

Elmo

Teemme päivästäsi hyvän.



Hyviä uutisia

Kevät 2020 tulee jäämään monella tapaa mieleen. Koska hyviä uutisia ei ole liikaa, tässä muutama nosto Elmon kevään kohokohdista (kaikista näistä pääset lukemaan lisää tästä lehdestä).

Ensinnäkin maaliskuussa 2019 alkanut Patria-yhteistyö tuli vuoden ikään. Tavoitteet yhteistyölle olivat korkealla ja on ollut mahtava kuulla, että olemme jopa ylittäneet asiakkaiden odotukset.

Toiseen kesäkuussa 2019 tehtyjen DNA-kauppojen myötä olemme tehneet paljon sisäistä optimointia Elmo-konsernissa. Muutokset saatiin huhtikuussa valmiiksi, ja niiden myötä emoyhtiömme Pohjois-Hämeen Puhelimen yritysasiakkaat siirtyvät Elmon asiakkaiksi 1.5. ja emoyhtiömme kulkee nyt nimellä ElmoNet. Onnea uudelle brändille ja kirkastuneelle polulle!

Kolmas kohokohta, jonka haluan nostaa esiin, on Elmon ja A-Insinöörien allianssi-sopimus. Tämä on hieno askel "The Elmo Way" -toimintatavallamme ja vie eteenpäin missiotamme, jossa haluamme ravistaa koko ICT-kenttää.

Uuden maailman rakennuspalikat

Olen kirjoittanut aiheesta ennenkin, muun muassa LinkedInissäni, mutta tiivistän oleellisen tähän:

Olemme Elmolla havainneet, että ICT-maailmaan on pesiytynyt sopimusteknisiä jarruja ja toimintamalleja, jotka estävät aidon kehityksen. Ongelma "vanhassa maailmassa" on siinä, että asiakas ja toimittaja pyrkivät kaikkiin keinoin optimoimaan oman etunsa. Se on sinänsä inhimillistä: kukin on tekemässä parasta mahdollista tulosta omalle yritykselleen ja se, mitä sopimukseen on kirjattu, on usein nähty parhaaksi suojavalliksi. Tästä tulee kuitenkin vääristymä, jossa ei ole enää kump-paneita vaan "vastapuoli", jolle ei haluta antaa

kaikkia mahdollisia tietoja, koska tämä vaikeuttaisi itselle parhaan tuloksen saavuttamista.

Me haluamme ravistaa tämän mallin. Se, mihin me haluamme alaa viedä, on win-win-ajatteluun ja avoimeen keskusteluun perustuva "uusi maailma". Sellaista aloimme keuhdilla 2019 rakentaa Patrian kanssa ja rakennamme nyt myös A-insinöörien kanssa.

A-Insinöörien kanssa käyttöönottamamme allianssi-malli on täysin uutta ICT-alalla ja ydin on siinä, ettei siinä olla ratkaisemassa yksittäisen osapuolen ongelmaa vaan hakemassa yhteistä hyvää. Kaikki tarpeet, realiteetit, pelot, uhat ja kustannusrakenteet avataan pöydälle 100 % läpinäkyvästi ja yhteisestä tontista etsitään ratkaisu, joka on objektiivisesti paras. Hyödyt jaetaan osapuolten kesken. Vastuu kannetaan osapuolten kesken.

Allianssi-mallissa on paljon The Elmo Way -toimintatavan mukaisia asioita. On ollut jälleen mahtavaa huomata, miten innovatiivisen asiakkaan kanssa olemme saaneet vietyä toimialaa taas kerran eteenpäin.

Tervetuloa seuraamaan uuden maailman rakentamista some-kanavistamme ja uutiskirjeestämme, joissa uutisoimme kehitysskeleista. Ja jos teidän ICT-ympäristönne kaipaa "The Elmo Wayta", kilauta niin jutellaan.

Ollaan yhteydessä!

Janne Aaltonen
toimitusjohtaja

Sisällys

Pääkirjoitus: Hyviä uutisia	3
Mitä kuuluu Patria-yhteistyölle?.....	5
Enemmän Elmoa elämään myös Pohjois-Pirkanmaalle!.....	6
Asiantuntija: Anna armoa itsellesi!	8
Ville Krannila on vahvatahtoinen triathlonisti	10
Halftime on nyt "full-time" Elmon hanskassa	12
itSMF Finlandin ja Elmon aamiaisseminaari loppuvuoteen	14
A-Insinöörit ja Elmo ICT-allianssiin.....	18
Talossa tapahtuu.....	22

Uusi sopimusmalli pisti uusiksi totunnaisten

Mitä kuuluu Patria-yhteistyölle?

Vuosi sitten keväällä 2.800 hengen ilmailu- ja puolustuskonserni Patria luotti Service Deskinsä Elmolle. Samalla tultiin luoneeksi täysin aiemmasta poikkeava sopimusmalli. Nyt Elmo ja Patria haastavat muita yrityksiä tekemään saman.

Patrian vuoden takaisessa kilpailutuksessa Elmo oli pieni verrattuna ICT-mammutteihin. Patriaa alkoi kuitenkin kiinnostaa talon "The Elmo Way"-toimintatapa: ymmärtämiseen investoitiin aikaa ja Teal-organisaatio toimi notkeasti. Elmon ja Patrian sopimus tiivistettiin lopulta vanhasta monisivuisesta dokumentista kolmeen kohtaan: luottamukseen, avoimuuteen ja kustannusten avaamiseen.

Vuoden jälkeen talossa ollaan enemmän kuin tyytyväisiä.

- Meillä on käyty Patrian tietohallinnossa läpi viime vuoden tavoitteet, ja niistä tärkein eli Elmo-yhteistyö onnistui yli tavoitteidensa. Palvelun stabilointi myöhästyi sovitusta pari viikkoa, mutta uusi yhteistyökulttuuri saatiin hyvälle alulle ja toimintamallin muutos käyntiin. Tavoitteena oli nostaa Service Deskin profiilia siirtämällä sinne tietohallinnon valvonta- ja operointitehtäviä. Luonnehdimme tältä osin strategiaamme ilmailulla: "Don't call us, we'll call you". Olemme olleet erittäin tyytyväisiä tavoitteiden toteutumiseen, tietohallinnosta vastaava **Janne Mäenpää** kommentoi.

Kustannussäästöjä, kun sopimuksia ei tarvitse valvoa

Harva yritys on halukas avaamaan kustannusrakenteitaan, mutta juuri sen Elmo Patrian kanssa teki. Yhdessä räätälöitiin molemmille osapuolille järkevä win-win-tilanne.

