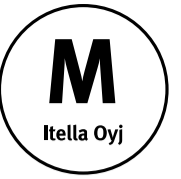


2 Keskusteleva kumppani
Mesvac 360 -kehityshanke hakee ennakkoluulottomasti ratkaisuja asiakkaiden nouseviin tarpeisiin.

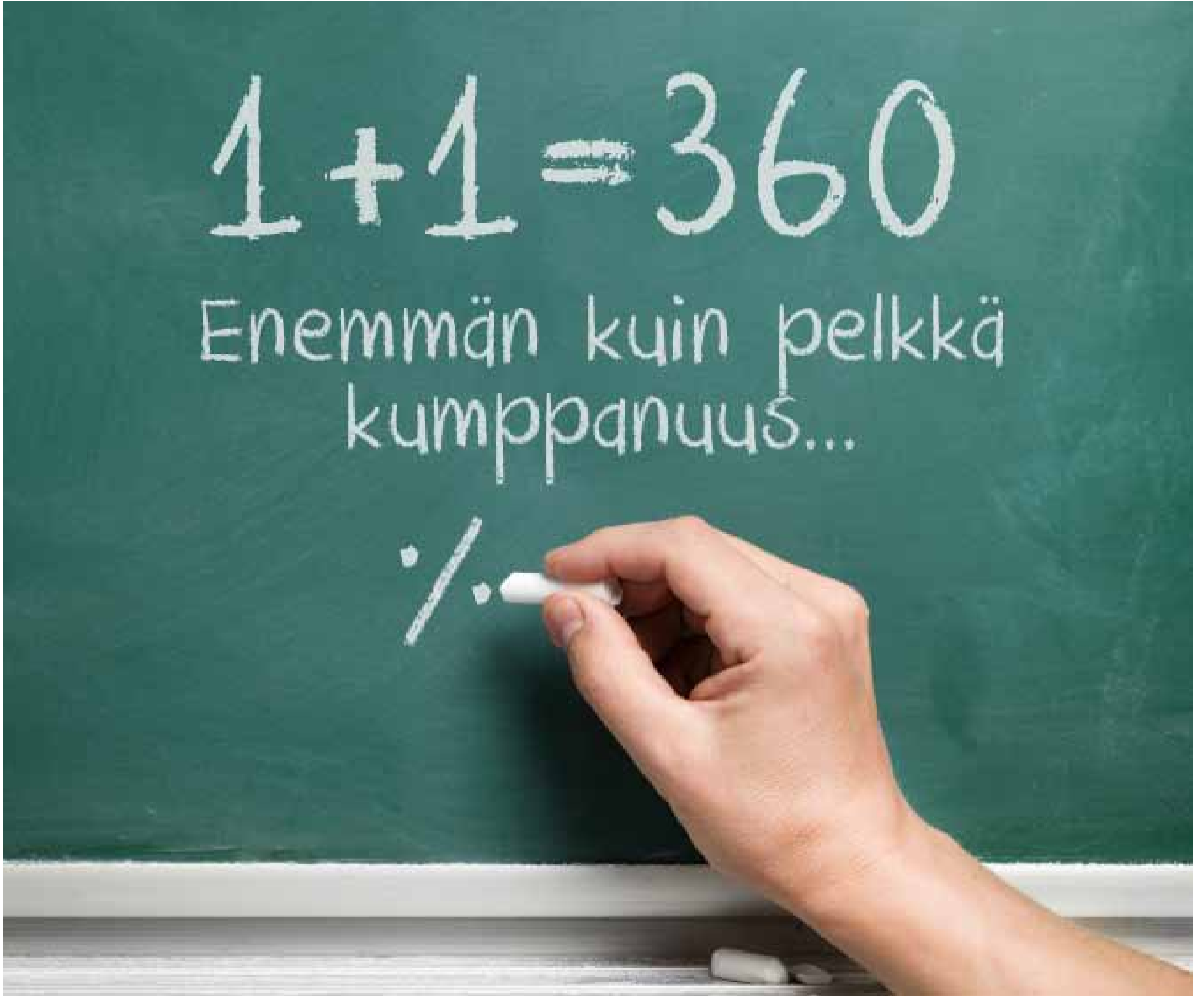
3 Toiminnan kehittäjät
Kehityshankkeen ydinryhmään kuului toimitusjohtajan lisäksi neljä henkilöä, jotka kertovat nyt ajatuksiaan projektista.

