



Case: Matka-Vekka Oy

Lähtökohta matkatoimisto Matka-Vekan puhelinjärjestelmien uudistustarpeelle olivat eri toimipisteiden erilaiset järjestelmät ja niiden aiheuttamat vaikeudet käytännön työssä. Puhelinjärjestelmät oli aikaisemmin hankittu useilta eri toimittajilta sieltä täältä ja erimerkkisinä. Sopimusten sisällöt ja tuotteiden hinnat poikkesivat olennaisesti toisistaan.

Oman vaikeutensa asiaan toi myös eri järjestelmien ylläpitokumppanien suuri määrä. Kumppanien palvelutaso ja hinnat vaihtelivat alueittain. Hankinnan keskeisimmäksi tavoitteeksi tuli korjata vallitseva tila; yhtenäistää järjestelmät, sopimukset ja näiden hallinta. Toimittajavalinnassa painotettiin konsultatiivista asennetta ja kumppanuustoimintamallia.

Koko järjestelmä uusiksi

Erimerkkiset laitteet eivät keskustelleet keskenään, joten niitä ei voinut myöskään kytkeä samaan VoIP-verkkoon. Koska järjestelmä ja televiestintä haluttiin yhtenäistää, päädyttiin uuden järjestelmän hankintaan ja olemassa olevien purkamiseen. Perinteisiä puhelinjärjestelmiä ei kyetty myöskään integroimaan asiakas- ja toimintasovelluksiin, joten tästäkään lähtökohdasta ne eivät soveltuneet niihin tavoitteisiin, jotka uudelle järjestelmälle oli asetettu. Yhtenäisellä järjestelmällä pyrittiin saavuttamaan myös televiestinnän kustannussäästöjä.

Toimipisteet yhteen

Televiestinnän järjestelmäalustaksi valittiin markkinajohtaja Avayan Communication Manager -puhepalvelin. Järjestelmä asennettiin yrityksen päätoimipisteeseen, ja siihen liitettiin kaikki yrityksen alueelliset toimistot toteutussuunnitelman mukaisessa aikataulussa. Toimipisteet ja niiden puhelimet yhdistettiin pääjärjestelmään yrityksen kiinteässä tietoverkossa, joka samanaikaisesti päivitettiin vastamaan puheen tarvitsemää kapasiteettia ja laatua. Käyttäjät, eli matkatoimistovirkailijat, opastettiin käyttöoppain ja käyttökoulutuksen uuden järjestelmän mahdollisuuksiin.

KOHDEYRITYS: Matkatoimisto Oy Matka-Vekka

TOIMIALA: Matkatoimisto

Matkatoimisto Oy Matka-Vekka on valtakunnallinen matkatoimistoketju, jolla on Suomen laajin toimistoverkko. Vuonna 1972 perustettu matkatoimisto omistaa maan neljänneksi suurimman valmismatkanjärjestäjän, Lomamatkat Oy:n. Matka-Vekan ja Lomamatkojen yhteenlaskettu kokonaismyynä vuonna 2009 oli 91 miljoonaa euroa. Henkilökuntaa on Suomessa yhteensä 150.

Matka-Vekka kuuluu pohjoismaiseen Primera Travel Group -matkanjärjestäjäkonserniin, joka toimii Suomen lisäksi Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Islannissa.

Asiakkaan kommentit

”Projektihallinta oli organisoitua ja järjestelmän vaiheittainen toteutus onnistui asetettujen tavoitteidemme mukaisesti.”

Ari Ventoniemi, Matka-Vekka

Asiakkaan hyödyt

- **Yhtenäisyys.** Yhdellä järjestelmällä korvattiin 30 aikaisempaa. Samalla yhdellä sopimuksella korvattiin 30.
- **Suorat säästöt.** Välittömiä kustannussäästöjä saavutettiin paikallisten puhelinliittymien puruista, luopumisesta päällekkäisistä vuokrasopimuksista, edullisimmista hankinnoista ja ilmaisista puheluista toimipisteiden välillä.
- **Välilliset säästöt.** Hallinnollisten töiden ja ulkopuolisten asiantuntijapalkkioiden vähentyminen.

FAST FACTS

Kohdeyritys: Matkatoimisto Oy Matka-Vekka

Tavoitteet

Hankinnan keskeisimmiksi tavoitteiksi tuli korjata vallitseva nykytila; yhtenäistää järjestelmät, sopimukset ja näiden hallinta. Toimittajavalinnassa painotettiin konsultatiivista asennetta ja kumppanuustoimintamallia.

Ongelmat

Perinteiset puhelinjärjestelmät olivat eri merkkisiä ja niitä ei kyetty integroimaan yrityksen asiakas- ja toiminnansovelluksiin. Yhtenäisellä järjestelmällä pyrittiin saavuttamaan myös televiestinnän kustannussäästöjä.

Ratkaisut

Toimipisteet ja näiden puhelimit yhdistettiin pääjärjestelmään yrityksen kiinteässä tietoverkossa, joka samanaikaisesti päivitettiin vastaamaan puheen tarvitsemaan kapasiteettia ja laatua.

- **Helppous.** Yksi järjestelmä, yksi yhteistyökumppani. Päivitykset, huollot ja tiedustelut onnistuvat aina samasta paikasta.
- **Koulutus.** Matka-Vekan henkilöstö koulutettiin laitteiston hallinnoijaksi ja pääkäyttäjiksi kyeten itse suorittamaan perustoiminnallisuuksien muutostyöt, kuten numeroinnin ja ohjelmoinnin muutokset sekä yksittäisten alaliittymien lisäykset järjestelmään.

Lisätietoja

ProVAD Oy
Jyrki Narvanto
puh. 020 761 9604
www.provad.fi