

Jussi Takanen

**IKKUNATOIMITUSPROSESSIN KEHITTÄMIEN ASIAKASLÄH-
TÖISEMMÄKSI**

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Tuotantotalouden koulutus
Kesäkuu 2019**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Kesäkuu 2019	Tekijä/tekijät Jussi Takanen
Koulutusohjelma Tuotantotalous		
Työn nimi Ikkunatoimitusprosessin kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi		
Työn ohjaaja Kaija Arhio		Sivumäärä 22 + 2
Työelämäohjaaja Terhi Tervo		
<p>Opinnäytetyössä perehdyttiin asiakasyrityksen ikkunatoimitusprosessiin ja sen eroavaisuuksiin yrityksen kahden eri tehtaan välillä. Ikkunatoimitusprosessia haluttiin kehittää asiakaslähtöisemmäksi, sillä toimitustavoissa oli tehtaiden välillä eroja ja asiakkaat olivat tätä toivoneet.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ikkunatoimitusprosessia asiakaslähtöisemmäksi ja työtä tehdessä hyödynnettiin erilaisia laatutyökaluja. Tulokseksi saatiin uudenlainen asiakaskysely ja kehitysehdotuksia kohdeyritykselle ikkunatoimitusprosessiin liittyen.</p>		
Asiasanat Ikkunateollisuus, Lean, PDCA, Toimitusprosessi.		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date June 2019	Author Jussi Takanen
Degree programme Industrial Management		
Name of thesis DEVELOPING A WINDOW DELIVERY PROCESS INTO BEING MORE CUSTOMER-ORIENTED		
Instructor Kaija Ahrio	Pages 22 + 2	
Supervisor Terhi Tervo		
<p>The thesis explored the window delivery process of the target company and the differences between two factories. Developing the window delivery process was requested by the customers.</p> <p>The main goal in the thesis was to develop the window delivery process into being more customer-oriented and different kinds of quality tools were used. As a result, a new kind of a customer survey was created and development proposals were made to the target company related to the window delivery process.</p>		

<p>Key words Delivery process, Lean, PDCA, Window industry.</p>
--

KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

DMAIC	Tulee sanoista Define, Measure, Analyze, Inspect ja Control. DMAIC:ia käytetään ongelman tai haasteen systemaattiseen lähestymiseen.
Fuusioituminen	Tarkoittaa yritysten tai yritysten osien sulautumista vähintään kahdesta yrityksestä yhdeksi yritykseksi.
PDCA	PDCA-lyhenne tulee sanoista Plan, Do, Control ja Act. PDCA:ta käytetään perinteisenä kehäoppimisen ja ongelmanratkaisun mallina.

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY
SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 YRITYSESITTELY	2
2.1 Konserni.....	2
2.2 Kannuksen tehdas	2
2.3 Haapajärven tehdas.....	2
2.4 Ruoveden tehdas.....	3
3 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	4
4 SALAINEN.....	5
4.1 Salainen.....	5
4.2 Salainen.....	6
5 LEAN.....	8
5.1 Lean-johtaminen	8
5.2 DMAIC	9
5.3 PDCA	11
6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	13
6.1 Salainen.....	14
6.2 Salainen.....	20
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	21
LÄHTEET	7
LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1. Salainen.....	5
KUVIO 2. Salainen.....	6
KUVIO 3. Salainen.....	6
KUVIO 4. Salainen.....	7
KUVIO 5. DMAIC-prosessi.....	9
KUVIO 6. PDCA- toimintamalli	11
KUVAT	
KUVA 1. Asiakaskyselylomake	15
TAULUKOT	
TAULUKKO 1. Salainen	14
TAULUKKO 2. Salainen	16
TAULUKKO 3. Salainen	16
TAULUKKO 4. Salainen	17
TAULUKKO 5. Salainen	17

TAULUKKO 6. Salainen	18
TAULUKKO 7. Salainen	18
TAULUKKO 8. Salainen	20

1 JOHDANTO

Kohdeyrityksenä työssäni toimi Inwido Finland Oy, joka opinnäytetyön kirjoitushetkellä oli Suomen suurin ikkuna- ja ovivalmistaja. Yrityksellä on kolme tuotantolaitosta, joissa valmistetaan ikkunoita ja ovia. Tuotantolaitoksen sijaitsevat Haapajärvellä, Kannuksessa sekä Ruovedellä ja opinnäytetyössäni perehdyttiin Ruoveden kaukaisen sijainnin takia Haapajärven sekä Kannuksen tehtaisiin. Yrityksen toimipisteet ovat aiemmin olleet eri yrityksiä ja tästä syystä jokaisella tuotantolaitoksella on erilainen toimintakulttuuri ja erilaiset käytännön toiminnot.

