



Kuopion Puhelin ja
YIT Tietoverkkopalvelut
löysivät toisensa

ULKOISTAMINEN ON ERIKOISTUMISEN EDELLYTYS

Verkostoituminen ja oikeiden kumppaneiden löytäminen on tänä päivänä yritysten elinehto. Kaikkea ei kannata tehdä itse, varsinkaan pienen yrityksen. Yhtiön kasvaessa ulkoistaminen tulee jälleen ajankohtaiseksi: mikä on yrityksen ydinosaamista ja mistä kannattaisi luopua?



”Molemmilla ulkoistamisen osapuolilla pitää olla vahva yhteinen tahtotila palveluasiakkaita mahdollisimman hyvin.”

– Arto Herranen, toimitusjohtaja, Kuopion Puhelin

Kuopion Puhelin Oyj siirsi asennusliiketoimintansa YIT Tietoverkkopalveluille tämän vuoden alusta. Sopimus siirrosta koski Kuopion Puhelin Oyj:n, KPY Verkot Oy:n ja KPY Palvelut Oy:n asennustoimintaa. Sopimuksen myötä YIT:lle siirtyi 47 työntekijää.

Ankara kilpailu teletoimialalla on pakottanut paikallisoperaattorit tehostamaan toimintaansa. Kuopion Puhelimen asennusliiketoiminnan ulkoistaminen on osa kehityskulkua, jonka myötä aiemmin paikallisesti hoidettu asennus- ja kunnossapitotoiminta siirtyi tietoverkkopalveluihin erikoistuneelle valtakunnalliselle yritykselle.

– Tavoitteena on, että muuttuvassa teleoperaattorimaailmassa pystymme keskittymään omaan ydinosaamiseemme. Ratkaisu, jossa varsinainen kentällä tehtävä työ annetaan siihen erikoistuneen yrityksen hoidettavaksi, tuntui viisaalta, Kuopion Puhelin Oyj:n toimitusjohtaja **Arto Herranen** kiteyttää.

HYÖDYT ESIIN PARIN VUODEN KULUESSA

Päätös asennustöiden ulkoistamisesta oli KPY Verkot Oy:n toimitusjohtaja **Juha Nurmen** mukaan helppo tehdä. Pari vuotta sitten saadut hyvät kokemukset raskaan verkon töiden ulkoistuksesta rohkaisivat siirtämään myös kevyemmät liittymätöiden asennus- ja kunnossapitopalvelut talon ulkopuolelle.

Konkreettisimmillaan ulkoistamisen hyödyt näkyvät kulurivin alapuolella, mutta ratkaisulla halutaan myös turvata palvelun saatavuus kaikissa kysyntätilanteissa. Ulkoistaminen toimii suhdannepuskurina, joka mukautuu tilausten tahdissa.

– Asennustoiminnalle ovat luontaisia voimakkaat kausivaihtelut. Valtakunnallisena kumppanina YIT Tietoverkkopalvelut pystyy tarjoamaan meille asennuspalveluita tehokkaasti ja joustavasti. Solmitun kaupan myötä toiminta tehostuu esimerkiksi laajakaistayhteyksien toimituksissa. Asiakkaalle tämä näkyy lyhyempinä asennusaikoina, Arto Herranen tiivistää.

Pikavoittoa ulkoistamisesta ei odoteta. Investoinnin todellisten hyötyjen mittausta ajoittuu vasta parin vuoden päähän, jolloin yhteinen verkosto on saatu hitsattua yhteensopivaksi.

HAASTEIDEN KAUTTA SAUMATTOMAAN YHTEISTYÖHÖN

Alkuvaihe on kumppanuuden kannalta keskeisintä aikaa, ja silloin tulevat esille myös riskit. Tietojärjestelmien yhteensovittaminen on aina oma haasteensa. Tämän lisäksi molemmilta osapuolilta vaaditaan oppimista ja sopeutumista uusiin toimintatapoihin.

– On tietysti äärimmäisen herkkä asia, että yhteistyö-

kumppanimme työntekijät tekevät meidän valtakirjalamme töitä. Molemmilla osapuolilla pitää olla hyvin vahva yhteinen tahtotila palveluasiakkaita mahdollisimman hyvin, Arto Herranen sanoo.

Parhaimmillaan ulkoistaminen on aitoa kumppanuutta, jossa yhdessä ratkotaan ongelmia ja kehitetään liiketoimintaa. Myös Kuopion Puhelin pitää tätä tärkeänä asiana.

– Meidän on pystyttävä ennakoimaan entistä tarkemmin kysyntäämme ja varoittamaan YIT:tä isompien tilausten yhteydessä. Yhteinen haasteemme on tuotteistus ja palvelun jatkojalostaminen yleensä. Yritämme löytää yhteisen tuotteen, jota voidaan myydä sopivasti paketoituna, Juha Nurmi jatkaa.

SELKEYTTÄ TOIMINTAAN

Ulkoistamispäätös aiheuttaa usein asiakkaissa epäilyksiä palvelun heikkenemisestä. Kuopion Puhelimen kohdalla palaute on kuitenkin ollut huojentavaa, sillä asiakkaat ovat todenneet, että ”eihän tässä nyt sitten muutunutkaan niin paljon”. Asiakkailta palvelutarjoajan ulkoistus vaatii kuitenkin enemmän kuria, sillä asennukset on yksilöitävä ja tilattava entistä tarkemmin.

– Huolto- ja asennuspalveluiden ulkoistus virtaviivaistaa meidän toimintaamme. Nyt tarjoamme asiakkaille tuotetta, jolle on määritelty selkeä hinta. Aiemmin mentiin ehkä liikaa asiakaskohtaiseen räätälöintiin, mikä saattoi aiheuttaa laskutusvaiheessa epäselvyyttä, Nurmi selventää.

Muutos on hyväksytty myös YIT:n leipiin siirtyneiden työntekijöiden keskuudessa. Juha Nurmi sanoo työntekijöiden kertoneen, että YIT:n homma vaikuttaa hyvältä ja älykkäältä. Myönteisen asenteen Nurmi uskoo heijastuvan asiakastyöhön asti. Osaavan porukan saaminen oli myös YIT:lle merkittävä asia.

KUMPPANIKSI YIT

Valintaprosessi kumppanin löytämiseksi oli perusteellinen.

– Kartoitimme kaikki vaihtoehdot, ja YIT tuntui meistä parhaalta. Meille on varmasti hyötyä valtakunnallisesta yhteistyökumppanista, joka kehittää tätä liiketoiminta-aluetta omana ydinliiketoimintanaan, Herranen sanoo.

Yhteistä taivalta on takana muutama kuukausi, ja yhteistyö on Nurmen mukaan sujunut suunnitellusti.

– Haasteita on edessä tuotteistuksen ja integraation suhteen, mutta uskon, että yhteistyön merkeissä haasteet kyllä taklataan. Uusien palveluiden kehittäminen on YIT:lle tärkeä asia. He ovat sitoutuneet projektiin, ja se on myös näkynyt toiminnan tasolla, Nurmi kiittää. ■