

## Wärtsilä voitti VUODEN HELP DESK 2009 -kilpailun

Vuoden Help Desk 2009 julkistettiin Yhteys 2009 -konferenssissa 10.9.2009. Voittaja on Wärtsilän it-tekninen Helpdesk.

Auditoijien mukaan Wärtsilän Helpdesk on hyvä esimerkki asiakkaan ja ulkoisen palvelutoimittajan luottamuksellisesta ja toimivasta suhteesta. Wärtsilä on siirtänyt teknisen help desk palvelun Intian Bangaloreen vuonna 2007, mutta jo suhteellisen lyhyellä aikavälillä on nähtävissä selkeitä tuloksia ja hyötyjä. Lisäksi kaikilla arvioituilla suorituskykymittareilla help deskin toiminta on erinomaista ja kaikki asetetut tavoitteet on ylitetty reilusti. Kommunikointi eri tukitasojen, asiakkaan ja toimittajan, Intian ja Suomen välillä on aktiivista ja monisuuntaista.

Vuoden 2009 arvioinnissa käytettiin vertailukohtana tukipalvelustandardia, ITIL-viitekehystä sekä ISO/IEC20000-standardia. Arvioitavat osa-alueet olivat johtaminen, toimintaperiaatteet ja strategia, henkilöstön hallinta, kumppanuudet ja resurssit, prosessit, henkilöstön tyytyväisyys, asiakastyytyväisyys ja suorituskykytulokset (mittareiden arvot).

HDI Nordic on valinnut Vuoden Help Deskin vuodesta 1996 lähtien. Tavoitteena on löytää esimerkillinen asiakastukiyksikkö ja näin kiinnittää huomiota asiakastuen laatuun. Tunnuspalkinto palkitsee hyvistä suorituksista ja motivoi Help Desk -henkilöstöä. Aiemmat voittajat ovat:

2008 Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennian Service Desk  
2007 TDC Song Customer Support  
2006 Fujitsu Services Oy:n käyttötuki  
2005 Analyste Oyj  
2004 Oy Samlink Ab, Tekniset palvelut  
2003 Fujitsu Invian Asiakastuki  
2002 Song Networks Asiakastuki  
2001 WM-data, Pohjolan Atk-palvelu  
2000 ICL Invia  
1999 Suomen Pankki  
1998 Sampo-ryhmä Samnet  
1997 Postipankki  
1996 Amadeus Finland

Auditoinnin suorittivat toiminnanjohtaja Mika Johansson FiSMA ry:stä sekä Senior Consultant Liisa Torkkeli Wakaru Partners Oy:stä.

Lisätietoja

Timo Keinänen, HDI Nordic Oy, puh. 010 387 8280.

## **OP-Keskuksen Yhteyskeskus voitti VUODEN CONTACT CENTER 2009 -kilpailun**

Vuoden Contact Center 2009 julkistettiin Yhteys 2009 -konferenssissa 10.9.2009. Voittaja on OP-Keskuksen Yhteyskeskus.

Yhteyskeskus hoitaa valtaosan koko OP-Pohjola-ryhmän verkossa ja puhelimessa tapahtuvasta asiakaspalvelusta.

HDI Nordic Oy on myöntänyt Vuoden Contact Center tunnustuksen vuodesta 1999 alkaen. Vuonna 2009 tunnustus perustuu ensimmäistä kertaa uuteen yhteyskeskusosaamista mittaavaan Vuoden Parhaat -yhteyskeskuskilpailuun.

Kilpailukriteeristön kehittämiseen ovat osallistuneet cc-alan ammattilaiset useilta toimialoilta ja eri tehtävistä. Kriteeristön ja arviointimenetelmien taustalla vaikuttaa laajasti kaikessa laatutoiminnan kehittämisessä käytetty eurooppalainen laatustandardi EFQM.

OP-Keskuksen vahvuuksina arvioinnissa mainittiin mm:

- Yhteyskeskus on kehittänyt pitkäjänteisesti toimintaansa ja johtaa suunnitelmallisesti sekä tavoitteellisesti omia sidosryhmiään erinomaisen asiakaskokemuksen saavuttamiseksi
- Toimintaa ohjaa asiakkaan ääni ja henkilöstön työssä onnistumista varmistetaan valmentavalla johtamismallilla
- Yhteyskeskus on esimerkki toimijasta, joka on onnistuneesti integroinut puhelimitse tapahtuvan aktiivisen asiakaskontaktointin myös luontevaksi osaksi asiakkuuden hoitamista. Kaikki tämä näkyy erinomaisina asiakastuloksina.

Vuoden Parhaat -yhteyskeskuskilpailun järjestää Lukkarintupa yhteistyössä PKAMK:n hallinnoiman ESR-hankkeen Osaamisen kehittäminen sähköisessä asiointissa ja HDI Nordic Oy:n kanssa.

Lisätietoja

Timo Keinänen, HDI Nordic Oy, puh. 010 387 8280