

Elmo

Teemme päivästäsi hyvän.



Menestystä!

Elmolla on takanaan ennätysvuosia, ja minulta kysytään tämän tästä, miten kasvu on tehty. Kaikki lähti havainnosta ja tarpeesta ratkaista ongelma: ICT-markkinassa on pitkään keskitytty toimittajälähtöisesti optimoimaan tuotteita ja järjestelmiä, muttei juurikaan käyttäjäkokemusta. Konetta viilataan kysymättä käyttäjältä, mikä auttaisi hänen arkeaan.

Niinpä toimme ihmiset – niin omat kuin asiakkaat – aidosti keskelle. Kuuntelimme ja kartoitimme, mitä haasteita meidän oikeastaan pitäisi olla ratkaisemassa. Selvisi, että muun muassa ICT:n ostaminen koettiin monimutkaiseksi, eivätkä aikoinaan ostetut palvelut kehity liiketoiminnan mukana. Asiakas jätetään yksin miettimään uusia tuotteita ja palveluita sekä pohtimaan niiden hyötyjä liiketoiminnalleen. Myös sopimusteknisillä suojavalleilla yritetään ennakoita ongelmatilanteita, jolloin itse sopimusrakenne saattaa lopulta estää ICT:n kehittämisen aidosti liiketoiminnan tukena.

Määritimme ainoaksi tehtäväksemme ongelmanratkaisun. Aloimme toimia täysin uudella tavalla, optimoida innostusta, ja asiantuntijamme saivat täyden vapauden ja luottamuksen. Elmolaiset lähtivät tekemään asiakkaidemme päivästä parem-

paa, ja innostus alkoi poikia markkinoiden parasta asiakaskokemusta.

Tässä ensimmäisessä Elmo-lehdessä kuvattu Patria-yhteistyö on loistava esimerkki toimintatavastamme, jossa annetaan aikaa ymmärtää ja vasta sitten tuotetaan paras mahdollinen ratkaisu juuri tähän tarpeeseen. Kasvukokemuksemme pohjalta annankin lukijoillemme vinkiksi tämän: Älkää priorisoiko kasvua, kustannus- ja resurssitehokkuutta, vaan rakentakaa kulttuuria, jossa ihmisten tarpeet ohjaavat tekemistä. Kun tähän uskalletaan luottaa, kasvu ja kannattavuus seuraavat.

Ollaan yhteydessä!

Janne Aaltonen
toimitusjohtaja

Sisälllys

Pääkirjoitus: Menestystä!.....	2
Pirte terveeseen tietoliikenteeseen	5
The Elmo Way	6
Elmo otti Patrian Service Deskin haltuun	8
Vihreä vallankumous konesaleihin.....	12
Kestäviä tuloksia – millä mittareilla.....	14
Asiat kuntoon yhdellä puhelulla	16

Pirte terveeseen tietoliikenteeseen

Kaksi vuotta sitten Pirte työterveys ja lääkärikeskus oireili takkuavaa tietoliikennettä. Tampereen kaupungin keskitettynä hankintana hoidettu ICT ei vastannut kehittyvän terveystoimijan tarpeita ja palveluiden räätälöinti oli kankeaa.

Pirte päätti irtautua seutuverkosta ja Tampereen konsernihallinnon tietohallintoyksikön ICT-palveluista. Kilpailutuksen ylätasoinen kriteerit olivat selvät: tarvitaan ketterä, paikallinen ja proaktiivinen ICT-kumppani. Sellainen Pirten kokoinen ja oloinen.

Asiakasymmärrystä tarjouksesta lähtien

Arvioitavana olivat kuituverkon kattavuus, tietoliikennetarkistukset, konesalipalvelut, laitetositukset ja tukipalvelut – siis ICT-palvelutuotannon kokonaisuus.

Kilpailutetut kolme kandidaattia läpäisivät substanssikriteerit hyväksyttävästi, mutta Elmo voitti kokonaisuuden. Mikä ratkaisi?

– Elmon tarjous oli erittäin hyvin laadittu: se oli tarinamuotoinen ”inside out” -esitys, joka osoitti asiakasymmärrystä siitä, mitä ketterä työterveys- ja lääkärikeskustoiminta Elmon analyysin mukaan tarvitsee, Pirten tietohallintopäällikkö **Jukka Nurminen** avaa.

