



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Teemu Pesonen

Uuden huoltosopimusohjelman lanseeraus

Opinnäytetyö

Kevät 2024

Insinööri (AMK), Konetekniikka



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Insinööri (AMK), Konetekniikka

Suuntautumisvaihtoehto: Kone- ja tuotantotekniikka

Tekijä: Teemu Pesonen

Työn nimi: Uuden huoltosopimusohjelman lanseeraus

Ohjaaja: Jussi Yli-Hukkala

Vuosi: 2024

Sivumäärä: 29

Liitteiden lukumäärä: 0

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli Komatsu Forest Oy, joka on metsäkoneita valmistavan Komatsu Forest AB:n Suomessa toimiva myyntiyhtiö. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda suunnitelma Komatsu Forest Oy:n uuden huoltosopimusohjelman käyttöönotolle. Käyttöönoton osa-alueita olivat varsinaisen käyttöönoton lisäksi jalkauttaminen ja kouluttaminen niin omalle henkilöstölle kuin sopimushuoltopisteille sekä uuden huoltosopimusohjelman lanseeraaminen markkinoille.

Työn tarkoituksena oli toteuttaa konseptipohja, jota Komatsu Forest Oy voi jatkossa hyödyntää vastaavanlaisissa käyttöönottoprojekteissa.

Työn teoriaosuudessa käsiteltiin kunnossapitoa yleisesti kunnossapitolajien, terminologian, ostamisen ja palvelun määrittelyn näkökulmasta. Myös palvelutestausta, koulutusta, markkinointia ja lanseerausta käsiteltiin teorian, käytännön sekä suunnitelmien muodossa. Työn lopputuloksena saatiin onnistunut käyttöönotto ja toimiva pohja uuden huoltosopimusohjelman lanseeraamiselle.

¹ Asiasanat: kunnossapito, huolto, lanseeraus, markkinointi, standardit

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Bachelor of Engineering, Mechanical Engineering

Specialisation: Mechanical and Product Engineering

Author: Teemu Pesonen

Title of thesis: Launch of a new service contract program

Supervisor: Jussi Yli-Hukkala

Year: 2024

Number of pages: 29

Number of appendices: 0

The thesis was commissioned by Komatsu Forest Oy, the Finnish sales subsidiary of Komatsu Forest AB, a manufacturer of forestry machinery. The objective of the thesis was to develop a plan for the implementation of Komatsu Forest Oy's new service contract program. The key areas of focus included the actual implementation process, deployment, and training for both internal staff and contracted service partners, as well as the launch of the new service contract program into the market.

The purpose of the work was to create a concept base that Komatsu Forest Oy could utilize in similar implementation projects in the future.

The theoretical framework of the thesis covered maintenance in general from the point of view of maintenance, terminology, purchasing and service definition. Additionally, service testing, training, marketing, and launch strategies were explored through theoretical, practical, and planning perspectives. The outcome of the thesis was a successful implementation and a functional basis for launching the new service contract program.

¹ Keywords: upkeep, service, launching, marketing, standards

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuva- ja kuvioluettelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	7
1 JOHDANTO	8
1.1 Työn tausta	8
1.2 Työn tavoite.....	8
1.3 Työn rakenne	9
1.4 Yritysesittely	9
2 KUNNOSSAPITO	10
2.1 Kunnossapitolajit	10
2.1.1 Kunnossapitolajien yleiskuva SFS-EN 13306:2017	10
2.1.2 Kunnossapitolajien terminologia SFS-EN 13306:2017	11
2.2 Kunnossapidon ostaminen	13
2.3 Kunnossapitopalvelu	14
3 KOULUTUS.....	15
3.1 Koulutusmuodon valinta	15
3.2 Koulutussuunnitelma	16
3.3 Koulutuksen järjestäminen	16
4 HUOLTOSOPIMUSOHJELMAN DEMOVAIHE	17
4.1 Merkitys ennen lanseerausta	17
4.2 Toteutus	17
4.3 Analysointi.....	19
5 LANSEERAUS JA MARKKINOINTI	21
5.1 Lanseerauksen viestintä- ja markkinointisuunnitelma	21
5.2 Lanseerauksen tavoite ja sen saavuttaminen	21
5.3 REAN	22

5.4	Sisältösuunnitelma	24
5.5	Materiaalit.....	25
5.6	Lanseeraus	25
6	YHTEENVETO JA POHDINTA.....	26
	LÄHTEET	28

Kuva- ja kuvioluettelo

Kuva 1. Diagnostiikkatyökalu.	13
Kuva 2. Kuormatraktorin ensimmäinen huolto.	18
Kuva 3. Harvesterin huoltokäynti maastossa.	19
Kuva 4. Huolto-ohjelman sisältöä.	20
Kuvio 1. Kunnossapitolajit.	11
Kuvio 2. Koulutussuunnitelman prosessi.	16
Kuvio 3. REAN-malli.	23

Käytetyt termit ja lyhenteet

Demovaihe	Testaaminen käytännössä ennen käyttöönottoa ja lanseerausta.
Harvesteri	Metsätraktori, jolla suoritetaan kaikki hakkuun työvaiheet kaa- dosta kasaukseen.
Kuormatraktori	Ajokone, eli metsätraktori, jolla kerätään kaadetut puut metsästä ja pinotaan tien varteen.
Ohjelma	Palvelun konkreettinen sisältö kokonaisuutena, esimerkiksi mää- räaikaishuollot ja tarkastukset.
Ohjelmisto	Käyttöjärjestelmä, jossa ohjelman sisältöä hallinnoidaan.
SFS-EN	Standardin tunnus, joka on vahvistettu Suomessa ja Euroopassa.
Sopimushuoltopiste	Valtuutettu huolto- ja varaosapalveluita tarjoava alihankintayritys.

1 JOHDANTO

1.1 Työn tausta

Komatsu Forest Oy on tarjonnut tähän asti asiakasyrityksillensä pyöräalustaisten metsäkooneiden huoltosopimusohjelmaa (jäljempänä myös ohjelma), joka poikkeaa maailmanlaajuisen Komatsu Forest -konsernin huoltosopimusohjelmasta. Suomessa on vastattu itse huoltosopimusohjelman sisällöstä, sen jatkuvasta kehittämisestä ja kouluttamisesta sekä siihen liittyvästä markkinoinnista ja kustannuksista. Tarkoituksena on lanseerata omalla markkina-alueella konsernitason huoltosopimusohjelma nykyisen käytössä olevan tilalle.

Ohjelman yhtenäistämällä saadaan konsernitason tuki ohjelman jatkuvaan kehittämiseen, kouluttamiseen ja markkinointiin. Myös asiakasyritykset hyötyvät maailmanlaajuisen ohjelman tuomista hyödyistä esimerkiksi ohjelman jatkuvan ja nopeasti reagoivan kehityksen ansiosta. Uuden huoltosopimusohjelman avulla asiakasyrityksen on mahdollista saada aikaan muun muassa kustannussäästöjä konevalmistajan myöntämällä pidemmällä takuilla, huoltoväleillä ja laajempaan käyttökokemukseen perustuvalla sisällöllä. Lisäksi se tuo yksityiskohtaisempaa taloudellista ja tuotannollista seurantaa asiakasyrityksille.

1.2 Työn tavoite

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on uuden käyttöönotettavan huoltosopimusohjelman jalkauttaminen ja kouluttaminen omalle henkilöstölle ja sopimushuoltopisteille. Osana on myös suunnitelma asiakasyrityksille kohdistuvasta markkinoinnista ohjelman lanseeraamiseksi.

