



VSP



FINNET



VSP-konsernina
tarjoamme
tietoliikenteen ja
tietotekniikan
koko kirjon



VSP KAIKISSA YHTEYKSISSÄ YRITYSTEN JA ASIAKKAIDEN VÄLILLÄ



Vakka-Suomen Puhelin Oy osana Finnet-ryhmää on juuriltaan vakkasuomalaisten asiakkaidensa omistama teleoperaattori.

VSP-konsernina se palvelee yritysasiakkaitaan koko läntisen ja eteläisen Suomen alueella.

Haluamme pitää itsemme ja asiakkaamme mukana alan vauhdikkaassa kehityksessä tuomalla nykyaikaiset, tietoyhteiskunnan vaatimusten mukaiset palvelut kaikkien ulottuville. VSP-konsernina tarjoamme tietoliikenteen ja tietotekniikan koko kirjon perinteisistä lanka- ja matkapuhelimista monipuolisiin tietoliikennetkaisuuihin, digitaaliseen kaapelitelevisioon, Internetiin ja aina vaativiin ylläpito- palveluihin saakka.

PALVELUITA IHMISILTÄ IHMISILLE



VSP:n laatu politiikan tavoitteena on varmistaa, että asiakkaan tarpeet pystytään tunnistamaan ja tuottamaan juuri haluttua lisäarvoa yhteisesti sovittavalla tavalla.

Tämän tavoitteen saavuttamisessa osavalla, ammattitaitoisella ja sitoutuneella henkilöstöllä on keskeinen asema. Henkilöstön ammattitaidon kehittyminen ja toimintatapojen uudistuminen varmistetaan oikein kohdennetulla, suunnitelmallisella koulutuksella.

VSP tähtää toiminnassaan tuloksellisuuteen sekä Finnet-yhteistyöhön ja omaehtoiseen valtakunnalliseen toimintaan. Jatkuvan parantamisen ohjelmamme takaa asiakkaillemme parhaan mahdollisen asiakaspalvelun ja täsmälleen heidän haluamansa tuote- ja palveluvalikoiman.

Laatutavoitteenamme on tuottaa oikeita ja korkealaatuisia tuotteita sekä palveluita asiakkaiden tarpeisiin, paikallisesti, ammattitaitoisen ja sitoutuneen henkilöstön avulla.

PALVELUT

Tutustu tarkemmin
palveluihimme osoitteessa
www.vsp.fi

RAUHA – IT-ULKOISTUSPALVELUT

Rauha on helppo ja kattava IT-ulkoistusratkaisu kaikille, jotka haluavat käyttää työaikansa tuotavasti, eivätkä halua tuhjata aikaa tietotekniikan kanssa taistelemiseen.

Rauha-palvelussa tietotekniikan käyttö jää Sinulle, IT-ylläpito ja omistaminen meille. Palvelun tilaajana maksat takuuvarmasti toimivasta tietotekniikasta ja ohjelmistoista kiinteän, käyttäjäkohtaisen kuukausimaksun, joka ei sisällä yllättäviä lisäkustannuksia. Kaupanpäällisiksi saat Mielenrauhan!

Tutustu tarkemmin palveluun osoitteessa www.rauhansopimus.fi

EXCHANGE-VIESTINTÄRATKAISUT

Tehosta viestintääsi, tiedonvälitystä ja yhteydenpitoasi, hanki sähköposti ja kalenteri verkkopalveluna. Saman tien voit jakaa haluamasi tiedot kalenteristasi koko työryhmäsi kanssa mistä päin maailmaa tahansa.

Hankkiessasi Exchangen palveluna ei sinun tarvitse investoida laitteisiin tai ohjelmistoihin. Sinun ei myöskään tarvitse kantaa huolta Exchange ylläpitämisestä ja konfiguroinnista, vaan me hoidamme sen puolestasi! Saman tien saat postin ja kalenterin kännykkääsi, jos niin haluat.

Lue lisää osoitteessa www.innotele.fi/exchange

KONESALIPALVELUT

Konesalipalvelut takaa liiketoimintasi palvelimille korkean käytettävyyden ja ennakoivan ylläpidon huippuluokan laitetoiloissa. Palvelumme sisältää asiakaskohtaisesti räätälöivät palvelutasot varmennuksineen ja huoltovasteineen. Konesalimme sijaitsevat varmistettujen kuituyhteyksien päässä. Nuku yösi rauhassa – sijoita palvelimesi konesaliin.