Ensimmäisen palaverin jälkeen oletin, että työni perehtyisi enemmän itse ikkunatuotantoprosessiin ja sen kehittämiseen, mutta tarpeellisen seuraavan palaverin jälkeen asiat alkoivat selkeytyä.

Työni olikin perehtyä ikkunoiden toimitusprosessiin yrityksen eri tuotantolaitoksilla ja selvittää minkälaisia eroja näiden välillä oli ja miten nämä eroavaisuudet saataisiin minimoitua asiakkaan näkökulmasta, jotta itse tuote- ja toimitustiedot olisivat yhdenmukaiset tuotteen saapuessaan asiakkaalle riippumatta siitä mistä tuotantolaitoksesta tuote olisi saapunut.

Lähtötilanteessa kohdeyrityksen asiakkailta oli tullut toiveita tuote- ja toimitustietojen luettavuudesta sekä yhdenmukaisuudesta, koska yhdelle työmaalle saatettiin toimittaa ikkunapaketteja esimerkiksi Haapajärven ja Kannuksen tehtailta, jolloin näissä paketeissa toimitustiedot olivat erilaiset, mikä hankaloitti tuotteen sijoittamista työmaalla esimerkiksi oikeaan kerrokseen tai oikealle puolelle rakennusta. Miksi tuotetiedot ovat erilaiset eri tuotantolaitoksilta, ja voidaanko tähän puuttua? Ovatko tuotteiden pakkaustavat erilaiset ja haluaako asiakas, että tuotteet pakattaisiin samanlaisiin pakkauksiin tehtaasta riippumatta? Mikä toimitusprosessissa on asiakkaalle tärkeintä?

Opinnäytetyöni koostui toimitusprosessiin tutustumisesta Haapajärven ja Kannuksen tehtailla ja näiden välisten erojen havainnoinnista. Osana työtäni toteutin asiakaskyselyn ja tätä kyselyä kehitettiin PDCA-työkalua hyödyntäen. Asiakaspalautteen perusteella ja omia havaintojani hyödyntäen annoin yritykselle muutamia kehitysehdotuksia ikkunatuotantoprosessiin liittyen ja lisätietoa siitä, minkälaiset asiat asiakkaan näkökulmasta ovat tärkeitä.

2 YRITYSESITTELY

2.1 Konserni

Inwido Finland on Suomen suurin ikkuna- ja ovivalmistaja. Yrityksen tuotantolaitokset sijaitsevat Haapajärvellä, Kannuksessa ja Ruovedellä. Vuonna 2017 Inwido myi Suomessa 420 000 yksikköä ikkunoita ja 58 000 yksikköä ovia. Markkinaosuus oli yli 40 prosenttia. Euroopassa Inwido on suurin ikkunoiden toimittaja ja kuluttajat ostavat vuosittain yli kaksi miljoonaa Inwidon valmistamaa tuotetta. Vuonna 2017 konsernin liikevaihto oli noin 661 miljoonaa ja liikevoitto 67 miljoonaa euroa. Koko Inwido-konserni työllistää noin 4 400 työntekijää ja konsernin pääkonttori on Malmössä. (Tietoja Inwidosta 2019.)

2.2 Kannuksen tehdas

Kannuksen tehtaan tontilla on palveltu suomalaista rakennusteollisuutta vuodesta 1939 lähtien. Tehtaan toiminta Eskolan teollisuuskylässä alkoi erilaisista sementtituotteista, kuten seinä- ja kattotiilistä, ja laajeni sotien jälkeen puutuotteisiin, kuten ikkunoihin ja oviin. Kannuksen tehdas oli tärkeä teollinen toimija jo Suomen jälleenrakentamisessa. Kannuksen tehdas kasvoi merkittävästi 1970-luvulla, ja seuraavalla vuosikymmenellä päätettiin keskittyä ikkunoiden ja ovien valmistukseen. Entinen Eskopuu tuli osaksi Inwido-konsernia vuonna 2006 ja PihlaPRO on Suomen suurin rakennusteollisuuteen keskittynyt ikkuna- ja ovibrändi. PihlaPRO syntyi, kun Eskopuu ja Pihla yhdistyivät vuoden 2018 alussa. (Inwido historia)

2.3 Haapajärven tehdas

Ensimmäiset ikkunat valmistuivat Haapajärven tehtaalta vuonna 1977, jolloin Eero Niskanen perusti Haapajärven Lasi Ky:n. Kolmen ensimmäisen vuoden ajan yritys oli lasitusliike, jonka toimintaan tuli jo alkuvaiheessa myös ikkunanvalmistus. Yhtiö vaihtoi nimensä Tiivituote Ky:ksi vuonna 1982, jolloin myös Puurinki Oy ostettiin yhtiöön. Ikkunoiden ja ovien valmistuksesta tuli yhtiön pääala, ja Haapajärven tehdasta laajennettiin merkittävästi 1980-luvulla. Osakeyhtiömuotoinen toiminta alkoi vuonna 1988. (Inwido historia)

