

Kuin tähtäisi liikkuvaan maaliin

”Tietojärjestelmän rakentaminen on tähtäämistä liikkuvaan maaliin. Onneksi meillä kuitenkin on Tiimi”, toteaa Henry Ehrstedt, joka vetää Suomen Nokia Datan suurinta yksikköä, Tietokonemyyntiä.

Teksti: Terhi Ogbeide
Kuva: Risto Laine

Henry Ehrstedtin 20 vuotta Nokialla ovat olleet yhtä muutosta. ”Vielä muutama vuosi sitten muutoksia seurasi aina rauhallisempi aika, jolloin tilannetta ehdittiin sulatella. Nyt sellaisesta ei kannata edes uneksia. Yhdeksän kuukauden välein julkistetaan tehokkaampia MikroMikkoja ja Mikkoja. Organisaatiomuutos seuraa toistaan. Niihin on kuitenkin sopeuduttu hyvin”, Ehrstedt huomauttaa.

Hän seuraa työkseen teollisuutta, rahoitusbisnestä, julkista hallintoa ja kauppaa. ”Muutosarve on tajuttu kaikkialla. Asiakkaat haluavat organisoida toimintaansa uudelleen, ennen kaikkea hajauttaa sitä, mutta tähänastisista keskitetyistä järjestelmistä ei noin vain siirrytä pois”, hän toteaa. ”Meillä on kuitenkin tietotekninen ratkaisu, Tiimi, joka tukee muuttuvaa organisaatiota. Organisaatiossa voidaan lähteä hajauttamaan jotakin toiminnan osa-alueita. Siihen rakennetaan työryhmäjärjestelmä, joka voidaan yhdistää muihin järjestelmiin ja uusiin työryhmiin sitä mukaa kun niitä syntyy”, Ehrstedt kuvailee.

”Tiimi ei ole pelkkä laitteisto- ja tietoliikennetarkkaisu vaan siihen on jo koko joukko valmiita sovelluksia, jotka esiteltiin Tiimi-päivillä toukokuussa. Ensimmäistä kertaa Suomessa olivat hajautetut sovellukset näin laajasti esillä”, hän mainitsee.

Tiimiä on valmisteltu vuosia. ”Se on omaperäistä suomalaista keksintötaitoa. Nokia Datan tuotekehityksessä on tajuttu tietotekniikan trendit ja nähty yritystoiminnan muutokset. Niiden aistiminen ollut mahdollista vain siksi, että koko ajan on oltu niin tiiviissä kanssakäymisessä asiakkaiden kanssa. Valittua tietä on sitten kuljettu rohkeasti ja itsepäisestikin”, Ehrstedt huomauttaa.

Kehittyneimmät pankkijärjestelmät

Henry Ehrstedt veti Nokian pankkiyksikköä 80-luvulla, jol-

loin suomalaiset pankit tekivät suurimmat tietotekniikkainvestointinsa. ”Pankit ovat tunnustaneet, että kotimaisuus ei ole ollut niille mikään valintaperuste. Maailman 20 johtavan toimittajan tarjoukset tutkittiin ja niistä valittiin oman edun tähden paras”, hän kertoo.

