



Case STEK ry

STEKin omistamassa Särkiniementie 3:n kiinteistössä Helsingin Lauttasaarella sijaitsee lukuisia eri yrityksiä, joille STEK tarjoaa toimitilavuokrauksen lisäksi oheispalveluita, kuten puheratkaisu-, aulaemäntä- sekä kokouspalveluja. Kiinteistössä työskentelee varsin liikkuva, noin 200 hengen henkilöstö. Henkilöstö liikkuu kiinteistön sisällä toimistotiloista tuotanto- ja testaustiloihin.

Henkilöstön parempi tavoitettavuus oli suurin STEK:in määrittelemistä tavoitteista. Aiemmin matkapuhelimet eivät olleet integroitua vanhaan puhelinjärjestelmään. Henkilöstön tavoitettavuus oli heikkoa, koska vanhasta puhelinjärjestelmästä puhelut jouduttiin yhdistämään henkilöiden matkapuhelimiin. Vaihteenhoitajalla ei ollut riittävästi tietoa siitä, milloin työntekijät olivat tavoitettavissa, mikä hankaloitti asiakaspalvelun laatua oleellisesti. Puheluiden yhdistäminen henkilöiden matkapuhelimiin aiheutti yhä kasvavia matkapuhelin-kustannuksia. Samoin kustannuksia lisäsivät henkilöstön keskinäiset soittot. Toiseksi tärkeäksi tavoitteeksi syntyi näin ollen kustannussäästöt matkapuhelinkuluissa.

Lähtötilanne

STEKin käytössä ollut vanha puhelinjärjestelmä oli tullut elinkaarensa päähän. Järjestelmään ei ollut enää saatavilla varaosia ja sen ylläpito oli lopetettu. Projekti tehti yhteistyössä SGS:n kanssa, koska SGS Finland tulisi olemaan suurin puheratkaisun käyttäjäryhmä. Projektin vetäjä resursoitiin myös SGS:stä.

Toimitetut ratkaisut

- * DiVitas Dual Mode -mobiilisovellus
- * Avaya Communication Manager IP alusta
- * Scantalk Unified Operator välitysympäristösovellus
- * Extreme Networks langaton kontrolloripohjainen WLAN-lähiverkko koko rakennukseen

Toimitetut sovellukset

- * Microsoft Exchange: Puhelun ohjautuessa vaihteenhoitajalle tuottaa Microsoft Exchange integraatio automaattisesti näkymän tavoiteltavan henkilön kalenteritiedoista, mikä mahdollistaa henkilön tarkemman tavoitettavuustiedon antamisen loppuasiakkaalle
- * Kulunvalvontajärjestelmän integrointi: Vaihteenhoitajan sovellukseen tehty integrointi antaa vaihteenhoitajalle välittömän näkyvyyden henkilöstön tilatietoihin.

Asiakkaan hyödyt

Järjestelmä uudistuksen myötä STEK ry:n ja Särkänniementie 3:n kiinteistössä työskentelevän henkilökunnan viestintätavat ovat muuttuneet. DiVitas Dual Mode -käyttöliittymä matkapuhelimiin tuo tehokkuutta päivittäiseen työntekoon. Henkilö pystyy yhdestä näkymästä näkemään kollegoidensa tila- ja tavoitettavuustiedot ja voi käyttää kätevää pikaviestiominaisuutta tekstiviestien sijaan. Lisäksi puheviestit näkyvät visuaalisesti vastaajassa lähettäjän nimellä, jolloin viestit voi kuunnella tärkeys- ja kiireellisyysjärjestyksessä.

KOHDEYRITYS: Sähköturvallisuuden edistämiskeskus STEK ry

TOIMIALA: Yhdistys

Sähköturvallisuuden edistämiskeskus STEK ry. on vuonna 1996 toimintansa aloittanut yleishyödyllinen yhdistys. Se toimii sähköturvallisuuden ja siihen läheisesti liittyvien tehtävälueiden edistämiseksi ja kehittämiseksi Suomessa. Yhdistyksen jäsenistö koostuu valtakunnallisesti toimivista yhdistyksistä, jotka edustavat sähkö- ja elektroniikka-alalla toimivia liikeyrityksiä ja ammattiryhmiä.

STEK seuraa ja kehittää sähköturvallisuutta maassamme, tekee aloitteita ja järjestää kampanjoita sähköturvallisuuden parantamiseksi. STEK tukee apurahoin erityisesti sähköalan standardisointi- ja muuta ohjeistotyötä, energiansäästöä, toimialan ympäristökysymysten selvittämistä ja kansainvälistymistä sekä koulutus ja tutkimustyötä.

Asiakkaan kommentit

“Puheratkaisulle asetettiin suuret tavoitteet. Henkilöstön tavoitettavuus on parantunut ja osittaisia kustannussäästöjä on saavutettu. Puheratkaisun eri toiminnallisuuksia kehitetään edelleen, jotta kaikki odotetut tavoitteet tullaan saavuttamaan”.

Lauri Mäki, STEK ry.

“Merkittäviä kustannussäästöjä matkapuhelinkuluissa on jo saavutettu näinkin lyhyen käytön jälkeen. Tavoitavuuden parantuminen tulee varmasti lisääntymään käytön myötä”.

Tero Virtanen, SGS Finland

FAST FACTS

Kohdeyritys: STEK ry

Kohdeyritys

Sähköturvallisuuden edistämiskeskus STEK ry

Tavoitteet

Henkilöstön tavoitettavuuden parantaminen ja kustannussäästöt.

Ongelmat

Vanha puhelinjärjestelmä, johon ei oltu integroitu henkilöstön matkapuhelinliittymiä.
Matkapuhelinkustannusten suuruus.

Ratkaisut

STEKin omistamaan kiinteistöön toimitettiin DiVitas Dual Mode -mobiilisovellus, joka integroitiin saumattomasti Avayan IP-puheratkaisuun. Kiinteistöön asennettiin myös Extremen langaton WLAN-lähiverkko.

Asiakkaan hyödyt

- **Kustannussäästöjä.** Kun matkapuhelimet on liitetty yrityksen WLAN-verkkoon, ei vaihteenhoitajan tarvitse yhdistää sisäisiä puheluita enää erikseen matkapuhelinverkkoon
- **Kustannussäästöjä.** Henkilöstö voi soittaa keskenään WIFI -puheluita kun ovat langattoman verkon tavoitettavissa.
- **Kustannussäästöjä.** Henkilöstö voi kytkeytyä yrityksen WIFI -verkkoon kotoaan WLAN:sta tai mistä tahansa julkisesta WLAN-verkosta esimerkiksi ulkomaanmatkoilla
- **Tavoitettavuus.** Parantunut oleellisesti ja näin ollen asiakaspalvelun laatu on parantunut

Lisätietoja

ProVAD Oy
Tomi Korpaeus
Puh. 020 761 9607
www.provad.fi