Lisäksi yhtenä tavoitteena on luoda konseptipohja vastaavanlaisille käyttöönottoprojekteille Komatsu Forest Oy:ssä. Tärkeimpiä tavoitteita on hahmottaa uuden ohjelman, ohjelmiston tai palvelun käyttöönottoon ja lanseeraukseen liittyviä huomioita sekä niiden jalkauttamiseen liittyvää käytäntöä.

1.3 Työn rakenne

Tämän opinnäytetyön rakenne muodostuu uuden huoltosopimusohjelman demovaiheen merkityksestä ennen laajempaa jalkauttamista ja kouluttamista käytäntöön. Työssä tarkastellaan soveltuvaa koulutusmuotoa huoltosopimusohjelman kaltaisten uusien ohjelmien, ohjelmistojen tai palveluiden käyttöönotolle omalle organisaatiolle ja sidosryhmille. Teoriaosuudessa käsitellään yleisesti kunnossapitoa ja sen merkitystä sekä kunnossapidon terminologiaa. Lisäksi käsitellään opinnäytetyön aiheeseen liittyen markkinointia ja lanseerausta suunnitelmien muodossa. Lopuksi tarkastellaan syntyneitä tuloksia ja analysoidaan niitä yhteenvedon ja pohdinnan muodossa.

1.4 Yritysesittely

Komatsu Forest Oy on metsäkoneita valmistavan ruotsalaisen Komatsu Forest AB:n Suomessa toimiva myyntiyhtiö, jonka markkina-alueena toimii Suomen lisäksi Baltia (Komatsu Forest, i.a.-a). Komatsu Forest on osa japanilaista, vuonna 1921 perustettua Komatsu-konsernia, joka on yksi johtavimmista metsä-, kaivos-, urakointi- ja maanrakennuskoneiden globaaleista valmistajista (Komatsu Forest, i.a.-b).

Myyntiyhtiö Komatsu Forest Oy:n palveluita ovat kone- ja varaosamyynti, varustelu, huolto ja tekninen tuki. Yhtiö työllistää Suomessa noin 50 henkilöä kolmella eri paikkakunnalla. Yhtiön päätoimipaikka sijaitsee Pirkkalassa ja muut toimipaikat Jyväskylässä sekä Rovaniemellä (Komatsu Forest, i.a.-c). Lisäksi sopimushuoltoverkostoon kuuluu 14 sopimushuoltopistettä Suomessa ja kolme jälleenmyyjää Baltiassa. Jälleenmyyjillä Virossa, Latviassa ja Liettuassa on myös sopimushuoltopisteitä heidän alaisuudessaan. Yhtiön liikevaihto oli maaliskuussa 2023 päättyneenä tilikautena noin 58 miljoonaa euroa (Kauppa-lehti, i.a.).

Komatsu Forestin päätoimipaikka sijaitsee Ruotsin Uumajassa, jossa valmistetaan pyöräalustaisia metsäkoneita ja hakkuulaitteita (Komatsu Forest, i.a.-a). Lisäksi tela-alustaisia metsäkoneita valmistetaan Yhdysvalloissa Chattanoogassa (Komatsu Forest, i.a.-d). Komatsu Forest työllistää noin 1650 henkilöä ja kokonaisuudessaan Komatsu-konserni maailmanlaajuisesti noin 60 000 henkilöä (Komatsu Forest, i.a.-b).

2 KUNNOSSAPITO

Standardin SFS-EN 13306:2017 (Suomen Standardisoimisliitto (SFS), 2019, s. 5) mukaan kunnossapito terminä tarkoittaa kunnossapidettävän kohteen kaikkia elinjakson aikaisia teknillisiä, liikkeenjohdollisia ja hallinnollisia toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on palauttaa tai ylläpitää kohteen toimintakykyä siten, että kohde pystyy vaaditun toiminnon suorittamaan. Standardin mukaan kunnossapidon teknisten toimenpiteiden tarkoitetaan sisältävän kohteen tilan analysointia ja havainnointia. Standardin mukaan näitä keinoja ovat esimerkiksi testaus, tarkastus, tarkkailu, diagnostiikka ja prognostiikka. Myös kunnossapidon aktiiviset toimenpiteet kuten kunnostaminen ja korjaus sisältyvät teknisiin toimenpiteisiin.

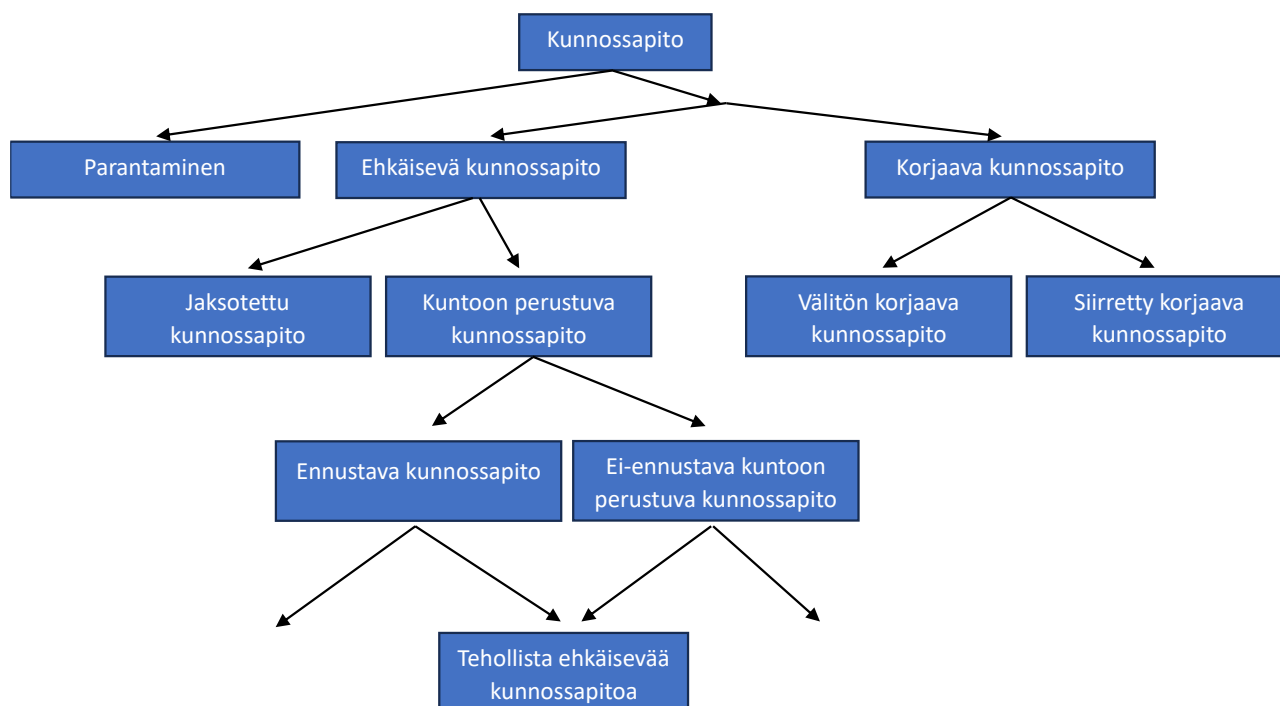
2.1 Kunnossapitolajit

Tehokkaan johtamisen perusedellytyksenä on tuotanto-omaisuuden tekemisten jaottelu eri lajeiksi (Järviö & Lehtiö, 2017, s. 46). Jaottelun avulla kunnossapidon tehokkuutta pystytään seuraamaan esimerkiksi vertailemalla toteutuneiden työtuntien määriä ja eri työlajien kustannuksia.