- On selvää, että tuloksen tekeminen on liiketoiminnan lähtökohta. Vanhan tyylin kilpailutuksella voidaan saada halvin hinta, mutta samalla se ohjaa toimittajan tekemistä. Me perustimme Elmon kanssa tekemisen arvoille ja arvon tuottamiseen, Mäenpää sanoo.

Mäenpään mukaan aikaa jää nyt sopimuspykälän valvomisen sijaan oman työn tekemiseen, mikä on säästöä sekin.

- Luottamus on rakentunut 100-prosenttiseksi. Mikä tärkeintä, patrialaiset saavat entistä parempaa palvelua, ja käyttäjätyytyväisyys ja Patrian kyky palvella omia asiakkaitaan on parantunut huomattavasti. Yhteistyö tiivistyy jatkossa, ja seuraavat yhteiset kehitystavoitteet on määritetty.

Lue koko case: elmo.fi/referenssit



Elmon strategiajuna on kulkenut määrätietoista raidettaan kohti valtakunnallista ICT-toimijuutta. Tärkeänä pillinvihellyksenä julkistamme nyt, että Elmo on sopinut yritysluottoiminnan kaupasta emoyhtiönsä Pohjois-Hämeen Puhelimen kanssa.

Kauppa astuu voimaan 1.5.2020 ja käsittää reilut 300 Pohjois-Pirkanmaan alueella olevaa yritystä, jotka pääsevät nyt Elmon ICT-palveluiden pariin.

Samalla emoyhtiö uudisti brändinsä ja toimii nyt nimellä ElmoNet.

Kirkkaampi fokus, parempi palvelu

Liiketoimintakaupan tavoitteena on mahdollistaa yhtiöiden keskittyminen omiin ydinliiketoimiinsa: Elmo tuo ICT-palvelutarjontansa pohjoiselle Pirkanmaalle ja ElmoNet pääsee keskittymään alueensa valokuiturakentamiseen sekä kuluttajien, taloyhtiöiden ja operaattoreiden palveluihin.

Kauppaa alettiin valmistella vuosi sitten, jolloin Elmo myi kuluttajaliiketoimintansa DNA:lle rakentaakseen itsestään entistä vankemman ICT-vaihtajan, jonka tavoitteena on ravistella ICT-alan perinteistä palveluiden tuottamisen ja ostamisen mallia.

- Viime keväästä lähtien on tehty paljon työtä, jotta 1.5. olemme valmiina niin palveluiden kuin

resursoinnin osalta. Olemme varmoja, että molempien yhtiöiden asiakkaat ainoastaan hyötyvät kaupasta, Elmon toimitusjohtaja Janne Aaltonen vakuuttaa.

Myös ElmoNetillä Ruovedellä ollaan vakuuttuneita tulevaisuuden näkymistä.

- Elmo on saavuttanut erinomaisen maineen omassa liiketoiminnassaan ja uskomme heidän palveluiden parantavan yritysasiakkaidemme kykyä uudistaa liiketoimintaansa ICT:n avulla, ElmoNetin toimitusjohtaja **Juha Ahoniemi** kommentoi.

Samaa sukua, eri maata

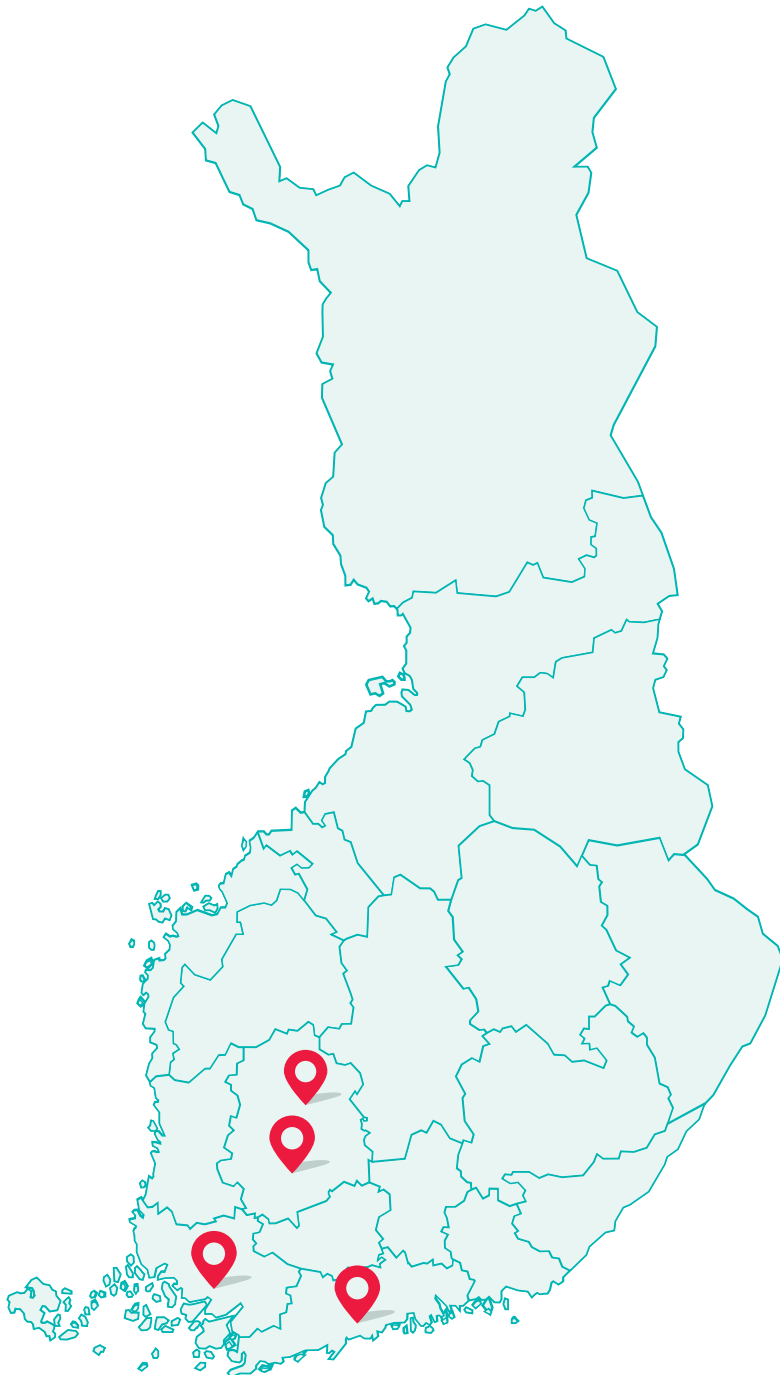
Elmo- ja tytäryhtiön brändeistä haluttiin sukunäköiset. Nyt molemmat vievät eteenpäin elmoilun ilosanomaa.

Taloja yhdistää muukin kuin nimi.