Lisäksi Elmo oli oikean kokoinen. Kankean tiedonkulun sijaan Pirtelle luvattiin ketteryyttä ja joustavuutta.

– Olemme hyvin tyytyväisiä, Elmo on ollut



Roadmapia tarkennetaan yhteisissä kuukausipalaverissa Pirten toimitiloissa Tampereen Ratinassa.

sanansa mittainen. Hyvässä hengessä olemme kuroneet asioita kasaan, eikä missään vaiheessa palvelu ole ollut pompottelua, vaan yksi kontaktipiste on hoitanut kaiken.

Asiakaskokemusarkkitehti tuo proaktiivisuutta

Pirten ja Elmon kumppanuutta vie eteenpäin Elmon asiakaskokemusarkkitehti. Mikä? Lue lisää nettisivuiltamme.

elmo.fi/referenssit/pirte

The Elmo Way

Työtämme on tehdä sinun yrityksestäsi parempi.
Kun ICT on ulkoistettu meille, sinä voit huoletta
keskittyä olennaiseen – nyt ja tulevaisuudessa.
Kutsumme tätä “The Elmo Wayksi”.

1 Ajattelemme kaiken asiakkaan näkökulmasta

ICT:n maailmassa ratkaisuja on yhtä paljon kuin yrityksistäkin. Siksi räätälöimme toimivan kokonaisuuden aina asiakkaan lähtökohdista käsin. Emme halua olla kädenlämpöinen palveluntarjoaja, vaan erottamaton osa työyhteisöänne. Pureudumme yrityksen liiketoimintaan, prosesseihin, toimintatapoihin ja kulttuuriin. Näin ymmärrämme nykytilannetta, rakennamme toimivimmat ratkaisut ja asetamme yhdessä tavoitteet tulevaisuudelle.