Eri standardeissa tarkastellaan kunnossapidon jaottelua eri näkökulmista, jakaen esimerkiksi kunnossapitolajit sen mukaan, aiheuttavatko ne tuotantohäiriön vai ovatko ne suunniteltuja (Järviö & Lehtiö, 2017, s. 46).

2.1.1 Kunnossapitolajien yleiskuva SFS-EN 13306:2017

Standardi SFS-EN 13306:2017 esittää kunnossapitolajit kuvion 1 mukaisesti. Standardista riippuen yleiskuva esitetään eri tavalla.



Kuvio 1. Kunnossapitolajit (soveltaen SFS-EN, 2019, s. 22).

2.1.2 Kunnossapitolajien terminologia SFS-EN 13306:2017

Parantaminen. Parantaminen on kaikkien teknisten, hallinnollisten ja liikkeenjohdollisten toimenpiteiden yhdistelmä, joilla on tarkoituksena ilman alkuperäisen toiminnon muutosta kehittää kohteen turvallisuutta, kunnossapidettävyyttä ja toimintavarmuutta yhdessä tai erikseen (SFS-EN, 2019, s. 14). Kehittämisellä voidaan lisäksi välttää vikaantumista ja estää väärinkäyttö.

Ehkäisevä kunnossapito. Kunnossapito, jonka tarkoituksena on yhdessä tai erikseen vähentää ja arvioida kohteen vikaantumisen todennäköisyyttä ja heikentymistä (SFS-EN, 2019, s. 13).

Jaksotettu kunnossapito. Ehkäisevää kunnossapitoa, joka tehdään käytön määrän tai ennakkoon määritettyjen aikajaksojen mukaan, ilman toimintakunnon edeltävää tutkimusta (SFS-EN, 2019, s. 14). Kohteen vikaantumismekanismin perusteella voidaan määritellä työ- ja aikajaksojen määrä.

Kuntoon perustuva kunnossapito. Ehkäisevää kunnossapitoa, joka sisältää fyysisen tilan analyysia ja arviointia sekä näiden perusteella mahdollisesti toteuttavia kunnossapidon toimenpiteitä (SFS-EN, 2019, s. 14). Kunnan arviointi voi tapahtua jaksotetusti, joko tarvittaessa tai jatkuvasti. Arvioinnissa voidaan hyödyntää yhdessä tai erikseen käyttäjien havaintoja, tarkastuksia ja testauksia sekä järjestelmän parametrien kunnanvalvontaa.

Ennustava kunnossapito. Kuntoon perustuvaa kunnossapitoa, jonka toteuttaminen perustuu ennusteisiin, jotka muodostuvat toistuvista analyyseistä ja tiedossa olevista tunnusmerkeistä sekä tarkastelemalla kohteen huononemista kuvaavia olennaisia arvoja (SFS-EN, 2019, s. 14).

Tehollinen kunnossapito. Kunnossapidon osa, jossa kohteeseen kohdistuu sellaisia toimenpiteitä, joiden tavoitteena on ylläpitää tai palauttaa kohde tilaan, jossa se voi toteuttaa vaaditun toiminnon (SFS-EN, 2019, s. 14).

Osana ehkäisevää kunnossapitoa on tehollinen ehkäisevä kunnossapito, jossa kohteen havaittu heikentymisen tila palautetaan toimenpiteiden avulla alkuperäiseen tilaan suoraan tai myöhemmän tarkastuksen, testauksen tai kunnanvalvonnan avulla (SFS-EN, 2019, s. 14). Lisäksi osana korjaavaa kunnossapitoa on tehollinen korjaava kunnossapito, jossa kohde palautetaan alkuperäiseen tilaan toimenpiteiden avulla.

Korjaava kunnossapito. Kunnossapitoa, jonka tavoitteena on vian havaitsemisen jälkeen palauttaa kohde sellaiseen tilaan, jossa sen on mahdollista toteuttaa vaadittu toiminto (SFS-EN, 2019, s. 14).

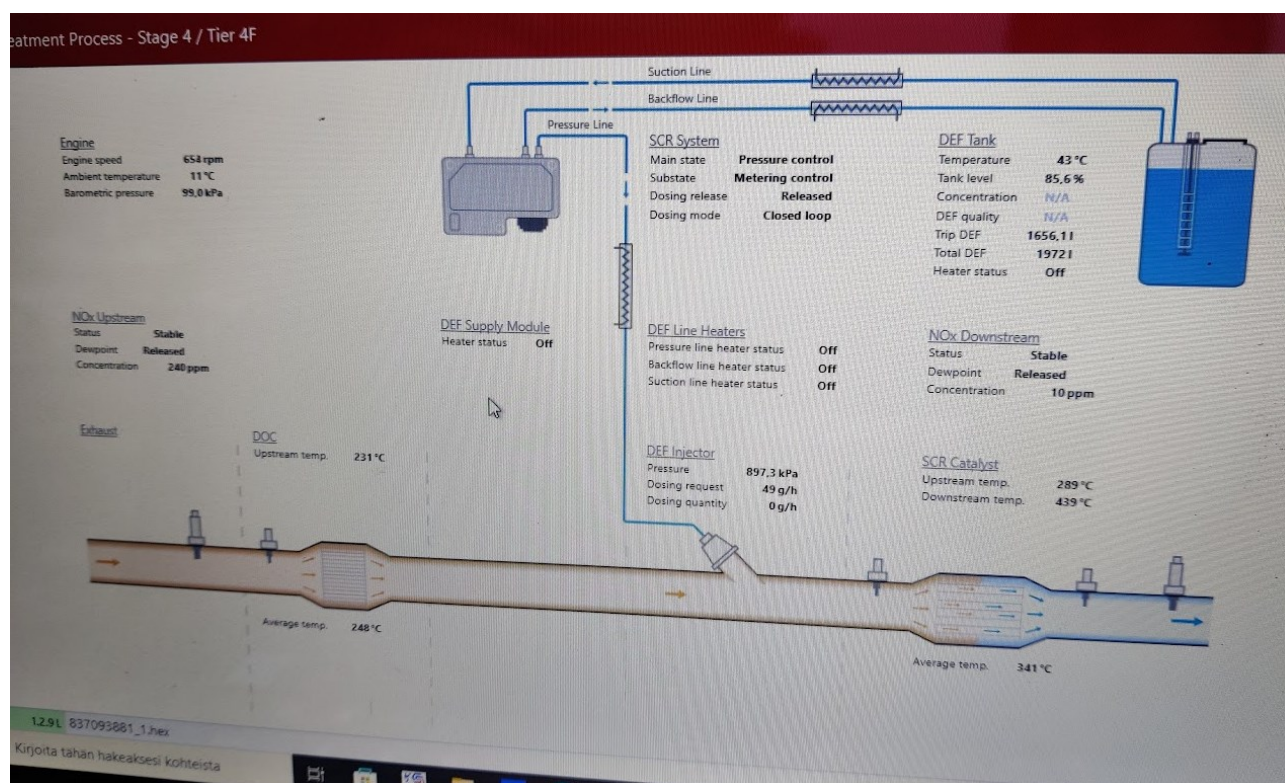
Välitön korjaava kunnossapito. Heti vian havaitsemisen jälkeen suoritettavaa korjaavaa kunnossapitoa, jonka tarkoituksena on haitallisten seurausten välttäminen (SFS-EN, 2019, s. 15).