4 Jousimies lukee luontoa
Mesvacin tekninen myyjä Tero Anttila on harrastanut jousimetsästäystä jo 20 vuotta.



1/12 Mesvac Oy:n asiakaslehti

Nostaen & Taittaen



Mesvac 360 on uusi tapa toimia.

Mesvac on uudistanut toimintastrategiansa organisaatiorakennetta myöten. Yrityksen työskentelylle antaa suuntaa ja eväitä nyt **Mesvac 360 – tapa toimia**, jonka ytimessä on asiakkaan liiketoiminnan ja kehitystarpeiden ymmärtäminen ja niiden tukeminen osuvilla ovi- ja aukkoratkaisuilla. Yhteistyössä paneudutaan asiakkaalle tärkeisiin palvelutekijöihin ja rakennetaan jatkuvuutta. Toimintamallin muutos näkyy kesän jälkeen aivan uudennlaisina palvelupaketteina, joilla halutaan tuottaa hyötyjä asiakkaille. Lehden sisäsivuilla kerrotaan lisää **Mesvac 360 – tapa toimia** -prosessista.

Mesvac 360  *Tapa toimia*



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



Mesvac 360 – uusi tapa toimia!



Mesvac lähti viime vuoden keväällä pohtimaan, kuinka ovitalon toimintaa halutaan uudistaa ja päätyi Mesvac 360 -kehityshankkeen kautta kokonaan uuteen tapaan toimia kilpailuilla ja nopeasti muuttuvilla markkinoilla.

Rohkeasti pelkistään se tarkoittaa sitä, että koko organisaatio ajattelee tästä eteenpäin kokonaisvaltaisesti. Eri osastot, kuten huolto, myynti ja tuotanto, eivät enää toimi erillisinä toimintoina vaan yhteen hiileen puhaltaen. Päämääränä on asiakkaan entistä parempi palveleminen. Henkilökuntaa perehdytetään parhaillaan uuteen toimintamalliin. Syksyllä Mesvac 360 – tapa toimia pyörii jo täydellä teholla.

Meillä on vanhana perheyhtiönä pyritty aina pitämään huolta omasta henkilökunnasta ja kannustettu työntekijöitä itsenäiseen päätöksentekoon. Näin on jatkossakin, erona vain se, että bisnestä tarkastellaan osaston näkökulmasta poiketen koko yrityksen etua silmälläpitäen. Se on meille haaste, sillä ”tottumus on toinen luonto”. Tutuista ajatuskuvioista siirtyminen kokonaan uuteen strategiseen ajatteluun ottaa oman aikansa.

Vuonna 1977 perustetun Mesvacin kehitys on ollut lähes koko historian nousujohteinen, kunnes lama 2008–2009 osoitti, että Mesvac on hyvin haavoittuvainen markkinamuutoksille. Jotain oli tehtävä. Liikevaihdon nopeaa kasvattamista tärkeämpää oli löytää kasvulle oikea suunta ja sitä kautta turvata yhtiön kehittyminen pitkällä aikavälillä.

Asiakkaiden näkökulmasta kukaan alan toimijoista ei ratkaisevasti erotu muista tarjonnan tai toimintatavan osalta. Kehitysohjelman taustaksi haastateltiin joukko Mesvacin nykyisiä ja mahdollisia asiakkaita. Nämä keskustelut ovat olleet osa prosessia, jonka tuloksena syntyi Mesvac 360 –tapa toimia.

Haluamme olla alan suunnannäyttäjä. Meille tärkeintä on palvelu asiakkaita hyvin ja tuottaa heille lisähyötyä. Jotta pääsisimme tähän, meidän on, kuten tähänkin asti, oltava edelläkävijä uusien ratkaisujen käyttöönotossa. Ja ennen kaikkea meidän on toimittava kannattavasti.

