

# Case

Rainmaker käynnisti jatkuvan kehittämisen kulttuurin

---

---

# Rainmaker

## käynnisti jatkuvan kehittämisen kulttuurin

Osaamisen kehittäminen on tärkeässä roolissa White Hatin vastuullisuuslupauksessa. Yritys on sitoutunut paitsi oman osaamisensa kehittämiseen, myös jakamaan faktapohjaista osaamista ja asiakaspalvelualan toimivia ratkaisumalleja asiakkaille.

Rainmaker Contact Center-liiketoiminnassa toteutettiin mittava auditointi ja asiakaspalveluliiketoiminnan strategiaprosessi yhteistyössä White Hatin kanssa syksyllä 2019. Tässä yhteydessä synnyttiin uusi organisaatiomalli sekä käynnistettiin tulevaisuuden visiota ja strategiaa tukevat prosessimallinnukset. Samalla tuettiin kesällä toteutettujen yrityskauppojen integraatioprosessia ja tätä kautta muutoksenjohtamista.

**Rainmaker Contact Centerin ihmiset ja kulttuuri -toiminnoista vastaavan johtajan Irene Holmbergin mukaan osaamista siirtyi jatkuvasti ja omaehtoinen oppiminen käynnistyi myös omassa organisaatiossa.**

*- Näen että jatkuvan parantamisen kulttuurin käynnistymisessä White Hatilla oli merkittävä rooli. Yhteistyö käynnisti meillä sisäisen prosessin, jossa erityisesti laadun tarkkailu ja sen kehittäminen nostettiin yhdeksi keskeisimmäksi prioriteetiksi, Holmberg kuvailee.*

**Uudet toimintamallit ovat tukeneet yritystä myös koronavirusepidemian keskellä.**

*- Saimme White Hatilta evääksi jäämäkkyyttä ja jatkoimme prosessimaista työskentelyä, mikä on varmasti auttanut myös koronatilanteessa, vaikka sitä ei suoraan tietenkään osattu ennakoida. Etätöihin siirtyminen onnistui tilanteen puskiessa päälle erittäin nopeasti, Holmberg kertoo.*

**White Hatin vastuullisuuslupauksessa korostuu myös henkilöstön mahdollisuus olla mukana jatkuvasti kehittämässä asiakaspalvelua. Holmbergin mukaan tämä näkyi uudistusprosessissa.**

*- Työntekijät otettiin vahvasti mukaan strategiatyöhön, koska integroimme samalla kahta yrityskulttuuria toisiinsa. Kävimme kaikkien työntekijöiden kanssa läpi sen, mitä haluamme ottaa mukaan uuteen yhteiseen tarinaan ja mistä halutaan luopua. Myös varsinaisen strategian eri osa-alueiden työstämiseen työntekijät osallistuivat merkittävällä tavalla.*

**Rainmaker sai White Hatilta tukea myös muutoksen johtamiseen organisaation sisällä.**

*- Kävimme läpi tietyt kapeikot yhdessä ja saimme käyttöömmme hyviä työkaluja. Nykytilan analyysi nosti esiin tärkeitä asioita. White Hat rakensi meille siltaa, joka auttaa kahta eri kulttuuria kulkemaan kohti uutta organisaatiota mahdollisimman kivuttomasti.*

**Hän kiittelee White Hatiä myös tuloksellisesta työskentelystä, jossa hyödynnettiin mm. etäyhteysmahdollisuuksia. Turhia papereita ei prosessissa pyörinyt. Yhteistyö oli luottamusta herättävää ja suoraselkäistä.**

*- Uskallettiin ottaa vaikeita asioita esiin ja käsitellä asiat asioina, maanläheisesti, Holmberg kertoo.*



White Hat