- Olemme viiden vuoden aikana uudistaneet yritystämme valtavasti ja olemme koko Suomen mittakaavassa uudenlainen toimija. Se, mitä kutsumme "The Elmo Wayksi" tarkoittaa, että tuomme ihmisläheisyyden ja halun ratkoa ongelmia asiakkaidemme arkeen. ElmoNet jakaa asiakaslähtöiset arvot ja heiltä siirtyvät yritysasiakkaat saavat meiltä edelleen ensiluokkaista palvelua, Aaltonen jatkaa.

Kasvulukuja

Keskeiset kasvusuunnat



Liikevaihto

2019 **15,1** milj.

2023 **30** milj.

30%

vuotuinen liikevaihdon
kasvutavoite

2x

henkilöstömäärä
2023 mennessä

+300

yritysasiakasta
Pohjois-Pirkanmaalta



Elmo toi työpsykologin toimistolleen

**"Asiantuntija:
Anna armoa
itsellesi!"**

Finla Työterveys ja Elmo toteuttivat keväällä poikkeuksellisen mittavan työhyvinvointiprojektin. Tavoitteena oli kiinnittää huomiota palautumiseen ja luoda ennaltaehkäisevä malli työuupumusta vastaan.

- Teknologia antaa vapauden tehdä töitä paikasta ja ajasta riippumatta, jolloin sähköposteja luetaan missä ja milloin tahansa. Asiantuntijatyö kuormittaa ja vaatii palautumista. On tärkeä pitää huolta työn ja vapaa-ajan rytmistä, työterveyspsykologi ja työ- ja organisaatiopsykologian erikoispsykologi **Miia Metsänen** Finlasta painottaa.

Lupa olla erilaisia, myös uupumisessa

Projektiin kuului luentojen ja kyselyiden lisäksi henkilökohtaiset tapaamiset työterveyspsykologin kanssa. Yli puolet Elmon henkilöstöstä käytti hyväkseen tapaamismahdollisuuden.

- Toimme tapaamiset Elmon tiloihin, jolla pyrimme entisestään madaltamaan rimaa. Moni ajattelee, että työterveyspsykologille mennään vasta, kun on uupunut. Meidän viestimme on toimia ennaltaehkäisevästi, Elmon HR-päällikkö **Sari Toivola** sanoo.

Uupumisen huomaa usein liian myöhään. Siksi on parempi tehdä "henkisiä terveystarkastuksia" aika ajoin.

- Moni totesi tapaamisen jälkeen, että hyvä kun kannustitte jutulle, vaikkei lähtökohtaisesti tuntenut siihen tarvetta.

Metsäsen mukaan kuormittuneisuuden tunteissa ja odotuksissa on lupa olla itseä kohtaan armollinen.

- Saamme olla erilaisia ja kuormittua eri tavoin. On tärkeää olla armollinen itselleen. Oletus siitä, että tulisi esimerkiksi olla koko ajan tavoitettavissa, tulee ihmisestä itsestään. Oman itsensä johtamista on luoda omat rajat.



HR osana hyvinvoinnin tukemista

Kuormituksen ennaltaehkäisyssä on keskeistä tarjota erilaisia kanavia niin sisäiseen keskusteluun kuin psykologisiin palveluihin. Keskustelukanavia voivat olla erilaiset pienryhmäkeskustelut, anonyymit palautekanavat ja esimiestapaamiset.

Lokakuussa talon ensimmäiseksi HR-päälliköksi nimetty Sari Toivola kertoo Elmon blogissa ajatuksiaan aiheesta ja HR:n roolista työyhteisön hyvinvoinnin tukemisessa:

elmo.fi/elmollaonasiaa/blogit

"Ilman henkilöstöä meillä olisi vain seinät"



Meillä nähdään niin, että jos ihmiset otetaan pois, asiantuntijayrityksille ei jää muuta kuin seinät.

Työntekijätyytyväisyys näkyy kokemuksemme mukaan suoraan asiakastyytyväisyydessä, ja pohjaa tunteeseen työn mielekkyydestä, vaikuttavuudesta ja joustavuudesta."

Ville Krannila on vahvatahtoinen triathlonisti

”Elmolla pystytään muuttumaan ja reagoimaan”

Ville Krannila (40) aloitti tammikuussa 2020 Elmon vanhempana konsulttina. Taloon hän päätyi entisen kollegan **Kari Koiviston** suosituksesta. Koivisto on ollut talossa kolme vuotta ja toimii Krannilan esimiehenä.

Vetoa kovan kaliiberin osajalle olisi ollut yhden jos toisenkin ICT-toimijan puolelta. Elmolla vakuutti yrityskulttuuri ja sen näkyminen arjessa. Brändiuudistus oli tehnyt tehtävänsä ja Elmo oli kiinnittänyt huomioni. Kun tutut tekijät kertoivat positiivista talon sisästä, päätös oli helppo.

- Elmolla on ymmärretty tärkeitä asioita. Olen työskennellyt maailmassa, jossa ei saada tehtyä päätöksiä vaan kehitys ja ideat hukkuvat byrokra-tiaan. Elmolla pystytään muuttumaan ja reagoi-maan, kun asioita ei ole hakattu liiaksi kiveen. “Asiakkaat ja työntekijät keskiössä” on muuta-kin kuin korulause. Se on vahva osa päivittäistä toimintaa.

Asiakkaan kengissä vietetty aika avuksi

Viimeisin työsuhte ennen Elmoa Krannilalla oli Telia Inmics-Nebulan Microsoft-arkkitehdin paikalla.