Vuorovaikutuksen asiakkaiden kanssa tulee olla säännöllistä, sillä vain siten voimme ymmärtää heidän tarpeitaan. Tämä oli punainen lanka uutta toimintatapaa luodessamme, ja olemme saaneet siitä hyvää palautetta asiakkailtamme.

Kaikkien näiden muutosten keskellä Mesvacin liiketoiminta on kehittynyt suotuisasti. Kuluva vuosi näyttää ihan hyvältä, ja uskomme vielä tänä vuonna saavamme bisnekseemme uutta potkua uuden toimintatavan avulla.

Kent Silvan
toimitusjohtaja



Yrityksen työskentelylle antaa nyt suuntaa Mesvac 360 –tapa toimia, jonka ytimessä on asiakkaan liiketoiminnan ymmärtäminen ja sen tukeminen toimivilla ovi- ja aukkoratkaisuilla.

Keskusteleva kumppani

Mesvac 360 -kehityshanke hakee ennakkoluulottomasti ratkaisuja asiakkaiden nouseviin tarpeisiin.

Muutaman vuoden takainen talouskriisi puraisi kovaa myös Mesvacia, joka päätti uudistaa toimintastrategiansa.

– Maailma muuttuu, joten myös meidän on muututtava ja uudistuttava, toimitusjohtaja Kent Silvan sanoo.

Mesvac löysi kehityskumppanikseen suomalaisen konsulttiyrityksen Eera Oy:n. Pitkään kestäneen muutospöytäkirjan tuloksena syntyi Mesvac 360 – tapa toimia. Sen keskiössä on asiakkaan liiketoiminnan ymmärtäminen sekä ovi- ja aukkoratkaisujen merkityksen näkeminen osana sitä.

– Rakennus- ja kiinteistöalalla on toimittu pitkään suorite- ja tuotekeskeisesti, mutta Mesvacin uudessa toimintamallissa lähtökohdaksi on otettu asiakkaan kilpailukykyyn parantaminen ja lisäarvon tuottaminen asiakkaan toiminnalle, Eeran partneri Kirsti Rove kertoo.

Hän toteaa, että kehityshankkeet asiakkaat haluavat yhteistyökumppanin, joka on valmis kehittämään toimintaansa ja tuomaan näkemystään asiakkaalle tärkeiden kysymysten ratkomiseen. Tätä valmiutta on nyt parannettu.

Tässä muutospöytäkirjassa ei ole lähdetty saneeraamaan, vaan on

pyritty tunnistamaan ja hyödyntämään uusia mahdollisuuksia.

Rove on tehnyt paljon töitä suomalaisten perheyrittäjien ja niiden kasvun parissa. – Mesvacille, kuten perheyrittäjille yleensä, on ominaista pitkäjänteisyys, jatkuvuus ja vastuullisuus. Tämä näkyy myös yhtiön valmiutena sitoutua asiakkaiden kanssa hankintahetkeä paljon kauaskantoisempiin ratkaisuihin.

Toimintamallin uudistaminen on pureutunut organisaatio-rakenteisiin asti.

Analyysistä uudistuksiin

Projekti aloitettiin viime vuoden keväällä Mesvacin toiminnan, asiakkuuksien ja asiakastarpeiden analysoinnilla. Sen jälkeen lähdettiin miettimään, kuinka ovitalon toimintaa halutaan uudistaa.

Mesvacin puolelta prosessin ytimessä on ollut toimitusjohtaja Silvanin vetämä viisihenkinen ryhmä.

– Työskentely on ollut erit-

täin antoisaa ja edennyt vauhdilla. Eera on ohjannut prosessia ja tuonut ulkopuolista näkemystä työskentelyyn. Mesvacin tiimi on itse aktiivisesti etsinyt ratkaisuja ja tuottanut niihin sisältöjä, Rove korostaa.

Toimintamallin uudistaminen on pureutunut organisaatio-rakenteisiin asti. Kun toimintatapoja halutaan aidosti uudistaa, on tärkeää, että myös rakenteet saadaan tukemaan haluttua toimintaa, Rove toteaa. Toimitusjohtaja Silvan on ollut tyytyväinen projektin etenemiseen.

– Tämä on ollut mittava panostus meiltä. Muutosprosessi on vielä kesken ja sen läpivienti vaatii kovaa työtä, Silvan muistuttaa.