1990-luvulla Tiivi laajensi toimintaansa perustaen tytäryhtiöt Ruotsiin ja Venäjälle, mutta päätyi myöhemmin keskittymään tuotantoonsa Suomessa. Tuolloin myös Haapajärven tehdasta laajennettiin. Tehdas toimi perheyriksenä vuoteen 2007 saakka, jolloin se siirtyi Inwido Suomen omistukseen. Alunperin viidentoista työntekijän tehdas on vuosien varrella kasvanut suureksi ja tehokkaaksi ikkuna- ja ovituottajaksi. (Inwido historia)

2.4 Ruoveden tehdas

Raimo Pihlava perusti Ruoveden rakennuspuusepät -yhtiön vuonna 1976. Yritys toimi ensin Kalloksen ladossa ja sitten Pekkalan koululla. Vuonna 1979 yritykselle valmistui oma puusepänhalli. Puusepäntyönä tehtiin erilaisia rakentamiseen liittyviä tuotteita, kuten ikkunanpuitteita ja karmeja, ovia ja portaita. Toimintaan liittyi myös pieni kenttäsaaha. Yrityksen nimi muuttui Pihlavan Puuksi 1980 ja reilu vuosikymmen myöhemmin Pihlavan Ikkunaksi. Nykyiselle tontille rakennettiin ensimmäinen tuotantohalli vuonna 1985. Ikkunoiden puuosien valmistus laajentui. 1990-luvun puolivälissä ikkunanvalmistukseen tuli mukaan lasitus, alumiinipuitteisten ikkunoiden tuotanto ja ovituotanto käynnistyivät. Samalla tuotantotilaa rakennettiin tontille lisää. Sahaustoiminnasta luovuttiin vuonna 2001. Inwido osti Pihlavan Ikkunan vuonna 2005 ensimmäisenä Suomeen kohdistuneena investointinaan ja on kehittänyt Pihlaa kuluttajille suunnattuna tuotemerkkinä. (Inwido historia)

3 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyön ensiaskeleet alkoivat sen hetkiselältä työpaikaltani Gigantista, kun törmäsin kohdeyrityksen tuotantopäällikkö Risto Huhtakankaaseen. Päädyimme keskustelemaan mahdollisesta opinnäytetyöstä Inwidolle ja aioimme palata asiaan myöhemmin uudelleen.

Kohdeyrityksen tuotantolaitokset ovat aiemmin olleet eri yrityksiä ja fuusioituneet myöhemmin, mistä johtuen tehtaiden välillä oli suuria eroja, joka saralla. Yrityksen asiakkailta oli tullut palautetta liittyen ikkunapakettien toimitustietoihin. Jos asiakkaan kohteeseen tuli ikkunoita esimerkiksi Haapajärven sekä Kannuksen tehtailta näiden tuotetiedot olivat erilaiset, ja tämä mahdollisti sekaannuksen asiakkaan työmaalla, kun ikkunoita nostetaan esimerkiksi eri kerrokseen tai sijoitellaan eripuolille rakennusta. Yritys toivoi, että toimitusprosessi saataisiin selkeämmäksi asiakkaan näkökulmasta ja täten saataisiin asiakas-tyytyväisyys paremmalle tasolle. Lisäksi asiakkaat olivat toivoneet, että tuotteet voitaisiin pakata kuorma-autoihin siten, että samaan kerrokseen menevät ikkunat olisivat samassa kohtaa kärryä, jolloin kaikki ikkunat saataisiin kerralla nostettua oikeaan paikkaan. Yksi asiakas ehdottikin, että asiakkaalta kysyttäisiin ennen toimitusta, miten he haluavat kuorma-auton pakattavan, jotta purkaminen olisi mahdollisimman helppoa ja mutkatonta asiakkaalle.

4 SALAINEN

4.1 Salainen

KUVIO 1. Salainen

4.2 Salainen

KUVIO 2. Salainen

KUVIO 3. Salainen

KUVIO 4. Salainen

5 LEAN

Lean-toimintamalli on kehitetty Japanissa Toyotan tuotantoperiaatteiden pohjalta ja pohjautuu Toyotan tuotantojärjestelmään (Toyota Production System, TPS). Kouri (2009, 7) toteaa, että alun perin autoteollisuudessa menestynyt tuotantoperiaate on tänä päivänä johtava lähes kaikilla toimialoilla. Lean-toimintamallissa perimmäinen idea on poistaa hukkaa eli poistaa kaikkea turhaa, niin tuotantoprosessista kun kaikkialta muualtakin ja tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Lean-ajattelumallissa kaikki, mikä ei tuota asiakkaalle lisäarvoa, on hukkaa.