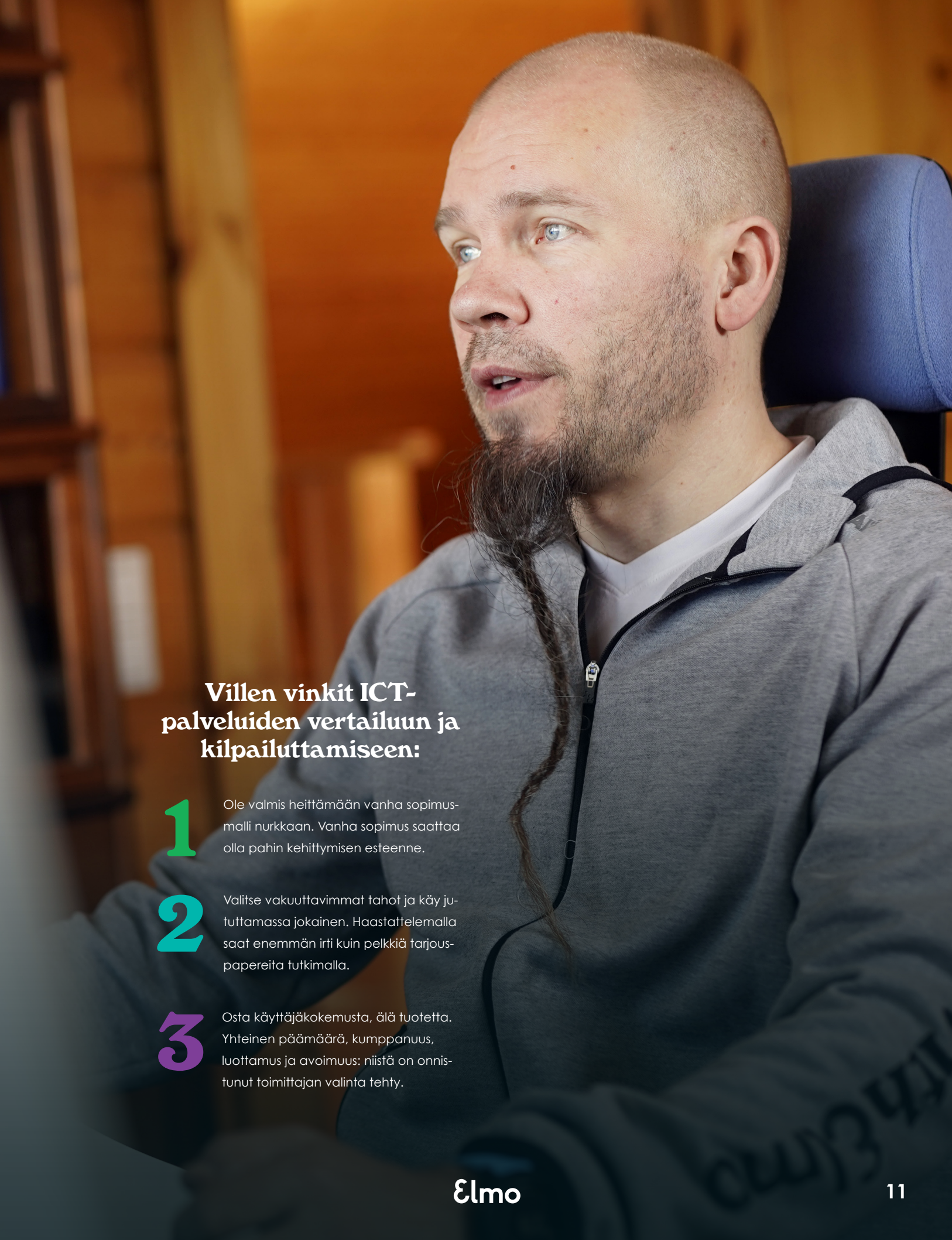
Uudessa työssään vanhempi konsultti ratkoo Elmon asiakkaiden ICT-tarpeita tavalla, joka tuntuu omalta ja oikealta.

- Monesti palveluntarjoajat menevät tekniikka edellä. Täällä investoidaan aikaa asiakasymmärrykseen: mietitään ensin ja tarjotaan vasta sitten tarpeeseen istuva ja suunniteltu ratkaisu, Krannila kehuu.

Krannila vahvistaa Elmon vankkaa asiantuntijuutta etenkin Microsoft-ratkaisuissa. Näkemyksellisyyttä edesauttaa, että on ollut myös asiakkaan kengissä. Ostamisen ja vertailun vaikeus kävi tuolloin ilmeiseksi, ja niitä esteitä Krannila haluaa osaltaan ratkaista.

Oma paikka Elmon urheiluhullussa porukassa on löytynyt vaivattomasti. Toimitusjohtaja **Janne Aaltosen** kanssa on voinut vaihtaa ajatuksia niin treenaamisesta, hyvinvoinnista kuin työssä jaksamisesta, johon Elmolla panostetaan laajasti. Vapaa-ajalla Krannila viihtyy triathlon-harrastuksen parissa.

- Täällä on positiivinen pohina. Töihin on kiva tulla, se kertoo paljon, Krannila summaa.



Villen vinkit ICT-palveluiden vertailuun ja kilpailuttamiseen:

1

Ole valmis heittämään vanha sopimusmalli nurkkaan. Vanha sopimus saattaa olla pahin kehittymisen esteenne.

2

Valitse vakuuttavimmat tahot ja käy jututtamassa jokainen. Haastattelemalla saat enemmän irti kuin pelkkiä tarjouspapereita tutkimalla.

3

Osta käyttäjäkokemusta, älä tuotetta. Yhteinen päämäärä, kumppanuus, luottamus ja avoimuus: niistä on onnistunut toimittajan valinta tehty.

A man with short brown hair and a light beard, wearing a blue button-down shirt, stands in a modern office environment. He is smiling slightly and looking towards the camera. His right hand is resting on a white table. In the background, a large sign reads 'BE YOUR BRAND' in bold, black letters. To the right, another sign features a stylized logo and the words 'WINE' and 'FILE' in yellow. The office has a contemporary feel with various items on shelves and a blurred background.

Halftime on nyt "full-time" Elmon hanskassa

Halftime on tamperelainen perheyritys, joka on vuodesta 1985 pitänyt yritysten brändeistä huolta varmistamalla niille kokonaisen kirjon liikelahjoja. Kilpaillulla alalla kärkipaikka pitää lunastaa vahvalla palvelulla, ja sitä Halftimen toimitusjohtaja **Kimmo Kivimäki** kokee saavansa myös ICT-kumppani Elmolta. Yhteistyö menee kahteen suuntaan.

Mitä palveluita Halftimella on Elmolta?

Siirsimme koko ICT-ympäristömme vuoden alussa Elmolle. Taustalla oli halu saada kumppani, joka palvelee, kehittää ICT-ympäristöämme ja ratkaisee tarvittavat asiat nopeasti. Nykyisellään meitä on seitsemän henkilöä, joiden työvälineiden tulee olla synkassa keskenään ja työympäristön pitää olla sellainen, että töitä voidaan tehdä paikkaan katsomatta. Tietoliikenneyhteytenä meillä oli jo ennen tätä Elmon valokuitu.

Mitä Elmo on tilannut teiltä?

Vaikka mitä, etenkin brändiuudistuksen yhteydessä. Tuolloin Elmon henkilöstö sai uuden ilmeen mukaisen vaatetuksen. Hyvinvointia ja liikuntaa tukevana firmana myös reput ja juomapullot, golf-palloja unohtamatta, oli hankintalistan kärjessä.

Miten ICT-ympäristön siirtäminen uusiin käsiin sujui?

Täysin ongelmitta. Asentajaporukalle siitä iso plussa. Oli asiantuntevaa ja mukavaa porukkaa ja vaihto meni hienosti.

Mitä ICT:n hankinta näyttää näin perheyrityksen näkökulmasta?

