyt kaikki työntekijät käyttävät PC-työasemaan asennettavaa softphone-järjestelmää ja sankaluureja.

Onnistumisen varmisti saumaton yhteistyö

Tapiola-konsernin muutto uusiin toimitiloihin ja muuttoprojektin suunnittelu kokonaisuudessaan kesti noin viisi vuotta. Elisan kanssa intensiivisin ja hektisin vaihe kesti noin neljä kuukautta marraskuusta 2009 maaliskuuhun 2010. Projektin suurimpia haasteita olivat uudistusten ja muutosten

laajuus, uusi ja uniikki toteutustapa sekä verrattain tiukka aikataulu.

”Rakensimme kokonaan uuden kokonaisuuden täysin uudella tekniikalla, joten etukäteen oli mahdotonta ennustaa, mitä työvaiheita olisi tulossa ja minkälaisia ongelmia mahdollisesti tulisi eteen. Tämä projekti vaati normaalia enemmän aktiivista huolenpitoa ja käsiohjausta sekä vahvistusta asiantuntijoilta. Ja hyvin siinä onnistuttiin”, toteaa Elisan projektipäällikkö **Markku Pehkonen**.

Tieto-Tapiola ja Elisa toimivat tiiviissä yhteistyössä jo projektin suunnitteluvaiheessa. Yhteyttä pidettiin säännöllisesti ja projektipäälliköt tapasivat toisiaan viikoittain. Elisan asiantuntijat testasivat ratkaisua sitä varten rakennetussa pienessä demoympäristössä. Onnistuneen pilotoinnin jälkeen hanketta jatkettiin aidossa ympäristössä. Saumattoman yhteistyön ja avoimen kommunikaation merkitys laajan projektin onnistumiselle oli valtava.

”Koko projekti sujui hallitusti. Käyttöönotto ja kaikki toimenpiteet sen jälkeen ovat sujuneet odotetulla tavalla, eikä normaali liiketoiminta haavoittunut missään vaiheessa projektia. Aikataulut pitivät ja vaikka peräti 1 700 ihmistä muutti talojen välillä, ei tekniikka mis-

sään vaiheessa rajoittanut tai hidastanut normaalia toimintaa. Kaikki meni suunnitelmien mukaisesti”, Jussi Liimatainen kertoo.

Lisätietoja:

Elisa Oyj:

Janne Karjalainen
Account Manager
janne.karjalainen@elisa.fi
puh. 045 670 0436

Tieto-Tapiola:

Timo Hyvönen
Teknologia- ja tuotantojohtaja
timo.hyvonen@tapiola.fi
puh. 050 374 8371

Tapiola-ryhmä:

Jussi Liimatainen
Osastopäällikkö
jussi.liimatainen@tapiola.fi
puh. 040 833 9285

www.elisa.fi/yrityksille



siinä on ideaa.