

“High cost, High error”

This is how a US ‘expert’ recently referred to information services built on human rather than machine-driven processes in the pages of an information journal.

With no apologies to the author concerned, we at Esmerk would beg to differ. Of course technology plays a key role in how we conduct our business and will continue to do so in the future, but we are proud of the fact that the Esmerk service is built entirely on human input, with our 120+ analysts worldwide scanning the thousands of sources we monitor each day to find the items of relevance to our clients and then abstracting the key information from over 30 languages into English.

Even our taxonomy, used to ensure the correct information is delivered each day to our end users, is built to allow subjective classification based on context (how important is this piece of information?), as well as the standard objective criteria of industry, geography, etc. No it is not cheap, and yes, of course, errors are made, but we believe that it is going to be a while before machines can intelligently select (not based on keywords!), abstract (not extract!), translate and classify information effectively. And thankfully for our end users interpretation is also still, at least for the moment, the domain of humans.

Derek Cox
Managing Director
Esmerk Group

Sisältö:

Anna Lauttamus-Kauppila
Anne Lappalainen

Vastuu ja valistaminen viestinnän haasteina

Viestintäviraston tehtävänä on varmistaa viestintäyhteysien monipuolisuus, toimivuus ja turvallisuus.



AH

[sivu 2](#)

Ari Syrjänen
Anne Happonen

Kehitys edellyttää tietoa

Samlink panostaa tiiviiseen yhteistyöhön asiakkaiden kanssa pysyäkseen ajan tasalla siitä, mitä alalla tapahtuu.



SL

[sivu 3](#)

Esmerkissä tapahtuu

Esmerk muutti Vantaalle
Tietopalvelu esittäytyy

[sivu 4](#)

Vastuu ja valistaminen viestinnän haasteina



Kuva: Antonin Halas

Viestintävirasto on viestinnän kehityksen keskeinen vaikuttaja. Se valvoo alan toimijoita, varmistaa viestintäyhteyskäytettävyyden ja puolustaa kansalaisten ja kuluttajien etuja.

Ficoran viestintäjohtaja Anna Lauttamus-Kauppila ja tiedotuspäällikkö Anne Lappalainen.

Viestintäviraston eli Ficoran tehtävänä on turvata Suomen viestintämarkkinoiden tehokkuus ja alan kilpailun toimiminen. Samalla virasto takaa kaikille häiriöttömät ja turvalliset viestintäyhteydet.

Se ohjaa myös radiotaajuuksien käyttöä, televerkkojen numerointia ja antaa yrityksille niiden tarvitsemat numerot ja verkkotunnukset.

“Aate organisaatiota tärkeämpi”

Omassa tiedottamisessaan Ficora haluaa nostaa esille merkittävänä pitämiään asioita. Tiedotuspäällikkö Anne Lappalaisen mukaan on tärkeää, että viraston toimintalueen asiat tulevat julkisiksi ja että niistä keskustellaan ja kirjoitetaan.

Viestintäjohtaja Anna Lauttamus-Kauppila jatkaa, että tarkoituksena on lisätä kansalaisten tietoisuutta vaikkapa tietoturvasta ja -suojusta tai radiolaitteiden turvallisesta käytöstä.

- Myös julkisen sektorin yhteiskuntavastuu täytyy nostaa selkeästi esille. Toisin sanoen aate on meille tärkeämpi kuin organisaatio sinänsä.

Esmerk mediaseurannan apuna

Viestintävirastolla on käytössään Esmerkin uutispalvelu ja julkisuuskuvan seurantapalvelu. Molemmat ovat kaikkien työntekijöiden nähtävillä intranetissä.

- Uutiset ovat elintärkeitä, sillä viraston täytyy pysyä edelläkävijöiden tahdissa. Asiantuntijoiden täytyy tietää, mitä toimialalla tapahtuu esimerkiksi teknologian ja standardien kehityksessä niin meillä Suomessa kuin muualla maailmassa, sanoo Lauttamus-Kauppila.

- Vaikka kansainvälinen yhteistyömme on erittäin laajaa, uutispalvelu täydentää sitä hyvin.

- Uutispalvelu on myös varsin kattava. Sen hyvä puoli on joustavuus; uusia aihealueita voidaan lisätä aina tarpeen mukaan, toteaa puolestaan Lappalainen.

Voimavarat kohdennettava oikein

Viestintäviraston asiantuntijoita haastatellaan usein medioissa. Lappalaisen ja Lauttamus-Kauppilan mielestä virastosta kirjoittelu on yleisesti ottaen asiallista ja huomattavan asiantuntevaa. Siihen täytyy puuttua hyvin harvoin, mutta julkisuudessa näkymistä täytyy tietenkin seurata - varmuuden vuoksi.

Anna Lauttamus-Kauppila pitää mediaseurannan ulkoistamista järkevänä.

- Itse tehtynä aikaa ja resursseja usein vain hukataan. Lisäksi Esmerkin palveluiden sähköisyys ja tiivis muoto ovat selkeitä etuja.

