

**2 Laatu syntyy ihmisistä**  
Brandt Groupin omistajan Tom Brandtin mukaan Mesvacin laatu lähtee hyvistä työntekijöistä.

**5 Keskustelevaa koulutusta**  
Mesvacilaiset kehittävät osaamistaan Luksian aikuisopiston ohjauksessa.

**8 Ripeää ja laadukasta huoltoa**  
Tehokkaalla huoltotoiminnalla on tärkeä rooli Mesvacin laadun toteutumisessa.



1/11 Mesvac Oy:n asiakaslehti



LAATUEXTRA

# Nostaen & Taittaen



## Sinivalkoista osaamista

Mesvac on Suomen johtava oviaukkoratkaisuihin erikoistunut yritys. Sen juuret juontavat vuoteen 1905, jolloin emoyhtiö Brandt Group perustettiin. Mesvacin tavoitteena on tyytyväinen asiakas, minkä vuoksi se panostaa laatuun sekä tuotteissaan että palvelussaan. Tässä erikoisnumerossa kerrotaan, kuinka laatu syntyy perinteikkäässä suomalaisessa perheyriyksessä.



DNV Certification on myöntänyt Mesvac Oy:lle ISO9001:2008 sertifikaatin.

## Hyvä laatu ei synny itsestään



**M**aan suurimman teollisuusovien ja kuormaustilojen toimittajan Mesvacin laatu ei ole syntynyt itsestään, vaan sen eteen on tehty pitkään tinkimätöntä työtä. Laatujohtajuus on saavutettu vaihteittain määrätietoisesella toiminnalla.

Laadun kehittäminen on aina ollut keskeisessä asemassa Mesvacin toiminnassa. Merkittävä etappi laatuajattelussa saavutettiin vuonna 1999, kun yritys sai hyväksynnän ISO 9001:2000 -laatu-järjestelmälle. Sen myötä Mesvacin henkilökunta sisäisti laatuajattelun yrityksen menestystekijänä. Tällä hetkellä toimintaa ohjaa ISO 9001:2008 -standardin mukainen laatu-järjestelmä.

Hyvin toimiva huolto on olennainen osa laatua. Niinpä Mesvac alkoi 2000-luvun alussa määrätietoisesti kehittää vuorokauden ympäri toimivaa valtakunnallista huoltoa. Nykyisin yritys on noussut alalla yhdeksi maan suurimmista huolto-yrityksistä, joka tunnetaan joustavasta, nopeasta ja laadukkaasta palvelustaan.

Huoltotoiminnan laajetessa vaatimukset automatisoinnista lisääntyivät. Niinpä vuosina 2006-2007 siirryttiin uuteen käyttöjärjestelmään, jossa varaosien tilaukset, asiakkaiden laskutustiedot, jne. ovat huoltajien käyttämillä kannettavilla tietokoneilla, jotka kommunikoivat yrityksen tietojärjestelmän kanssa.

Mesvac alkoi vuosituhaten vaihteen jälkeen tunnustella mahdollisuutta luopua omasta nosto-ovien valmistuksesta ja keskittyä koko tuotepaletin myyntiin, asennukseen ja huoltoon. Yhteistyökumppaniksi valmistuksessa löytyi vuonna 2003 saksalainen Hörmann, joka on alallaan Euroopan suurin ja perheyritys kuten Mesvac, joka kuuluu Brandt Group -konserniin. Tähän mennessä Hörmannin laadukkaita tuotteita on myyty Suomeen kymmeniä tuhansia kappaleita.

Vuonna 2008 Mesvac muutti Kirkkonummelle, jolloin kaikki Etelä-Suomen työntekijät, konttori, tuotanto ja varasto siirtyivät saman katon alle. Keskittäminen vähensi aiemmin hajallaan olleiden toimipisteiden kuluja, ja hyvä sijainti paransi logistista kilpailukykyä.

Mesvac on Tom Brandtin perheen omistama yritys, mikä antaa sille "ystävälliset kasvat". Työntekijöitä kohdellaan kuin perheenjäseniä. Hyvä ja työhönsä motivoitunut henkilökunta onkin Mesvacin tärkein menestystekijä. Työtyytyväisyyttä kuvaa osaltaan se, että työntekijöiden vaihtuvuus on alan keskiarvoa alhaisempi.

Uudelle vuosikymmenelle lähdeittäessä Mesvac on entistä vahvempi alan toimija. Laatu ei "lepää laakereilla" vaan kehitämme sitä koko ajan pystyäksemme palvelemaan asiakkaitamme entistä paremmin – olemmehan Täyden Palvelun Ovitalo!

Kent Silvan  
toimitusjohtaja



## Laatu syntyy ihmisistä

Brandt Groupin omistajan Tom Brandtin mukaan Mesvacin laatu lähtee hyvistä työntekijöistä.

**M**esvacin emoyhtiön Brandt Groupin omistajan Tom Brandtin mukaan laatu on yksi merkittävimmistä kilpailutekijöistä yritysmaailmassa.

Tärkeää laatu on juuri Mesvacin kaltaisille, tuotteita ja palveluja tarjoaville yrityksille.

– Mesvacin toiminta ei tähtää kertamyynntiin, vaan haluamme toistuvia asiakassuhteita. Silloin laadusta ei voi tinkiä, Brandt sanoo.

Hänen mielestään Mesvacissa ja konsernin muissa yrityksissä mietitään jatkuvasti, kuinka palvelua ja tuotteita voitaisiin kehittää.

– Ei riitä, että tuotteet ovat laadukkaita – myös palveluun ja moniin muihin tekijöihin pitää panostaa.

Laadun kehittäminen onkin yrityksille nykyisin elinehto.

– Paikalleen jääminen olisi askel taaksepäin, koska kilpailijat ajavat ohitse. Asiakkaita on erittäin työstä saada takaisin, jos niitä menettää heikon laadun takia, Brandt kertoo.

– Haluamme kehittyä jatkuvasti.

### Laadun perustana oikeanlaiset ihmiset

Tom Brandt huomauttaa, että laatua on kuitenkin monenlais-

ta, ja koko käsitteen voi määrittellä monella tavalla. Brandt näkee, että yritystoiminnassa kaikki laatu lähtee ihmisistä ja heidän toiminnastaan.

– Laatu virtaa ihmisistä kaikkiin yrityksen toimintoihin, mikä johtaa laadukkaisiin tuotteisiin ja palveluun.

Brandtin mukaan laatu vaatii ammattitaitoa, mutta se ei ole tärkein asia hyvien työntekijöiden rekrytoinnissa.

– Ammattitaitoa voi aina opettaa ihmisille, mutta tärkeintä on se, miten ihminen suhtautuu työhönsä.

Millaisia ihmisiä Brandt Groupin palvelukseen sitten ha-

**Ammattitaitoa voi opettaa, mutta tärkeintä on se, miten ihminen suhtautuu työhönsä.**

lutaan?