– Pidän tärkeänä, että nyt toteutettavien uudistusten rinnalla on samalla luotu Mesvacille valmiuksia toiminnan ja uusien palvelumallien jatkuvaan kehittämiseen, hän lisää.

Hyötyjä asiakkaille

Asiakkaiden kanssa käydyt keskustelut ovat olleet tärkeässä osassa Mesvacin uudistumisprosessissa. Tiiviimpi vuorovaikutus antaa Mesvacille mahdollisuuden tuoda osaamistaan entistä paremmin asiakkaidensa hyödynnettäväksi.

Laadun mitoittaminen asi-

Mesvac on kehittänyt asiakkailleen aivan uudenlaisia palvelupaketteja.

akkaan toiminnan kannalta järkevällä ja kustannustehokkaalla tavalla on vain yksi esimerkki tiiviin keskustelun tuomista hyödyistä.

– Mesvac saa asiakkailtaan paljon tunnustusta laadukkaista tuotteistaan. Nyt on mietitty myös sitä, miten talossa oleva osaaminen saadaan nykyistä paremmin tukemaan asiakkaita heidän nousevissa haasteissaan, liittyvät ne sitten toimintaympäristöön, kestävään kehitykseen, tuottavuuteen tai turvallisuuteen, Rove sanoo.

Mesvac onkin kehittänyt asiakkailleen aivan uudenlaisia palvelupaketteja, joista kerätään parhaillaan kokemuksia. Asiakkaille uudet palvelupaketit konkretisoituvat kesän jälkeen.

– Haluamme uudistusten näkyvän mahdollisimman nopeasti asiakkaillemme. Muutokset näkyvät kesän jälkeen uudenaikaisina palveluina ja toimintatapoina, toimitusjohtaja Silvan sanoo.

Nostaen & Taittaen 1/2012

PÄÄTOIMITTAJA
Kent Silvan
TOIMITUSPÄÄLLIKKÖ
Soile Raja-Halli
TOIMITUS
Olavamedia Oy, Asiakasviestintä
PAINO
SP-paino Oy

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

MESVAC



**Moduulirakenteinen kangasnosto-ovi
vaativiin olosuhteisiin!**



Mesvacin toimihenkilöt ja tuotantopuolen ihmiset perehtyivät uuteen toimintatapaan Majvikin kongressikeskuksessa.



Mesvacin henkilökuntaa perehdytetään parhaillaan uuteen toimintatapaan. Huollon ja asennuksen organisaation ihmiset ovat ottaneet muutoksen vastaan positiivisesti.

Toiminnan kehittäjät

Mesvac 360 - tapa toimia syntyi kovalla työllä. Kehityshankkeen ydinryhmään kuului toimitusjohtajan lisäksi neljä henkilöä, jotka kertovat nyt ajatuksiaan projektista.

Markku Puolanne
Business Controller

Kerro roolistasi Mesvac 360 -projektissa?

Tulin mukaan hieman jälkijunassa, koska aloitin Mesvacilla viime vuoden toukokuussa. Olen ollut kehittämässä taloushallinnon puolta, kun olemme muokanneet toiminnasta asiakaslähtöisempää. Aiemmin rakenteemme olivat melko tuotekeskeisiä.

Millainen roolisi on jatkossa?

Olen mukana kehittämässä talouspuolen raportointia ja viemässä uudistuksia käytännön tasolle hallinnon ja help deskin osalta.

Millaista työskentely projektin parissa on ollut?

Työskentely on ollut tiivistä. Hommia on saanut tehdä, mutta tämä on ollut mielenkiintoista. Hanke on syventänyt ymmärtämystäni yrityksestä.

"On ollut mielenkiintoista huomata, kuinka oma ajattelutapa on kehittynyt."

Kuinka henkilökunta on ottanut vastaan uudistukset?

Olemme käyneet uutta toimintatapa läpi help deskin ihmisten kanssa. He näkivät uudistuksen positiivisena asiana, vaikka töitä tulee lisää. He ymmärsivät, että muutos on hyödyllinen ja kannattava.

Mikä projektissa on ollut parasta?

