

SERVICE *with* IQ

Kilpailuetuja älykkäillä
palveluratkaisuilla



COOR
SERVICE
MANAGEMENT

COOR LYHYESTI

Coor Service Management on Pohjoismaiden johtava palveluyhtiö. Tarjontamme kattaa tukipalvelut, joita yritysten tai julkisen sektorin tehokas toiminta edellyttää. Coor perustettiin vuonna 1998, ja nyt coorilaisia on noin 4 300 pääasiassa Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa. Vuosiliikevaihto on noin 556 miljoonaa euroa. Vuonna 2008 Coor siirtyi Cinvenin omistukseen.

SERVICE MANAGEMENT

Coorin toimialana on service management, eli palveluntoimituksemme koostuu useista integroiduista tukipalveluista. Coor ei siten vain tuota ja koordinoi asiakkaidensa palveluita vaan myös johtaa, kehittää ja tehostaa niitä. Suurimpana vahvuutenamme onkin palvelutarjonnan jatkuva uudistaminen, parantaminen ja kehittäminen. Tämä on mielestämme älykästä palvelua.

YLI SATA PALVELUA

Coorilla on markkinoiden laajin ja kehittynein palvelutarjonta. Tarjontamme kattaa yli sata palvelua, jotka on jaettu neljään palvelualueeseen. Tässä esimerkkejä yleisimmistä palveluista:

KÄYTTÄJÄPALVELUT

Vastaanottopalvelu
Puhelinvaihdopalvelut
Postituspalvelut
Siivous
Monitoimilaitteet
Toimistotarvikkeet
Kokous- ja neuvottelupalvelut
Arkistointi- ja kopiointipalvelut
Juoma- ja tuoteautomaatit
Muutto- ja sisustuspalvelut
Turvallisuus
Henkilöstöravintolat

KIINTEISTÖPALVELUT

Kiinteistönhuolto
Tekninen isännöinti
Kiinteistötekniinen huolto ja ylläpito
Energianhallinta
Projektit
Kuntoarviot
Kunnossapitosuunnitelmat

TUOTANTOPALVELUT

Korjaava ja ennaltaehkäisevä kunnossapito
Suunnittelu ja tuotanto
Jätehuolto ja prosessisiivous
Tuotannon tuki
Sisäinen logistiikka ja varastohallinta
Johtaminen ja hallinnointi

STRATEGINEN NEUVONTA

Analyysit
Toimenpidesuunnitelmat
Muutosjohtaminen
Johtamisresurssit
Raportit
Business case -analyysit
Prosessien ja järjestelmien suunnittelu
Projektien johtaminen

Coor toimittaa älykkäitä palveluratkaisuja. Tunnistamme yhdessä kanssasi tavoitteet ja parannusmahdollisuudet sekä optimoimme toiminnan. Tämä vapauttaa aikaa ja resursseja ja tukee siten menestymistäsi. Käyttämämme menetelmät auttavat hyödyntämään synergia- ja mittakaavaetuja, parantamaan toimintaa ja prosesseja sekä johtamaan ja innostamaan. Liiketoimintaympäristön muuttuessa voimme tarjota sinulle ainutlaatuisia ja joustavia palveluratkaisuja, jotka edistävät kehitystä ja luovat kilpailuetuja. Tästä käytämme nimitystä:

SERVICE *with* IQ

KILPAILUETUJA ÄLYKKÄILLÄ PALVELURATKAISUILLA

ESIMERKKEJÄ TOIMEKSIANTAJISTA:

AB Volvo	Gävleborgin sairaanhoitopiiri	Sandvik
Ahlstrom Glassfibre	Helsingörin kunta	Scandinavian Airlines
Alecta	ICA	SEB
Askolan kunta	Itä-Götanmaan sairaanhoitopiiri	Skanska
AstraZeneca	Leiras Finland	SSAB
Det Norske Veritas	Logica	Sulzer
E.ON	Luvata	Suunto
Ericsson	NCC	Vasakronan
Ernst & Young	Philips	Volvo Cars
GE Healthcare	Saab Aerospace	
Gjensidige	Sapa Heat Transfer	

Coor tekee Pohjoismaissa yhteistyötä monien suurimpien yritysten sekä kuntien ja sairaanhoitopiirien kaltaisten julkisten toimeksiantajien kanssa. Asiakkainamme on myös keskisuuria yrityksiä ja organisaatioita. Asiakkaamme toimivat eri aloilla ja markkinoilla, ja niiden toiminta, työtavat, palvelutarpeet ja vaatimukset vaihtelevat. Coorin lähtökohtana ovat aina asiakkaan erityishaasteet, joiden pohjalta luodaan ainutlaatuisia ratkaisuja. Työmme kantavana voimana on kilpailuetuja luovien älykkäiden palveluratkaisujen kehittäminen.

KILPAILUKYKYISYYS

Vastuun antaminen asiantuntijalle vapauttaa aikaa ja voimavaroja, jotka voit käyttää oman ydintoimintasi kehittämiseen ja kilpailukykyä vahvistamiseen.