– Kyseiseen tehtävään sopivia ”hyviä tyyppejä”. Ihmiset saavat olla erilaisia. Sehän on vain rikkaus. On kuitenkin tärkeää, että ihmisellä on positiivinen suhtautuminen itseensä ja työhönsä. Ja hänen täytyy uskaltaa olla rehellisesti oma itsensä.

## Mesvac on arvokas perheyritys

Mesvacin arvot on tiivistetty kolmi-kohtaiseen tauluun, joka julkaistiin viime vuonna. Mesvacin arvot luotiin koko henkilökunnalle suunnatun kyselyn pohjalta.

### 1 Sinivalkoinen perheyritys

Mesvac Oy kuuluu Brandt Group Oy, Ltd -konserniin, jonka omistaa Tom Brandtin perhe. Yrittäjyys on ollut suvussa elämäntyönä vuodesta 1905 lähtien, jolloin perheen ensimmäinen yritys perustettiin. Vahva perheyrityksen henki lujittaa Mesvacin henkilöstön yhteenkuuluvuutta, keskinäistä kunnioitusta ja avoimuutta.

### 2 Alusta loppuun

Mesvac Oy toimittaa kestäviä ratkaisuja suunnittelusta ylläpitoon ja huoltoon alan laajimmalla tuotevalikoimalla. Kokenut, ammattitaitoinen henkilöstömme sitoutuu palvelemaan asiakkaitaan ajanmukaisella tekniikalla toimintaketjun kaikissa vaiheissa.

### 3 Suunnannäyttävä

Mesvac Oy on kasvanut alansa keskeiseksi vaikuttajaksi ja olemme saavuttaneet toimialallamme johtavan aseman. Innovatiivisimpana toimijana pysymme alan edelläkävijänä.

## Nostaen & Taittaen 1/2011

PÄÄTOIMITTAJA  
Kent Silvan  
TOIMITUSPÄÄLLIKKÖ  
Soile Raja-Halli  
TOIMITUS  
Viestintätoimisto Tietoputki Oy  
PAINO  
SP-paino, Hyvinkää

Mesvac Oy  
Jorvaksen myllytie 5, 02420 Jorvas  
PUH. 010 836 3000  
FAKSI 010 836 3099  
S-POSTI etunimi.sukunimi@mesvac.fi  
www.mesvac.fi



**UUTUUSTUOTE!**

**Moduulirakenteinen kangasnosto-ovi vaativiin olosuhteisiin!**



# Täyden palvelun ovitalo

Mesvacin täysi palvelu tarkoittaa kaiken kattavan tuotevalikoiman lisäksi oviaukkoratkaisujen suunnittelua, järjestelmien omaa valmistamista, asennuspalvelua ja ympärivuorokautista huoltoa.

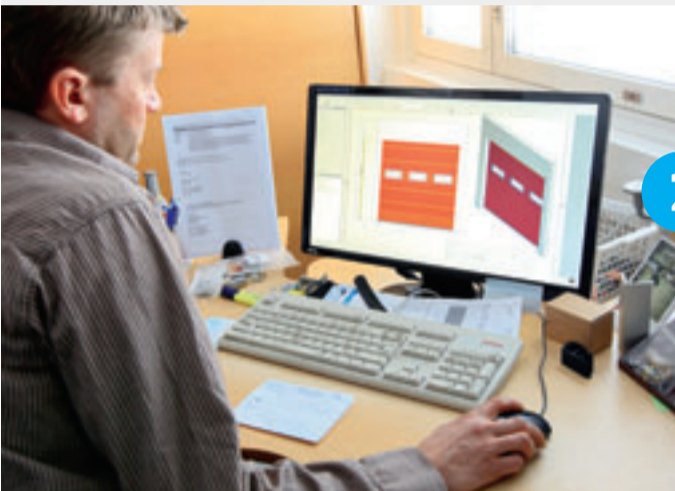
## 1 Myynti

Mesvac on panostanut myyjäverkostoonsa, joka kattaa koko Suomen – Hangosta Utsjoelle. Mesvacin myyjät tulevat tapaamaan asiakkaitaan heidän luokseen ja selvittämään asiakkaalle parhaiten sopivan ovi- tai kuormauslaiteratkaisun. Asiakkaan kanssa keskustellaan tavaravirroista, kuljetusvälineistä ja -tiheydestä sekä tietysti mitataan oviaukko ympäristöineen. Näin Mesvac pystyy antamaan asiakkailleen nopeasti sitovat tarjoukset.



## 2 Suunnittelu

Mesvac on oviaukkoratkaisujen asiantuntija ja suunnittelija, joka räätälöi asiakkailleen parhaan mahdollisen ratkaisun. Mesvacin suunnittelijoiden käyttämät Cad- ja 3D-työkalut ovat yhteensopivia arkkitehtien työkalujen kanssa, minkä ansiosta arkkitehdit voivat sijoittaa Mesvacin tekemän oviaukkosuunnitelman kätevästi osaksi kokonaissuunnitelmaa.



## 3 Tuotanto

Mesvacilla on yhä paljon omaa tuotantoa, vaikka sen nosto-ovet tulevat nykyisin saksalaisvalmistaja Hörmannilta. Mesvac valmistaa alusta loppuun omat Rulosec-turvatekniikka-tuotteensa. Myös viime syksynä markkinoille tulleet kangasnosto-ovet syntyvät kokonaan Mesvacin omana tuotantona. Mesvacilla on mittava varasto, jossa on varaosia erilaisiin teollisuusoviin ja kuormauslaitteisiin.



## 4 Asennus

Mesvac sopii aina asiakkaalle parhaiten sopivan asennusajankohdan, jotta asiakkaan tilaama oviaukkoratkaisu saadaan paikalle juuri oikeaan aikaan. Mesvacin asentajat ovat asennusammattilaisia, joiden osaamisesta huolehditaan säännöllisin koulutuksin. Asennuspalvelu on joustavaa ja nopeaa, sillä asennusverkosto on Suomen laajin – kattaa koko maan.



## 5 Huolto

Mesvacilla on tehokas huolto-organisaatio, jonka toimintaa kehitetään jatkuvasti. Huoltopalvelun keskiössä ovat asiakaspalvelu, huoltosopimukset ja ympärivuorokautinen päivystysjärjestelmä. Mesvacin huoltajilla on autoissaan tietokoneet ja kaikki huoltoautot ovat paikannusjärjestelmän piirissä. Järjestelmä takaa sen, että kiireellisissä tapauksissa lähin asentaja saadaan nopeasti paikalle. Mahdollinen häiriö voidaan yleensä korjata kerralla kuntoon, sillä Mesvacin huoltoautoissa kulkee mukana myös maan laajin varaosavaliokoma.



## Laatua mitataan jatkuvasti

Mesvacin toimintaa ohjaa ISO 9001:2008 -standardin mukainen laatujärjestelmä. Ensimmäinen sertifiointi tehtiin jo vuonna 1999. Tähän järjestelmään on kirjattu selkeät mitattavissa olevat tavoitteet, joiden perusteella toimintaa on kehitetty.

