



– Ammattitaitoinen ote luo hyvät puitteet pitkäaikaiselle kumppanuudelle, sanoo Pertti Norjos Fazer-konsernista.

Mielihyvää ja makuelämyksiä

MIRA HANNUKSELA // teksti, MARJO KOIVUMÄKI JA FAZER-KONSERNI // kuvat

Fazer-konserni tarjoaa ateriaita, leipomotuotteita ja makeisia herkkusuiden aistien iloksi. Yhdeksässä maassa toimiva kansainvälinen suomalais-konserni valitsi tietoliikenneasioiden ensisijaiseksi yhteistyökumppanikseen TDC:n.

Lounasaterioita, leivoksia ja leipää, tunnelmallisia kahviloita ja ravintoloita, irtokaramellejä. Muun muassa näistä asioista tunnetaan Fazer-konserni. Vuonna 1891 perustetusta ranskalais-venäläisestä konditoriasta on kehittynyt kansainvälinen konserni, jonka menestyksen kulmakivinä ovat edelleen korkea laatu ja vahvat merkkituotteet. Konserniin kuuluvat Fazer Amica, Fazer Leipomot, Fazer Makeiset ja Fazer Venäjä.

– Brändi erottaa meidät kilpailijoi-stamme. Fazer Makeiset on oman alansa markkina-johtaja ja Fazer Amica pohjois-maisittain suuri ruokapalveluyritys. Myös Fazer Leipomot sijoittuu kymmenen suurimman leipomoyrityksen joukkoon Euroopassa, kertoo tietohallintojohtaja **Pertti Norjos** Fazer-konsernista.

Yhdeksässä maassa toimiva Fazer-konserni työllistää vahvasti kotimaassa, sillä yli puolet konsernin työpaikoista on Suomessa. Liikevaihdosta jo enemmän kuin puolet tulee ulkomailta.

Ammattitaito tuo uskottavuutta

Tietoliikenneasioissa Fazer-konsernilla oli aikaisemmin käytössään useita eri palveluntarjoajia, yhtenä myös TDC. Sopimusten päätyminen avasi oven kilpailutukselle.

– Meillä oli tarve parantaa ja säätää verkon rakennetta. Kilpailutimme toimijoita, jotka pystyvät tarjoamaan palveluja markkina-alueellamme. Nyt verkkoyhteydet on jaettu kahden palveluntarjoajan kesken, joista TDC on primääritoimittaja. Näin olemme varmistaneet, että yhteydet toimivat varmasti kaikkina aikoina.

TDC toimittaa Fazer-konsernille Nordic IP-VPN -yhdysverkkokokonaisuuden etätyöskentelyratkaisuihin. Fazerin tietoliikennearkkitehtuuria on muutettu, jonka seurauksena ympäristö sietää viikoja paremmin kuin ennen. Tehokkaampien ratkaisujen myötä myös kustannukset ovat laskeneet.

– Uskomme, että TDC pystyy reagoimaan nopeasti ongelmatilanteissa ja >>



palvelemaan meitä paremmin kuin muut. Olemme olleet tyytyväisiä yhteistyöhön jo aikaisemmin. Yrityksen pohjoismainen infrastruktuuri on huomattavasti yhdenmukaisempi kuin kilpailijoilla ja myös hinta on kohdallaan, Norjos kertoo.

Aina ajan tasalla

Lähes 500 toimipistettä kattava yhdysverkko on TDC:n historian laajimpia verkko-toteutuksia. Verkon aktiivisia käyttäjiä on runsaat 3000 henkilöä yhdeksässä eri maassa.

– Olemme erittäin ylpeitä siitä, että Fazer-konsernin kaltainen kansainvälinen yritys antaa meille päävastuun tärkeimpien toimipisteidensä verkkoyhteyksien toimivuudesta. Maantieteellisen laajuutensa vuoksi tämä on meille erittäin merkittävä sopimus, sanoo TDC:n yritysliiketoiminnan johtaja **Pasi Mäki**.

Fazer-konserni on kasvamassa itään, ja tulevaisuuden tarpeisiin kuuluu tietoliikenne-ratkaisujen kehittäminen myös Venäjällä.

–Teknologia menee jatkuvasti eteenpäin, ja haluamme pysyä tietoliikenne-asioissa ajan tasalla. Esimerkiksi langattomat laajakaistapalvelut ovat alue, jota haluamme kehittää ja jossa olemme jo pilotoineetkin erilaisia vaihtoehtoja, Pertti Norjos toteaa.

"Televiestintäyritysten erot näkyvät siinä, miten asiakastuki toimii ja miten nopeasti tilanteisiin pystytään reagoimaan. Ammatitaitoinen ote luo hyvät puitteet pitkäaikaiselle kumppanuudelle."

Pertti Norjos, Fazer-konserni

Asiakastuki ratkaisee

Toiminnan varmuus ja sovitun palvelutason saavuttaminen ovat avainasioita televiestintäyrityksen menestykselle, uskoo Pertti Norjos Fazer-konsernista.

– Toimittajat, jotka pystyvät järjestämään asiakastuen laadukkaasti ja silti pitämään hintansa markkinatasolla, ovat vahvoja. Palvelutarjonnan samanlaistuksessa yritysten erot näkyvät siinä, miten asiakastuki toimii ja miten nopeasti tilanteisiin pystytään reagoimaan, Norjos sanoo.

Fazer-konsernilla on TDC:n asiakastuesta positiivisia kokemuksia.

– Pohjoismainen organisaatio toimii hyvin yhteen eri maissa. Jos eteen tulee haasteita, vianselvitys lähtee toimimaan TDC:llä eikä meidän tarvitse itse lähteä analysoimaan, missä maassa tai järjestelmässä vika on. Meille on nimetty TDC:llä oma Key Account Manager, joka on ensisijainen kontaktimme kaikissa maissa ja koordinoi yhteydet myös muihin yhteistyökumppaneihin ja alihankkijoihin.

Norjos ei ole mielipiteineen yksin. Suomen TDC:n asiakastuki valittiin voittajaksi Vuoden Helpdesk 2007 -kilpailussa. ■