KUSTANNUSTEHOKKUUS

Coor takaa asiakkailleen kustannussäästöjä.

JOUSTAVUUS

Eri markkinatilanteet luovat erilaisia haasteita. Coorin joustavien sopimusratkaisujen ansiosta palvelutasoa ja palveluiden laajuutta on helppo laajentaa tai supistaa maailman muutosten ja omien tarpeidesi pohjalta - nyt ja tulevaisuudessa.

ASiantuntijuus

Organisaatiosi voi hyötyä Coorin kokemuksesta ja huippuosaamisesta monilla tärkeillä palvelualueilla. Takaamme myös laadukkaat ja tehokkaat työskentelyprosessit ja -menetelmät, joita tukevat palveluntoimituksen tarpeisiin räätälöidyt nykyaikaiset IT-järjestelmät.

PALVELUHENKISYYS

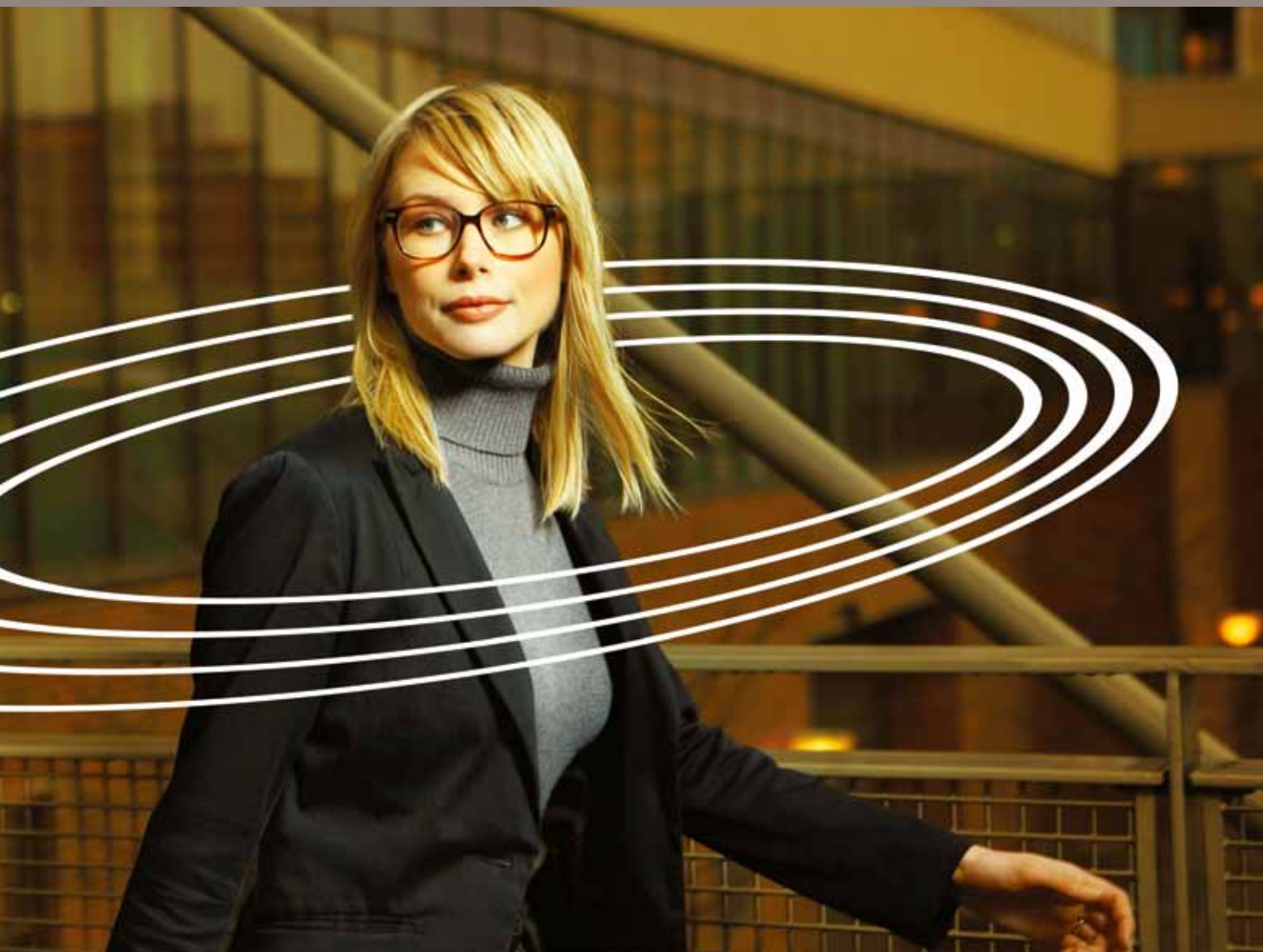
Coor tarjoaa koko henkilöstölleen koulutusta ja yksilöllisiä kehittämismahdollisuuksia vahvan palvelukulttuurin varmistamiseksi, mikä lisää palveluhenkilöstön sitoutumista.

