

Asiakasreferenssi:

# Puustelli Group Oy

**Puustelli**<sup>®</sup>  
PARAS OSA KOTIA

*Aitio*  
**HILLAVA**

**Puustelli Group Oy valmistaa keittiökalusteita Harjavallassa sijaitsevilla tuotantolaitoksillaan. Puustelli Group Oy on osa kotimaisen perheyhtiön Harjavalta-konsernia. Konserniin kuuluu mm. myös Kastelli-talot ja rakennusliike Lapti. Konsernin palveluksessa työskentelee n. 850 henkilöä ja verkostoineen konserni työllistää yhteensä noin 2000 henkilöä. Konsernin liikevaihto vuonna 2016 oli n. 313 miljoonaa euroa.**

**Puustelli Group Oy on alansa markkinajohtajia Suomessa ja vahvasti kansainvälistyvä organisaatio. Tällä hetkellä Puustelli-keittiöitä viedään Ruotsiin, Venäjälle, Baltian maihin ja USA:han, jossa ensimmäinen myymälä avataan Minneapolisissa heinäkuussa 2017.**

## *Case: Puustelli Group Oy*

### **Toimiala**

Keittiökalusteiden valmistus ja asennus

### **Sijainti**

Yrityksen tehdas sijaitsee Harjavallassa ja sillä on yli 40 myymälää ympäri Suomen.

### **Haaste**

Yrityksen asennusten tilaustenhallinnointi oli hidasta johtuen manuaalisesta resurssienhallinnasta

### **Ratkaisu**

Hillava tehosti resurssienhallintaa ja nopeutti tilausten kirjaamista. Puustelli voi heti tilauksen yhteydessä varata asiakkaalle asennusajan ja tietyn asentajan, parantaen asiakaskokemusta ja helpottaen asentajien työtä. Myös kaikki tehtävään liittyvät dokumentaatiot ovat nyt yhdessä, helpokäyttöisessä järjestelmässä tarvittavien osapuolien saatavilla.

## Paperikalentereita ja puhelinrumbaa

Ennen Aitio Finlandin toimittamaa Hillava-järjestelmää Puustellin asennusorganisaatioiden työvarauksia ja kuormituksia hallinnoitiin paperisilla kalentereilla ja myymälöiden seiniltä löytyvillä asennustauluilla. Kalentereihin merkittiin asennusvaraukset ja työtehtävien hallinnointi oli fyysisen taulun varassa. Asennusten sopimisen yhteydessä vaadittiin usein paljon soittamista asentajien ja asiakkaiden välillä asennusajan määrittämiseksi. Myös laadunvalvonta oli täysin luoton varassa, kun helppoja keinoja seurata asentajien työn tuloksia ei ollut. Lisäksi reklamaatioiden suhteen kaivattiin tehostamista - ennen Hillavaa mahdolliset reklamaatiokuvat jouduttiin lähettämään erikseen kuormittajalle ja sitten tehtaalle. Puustellilla oli käytössään järjestelmä, jolla tilaukset hallinnoitiin, mutta tilaukset tehtiin aina paperilla tai Wordilla ja niiden kirjaaminen tilaukseksi saattoi kestää jopa viikkoja. Syynä tähän oli usein juuri se, että saatavilla olevien resurssien selvittäminen ja asiakkaiden kontaktointi sopivista ajankohdista veivät merkittävästi aikaa.

## Haussa erityisesti myyjien työtä tehostava ratkaisu

Vaikka vanha perinteinen paperikalenteri toimi yritykselle kaksi vuosikymmentä, Puustelli halusi tehostaa toimintojaan ja erityisesti myyjien työtä. Puustelli haki ratkaisua, jolla myyjät näkevät jo myyntitilanteessa, milloin kukakin asentaja on vapaana. Näin myyjät voisivat luvata asiakkaille toimituksen ajankohdan suoraan tietylle viikolle ja saavuttaa sekä kilpailuetua että paremman asiakaskokemuksen. Lisäksi Puustelli tavoitteli tehokuutta liiketoimintaansa prosessien seurannalla.

”Hillava on sähköinen asennustenhallintajärjestelmä, joka on kätevä ja tätä päivää. Se on hyvä siihen, että sitä voidaan lukea monesta eri paikkaan samaan aikaan, eli asennustilanne voidaan lukea monessa eri myymälässä ja voidaan yhdistää monta eri myymälää.”