**M**esvacin laadusta vastaava kehityspäällikkö Antti Virtanen muistuttaa, että yrityksen toimintaohjelmaan on kirjattu laatujärjestelmän mukaiset tavoitteet.

– Näiden tavoitteiden tulee selkeästi ohjata koko toimintaa ja niiden toteutumista pitää myös pystyä mittaamaan konkreettisilla suureilla. Tätä me teemme jatkuvasti ollaksemme laatusertifikaatin mukaisia ja voidaksemme itse heti myös puuttua ilmaantuneisiin ongelmiin, Virtanen sanoo.

Mesvac on täyden palvelun yritys, jonka toiminta pitää sisällään ovijärjestelmien myynnin, suunnittelun, valmistuksen ja huollon. Sen vuoksi on Virtasen mukaan oleellista, että myös laatujärjestelmä kattaa koko toiminnan.

– Tarkkailemme suunnittelun laadukkuutta ja varsinaisten tuotteiden kestävyyttä, huollettavuutta ja korjattavuutta. Palvelun osalta taas seuraamme sitä, kuinka hyvin antamamme lupaukset nopeuden ja laadun osalta täyttyvät.

### Toimittajat valitaan tarkoin

Tärkeä osa laadun toteutumista on alihankkijoiden ja toimittajien huolellinen valinta.

– Laatusertifikaattia emme varsinaisesti edellytä kumppaneiltamme, mutta teemme perusteellisen valinnan ja seuraamme jatkuvasti heidän toimintaansa ja tuotteiden laatua säännöllisillä toimittaja-arvioinneilla.

– Me luonnollisesti vastaamme kaikesta siitä, mitä olemme toimittaneet, joten haluamme myös olla varmoja tuotteiden korkeasta laadusta. Meille on tärkeää komponenttien korkean laadun lisäksi myös niiden suunnittelu, koska osien pitää myös aikanaan olla korvattavissa vastaavilla osilla, jos alkuperäisiä ei enää ole saatavilla.

– Meille laatu on myös sitä, että vastaamme tuotteistamme pitkään. Meillä on kattava rekisteri omista järjestelmissämme kaikesta, mitä olemme toimittaneet ja valmistaneet ja pystymme näin vastaamaan kohdekohtaisesta varaosapalvelusta, Virtanen sanoo.

### Vain vähän reklamaatioita

Hyvät tulokset asiakastytyväisyyssmittauksissa kertovat laadukkaasta toiminnasta, samoin suhteellisen vähäiset reklamaatiot.

– On selvää, että virheitä voi tulla ja sen myötä reklamaatioita. Me tutkimme huolellisesti jokaisen palautteen ja vastaamme siitä, mitä olemme tehneet ja toimittaneet.

Varsin usein ongelmat eivät johdu suoranaisesti tuotteista.

– Teknisiä vikoja tuotteissa on todella harvoin. Joskus toiminnallisuuteen liittyvät viat saattavat johtua siitä, että kyseistä tilaa ei ole tehty täysin meidän saamiemme piirustusten mukaisesti, laitteiden suunnittelulle toiminta-alueelle on tehty muita rakenteita tai meillä on ollut puutteellista tietoa.

– Olisi toisaalta outoa, jos reklamaatioita ei lainkaan tulisi. Sen vuoksi oleellinen osa laatua on, kuinka niihin tartutaan, Antti Virtanen toteaa.



**Mesvac-huolto palvelee nyt 24 h vuorokaudessa!**  
Soita numeroon: 010 836 3100





## Henkilöstön ääntä kuunnellaan

Henkilöstötutkimus on Mesvacille tärkeä työkalu, jonka avulla pyritään kehittämään työntekijöiden viihtyvyyttä ja yrityksen toimintaa.

**H**enkilöstötutkimukset ovat tärkeä osa Mesvacin toimintaa.

– Meillä on niin suuri ja laajalle levittäytynyt organisaatio, että on erittäin tärkeää tehdä henkilöstötutkimusta, toimitusjohtaja Kent Silvan sanoo.

Mesvac pyrkii tekemään henkilöstötutkimuksen kahden vuoden välein, kuten yrityksen ohjenuorana toimivassa laatujärjestelmässä määritellään.

Henkilöstötutkimuksen tulokset julkaistaan koko-

naisuudessaan kaikille Mesvacin työntekijöille, ja tutkimus käydään jokaisella osastolla tarkasti läpi.

– Joka osastolla keskustellaan tutkimuksen tuloksista ja pohditaan, kuinka osaston toimintaa voisi kehittää. Lisäksi mietitään, löytyykö koko organisaatiota koskevia kehityssaiheita, Silvan kertoo.

### Uudet tilat miellyttävät

Mesvacin viimeisin henkilöstötutkimus tehtiin tammi-kuussa sähköisesti. Taloustutkimuksen toteuttamaan kyselyyn vastasi 105 mesvacilaista.

– Vastausprosentti oli 76, joka on oikein hyvä luku, Silvan sanoo.

Tutkimuksessa käsiteltiin muun muassa omaa työtä, työilmapiiriä, koulutusta, johtamista, sisäistä tiedonkulkua ja Mesvacin imagoa.

Tutkimuksen mukaan mesvacilaiset ovat tyytyväisiä siihen, että yritys muutti vuonna 2008 yhteisiin uusiin toimitiloihin Kirkkonummen Jorvakseen. Muuton myötä tuotanto ja toimisto sijaitsevat samassa paikassa, mikä on tutkimuksen mukaan parantanut yhteistyötä ja -henkeä. Myös työtilojen kehitys keräsi kehuja.

Työntekijät olivat tyytyväisiä myös Mesvacin kattavaan tuotevalikoimaan, joka kasvoi viime syksynä kokonaan omana tuotantona valmistettavalla kangasnosto-ovella.

Mesvacilaiset ovat tyytyväisiä myös mm. yrityksen imagoon ja johtamistapaan. Kokonaistyytyväisyys oli Taloustutkimuksen vertailussa hieman parempi kuin teollisuusyrityksissä keskimäärin.

### Rakentavaa kritiikkiä

Mesvacin työntekijät antoivat tutkimuksessa myös kritiikkiä. Toimitusjohtaja Silvanin mukaan se on hyvä asia.

– Tutkimustulokset otetaan vakavasti, ja niiden pohjalta pyritään aidosti kehittämään yrityksen toimintaa. Tutkimuksesta saa aina rakentavia ehdotuksia, Silvan kertoo.

Mesvacin työntekijät kaipaavat tammikuussa ja jo sitä ennen tehdyissä tutkimuksissa mm. lisää koulutusta.

– Saimme siitä negatiivista palautetta. Nyt meillä on käynnissä laaja koulutushanke Länsi-Uudenmaan aikuisopiston kanssa. Uskon, että se vaikuttaa positiivisesti henkilökuntaan, Silvan sanoo.

## Arvokasta oppia

Toisilta oppiminen on tärkeää laadukkaan ammattitaidon kehittämisessä. Mesvacissa työskentelevä **Paul Leiden** on saanut arvokkaita neuvoja **Jarmo Korkiakoskelta**.

