



SENTRAALI OY:lle LAATU- ja YMPÄRISTÖSERTIFIKAATTI Laatujärjestelmä helpottaa kasvuyrityksen toiminnan ohjausta

Sentraali Oy on puhelinpalvelukeskustoimintaa harjoittava nopeasti kasvava yritys. Yrityksen omistaa Kainuun Puhelinosuuskunta KPO, Axel & Rose Oy, Kainuun Sanomat Oy ja MTV OY.

- Se, miksi alun perin ryhdyimme tekemään laatujärjestelmää, johtui kovasta kasvu- ja muutosvauhdistamme. Meillä oli puutteita asioiden ja prosessien kirjaamisessa ja monet keskeisetkin tiedot eri tasoilla olivat muistinvaraisia, kertoo asiakaspalvelupäällikkö **Petteri Reponen**.

- Nyt olemme 2-3 vuotta jumpanneet läpi sisäisiä prosessejamme, joiden hyvä hallinta on auttanut meitä suuresti niin päivittäisissä töissä kuin laatujärjestelmätyössäkin. Henkilöstömme on helppo sitoutua työhönsä, koska he näkevät jo perehdytysvaiheessa, että kaikki toimintamme ja työmme on nyt järjestelmällistä ja PKY-LAATU® -laatujärjestelmän mukaista ja että työ tarjoaa mahdollisuuden myös itsensä kehittämiseen. Nimenomaan asiakaspalvelun laadulla olemme tähänkin asti Sentraali Oy:nä pärjänneet. Tällä sertifiikaatilla haluamme osoittaa asiakkaillemme ja sidosryhmillemme, että laatu on meillä tärkeässä osassa myös jatkossa. Oleellista on, että ohjaamme toimintaamme koko ajan, korostaa toimitusjohtaja **Risto Ylitalo**.

Puhelinpalvelukeskustoiminnan arvostus kasvaa

- Pystymme nyt hallitsemaan entistä isompia kokonaisuuksia. Tiedämme mitä tehdään, millä välineillä tehdään, paljonko tarvitaan resursseja, mitä ovat mittarit, millä ja miten usein mittareiden tavoitteita seurataan jne. Tuote ja konsepti ovat joka tapauksessa aina räätälöitävä asiakaskohtaisesti. Näin toimien pystymme varmasti nostamaan paitsi omaamme, myös koko contact center -alan arvostusta, vahvistaa toimitusjohtaja Ylitalo.

- Onnistumisia Sentraali Oy:ssä on jo nähtävissä ja tahtotila on voimakas. Tähänastiset kokemukset luovat hyvän pohjan laadun jatkuvalla parantamiselle. Se on nyt mahdollista kaikkialla organisaatiossa, vahvistaa ulkoiset auditoinnit eri toimipaikkoihin tehnyt auditori **Jussi Lukkari** KH FIN OY:n sertifiointiyksiköstä, Finlog Audit Oy:stä.

Jatkuvaan kehitystyöhön kannustava laatujärjestelmä

- Sentraali Oy:n internetissä toimiva PKY-LAATU® -toimintajärjestelmä auttaa organisaatiota tehostamaan toimintaansa, etsimään kustannussäästöjä, parantamaan työhyvinvointia ja asiakaspalvelua sekä vähentämään energiankulutusta ja aiheuttamia ympäristörasituksia. Toimintajärjestelmä on paitsi monipuolinen myös kätevä, koska siinä on esitetyt työpohjien ohella liitetiedosto-ominaisuus sekä useita eri käyttäjätasoa. Nämä auttavat organisaatiota saamaan nopeasti otteen laatu- ja ympäristöasioista sekä asiakaspalvelutasostaan, toteaa toimitusjohtaja **Matti Kilpeläinen** KH FIN OY:stä.

- Toimintajärjestelmä mahdollistaa myös palaute- ja reklamaatiokanavan avaamisen organisaation ja tämän asiakkaiden tai henkilökunnan välille. Laskentatoiminnot helpottavat mm. laatupoikkeamien käsittelyä ja päästölaskentaa. Järjestelmä vastaa ISO 9001:2000 ja ISO 14001:2004 sekä haluttaessa myös OHSAS 18001 vaatimuksiin.

Ulkoisessa auditoinnissa saatiin näytöt sertifiointin vaatimuksista. Sertifiikaatin myönsi KH FIN OY:n sertifiointiyksikkö Finlog Audit Oy.

Lisätietoa:

SENTRAALI OY, toimitusjohtaja Risto Ylitalo 044-2748636, www.sentraali.fi
KH FIN OY, toimitusjohtaja Matti Kilpeläinen 0400-387 357, www.pkylaatu.fi