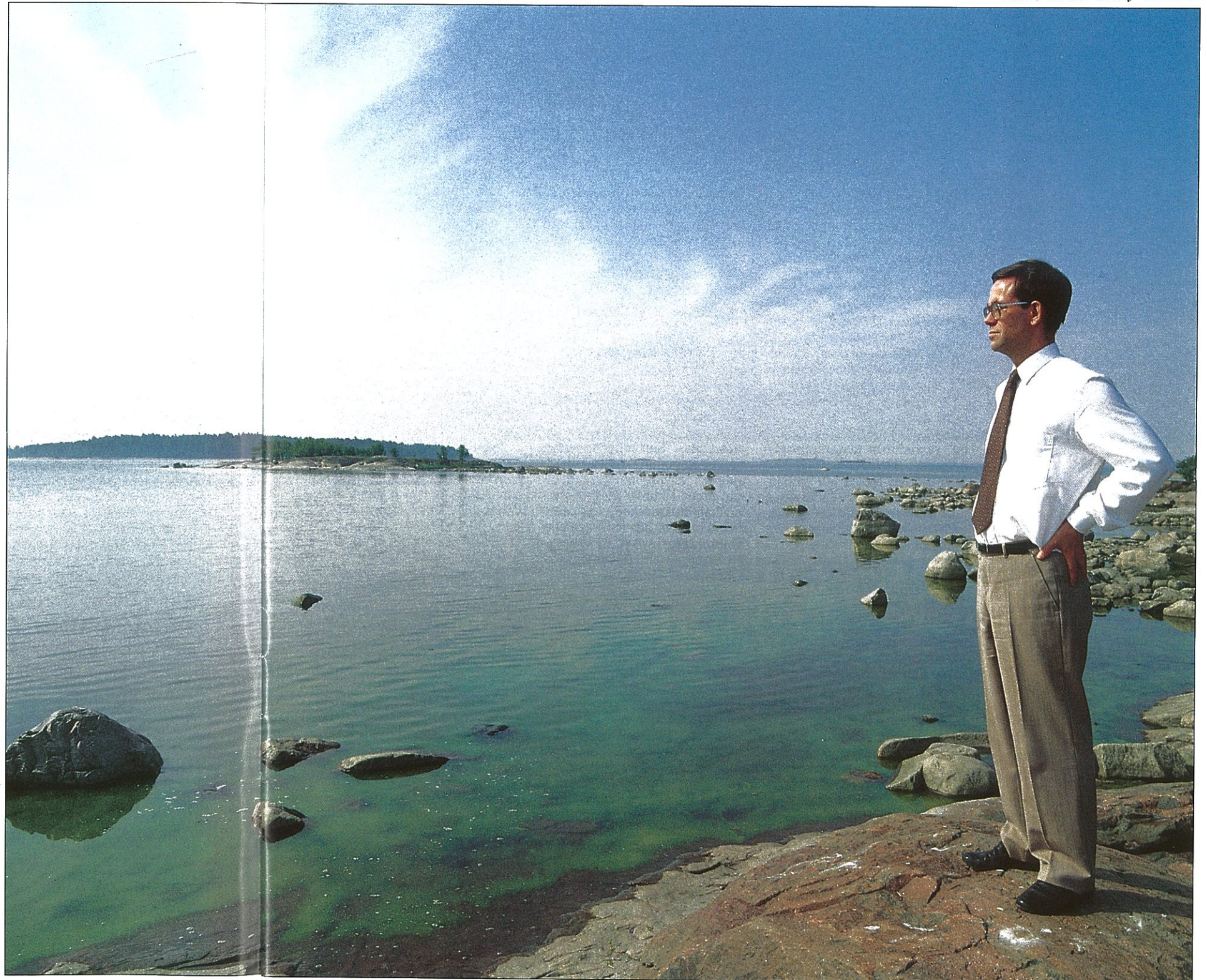
Suomen ja pohjoismaiden pankkijärjestelmät ovat maailman pisimmälle kehittyneet. Yli kymmenen vuotta on Suomessa ollut itsestään selvää, että mistä tahansa pankkinsa konttorista saa tietää tilinsä tilan kun jossakin Yhdysvalloissa on mentävä juuri siihen konttoriin, jossa on tilin avannut.

Tasaantumiseen varauduttu

Suomen pankkijärjestelmien tilaa selittää muun muassa pankkien koko. Maassa on muutama poikkeuksellisen iso pankkiryhmä. Esimerkiksi USA:ssa on 14 000 itsenäistä pankkia, joista vain 15 on suurempia kuin Suomen isoimmat pankit. Pankeilla on ollut kokonsa puolesta varaa sijoittaa tietotekniikkaan. Ne ovat myös nähneet selvästi järjestelmien tuomat hyödyt.