**J**armo Korkiakoski ja Paul Leiden istuvat Mesvacin pääkonttorin kokoushuoneessa ja keskustelevat haastavan asennuskohteen laitteiden toimitusajasta ja toimitussisällöstä. Asetelma ei ole lainkaan harvinaisen.

Leiden on työskennellyt kaksi vuotta Mesvacin asennustyönjohdossa ja kertoo saaneensa arvokkaita neuvoja Korkiakoskelta, joka teki aiemmin samoja hommia. Nykyisin Korkiakoski työskentelee myyntitilausosastolla.

– Olen saanut Jarmolta paljon apua, koska hänellä on kokemusta ja tietoa. Hän on jaksanut hyvin vastailla kysymyksiini, vaikka niitä oli varsinkin aluksi aika paljon, Leiden hymyilee.

No, onko oppi mennyt perille?

– On mennyt. Paul on pätevä mies, joka oppii asiat nopeasti, Korkiakoski vahvistaa.

Leiden kysyy yhä apua Korkiakoskelta, jos asennusprosessi vaikuttaa erityisen haastavalta.

– Hän on nähnyt ja kokenut tilanteita aiemmin ja tietää, mistä päin asioita kannattaa lähteä ratkaisemaan, Leiden sanoo.

### Kokeneilta saa apua

Kokeneemilta työtovereilta oppiminen onkin tärkeää laadukkaan ammattitaidon

luomisessa.

– Täällä ei ole tarvinnut jäädä yksin väänteleämään, vaan kokeneemilta on aina saanut apua. Heiltä kannattaa aina kysyä, jos ei ole varma jostain asiasta, Leiden kertoo.

Korkiakoski, 54, on työskennellyt Mesvacissa jo 28 vuotta. Leiden, 41, oli Mesvacin palveluksessa nuoruudessaan, mutta työskenteli pitkään muualla. Hän palasi Mesvaciin kolmisen vuotta sitten.

Leidenin mukaan Mesvacissa otetaan hyvin vastaan uudet työntekijät.

– Minulla on pelkästään positiivisia kokemuksia. Täällä ei odotettu, että osaan heti kaiken, vaan sain rauhassa opetella työn.

Korkiakosken mukaan uusien työntekijöiden sopeutumista voisi helpottaa entisestään.

– Perehdyttämistä työhön, tuotteisiin ja ohjelmistoihin voisi vielä parantaa – ja tiedän, että niin myös tapahtuu.

### Töitä oppii tekemällä

Molemmat miehet jakavat käsityksen, jonka mukaan työn oppii parhaiten tekemällä.

– Tekemällähän työn oppii. Ja jos on hyvä opastaja, ei siinä tarvitse kauan pyöriä, että homman osaa, Korkiakoski sanoo.



Leidenin mukaan oma asenne ratkaisee paljon, kuinka itse työhön pääsee sisään ja uudet asiat pystyy sisäistämään.

– Ainakin itse pyrin tekemään työni niin hyvin kuin mahdollista ja oppimaan koko ajan lisää. Koskaan ei voi tietää kaikkea, ja tuotteita tulee lisää, Leiden mietiskelee.

Mesvacissa on tyypillistä, että työntekijät liikkuvat eri osastojen välillä. Korkiakoski on esimerkiksi työskennellyt tuotannossa, asennuksessa, varastossa ja tilaustenkäsitelyssä.

– Kyllä talo on käynyt tutuksi. Hallinnon puolella en tosin ole ollut, Korkiakoski naurahtaa.

Leidenin mukaan eri osastoilla työskenteleminen avartaa näkökulmaa kulloiseenkin työtehtävään. Hän on itse työskennellyt myös tuotantopuolella ja varaston esimiehenä.

– Niiden kokemusten ansiosta osaan ajatella yrityksen toimintaa hieman laajemmin. Tiedän, miten toimintani vaikuttaa muiden osastojen tekemiseen.

**Paul Leiden (vas.) on saanut tärkeitä neuvoja Jarmo Korkiakoskelta.**



Mesvacin Tero Anttila (vas.), Magnus Lindholm ja Kent Silvan ovat olleet tyytyväisiä yhteistyöhön Luksian aikuisopiston kanssa.

## Keskustelevaa koulutusta

Mesvaclaiset kehittävät osaamistaan Luksian aikuisopiston ohjauksessa.

**M**esvac on tehnyt viime vuoden kestästä lähtien tiivistä yhteistyötä Luksian aikuisopiston kanssa. Aikuisopisto on osa Länsi-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymää.

Aikuisopisto järjestää muun muassa yritys- ja organisaatiokoulutusta.

– Palvelemme elinkeinoelämää ja luomme yhteyksiä alueen yrityksiin. Koulutuksen lisäksi tehtävämme kuuluu sopivien rahoituskanavien etsiminen erilaisille yhteistyöprojekteille, kertoo Luksian aikuisopiston asiakasvastaava **Anders Starck**.

Mesvacin tapauksessa osan koulutuspaketista maksaa Uudenmaan ELY-keskus. Julkinen tuki on mahdollistanut laajan yhteistyön, jonka tavoitteena on Mesvacin työntekijöiden ammattitaidon kehittäminen.

– Tarkoituksena on kehittää yksilöiden ja samalla yrityksen toimintaa, Starck sanoo. Mesvacin ja Luksian yhteistyö on varsin laaja, sillä se sisältää yhteensä 50 koulutus- ja ohjauspäivää. Onko kyseessä tyypillinen yhteistyökuvio Luksialle?

– Tämä on poikkeuksellisen laaja paketti, johon molemmat osapuolet satsaavat paljon, Starck kertoo.

– Ja koulutukset ovat aina erilaisia, koska ne ovat räätälöityjä. Luksiassa on 400 asiantuntijaa, joten koulutamme usealla elinkeinoelämän alueella, hän lisää.

### Yhteisöllistä oppimista

Luksian ja Mesvacin koulutushanke on jaettu kolmeen eri vaiheeseen, joista ensimmäinen on juuri päätynyt ja toinen on täydessä vauhdissa.

Ykkösvaiheessa keskityttiin myyntiä ja huoltoa tukevien järjestelmien käyttämisen tehostamiseen. Vetäjänä toimi Luksian kouluttaja **Jussi Vuorikoski**, ja koulutukseen osallistui työntekijöitä Mesvacin eri osastoilta. Koulutus tapahtui haastattelujen, keskustelujen ja case-tyyppisten harjoitusten avulla.

– Tähtäsimme siihen, että eri työvaiheissa työskentelevät ihmiset näkisivät selvemmin kokonaisuuden – ja heidän oman toimintansa merkityksen kokonaisuuden kannalta, Vuorikoski kertoo.

Valmiita vastauksia ei ollut, vaan kuhunkin työvaiheeseen etsittiin parhaat toimintatavat keskustelujen kautta.