Lean näkyy erityisesti tuotannon organisoinnissa sekä sen jatkuvassa kehittämisessä. Olennainen osa Lean-filosofiaa on ”Kaizen” eli jatkuva parantaminen. Liker & Convis (2012, 31) toteavat, että Kaizen on ajatus siitä, että mikään prosessi ei koskaan ole täydellinen, mutta siihen on aina pyrittävä. Modik & Åhlström (2012, 89) toteavat että, moni yrityksistä aloittaa Lean-kokeilunsa käyttämällä Toyotan kehitämiä metodeja ja työkaluja tarkemmin ajattelematta asiaa Leanin ympärillä ja usein unohtavat kysymyksen ”miksi”, joka on metodien ja työkalujen takana. Leanin syväymmärtäminen vie aikaa ja on paljon monimuotoisempi kuin pelkät menetöt ja työkalut. On paljon helpompaa aloittaa jostain konkreettisesta.

5.1 Lean-johtaminen

Suurin syy ”Lean-pikakuurien” epäonnistumisiin Likerin & Convisin (2012, 3) mukaan on se, että yhtiöt hankkivat tai kouluttavat muutamia Lean Six Sigma -asiantuntijoita, joilla saadaan tarvittavat työkalut hukkan ja vaihtelun poistoon ja kuvittelevat, että tämä on kestävä ratkaisu. Läpimenoaikoja saadaan lyhennettyä ja tuotot kasvavat siinä sivussa, mutta Lean-filosofian syvin tarkoitus ei iskostu yritykseen ja tulokset jäävät väliaikaisiksi. Monet yritykset ovat kokeilleet lisätä Lean-asiantuntijoiden määrää ja johtajat ovat asettaneet aggressiivisia tavoitteita alemmille johtajilleen. Kaikki nämä ovat kokeiltu ja ratkaisut ovat auttaneet hetken, mutta ne eivät silti ole tuottaneet kestävää erinomaisuutta, johon Leanilla pyritään ja jota Toyotalla on.

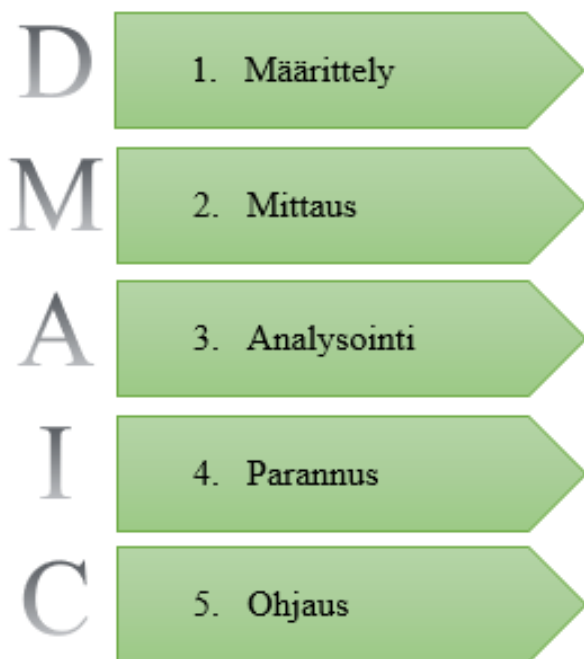
Liker ja Convis (2012, 4) toteavat, että meidän täytyy muuttaa yrityskulttuuri, jossa ihmiset tekevät oman työnsä niin, että mittarit näyttävät hyvältä vai omien lukujen osalta sellaiseen kulttuuriin, jossa kaikki

yrityksessä työskentelevät keskittyvät asiakkaaseen jokaisessa tuotanto- ja toimitusketjun vaiheessa. Tämän takia mittareiden käyttäminen tulospalkkauksessa on vaarallista, jos mittareita ei ole ajateltu loppuun asti. Kulttuurin muuttaminen on tietenkin vaikeampaa kuin yksittäisen koulutuksen järjestäminen tai se, että hankitaan muutama asiantuntija korjaamaan prosesseja. Jos ylin johto ei ole täysin sitoutunut muutokseen, se luultavasti epäonnistuu. Kulttuurit kehittyvät hitaasti ja muuttuvat vielä hitaammin, mutta pitkällä aikavälillä tulokset ovat merkittäviä. (Liker & Convis 2012.)