TERHO REHMONEN



Viestintävirasto
Kommunikationsverket
Finnish Communications
Regulatory Authority

Viestintäviraston eli Ficoran toimintaa ohjaa liikenne- ja viestintäministeriö.

Viraston tehtävänä on varmistaa viestintäyhteyskäytettävyyden monipuolisuus, toimivuus ja turvallisuus.

Tavoitteita ovat muun muassa:

- laadukkaat ja edulliset viestintäpalvelut
- tehokkaasti toimivat viestintämarkkinat
- korkeatasoinen viestinnän infrastruktuuri
- hyvä tietoturvallisuuden ja tietosuojan taso

Työntekijöitä noin 250

www.ficora.fi

Lyhenne Ficora tulee sanoista: Finnish Communications Regulatory Authority

Kehitys edellyttää tietoa

Rahoitusalan IT-ratkaisuja tarjoava Samlink on suomalainen yritys, joka suunnittelee ja tuottaa pankkitekniikkaa lähinnä säästöpankeille ja paikallisosuuspankeille. Vuonna 1994 perustettu Samlink panostaa tiiviiseen yhteistyöhön asiakkaiden kanssa pysyäkseen kaiken aikaa ajan tasalla siitä, mitä alalla tapahtuu.

Vaikka peruspankkitoiminta ei sinällään juurikaan muutu - pankeista saa jatkossakin asuntolainaa tai tilin, jonne tallettaa rahansa - kehitty liiketoiminta nopeasti muilla tavoin. Myös IT-ratkaisuiden täytyy kehittyä asiakkaiden tarpeiden ja toimintaympäristön muutosten mukana. Samlink haluaa tarjota asiakkailleen toimivia tuotteita. Tavoitteena ei ole olla jatkuvasti kehityksen etulinjassa, vaan prioriteetteja ovat ennemminkin turvallisuus ja kustannustehokkuus.

Monenlaisia tietotarpeita

Kehitystyö edellyttää oikeaa ja ajantasaista tietoa. Uutispalvelu onkin Samlinkissä pääasiassa tuotekehityksen ja johdon työkalu. Osastopäällikkö Ari Syrjänen kertoo, että yrityksellä on karkeasti jaettuna kahdenlaisia tietotarpeita.

- Ensinnäkin tarvitsemme tietoa informaatioteknologian asemoitumisesta pankkisektorilla ja toisaalta siitä, mitä maailmalla tapahtuu, jotta voimme välittää asiakkaillemme tietoa kansainvälisistäkin trendeistä.

- Myös kuluttajien käyttäytymisen seuranta, kuten keskustelu palvelumaksuista, on tärkeää, tuotekehityspäällikkö Anne Happonen lisää.

Samlink kerää tietoa monin eri tavoin. Informaatiota ja tutkimustietoa saadaan muun muassa virallisilta tahoilta, seminaa-

reista, konsulttitoimistoilta ja oman seurannan kautta. Asiakkailta eli pankeilta tulee tuorein tieto Suomen tapahtumista. Esmerkin uutispalvelu taas kertoo myös ulkomaiden tilanteesta.

- Tieto pankkitoiminnan muutoksista tulee edelleen nopeimmin printin kautta, Happonen sanoo. Lisäksi lobbauksen etenemistä on helppo seurata medioiden välittämän virallisen tiedon avulla.

Euroopan tapahtumat ovat Samlinkin näkökulmasta erityisen kiinnostavia. Keskieurooppalaisten pankkialan trendien rantautuminen Suomeen näkyy usein juuri Esmerkin uutisissa. Toisaalta muun Euroopan lähteistä tulee tietoa automaateista, konttoriverkostoista, luottokorttien yleistymisestä ja siruttamisen etenemisestä.

Yhteenvetoraportti kokoaa langat

Samlink tuottaa asiakaskohtaisia ratkaisuja, joiden laaja sovellettavuus on tärkeää kustannustehokkuuden kannalta. Koko toimialan kattava ja useista lähteistä saatu tieto edesauttaa kokonais kuvan hahmottamista. Tietopalvelu onkin yrityksen tuotekehitysosastolle tärkeä työkalu.

Esmerkin yhteenvetoraportti vahvistaa eri lähteistä saadun informaation perusteella syntyneitä käsityksiä ja auttaa varmistamaan, että suurista linjoista syntynyt mielikuva pitää paikkansa. Raportin sisältämää tietoa ja-

Kuva: Sanna Liimatainen



Ari Syrjäsen ja Anne Happonen mukaan Samlinkiä tähtää varmasti toimiviin ratkaisuihin.

lostetaan myös asiakkaiden käyttöön.

- Raportti ikään kuin kokoaa irralliset langanpäät yhteen, Syrjänen tiivistää.

HANNA KOMULAINEN



Samlink

Samlink on säästöpankkien omistama yritys, joka tarjoaa kehittämis-, tietotekniikka- ja maksujenvälityspalveluja pankki- ja rahoitustoimintaa harjoittaville organisaatioille.

Henkilöstöä 270

Liikevaihto 58 milj. EUR

Toiminnan päämääränä on tarjota kustannustehokkaita ja turvallisia järjestelmäpalveluja asiakkaille.