– Koulutus antoi mahdollisuuden eri ammattiryhmien väliseen keskusteluun,

### ”Mesvacilta on tullut hyviä ja luovia ideoita.”

joka ei ole mahdollista päivittäisen toiminnan kiireessä. Ihmiset pääsivät tapaamaan toisiaan ja puimaan syy- ja seuraussuhteita.

Vuorikoski ja kakkosvaiheen esimieskoulutuksesta vastaava **Leena Rantanen-Väntsi** ovat sitä mieltä, että koulutus on oikeastaan väärä sana kuvaamaan toimintaa.

– Kyse on enemmänkin oman työn kehittämisestä kuin koulutuksesta. Ymmärrys ja osaaminen löytyvät Mesvacin omasta organisaatiosta, Rantanen-Väntsi sanoo.

### Mesvac avoin oppimaan

Kuinka yhteistyö Mesvacin kanssa on tähän asti sujunut?

– Minulle tämä on ollut oikein positiivinen kokemus. Keskustelut ovat olleet vilkkaita ja antoisia. Eri työvaiheissa käyty keskustelu dokumentoitiin, ja näistä muistiinpanoista tuotamme yhdessä ”parhaat käytänteet” -tyyppisen käsikirjan. Kaikki ovat olleet aktiivisesti mukana sen tuottamisessa, Vuorikoski kertoo.

Hän kertoo kunnioittavansa sitä, kuinka lähelle Mesvac päästää kouluttajat seuraamaan toimintaa.

Rantanen-Väntsi näkee, että juuri avoimuus on yksi Mesvac-yhteistyön vahvuuksista.

– Mesvacilta on tullut hyviä ja luovia ideoita. Avoimuus vaikuttaa olevan osa organisaatiokulttuuria. Mesvaclaiset ovat avoimia oppimaan uusia asioita.

Luksian ihmiset toivovat, että yhteistyö Mesvacin kanssa jatkuu vielä sen jälkeen, kun nykyinen koulutusprojekti päättyy vuoden lopussa.

– Tämä on avaus uudennaiselle pitkälle yhteistyölle, Vuorikoski sanoo.

Luksian aikuisopiston **Jussi Vuorikoski** (vas.), **Leena Rantanen-Väntsi** ja **Anders Starck** toivovat, että yhteistyö Mesvacin kanssa jatkuu.

## Tarjonta kohtasi kysynnän

Länsi-Uudenmaan aikuisopisto lähestyi Mesvacia juuri oikeaan aikaan, mikä johti laajaan yhteiseen koulutusprojektiin.

**M**esvac ja Länsi-Uudenmaan aikuisopisto kohtasivat toisensa tilanteessa, missä tarjonta kohtasi kysynnän. Luksian aikuisopisto palvelee Länsi-Uudenmaan elinkeinoelämää ja tarjoaa koulutusta paikallisille yrityksille.

– Luksia otti meihin yhteyttä ensimmäisen kerran syksyllä 2009. Ajoitus oli loistava, sillä henkilökuntamme oli toivonut ammattitaitoa vahvistavaa koulutusta, Mesvacin toimitusjohtaja Kent Silvan kertoo.

Mesvac ja Luksia räätälöivät koulutuspaketin, joka sisältää yhteensä 50 koulutus- ja ohjauspäivää. Laajan yhteistyön mahdollistaa Uudenmaan ELY-keskukset saatu rahoitus.

– Näin laaja yhteistyö ei olisi ollut mahdollista ilman ELY-keskuksen apua, Silvan kiittelee.

Mesvacin ja Luksian projekti on jaettu kolmeen vaiheeseen, joista ensimmäinen on jo ohi ja toinen käynnissä. Silvan on ollut tyytyväinen yhteistyöhön.

– Tämä on ollut meille todella positiivinen asia. Projekti on edennyt hyvässä kehityshengessä, ja molemmat osapuolet ovat olleet erittäin joustavia.

### Luottamusmiehet tyytyväisiä

Mesvacin henkilökunnan luottamusmiehet olivat mukana jo koulutuksen suunnitteluvaiheessa.

– Minulla ei tietenkään ollut mitään koulutusta vastaan. On aina hyvä, kun sellaista järjestetään, pääluottamusmies Magnus Lindholm sanoo.

Toimihenkilöiden luottamusmies Tero Anttila on Lindholmin kanssa samoilla linjoilla.

– Koulutusohjelman kokonaisuus vaikutti heti hyvältä, hän muistelee.

Koulutuksen ykkösvaiheessa keskityttiin myyntiä ja huoltoa tukevien järjestelmien käyttämisen tehostamiseen, ja mukana oli mesvaclaisia usealta eri osastolta. Oliko henkilökunta tyytyväinen koulutuksen ensimmäiseen vaiheeseen?

– Kyllä. Koulutukseen osallistuneet ovat kehuneet, että se avasi silmiä. Ihmiset näkivät, miten oma toiminta vaikuttaa muiden osastojen tekemiseen, Anttila kertoo.

### Mesvac toivoo jatkoa

Mesvacin toimitusjohtaja Kent Silvan jatkaisi mielellään yhteistyötä Luksian aikuisopiston kanssa vielä sen jälkeenkin, kun nykyinen projekti päättyy vuoden lopussa.

– Jatkaisimme ilomielin yhteistyötä, koska olemme nyt tutustuneet toisiimme ja tiedämme, kuinka toinen toimii, Silvan sanoo.

– Meidän täytyy istua alas ja miettiä, missä muodossa yhteistyön jatkaminen olisi mahdollista, hän lisää.



**Mesvac-huolto palvelee nyt 24 h vuorokaudessa!**

**Soita numeroon: 010 836 3100**





Laakkosen jälkimarkkinoinnin aluepäällikkö Pertti Pöppönen osallistuu konsernin autotalojen rakennusprojekteihin.



## Laatua, varmuutta ja nopeutta

Kuopion Autotalo Laakkosen korjaamotoiminta asettaa tiukat vaatimukset oviaukkoratkaisuille.

**K**uopion Autotalo Laakkonen koostuu kahdesta komeasta ja modernista rakennuksesta. Autotalossa myydään, huolletaan ja korjataan Volkswagenin, Audin ja Seatin eri malleja.

Autotalojen rakentaminen on nykyisin tarkkaa touhua, sillä autotehtaat määrittelevät, millaisissa tiloissa niiden autoja saa myydä.

– Noudatamme tarkasti päämiehen kriteerejä. Se vaikuttaa myös oivalintoihin, kertoo Laakkosen jälkimarkkinoinnin aluepäällikkö **Pertti**

### Pöppönen.

Hänen toimenkuvaansa kuuluu mm. osallistuminen Laakkosen autotalojen rakennusprojekteihin. Laakkosen verkosto ulottuu Helsingistä Kajaaniin, joten työmaita riittää.

– Koko ajan rakennamme uutta tai korjaamme vanhaa, Pöppönen vahvistaa.

### Sata autoa päivässä

Kuopion uusi Autotalo Laakkonen avattiin viime kesänä, ja Mesvac toimitti sinne ovia sekä myy-

mälän että korjaamon puolelle.