5.2 DMAIC

DMAIC on yksi osa Lean & Six Sigma-työkaluista, jota käytetään ongelman tai haasteen systemaattiseen lähestymiseen ja -ongelmanratkaisuun.

DMAIC: in avulla löydetään systeemistä prosessin suorituskykyä parantavat tekijät ja muutetaan niitä radikaalisti. Lyhenne DMAIC tulee sanoista: määrittely, mittaus, analysointi, parannus ja ohjaus. (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) (Lean Six Sigma DMAIC)



KUVIO 3. DMAIC-prosessi (mukaillen Lean Six Sigma DMAIC)

Kuviossa 3 on esitetty DMAIC -prosessi, joka lyhyesti kuvattuna sisältää seuraavat toimenpiteet:

- **Määrittelyvaiheessa** tunnistetaan ongelma, määritellään vaatimukset ja asetetaan tavoitteet.
 - Tunnista, ovatko ongelmat laajoja vai suppeita.
 - Määrittele tavoite tai muutos.
 - Selkeytä ongelman laajuus ja asiakasvaatimukset.

- **Mittausvaiheessa** kelpuutetaan ongelma, viimeistellään tavoitteet ja mitataan avainkohdat.
 - Mittaa vaatimusten suorituskyky.
 - Kerää prosessin hyötysuhteen määrittäksessä tarvittavaa dataa.

- **Analysointivaiheessa** luodaan syy-seuraus hypoteesi, tunnistetaan keskeiset juurisyyt ja kelpuutetaan hypoteesit.
 - Tunnista ns. paras käytäntö
 - Arvioi prosessisuunnitelmaa: arvon ja ei-arvon lisäys, pullonkaulat ja katkokset sekä vaihtoehtoiset ratkaisut

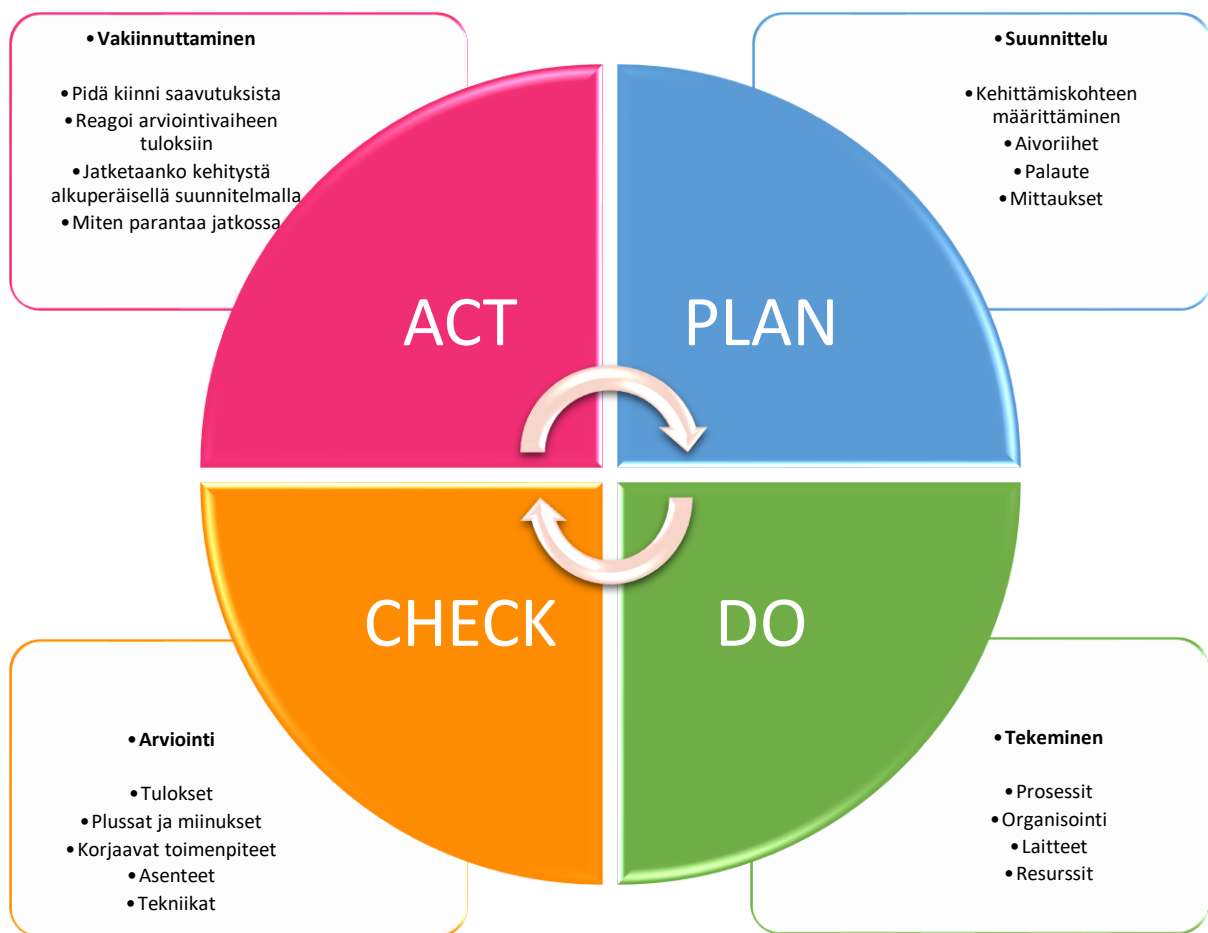
- **Parannusvaiheessa** luodaan idea siitä, kuinka ydinsyyt poistetaan: testataan ratkaisu, standardisoidaan ratkaisu ja mitataan tulos.
 - Suunnittele uusi prosessi: Haasteelliset oletukset, virtausperiaate ja käytä luovuutta.
 - Toteuta uusi prosessi, sen rakenteet ja systeemit.