Siirretty korjaava kunnossapito. Korjaavaa kunnossapitoa, jota vian havaitsemisen jälkeen viivästetään sallituissa rajoissa (SFS-EN, 2019, s. 15).

2.2 Kunnossapidon ostaminen

Laine (2010, s. 169) toteaa kunnossapitopalvelujen käyttämisen olleen rajussa kasvussa jo 20 vuoden ajan. Hänen mukaansa kokonaisuudessa laitteiden ja koneiden kunnossapitotehtävät eivät ole lisääntyneet samassa vauhdissa, ja siitä voidaan päätellä, että tuotantolaitokset ovat pienentäneet omaa kunnossapitoa ja lisänneet ostamista.

Yli kymmenen vuotta myöhemmin voidaan todeta, että liikkuvien koneiden ja laitteiden kunnossapitopalvelujen ostaminen on myös kasvanut merkittävästi, ainakin metsäko-nealalla. Siihen on vaikuttanut merkittävästi koneiden ja laitteiden tekniikan jatkuva kehittyminen, jonka myötä kunnossapitohenkilöstön ammattitaidon kehittäminen ja uuden väli-neistön hankkiminen on jatkuvaa. Lisäksi kunnossapito vaatii kuvan 1 mukaisia erilaisia diagnostiikka- ja erikoistyyökaluja, joita ei ole saatavilla vapailla markkinoilla.



Kuva 1. Diagnostiikkatyökalu (AGCO Power WinEEM4 service tool).

Laineen (2010, s. 169) mukaan "palvelun ostaminen on edullisempää kuin itse tekeminen" oli kunnossapitopalvelun olennaisin myyntiviesti vuosikymmeniä sitten. Hänen mukaansa on myöhemmin alettu ymmärtämään laajemmin, että toimittajan valinnassa hinnan tulee olla vähäisin valintakriteeri kunnossapitopalvelujen ostamisessa. Hän esittää, että halvasta

kunnossapidosta voi aiheutua merkittäviä vahinkoja, joiden taloudelliset vaikutukset moninkertaistuvat verrattuna kunnossapidon kokonaiskustannuksiin. Hän toteaa, että ostettaessa kunnossapitopalveluja ostetaan oikeastaan tuotantokapasiteettia.

2.3 Kunnossapitopalvelu

Laine (2010, s. 171) kertoo, että palvelutoiminnan pohjautuminen ymmärrettävästi määriteltyihin palvelutuotteiden myymiseen ja suorittamiseen on yksi avainkriteeri palveluiden laatuun ja tehokkuuteen. Hänen mukaansa tähän tulokseen on päästy useissa tutkimuksissa sekä todellisessa käytännön elämässä.

Laineen (2010, s. 172–173) mukaan palvelutuotteiden suunnittelun oleelliset tavoitteet voidaan esittää luettelon mukaisesti:

1. palvelun suunnittelu asiakasryhmän tarpeisiin
2. palvelun yksityiskohtainen määrittely
3. palvelun sisältö selkeästi esille tuotuna
4. palvelun asiakashyödyt selkeästi esille tuotuna
5. palvelun hinnoittelu kannattavaksi
6. palvelun laadun ja toistettavuuden kehittäminen
7. palvelun sisäisten prosessien kehittäminen tehokkaaksi ja kannattavaksi
8. palvelun rakentaminen helposti muokattavaksi eri asiakastarpeisiin
9. palvelun kehittäminen entistä markkinointikelpoisemmaksi.

3 KOULUTUS

3.1 Koulutusmuodon valinta

Kupiaksen (2007, s. 82) mukaan tapauskoulutuksessa koulutettavat käsittelevät luotua esimerkkitapausta eli casea. Case mukailee todellisuudessa tapahtunutta tai todellisuudessa olevaa ilmiötä. Hänen mukaansa case voi kuitenkin olla kokonaisuudessa hyvin suunniteltu ja keksitty tapaus, joka on todenmukainen, mutta oppimisen kannalta toimivampi kuin todellisuudessa tapahtuneet tapaukset. Suunniteltuun caseen yhdistetään teeman olennaiset tekijät. Hänen mukaansa se voi olla yhden tai useamman todellisen tapahtuman yhdistelmä.

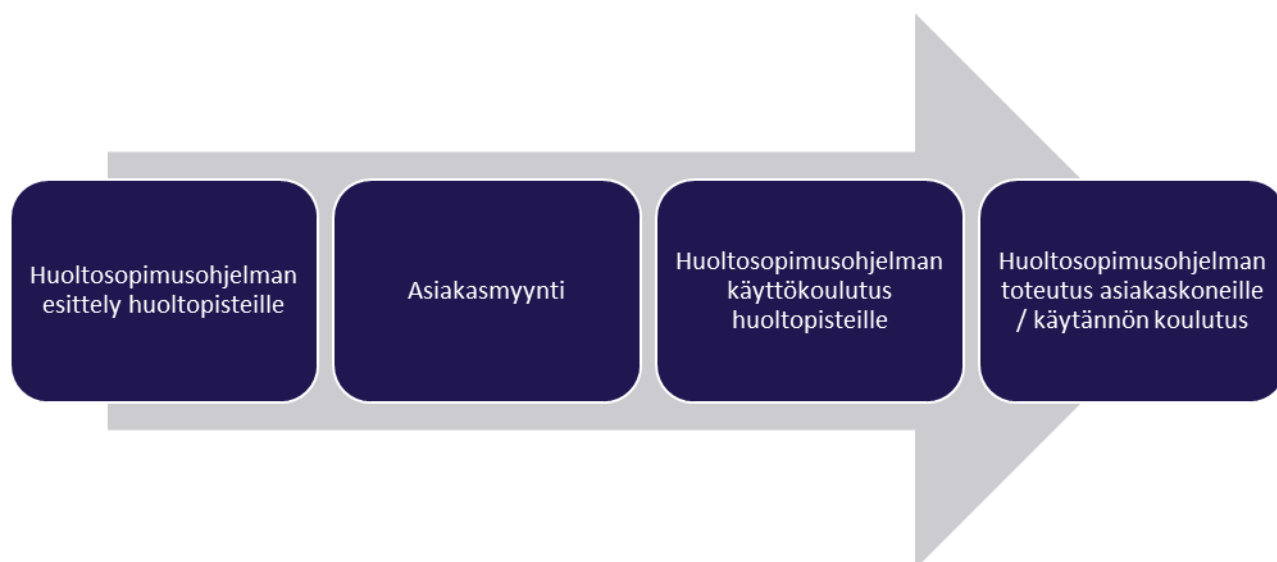
Kupias (2007, s. 82) esittää, että koulutettavat käsittelevät casea soveltaen koulutuksessa saatuja oppeja aikaisemman kokemuksen tai osaamisen pohjalta. Kouluttajan on mahdollista käyttää case-harjoituksia koulutuksien alussa, ja sen avulla kouluttaja pystyy kartoittamaan koulutettavien aikaisempaa osaamista. Kupiaksen mukaan tällä keinolla koulutettavat voivat herätellä osaamistasoansa ja tuoda esiin mahdollisia puutteita osaamisessa.

