

■ CASE VEHO

Academica vastaa Vehon IT-palveluiden asettamiin haasteisiin

Vehon IT-palvelut –yksikkö ja Academica kehittävät tiiviissä yhteistyössä Vehon IT-palveluita.

Veho on vuonna 1939 perustettu Suomen suurin autokaupan konserni, joka toimii Suomen lisäksi myös Baltiassa ja Ruotsissa. Suuri konserni tarvitsee ajan tasalla olevat IT-palvelut. Academica tarjoaa yrityksille kattavan valikoiman ICT- ja operaattoripalveluita ja Vehon tietohallinto onkin tehnyt yhteistyötä Academican kanssa jo 2000-luvun alusta lähtien. Academica hoitaa muun muassa Vehon henkilökunnan lähitukitoiminnot ja laitehankinnat. Vuoden 2011 alkupuolella toteutettiin Vehon IT-palvelujen tyytyväisyyskysely ja Academican asiakaspalvelu sai kyselyssä historiansa parhaat pisteet. Tästä on hyvä jatkaa entistä tiiviimmässä yhteistyössä IT-palveluiden kehittämistä vastaamaan loppukäyttäjien tarpeita.



Academica merkittävässä roolissa

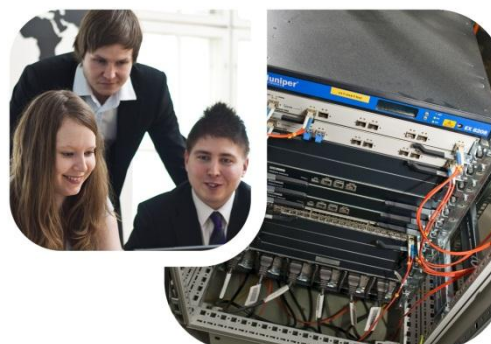
Vehon IT-palvelut -yksikkö toimii osaulkoistusmallilla, eli osa yksikön tehtävistä tehdään Vehon omin voimin ja osa yhteistyössä kumppanien, kuten Academican, kanssa. Veholla ja tietohallintojohtaja Hannu Harjulalla on usean vuoden kokemus yhteistyöstä Academican kanssa. "Academica on tietohallintomme palveluissa merkittävässä roolissa. He hoitavat lähitukipalvelut ja niiden lisäksi myös tiettyjen järjestelmien ylläpidon sekä laitehoitotukset", Hannu Harjula kertoo.

Academican palveluliiketoiminnan johtaja Juha Sallinen näkee pitkään jatkuneen yhteistyön edut käytännön toiminnassa. "Pitkä yhteistyö ja asiantunteva henkilökuntamme, joka on hoitanut Vehon henkilökunnan asioita usean vuoden ajan, takaavat sen, että tunnemme asiakkaamme talon hyvin, tiedämme ongelma-kohtat ja pystymme reagoimaan tilanteisiin nopeasti." Academican asiakastuki palvelee Vehon henkilökuntaa kuutena päivänä viikossa ja lisäksi tarvittaessa käytössä on myös ympärivuorokautinen päivystys.

Kasvot asiakkaisiin päin

Academica toimii Vehon IT-palveluiden kasvoina käyttäjiin päin. "Niin hyvin kuin Academica onnistuu, niin hyvin me tietohallinnossa onnistumme. He saavat päivittäin lukuisia tukipyynnöitä sekä puhelimitse että sähköpostitse. Heidän tehtävänsä on ratkaista veholaisen tukipyynnö joko saman tien tai siirtää ratkaisu eteenpäin selvitettäväksi," Hannu Harjula kertoo.

Asiakaspalvelutilanteissa tulee esille myös laajempia ongelmia, jotka voivat pahimmillaan vaikuttaa kaikkiin käyttäjiin. Vehon Hannu Harjula luottaa Academicaan tässä: "Erittäin haastava tehtävä asiakastuelle on se, että heidän tulee tukipyynnön yhteydessä arvioida tilanne ja tunnistaa joukosta ne ilmoitukset, jotka ovat todella merkityksellisiä laajemmalle käyttäjäkunnalle. Asiakastuen avulla pääsemme ongelmaan käsiksi mahdollisimman nopeasti."



CASE VEHO

Academican toiminta näkyy Vehon oman henkilökunnan lisäksi myös Veho-konsernin asiakkaille. ”Meille on erittäin tärkeää, että pystymme palvelemaan Vehon henkilökunnan kautta myös Veho-konsernin asiakkaita tarjoamalla heille häiriötöntä palvelua. Se on toimintamme lähtökohta”, Academican Juha Sallinen toteaa.

Toimintaa kehitetään jatkuvasti

Veho-konserni ja Academia ovat kasvaneet yhteistyön aikana. ”Olemme asettaneet Academicalle jatkuvasti lisää haasteita, sillä kasvavalle yritykselle ei riitä vanhalla tasolla toimiminen”, Hannu Harjula toteaa. Iso konserni tuo omat lisähaasteensa toiminnan kehittämiseksi, mutta Academican Juha Sallinen on erittäin tyytyväinen tapaan, jolla yhteistyö Veho-konsernin kanssa tapahtuu. ”He ovat erittäin hyvä asiakas, sillä heillä on hyvä IT-palvelut -yksikkö, joka on hyvin perillä omasta verkostaan ja omasta alastaan. On ilo tehdä töitä asiakkaan kanssa, joka tietää mitä haluaa toiminnaltaan ja mitä voimme yhteistyössä kehittää entistä paremmaksi.”

Erityisesti viimeisen vuoden aikana yhteistyötä on kehitetty erittäin aktiivisesti. ”Veho-konserni on kasvanut ja IT-tarpeemme ovat muuttuneet. Olemme ottaneet IT-kehitystyöhön käyttöön ITIL-prosessi johtamismallin ja olemme vienneet sitä eteenpäin tiivissä yhteistyössä Academican kanssa”, Hannu Harjula kertoo. ”Tähän mennessä olemme aloittaneet ITIL:n mukaiset tapahtumanhallinta- ja ongelmanhallintaprosessit ja tulokset ovat olleet hyvin rohkaisevia

Sekä Veho-konsernin tietohallinto että Academia korostavat läpinäkyvän yhteistyön merkitystä. ”Meille on tärkeää, että toiminta on molemmin puolin läpinäkyvää. Säännölliset seurantalaverit ja tiivis yhteydenpito molemmin puolin takaavat sen, että pystymme yhdessä viemään asioita eteenpäin tehokkaasti ja nopeasti reagoiden mahdollisiin muutoksiin”, Juha Sallinen toteaa.

Veho lyhyesti

Liikevaihto	793 Meur
Henkilöstö	1924
Toimiala	henkilöautojen ja hyötyajoneuvojen maahantuonti, vähittäismyynti sekä huoltotoiminta

Academia Oy on vuonna 1932 perustettu dynaaminen ICT-kokonaispalveluntarjoaja. Academican tuotetarjontaan kuuluu monipuoliset tietoliikenneyhteydet, hosting-palvelut ja IT-asiantuntijapalvelut. Academia toimii myös GSM-operaattorina ja tuottaa virtuaalivaihdopalveluita. Erityisesti Academia on satsannut laadukkaisiin ja ekotehokkaisiin konesaliin palveluihin. Academican Uspenskin konesali onkin voittanut lukuisia palkintoja, kuten Uptime Institutin 2010 maailman ekotehokkain konesali ja Tekesin Vihreä ICT-innovaatio -kilpailu.