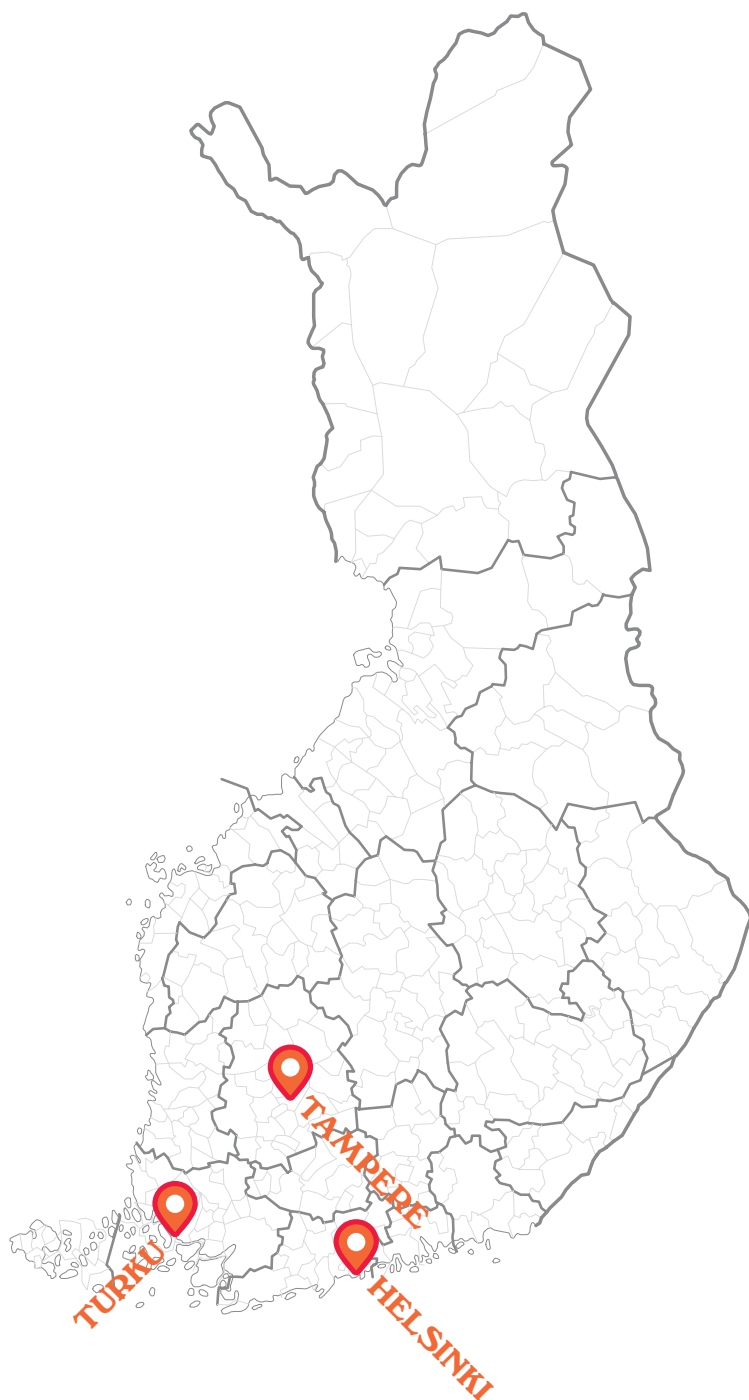
2 Asiantuntijat aina tukenasi

Kun yhteistyömme on alkanut, Elmon asiantuntijat kulkevat matkassa missionaan yrityksesi mahdollisuuksien kartoittaminen ja oikeiden ratkaisujen kehittäminen. Työn arjessa ja operatiivisissa ongelmissa tukenasi on helposti tavoitettava palvelupiste – asiakaspalvelun eliittijoukko, joka haluaa aidosti ymmärtää ongelmasi ja ratkoa sen nopeasti ja ihmisläheisesti.

3 Menestyksen avain on jatkuva kehittäminen

Ainoa pysyvä asia on muutos – tosiasia, joka pätee erityisesti tähän bisnekseen. Siksi jokaisen menestyvän yrityksen elinehto on ICT-ympäristön jatkuva kehittäminen. Kun olemme sisällä kumppanin liiketoiminnassa ja kulttuurissa, varmistamme sekä palveluratkaisujen että käyttäjien osaamisen kehittymisen muuttuvan maailman mukana. Uskallamme myös luvata, että henkilöstösi IT-osaamisen kasvaessa innostus kasvaa samaan tahtiin.

“ Toimintamme keskiössä ovat Pirkanmaan, Varsinais-Suomen ja Uudenmaan alueet, mutta ratkaisut tuodaan sinne, missä niitä tarvitaan.



TARJOAMME yrityksille:

- Tietoliikenne- ja viestintäpalvelut
- Konesali- ja pilvipalvelut
- Laitteet ja toimisto-ohjelmistot
- Verkkokauppaportaali kauppa.elmo.fi
- Tietohallinnon johtamispalvelut
- Innovaatiot

TARJOAMME taloyhtiöille & asukkaille:

- Laadukkaat nettiyhteydet
- Kaapeli-tv-palvelut
- Digitaaliset rappunäytöt
- Lisänopeudet
- Kanavapaketit

KUULUISIA ELMOJA

Urheilija-Elmo

Juhani Peltosen 70-luvulla kynäilemä fiktiivinen urheilija-sankari, joka voitti lajit kauno-luistelusta jalkapalloon. Tuttu kirjan lisäksi kuunnelmista.

Muppet-Elmo

Sesame Street -lastensarjan punaturkkinen ja oranssinen mupettihahmo, joka puhuu itsestään kolmannessa persoonassa.

Elmo otti Patrian Service Deskin haltuun

Elmon kevään suurin julkistus oli yhteistyö ilmailu- ja puolustus-konserni Patrian kanssa. Sopimus syntyi yrityskulttuurien yhteneväisyyden ansiosta.

”Eihän tämä ole yritys, vaan kultti”, tokaisi Patrian IT-palveluista vastaava Janne Mäenpää keväällä Elmosta.

Patria oli tehnyt sopimuksen 2 800 hengen organisaationsa Service Desk -toimintojen siirtämisestä Elmolle, ja samalla 18 entisen palveluntarjoajan työntekijää siirtyi uuden työnantajansa leipiin. Päätös oli kypsytynyt vuoden mittaan kilpailutuksen ja neuvotteluiden kautta ja konkretisoitui sopimusten allekirjoittamiseen 15.2.2019.

Mutta mikä Elmo – viime vuonna vielä yritysni-meltään Tampereen Puhelin – oikein on? Patrian haastattellessa neuvotteluvaiheessa elmolaisia - kaikki puhuivat kuin yhdestä suusta mahtavasta meiningistä ja Lean-ajattelusta.

