

Telecom-kulut hallintaan Schetelig-konsernissa

ASIAKAS:	Schetelig-konserni
TOIMIALA:	Puutarha-alan tuotteet ja palvelut
KULURYHMÄT:	Telecom

Expense Reduction Analystsin asiantuntemus tehosti toimintaa ja toi säästöjä

Schetelig-konserni on puutarha-alan monitoimiyhtiö, joka palvelee ammattiviljelijöitä, viheralan ammattilaisia sekä puutarhatuotteiden jälleenmyyjiä. Liiketoimintojen järjestelyjen takia konsernilla oli edessä vaativa puhelinjärjestelmien uusiminen. Expense Reduction Analystsin ohjaaman muutosprojektin tuloksena saatiin laadukkaampaa asiakaspalvelua ja merkittävät kustannussäästöt puhelinkuluissa.

Schetelig-konserniin kuuluvilla yrityksillä Schetelig Oy:llä, Oy Ansari-Yhtymällä ja Tarha-Tuote Oy:llä oli jokaisella oma erillinen puhelinkeskusjärjestelmänsä. Kun konsernin rakennetta järjesteltiin uudelleen, todettiin, että puhelinjärjestelmän uusiminen voisi olla ajankohtaista. Apuun pyydettiin Expense Reduction Analystsin asiantuntijat **Esa Aspholm** ja **Aku Kinnunen**, jotka aloittivat työnsä analysoimalla liiketoiminnan vaatimukset puhelin- ja tietoliikennepalveluille sekä telecom-alueen kulurakenteen.

-Expense Reduction Analystsin asiantuntijat auttoivat meitä valtavasti. Meillä ei olisi ollut mahdollisuuksia lähteä tekemään vastaavaa kartoitusta ja tarkasti tarpeidemme mukaan määriteltyä uuden järjestelmän valintaprosessia itse. Erityisesti mobiiliratkaisuissa vaihtoehtoja on todella paljon markkinoilla ja oikean valinnan tekeminen on haastavaa, kertoo Schetelig-konsernin hallituksen puheenjohtaja **Juhani Kauste**.

ASIAKASPALVELU ENSIN

Asiakaspalveluyrityksenä Scheteligille olennaista muutosprojektissa oli asiakaspalvelun onnistuminen paitsi järjestelmien vaihtotilanteessa, myös päästä parantamaan asiakaspalvelua uudella puhelinratkaisulla.

-Järjestelmien vaihtotilanne sujui ongelmitta, vaikka siirtymä kolmesta erillisestä lankapuhelinkeskuksesta yhteen mobiilikeskukseen kotimaan toimipisteidemme noin 140 työntekijän osalta oli haastava teknisesti. Asiakaspalvelumme toimi koko ajan, Kauste kertoo.

Nyt uuden järjestelmän myötä Scheteligin henkilöstö on paremmin asiakkaiden tavoitettavissa ja puhelut konsernin yritysten välillä kulkevat sisäpuheluina. Uusi ratkaisu onkin saanut kiitosta henkilöstöltä ja tehostanut asiakaspalvelua. Tehostuneen toiminnan lisäksi saavutettiin noin 30 % säästöt vuositasolla telecom-kuluissa.



SCHETELIG
LUOMME KASVIA

Tietysti säästö tämänkaltaisissa liiketoiminnan ei-strategisissa kuluissa on erittäin tärkeää meille, mutta liiketoiminnan kannalta olennaisempaa vielä oli päästä kehittämään toimintaamme tehokkaammaksi.

JUHANI KAUSTE, HALLITUKSEN PUHEENJOHTAJA, SCHETELIG-KONSERNI

-Tietysti säästö tämänkaltaisissa liiketoiminnan ei-strategisissa kuluissa on erittäin tärkeää meille, mutta liiketoiminnan kannalta olennaisempaa vielä oli päästä kehittämään toimintaamme tehokkaammaksi, Kauste sanoo.