

# Case

Turvallisen muutoksen tukena Reiman asiakastuen uudistuksessa

---

---

# Reima

## Turvallisen muutoksen tukena asiakastuen uudistuksessa

White Hat auttaa asiakkaitaan viemään läpi asiakaspalveluprosessin uudistuksia, joilla on usein suoria vaikutuksia työntekijöihin. Siksi yrityksen vastuullisuuslupauksen yhtenä tavoitteena on luotsata organisaatiot turvallisen muutoksen tielle. Ennakoimalla mahdollisimman hyvin isotkin myllerrykset henkilöstön osaaminen ja kyvyt saadaan käyttöön parhaalla mahdollisella tavalla, ja sitoutuminen yhdessä tekemiseen kasvaa.

White Hat auttoi maailman johtavaa toiminnallisten lastenvaatteiden valmistajaa Reimaa organisoimaan koko asiakastuen uudelleen. Yritys- ja kuluttaja-asiakkaiden palveleminen ja logistiikkaketjun hallintaan liittyvät toiminnot koottiin yhteen organisaatioon, sisäiset toiminnot keskitettiin ja pääosa ulkoistettiin kumppanille.

**Turvallisen muutoksen läpiviennissä onnistuttiin Reiman talousjohtajan Jani Koskisen mukaan hyvin.**

*-Jos näitä uudistuksia ei olisi kyetty toteuttamaan hyvin, niin meillä olisi ollut käsissä aikamoinen kaaos. Saimme pidettyä tasapainon vanhan ja uuden välillä. Muutoksessa mukana olevat työntekijät ymmärsivät mitä haluttiin tehdä, ja että toimet eivät olleet kannotto heihin henkilönä. Sitä kautta syntyi halu tehdä loppuun asti hyvää työtä.*

**Asiakaspalvelun sujuvuutta tukee Whiten Hatin mukaan avoin ja yhdenvertainen asiakaspalveluprosessi. Käytännössä tämä tarkoittaa, että henkilöstö pääsee tarvittavaan tietoon käsiksi ja toimivat järjestelmät edistävät läpinäkyvyyttä ja tiedon eheyttä.**

**Myös Reimalla avoimuuden ja yhdenvertaisuuden saralla on menty eteenpäin yhteistyön myötä.**

*-White Hatin kommunikaatio oli avointa ja rehellistä. Saimme suoraa palautetta siitä, mitkä asiat meillä toimivat ja mitkä eivät sekä suosituksia siitä, miten toimia. Näissä asioissa maaliin on vielä matkaa, mutta sitä kohti ollaan menossa, Koskinen kertoo.*

**White Hat haluaa asiakassuhteissaan jakaa omaa osaamistaan ja auttaa organisaatioita kehittymään. Kun organisaatiossa on asiantuntijuutta, asiakaspalvelun laatu ja saataavuus kyetään turvaamaan paremmin myös poikkeustilanteissa. Tämä lupaus on ollut erityisen ajankohtainen koronavirusepidemian aikana.**

*-Meillä kuluttajapalveluihin rakennettu uusi organisaatio on mahdollistanut sen, että työtä on voitu tehdä myös muualla kuin konttorilla. White Hatin kanssa tehty ratkaisu on ollut hyvä, kiittelee Jani Koskinen.*

**Hänen mukaansa on tärkeää, että White Hatilla on vastuullisuuslupaus ja kestävä kehityksen mukaisiin asioihin on otettu kantaa.**

*-Reimalle vastuullisuusasiat ovat tärkeitä. Meidän tahtotilamme on varmistaa, että myös kumppanimme ottavat vastuullisuusasiat huomioon, Koskinen korostaa.*



White Hat