Kupiaksen (2007, s. 83) mukaan on sanottu, että case-harjoitukset ovat vaativa menetelmä koulutuksen pitäjälle. Hänen mukaansa case-harjoitusten tekeminen voi olla aikaa vievää, mutta huolella tehtynä niitä voidaan käyttää yleensä uudelleen.

Kupias (2007, s. 82–83) toteaa, että case-opetuksen muotoja on monia ja niitä voidaan soveltaa monella eri tapaa koulutuksissa. Komatsu Forest Oy:n järjestämiin koulutuksiin näistä muodoista on tähän asti sovellettu harjoitustapausta ja askel kerrallaan -tapauksen yhdistelmää. Tässä yhdistelmässä koulutettavat hyödyntävät aikaisempaa osaamistaan tai koulutuksessa opittua, mutta voivat myös edetä kouluttajan antamalla ohjeistuksella askel kerrallaan miettien mitä seuraavaksi tulisi tehdä. Pääpiirteittäin koulutukset ovat edenneet uuden ohjelman ja ohjelmiston esittelyllä yksityiskohtaisesti ja tämän jälkeen koulutettavien käytännössä suoritettavalla ohjelmiston testaamisella case-harjoituksen muodossa.

3.2 Koulutussuunnitelma

Jotta käyttöönotto ja jalkauttaminen onnistuisi parhaalla mahdollisella tavalla, päätettiin varsinaiset käyttökoulutukset järjestää paikan päällä Komatsu Forest Oy:n omissa toimipisteissä sekä sopimushuoltopisteissä. Ohjelman ennakkoesittelyt ja -keskustelut päätettiin järjestää vuosittaisen sopimushuoltokierroksen yhteydessä. Esittely järjestettiin osassa toimipisteistä paikan päällä ja osassa etäyhteydellä. Varsinaiset käyttökoulutukset on aika-
taulullisesti päätetty järjestää, kun sopimushuoltopisteen alueelle on myyty ensimmäinen uuden ohjelman mukainen huoltosopimus. Tällainen koulutustoimintatapa on mahdollista järjestää, kun kierrettäviä toimipisteitä on kohtuullinen määrä. Kuviossa 2 on esitetty yksinkertainen prosessikuvio koulutuksen suhteen.



Kuvio 2. Koulutussuunnitelman prosessi.

3.3 Koulutuksen järjestäminen

Käyttöön otettavan uuden huoltosopimusohjelman ja ohjelmistojen kouluttamisen näkökulmasta nähtiin järkevimmäksi vaihtoehdoksi koulutuksen järjestäminen face-to-face-koulutuksina. Asentajille parhaaksi todettu koulutusmuoto on kokemusten perusteella käytännönläheinen koulutus, jossa case-esimerkin muodossa harjoitellaan todenmukaisesti käyttäntöjä ohjelmiston käytössä ja tutustuen ohjelman sisältöön. Nykyään suositaan paljon etäyhteydellä pidettäviä koulutuksia, palavereita, myyntitapaamisia yms., mutta Komatsu Forest Oy:n tahtotila oli järjestää kasvotusten sidosryhmien toimipisteillä tämänkaltaisen ison uudistuksen koulutustapahtumat.

4 HUOLTOSOPIMUSOHJELMAN DEMOVAIHE

Ennen huoltosopimusohjelman käyttöönottoa käynnistettiin demovaihe Komatsu Forest AB:n tukemana syyskuussa 2023. Komatsu Forest AB esitteli ohjelmakokonaisuuden ja perehdytti pääkäyttäjän ohjelmiston käyttöön sekä avusti toiminnanohjausjärjestelmän asetuksissa ja uusien toiminnallisuuksien käyttämisessä.

4.1 Merkitys ennen lanseerausta

Kinnusen (2004, s. 80) mukaan palvelun toimivuus olisi hyvä testata mahdollisimman todennukaisissa olosuhteissa ennen sen lanseerausta markkinoille. Kinnunen suosittelee suorittamaan testausta oikeiden asiakkaiden avulla. Hän pitää asiakkaan informointia uuden palvelun testaamisesta tärkeänä, sillä informaatiolla voidaan estää mainehaittoja, joita saattaisi syntyä testivaiheen epäonnistumisista. Asiakastestauksen vaihtoehdoksi Kinnunen esittää testaamaan uuden palvelun koetilanteessa testiryhmän avulla. Testiryhmiä voi olla useita, ja niille voidaan toteuttaa palvelun testaus samanlaisena tai jokaiselle muunneltuna versiona.

Demovaihe ennen lanseerausta tuotti yhtiölle tärkeää ymmärrystä ohjelman tarkemmasta sisällöstä ja käytännön toiminnasta. Sen avulla opittiin käyttämään tarvittavia ohjelmistoja oikealla tavalla. Lisäksi saatiin korjattua havaittuja ongelmia, joita demovaiheen aikana ilmeni. Demovaiheen avulla saatu käytännön kokemus myös mahdollisti pääkäyttäjälle erilaisten ohje-, esitys- ja koulutusmateriaalien valmistamisen eri henkilöstöryhmille.

Demovaiheen tärkeänä tuloksena oli asiakkaan sekä huoltotöiden suorittajien näkökulmasta saadut kokemukset ja huomiot huoltosopimusohjelman sisällöstä omalla markkina-alueella. Näiden kokemusten perusteella oli mahdollista reagoida havaittuihin epäkohtiin sekä hyödyntää ja korostaa niitä asioita, jotka ilmenivät positiivisena.

4.2 Toteutus

Demovaihe toteutettiin yhden asiakasyrityksen uuden harvesterin ja kuormatraktorin huoltosopimuksella. Asiakkaalle esiteltiin uuden ohjelman sisältö, sen tuomat edut sekä

moottorituntiveloitukseen perustuva kustannus. Demovaiheen asiakasyritys oli myös sopimushuoltopisteen palveluita käyttävä yritys, mikä mahdollisti demovaiheen toteuttamisen sopimushuoltopisteiden tuomien eri toimintatapojen näkökulmasta. Nämä eri toimintatavat liittyivät sellaisten ohjelmistojen käyttöön, jotka poikkesivat omien huoltopisteiden ohjelmiston käytöstä.

Ennen demovaihetta oli järjestettävä ensimmäinen koulutus sopimushuoltopisteelle. Se toteutettiin etänä, ja siinä varmistettiin ohjelmistojen toiminta ja tutustuttiin ohjelman sisältöön. Varsinainen käyttökoulutus tapahtui sopimushuoltopisteen tiloissa asiakasyrityksen kuormatraktorin ensimmäisen määräaikaishuollon yhteydessä (kuva 2). Lisäksi Komatsu Forest AB:sta, Ruotsista, tultiin pitämään kertauskoulutusta ja ohjelman esittelyä Komatsu Forest Oy:n henkilöstölle. Samana ajankohtana suoritettiin harvesterin huoltokäynti maastossa yhdessä asiakkaan, sopimushuoltopisteen ja Komatsu Forest Oy:n edustajien kanssa (kuva 3).



Kuva 2. Kuormatraktorin ensimmäinen huolto.



Kuva 3. Harvesterin huoltokäynti maastossa.