Lue lisää osoitteessa www.innotele.fi/konesalipalvelut

TIETOLIIKENNEYHTEYDET

Tarjoamme yrityksille ja yhteisöille kustannustehokkaan sekä tietoturvallisen toimipisteiden yhdistämisen ja Internet-palvelut kaikki pohjoismaat kattavassa MPLS-monipalveluverkossa. Moderni verkko takaa riittävän kapasiteetin yrityksen muuttuviin tarpeisiin; liittymiä on saatavilla aina 10 G:n nopeuteen saakka.

Lue lisää palvelusta osoitteissa www.partners.fi ja www.teknomeria.fi

SKAALA- VOIP-PUHEPALVELUT

TDC Skaala on puhepalvelu, joka korvaa perinteiset puhelinvaihteet ja mobiilivaihteet yhdistämällä molempien parhaat puolet. Siihen voidaan liittää kaikki yrityksen päätelaitteet: erilaiset matkapuhelimet, lankapuhelimet ja faxit.

TDC Skaala ei vaadi laiteinvestointeja, sillä se on verkon yli toteutettu palvelu, jonka toimivuudesta, ylläpidosta ja päivityksistä vastaamme me. Muutenkin kustannuksesi pysyvät kurissa, koska laskutus tapahtuu kiinteällä kuukausihinnalla.


Tutustu palveluun laajemmin osoitteessa www.partners.fi

ULKOISTETTU PUHELINPALVELU

Puhelinpalvelun ulkoistaminen luotettavalle kumppanille säästää resursseja ja antaa mahdollisuuden keskittyä ydinliiketoimintaan. Me hoidamme yritykseenne sisään tulevat puhelut joko kokonaan tai osittain, esim. oman henkilökuntanne ollessa lomalla. Hoidamme puhelut ystävällisesti, ammattimaisesti ja tehokkaasti. Ammattitaitoinen henkilökuntamme ja korkeatasoiset contact center -järjestelmämme takaavat laadukkaan palvelun.

Tutustu palveluun laajemmin osoitteessa www.protone.fi

CASET

 Ymmärrämme hyvin
asiakkaan liiketoimintaa
ja tarjoamme
sitä tukevia ratkaisuja



Kari Heikkilä
toimitusjohtaja
Protone Oy
kari.heikkila@protone.fi
050 387 1133



Jussi Nurminen
toimitusjohtaja
TDC Song Partners Oy
jussi.nurminen@partners.fi
050 994 4827



Markku Vainio
toimitusjohtaja
Teknomeria Oy
markku.vainio@teknomeria.fi
044 745 0500



Simo Rosendahl
toimitusjohtaja
Innotele Oy
simo.rosendahl@innotele.fi
044 745 0410

LIPPUPALVELU SAI LUOTETTAVAN JA ITSENSÄ KUULOISEN PUHELINASIAKASPALVELUN

Lippupalvelu kilpailutti vuonna 2008 puhelinpalvelutoimijoita tavoitteenaan löytää luotettava yritys, joka kykenee tarjoamaan Lippupalvelun kuuloista asiakaspalvelua. Parhaiten kriteerit täytti Protone, joka contact center -palveluiden ammattilaisena sai Lippupalvelun puhelinasiakaspalvelun hoidettavakseen.

Suurin osa Lippupalvelun asiakkaista haluaa henkilökohtaista palvelua lippuostoksia tehdessään. Puhelinpalvelut ovatkin säilyttäneet suosionsa internet- ja kassapalveluiden rinnalla. ”Contact center -palveluiden hallinnointi on aikaa ja kustannuksia vievää. Haluamme tarjota asiakkaillemme laadukasta ja jatkuvaa asiakaspalvelua, joten päätimme ulkoistaa puhelinpalvelun alan ammattilaiselle”, Lippupalvelun asiakaspalvelupäällikkö Minna Koukkari kertoo. ”Yhteistyössämme arvostan todella paljon mutkatonta kanssakäymistä. Jaamme avoimesti niin risut kuin ruusut, mikä on omiaan kehittämään asiakaspalveluamme.”