VAIVATTOMUUS

Coorin organisaatio ja palveluntoimitus räätälöidään asiakaskohtaisesti, ja kokonaisvastuu palveluntoimituksesta on aina asiakkuudesta vastaavalla sopimuspäälliköllä. Coor ottaa suuren kokonaisvastuun taktisista ja operatiivisista kysymyksistä ja seuraa palveluntoimitusta järjestelmällisesti, jotta voisit helposti valvoa toimintaa ja tehdä strategiset päätökset.

OMA-ALOITTEISUUS

Coorilla on vahva aloitekulttuuri, ja luomme asiakkaille lisäarvoa ehdottamalla oma-aloitteisesti parannuksia ja muutoksia, jotka kehittävät organisaatiosi tukipalveluita.



SERVICE *with* IQ

Coorilla on neljä selkeää painopistealuetta, vahva kokonaisnäkemys ja pitkä kokemus haastavien palveluntoimitusten hallinnasta. Niinpä voimme tarjota joustavaa ja kustannustehokasta palvelua, joka optimoi toimintasi.



ASIAKASLÄHTÖISYYS

Coor toimii asiakaslähtöisesti ja räätälöi palveluorganisaationsa asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Olemme myös riippumattomia alihankkijoista, mikä tekee yhteistyökumppaneiden valinnasta joustavaa. Asiakkuuden lähtökohtana on aina selkeä ja joustava sopimus, joka sallii ajan myötä tehtävät muutokset. Kullekin asiakkaalle määritellään ainutlaatuiset ja tarkoituksenmukaiset tunnusluvut, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti ja joista raportoidaan järjestelmällisesti. Coor luo erityistarpeidesi ja -haasteidesi pohjalta joustavan palveluntoimituksen, joka tukee ydintoimintaasi optimaalisesti.

KEHITYS

Coorilla on vankka kokemus muutosjohtamisesta, ja teemme aktiivista ja järjestelmällistä parannustyötä. Tämä mahdollistaa sen, että voimme ottaa suuren vastuun palvelutoimintasi kehittämisestä. Teemme vuosittain laajan asiakastutkimuksen, jonka tuloksia käytetään kehitystyön perustana. Coorilla on myös useisiin palveluihin liittyvää huippuosaamista, ja kehitämme itse uusia konsepteja ja ratkaisuja. Keräämällä aloitteita ja ehdotuksia koko henkilöstöltä ja pitämällä palvelutoiminnan kehityksen omissa käsissä voimme tuoda huomattavaa lisäarvoa toimintaasi.

PALVELU

Palvelutoiminnan ulkoistaminen asiantuntijalle on osoitus siitä, että palvelu halutaan asettaa etusijalle. Palvelu on Coorin ydintoimintaa, joten päähuomio on juuri palveluntoimituksessa. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki tukijärjestelmät ja työskentelyprosessit ovat täysin palvelulähtöisiä. Palveluntoimituksessa noudatetaan järjestelmällistä mallia, joka takaa laadun ja tehokkuuden koko palveluprosessissa - aina työtilauksen saapumisesta sen toteuttamiseen. Coor luo myös aktiivisesti vahvaa palvelukulttuuria ja panostaa koko henkilöstön jatkuvaan kehittämiseen ja innostamiseen.

KUSTANNUSTEHOKKUUS

Coor investoi jatkuvasti nykyaikaisiin ja palvelulähtöisiin järjestelmiin, hyödyntää luotettavia prosesseja ja käyttää tehokkaita työtapoja voidakseen tarjota kustannustehokasta ja ammattitaitoista palvelua. Kun tähän lisätään synergia- ja mittakaavaedut, voimme taata jatkuvia tulosparannuksia. Parannusmahdollisuuksien tunnistamisessa auttaa Coorin suuri palvelutietokanta, jolla voidaan tehdä vertailuanalyseja eri palvelujen kustannuksista.



SERVICE *with* IQ

Kilpailuetuja älykkäillä palveluratkaisuilla

Coor Service Managementilla on toimintaa koko Pohjolassa.
Lähin Coorin toimisto löytyy osoitteesta www.coor.fi
Maatoimistojemme osoitteet ovat alla.

SUOMI

PL 108, 00101 Helsinki
Paciuksenkatu 21, 00270 Helsinki
Puhelin: +358 10 234 3400

RUOTSI

Pääkonttori
173 11 Stockholm
Råsundavägen 12, Solna
Puhelin: +46 8 5539 5000

NORJA

Postboks 101
1322 Høvik
Veritasveien 1, 1363 Høvik
Puhelin: +47 6757 9200

TANSKA

Bregnerødvej 133
3460 Birkerød
Puhelin: +45 4477 8888

Tavoitat meidät aina myös sähköpostitse.
Henkilöstön sähköpostiosoitteet ovat muotoa
etunimi.sukunimi@coor.com

Seuraamme asiakkaidemme mukana maailmalle, ja meillä on
toimintaa mm. **BELGIASSA**, **UNKARISSA**,
PUOLASSA ja **KANADASSA**.



COOR
SERVICE
MANAGEMENT