Asioista tulee itsestäänselvyksiä, kun niitä tekee tarpeeksi pitkään. Nyt olemme kyseenalaistaneet toimintatapojamme ja mietineet, kuinka voisimme tehdä asioita paremmin. Uskon, että pystymme nyt hyödyntämään paremmin vahvoja tuotteitamme ja osaamistamme.

Ossi Kuusrainen
Asiakkuuspäällikkö

Kerro roolistasi Mesvac 360 -projektissa?

Olen ollut mukana tuomassa asiakaslähtöistä näkökulmaa koko toimintaan. Olemme kehittäneet ryhmässä palveluja, joilla halutaan tuottaa hyötyjä asiakkaille.

Millainen roolisi on jatkossa?

Vien kentälle tietoa uudesta

toimintatavasta. Tehtävänäni on myös ylläpitää asiakaslähtöisyyttä ja tuoda asiakkaiden näkökulmia Mesvacin päähän.

Millaista työskentely projektin parissa on ollut?

Se on ollut kehittämistä ja kovaa työntekoa. Mielenkiintoista ja motivoivaa hommaa.

Kuinka henkilökunta on ottanut vastaan uudistukset?

Ensireaktiot ovat olleet positiivisia. Kommenttien perusteella tarvitsemme tällaista toimintaa, koska asiakkaat kaipaavat lisäarvopalveluja.

Miten muutokset näkyvät asiakkaalle?

Ne näkyvät koko organisaatiomme asiakaspalvelun kehittymisenä. Kiinnitämme entistä enemmän huomiota asiakkaan tarpeisiin: kuuntelemme ja palvelemme saamamme palautteen mukaan. Pyrimme kumppanuuteen asiakkaiden kanssa.

Mikä projektissa on ollut parasta?

Se, että koko Mesvacissa tullaan kiinnittämään asiakkaisiin enemmän huomiota. Mesvacin asiakaspalvelu tehostuu.

Timo Jokela
Osastopäällikkö,
kenttäpalvelut, huolto

Kerro roolistasi Mesvac 360 -projektissa?

Olin alusta asti mukana, kun työryhmä perustettiin. Lähdimme aluksi kartoittamaan, millaisia muutoksia toimintaympäristössä on tapahtunut. Sitten kehitimme uusia asiakkaan liiketoimintaa tukevia palveluja, jotka tuoteistettiin käyttööme.

Millainen roolisi on jatkossa?

Vastaan siitä, että kenttäpalveluhenkilöstö ymmärtää, mitä Mesvac 360 - tapa toimia tarkoittaa. Aluksi perehdytin henkilöstön uuteen toimintamalliin. Jatkossa huolehdin siitä, että toimintatapa tukevat työkalut ja asiakastiimit tukevat toimintamalleja.

Millaista työskentely projektin parissa on ollut?

Se on ollut työlästä, mutta antanut todella paljon. On ollut mielenkiintoista huomata, että myös oma ajattelutapa on edelleen kehittynyt. Itselläni on nyt aiempaakin asiakaslähtöisempi ajattelutapa.

Miten muutokset näkyvät asiakkaalle?

Asiakas tulee samaan sijaan, mitä se todella tarvitsee päivittäisessä toiminnassaan. Meillä on erilaisia palvelumalleja erilaisille asiakkaille.

Mikä uudessa toimintatavassa on parasta?

Se, että voimme tarjota asiakkaalle laajemmin palveluja tai palveluja ja tuotteita yhdessä. Siis emme ole aiemmin pystyneet. Pilotitarkastelun perusteella uusi toimintatapa on täysin oikea.

Jorma Hiltunen
Myyntipäällikkö,
huoltosopimukset

Kerro roolistasi Mesvac 360 -projektissa?

2011 keväällä, kun projekti lähti käyntiin, minua pyydettiin ydinryhmään antamaan panokseni huoltosopimusmyynnin vinkkelistä.

Millainen roolisi on jatkossa?

Uusi toimintatapa käsittää koko organisaation, ja henkilökuntaa perehdytetään parhaillaan. Vastuullani on viedä ajattelutapaa päivittäiseen työntekoon.

Millaista työskentely projektin parissa on ollut?