## Yhteistyö syntyi suositusten kautta

Aitio Finland Oy on tehnyt yhteistyötä Harjavalta-konserniin kuuluvan Kastellitalojen kanssa, jonka suositusten pohjalta Puustelli lähestyi Aitio Finlandia suoraan Hillavan sopivuudesta heille. Projekti aloitettiin vuoden 2015 alkupuolella ja yhteistyön aikana Hillavaa laajennettiin sopimaan juuri Puustellille ja sen toimintatapoihin. Ratkaisu otettiin ensin käyttöön osassa pääkaupunkiseudun liikkeitä ja pilottivaiheen jälkeen uusi ratkaisu muutoksineen lanseerattiin käyttöön kaikissa verkoston isoissa liikkeissä. Hillava on ollut Puustellin laajassa käytössä jo vuoden 2016 keväästä lähtien.

## Hillava oli Puustellin tarpeisiin helposti mukautuva ratkaisu

Hillava integroitiin Puustellin olemassa olevaan tilausjärjestelmään, Puusnettiin ja nykyisin Hillavassa hallinnoidaan asennusten kulku, resursointi ja seuranta. Lisäksi järjestelmään tehtiin lokalisointi, joka mahdollisti käyttöliittymän käyttämisen myös ruotsinkielisille käyttäjille. Responsiivisen mobiilikäyttöliittymän ansiosta järjestelmän käyttö saatiin taattua myös kaikille

mahdollisille asentajien käytössä oleville mobiililaitteille, joissa Hillavaa voidaan käyttää mobiililaitteen selaimissa niiden mallista riippumatta. Hillavan ominaisuuksien ansiosta asennuspäälliköt ja yrittäjät näkevät vain oman myymälänsä asentajat ja voivat tarvittaessa jakaa oikeuksia naapuri-paikkakuntien asentajille. Myös myyjille tehtiin samanlaiset rajoitukset ja heillä on mahdollisuus tarkastella varaustilannetta tehokkaasti koko toiminta-alueensa sisällä.

### **Tehostettua myyntiä**

Ratkaisun sovittamisessa, asennuspäälliköiden ja yrittäjien tehtävien helpottaminen olivat etusijalla. Hillavan avulla myyjät voivat suoraan katsoa myynnin yhteydessä, ketkä asentajista ovat vapaina mahdollisina toimitusaikoina ja varata suoraan heille asennusajan, joka ilmoitetaan asiakkaalle tilauksen yhteydessä. Myyjät ovat myös oppineet hyödyntämään Hillavaa itse myynnissä:

*”Myyjät voivat käyttää Hillavaa myös myyntityössä yhtenä työkaluna ja näyttää asiakkaille, miten Puustelli toimii ja miten työprojektit rekisteröidään Hillavaan.”*

### **Helpotusta asentajien työhön**

Uusi järjestelmä helpottaa merkittävästi myös asentajien arkea – he voivat suoraan merkitä lomansa järjestelmään tai tarkkailla tulevien viikkojen työmääriä määrittääkseen

esimerkiksi kannattaako Puustellilta tulleiden töiden ohelle ottaa ulkopuolisia keikkoja tasaisen työmäärän takaamiseksi. Puustelli käyttää työssään alihankkijoita, itsenäisiä asentajia, jotka työllistyvät valtaosin Puustellin kautta, joten Hillava mahdollistaa asentajille entistä tehokkaamman oman työnsä ja kuormituksen seurannan. Asentajat saavat myös kaikki asiakkaaseen liittyvät tiedot suoraan järjestelmästä ja voivat Hillavalla raportoida muualla, kuin asennuskohteessa oleville asiakkaille, miten työ edistyy: *”Se on taas toinen iso juttu ja luottamusta herättävä asia. Asentajat kans tykänneet, että saa paljon tietoa helposti, helpottaa kaikkia osapuolia myös reklamaatioiden ja lisätöiden suhteen.”*

**”Olen todella tyytyväinen. Pystyn Hillavasta näkemään niin paljon asioita, eikä minun tarvitse avata muita ohjelmia. Meille on tärkeää, että asennus tehdään oikealla tavalla ja kun saadaan tiedot tuotteista ja asennuksista on tärkeää, että aikataulutuspelaa. Ennen ei päästy näkemään keittiöitä, nyt pääsemme näkemään ja dokumentoimaan todella paljon asioita ohjelmaa käyttämällä.”**



