



Kumppanit kehittävät yhdessä ratkaisut

Sanoma-konsernin markkinat, palvelut ja tuotteet muuttuvat koko ajan. Siksi Sanoma tarvitsee taloushallinnon kumppanin, joka pystyy vastaamaan liiketoiminnan haasteisiin. Telian ja Arvaton kanssa Sanoma voi ketterästi kehittää omaa toimintaansa. Kumppanuuteen perustuva toimintamalli mahdollistaa laadun ja kustannustehokkuuden.

Mediaaliiketoiminta käy läpi suurta murrosta. Sen vuoksi Sanoma-konsernille on tärkeää, että laskutus- ja perintäpalveluita tuottava yhteistyökumppani kykenee vastaamaan yhtiön tuotteiden ja palveluiden muutoksiin.

– Meillä on kovat vaatimukset yhteistyökumppaneille. Tarvitsemme kumppanin, joka auttaa meitä kehittymään ja menestymään, sanoo **Taru Puntari**, Manager, Financial Shared Services.

Puntari työskentelee taloushallinnon palvelukeskuksessa, joka tuottaa palveluita koko Sanoma-konsernille. Hän on vastuussa Suomen tiimistä, joka toimii linkkinä liiketoiminnan ja palveluja tuottavien kumppanien välillä.

↓ 01 Asiakasystävällisyys kaiken perusta

Sanomilla on kaksi toisistaan poikkeavaa asiakasryhmää. Kuluttaja-asiakkaiden volyyymi on suuri, mutta yhden asiakkaan euromääräinen arvo on pieni. Mediamyynnin asiakkaat ovat yrityksiä. Niiden määrä on pienempi, mutta yksittäisen asiakkuuden arvo on suurempi.

Puntari sanoo, että suurin osa palveluntarjoajista keskittyy vain toiseen asiakasryhmään. Teliä ja Arvato pystyivät hallitsemaan molemmat.

– Asiakassuhteiden ylläpito on meille tärkeää. Maksamisen on oltava mahdollisimman helppoa ja asiakasystävällistä.

Puntari kertoo, että Sanoma tarvitsee joustavan kumppanin, joka pystyy vastaamaan koko liiketoiminnan haasteisiin. Säännöllisillä kilpailutuksilla halutaan varmistaa palvelun laatu ja kilpailukykyinen hinnoittelu.

– Aikaisemmin meillä oli useampi palveluntarjoaja. Mietimme, saammeko etua, jos yhdistämme ja keskitämme palvelut. Kyllä me saimme.

Sanoman tavoitteena oli, että uuden kumppanin kanssa laatu on parempaa kuin aikaisemmin. Myös joustavuus ja kustannustehokkuus olivat valintakriteerejä, samoin osaaminen.

– On tärkeää, että kumppanit ovat oman alansa asiantuntijoita, jotka seuraavat markkinoiden kehitystä. Näin ne voivat esittää kehitysehdotuksia ja uusia vaihtoehtoja, Puntari painottaa.

s a n o m a

Sanoma-konserni

- Tarjoaa kuluttajille sisältöä, yritysasiakkaille markkinointiratkaisuja ja auttaa opettajia kehittämään lasten taitoja
- Toimii Suomessa, Hollannissa, Belgiassa, Puolassa ja Ruotsissa
- Vuonna 2017 liikevaihto oli 1,4 miljardia euroa
- Työllistää yli 4 400 ammattilaista
- Osake on listattu Nasdaq Helsingissä

Sanoma Media Finland

- Tarjoaa tietoa, elämyksiä ja viihdettä niin sanoma- ja aikauslehdissä, televisiossa, radiossa, verkossa kuin mobiilissakin
- Tavoittaa päivittäin lähes kaikki suomalaiset
- Sanoma Media Finland on osa Sanomaa, joka on kuluttajamedian ja oppimisen eurooppalainen edelläkävijä



↓ 02 Kokonaisratkaisu tuotti synergiaetuja

Puntari kertoo, että Telia ja Arvato tekivät kilpailutuksessa ratkaisuehdotuksen, joka osoitti yhtiöiden ymmärtäneen Sanoman tarpeet ja toiveet. Ratkaisu yhdisti laskunvälitys- ja perintäpalvelut niin, että kokonaisuus tuottaa synergiaetuja.