Palvelun hyödyt Lippupalvelulle:

- Lippupalvelun kuuloinen palvelu
- Resurssien säästyminen
- Luotettava ja ajantasainen puhelinpalvelu

Kysy lisää Kari Heikkilältä

OK PERINTÄ TEHOSTAA PUHEPALVELUJAAN

Yhteistyön alkaessa yli viisi vuotta sitten OK Perinnällä oli käytössään omat puhelinvaihteet sekä eri operaattoreiden verkkoliittymiä. Talon sisäiset puhelut jouduttiin maksamaan kalliina kaukopuheluina, sillä toimistot sijaitsivat eri telealueilla. Toimintojen luotettavuuskaan ei aina ollut parasta mahdollista, joten ensimmäiseksi päätettiin yhdistää lähiverkot TDC:n IP-VPN -ratkaisulla. OK Perintä otti käyttöönsä puhepalvelimen, joka mahdollisti valtakunnalliset palvelunumerot OK Perinnän käyttöön kaikkialla.

Skaalautuvaan ratkaisuun on ollut vaivatonta yhdistää lisäpalveluita aina tarpeen mukaan. Nykyään OK Perinnällä on käytössään oma Contact Center, jota on viime aikoina kehitetty vastaamaan kasvun haasteisiin.

OK Perinnän liiketoiminnan kannalta puhelinjärjestelmän toimiminen on erityisen kriittistä. Contact Centerin -ratkaisussa on kiinnitetty erityistä huomiota linjojen vikasietoisuuteen. OK Perinnän tarjoamien palveluiden varmuutta lisättiin muun muassa siirtämällä merkittävä osa yrityksen palvelimista Innotele Oy:n operoimaan konesaliin. ”OK Perinnän ensisijaisena tavoitteena on paras mahdollinen onnistumistulos perinnässä. Teemme perintätyön aina mahdollisimman yksilöllisesti. Emme tyydy tavanomaisiin ratkaisuihin, vaan kehitämme toimintaamme jatkuvasti yhteistyössä toimeksiantajiemme kanssa. TDC Partnersin toimintatavasta löytyy paljon yhtäläisyyttä”, Ketola kiteyttää.

Ok perinnän edut:

- Puhe- data ja IT-palvelut keskitetysti
- Luotettavat konesalipalvelut
- Ratkaisut jotka vastaavat kasvun haasteisiin

Kysy lisää Jussi Nurmiselta

CASET

KOTIMAA-YHTIÖT – INBOUNDEISTA LAAJEMPAAN YHTEISTYÖHÖN

Kotimaa-yhtiöt halusi lyhentää puhelinasiakaspalvelunsa vasteaikaa ja parantaa palvelun laatua, joten yritys katsoikin vuonna 2005 järkeväksi ulkoistaa osan asiakaspalvelustaan. Inbound-palveluita hoitamaan valittiin Protone, jonka osaaminen oli kotimaalaisille jo entuudestaan tuttua. ”Tunsin Protonen työn laadun jo aikaisemmasta työpaikastani, joten meidän oli helppo aloittaa yhteistyö jo ennestään osaavaksi tietämämme yrityksen kanssa ylivuotojen purkamiseksi”, kertoo Kotimaa-yhtiöiden myynti- ja markkinointijohtaja Jarmo Lipiäinen.

Protonen ammattitaitoinen palvelu vakuutti ja yhteistyötä laajennettiin myös outbound-palveluihin. Ensimmäinen teleprospektointikampanja tuotti hämmästyttävän hyviä tuloksia; soitoista 57 % johti kauppoihin.

Inbound-palveluiden hyödyt Kotimaa-yhtiöille:

- Asiakaspalvelun tason vakiintuminen
- Ylivuotojen hallinta
- Ristiinmyynnin lisääntyminen; yhä useampi inbound-soitto on myyntipuhelu