Totta vai myyntipuhetta? Jotain tuttua siinä kuitenkin on.

Nauru palasi – mutta miten pitää hymy huulilla?

Patrian polku Elmon kylkeen oli monivaiheinen. 10 vuotta aiemmin Patria ulkoisti tietohallintonsa valtakunnalliselle palveluntarjoajalle. Palveluntarjoajan kanssa löydettiin yhteinen sävel ja otettiin Lean-filosofia käyttöön.



Elmo

”Nauru palasi palaveriiniin, kun Lean tuli taloon”, otsikoi Kauppalehti.

Yhteistä taivalta elettiin aina vuoteen 2018 asti, jolloin mietintä palvelumallin uudistamisesta, ketteröittämisestä ja joustavuuden lisäämisestä heräsi sopimuskauden lopun lähestyessä. Ehkä mallin uudistaminen pitäisi hymyn huulilla. Päätös palvelun toimittajien kilpailuttamisesta tehtiin.

Kova substanssi, pehmeät arvot

Sitten tuli itSMF-seminaari. Elmon palvelujohtaja **Kari Koivisto** esiintyi. Lounaan jälkeen hänen ja toimitusjohtaja **Janne Aaltosen** pakeille tuli mies, joka esittäytyi Patrian tietohallinnon IT-palveluista vastaavaksi Janne Mäenpääksi.

– Kiinnostaisiko jutella laitepuolen jutuista? mies kysyi.

Elmo kutsui hänet sekä tietohallintojohtaja **Jarkko Marjasalon** tutustumaan toimintaansa. Kävi ilmi, että juttu luisti hyvin miehiä yhdistävistä asioista ja IT-laitteiden lisäksi Leanista riitti juttua. Pehmeät arvot ja kova substanssi yhdistivät.

Alkoi kuukausien mittainen dialogi, palaveeraus – ja rehellinen ajatustenvaihto. Palvelukattauksen ja referenssien ohella Elmon yrityskulttuuri alkoi kiehtoa Patriaa. Voisimmeko yhdessä muuttaa helpdeskin palvelukeitaaksi?

10 kohdan lista

Nykyisen toimintamallin tilalle alettiin mallintaa koko toimialalle uutta tekemisen tapaa: mitä jos Patria vastaa kysynnästä, ja yhteisesti six sigma -menetelmillä säädetään tarjonta sitä vastaavaksi? Luotaisiin malli, jossa oltaisiin tietohallinnon ongelmien kanssa askeleen edellä, proaktiivisesti.

Edellinen sopimus päättyisi maaliskuussa 2019, joten nyt olisi aika jättää formaali tarjous. Marjasalo halusi yhä haastaa:

– Sanotte, että teillä on poikkeuksellinen kulttuuri, mutta onko se oikeasti niin? Voisimmeko haastatella elmolaisia ja referenssiasiaikkaitanne? Onko teillä ollut tämän tason caseja?

Haastattelut tehtiin ja Elmolle toimitettiin 10 kohdan lista, jonka kriteereiden tulisi täyttyä yhteistyöhön lähdeittäessä. Avoimuuden lisäksi vaadittaisiin tarkkuutta tietoturvassa ja kulunvalvonnassa.

Voittaja-roadmap

Maaliskuun 28. päivänä Elmon tiloissa juodaan kuohuviiniä aamupalan kanssa. 18 uutta huipputekijää on asettunut taloon, omiin tiloihinsa, joihin on rakennettu tarkoin suojattu pääsy.

Elmo on puolestaan haastatellut uudet tekijänsä, huolehtien että kotiutuminen elmolaisuuteen sujuu hyvin, työolosuhteet ovat kunnossa ja kollegoilta voi kysyä mitä tahansa. Tunnelma on rento ja huumori kukkii, kuten on ollut pitkin matkaa – tiukasta ajatustenvaihdosta huolimatta. Mäenpää on tyytyväinen. Samoin Marjasalo. Oikeastaan kaikki.

– Täällä oli kyky kuunnella asiakasta, soveltaa palvelumuotoilua ja tuottaa toimintamalli, joka vastasi meidän tarvetta ja myös tulevaisuuden strategiaa. Elmo laati yhteistyölle roadmapin, joka pyyhki pöytää kilpailijoiden vastaavilla esityksillä, Mäenpää summaa.