– Varsinkin korjaamon puolella oivalinnat ovat todella tärkeitä, koska ovia käytetään tiiviiseen tahtiin. Kaikki sisäänajo-ovemme ovat Mesvacin sähköistettyjä nosto-ovia, jotka täyttävät määrätyt lakisäädökset, Pöppönen sanoo.

Kuopion Laakkosen korjaamolla on kaksi linjaa, joiden läpi kulkee yhteensä noin sata autoa päivässä.

– Linjojen jokainen nosto-ovi siis avataan ja suljetaan noin 50 kertaa kahdeksan tunnin aika-

na. Se on melkoinen rasite oville.

Huoltohallin ovia pitää myös aueta ja mennä kiinni nopeasti, jottei mekaanikkojen tarvitse palella, kun yli neljä metriä korkeista ovista vih-moo kylmää pakkasilmaa.

– Jos ovista puhaltaa kylmää ilmaa, se vaikuttaa nopeasti sisätilojen lämpöön. Työmukavuuden lisäksi meidän pitää ajatella asiaa myös energiataloudellisesti ja sitä kautta ekologisesti, Pöppönen kertoo.

– Tämän takia jo suunnitteluvaiheessa kiinnitetään tarkasti huomiota myös siihen, ettei ovia mitoiteta tarpeettoman suuriksi, hän lisää.

Huoltamon toiminnan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että ovet toimivat moitteettomasti – ja huoltomies saadaan paikalle tarvittaessa nopeasti.

– Meille ovien huolto ja sen nopeus on erittäin tärkeää. Jos korjaamosta hajoaa ovi, se pitää saada mahdollisimman nopeasti takaisin kuntoon, jotta saamme autoja sisään ja ulos.

Kuopion Laakkosella on huoltosopimus Mesvacin kanssa. Pöppösen mukaan homma on toiminut mallikkaasti.

– Emme ole jääneet koskaan pulaan. Huoltaja ja tarvittavat varaosat on saatu paikalle nopeasti.

### Korjaamo kivijalkana

Laakkonen on Suomen suurin autotaloketju, ja se kasvaa koko ajan. Laakkosella panostetaan vahvasti palveluun ja sen jatkuvaan kehittämiseen.

Huolto- ja korjauspalveluista sekä varaosamyynnistä on tullut erittäin tärkeä osa jälleenmyyjien liiketoiminnassa.

– Korjaamotoiminta on nykyisin modernien autotalojen kivijalka. Autokauppias tekee ensimmäisen kaupan, mutta huollon puolella varmistetaan, että asiakas pysyy Laakkosella.

Laakkosen huoltohallissa työskentelevät merkikoulutetut mekaanikot, joilla on käytössään parhaat mahdolliset työkalut. Asiakkaiden autot huolletaan ripeästi ja ammattitaitoisesti. Se edellyttää, että myös korjaamon ovia on pysyvässä kunnossa.

– Teemme Mesvacin kanssa laajaa yhteistyötä koko konsernissa sekä uusien hankintojen että huoltojen kanssa, Pöppönen kertoo.

### Mesvac toimittaa kohteeseen:

- 27 nosto-ovea (13 käsikäyttöistä ja 14 sähkökäyttöistä ovea)

## Jokainen myyntitapahtuma tutkitaan

Mesvac aloitti säännöllisen asiakastyytyväisyyden mittaamisen viime vuoden keväällä. Myyntijohtaja **Kimmo Mattilan** mukaan tulokset ovat hyviä, ja toimintatapa näyttää kannustavan henkilökuntaa panostamaan asiakaspalveluun.

**A**siakastyytyväisyyden mittaaminen on Mesvacissa jatkuvaa ja se kattaa kaikki uusmyyntitapahtumat. Mittaus tehdään sähköisesti siten, että asiakas saa noin viikon kuluttua tilauksen toimittamisesta kyselylomakkeen, jossa hän voi arvioida koko tapahtumaketjun.

– Kyselyssä selvitetään, kuinka myyntitapahtuma, toimitus ja asennus ovat asiakkaan mielestä sujuneet. Asiakas vastaa antamalla arvostuksen yhdestä viiteen erikseen jokaista tapahtumaa kohden, Mesvacin myyntijohtaja **Kimmo**

Mattila kertoo.

Sen lisäksi kyselykaavakkeessa on vapaan sanan osio, jossa asiakas voi antaa yleisellä tasolla palautetta koko tapahtumaketjusta.

– Palaute on ollut varsin hyvää, sillä myynnin keskiarvo on 4,2, asennuksen 3,9 ja toimituksen 3,8. Kehitettävääkin luonnollisesti on, mutta tämä on erinomainen työkalu siihen.

### Runsaasti kommentteja

Eriyksen ilahtunut Mattila on siitä, että asiakkaat ovat ottaneet tyytyväisyyssmittaukset hyvin

vastaan.

– Vastausprosentti on 15, ja suuri osa vastaajista kommentoi toimintaamme myös vapaan sanan osiossa. Lähes kaikki arvioivat ainakin muutamalla sanalla tapahtumaketjua ja antavat varsin usein jopa nimettyä kiitosta jollekulle ketjuun osallistuneelle työntekijällemme.

– Nämä me välitämme luonnollisesti asianosaisille, ja sillä on selvästi ollut kannustava vaikutus organisaatiossamme. Henkilökunta on innostunut, palautteista keskustellaan eikä

minkäänlaista negatiivista asennetta ole ollut asiakastyytyväisyyden mittaamista kohtaan, Mattila kertoo.

Palaute kerätään ja taulukoidaan siten, että parannuskohteet voidaan käsitellä ja kehittää toimintaa niiden perusteella. Raportit ovat henkilöstön käytettävissä ja niitä voidaan myös johtoryhmässä.

– Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on oleellinen osa Mesvacin laatujärjestelmää, jonka mukaan on tärkeää, että toiminnalle asetettujen laatu- tavoitteiden toteutumista voidaan myös konkreettisesti mitata, Kimmo Mattila toteaa.

### Mittaus:

(arvosteluasteikko 1–5)

Myyntitapahtuma	4,2
Asennus	3,9
Toimitus	3,8



**Mesvac-huolto palvelee nyt 24 h vuorokaudessa!**  
Soita numeroon: 010 836 3100





Olvi luottaa lisalmen panimolla Mesvacin laatu tuotteisiin, jotka mahdollistavat tuotantokoneiston tehokkaan toimimisen.

## Suomalaisia laatujuomia

Olvin laatu syntyy suomalaisuudesta, vastuullisuudesta, positiivisuudesta ja asiakaskeskeisyydestä. Samoihin arvoihin uskoo myös Mesvac, joka tekee Olvin kanssa tiivistä yhteistyötä.

**P**animomestari **William Gideon Åberg** perusti vaimonsa Onnin kanssa olutpanimon Iisalmeen 1878. Runsaassa sadassa vuodessa Olvista on kehittynyt tiukka sparraaja kansainvälisille suuryrityksille oluen, siiderin, lonkeron ja virvoitusjuomien valmistajana – niin Suomessa kuin Baltian maissa ja Valko-Venäjällä. Pietarin seudullakin tunnetaan makeaistia hyväilevä vaalea lager-olut Sandels.