Palvelu on kaiken ytimessä. Se että puhutaan selkokielellä ja apua saa, kun sitä tarvitaan. ICT-asiat eivät ole itselle sitä ominta aluetta, mutta nykypäivänä tärkeässä roolissa yrityksen toiminnassa. Siinä tarvitaan kumppani, jonka voi luottaa tekemään parhaat ratkaisut puolestamme, ja joka hoitaa asiat kuntoon - mielellään nopeasti ja ennakoivasti.

Mitä sana "palvelu" teille asiakkaana tarkoittaa?

Itselleni tärkeää on palvelun henkilökohtaisuus - se, että on olemassa yhteyshenkilö, kehen ottaa yhteyttä, kun ICT-asiat mietityttää. Palvelua on se, että saa konsultointia vaihtoehtoisista ratkaisuista. Tukitoimissa Elmon yritystuki on osannut ratkaista esiin tulleet asiat nopeasti.

Oliko teille merkitystä, että Elmon päämaja on Tampereella?

Kyllä se etu on, että kumppani on niin sanotusti "samalta kylältä" ja myös fyysisesti lähellä. Mielestäni on aina kaikkien etu, että pidetään paikallisen ympäristö elinvoimaisena ja suositaan lähellä tuotettuja palveluita.

Mihin suuntaan bisnekseenne on kasvamassa?

Kasvamme moneenkin suuntaan hakemalla uusia tuotteita ja palvelumalleja vastaamaan asiakastarpeisiin. Tuotepuolella esimerkiksi ekologiset tuotteet nostavat suosiotaan ja niiden tarjonta on kasvanut merkittävästi. Tietoisuus ympäristöstä alkaa näkymään valinnoissa.

2020 hittituotteet

- Mobiilituotteet (latausjohdot, vara-akut, kuulokkeet)
- Juomapullot ja termokset
- Laadukkaat vapaa-ajan tekstiilit
- Kierrätysmateriaaleista valmistetut tuotteet
- Siemenkynä

Seminaarimme siirtyi loppuvuoteen

Tämän olisit kuullut asiakaskokemuksesta ja kyberturvallisuudesta

Kevät pisti maailman uusiksi, ja sen myötä myös ItSMF Finlandin ja Elmon aamiaisseminaarin, joka oli määrä tarjoilla Tampereen Yliopiston Kampusareenalla 15.4. Tilaisuuteen buukatut huippuasiantuntijat, Kari Korkiakoski ja Jarno Limnell, antavat nyt asiakaskokemuksen ja kyberturvallisuuden "key pointsit" Elmo-lehden lukijoille. Seminaari järjestetään joulukuussa 2020, tule tuolloin kuulemaan puheenvuorot ja nappaamaan käytännön vinkit.

Kari Korkiakoski on Futurelabin toimitusjohtaja ja Suomen johtava asiakaskokemuksen asiantuntija. Korkiakosken kolmesta kirjasta viimeisin käsittelee asiakas- ja henkilöstökokemuksen suhdetta.

Tavoitamme Korkiakosken hänen kotoaan, 14- ja 9-vuotiaiden lasten äänien kantautuessa taustalta.

- Tällä ollaan työn touhussa. Kyllähän tämä on monella lailla uusi tilanne: konsultointityössä käymme normaalisti pitämässä paljon workshoppeja ja henkilökohtaisessa kalenterissa on lisäksi tajaan puhekeikkoja, jotka nyt poistuivat. Olemme

kuitenkin siirtäneet workshoppeja digitaalisiin alustoihin. Asiakkaat ovat huomanneet, ettei kaikkea kehittämistä voi pysäyttää, Korkiakoski juttelee.

Elmolle tuttu asiantuntija on vuosien mittaan seurannut sivusta Elmon kehityspolkua.

- Olen tutustunut heihin jo kolmisen vuotta sitten, kun kävin heidän sisäisissä tilaisuuksissa puhumassa asiakaskokemuksesta. Elmolla on tehty hyvää työtä asioiden parissa. He ovat oivaltaneet, että kilpailuetu on mahdollista hakea ainutlaatuisesta asiakaskokemuksesta.

Kuva: Pekka Koret



Asiakaskokemus on kuitenkin aina henkilökohtainen, Korkiakoski painottaa. Moni yritys saattaa tarttua trendi-ilmaisuihin ja omaksua niitä viestintäänsä, mutta polku on lyhyt, jos käytäntö ei puhu samaa kieltä.

Oleellista on asiakaskokemuksen mittaaminen. Siinä esimerkiksi NPS eli Net Promoter Score (asiakasuskollisuuteen ja suositteluhaluuteen perustuva indeksiluku) antaa osviittaa yrityksen suunnasta. Myös muita tapoja löytyy.

- Tärkeintä on ymmärtää, että jos puhutaan asiakaskokemuksesta, pitää asiakkaan kokemuksesta kerätä tietoa. Mittaaminen pitää keskittää kriittisiin kohtaamispisteisiin. Jos halutaan olla maailman hauskin tai nopein, voidaan kysyä, miten juuri siinä on onnistuttu?

Karin "key points" asiakaskokemukseen:

1

Asiakaskokemus on tunnetta.

Määritelmällisesti kyse on asiakkaan näkemyksestä yrityksestä kosketuspisteiden, mielikuvien ja tunteiden pohjalta. Tunne on näistä ratkaisevin ja kiteytyy kysymyksiin kuten "onko yritys kiinnostunut tilanteestani ja ongelmistani?"

2

Tärkeintä on tunnistaa ns. peak-vaihe.

Tässä puhutaan peak-end -ajattelusta eli pyritään hahmottamaan, mikä on asiakkaalle tärkein piste (peak) hänen kohtaamisessaan yrityksen kanssa, ja mikä on end. Asiakaskokemus harvoin alkaa siitä, kun asiakas laittaa tarjouspyynnön tai soittaa.

3

Oma asiakaskokemuksen tahtotila on hyvä kiteyttää.

Näemme paljon kiteytyksiä kuten "ainutlaatuinen asiakaskokemus", mutta mitä se käytännössä tarkoittaa? Millaista resursointia se vaatii? Mitä pitää yrityksen sisällä muuttua? Tahtotila kannattaa määrittää yhdessä oman henkilöstön kanssa, sillä kuka tietää asiakasarpeet paremmin kuin asiakasrajapinnassa olevat.

**Tiesitkö, että
Elmon NPS-luku
on huikeat
+85?**

Jarno Limnell on IoT-yritys Tosiboxin toimitusjohtaja sekä kyberturvallisuuden professori Aalto-yliopistossa ja dosentti kolmessa muussa. Haastattelua varten tavoitimme miehen hänen autostaan. Ei suinkaan tien päältä vaan luovasta etätoimistosta, josta löytyi sopiva haastattelurauha perheen ollessa kotona.