Älä soita meille

Toimitusjohtaja Aaltonen näkee casen olevan vahva esimerkki siitä, mihin talossa viitataan ”The Elmo Wayna”.

– Se tarkoittaa ensisijaisesti sitä, että kuuntelemme. Ilman sitä ei synny ymmärrystä. Ja ilman ymmärrystä ei tehdä asiakaslähtöisiä ratkaisuja.

Mutta tästä tekeminen vasta alkaa. Yhteistyötä ei rakenneta mututuntumalta vaan selkein numeerisin mittarein. Lean-mallilla ja pitkäjänteisesti.

– Yhteisenä visionamme on ”älä soita meille, me soitamme sinulle”. Tämä tarkoittaa, että tavoittelemme tilannetta, jossa ”palvelukeidas” löytää ja estää vikoja ennen niiden näkymistä käyttäjille. Käännämme deskin reaktiivisesta proaktiiviseen, Mäenpää valottaa.

Marjasalo toivoo yhteistyön jatkuvan keskustellevana.

– Yhteistyön tavoitteena on aito kumppanuus ja sitoutuminen. Sparraava kumppanuus lunastetaan matkalla, niin että kaikki heittäytyvät prosessiin ja ovat valmiita menemään myös epämukavuusalueelle. Odotukset ovat korkealla, tiedämme että meininki tulee muuttumaan.

A man with short, light brown hair, smiling, wearing a blue suit jacket over a light blue striped shirt. He is holding a large, white, three-dimensional number '3' in front of him. The background is a blurred outdoor setting with buildings and a clear sky.

”Elmo laati yhteistyölle
roadmapin, joka pyyhki
pöytää kilpailijoiden
vastaavilla esityksillä.”

Janne Mäenpää, Patria



Hannu Oksasen yritys toimii pilotoivassa kiinteistössä Kangasalla.

Vihreä vallankumous konesaleihin

**Uusi innovaatio valjastaa
konesalien hukkalämmön
kiinteistöjen lämmitykseen.**

Elmo solmi viime vuonna yhteistyösopimuksen ranskalaisen Qarnot Computingin kanssa, ja tuo nyt markkinoille ranskalaisyrityksen konesali-IOT- ja kiinteistöautomaatiotuotteita, joilla konesalien hiilijalanjälkeä voidaan pienentää jopa 78 %.

Miten? Tuomalla eräänlaisia ”minikonesaleja” kiinteistöihin, joita voidaan lämmittää tekniikan tuottamalla hukkalämmöllä.

Pilotointi alkanut Kangasalla

Kangasalla ratkaisua pilotoidaan teollisuuskiinteistössä, jossa toimii joukko yrityksiä. Siellä älypatterit on viety suoraan itse lämmitettävään tilaan – eli ne vastaavat lämmityksen osalta sähköpattereita. Älypattereiden laskentateho puolestaan hyödynnetään vuokraamalla sitä edelleen omille asiakkailleen.

Investointina ratkaisu maksaa itsensä nopeasti takaisin alentuneina lämmityskuluina. Kyseessä on siten win-win-tilanne kaikkien kannalta: asiakas hyötyy lämmityskulujen minimoinnista, Elmo

laskentatehon vuokraamisesta – ja luonto vihreästä toimintatavasta.

Kangasalan kiinteistössä toimivan Tampereen Liikeacrylin toimitusjohtaja Hannu Oksanen näkee projektin äärimmäisen kiinnostavana.

– Meitä kiinnostaa kaikki uusi ja toimittu järjestelmä tukee muuta energiaratkaisuumme. Itse asiassa juuri Elmo osasi ehdottaa meille aikoinaan aurinkopaneelleita ja nyt tätä rinnalle. Älypattereissa on muitakin kiinnostavia ominaisuuksia, joita voimme hyödyntää, Oksanen perustelee.

Lue, mihin muuhun
Qarnot taipuu:

elmo.fi/referenssit/qarnot

Kenelle Qarnot sopii?

Lämmityspuolella rakennuttajille ja kiinteistönomistajille; Kapasiteettipuolella sektoreille, kuten pankki- ja vakuutusala, softafirmat, animaatiostudiot ja niin edelleen, jotka tarvitsevat konesaleista suurta laskentatehoa.

