

**Toimihenkilöunioni luopui kolmesta päällekkäisestä puhelinverkosta ja otti käyttöönsä IP-pohjaisen SAP BCM -viestintäjärjestelmän. Operaattoreista riippumaton järjestelmä vähensi jäsenpalvelun ruuhkautumista sekä varmisti asiantuntijoiden tavoitettavuuden näiden sijainnista riippumatta. Järjestelmä myös vähensi Toimihenkilöunionin matkapuhelinkustannukset noin puoleen entisestä.**

# TOIMIHENKILÖUNIONI VÄHENSİ RUUHKA JA PARANSI PALVELUA

Toimihenkilöunioni on teollisuudessa, rakentamisessa ja palvelualoilla työskentelevien asiantuntijoiden, esimiesten ja koulutettujen osaajien ammattiliitto. Toimihenkilöunioni on 125 000 jäsenellään STTK:n suurin toimihenkilöjärjestö. Heillä oli aiemmin käytössään kolme erillistä puhelinverkkoa, jotka toimivat osittain päällekkäisinä. Vanhan puhelinjärjestelmän ylläpito oli monimutkaista ja järjestön puhelurakenteen seurauksena sen käyttö erittäin kallista. Toimihenkilöunioni tarvitsi työkalun yksinkertaistaakseen ja tehostaakseen jäsentensä palvelua sekä muuta viestintäänsä. "Aiemmin käytössämme oli sekä lankaverkko että langaton sisäpuhelinratkaisu, minkä lisäksi suurimmalla osalla työntekijöistämme oli käytössään matkapuhelin. Järjestelmä oli monimutkainen ja kallis. Jouduimme esimerkiksi tekemään runsaasti soitonsiirtoja lankapuhelimesta matkapuhelimiin, mikä nosti kustannuksia merkittävästi", Toimihenkilöunionin toimistopalveluesimies Janne Räsänen sanoo. "Halusimme selkeyttää viestintäämme tekemällä matkapuhelimesta pääasiallisen viestintävälineen. Samalla halusimme matkapuhelimeen kaikki samat toiminnot, jotka ovat käytettävissä toimistopuhelimita", Räsänen jatkaa.

### **Ruuhka väheni, palvelu parani**

Kartoitettuaan markkinoilla olevat vaihtoehdot Toimihenkilöunioni valitsi viestintäjärjestelmänsä toimittajaksi Merlin Systems Oy:n. Uusi SAP Business Communications Management -järjestelmä korvasi Toimihenkilöunionin kolme erillistä puhelinjärjestelmää sekä yhtenäisti järjestön kaiken puhe- ja viestiliikenteen. Toimihenkilöunionin keskusorganisaation ja 11 aluetoimistoa kattavalla ratkaisulla on kaikkiaan noin 190 käyttäjää, joista 160 hyödyntää sitä pääasiallisesti matkapuhelimellaan. Merlinin toimittama järjestelmä tuo monipuoliset puhe- ja viestipalvelut käytettäväksi suoraan matkapuhelimella. Ratkaisu yhdistää puhelut, sähköpostin, tekstiviestit, web-palvelut sekä muut viestintäkanavat yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Yhteydenotot ohjautuvat aina suoraan oikeille vapaana oleville asiantuntijoille näiden sijainnista riippumatta. "SAP BCM tuo tarvittavan osaamisen aiempaa paremmin jäsentemme saataville ja vähentää palvelujen ruuhkautumista. Lisäksi ratkaisu tuo puhelinluettelot, läsnäolotiedot, puhelinpalvelun jonotustilanteen sekä useat muut palvelut käytettäväksi matkapuhelimella. Järjestelmä tehostaa toimintaamme merkittävästi ja on vähentänyt



matkapuhelinkustannuksemme noin puoleen entisestä”, Janne Räsänen sanoo. ”IP-pohjainen viestintäjärjestelmämme vapauttaa työntekijämme sidonnaisuudesta tiettyyn sijaintipaikkaan ja päätelaitteisiin. Ratkaisu voidaan myös integroida saumattomasti operatiivisiin järjestelmiimme, mikä osaltaan parantaa asiakaspalvelumme laatua ja tehokkuutta”, hän jatkaa.

**”SAP BCM TEHOSTAA TOIMINTAAMME MERKITTÄVÄSTI JA ON VÄHENTÄNYT MATKAPUHELINKUSTANNUKSEMME NOIN PUOLEEN ENTISESTÄ.”**

TOIMIHENKILÖUNIONIN TOIMISTOPALVELUESIMIES JANNE RÄSÄNEN

**Operaattoririippumattomuuden edut kiistattomia**

Toimihenkilöunionin päätökseen vaikuttivat järjestelmän räätälöitävyys ja edistykselliset tekniset ominaisuudet. Järjestelmän avulla Toimihenkilöunioni pystyy parantamaan jäsentensä palvelua, hallinnoimaan ja seuraamaan yhteyskeskuksensa toimintaa keskitetysti sekä tuomaan edistyksellisiä työkaluja työntekijöidensä matkapuhelimiin. ”SAP BCM -järjestelmän suurimmat yksittäiset vahvuudet ovat sen räätälöitävyys sekä riippumattomuus operaattoreista. Järjestelmä mahdollistaa tarpeisiimme mukautuvien palvelujen käytön sijainnista ja päätelaitteesta riippumatta sekä antaa työkalut liikkuvan organisaation hallinnoimiseen keskitetysti. Samalla se on alentanut puhelinkustannuksiamme merkittävästi”, Toimihenkilöunionin toimistopalveluesimies Janne Räsänen sanoo. ”Operaattoreista riippumattoman IP-tekniikan edut perinteisiin ja gsm-vaihteisiin verrattuna ovat osoittautuneet kiistattomiksi”, Räsänen jatkaa.

**”SAP BCM MAHDOLLISTAA TARPESIIMME MUKAUTUVIEN PALVELUJEN KÄYTÖN SIJAINNISTA JA PÄÄTELAITTEESTA RIIPPUMATTA SEKÄ ANTAA TYÖKALUT LIIKKUVAN ORGANISAATION HALLINNOIMISEEN KESKITETYSTI.”**

TOIMIHENKILÖUNIONIN TOIMISTOPALVELUESIMIES JANNE RÄSÄNEN

Toimihenkilöunioni on teollisuudessa, rakentamisessa ja palvelualoilla työskentelevien asiantuntijoiden, esimiesten ja koulutettujen osaajien ammattiliitto. Se on vahva työelämän vaikuttaja, jonka asema perustuu kattavaan järjestäytymiseen, tinkimättömään edunvalvontaan ja ennakkoluulottomaan yhteistyöhön niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin. Toimihenkilöunioni on 125 000 jäsenellään STTK:n suurin toimihenkilöjärjestö. Lisätietoja: [www.toimihenkilouioni.fi](http://www.toimihenkilouioni.fi).

**PÄÄASIAALLISET EDUT**

- Toiminnan tehostuminen
- Asiakaspalvelun laadun ja tehokkuden paraneminen, ruuhkien väheneminen
- Matkapuhelinkustannusten puolittuminen
- Järjestelmän räätälöitävyys
- Järjestelmän edistykselliset tekniset ominaisuudet
- Operaattoririippumattomuus
- Liikkuvan organisaation hallinnoiminen ja seuraaminen keskitetysti

**RATKAISU**

- SAP Business Communications Management

**KUMPPANI**

- Merlin Systems Oy