- **Ohjausvaiheessa** luodaan standardimittaukset ylläpitämään suorituskyky ja korjataan ongelmat, jos niitä syntyy.
 - Luo mittaukset ja katselmoi ylläpitääksesi suorituskykyä
 - Korjaa ongelmat, jos niitä syntyy

(Lean Six Sigma DMAIC)

5.3 PDCA

PDCA (Plan, Do, Check, Act) suomennettuna tarkoittaa suunnittelua, tekemistä, arviointia ja vakiinnuttamista. PDCA on perinteinen ongelmanratkaisun ja kehäoppimisen malli. Sitä kutsutaan usein myös Demingin tai Shewhartin kehittämiskehäksi (Laatuakatemia, Laatu työkalut). Kehittäminen nähdään spiraalina, päättymättömänä prosessina, jonka tavoitteena on jatkuva parantaminen. Ajatus siitä, että mikään prosessi ei ole täydellinen, aina on mahdollista parantaa.



KUVIO 4. PDCA- toimintamalli (Laatuakatemia 2019.)

Laatuakatemia toteaa, että kehittämiskohteen valintakriteerien täytyy olla järkeviä, jotta resursseja ei tuhlatasi ja että tehtäisiin oikeita asioita. Laatuakatemian mukaan päätökset kehitettävän prosessin valinnasta tekevät vastuulliset työntekijät kuten laatuinsinöörit ja työnjohtajat sekä yrityksen johto yhdessä. Valittava kehittämiskohde on tärkeä niin asiakastytyväisyyden kuin myös organisaation kannalta. Laatuakatemia luettelee kehittämiskohteen valintaprosessiin seuraavanlaisia vaihtoehtoja:

- asiakastietojärjestelmä
- aivoriihi tai vastaava kokoustekniikka
- asiakaspalaute
- myönteiset huomionosoitukset
- tarkistuslistat ja mittauskortit
- paretoanalyysi
- vuokaavio
- syy-seurauskaavio
- benchmarking

Opinnäytetyössä kehittämiskohde tuli valituksi asiakaspalautteen perusteella, joten muunlaisia valintaprosessin työkaluja ei tässä tapauksessa tarvittu. Vaikka asiakaspalautetta oli saatu jo ennen opinnäytetyöni aloitusta, päätimme kuitenkin toteuttaa aiheeseen liittyvän asiakaskyselyn, jolloin suurimpana huolena ennen asiakaskyselyn toteuttamista oletettiin olevan eri tehtailta lähtevien tuotteiden erot tuotetietolapuissa ja kollilapuissa, jotka ovat itse tuotteessa tai sen lavassa kiinni.

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyön toteutus alkoi vierailuilla Haapajärven sekä Eskolan tehtaille ja keskustelulla molempien tehtaiden logistiikkapäälliköiden kanssa. Haapajärvellä kävimme myös kiertelemässä tuotannossa ja pakkaamossa, koska tämä oli ensimmäinen vierailuni Haapajärven tehtaalla. Omaan niin sanottua lähettämää Haapajärvellä ei ollut vaan valmiit tuotteen pakataan lavoille ja sidotaan kelmulla. Tämän jälkeen tuotteet viedään pihalle, mistä kuljetusyhtiö tuotteen noutaa, kun sovittu toimitusajankohta on käsillä. Erityisesti talvella tämä tuottaa ongelmia, kun lavat saattavat jäätyä maahan kiinni tai tuotteet ovat lumen peitossa ja märkiä. Mietimmekin Haapajärven logistiikkapäällikön kanssa, olisiko jonkinlainen katoksellinen hyllykkö tai halli mahdollinen ratkaisu tähän ongelmaan erityisesti talvella pihalla säilytettäville tuotteille.