Työpajat ja etätehtävät veivät paljon aikaa. Tämä on ollut rankka rupeama, mutta henkisesti palkitsevaa, koska on saanut antaa panoksensa yhteiseen kehitysprojektiin. Se on ollut myös parasta antia omalle ammattitaidolle.

Miten muutokset näkyvät asiakkaalle?

Kaikki asiakkaat ovat Mesvacille tärkeitä, ja niitä palvellaan jokaiselle räätälöidyllä tavalla. Memme tuotekeskeisyydestä asiakaskeisyyteen.

Mikä projektissa on ollut parasta?

Kun toiminnot, henkilöstö ja liikevaihto kasvavat, on hyvä ravistella rakenteita ja katsoa tulevaisuuteen. Mesvac on edelläkävijä, joka haluaa olla mukana muokkaamassa toimintatapoja, eikä ainoastaan pyörimässä muutoksen silmässä.

Mikä uudessa toimintatavassa on parasta?

Se tuo systematiikkaa koko henkilöstön toimintaan. Kaikilla on parempi ymmärtämys asiakkuudesta.



Mesvacin xxx, xxx, xxx, xxxx, xxx ja Era Oy:n partneri Kirsti Rove muodostivat työryhmän, joka kehitti Mesvacille uuden toimintatavan yhdessä omistajan ja johtoryhmän kanssa.

Moduulirakenteinen kangasnosto-ovi vaativiin olosuhteisiin!





Jousimies lukee luontoa

Jousimetsästäjän ruokapöydässä syödään syksyisin yleensä kahta saaliseläintä: ohi ammuttua jänistä ja pakoon lentänyttä sorsaa. Harrastuksen tärkeintä saalista ovatkin unohtumattomat luontoelämykset.

Otetaan esimerkkieläimeksi pyy. Tai jänis. Mikä hyvänsä. Haulikkomiehelle riittää, kun posauttaa kohti. Kyllä jokin hauli yleensä osuu. Jousimiehen täytyy sitä vastoin hiipiä lähelle, naamioitua, käyttää hyväkseen maastoa ja saaliseläimen elämäntapojen tuntemusta. Ja sen jälkeen pitää osua noin neliösentin peittävällä nuolella kohteeseen.

Tähän koukkuun jäi Mesvacin tekninen myyjä **Tero Anttila** Tampereelta jo 20 vuotta sitten.

Harvoin, oikeastaan ei koskaan, on matkalta palattu reppu riistaa täynnä, mutta niinpä vain miehen kalenterissa vuodenkierro elää saaliseläinten mukaan: mahdollisuuksien mukaan keväällä vahinkoeläimet ja majavat, sitten kaurispukit, sen jälkeen väliin tylsä kesä kunnes syyskuussa sitten rävähtää: jänikset, metsäkanalinnut, fasaanit, yhtäaikaa ja/tai vuorotellen.

Tyhjästä se alkoi...

Tero Anttila aloitti jousimetsästäjän uransa kuin tyhjästä, erään lehtijutun innoittamana, 1990-luvun alussa. Useat lajin arviolta 10 000–20 000 harrastajasta ovat vanhoja ruutiasemiehiä, jotka ovat ottaneet jousen ikään kuin kakkosvälineekseen.

– Kun pakolliset sorsat on

haulikolla syksyllä ammuttu, lähdetään jousen kanssa metsään rentoutumaan, Anttila luonnehtii tätä metsästäjätyyppiä.

Hänpä toimi toisin. Käveli kauppaan, osti taljajousen, rupesi treenaamaan ja lähti metsälle heti, kun nuolet menivät suunnilleen oikeaan suuntaan.

– Ensi alkuun homma oli lähinnä alumiiniuolien suorittamista, kun harjoittelussa huuteja tuli niin paljon, Anttila muistelee.

Sitten kokemusten karttuesa taljajousi sai jäädä. Tilalle tuli pitkäjousi ja recurve-jousi, molemmat myös sellaisia, joilla metsästyslain mukaan saa metsästää, kunhan vaadittu vetolujuus eli noin 40 paunaa täyttyy.