Nokian ero kilpailijoihin on syntynyt siitä, että Nokialla on Suomessa kaikki lähellä: uutta tekniikkaa ennakkoluulottomasti soveltava tuotekehitys ja asiakasta kuunteleva myynti, huolto ja muu asiakaspalvelu. Projekteissa on ollut mukana satoja ihmisiä, joille on kertynyt valtavasti pankkiasioiden tietämystä.

Samantapainen tilanne oli Ruotsissa Ericssonilla, joka myös toimitti laajoja pankkijärjestelmiä. Nyt yhdistettyä osaamista hyödynnetään Euroopassa. ”Suuri espanjalainen pankki ostaisi järjestelmänsä varmaan meluiten suurelta maailmanlaajuisesti toimivalta yritykseltä. Se, että se valitsee Nokian tietojärjestelmän, on merkki siitä, että niissä täytyy olla jotain erikoista”, Ehrstedt arvelee. ”Toki suuri vaikutus on ollut myös Nokian espanjalaisella myyntiorganisaatiolla”, hän toteaa. →



”Vielä muutama vuosi sitten muutoksia ehdittiin sulatella. Nyt sellaisesta ei kannata edes haaveilla”, toteaa Henry Ehrstedt.

“Tietojärjestelmän rakentaminen on aina liian pitkä prosessi. Se on kuin liikkuvaan maaliin tähtäämistä, koska organisaatioiden tarpeet muuttuvat koko ajan.”



Suomalaispankkien järjestelmäinvestoinneissa on tasaantumisvaihe. Nykyiset järjestelmät toimivat hyvin. Rahaa jakavissa itsepalveluautomaateissa on säästetty kyllästymispiste. Suomessa on maailman eniten pankkiautomaatteja henkilöä kohden. Kun 23. toukokuuta siirryttiin maanlaajuiseen yhteiskäyttöön, laajenivat automaattien käyttömahdollisuudet edelleen. Uusia suuria investointeja ei haluta tehdä kun taloudellinen tilannekaan ei ole suotuisa.

Ehrstedt sanoo, että Nokialla on varauduttu tasaantumisvaiheeseen. Nokialaiset pankkiasiantuntijat hiovat nyt pankki-kohtaisia kehittämisehdotuksia, jotka perustuvat konttori- ja osastojärjestelmien hajauttamiseen Tiimipohjaisiksi.

Keskitetty palvelu

Julkinen hallinto kehittyi ristiriitaisen vaatimusten paineessa. Yhtäältä vaaditaan parempaa ja yksilöllisempää palvelua, toisaalta palvelujen keskittämistä yhdelle luukulle. Kuitenkin palvelut maksavat liikaa jo nyt. ”Ainoa keino tilanteen ratkaisemiseen on edistyksellisen tietotekniikan nopea ja laajamittainen hyväksikäyttö”, Ehrstedt sanoo.

”Julkisessa hallinnossa, jossa on ollut laajoja keskitettyjä järjestelmiä, Tiimi on lupaavimpia uusia keinoja järjestää palvelut uudelleen. Sen avulla voidaan monipuoliset palvelut tuottaa keskitetysti ja edullisesti”, hän toteaa.

”Nokialla on kokemusta muun muassa verohallituksen ja työministeriön järjestelmien rakentamisesta ja alan hyviä yhteistyökumppaneita kuten VTKK”,

Ehrstedt mainitsee. Hän toteaa myös, että päättäjät ovat valmiita investoimaan tietotekniikkaan. Julkisen sektorin tietotekniikainvestoinnit ovat kasvaneet vuosittain 30 prosenttia.

Hajautuvat yritykset

Teollisuudessa jatkuu fuusioituminen, koska suomalaisyritykset ovat kansainvälisesti katsoen pieniä. Muutamat niistä ovat kuitenkin saavuttaneet koon, jolla pärjää maailmalla.

Samanaikaisesti tuotantoa hajautetaan. ”Siirtyminen uusiin tuotantotapoihin on aloitettu ajoissa. Verstaatiimi ja muutamat muut Tiimi-sovellukset sopivat hajautuksen kautta kilpailukykyä rakentavalle teollisuudelle. Tiimi ei katso myöskään yrityskokoon. Kasvatettavuutensa takia se soveltuu yhtä lailla pienille, keskisuurille kuin suurillekin yrityksille”, Ehrstedt toteaa.