Kysy lisää Kari Heikkilältä

KANSAINVÄLISTYVÄ VMP YHDISTI TOIMIPISTEET SAMAN SISÄVERKKOON

VMP Group (entinen Varamiespalvelu-Yhtiöt) on yksityinen henkilöstöpalveluja tuottava yritysketju, joka vuokraa ja rekrytoi henkilöstöä kaikille toimialoille. Aiemmin muutaman konttorin välillä olleet yhteydet muutettiin kattamaan kaikki Suomen ja keskeiset ulkomaan toimipisteet. Verkkoyhteydet toimitti pitkäaikainen kumppani TDC Partners Oy. ”Valitsimme TDC:n kumppaniksi, sillä he ymmärsivät hyvin liiketoimintaamme ja tarjosivat toimivat tietoliikenne ratkaisut. Lisäksi TDC oli yrityksenä juuri sopivan kokoinen. Riittävän suuri toimittamaan yhteyksiä laajalle alueelle, mutta ei niin suuri, että asiakkaana olisimme hukkuneet muiden joukkoon”, toteaa VMP:n laatujohtaja Jani Suominen. TDC toimitti VMP:lle suljetun yritysverkko ratkaisun, jossa verkkoyhteydet eri toimipaikkojen välillä toteutettiin saman sisäverkon kautta.

Tietoliikenne ratkaisusopimusta tehtäessä asiakas valitsee ylläpidolle palvelutason, jonka perusteella vianselvityksen palvelu- ja vasteajat määritellään. VMP:ssä ohjelmistojen lisäksi myös tietoturva-asiat ovat tärkeässä asemassa. Päivitykset työasemille hoidetaan keskitetysti verkon kautta.

VMP:n saavuttamat hyödyt:

- Yhtenäinen verkko myös ulkomaisiin toimipisteisiin
- Sopivan kokoinen kumppani
- Vasteajat määriteltävissä tarpeen mukaan

Kysy lisää Jussi Nurmiselta

KOKO SUOMEEN KATTAVA FUNET-VALOKUITUVERKKO NYT JOPA 10 GBITS/S YHTEYKSIN

Suomen tutkimuksen ja opetuksen tietoverkko Funet palvelee suomalaista tutkimusyhteisöä tarjoamalla huippunopeat tietoliikenneyhteydet yli 80 tutkimusorganisaatiolle ja 350 000 käyttäjälle. Verkko perustuu Funet-paikkakuntien välisiin valokuituihin ja huipputehokkaisiin optisiin tietoliikennelaitteisiin. Verkon käyttäjille voidaan tarjota käyttäjäkohtaisia, jopa 10 Gbit/s kotimaisia ja kansainvälisiä yhteyksiä eli valopolkuja.

”Tarvitsemme monikäyttöisen, tehokkaan ja luotettavan runkoverkon, joka vastaa tutkimusyhteistyön ja opetuksen erityistarpeisiin joustavasti sekä Suomen sisällä että ulkomaille”, kertoo Janne Kanner, Funet-palveluista vastaava johtaja. Funet-runkoverkon kehityspäällikkö Juha Oinonen jatkaa: ”Funet-verkkoa hyödynnetään tutkimushankkeissa, joissa suuria määriä tutkimusdataa siirretään käsittelyä varten eri laitosten välillä Suomessa tai kansainvälisesti. Valokuituverkon avulla toteutettavat huippunopeat, nykyisin kymmeneen gigabitteihin sekunnissa skaalautuvat verkkoyhteydet antavat meille mahdollisuudet tähän.”

Funetin edut yhteistyöstä:

- Yhteysnopeudet riittävät vaativaan tarpeeseen
- Valtakunnallisesti ja joustavasti räätälöity ratkaisukokonaisuus
- Teknomerian huippuosaaminen Suomen valokuituverkkomarkkinoilla
- Kahden operaattorin TDC:n ja Teknomerian yhteistyöllä varmistettu luotettavuus

Kysy lisää Markku Vainiolta

LISÄÄ TYÖRAUHAA ID BBN:LLE

Kansainvälisen markkinointiviestinnän asiantuntijaorganisaatio ID BBN on pyrkinyt ulkoistamaan toimiston IT-palvelut jo pitkään, mutta sopiva kokonaistoimittaja löytyi vasta syksyllä 2009 kun Rauha-ratkaisu muotoutui markkinoille. Sitä ennen palveluntoimittaja oli ottanut vastuuta vain hajanaisesti eri osakokonaisuuksista.

”Meille tietokoneet ja IT-järjestelmät ovat jatkuvaa arkipäivää ja samoin kuin sähkö ja vesikin jatkuva häiriötön toiminta elinehto työn tekemiselle”, toteaa toimitusjohtaja Timo Kruskopf. ”Työntekijöiden ajan hukkaaminen koneiden korjaukseen on posketoman hyödyttömyyden. Asiakkaat eivät saa sitä mitä tilaavat ja henkilökunta turhautuu kun ei voi tehdä sitä mitä osaa.”