"Qarnot-yhteistyö tulee muuttamaan markkinat parissa vuodessa", uskoo Elmon kehityspäällikkö Marko Niskanen.



Kestäviä tuloksia - millä mittareilla?

Kasvu, teho ja tuottavuus. Kaikkihan niitä toivovat. Keinoiksi otetaan oikoteitä onneen ja tulokset ovat sen mukaisia: hetkellisiä hyötyjä. Elmo rakentaa kestäviä asiakassuhteita ja kestävää ympäristöä. Haastattelimme markkinointi- ja viestintäpäällikkö Jenni Hyryä.

Miten tehdään kestäviä ICT-valintoja?

– Kumppanivalinta on ensimmäinen. Siinä tuote- ja palvelukattaus on yksi arvioitava tekijä, kiinnostus asiakkaan liiketoimintaan toinen. Jos palveluntarjoaja ei kysy yhtäkään kysymystä liiketoiminnan tavoitteista, henkilöstöstä tai loppuasiakkaasta, ei kuulosta kovin hyvältä. Ilman asiakasymmärrystä ei tehdä kestäviä ratkaisuja. Kannattaa myös kuulostella muiden kokemuksia: suositteluindeksi on monella käytössä ja kertoo jotain. Elmon NPS-indeksi 78 on asia, josta olemme tosi ylpeitä ja siinä emme tee kompromisseja.

Onko liioiteltua väittää ICT:tä liiketoiminnan kasvun moottoriksi?

– Jos mietitään, kuinka paljon tämän päivän bisneksestä toimii ICT:n tukemana, on selvää, että hyvin hoidettu ICT säästää aikaa, rahaa ja tukee

liiketoimintaa kokonaisuudessaan. ICT:n pitää toimia niin tehokkaasti, ettei sitä edes huomaa. On tutkittu, että toimiva työympäristö säästää työntekijän työaikaa 50 minuuttia joka päivä. Kun se kerrotaan tekijöiden lukumäärällä, on helppo huomata vaikutus.

Miten optimoida ICT-hankinnan koko ja kannattavuus?

– Se on meidän tehtävämme. Asiakkaan ei tarvitse tietää, mitä tuotteita tai palveluita on ostamassa; ainoastaan mikä hänen tarpeensa on. Toisinaan kovin valmiiksi raamitettu tarjouspyyntö voi olla ongelmallinen, ja mieluummin lähdemme keskustelun kautta. Olisi lyhytnäköistä tarjota asiakkaalle 100.000 euron pilvipalvelu, jos tarve täyttyy kevyemmällä ratkaisulla. Oikein mitoitettu kokonaisuus on pohja kestäväälle asiakassuhteelle.

Toimiva työympäristö säästää työntekijän työaika 50 minuuttia joka päivä.

Mitä lukuja yrityksen kannattaa ICT:n osalta mitata?

– Kannattaa mitata prosesseja ja käyttäjätyytyväisyyttä: mikä toimii, mitä tarvitaan, onko ratkaisussa parantamisen varaa. Maailma ei ole valmis, kun ratkaisut on hankittu ja liian moni palveluntarjoaja jättää asiakkaan yksin. ”Kaupat sisään ja seuraavaan” ei ole meidän tapamme toimia. Meitä kiinnostaa myös asiakkaiden numeeriset kasvutavoitteet, ja omamme olemme kirjanneet selkeästi: 50 miljoonaa liikevaihtoa ja 100 uutta tekijää 5 vuoden sisällä. Se, kuinka ICT tukee tätä, on kiinni kokonaisratkaisusta, ja suuri osa asiakkaistamme luottaa meille koko ICT:nsä. ICT-ulkoistuksella asiakas tietää, kenen käsissä ratkaisujen optimointi on ja saa yhden henkilön kautta koko organisaatiomme tietotaidon ja osaamiskapasiteetin käyttöönsä.

Kuinka luonto liittyy kokonaiskuvaan?

– Jokaisen yrityksen on tänä päivänä tiedostettava liiketoimintansa ympäristövaiikutukset. Teemme paljon vihreää innovointia, josta Kangasalla käyttöönotettu Qarnot-älypatteri on esimerkki. Olemme aloittaneet yhteistyötä 4H-yhdistyksen kanssa, ja jokaista meiltä ostettua työasemaa kohti istutetaan puu. Oma toimintaamme pyöritetään osittain aurinkoenergialla ja laitteiden elinkaaripalvelu on tärkeä osa asiakkuuden hoitoamme: vanhat laitteet eivät jää nurkkiin pyörimään, vaan sitoudumme hoitamaan ne oikeaoppisesti kierrätykseen.