Olvin menestys perustuu tarkoin mietittyyn brändiin, jota markkinointijohtaja **Olli Heikkilä** kuvailee eräänlaiseksi lupaukseksi.

– Ajatellaanpa vaikka Sandelsia. Ihmisellä on mielikuva siitä, miltä olut maistui edellisellä kerralla. Kuluttaja odottaa, ettei maku petä jat-

kossakaan, mikä edellyttää tuotteelta tasaista laatua.

Heikkilä lisää, että maun lisäksi brändiin liittyy monta muutakin asiaa. Se, mitä brändi lupaa olla ja edustaa, pitää lunastaa jokaisen asiakkaan kohdalla. Kuluttajan lisäksi Olvin asiakkaita ovat mm. keskusliike, kauppias ja ravintoloitsija, joilla laadun painotukset vaihtelevat.

### Vastuullista jälkeä

Heikkilä peilaa Olvin laadun syntyä yrityksen arvoihin: suomalaisuus, vastuullisuus, positiivisuus ja asiakaskeskeisyys.

– Pääkilpailijamme ovat kansainvälisiä konserneja. Meillä paikallinen päätöksenteko ja ma-

tala organisaatio tuottavat nopeita ja joustavia päätöksiä.

Esimerkiksi Baltian maissa ja Ruotsissa kuluttajat pitävät suomalaisia makeammista juomista. Pienen panimon on helpompi räätälöidä tuote kysynnän mukaan. Olvi onkin menestynyt mainiosti kaikilla markkinoilla.

Vastuullisuus merkitsee sitä, että Olvi pitää tiukasti kiinni siitä, mitä Suomessa väkijuomien valmistajalta edellytetään. Alkoholij- ja elintarvikelain säädäntö asettaa tiukat raamit, miten Olvin on toimittava.

– Yritämme tehdä aina parempaa, mitä laki ja asetukset edellyttävät, Heikkilä kertoo.

### Sitoutunut henkilökunta

Heikkilän mukaan Olvin tärkein voimavara on työhönsä sitoutunut henkilökunta. Iisalmi on pieni kaupunki, jossa lähes kaikki tuntevat toisensa. Olvilaiset pitävät yhtä ja ovat ylpeitä siitä, että ovat panimossa töissä.

– Iisalmessa eletään jonkinlaista ”postpatruuna-aikaa”, sillä panimossa on töissä samasta perheestä jopa neljättä sukupolvea.

Heikkilä ei ole syyttä ylpeä henkilökunnastaan. – Teimme muutama vuosi sitten tutkimuksen, jossa Olvin henkilökuntaa luonnehdittiin rennoiksi ihmisiksi, joita on matkaton lähestyä. Viime kädessä kauppa tekevät ihmiset.

### Tehokas tuotantoketju

Yksi laadun kulmakivistä on hyvä tuotantokoneisto, jota kehitetään koko ajan. Uusilla laitteilla pystytään tekemään tuotteita nopeammin, tehokkaammin ja halvemmalla sekä varmistamaan tasalaatuisuus.

Tehokas tuotanto ei olisi Olvilla mahdollista ilman toimivia oviaukkoratkaisuja. Kunnossapitopäällikkö **Pekka Kääriäinen** on tyytyväinen Mesvacin toimittamiin nosto-oviin ja kuormauslaitteisiin.

– Ne ovat helpokäyttöisiä ja toimintavarmoja. Huoltosopimus takaa sen, että liukupalo-ovet ja nosto-ovet tarkastetaan määrävälein, jolloin vältetään rikkoutumisilta ja säästetään turhilta kuljetusten viivästymisiltä.

Kääriäisen mukaan Mesvacin huolto toimii nopeasti. Huoltomies saapuu paikalle lyhyellä varoitusajalla, ja hänellä on autossaan tarvittavat varaosat, jolloin kallista aikaa ei kulu turhaan odotteluun.

– Olemme olleet hyvin tyytyväisiä työn laatuun, ja uskon yhteistyön jatkuvan tältä pohjalta tulevaisuudessakin, Kääriäinen sanoo.

### Mesvac on 20 vuoden aikana toimittanut kohteeseen:

- 16 nosto-ovea
- 10 kuormauslaitetta
- 20 ilmasulkua
- 2 pikarullaovea

## Ratkaisuja räätälöidään asiakkaan tarpeisiin

Asiakaskohtaiset räätälöinnit ja yhteistyö jo tilasuunnittelun varhaisessa vaiheessa on tärkeää etenkin vaativissa oviaukkoratkaisuissa. Tähän Mesvac panostaa jatkuvasti.

**M**esvac on sijoittanut suunnittelutyökaluihinsa, jotka ovat nyt täysin yhteensopivia arkkitehtien käyttämien työkalujen kanssa. Tämän ansiosta arkkitehdit voivat suoraan sijoittaa Mesvacin tekemän mitoitus suunnitelman osaksi kokonaissuunnittelua.

– Tästä olemme saaneet runsaasti kiitosta arkkitehteiltä, koska se helpottaa ratkaisevasti heidän työtään, Mesvacin kehityspäällikkö Antti Virtanen kertoo.

Mesvacille on tärkeää, että se voi olla mukana jo suunnittelun varhaisessa vaiheessa, koska parhaan mahdollisen oviaukkoratkaisun löytämiseksi on oleellista tietää koko tuleva toiminta kyseisessä tilassa.

– Toimivin ratkaisu syntyy, kun tiedämme mistä tavarat tulevat, mistä ne lähtevät, millaisilla laitteilla niitä liikutellaan ja mikä on koko logistinen ketju, myyntijohtaja Kimmo Mattila kertoo.

### Suunnitelmat eivät sido

Kimmo Mattila korostaa, että Mesvac on oviaukkoratkaisujen asiantuntija ja suunnittelija, joka on valmis räätälöimään asiakkaille toiminnallisesti parhaita mahdollisia ratkaisuja.

– Me haluamme palvella asiakkaitamme ja

tarjota tietämyksemme heidän käyttöönsä sitomatta heitä kuitenkaan tulevaan hankintaan. Asiakas on suunnitelmamme jälkeen vapaa hankkimaan muitakin tuotteita, jos vain haluaa.

Myös Antti Virtanen korostaa, että on tärkeää päästä mukaan suunnittelun alkuvaiheessa.

– Tämä suuntaus on myös selvästi lisääntynyt. Me saamme usein kommentoitavaksemme sellaisia suunnitelmia, joissa kysytään, onnistuuko kyseiseen kohteeseen toimiva oviaukkoratkaisu.

– Asiakkaan kannalta on oleellista myös se, että Mesvacin myyntiorganisaatiolla on käytössä internetissä toimiva tuotteen konfigurointi- ja tarjouslaskentaohjelma, joka on reaaliaikaisessa yhteydessä ERP-järjestelmäämme. Se ei sido myyntiä tiettyyn paikkaan ja antaa mahdollisuuden joustavaan ja nopeaan asiakaspalveluun.