Haapajärvellä päällimmäisenä huomion sai se, että jotkin tuotteista tulevat alihankkijoilta tehtaalle, josta ne jatkavat matkaansa asiakkaalle ja Haapajärven päässä niihin tällöin liimataan kollilaput, joissa asiakkaalle selviää, että tuote on tulossa Inwidolta ja tällöin tuote- sekä toimitustiedot eivät poikkea muista Haapajärven tuotteista. Osa tuotteista kuitenkin menee alihankkijalta suoraan asiakkaalle ja tällöin tuotteissa merkinnät ovat erilaiset, kun Inwidolta lähtiessään ja tämä aiheuttaa hankaluuksia asiakkaan päässä esimerkiksi, jos kerros- ja huonenumeroinnit ovat eri järjestyksessä tai tarkemmat sijoitustiedot puuttuvat kokonaan. Kehitysehdotuksena tähän suosittelisin yrityksen ottamaan yhteyttä alihankkijaan, ja selvittämään voisivatko he Inwidon asiakkaille tuotteita toimittaessaan lisätä tuotteen mukaan Inwidon tuotetietolapun, jolloin tuote- ja toimitustiedot asiakkaalle olisivat yhdennäköiset. Tällöin asiakas välttyisi tuotetietojen ja toimittajan hämmästelyltä, verrattuna vaikkapa aikaisemmin Haapajärven tehtaalta saapuneisiin tuotteisiin.

6.1 Salainen

TAULUKKO 1. Salainen

Inwido Finland (PihlaPro, Pihla, Tiivi)

Asiakaskysely 4.4.2019

Asiakas:

Arvosanat 1-4:

- 1. Emme ole onnistuneet ollenkaan**
- 2. Olemme onnistuneet heikosti**
- 3. Olemme onnistuneet hyvin**
- 4. Olemme onnistuneet erittäin hyvin**

1. Kuinka olemme onnistuneet toimitusaikatauluissa?
2. Kuinka olemme onnistuneet asennuksissa?
3. Kuinka olemme onnistuneet tuotteidemme laadussa?
4. Kuinka olemme onnistuneet tuotteiden merkitsemisessä? (Tuotetiedot, toimitustiedot, osoitteet, huonemerkinnät, kerrosmerkinnät, yms.)
5. Kuinka olemme onnistuneet asiakaspalvelussa?
6. Kuinka olemme onnistuneet reklamaatioiden käsittelyssä?

Vapaa sana (Ruusut ja risut)

KUVA 1. Asiakaskyselylomake

Salainen

Salainen

TAULUKKO 2. Salainen

TAULUKKO 3. Salainen

Salainen

TAULUKKO 4. Salainen

TAULUKKO 5. Salainen

Salainen

TAULUKKO 6. Salainen

TAULUKKO 7. Salainen

Salainen

6.2 Salainen

TAULUKKO 8. Salainen

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyöni käytännön osuus jäi harmittavan pieneksi Ruoveden kaukaisen sijainnin vuoksi, ja ymmärrykseni mukaan siellä olisi ollut eniten kehitettäviä asioita opinnäytetyöni aiheeseen liittyen. Toivon, että myös Ruoveden tehtaalle on hyötyä työstäni jälkikäteen, vaikken siellä työtäni tehdessä päässytään käymään. Haapajärven sähköisen kuittausjärjestelmän käyttöönotto mahdollisti yhdenmukaiset kollilaput Kannuksen kanssa ja pieniä asioita lukuun ottamatta asiakkaalle näkyviä eroavaisuuksia ei juurikaan ollut eikä asiakaskyselyssä kovinkaan moni tästä maininnut.

