

”

*Samarbetet med Sällma har gett oss verktygen och modet att genomföra förändringar som har möjliggjort vår förflyttning samtidigt som vi kunnat öka kundvärdet i våra tjänster, säger idag Jukka Ristijärvi, Styrelseordförande och kundansvarig i Telemagement Sverige AB.”*



*Jukka Ristijärvi, Styrelseordförande och kundansvarig i Telemagement Sverige AB*

---

## TELEMAGEMENTS SITUATION

Telemagement är idag verksamhetskonsulter som hjälper sina kunder att skapa bättre kundupplevelser genom att optimera arbetssätt, processer och teknik. Genom sitt fokus på kundmötet har de en unik kompetens i kombinationen av seniora förändringsledare, processutvecklare samt projektledare inom digitala lösningar. De har förmågan att få det gjort.

Utmaningen som de stod inför när de inledde samarbete med Sällma för nästan 10 år sedan var att de kände att deras verksamhet, organisation och tjänster hade "fastnat". Även om de hade tagit en del initiativ så upplevdes behov av stöd och ett utifrån och in-perspektiv för att kunna utvecklas

## VAD GJORDE SÄLLMA?

Under åren, som sedan 2010 faktiskt har blivit ganska många, har Sällma stöttat med coaching inom verksamhets- och affärsledning genom stöd och rådgivning samt - inte minst - införande av "Kunddialogen" som ett viktigt verktyg.

I ett tidigt skede genomförde vi 360-programmet "Accura - Effektiv ledarstil" som resulterade i tydlig utvecklingsplan för ledningsfunktionen.

Efter genomförande av assessment-programmet "HATS" för kundansvariga har vi avskaffat säljavdelningen och infört en säljprocess som förutsätter involvering i hela personalstyrkan.

## VAD BLEV RESULTATET?

Vi inser nu efteråt att detta har varit en för oss stor kulturförändring och där den andra insikten är att det aldrig blir klart utan kommer att vara en ständigt pågående process.

Samarbetet med Sällma har varit en av grundstommarna som har möjliggjort vår förflyttning i värdekedjan både med våra tjänster men även i rollen som konsulter. Samtidigt har vi kunnat genomföra generations- och kompetensskifte i viktiga delar av bolaget.

Våra värdeord, som vi är stolta över, Insikt – Passion – Genomförandekraft har vi hämtat från resultaten från Kunddialogen. Värdeord är lätt att hitta på, men det blir så mycket starkare om det är kundernas upplevelse och står för deras uppfattning om oss.

## VI FÅR RÄTT SAKER ATT HÄNDA

Kontakta oss gärna för mer information om vad vi kan erbjuda dig och vilka förbättringar och förändringar ett samarbete kan innebära.

E-post: [info@sallma.se](mailto:info@sallma.se)

Telefon: 08-505 65 220