Rauha-ratkaisu kattaa nyt kaiken työkoneista servereihin ja varmenteisiin. Jatkuva etävalvonta ja tuki on osoittanut tehonsa ja häiriötaso on pudonnut minimaaliseksi. ID BBN hyödyntää Rauha-ratkaisua myös asiakkaille tarjottavien verkkomarkkinointipalvelujen laadun varmistamiseen.

Rauha-ratkaisu toi ID BBN:lle:

- Työtehoa työkoneiden häiriöttömyyden takia
- Selvitään ilman omaa IT-eksperttiä
- Mielenrauhaa kun vehkeet toimii niin kuin pitää

Kysy lisää Simo Rosendahlilta

Lue lisää
www.vsp.fi

VSP-KONSERNI

Palvelemme
valtakunnallisesti
yli 3000
yritysassiakasta



Vakka-Suomen Puhelin Oy on emoyhtiö konsernissa, johon kuuluvat tytäryhtiöt **Innotele Oy, Teknomeria Oy, TDC Song Partners Oy** ja **Protone Oy**.

Vakka-Suomen Puhelin Oy tuottaa tytär- ja osakkuusyhtiöidensä sekä muiden yhteistyökumppaneiden avulla valtakunnallisia tietoliikenne- ja tietotekniikkapalveluja paikallisten palveluiden ohella. Kehitämme ja tarjoamme koti- ja yritysasiakkaille tuotteita ja palveluja, jotka sopivat juuri heidän tarpeisiinsa ja tukevat heidän liiketoimintaansa. Laatu järjestelmämme avulla varmistamme, että asiakkaan tarpeet tunnustetaan ja tuotamme hänen tarvitsemaansa lisäarvoa yhteisesti sovittavalla tavalla. Tämän tavoitteen saavuttamisessa osavalla, ammattitaitoisella ja sitoutuneella henkilököllä on keskeinen asema.

Tuomme nykyaikaiset, tietoyhteiskunnan vaatimusten mukaiset palvelut kaikkien ulottuville. VSP-konsernina tarjoamme tietoliikenteen ja tietotekniikan koko kirjon perinteisistä lanka- ja matkapuhelimista monipuolisiin tietoliikenne- ja contact center -ratkaisuihin, sekä aina vaativiin ylläpitopalveluihin saakka. Toimintamme painottuu Länsi- ja Etelä-Suomeen.



Innotele Oy on vaativiin tietotekniikan palveluratkaisuihin erikoistunut yritys. Keskeisiä palvelujamme ovat nykyaikaisesta konesalistamme tarjottavat käyttöpalvelut, HelpDesk palvelut sekä palveluna tuotettavat viestintä- ja kommunikaatiopalvelut. Olemme erikoistuneet myös pk-yrityksille tarjottaviin palvelukonseptiratkaisuihin sekä kumppaneille ja jälleenmyyjille tuotettaviin whitelabel palveluihin. Innotele Oy on Microsoft Gold Certified Partner.



Protone Oy tarjoaa korkeatasoisia contact center -palveluita. Protone Oy:n palveluihin kuuluvat mm. ulkoistetut puhelinpalvelut, kuten asiakaspalvelu ja -vaihde-

palvelu sekä teleprospektointi ja myyntikäyntien buukkaus.



Teknomeria Oy on valtakunnallinen verkkooperaattori, jonka harjoittama liiketoiminta on valtakunnallisten kuitu- ja aktiiviyhteyksien sekä niihin liittyvien palveluiden myyntiä ja vuokrausta.



TDC Song Partners Oy toimittaa VSP konsernin ja TDC Oy:n kehittämiä tietoliikenteen ja tietotekniikan tuotteita ja palveluita yritysasiakkaille valtakunnallisesti. Vuoden 2007 alusta toimineella TDC Partnersilla on yli 1000 yritysasiakasta ympäri maan, toimipisteiden sijaitessa Helsingissä, Turussa, Tampereella ja Vaasassa.

VSP-konserni

Perustettu: 1896

Henkilöstö: 163

Liikevaihto: 14,5 M€

Oma pääoma: 15,6 M€

Laatujärjestelmä: ISO9001



VSP tuo nykyaikaiset,
tietoyhteiskunnan
vaatimusten mukaiset
palvelut kaikkien ulottuville.