– Emme halunneet palveluntarjoajaa, joka vain tuottaa palvelun. Halusimme kumppanin, jonka kanssa yhdessä ratkaistaan asioita.

Sopimuskausi alkoi vuoden 2016 marraskuussa. Puntarin mukaan palvelun käyttöönotto sujui teknisesti ja aikataulullisesti hyvin.

– Käyttöönottoprojekti oli onnistunut, ja maaliin päästiin aikataulussa. Alusta asti meillä oli yhteinen käsitys projektin sisällöstä ja laajuudesta.

Puntari tiesi aina, kehen voi olla yhteydessä. Muutenkin työskentely oli helppoa: kaikki asiat nostettiin pöydälle, käytiin läpi ja haettiin ratkaisu.

– Projekti oli hyvin johdettu, ja yhteistyö oli tiivistä. Näin hommat saatiin sujumaan.

↓ 03 Laatua seurataan säännöllisesti

Puntari arvioi, että Telian ja Arvaton palvelu on toiminut hyvin. Myös asiakassuhteen hoito ja ylläpito ovat sujuneet samoissa merkeissä.

– Meillä on säännölliset laadunseurantapalaverit, ja viestintä on tosi avointa. Sitä varmasti helpottaa se, että samat ihmiset ovat olleet mukana alusta asti.

Puntari arvostaa sitä, että yhteistyössä on panostettu Sanomille tärkeisiin asioihin. Esimerkiksi raportointia on viilattu paremmin yhtiön tarpeita vastaavaksi.

– Saimme taloudellisia hyötyjä, myös sellaisia, joita emme osanneet odottaa. Esimerkiksi saimme ulkomaan perinnästä säästöjä, sillä se kuului kokonaispalveluun.

↓ 04 Yhteistyö mutkatonta ja läpinäkyvää

Puntarin mielestä yhteistyö Telian ja Arvaton kanssa on ollut sujuvaa, mutkatonta ja läpinäkyvää.

– Voin suositella tällaista toimintamallia muillekin. Palvelun laatu on hyvää, ja sitä seurataan tarkan mittariston avulla.

Puntari ei koe, että heillä on palveluntarjoaja vaan kumppani.

– Telian ja Arvaton keskinäinen yhteistyö sujuu hyvin. Meille on selkeää, että kuka meidän sopimusikumppanimme on.

Samoilla linjoilla on myös Telian johtaja **Outi Strengell-Hytönen**, joka vastaa yhtiössä taloushallinnon palveluista. Myös Telian näkökulmasta yhteistyö toimii hienosti.

– Kehitämme ja ratkaisemme yhdessä asioita. Meidän päässä pyrimme tuottamaan lisäarvoa ehdottamalla uusia kehityskohteita ja toimintatapoja.

Strengell-Hytönen luonnehtii Arvatoa vahvasti eteenpäin katsovaksi kumppaniksi, jonka kanssa on helppo vastata asiakkaan erilaisiin tarpeisiin.

– Meillä on hyvä ja tiivis porukka: Sanoma, Telia ja Arvato kehittävät yhdessä palvelua ja laatua. Fokus on siinä, miten asioita voi tehdä paremmin.

Key Account Manager **Per Savander** vastaa Suomen Arvatossa Sanoma-asiakkuudesta. Savander toteaa, että Arvato on osa maailman suurimpiin media-yhtiöihin kuuluvaa Bertelsmann-konsernia.

– Sanoma on meille tärkeä asiakas omalta tutulta toimialaltamme. Yhtiöllä on sekä henkilö- että yritysasiakkaita monessa eri julkaisukanavissa ja hyvin optimoidut prosessit. Yhteistyömme on pitkäjänteistä, ja sen pohja on vahva.



”Emme halunneet palveluntarjoajaa, joka vain tuottaa palvelun. Halusimme kumppanin, jonka kanssa yhdessä ratkaistaan asioita.”

Taru Puntari
Manager, Financial Shared Services,
Sanoma-konserni

Haluatko lisätietoja? Ota yhteyttä.

Arvato Financial Solutions | Myynti- ja markkinointijohtaja Sanna Haimila
Puhelin: +358 40 554 5165 | sanna.haimila@arvato.com | arvato.fi

Arvato Financial Solutions – convenience in every transaction