4.3 Analysointi

Demovaiheessa testattiin ohjelmiston käytettävyys, uudet toimintatavat ja prosessit Komatsu Forest Oy:n ohjelmistoissa sekä itse ohjelman sisältö. Lisäksi demovaiheella oli tärkeä merkitys myös palautteen saamiseen niin asiakkaalta kuin huoltopisteeltä. Ohjelman sisältöä tarkasteltiin erityisesti Komatsu Forest Oy:ssä totuttuihin toimintatapoihin sekä Suomen olosuhteisiin peilaten (kuva 4). Tärkeää oli saada tietoa siitä, kuinka eri määräaikaishuollot ja tarkastukset soveltuivat kentällä suoritettavaksi. Myös ohjelman yleistä sisältöä rakennetta peilattiin suomalaisten asiantuntijoiden näkemyksiin koneiden huollettavuudesta.

Valmistelut	Tila	Mitattu arvo	Hyväksytty alue	Huomautus
Tarkasta korjaamattomat kohdat aikaisemmasta pöytäkirjasta	👍			
Tarkasta, onko tälle tuotteelle SI-tiedotteita tai kampanjoita, joita ei ole korjattu	👍			
Tarkasta koneen hälytysluettelo MaxiFleetin kautta vikojen ja puutteiden varalta, jotka on tarkastettava/korjattava.	👍			
Ota yhteys omistajaan/kuljettajaan mahdollisten vikojen ja puutteiden tarkistamiseksi	👍			
Moottori	Tila	Mitattu arvo	Hyväksytty alue	Huomautus
Varmista, että asiakas on suorittanut DPF-regeneroinnin etukäteen ennen moottoriöljynvaihtoa	👍			
Jarrut	Tila	Mitattu arvo	Hyväksytty alue	Huomautus
Suorita jarrukoe	👍			
Moottori	Tila	Mitattu arvo	Hyväksytty alue	Huomautus
DEF-suodattimen vaihto pumppuun ja säiliöelementtiin	👍			
Moottoriöljyn vaihto	👍			
Moottoriöljynsuodattimen vaihto	👍			
Kaikkien polttoainesuodattimien/vedenerottimien vaihto	👍			
Puhdista sihti polttoaineen imulinjassa	👍			
Ilmansuodatin, suodatinsuodattimen vaihto	👍			
Tarkasta mahdolliset vuodot, mittaa jäätymissuoja	👍	37 °C	°C	
Virransyöttö	Tila	Mitattu arvo	Hyväksytty alue	Huomautus
Tarkasta akut ja kaapelien kiinnitys.	👍			
Runko	Tila	Mitattu arvo	Hyväksytty alue	Huomautus
Voitele telitiivistimet	👍			
Voitele kardaniakselin tukilaakeri runkonivelessä	👍			Keskusvoitelu
Puutaravaverkon sylinterien voitelu	👍			
Voitele puutaravaverkon alakiinnitys	👍			
Tarkasta keskusvoitelun taso sekä toiminta, letkut, putket, suojat	👍			
Pankkojen kiinnityspulttien jälkikiristys	👍			
Voimansiirto	Tila	Mitattu arvo	Hyväksytty alue	Huomautus
Hydrostaattisuodattimen vaihto	👍			
Tarkasta vaihteiston/telin tasauspyörästä öljytaso ja öljyn ulkonäkö	👍			
Tarkasta telikoteloiden/napavälitysten öljytaso	👍			
Jarrut	Tila	Mitattu arvo	Hyväksytty alue	Huomautus

Kuva 4. Huolto-ohjelman sisältöä (Komatsu Forest, i.a.-e).

Demovaiheessa huomattiin hyödylliseksi määritellä jatkossa suoritettaville uusille demovaiheille tarkempi aikataulusuunnitelma sekä ohjelmistojen laajempi testaus ennen varsinaista asiakkaalla suoritettavaa demovaihetta. Kiireellisemmissä tapauksissa myös mahdollisesti yhden tai kahden asiakaskoneen lisäys demovaiheeseen nähtiin tarpeelliseksi. Koneiden määrän lisäämisellä demovaiheessa saataisiin tekijöiltä nopeammin käytännössä esiin nousseita huomioita.

5 LANSEERAUS JA MARKKINOINTI

Kinnusen (2004, s. 113) mukaan lanseerauskampanjan suunnitteluvaiheessa on hyvä varmistaa, että asiakkaalle tuotettava hyöty, jonka varaan palvelua on alun perin lähdetty suunnittelemaan, on edelleen sama. Komatsu Forest Oy:n huoltosopimusohjelman uudistuksen taustalla oli vahvasti asiakkaille tuotettu hyöty, sillä uusi ohjelma tarjoaa asiakkaille yksinkertaisuudessaan paremman huoltosopimuksen.

Kinnunen (2004, s. 114) toteaa, että jos uuden palvelun tuottamasta hyödystä asiakkaalle ollaan varmoja, on kyseessä vahvuus koko lanseerauksen onnistumista ajatellen. Komatsu Forest Oy:n asiakkaat hyötyvät uudesta huoltosopimusohjelmasta merkittävästi ja lanseeraus nähdään positiivisessa valossa sekä asiakkaiden että henkilökunnan kannalta.

5.1 Lanseerauksen viestintä- ja markkinointisuunnitelma

Bergströmin ja Leppäsen (2007, s. 10) mukaan yrityksen tarjoamien tavaroiden ja palveluiden myynti on markkinoinnin päätarkoitus. Sen tehtävänä on heidän mukaansa myös tiedottaa tuotteen ominaisuuksista, luoda myönteistä kuvaa ja herättää ostohalua sekä ylläpitää ja kehittää asiakassuhteita.

Bergström ja Leppänen (2007, s. 23) esittävät, että markkinoinnin yksi muoto on asiakassuhdemarkkinointi, jossa tuotetaan jatkopalveluita ja sitoutetaan jo ostanutta asiakasta uusiin ostoihin. Heidän mukaansa asiakassuhdemarkkinoinnissa keskitytään tavoittelemaan asiakassuhteen säilyttämistä. He esittävät keinoiksi takuun antamisen, huollon järjestämisen, asiakkaalle annettavat edut ja yhteydenpidon asiakkaaseen.

5.2 Lanseerauksen tavoite ja sen saavuttaminen

Uuden huoltosopimusohjelman lanseerauksen tavoitteena on myydä vähintään 70 prosenttiin uusista kotimaahan toimitetuista koneista uusi huoltosopimusohjelma ja päivittää vanhat huoltosopimukset uuden ohjelman piiriin.

Uusi huoltosopimusohjelma noudattaa pääosin Komatsu Forestin globaalia huoltosopimusohjelmaa. Sen käyttöönoton tavoitteena on yhtenäistää huoltosopimuksen sisältö ja rakenne. Komatsu Forest Oy:lle ohjelman käyttöönotto tuo laajemman tuen konevalmistajalta, ja se näyttäytyy asiakkaalle kattavampina etuina huoltosopimuksen sisällössä.