## Työnjohdolle tukea laadunvarmistamiseen

Puustellin organisaatio voi Hillavan avulla helposti seurata, etenevätkö työt Puustellin määrittämien prosessien mukaisesti – kuinka kauan asentamiseen on kulunut aikaa ja miten asentaja on ollut kohteessa paikalla. Prosessien toteutumisen seurannalla Puustelli voi taata työn laadun ja parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen. Puustelli-organisaatio voi seurata asentajien Hillavaan lataamien työvaihekuvien avulla myös asennuksen lopputulosta ja vastaavuutta tilaukseen - onko asennettu jälki vaatimuksien mukainen? Lisäksi he voivat heti reagoida asentajan raportoiimiin ongelmakohtiin, kuten materiaalien kolhiintumiseen kuljetuksen aikana. Hillava mahdollistaakin tehokkaan reklamaatioiden hallinnan ja lisätöiden kirjaamisen.

## Seurattavampaa laskutusta

Nykyään Puustelli näkee myös laskutuksen tilan suoraan Hillavasta - onko työmaa luovutettu ja laskutettu? Laskutusten tila ja samalla työprosessin vaiheiden seuranta helpottaa merkittävästi myös töidenhallintaa. *”Oli firma iso tai pieni, jos haluaa tehdä asioita ammattimaisesti, niin silloin ainoa oikea tapa on sähköinen töidenhallintajärjestelmä Hillava”.* Ammattimaisuus onkin tärkeässä asemassa, jos asiat halutaan pitää oikeasti järjestyksessä. *”Varsinkin yrittäjille on hyötyä tästä seurannasta. Hillavan käyttäjä voi aina seurata työn etenemistä värikoodeilla.”*

## Puustellin perinteinen prosessi osaksi uutta ratkaisua

Järjestelmään otettiin mukaan myös Puustellin perinteinen asiakasprosessi – Hillavan vaiheisiin kuuluu viikkoa ennen

tapahtuva asiakkaan tiedottaminen, jolloin asentaja soittaa tarkasta asennus-ajankohdasta asiakkaalle muistut-taakseen, milloin heidän pitäisi olla avaamassa ovea. Asiakaskontaktointi on pakollinen vaihe Puustellin työprosessissa ja sen vuoksi se on samanlaisessa asemassa myös Hillavassa – asentaja ei voi siirtyä muihin tehtävän työvaiheisiin ennen asiakassoiton toteutamista ja merkitsemistä suoritetuksi. Tällä tavoin Hillava on myös helpottanut ja automatisoinut Puustellin asiakasviestintää.

## Käyttöönotto toteutettiin vaiheittain

Hillavan käyttöönotto yrityksessä oli erityisesti asennusorganisaatiolle suuri uudistus ja toi mukanaan merkittäviä muutoksia perinteisiin työn prosesseihin. Käyttöönotto aloitettiin Helsingissä, jossa aiheesta pidettiin koulutuksia ja ratkaisun käyttöön opeteltiin koekäytön kautta. Laajennuksen yhteydessä ensimmäisen vaiheen opit siirrettiin koko organisaation laajuudella käyttöön. Yleisesti ratkaisu on ollut erittäin helposti omaksuttavissa asentajille, jotka ovat entuudestaan tottuneet toimimaan älypuhelimilla tai tableteilla, mutta myös vähemmän aktiiviset älypuhelinien käyttäjät oppivat nopeasti järjestelmän käyttöön: *”Erityisesti vanhempi sukupolvi ei ole tottunut pitämään puhelinta työkaluna ja oudoksui aluksi ratkaisua, mutta tottuivat helposti ratkaisun käyttöön”.* Tärkeintä asentajille on juuri Hillavaan liittyvien toimenpiteiden normalisointi – kun he ovat oppineet kirjaamaan aamulla itsensä sisään ja myöhemmin illalla ulos, Hillavasta on tullut heille luonnollinen osa työntekoa ja arkea.

## Lisätietoja:

**Aitio Finland Oy**  
**Laura Raehalme**  
Liiketoimintajohtaja  
040 747 1089

**Puustelli Group Oy**  
**Jouko Pussinen**  
Kehitysjohtaja  
044 047 7499