...ja jäniksestä

Vieläkin Anttila muistaa ensimmäisen jäniksen, jonka sai oman beagle-koiran ajosta Pohjanmaalla. Sen jälkeen saalista on kertynyt muutakin, mutta ei pakastin täyteen ole tullut.

– Olin 90-luvun puolivälissä metsässä joskus viikon yhteen menoon, ja monta päivää meni, ettei päässyt edes ampuamaan, mies muistelee.

Siinäpä se. Tässä harrastuksessa tärkeintä on luonnon suuren kirjan lukeminen, ei kaa-doilla kerskailu.

Nimityksiä

► **Ossi Kuusrainen** on nimitetty 1.3.2012 Mesvacin asiantuntijapäälliköksi. Hän siirtyi toimeen myyntipäällikön tehtävästä.

► **Jukka Kolehmainen** on nimitetty kehityspäälliköksi 1.1.2012 alkaen. Hän toimi aiemmin pitkään huollon osastopäällikkönä.

► **Timo Jokela** on nimitetty huollon osastopäälliköksi. Timo siirtyi toimeen asennus- ja projektipäällikön tehtävästä vuodenvaihteesta ja vastaa jatkossa huollon kenttäpalveluista.

► **Juha Rajala** on nimitetty myyntipäälliköksi 1.3. alkaen. Hän vastaa jatkossa kenttämyynnistä. Juha on toiminut Mesvacissa myynnin ja logistiikan tehtävissä jo 80-luvulta lähtien.

► Pohjanmaan aluemyyntipäälliköksi on nimitetty **Hans Kirvesmäki** Alavudelta. Hän aloitti toimessa viime joulukuussa.

► Pääkaupunkiseudun aluemyyntipäälliköksi on nimitetty **Teemu Andersson**. Teemu aloittaa toimessa 16.4. jatkaen **Esko Meromaan** työtä hänen jäädessään eläkkeelle kesäkuussa.

► Turun alueen aluemyyntipäälliköksi on nimitetty **Kari Tannijärvi**. Hän toimi aiemmin huoltoasentajan tehtävissä.

► Teknisestä myynnistä Etelä- ja Itä-Suomen alueella vastaa 10. huhtikuuta lähtien **Joni Kovanen**. Joni toimi aiemmin huoltoasentajana.

► Asennuksen kenttäpalveluista vastaa jatkossa asennuspäällikkö **Paul Leiden**, joka siirtyi toimeen asennustyönjohtajan tehtävästä vuodenvaihteesta.

► Asennustyönjohtajaksi on nimitetty **Pasi Pehkonen**. Hän siirtyi asennustyönjohtoon kuljetusjärjestelijän tehtävästä.

► **Piia Wiberg** on nimitetty 1.5.2012 alkaen tukipalveluosaston tiimpäälliköksi.

► **Ari Ahonen** vastaa huhtikuun alusta lähtien henkilöliikenneovien teknisestä tuesta. Hänellä on laaja kokemus kyseisistä tuotteista.

► **Jenni Määttä** on nimitetty 1.3. alkaen tukipalvelujen huoltosopimusten ylläpitoon ja raportointiin.

► **Satu Henriksson** siirtyi laiterakentamisen ylläpitotehtävistä huollon help deskkiin myös maaliskuun alussa.

► Kuljetusassistentiksi on nimitetty **Marko Sinkkonen**. Marko toimi aiemmin varastotehtävissä.

► Varastotehtäviin on rekrytoitu **Taina Paavola**. Taina aloitti Mesvacin palveluksessa vuodenvaihteesta.

► Koko maan kattavaa huoltoverkostoamme on jälleen vahvistettu uusien voimin. Mesvacin huoltoasentajina ovat

aloittaneet **Marko Huhtasaari**, **Henri Jansson** ja **Joonas Rämö**. He toimivat huolto- ja korjaustehtävissä pääkaupunkiseudulla.

► Myös muualle Suomeen on rekrytoitu lisää huoltovoi-
maa, **Mikko Tuulaniemi** Kemijärvelle ja **Tomi Niemi** Seinäjoelle.



► Logistiikka - Kuljetus 2012 messut Helsingin Messukeskuksessa 9.-12.5. **Tervetuloa tutustumaan Suomen laajimpaan ovivalikoimaan osastolle 6k71!**



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