- Upseeritaustastani johtuen olen yleensä tottunut aikatauluttamaan kaiken hyvin ennalta, ja paljon tulee myös matkustettua työn puolesta. Nyt nämä ovat tietenkin menneet uusiksi, mutta tuntuu, että työhön on tullut tehokkuutta jopa lisää, kun työmatkat ja "small talkit" on karsittu, Limnell tuumaa positiivisena.

Kyberturvallisuuden näkökulmasta maailma on myös asettunut uuteen uskoon.

- Turvallisuusmielessä tulisi aina pystyä ennakoidaan pari askelta eteenpäin, ja nyt on käynyt jotain monelta osin ennakoimatonta. Yritykset ovat pakon edessä joutuneet ottamaan ison digiloikan. Tällöin myös kyberturvallisuus näyttäytyy tärkeämpänä kuin koskaan.

Limnell on nähnyt työssään - niin Tosiboxin toimitusjohtajana kuin akateemisessa maailmassa teoreettisemmalta kannalta tarkasteltuna - että kyberturvallisuudesta huolehtiminen vaihtelee valtavasti ja tietoisuudessa on aukkoja.

- Monessa yrityksessä jopa perusasiat on vaihtelevasti hallussa. Tilanne on valitettavasti se, että usein huolettomuus kostautuu. Asiakkaiden luottamus tulee säilyttää ja varmistaa, että yrityksen toimintoihin voi luottaa. Kyse ei ole niinkään teknologiasta vaan toimintatavoista, Limnell painottaa.

Hyviä ohjeita löytyy eri viranomaisilta. Yrityksissä tulisi varmistaa, että tieto haetaan ja jalkautetaan läpi organisaation.

- Pk-yritysten kohdalla puhutaan yleensä tietojen kalastelusta, valelaskutuksista ja muusta verkkorikollisuudesta. Tällöin tulee huolehtia verkkokäyttäytymisestä, esimerkiksi siitä, että mietitään

ennen kuin klikataan. Myös palomuuriasetukset ja varmuuskopioinnit ovat perusjuttuja - ja ylipäänsä se, että tehdään töitä tietoa suojellen, etenkin kun tehdään töitä julkisissa tiloissa kuten kahviloissa.

Jarnon "key points" kyberturvallisuuteen:

1

Turvallisuus on ensisijaisesti johtajuuskysymys.

Jos kelläkään ei ole päävastuuta ja johtajuutta, asiat eivät voi kehittyä toivotulla tavalla. Yleensä joko johtajuus muuttuu tai sitten asiat muuttuvat kriisin kautta. Mitä johtajuus käytännössä tarkoittaa, kerron siitä lisää tilaisuudessa.

2

Kyberturvallisuus on myönteinen mahdollistaja.

Usein aiheesta puhutaan uhkien ja turvattomuuden kautta. Toki kyse on riskeihin varautumisesta, mutta asian voi nähdä myös niin, että kun kyberturvallisuus on kunnossa, mahdollistaa se digitaalisuuden entistä laajemman hyödyntämisen ja avaa ovia.

3

Kyberturvallisuus kuuluu kaikille.

Kukaan ei voi ulkoistaa itseään kyberturvallisuudesta. Yrityksen jokainen tekijä on tärkeä turvallisuuden ylläpitäjä ja pk-yrityksissä helpoin keino saada pienellä vaivalla jättiaskeleita henkilöstön kouluttaminen.

**Tiesitkö, että
Elmolle on myönnetty
ISO27001
-sertifikaatti?**



Tervetuloa kuulemaan lisää joulukuussa!

Kumpi on tärkeämpi, asiakas vai työntekijä?
Miten rakennat kyberturvallisuuden
johtamismallin yrityksesi?

Uutiskirjeestämme saat tarkempaa tietoa
ja kutsun tilaisuuteen.

Tilaa uutiskirje: markkinointi@elmo.fi.



A-Insinöörit ja Elmo ICT-allianssiin Tienraivaajat

Rakennus- ja kiinteistöalan suunnittelu- ja konsulttitalo A-Insinöörit tiedotti huhtikuussa ryhtyvänsä kehittämään koko ICT-palvelujaan allianssiperiaatteella Elmon kanssa. Noin 800 hengen organisaation ICT-ratkaisuja ohjaa jatkossa avoimuus ja yhdessä asetetut tavoitteet, sanktioiden ja sopimussakkojen sijaan.

A-Insinöörien toimitusjohtaja Jyrki Keinänen uskoo allianssin voimaan ja on Elmo-yhteistyön osalta hyvin positiivisin odotuksin. Onhan A-Insinöörit jo vuosia tehnyt, ohjannut ja suunnitellut rakennushankkeita menestyksekkäästi allianssimalleilla, joten miksei ICT:inkin voisi rakentaa samalla tavalla?

- Vanha maailma on sellainen, että jos teet huonosti, saat sakkoa; allianssimaailma on sellainen, että jos teet hyvin, saat bonusta. Siinä ei ole "teitä ja meitä" vaan kaikki on yhteisiin tavoitteisiin

tekemistä, kehittämistä, innovointia ja yhteistä vastuunkantoa, Keinänen tiivistää.

Kaiken keskellä on luottamus

Keinäsen mukaan sopimussuhteissa, myös rakennusalalla, vallitsee usein epäluottamuksen ilmapiiri, jossa osapuolet rakentavat suojapoteroita eikä kukaan tunnu täysin luottavan, että vastinpari hoitaa tonttinsa. Siksi Keinänen on ollut tuomassa allianssimallia ja yhteistoiminnallisia toimintamuotoja

Suomen rakennusallalle, myös A-insinöörien omaan organisaatioon, Yhdysvalloista ja Australiasta omaksutuin esimerkein.

Samanlainen ilmapiiri ja sisänrakennettu ongelma on havaittavissa myös ICT -toimialalla. Palveluiden ostamisesta on tehty hankalaa ja vanhat, syvälle juurtuneet palveluiden tuottamisen ja ostamisen tavat pahimmillaan estävät ICT -palveluiden kehittämisen liiketoiminnan tueksi.

- Tiivistetysti ongelma on, että toimittajat keskityvät optimoimaan tuotteitaan, tuotantoketjujaan ja sisäisiä prosessejaan, eivät käyttäjäkokemusta. Tämä näkyy asiakkaan palvelun laadussa sekä asiakaskokemuksessa. Näin on ollut niin pitkään, ettei oikeastaan osata ajatella, että asiat voisivat olla toisin. Tilaaja-toimittajamallin muuttaminen vaatii uudelleen ajattelua myös ostajalta: vanhat kilpailutusdokumentit on syytä heittää nurkkaan, Elmon toimitusjohtaja, **Janne Aaltonen** kommentoi.