Samlinkin palvelut kattavat lainaamisen, säästämisen ja päivittäisasiain palvelut ja järjestelmät sekä palvelukanavat ja tuotekehityksen sekä johdon raportoinnin.

www.samlink.fi

Esmerk auttaa asiakkaitaan tietotulvan hallitsemisessa ja seuraa yritysten julkisuuskuvaa sekä muutoksia niiden liiketoimintaympäristössä. Palveluillamme on päivittäin kymmeniä tuhansia käyttäjiä ympäri maailmaa.

Asiakaspalvelu: esmerk@sanoma.fi

esmerk

Esmerkissä tapahtuu

Esmerkin työntekijät esittäytyvät

Tietopalvelu

Kuva: Timo M. Hämäläinen



Pirjo Viinamäki ja Riitta Eskelinen

Informaatikot, Suomi

Esmerkin Suomen toimistossa työskentelee laaja-alainen osaajien joukko, sillä olennaisen tiedon suodattamisessa ja jalostamisessa tarvitaan erilaisten ammattilaisten osamista. Tiedotustoimittajien ja yritysten julkisuuskuvaa seuraavien toimittajien ohella toimistossa työskentelee myös tietopalveluammattilaisia, jotka ovat erikoistuneet liiketoimintatiedon käsittelyyn.

Esmerkin tietopalvelu palvelee SanomaWSOY-konsernin työntekijöitä tuottamalla tietoa päätöksenteon, suunnittelun, seurannan ja arvioinnin tarpeisiin. Tietopalvelu seuraa jatkuvasti toimintaympäristön muutoksia ja tekee räätälöityjä selvityksiä asiakkaille. Selvitykset vaihtelevat yksittäisten tunnuslukujen hauista laajempien kokonaisuuksien, kuten markkinakartoitusten työstämiseen.

SanomaWSOY-konsernin ohella tietopalvelu palvelee myös Esmerkin asiakkaita. Näkyvin tuote on kuukausittain ilmestyvä kuluttajakatsaus, joka kokoaa yhteen tuoreimmat tiedot kuluttajista ja heidän käyttäytymisestään. Kuluttajakatsaus auttaa yrityksiä tunnistamaan kuluttajien käyttäytymisessä tapahtuvia muutoksia ja reagoimaan niihin

ajoissa. Tietopalvelu tuottaa myös katsauksia eri toimialojen tapahtumista ja puheenaiheista. Toimialakatsauksia on mahdollista tilata sekä valmiissa formaatissa että asiakkaan toiveiden mukaisesti toteutettuna.

Tietopalvelussa luotetaan tiimityöhön. Tällä hetkellä ryhmässä toimii kaksi informaattikoa osan ollessa äitiyslomalla. Pirjo Viinamäelle on kertynyt runsaasti kokemusta media-alalta. Hän aloitti Helsinki Median tietopalvelussa vuonna 1999 ja on viihtynyt sittemmin syntyneessä SanomaWSOY-konsernissa siitä lähtien. Riitta Eskelinen puolestaan on tiimin tuore kasvo. Aiemmin hän työskenteli McKinsey & Companyn pohjoismaisessa tietopalveluryhmässä. Pirjon ja Riitan mielestä työ Esmerkissä on hyvin virikkeellistä, sillä siellä tuntee olevansa ajan hermolla. Kansainvälinen mediatoimiala on antoisa työkenttä - toimiala on dynaaminen ja muutoksia tapahtuu nopeassa tahdissa. Myös toimiston nuorekas ja innostava ilmapiiri lisäävät työn mielekkyyttä.

RIITTA ESKELINEN
PIRJO VIINAMÄKI



Esmerk muutti Vantaalle

Esmerk Oy on muuttanut uusiin, suurempiin tiloihin Vantaalle. Sanomatalossa sijainnut toimisto kävi ahtaaksi, kun Esmerkin henkilöstömäärä kasvoi palvelujen lisääntyneen kysynnän vuoksi. Uudet toimitilat sijaitsevat Sanomalassa Vantaankoskella osoitteessa Martinkyläntie 11 A, Vantaa. Postiosoite, sähköpostiosoitteet sekä puhelin- ja faxnumerot ovat säilyneet ennallaan.

Julkaisija Esmerk on osa SanomaWSOY-konsernia • **Toimitus** Timo M. Hämäläinen (vastaava toimittaja), Suomi, Terho Rehmonen, Suomi, Cécile van der Weert, Englanti • **Osoite** Esmerk Oy, PL 31, 00089 SANOMAT • **Puhelin** (09) 122 4322 • **Fax** (09) 122 4325 • **E-mail** esmerk@sanoma.fi • **Internet** www.esmerk.fi • **Taitto** Wizzo Oy: Taina Kilpijärvi-Toivanen • **Paino** Käpylä Print Oy, Esmerk Quarter -lehti painetaan uusiopaperille • **Esmerk Quarter ilmestyy neljä kertaa vuodessa.**

Seuraava Esmerk Quarter ilmestyy marraskuussa 2004!