Puhutaan Henrystä

Henry Ehrstedtillä on 20 vuoden perspektiivi Nokian tietotekniikkabisnekseen ja asiakaspalveluun. ”Olen viihtynyt siksi, että tehtävät ovat vaihtuneet usein ja olen ollut vakuuttunut siitä, että juuri Nokia pystyy palvelemaan asiakkaita eri tavalla, läheisesti ja heidän todelliset tarpeensa huomioon ottaen”, hän toteaa.

Nokia Datassa puhutaan vain Henrystä ja kun puhutaan Henrystä, tarkoitetaan Henry Ehrstedtiä. Hänestä kerrotaan myhäillen ja hämmästellessä ja hämmästyttävien samanlaisia asioita.

”Henryn tuiman ilmeen ei pidä antaa hämätä. Sen takana on ällistyttävä tilannekoomikko”, työtoverit kertovat.

Kaikki ihmettelevät hänen energiaansa. ”Henry on moniajokone. Hänen suorituskyvyssään ei ole mitään heittoja. Hän tutustuu asioihin syvällisesti eikä se välttämättä näy asianosaisille. Yhdellä katsomalla hän poimii olennaiset asiat eikä häntä voi mitenkään johtaa harhaan.”

”En tiedä millä ajalla hän tekee asioita, esimerkiksi lukee kaikki ne koti- ja ulkomaiset lehdet. Häneltä tulee lehtileikkeitä tärkeistä asioista tärkeät kohdat alleviivatuina ja niistä hän kysyy mielipidettä”.

Venytään kun tarvitaan

Henryn vaativuus on tunnettua. Sitä kuvaa hänen tokaisunsa tilanteessa, jossa asiakas ja nokialaiset kiistelivät sattuneesta virheestä: ”Virhe on sen verran vakava, ettei se voi olla kuin nokialaisten tekemä”.

”Mutta ennen kaikkea hän vaatii itseltään. Se luottamus, jota hän herättää niin omassa joukossaan kuin asiakaskunnassakin, johtuu varmaan juuri siitä, että hän vaatii itseään pitämään aina sanansa”, arvellaan.

”Muiden hän ei silti oleta esimerkiksi tulevan töihin kello seitsemäksi tai tekemään töitä iltamyöhään. Itse hän lähtee suhteellisen säännöllisesti kotiin, mutta saattaa palata työpaikalle sitten kun lapset ovat nukkumassa — ja tulee aamulla taas kello seitsemän”, työtoverit kertovat.

”Mutta sitten kun asioita pitää saada valmiiksi, hänen johdolaan venytään koviin suorituksiin. Kaikki asiat ovat silloin meidän asioita. Ehkä siksi, että hän jakaa niin paljon vastuuta ja kaikki tärkeät päätökset tehdään ryhmässä”, työtoverit arvelevat.

”Menestys on kunkin omissa käsissä sen sijaan että odotettaisiin esimiehen tai jonkun muun päätöksiä. Itsekustakin meistä riippuu, suostuuko joku tulemaan Nokian asiakkaaksi tai pysymään sellaisena”, Henry itse toteaa.

”Tehtäväni on kaikin mahdollisin tavoin tukea henkilöitä ja ryhmiä, jotka ovat etulinjassa asiakkaaseen päin. ”Myynnin johto ei tarkoita mitään. Katson kuuluvani myynnin tukeen. Tällaisen tuen väliin ei mahdu hallinnollisia esimiehiä, joilla ei ole mitään annettavaa asiakaspalvelulle”, hän napauttaa.

Hän korostaa, että asioita ei selvitetä yksin. ”Meillä on paljon yhteistyökumppaneita, ohjelmistotaloja, jälleenmyyjiä ja päämiehiä ja paras asiakaspalvelukokous saadaan silloin kun heidän ja meidän osaamisemme yhdistyy”, hän muistuttaa. ●