Asiat kuntoon yhdellä puhelulla

Asiakaspalvelu on yritysten asiakastyytyväisyyden kulmakivi. Elmolla sitä hoitaa joukko yhden ihmisen tietotoimistoja, jotka ratkovat 90 % asioista saman puhelun aikana.

Oli kyse laskutuksesta, liittymästä tai teknisestä viasta, Elmon asiakaspalvelu hoitaa kaiken yhden kontaktipisteen mallilla. Jokainen siis tietää lähtökohtaisesti ”kaikesta kaiken”, jolloin asiakasta ei tarvitse siirtää pöydältä toiselle.

Itsenäisesti, muttei yksinään

Asiakaspalvelussa työskentely vaatii siksi Elmolla poikkeuksellisen laajaa osaamista. **Erja Lehto** on ollut riveissä vuoden 2006 keväästä.

– Jos tulee omassa päässä black-out, avokonttorissa voi huikata kollegalta apua. Jos kyseessä on tekninen vika, jota ei kerta kaikkiaan pystytä etänä ratkomaan, laitamme asentajat käynnille. Osaamista ja tietoa jaetaan aktiivisesti ja koulutuksia järjestetään säännöllisesti, Lehto kuvailee toimintamallia.

Osaamisvaatimusten laajuus rajaa rekrytointeja, mutta henkilöstön poikkeuksellinen pysyvyys varmistaa, että osaamista siirretään uusille vuosien kokemuksella.

Kahvi jää kesken, kun puheluun jo vastataan

Palvelun taso ja nopeus yllättää useimmat. Puheluihin vastataan keskimäärin 45 sekunnissa ja sama vastaaja hoitaa homman loppuun asti.

– Usein siellä on soittajalla kahvi tai sämpylä kesken, kun on hörpätty tai haukattu oletuksella, että tässä sitä roikutaan linjoilla, Lehto naurahtaa.

Moni myös olettaa, että sama asiakaspalvelija hoitaa vain yhtä tonttia. Eikä ihme, sillä moni asiakaspalvelu on rakennettu tämän kaltaiseksi siiloiksi, jossa vastaaja kehottaa soittajaa: ”Jos puhelusi koskee laskutusta, paina yksi”.

Elmolla halutaan tehdä toisin, koska vaikutus asiakastyytyväisyyteen on ollut ilmeinen.

– Suurin osa palautteesta on hämmennyneen tyytyväistä ”miten te voitte tietää näin paljon?”. Jaamme positiiviset palautteet, koska hyväntuulisuus on elmolaisuuden ytimessä ja hyvä palaute tsemppaa koko tiimiä.



“Miten
te voitte
tietää näin
paljon?”

Katja Surkka ja Erja Lehto (oik.) tekevät asiakkaiden päivistä parempia.

Katja Elmosta:

”Täällä on tekemisen meininki. Työ on mielenkiintoista ja palkitsevaa, kun lähes kaikki saadaan hoidettua yhdessä puhelussa.”

Erja Katjasta:

”Katja on elmomaisen tehokas ja mahtava tyyppi: hän ei jää tuleen makaamaan, vaan on aina asenteella: selvitetään!”



Sari Toivola, asiakaspalvelupäällikkö

”Hyvä fiilis kuuluu ulospäin asiakkaille. Emme vain ratkaise ongelmaa, vaan pidämme huolta, että asiakkaalle jää hyvä maku.”

Asiakaspalvelumme lukuina

1600
puhelua / kk

500
chat- tai
sähköposti-
kontaktia / kk

90%
ongelmista rat-
kaistaan saman
puhelun aikana

Keskimääräinen
vastausaika
puheluihin

45s

24/7/365
häiriöilmoituspäivystystä

NPS-indeksi*

78

Asiakastyytyväisyysarvosana

8,8/10

*NPS on suosittelevaindeksi, joka voi vaihdella -100 ja +100 välillä. Elmon NPS 78 on valtakunnan kirkasta kärkeä.

**Meidän
yrityksemme
tekee teidän
yrityksestänne
paremman.**

Elmo

Elmo

ICT

easy as

123