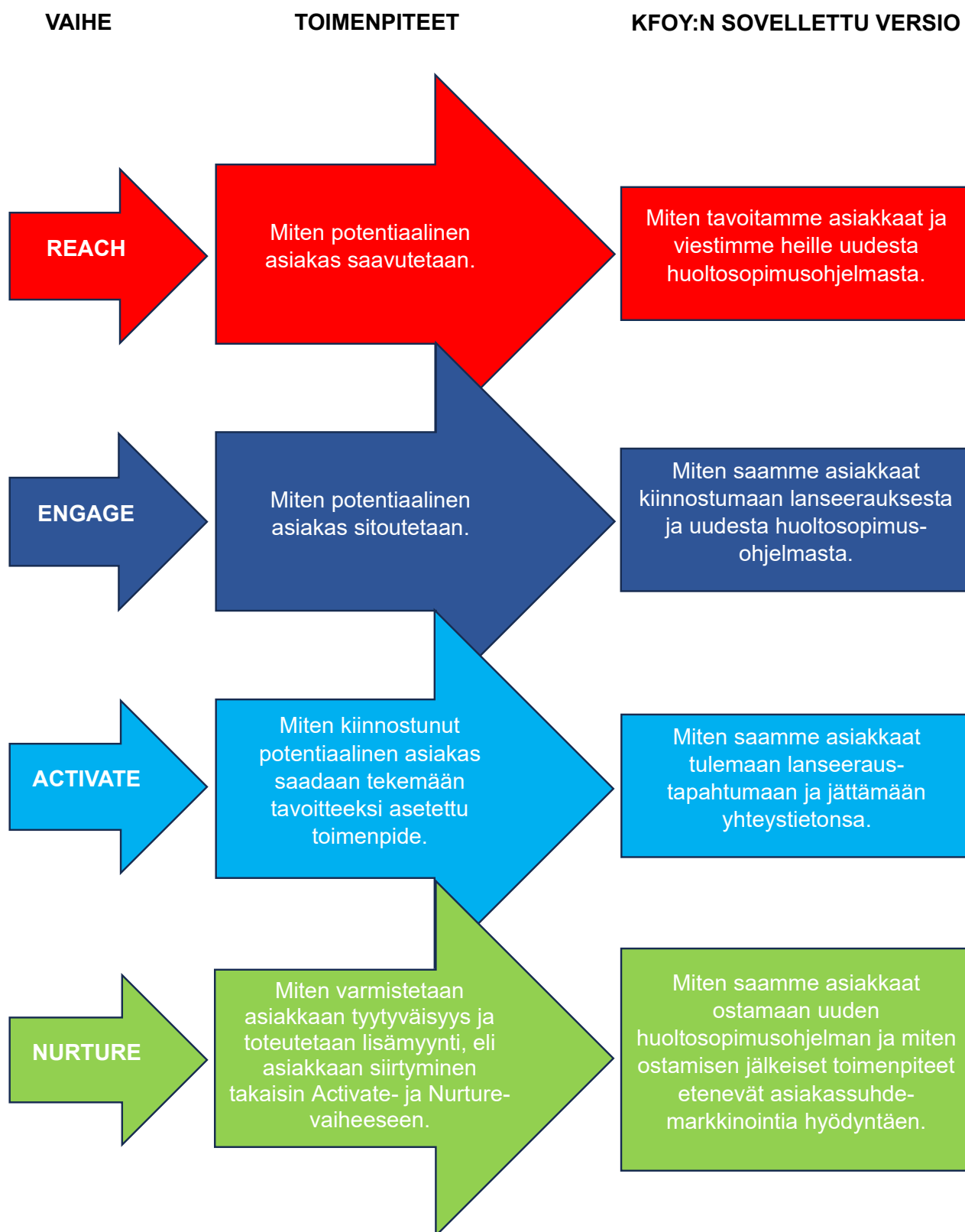
Uusi huoltosopimus lanseerataan virallisesti syksyllä FinnMETKO 2024 -tapahtumassa. Ennen tapahtumaa, alkaen keväällä 2024, uudesta huoltosopimusohjelmasta viestitään aktiivisesti nykyisille asiakkaille. Jotta asiakkaiden siirtyminen uuden huoltosopimusohjelman piiriin onnistuisi tavoitteiden mukaisesti, tulee laatia huolellinen ja tavoittava lanseerauskampanja nykyisille asiakkaille.

5.3 REAN

Lanseeraus ja sen markkinointikampanja voidaan toteuttaa markkinoinnin REAN-kaavaa soveltaen.

Rummukainen (2020) toteaa, että REAN-kaavan nimi muodostuu sanoista reach, engage, activate ja nurture. Sanat kuvastavat asiakaspolun tyypillistä järjestystä kiinnostuksen herättämisen kautta varsinaiseen ostotapahtumaan tai tavoitettavaan aktiviteettiin ja sitä kautta jatkuvaan asiakassuhteen hoitoon ja ylläpitoon. Hän myös toteaa, että REAN-malli on vahvasti asiakaslähtöinen.

Uuden huoltosopimusohjelman markkinoinnin pääkohderyhmä on Komatsu Forest Oy:n nykyiset asiakkaat. Siksi kaavaa sovelletaan käyttötarkoitukseen sopivaksi kuvion 3 mukaisesti.



Kuvio 3. REAN-malli (soveltaen Niittymaa, 2020).

5.4 Sisältösuunnitelma

Reach. Reach-vaiheessa tavoitetaan kohderyhmä ja tuotetaan heille suunnattua sisältöä, joka kertoo uudesta, lanseerattavasta huoltosopimusohjelmasta.

1. Ennakkoviestintää uutiskirjeillä alkukesästä 2024.
2. Sosiaalisen median kampanjointia, joka toteutetaan Komatsu Forestin Facebook-, Instagram- ja LinkedIn-seuraajille kohdennetulla mainoskampanjalla.

Engage. Engage-vaiheessa luodaan kiinnostusta uutta huolto-ohjelmaa kohtaan. Pääviestinä on uuden huoltosopimusohjelman tuomat hyödyt asiakkaalle sekä etu, jonka asiakas saa, jos hän ostaa uuden huoltosopimusohjelman kampanja-aikana, joka on tapahtumapäivä ja viikko siitä eteenpäin.

3. Uutiskirjeiden lähetys heinäkuussa ja muistutusviesti elokuussa.
4. Elokussa sähköpostitse asiakkaalle räätälöity kutsu FinnMETKO-tapahtumaan.

Activate. Aktivoi-vaihe tapahtuu FinnMETKO-tapahtuman osastolla.

5. Osastolla pidetään live-esitelmiä uudesta huoltosopimusohjelmasta.
6. Rajoitettu etu tapahtuma-aikana ja sen jälkeisellä viikolla aktivoi asiakkaita tekemään päätöksiä heti.
7. Liidit kerätään talteen.

Nurture. Nurture-vaihe alkaa heti tapahtuman jälkeen.

8. Tapahtuman jälkeisellä viikolla ollaan yhteydessä kaikkiin liideihin henkilökohtaisesti.
9. Uutiskirje, jossa kiitetään tapahtumasta ja muistutetaan, kuinka kauan etu on vielä voimassa.
10. Kiitosviesti ja kuvat tapahtumasta sosiaaliseen mediaan.
11. Asiakassuhdemarkkinointi alkaa uuden huoltosopimusohjelman ostaneiden osalta.
12. Varmistetaan, että uusi huoltosopimusohjelma on ollut asiakkaalle mieluista ja kerätään mahdollista palautetta siitä.

5.5 Materiaalit

Ennen uuden huoltosopimusohjelman lanseerausta ja markkinointia on tuotettava paljon suomenkielistä materiaalia, kuten erilaisia koulutus- ja esitysmateriaaleja eri henkilöstöryhmille, käyttöohjeita Komatsu Forest Oy:n sisäiseen käyttöön, mainosmateriaalia digi- ja printtimainontaan sekä messumateriaalia. Osa näistä materiaaleista on jo tuotettu, mutta vielä on tehtävää jäljellä.

Uuden ohjelman myötä on päivitetty sopimusasiakirjat asiakasmyyntiä varten sekä rakennettu uusi laskentataulukko ohjelman hinnoittelun avuksi. Uusien materiaalien tuottamisen tukena on käytetty jo olemassa olevia vieraskielisiä materiaaleja, joista on muokattu omat versiot. Lisäksi on tehty erilaisia materiaaleja havaitun tarpeen mukaan, esimerkiksi koulutuksia varten.

