

QPR Prosessianalyysi on palvelu, jossa asiakkaan prosessista tehdään visuaalinen prosessianalyysi. Analyysi sisältää prosessin yleiskuvan, prosessivariaatioiden kuvaukset, yksittäisten tapahtumien kuvaukset ja resurssien kuormitusgraafit. QPR Prosessianalyysi tehdään QPR ProcessAnalyzer ohjelmistotuotteella, joka tuottaa automaattisesti visuaalisen prosessianalyysiin tietojärjestelmiin tallentuneista tapahtumataietoista.

## QPR Prosessianalyysi tehostaa asiakaspalveluprosessia



*"QPR Prosessianalyysi tekee helposti näkyväksi asiakaspalvelun laatutason ja parannuskohteet."*

*Jukka Haukka, Samlink Oy:n Business Controller*

### CUSTOMER CASE:



**QPR:n toimittamassa prosessi-analyysihankkeessa tehostettiin Samlinkin asiakaspalveluprosessia tunnistamalla kehityshankkeita automaattisesti QPR ProcessAnalyzer -tuotteen avulla.**

*"Visuaalisten tulosten perusteella oli helppo nähdä myöhästyneiden tikkettien kulku asiakaspalveluprosessissa. Analyysi mahdollistaa kehittämiskohteiden kartoittamisen, ja edesauttaa asiakaspalvelun edelleen kehittämistä",* toteaa Samlink Oy:n asiakaspalvelusta vastaava johtaja **Sami Vallinkoski**.

QPR Prosessianalyysi poikkeaa perinteisistä analyyseistä perustamalla kokonaisuudessaan todellisiin faktatietoihin ja mahdollistaen nykyisten prosessimallien objektiivisen tarkastelun, jolloin aikaa vieviä subjektiivisia haastatteluja ja arvioiteja ei analyyssi-vaiheessa tarvita.

QPR Prosessianalyysi tehdään laajalle aineistolle automaattisesti ja lisäksi aineistoa voidaan helposti rajata myöhemmin tuloksia esitettäessä. Analyysi on myös helppo toistaa hankkeen jälkeen tehtyjen prosessimuutosten validoimiseksi.

### Visuaalinen kuva prosessista nopeasti

*"Prosessianalyysin sisältämät visuaaliset virtauskaaviot ja osastojen välisten tilasiirtymien havainnollistaminen avasi meille uuden ja tehokkaan näkökulman sinänsä tuttuun asiakaspalveluprosessiin",* toteaa hankkeen tilaaja, Samlinkin Business Controller **Jukka Haukka** ja jatkaa:

*"Visuaalinen raportti synnytti välittömästi kommentteja siitä, kuinka prosessimme todellisuudessa kulkevat. Havainnolliset prosessikuvaukset johtivat heti keskusteluun välittömistä kehitystoimenpiteistä, joista päätettiin yksimielisesti heti tulosten esittelyn jälkeen. Myös lähtötietojen hakeminen service desk -järjestelmästä oli selkeää ja nopeaa."*

QPR Prosessianalyysi on helposti toistettavissa ja sen tulokset ovat tarkkoja ja objektiivisia kuvia, jotka valokuvan lailla kertovat nykytilanteen. Analyysin tekeminen on nopeaa, sillä asiakas tunnistaa itse tarvittavat kehityskohteet ja toimenpiteet suoraan visuaalisten tulosten pohjalta.

### Avainhenkilöiden aika käytetään tehokkaasti tulosten arviointiin

QPR Prosessianalyysin tulokset on helppo nähdä visuaalisesta raportista ja kaikkien avainhenkilöiden on helppo hyväksyä tulokset ja edistää muutosta.

*"Tässä hankkeessa Samlinkin työntekijöiden aikaa käytettiin erittäin tehokkaasti. Saimme suoraan tulokset analysoitavaksi ilman pitkäjänteisiä haastattelukierroksia. Saavutimme nopeasti yhteisen ymmärryksen tilanteesta ja tunnistimme kehityskohteet heti. Prosessianalyysihanke oli enemmän kuin hintansa arvoinen ja tulokset antavat avaimet palvelupyyntöjen käsittelyaikaon tehostamiseen",* toteaa Samlinkin Business Controller **Jukka Haukka**.

Samlink on luotettava pankkitoiminnan IT-palvelujen ja tukipalvelujen toimittaja.

Samlinkin osaamisen ytimenä ovat tietotekniikan ja pankkitoiminnan syvälinen asiantuntemus. Joustavat palvelu- ja tuoteratkaisut sekä uusien teknologioiden hyödyntäminen mahdollistavat asiakkaiden kilpailukykyä tukevien palvelukokonaisuuksien toimittamisen. Samlinkin asiakaskunta muodostuu pankeista, luottolaitoksista ja sijoituspalveluyrityksistä.

Samlinkin liikevaihto vuonna 2009 oli 70,4 miljoonaa euroa ja sen palveluksessa on 340 henkilöä.