– Olemme saaneet myös runsaasti kiitosta siitä, että pystymme antamaan sitovat tarjouksemme todella nopeasti, jopa tunnin sisällä pyynnöstä, Antti Virtanen kertoo.

Pitkän toiminnan ja oman valmistuksen myötä Mesvacin sortimentti kasvaa koko ajan. Repertuaarista löytyy jatkuvasti uusia asiakasvarioituvia tuotteita, joita pystytään hyödyntämään – ja näin ratkaisemaan räätälöidysti asiakkaiden erityistarpeita.



Mesvacin suunnittelutyökalut ovat yhdenmukaisia arkkitehtien käyttämien työkalujen kanssa.



## Ripeää ja laadukasta huoltoa

Tehokkaalla huoltotoiminnalla on tärkeä rooli Mesvacin asiakaspalvelun ja laadun toteutumisessa. Eri puolilla maata kaikki huoltomiehet ovat päivitysvalmiudessa – ympäri vuorokauden.

**T**ehokkaaksi hiottu huoltopalvelu on asiakkaalle yksinkertainen. Soitto Help Deskin 24 tuntia vuorokaudessa palvelevaan numeroon riittää. Soiton jälkeen huolto- tai korjaustilaukset ohjautuu järjestelmään, joka kattaa kaikki huoltoajat ympäri maan. Sen jälkeen tehtävä resurssoidaan ja se näkyy välittömästi asentajan tietokoneella.

– Jos on kyse kiireellisestä tapauksesta, tehtävä varmistetaan aina puhelimella, huoltopäällikkö Jukka Kolehmainen kertoo.

Kolehmaisen mukaan peruskorjaukset hoidetaan yleensä kahden päivän kuluessa tilauksesta ja kiireelliset tapaukset välittömästi.

– Tässä auttaa se, että järjestelmään kuuluu myös autojen GPS-seuranta. Näemme koko ajan reaaliajassa, missä huoltomiehemme liikkuvat, joten löydämme helposti lähimmän vapaan huoltajan, Kolehmainen sanoo.

### Kerralla kuntoon

Huollon toimintaperiaate on ”kerralla kuntoon”. Sen mahdollistaa toimintamalli, jossa kaikki huoltoautot on pakattu niin täyteen varaosia ja työkaluja kuin suinkin on mahdollista. Tämän vuoksi asentajan ei yleensä tarvitse ensin käydä toteamassa vikaa ja sen jälkeen hakemassa työhön tarvittavia varaosia.

– Tämä nopeuttaa oven kuntoon saattamista ja säästää asiakkaalta myös rahaa, koska selvittää vain yhdellä korjauskäynnillä, Kolehmainen sanoo.

Hänen mukaansa oleellista on myös se, että asentajien kannettavat tietokoneet ovat Mesvacin järjestelmässä on-line, missä ikinä liikkuvatkin. Tämän ansiosta asentajat löytävät kaikki asiakastiedot järjestelmästä ja voivat samalla käyttää sähköpostiaan sekä hakea tarvittavia tietoja esim. kytkentäkaavioita Mesvacin intranetistä. Mitään paperitilusteita tai mappeja ei

erikseen tarvita – sekin tila voidaan antaa varaosille.

### Tehokas prosessi

Koko prosessi on suunniteltu mahdollisimman asiakasystävälliseksi ja tehokkaaksi. Soitto palvelunumeroon riittää. Sen jälkeen koko tapahtumaketju huollosta, varaosapalvelusta, korjauksesta sekä laskutuksesta etenee täsmällisesti, usein kertakäynnillä.

– Huoltomies kuittaa tehtävän, hoitaa työn kerralla ja huolehtii tehtävän tehtyään laskutusvalmiiksi omalta tietokoneeltaan, Kolehmainen kertoo.

Mesvacin sertifioitu huoltotoiminta on laadukasta ja palvelevaa. Asiakas voi oman valintansa mukaan tehdä erilaisia sopimuksia ovijärjestelmiensä huollosta ja kunnossapidosta.

Mesvac Turva on vaivaton huoltosopimus, joka sisältää kaikki laitteen toimivuuden ja turvallisuuden edellyttämät tarkastus- ja huoltotoimenpiteet.

Mesvac Takuu on hyvä, jos yritys toimii useassa vuorossa tai vuorokauden ympäri. Sopimukseen voi myös liittää Turvan ja kuntokartoituksen sekä 24 tunnin huolto- ja korjauspalvelun.

Mesvac Pro on kumppanuussopimus, joka tehdään suurten yritysten ja kiinteistöalan palveluyritysten kanssa. Sopimus räätilöidään aina asiakaskohtaisesti ja se sisältää Takuun ja Turvan edellyttämät toimenpiteet – ja se toteutetaan avaimet käteen -periaatteella.



Huoltopäällikkö Jukka Kolehmainen kertoo, että Mesvac tutkii säännöllisesti huollon asiakastytyväisyyttä.

## Kiitettyä laatua

**MESVAC TUTKII** säännöllisesti sertifioitua huoltotoimintansa laadun toteutumista sekä asiakastytyväisyyttä. Tutkimuksen toteuttaa ulkopuolinen organisaatio.

– Tutkimuksista saamamme palaute on ollut erittäin hyvää. Pääsääntöisesti meitä kiitetään ammattitaidosta ja asiakaspalvelusta, Jukka Kolehmainen kertoo.

Hänen mukaansa asiakkaat ovat tyytyväisiä siitä, että asiat tulevat yleensä kerralla kuntoon ja että huoltomiehet varmasti osaavat oman – korkeaa asiantuntemusta vaativan – sektorinsa.

Asiakastytyväisyystutkimukset tehdään asiakkaita haastatteleamalla.



Kätevän GPS-paikannusjärjestelmän ansiosta Mesvacin lähin huoltomies saadaan hätätilanteissa nopeasti asiakkaan luo.

## Huolto on-line

**MESVACIN NOPEAKSI** ja tehokkaaksi hiottu järjestelmä ydin on moderni on-line-teknikka. Kaikki huoltomiehet ovat reaaliaikaisesti kiinni tietojärjestelmässä kannettavien tietokoneiden avulla. Sitä kautta lähetetään toimeksiannot, jotka näkyvät huoltajien koneiden ruudulla ja sitä kautta he myös hyväksyvät tehtävänsä.

Työnjohdon, asiakaspalvelun ja huoltajien toiminta on täysin reaaliajassa.

Järjestelmään kuuluu myös GPS-paikannusjärjestelmä, joka mahdollistaa huoltomiesten liikkeiden seuraamisen. Näin työnjohto pystyy pikatilanteissa aina löytämään asiakasta lähimpänä olevan vapaan huoltomiehen.



**Mesvac-huolto palvelee nyt 24 h vuorokaudessa!**  
Soita numeroon: 010 836 3100