5.6 Lanseeraus

Uuden huoltosopimusohjelman lanseeraus on suunniteltu pidettäväksi FinnMETKO 2024 - tapahtumassa 29.–31.8.2024. Tapahtuma on yksi Suomen suurimmista ja tärkeimmistä raskaskonealan ammatti- ja myyntinäyttelytapahtumista (Finnmetko, i.a.). Tapahtuma järjestetään joka toinen vuosi ja tapahtumassa oli vuonna 2022 yhteensä 28 120 kävijää kolmen päivän aikana (Finnmetko, 2022).

Tapahtuma on erinomainen tilaisuus lanseerata uusi huoltosopimusohjelma, sillä siellä tavoitetaan pääasiakaskohderyhmä erittäin suuressa mittakaavassa. Tapahtumassa vieraillee niin yrittäjiä kuin heidän työntekijöitään, mikä luo merkittävän tilaisuuden uuden ohjelman esille tuomiseksi. Tilaisuus on myös monilla muilla konevalmistajilla sekä alan yrityksillä uusien tuotteiden ja palveluiden lanseeraustilaisuus.

Vaikka uusi huoltosopimusohjelma on tarkoitus lanseerata tapahtumassa, on sitä tuotu jo vähitellen julki asiakkaille nykyisen huoltosopimusohjelman myynnin yhteydessä. Tapahtuman yhteydessä uusi huoltosopimusohjelma on tarkoitus tuoda koko markkinan tietoisuuteen erilaisilla markkinoinnin toimenpiteillä.

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

Työn tavoitteena oli käyttöönottaa onnistuneesti uusi huoltosopimusohjelma myyntiyhtiö Komatsu Forest Oy:n jälleenmyymille koneille sen omalla markkina-alueella. Tarkoituksena oli myös luoda pohja jalkauttamiselle sekä kouluttamiselle omalle henkilöstölle ja sopimushuoltopisteille. Tämän lisäksi tavoitteena oli luoda ja miettiä erilaisia materiaaleja tulevaa lanseerausta sekä markkinointia varten. Myös tulevia vastaavanlaisia käyttöönotto-projekteja varten oli tarkoitus luoda eräänlainen konseptipohja niiden toteuttamisen tueksi.

Työssä on onnistuttu sekä työnantajan näkökulmasta että omastani. Uusi huoltosopimusohjelma on jo valmiina käyttöönotettavaksi markkinoita varten hyvissä ajoin ennen varsinaista lanseerausta. Erilaisia markkinointimateriaaleja on vielä aikaa muokata ja kehittää tarpeen mukaan ennen tulevaa lanseerausta FinnMETKO 2024 -tapahtumassa. Uutta huoltosopimusohjelmaa onkin jo alettu myymään menestyksekkäästi vanhan ohjelman rinnalla uusien sopimusten yhteydessä. Tämän avulla saadaan ylläpidettyä uuden ohjelman tuomia toimintatapoja ennen varsinaista lanseerausta ja vanhan huoltosopimusohjelman myynnin lopettamista. Tämä myös helpottaa siirtymää vanhasta ohjelmasta uuteen, jotta mahdolliset ongelmatapaukset ilmenisivät jo ennen isompia sopimusmääriä.

Omasta mielestäni kaikki on tähän asti sujunut suhteellisen hyvin, mutta mahdollisesti seuraavia vastaavanlaisia projekteja varten tulisi projektisuunnitelma ja aikatauluttaminen toteuttaa selkeämmin. Tähän asti pidetyt koulutukset ovat sujuneet onnistuneesti. Ohjelmasta saatu palaute on ollut positiivista ja koulutuksen oppi on selvästi sisäistetty. Lisäksi sisäisen viestinnän merkitys osoittautui erittäin suureksi ja sitä tulisi hyödyntää myös tämän kaltaisten projektien alkuvaiheista alkaen huomattavasti enemmän. Lomakausia ja muita poissaoloja on esiintynyt projektin aikana, mikä on tuonut rajallisten resurssien takia omia haasteita ja pieniä viivytyksiä asioiden etenemisille tietyissä projektivaiheissa. Tätä projektia on toteutettu kotimaisten ja ulkomaalaisten kollegojen muiden päivittäisten työtehtävien ohessa, ja se on myös tuonut yllättäviä aikataulumuutoksia asioille.

Haastavimpia asioita projektin aikana on ollut uuden ohjelman sisällön ja ohjelmistojen uusien käyttötapojen opettelu. Myös uuden ohjelman hinnoittelu omalle markkina-alueelle

kilpailukykyiseen hintaan sekä sopimusasiakirjojen muokkaaminen vastaamaan uuden ohjelman sisältöä olivat erittäin aikaa vieviä ja työläitä vaihteita.

LÄHTEET

- Bergström, S., & Leppänen, A. (2007). *Markkinoinnin maailma* (8.–9. p.). Edita.
- Finnmetko. (i.a.). *Kävijöille*. Haettu 7.1.2024, <https://www.finnmetko.fi/pages/kaevijoeille/naeyttelyn-esittely.php>
- Finnmetko. (8.9.2022). *FinnMETKO näyttely oli taas täynnä kiivasta kaupantekoa ja hyvää tunnelmaa* [tiedote]. <https://www.finnmetko.fi/pages/press/tiedotteet/tiedote-3-9-2022.php>
- Järviö, J., & Lehtiö, T. (2017). *Kunnossapito: Tuotanto-omaisuuden hoitaminen* (6. täyd. p.) (Kunnossapidon julkaisusarja 10). Promaint.
- Kauppalehti. (i.a.). *Yrityshaku*. Haettu 12.1.2024, <https://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/komatsu+forest+oy/0209074-0>
- Kinnunen, R. (2004). *Palvelujen suunnittelu*. WSOY.
- Komatsu Forest. (i.a. -a). *Palvelut*. <https://www.komatsuforest.fi/palvelut>
- Komatsu Forest. (i.a.-b). *Tietoa meistä*. <https://www.komatsuforest.fi/tietoa-meist%C3%A4>
- Komatsu Forest. (i.a.-c). *Yhteystiedot*. <https://www.komatsuforest.fi/yhteystiedot>
- Komatsu Forest. (i.a.-d). *Contact*. <https://www.komatsuforest.com/contact/locations/global/dealers/north-america>
- Komatsu Forest. (i.a.-e). *MaxiFleet* [valokuva]. <https://maxifleet.komatsuforest.com/MaxiFleet/loginForm>
- Kupias, P. (2007). *Kouluttajana kehittyminen*. Palmenia.
- Laine, H. (2010). *Tehokas kunnossapito: Tuottavuutta käynnissäpidolla* (Kunnossapidon julkaisusarja 16). KP-Media.
- Niittymaa, J. (5.12.2020). *Mikä on REAN?* <https://jukkaniittymaa.com/2020/12/05/mika-on-rean/>
- Rummukainen, M. (2020). *Sisältömarkkinoinnin mallit osa 4. Rean*. <https://vapamedia.fi/jutut/sisaltomarkkinoinnin-mallit-osa-4-rean/>

Suomen Standardisoimisliitto (SFS). (2019). *Kunnossapito: Kunnossapidon terminologia* (3. p.); *Maintenance: Maintenance terminology* (SFS-EN 13306:2017).