



SAARA KÄRKKÄINEN // teksti, RISTO LAINE // kuvat

## Moderneilla viestintäratkaisuilla tehokkuutta asiakaspalveluun

**Yliopiston Apteekki on Helsingin Yliopiston omistama Suomen suurin apteekkialan yritys. TDC Oy päivitti yrityksen puhe- ja dataratkaisut vastaamaan tämän päivän tarpeita.**

Vuonna 1755 Turun yliopisto sai kuningas Adolf Fredrikiltä apteekkioikeuden. Yliopisto sai perustaa Turun kaupunkiin apteekin, jonka tarkoituksena oli parantaa kaupungin silloisia apteekkipalveluja ja tarjota lääketieteen opiskelijoille mahdollisuus lääkkeiden valmistuksen seuraamiseen. Turun palon jälkeen vuonna 1828 apteekki muutti Helsinkiin ja sai nimekseen Yliopisto Apteekki.

Nykyään 12 paikkakunnalla lähes parin kymmenen apteekin voimin toimiva Yliopiston Apteekki on Suomen suurin apteekkialan yritys ja farmaseuttinen työnantaja. Se tuottaa apteekkipalveluita niin yksityishenkilöille kuin yrityksillekin, ja tarjoaa tuotteiden lisäksi asiantuntevaa informaatiopalvelua. Yliopiston Apteekki on merkittävä farmasia-alan kouluttaja, jonka toimintaan kuuluu olennaisena

osana myös tutkimustoiminta. Yliopiston Apteekin henkilökuntaan kuuluu noin 1000 henkilöä.

### Televiestinnän ratkaisut ajan tasalle

Data- ja puhelinjärjestelmän tultua tiensä päähän Yliopiston Apteekki halusi päivittää teleratkaisunsa vastaamaan paremmin nykyajan tarpeita. Sopivaksi kumppaniksi löytyi IP-pohjaisia televiestintäratkaisuja tuottava TDC Oy, jonka kanssa tehtiin ensin sopimus tietoliikennetarjousprosessissa ja myöhemmin myös keskitettyjen puheratkaisujen toimittamisesta.

- TDC Oy erottui kilpailijoista tarjousprosessissa ja teki hyvän televiestinnän ratkaisuehdotuksen. Ensin teimme sopimuksen datapalveluista ja viime vuoden aikana siirsimme myös puheratkaisut TDC >>

Oy:lle, Yliopiston Apteekin tietohallintojohtaja **Juha Antila** kertoo.

– Puheratkaisumme olivat tulleet tiensä päähän ja halusimme käyttöömmme nykyaikaisemman ja kustannustehokkaamman järjestelmän.

*”Puheratkaisumme olivat tulleet tiensä päähän ja halusimme käyttöömmme nykyaikaisemman ja kustannustehokkaamman järjestelmän.”*

*Juha Antila, tietohallintojohtaja, Yliopiston Apteekki*

TDC Oy toimitti Yliopiston Apteekille dataverkon, jonka päälle rakennettiin keskitetty VoIP-järjestelmä. Moderni puheratkaisu kuljettaa puheluita IP-paketteina verkossa.

Yhteydenpito Yliopiston Apteekissa hoituu käyttäjäystävällisellä OmniPCX Enterprise -kommunikaatiopalvelimella. Käyttäjäänsä teksti- ja äänitiedottein opastavaan järjestelmään on mahdollista liittää myös matkapuhelimet, jolloin järjestelmän palvelut ovat käytössä toimiston ulkopuolellakin.

### Tehokkuutta asiakaspalveluun

Yliopiston Apteekilla on käytössään valtakunnallinen puhelinasiaaspalvelu. Asiakaspalvelu tarjoaa neuvontaa lääkkeisiin liittyvissä kysymyksissä ja siellä työskentelee noin 40 henkilöä.

Yrityksen puheratkaisujen tultua tiensä päähän eri toimipisteistä koostuva vaihe haluttiin yhden-

mukaistaa ja asiakaspalvelu siirtää kokonaan saman vaihteen alle. TDC:n ratkaisu mahdollisti yhden päätelaitteen mallin, jossa kullekin käyttäjälle valittiin työtehtäviinsä nähden tarkoituksenmukaisin päätelaite, joko kiinteä pöytäpuhelin tai mobiili.

– Saimme tehokkuutta puhe-  
linasiakaspalveluun siirtämällä koko palvelun eri toimipisteistä saman vaihteen alle. Contact Center -toiminnon avulla puhelun ohjaus ja hallinta ovat omissa käsissä ja asiakaspalvelijoiden työ helpompaa, Antila toteaa.

### Tulevaisuuden haasteet samassa paketissa

Moderni IP-pohjainen palvelin on helppo pitää ajan tasalla tulevaisuuden haasteissa. Päivityksiä ja uusia toimintoja voidaan lisätä yrityksen tarpeiden mukaan ilman, että itse puhelinkoneita tarvitsee uusia.

*”Huoltosopimuksen kautta ongelmien ratkaisut hoituvat kätevästi.”*

*Juha Antila, tietohallintojohtaja, Yliopiston Apteekki*

– Jatkossa pyrimme hyödyntämään jo olemassa olevia toimintoja ja saamaan ne mahdollisimman tehokkaasti käyttöön. TDC Oy:n kanssa teemme yhteistyötä, jotta tekniset ratkaisut pysyvät ajan tasalla ja pystymme niiden avulla vastaamaan tehokkaasti tulevaisuuden haasteisiin, Antila kertoo.



#### Haasteet

- Tarve päivittää puheratkaisut vastaamaan paremmin nykyajan tarpeita
- Tarve siirtää koko apteekki saman vaihdejärjestelmän alle

#### Ratkaisut

- OmniPCX Enterprise -puhepalvelin
- Contact Center Premium Edition 19
- TDC Oy:n kattava ja monipuolinen palvelukonsepti

#### Hyödyt

- Kustannustehokas kokonaisratkaisu
- Contact Centerin avulla puhelun ohjaus ja hallinta omissa käsissä
- Huoltosopimus kattaa mahdolliset ongelmaratkaisut

## TDC OY

TDC Oy on osa tanskalaispohjaista, kansainvälistä TDC-konsernia. TDC:n liikevaihto oli vuonna 2007 noin 39,3 miljardia Tanskan kruunua eli noin 5,3 miljardia euroa. TDC:n liikeideana on tarjota paras data-, internet- ja puheliikenteen IP-pohjainen ratkaisu yrityksille, yhteisöille, julkishallinnon organisaatioille sekä kumppaneiden kanssa kotiasiakkaille. Yksilölliset viestintäratkaisut toteutetaan tukemaan ja kehittämään asiakasyritysten liiketoimintaa. TDC:llä on maayhtiöt kaikissa Pohjoismaissa: Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa. TDC Customer Support on palkittu kaksi kertaa arvonnimellä Vuoden HelpDesk, viimeksi vuonna 2007.