Elmon tahtotila on ravistella koko ICT -toimialaa ja muuttaa palveluiden tuottamisen ja ostamisen tapaa.

- A-Insinöörien kanssa rakennettavan allianssimallin ansiosta saamme vietyä tätä ICT -toimialan tarvitsemää muutosta ison askeleen eteenpäin.

Malli on osoittautunut menestyksekkääksi: allianssimalliin nojaavat rakentamisen projektit ovat onnistuneet täyttämään poikkeuksellisen hyvin kustannus- ja aikataulutavoitteensa, mutta luoneet



Allianssimalli vaatii poikkeuksellista rohkeutta sekä tilaajalta että toimittajalta, mutta on sitä, mitä kutsun kumppanuudeksi isolla K:lla. Ei ole A-insinööriä ja elmoja - vaan me. Kumpikaan ei hae toisesta kultakaivosta vaan pitkäaikaista kumppania.”

- Elmon asiakaskokemusarkkitehti Ville Lammi

A-Insinöörien "digi-arvo"

- 2020 käynnistytävä strateginen prosessi, johon ICT-allianssi kytkeytyy
- Tavoitteena Suomen paras loppukäyttäjäkokemus
- Keskiössä ICT:n tuominen bisneksen ytimeen ja sen näkeminen liiketoiminnan kirittäjänä
- Kehityksen kulmakivinä kustannustehokkuus, innovointi, yhteistoiminta ja me-henki

myös uusia innovaatioita ja hyvää työyhteisö- ja käyttäjäkokemusta. Menestys on seurannut myös A-Insinöörejä, jonka liikevaihto on ollut pitkään vahvalla kasvu-uralla.

Siinä täytyy olla substanssia – ja ennen kaikkea kemiaa

Mutta miten rakentaa luottamus toimijaan, josta ei tiedä mitään?

Keinöselle Elmo oli täysin tuntematon siinä kohtaa, kun heidät valittiin yhdeksi neljästä kilpailutukseen kutsutusta tarjoajasta. Ehdokaspinoon Elmo päätyi A-Insinöörien tietohallintojohtaja **Risto Tulenheimon** suosituksesta: hän oli ollut Elmon ammiaiseminaarissa kuulemassa Patria-yhteistyöstä ja kiinnostui.

Allianssista kilpailemassa oli Elmon rinnalla kolme ICT-jättiä. Kunkin kanssa pidettiin neljän tunnin työpaja, jossa arvioitiin yrityksen allianssikyvykkyyttä.

- Emme halunneet kasvotonta yritystä, vaan nähdä ihmiset, joiden kanssa meidän asiantuntijamme tulisivat toimimaan. Ajatuksena on integroida tiimit varhaisessa vaiheessa. Työpajassa katsoimme, miten ihmiset tekivät töitä, innovoivat yhteistyössä, huomioivat toisensa, ristiin ajoivat osaamistaan ja osoittivat me-henkeä, Keinänen toteaa.

Tietohallintojohtaja Risto Tulenheimo kertoo, että kilpailutuksessa toimijat pisteytettiin 25 % hinnan, 50 % tarjouksen laadun ja 25 % työpajan perusteella. Laatupisteissä kisa oli tasaista, mutta se tärkein eli kemia toimi elmojen kanssa ja kokonaisuuksena Elmo ylsi parhaaseen suoritukseen.

- Elmolla oli ylivoimaisen hyvä henki: työpajassa naurettiin paljon, mutta asioita syntyi. **Ville (Lammi)** puhemiehenä osallisti niin intro- kuin ekstroverit, ja kaikki paikalla olleet jäivät mieleen. Elmo osoitti ketteryytensä, Tulenheimo arvioi.

Älä tee vanhalla mallilla ja odota toista lopputulosta

Keinänen näkee allianssimallin toimivan millä tahansa toimialalla, jos asioita halutaan saada aikaiseksi.

Vuosi sitten asioita toden teolla piti saada aikaiseksi. A-Insinöörien ICT-palvelut oli ulkoistettu kolme vuotta aiemmin, ja palveluyhteistyössä oli haasteita.

- Ongelmia tuli niin palvelun joustavuudessa,

Allianssi-malli

- Allianssissa tilaaja ja toimittaja ovat tasavertaisia ja toimivat läpinäkyvästi yhteisessä organisaatiossa.
- Osapuolet sopivat yhteisistä avaintulosalueista, joiden saavuttamisesta palkitaan. Esimerkiksi kustannusarvion kohdalla voitot alittumisesta tai tappiot ylittymisestä jaetaan molemmille.
- Osapuolet sopivat yhdessä yhteiset tavoitetasot ja onnistumisen mittarit.
- Motivaatio perustuu yhdessä asetettuihin tavoitteisiin, ja käytössä on innovaatiojärjestelmä, jossa tekijöitä palkitaan uusista hyödyllisistä ajatuksista.
- Päätökset tehdään yksimielisesti eikä toisella ole veto-oikeutta.

nopeudessa ja laadussa kuin kustannuksissa sekä sopimushengessä, Tulenheimo kertoo.

- Kun aloitin nykyisessä tehtävässäni, aika nopeasti tuli allianssi puheeksi. Miksi jatkaa samantyyppisellä sopimusmallilla ja odottaa toista lopputulosta? Perinteisellä kilpailuttamisella emme pysty saavuttamaan kunnianhimoisia tavoitteitamme: tuottaa Suomen parasta loppukäyttäjäkokemusta, hyödyntää digitaalisia palveluja liiketoiminnassa täysimääräisesti ja tehdä tämä kaikki kustannustehokkaasti, Tulenheimo muistuttaa.

Allianssi vaatii pois oppimista

Mitä uusi maailma ja allianssikyvykyys yritykseltä vaatii? Keinäsellä on tähän selkeä näkemys.

- Eniten se vaatii pois oppimista. Uuden yhteistoimintakulttuurin omaksuminen ei sinällään ole vaikeaa: se vaatii maalaisjärkeä, puhe- ja kuuntelukykä ja avointa mieltä. Vanhojen tapojen taakse jättäminen on sen sijaan vaikeampaa ja niihin turvautuu helposti vaikean paikan tullen.

Keskustelu palaa siis jälleen luottamukseen. Kun sitä on, ei tarvita kontrollia.

Mutta luottamus ei synny itsestään, Keinänen muistuttaa. Yrityskulttuurien yhteneväisyys Elmon kanssa tuleekin olemaan suhteen kannatteleva kivijalka.

- Olemme A-insinööreissä kehittäneet jatkuvasti allianssinormeja, kiinnittäneet huomiota siihen, miten puhumme toisillemme ja kannustamme toisiamme, luoneet pelisääntöjä ja rakentaneet luottamuksen ilmapiiriä, jossa syntyy flow-tila. Myös Elmolla on selvästi puhallettu hyvä henki yritykseen.