Asiakaskyselyn toteuttaminen puhelimitse suoraan henkilöille, jotka käsittelevät tilauksia ja jossa ikkunatoimitukset näkyvät eniten oli paljon tehokkaampi tapa saada asiakkaita vastaamaan kyselyyn. Vastausprosentti kasvoi alle 15 prosentista yli 70 prosenttiin. Lisäksi asiakaskyselyn tulosten luotettavuus on huomattavasti parempi, kun soitetaan asiakasyrityksessä sellaiselle henkilölle, jolla on käytännön kokemusta tuotteiden vastaanotosta ja heillä on kaikki tieto niin onnistuneista ja epäonnistuneista toimituksista kuin tuotteiden laadusta ja asentajien ammattitaidostakin.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaalle näkyviä eroavaisuuksia ikkunatoimitusprosessiin liittyen ja kehittää toimitusprosessia asiakaslähtöisemmäksi. Haapajärven ja Kannuksen tehtailla suurin ero oli lavakollilapuissa, jotka myöhemmin saivat yhdenmukaisen muodon Haapajärven saatua sähköisen kuittausjärjestelmän lähetyksille. Asiakaskysely toteutettiin ensimmäistä kertaa puhelimitse ja vastausprosentti kasvoi huomattavasti paremmaksi kuin aikaisempina vuosina. Haapajärven tehtaalla yhtenä ongelmana oli se, että osa tuotteista meni alihankkijoilta suoraan asiakkaalle, jolloin asiakkaalle meneissä tuotteissa ei ollut mitään viitettä siitä, että nämä olivat Inwidon paketteihin kuuluvia tuotteita. Ratkaisuehdotukseksi suosittelin lähettämään näille alihankkijoille ohjeistuksen, jossa kerrotaan, min-kälaisilla tiedoilla Inwido haluaa alihankkijan tekemät tuotteet lähetettävän asiakkaalle.

Opinnäytettä tehdessäni huomasin, että yritysten fuusioituminen kestää oman aikansa ja kuten tässäkin tapauksessa yrityskulttuurin muuttaminen ei käy hetkessä. Paljon asioita tehdään eri tavalla Ruovedellä kuin Haapajärvellä ja Kannuksessa ja kaikkea ei tarvitsekaan tehdä samalla lailla, mutta asiakkaiden toivoessa yhtenäisiä tuotetietoja ja metodeja on tällöin kehitettävä omaa toimintaansa. Asiakas on kuitenkin aina tärkein ja heidän mielipiteensä merkitsee enemmän kuin juurtunut toimintakulttuuri asenteella ”näin on aina tehty”.

Opinnäytetyössäni opin ymmärtämään kohdeyrityksen ikkunatoimitusprosessia ja minkälaisia haasteita siinä on. Asiakkaat haluavat tuotteita aina vain nopeammin ja nopeammin, ja laatuvaatimukset ovat korkealla. Valmisvarasto on sään armoilla pihalla ja reklamaatiot aiheuttavat viivästyksiä ja ylimääräisiä työvaiheita. Monimutkainen prosessi erityisesti kolmessa eri sijainnissa toimivana yrityksenä, joissa kaikissa on omat kulttuurinsa ja toimintatapansa. Yleispätevien ratkaisujen löytäminen, jotka sopisivat kaikille, on hankalaa. Opin myös ymmärtämään, että asiakkaat arvostavat toimitusvarmuutta ja korkeaa laatua kyseiseltä toimialalta ja tiedonhakutaitoni kehittyivät prosessin edetessä.

LÄHTEET

Inwido. Tietoja Inwidosta. Saatavissa:

<https://www.inwido.com/fi/finland/tietoja-inwidosta>. Viitattu 20.01.2019.

Inwido. Tietoja Inwidosta. Historia. Saatavissa:

<https://www.inwido.com/fi/finland/historia>. Viitattu 20.01.2019

Jatkuva parantaminen. 2017. Lean5-sanomat. Saatavissa:

<https://www.lean5.fi/jatkuva-parantaminen/> Viitattu 19.2.2019

Kouri, I. 2009. LEAN TASKUKIRJA. Helsinki: Kopio-Niini.

Laatuakatemia. Laatutyökaluja. Saatavissa:

<http://www.kotiposti.net/tuurala/PDCA.htm> . Viitattu 6.3.2019

Lean Six Sigma. DMAIC. Saatavissa:

<http://www.sixsigma.fi/fi/six-sigma/dmaic/> . Viitattu 20.2.2019

Liker, J. K. & Convis, G.L. 2012. Toyotan tapa Lean-johtamiseen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Modig, N. & Åhlström, P. 2012. THIS IS LEAN. Resolving the efficiency paradox. Rheologica publishing.

ARVOISA VASTAANOTTAJA!

Tarkasta lähetyksen kunto välittömästi yhdessä kuljettajan kanssa.

Mikäli pakkauksessa on kuljetusvahingon merkkejä, kuvatkaa vahingon laatu selvästi rahtikirjaan.

Kuljetusliike ja lähettäjä eivät vastaa vahingoista, joita ei ole merkitty rahtikirjaan.

Mikäli kuljetusvaurio on ns. piilevä, jota ei voi havaita purkamatta pakkausta, asiasta on ilmoitettava kuljetusliikkeelle 7 vrk:n kuluessa tuotteen saapumisesta.

HUOM! Tuotteiden pakkaus ei sovellu pitkäaikaiseen varastointiin.

KUVA 1. Vastaanottajan ohje