

# *Uudistuminen yhdessä asiakkaiden kanssa*

*Toimitusjohtaja Kalevi Hemilä, Etera  
Suvipäivä 7.6.2006*

# *Eteran muutos*

*➤ Muutoksen taustalla*

*➤ Taloudelliset tekijät*

*➤ Työeläkelainsäädännön muutos*

*➤ Tavoitteena menestyä vuonna 2007  
avautuvassa markkinatilanteessa*

*➤ Avoin kilpailu yhtiöiden kesken asiakkaista*

# *Työeläkelainsäädännön muutos*

- ✦ Yksityisalojen eläkelait TEL, LEL ja TaEL*
- ✦ 1990-luvun lopulla alettiin kaavailla työeläkelainsäädännön yksinkertaistamista ja yhtenäistämistä*
- ✦ Työeläkkeen sisältö uudistettiin v. 2005*
- ✦ Uusi työntekijän eläkelaki TyEL voimaan v. 2007*

# ***Muutosvaiheet***

## ***1. LEL Työeläkekassasta Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Etera***

*✦ Hallitus päätti yhtiöstä helmikuussa 2002*

*✦ Yhtiö perustettiin huhtikuussa 2003*

*✦ Uusi nimi, Etera, ja logo julkistettiin samalla*

*✦ Yhtiömuoto muuttui heinäkuussa 2003*

*✦ Yhtiön lanseeraaminen mainonnalla syksyllä 2003*

## ***2. Fuusio TaEL-eläkekassan kanssa heinäkuussa 2004***

## ***3. Etera avoimille markkinoille vuoden 2007 alusta***

## ***Visio 2001 - 2005***

*Uudistumme yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Vakavaraisuus, osaaminen ja verkottuminen ovat vahvuutemme kilpailussa.*

## ***Visio 2005 –***

*Etera on keskisuuri, asiakasta arvostava työeläkeosaaja.*

## ***Muutos monopolista kilpailuun***

- ✦ Henkilöstön asenteiden muutos.*
- ✦ Henkilöstön osaaminen ja osaamisen kehittäminen avainasemassa.*
- ✦ Asiakkuusajattelun iskostaminen: asiakkaat on hankittava vakuutusten myynnillä, ne eivät tule lailla.*
- ✦ Vahva viestintä muutoksen tukena.*







# *Asiakkuusprojektit*

- Tavoitteena asiakasläheinen tapa toimia*
- Koko henkilöstö osallistui valmennukseen*
- Muutoksen sytyttäjät, kipinämikot*
- Eteran slogan: Vakuuta vaivatta*

# ***Muutoksen tukena vahva viestintä***

- Tukea henkilöstöä muutoksessa
  - Perustella muutos; osoittaa, että muututaan*
  - Esimiehet tukena muutoksessa*
  - Henkilöstö osallistunut muutoksen tekemiseen**
- Asiakkaat ja sidosryhmät tuntevat uuden eläkeyhtiön; mitä muutos heille merkitsee*
- Lanseerata uusi yhtiö markkinoille ja rakentaa sen tunnettuutta*
- Vahvistaa mielikuvaa Eterasta eläkeyhtiönä*





# ***Henkilöstön osaamisen kehittäminen***

-  Työeläkeosaaminen*
-  Tietojärjestelmien käyttö*
-  Asiakkuusosaaminen*
-  Myynti- ja markkinointi*
-  Esimiestyö*
-  Muutoksen johtaminen*

# *Tietojärjestelmien ja palveluiden kehittäminen*

- ✦ Työeläkeyhtiö elää tietojärjestelmien varassa*
- ✦ Panostus sähköiseen vakuuttamiseen*
- ✦ Renki-vakuutuspalvelu verkossa*
- ✦ Työhyvinvointipalvelut*

# *Tutkimus muutoksen tukena*

-  Jatkuva seuranta*
-  Asiakastyytyväisyysmittaukset*
-  Esimies- ja johtamisarviot*
-  Työilmapiiri ja arvot*

## ***Eteran tuloksia***

- Työeläkeyhtiöiden paras palvelu*
- Erinomaiset sijoitusten tuotot ja vakavaraisuus.*
- Reaaliaikainen vakuuttaminen verkossa.*
- Asiakasläheinen tapa toimia.*
- Joustava ja vaivaton.*

## ***Rakennuspuut***

- ✦ Selkeät tavoitteet, hyvä suunnittelu ja henkilöstön mukaan vetäminen
  - ✦ Johdonmukaisuus, pitkäjänteisyys ja luotaus*
  - ✦ Asiantuntijat apuna, mutta päätökset omissa käsissä*
  - ✦ Tarvitaan innostusta, sitoutumista, aikaa ja työtä*
  - ✦ Yllätyksiä tulee aina, nopea reagointi**
- ✦ Mittarit, tutkimukset ja seuranta*
- ✦ Muutos ilmenee teoissa ja lähtee jokaisesta eteralaisesta.*