ICT ei ole projekti vaan bisneksentekijä

A-Insinöörien ja Elmon allianssi tulee etenemään kolmessa vaiheessa.

Ensimmäinen, kehitysvaiheen allianssisopimus, jatkuu aina elokuulle ja sinä aikana muotoillaan

palveluyhteistyön tavoitteet, kaupallinen malli, johtamis- ja innovaatiojärjestelmät sekä palvelutuotanto. Tästä siirytään toteutusvaiheen eli linjattujen järjestelmien ja palvelujen käyttöönottoon; ja tästä edelleen ns. jatkuvaan ylläpitoon ja kehittämiseen.

Allianssit ovat perinteisesti koskeneet projekteja, ja muutamat ICT-alalla jo koetut allianssi-hankkeet ovat olleet järjestelmäkehityshankkeita. Jatkuvan yhteistyön malli onkin alliansseissa poikkeuksellista, mutta ICT-ulkoistuksen kohdalla perusteltua. Elmon asiakaskokemusarkkitehti Ville Lammi painottaakin, ettei ICT ole projekti, jolla on alku ja loppu.

- Se, mikä tänään on hienoa ja mahtavaa, ei välttämättä toimi vuoden päästä. ICT:ssä ei voi olla 5-vuotissuunnitelmia vaan se on kenttä, jota hoidetaan proaktiivisesti. ICT-maailmassa vuosi tai kaksi on "pitkän tähtäimen suunnitelma".

Proaktiivisuutta tukee allianssimalliin kuuluva innovaatiojärjestelmä, joka palkitsee tekijöitä kannattavista ideoista. Visiona on luoda niin tiivis sparrauskulttuuri, että se voi synnyttää jopa aivan uudenlaista liiketoimintaa.

- Uusien ratkaisujen löytäminen on allianssimallin keskeisiä hyötyjä. Kun on lupa ideoida ja haastaa, syntyy uutta. Voi olla, että keksimme Elmon kanssa aivan uuden yhteisen liiketoimintatontin, Keinänen visioi.



Liikevaihdon kasvu ei tapahdu vain käsipareja lisäämällä. Digitaalisuuden tuottama arvo on strategiamme keskiössä, joten on velvollisuutemme nostaa se uudelle tasolle. Nysväys ei riitä - tavoitteenamme on rakentaa periteisestä IT-palveluyhteistyöstäkin kokonaan uusi innovointialusta sekä jatkuvan kehittämisen ja palkitsemisen malli. ICT ei ole nurkkaan kaapeleiden kanssa ajettu irrallinen nörttiporukka vaan aivan keskeinen funktio liiketoiminnan kehittämisessä."

- Jyrki Keinänen, A-Insinöörien toimitusjohtaja uudesta strategiakaudesta



"Elmo ei ollut tuttu, mutta firmasta henki asenne, jota toivoimme kumppaniltamme, A-Insinöörien toimitusjohtaja Jyrki Keinänen kehuu. Jyrki ja Elmon Ville Lammi lähettivät karanteenajan kuvaterveiset "Uudenmaan rajan takaa".

Kilauta konsultille!

Maksutonta apua ja tukea

Ilmassa kysymyksiä ja epätietoisuutta, horisontissa ICT-haasteita?

Sinun ei tarvitse jäädä epävarmuuden kanssa yksin. Haluamme olla varmistamassa, että hommat rullaavat myös kotikonttorilta käsin.

Avasimme yritysten tietotekniikkapäätäjille maksuttoman konsulttipalvelun.

Siellä Elmon konsultit ja asiakaskokemusarkkitehdit tarjoavat neuvoa vallalla olevassa poikkeustilanteessa. Kysy tietoturvasta ja datan hallinnasta, pyydä teknistä tai strategista konsultointia. Asiantuntijamme ovat palveluksessasi:

elmo.fi/teemme-paivastasi-hyvan

Mikä fiilis, WhatsApp?

Yhteisöllisyys on Elmon ytimessä ja vain korostunut kuluneena keväänä. Tästä erityiskiitokset ansaitsee Aholan Mika eli Miksu, joka on kunnostautunut hyvää fiilistä buustaavissa videotervehdyksissään. Milloin Elmon WhatsAppiin on lähtenyt raporttia suoraan sängyn pohjalta, milloin mies on käynyt koronakierroksella Elmon tiloissa, milloin on esitelty vuosia palvellut kumppani Keijo (robotti-imuri). Kiitos huumorin ylläpitämisestä, myös etänä.



Laita golfpäivä kalenteriisi!

Vaikka maailmalla myllää, on hyvä pitää iloisia suunnitelmia kalenterissa. Elmolla katse on kesän golfkaudessa, ja toivomme pääsevämme viheriölle kanssasi.

Perinteiselle Elmon golf-kisalle olemme varanneet aikaa poikkeuksellisesti vasta elokuulta. Päivämääräksi valikoitui perjantai 28.8.2020.

Tarkemman ohjelman Tammer-Golfin viheriöllä vietettävälle päivälle löydät ilmoittautumissivulta: elmo.fi/golf.

Kiinnostaako laji, mutta vihreä kortti puuttuu? Kisan startin jälkeen aloittelijoiden on mahdollista tutustua lajiin osaavan Pron kanssa. Varusteeksi tarvitset vain ulkoliikuntavarusteet ja iloisen mielen.

Kierroksen jälkeen jäämme nauttimaan Tammerin saunan lämmöstä!

Tavataan Tammerissa,

Elmo



Uusia Elmoja

Henkilöstömme on kasvanut vuoden 2020 alusta lukuisilla uusilla jäsenillä. Toivotamme heidät kaikki lämpimästi mukaan joukkoomme.

1.1.2020	Ville Krannila	Vanhempi konsultti
7.1.2020	Ville Lammi	Asiakaskokemusarkkitehti
21.1.2020	Tuukka Ronni	Käyttäjätukihenkilö
3.3.2020	Topi Toivonen	Technical Engineer
16.3.2020	Elisa Bathurst	Yritysassiakaspalvelukihenkilö
31.3.2020	Miira Lännpää	Service Desk -asiantuntija
1.4.2020	Mikko Aaltonen	DevOps Specialist
1.4.2020	Lauri Järvinen	Technical Engineer
1.4.2020	Anni Järvinen	Käyttäjätukihenkilö
1.4.2020	Margit Koski	Käyttäjätukihenkilö
1.4.2020	Marko Packalen	Käyttäjätukihenkilö

Elmo

ICT Elmo Oy

03 455 2000
(arkisin 8-16.00)

Patamäenkatu 18
33900 Tampere

Joukahaisenkatu 6
20520 Turku

Eteläesplanadi 2
00130 Helsinki