

Tecwill on maailmanlaajuisesti toimiva betoniasemien ja niiden ohjausjärjestelmien valmistaja, joka tarjoaa asiakkailleen luotettavan ja nykyaikaisen ratkaisun betonin valmistusta varten.

Perheyritys kasvaa kansainväliseksi palveluyhtiöksi QPR ProcessGuiden tuella

ASIAKAS-CASE:



Betoniasemia toimittava Tecwill käy läpi muutosta laitetoimittajasta palveluyritykseksi. QPR ProcessGuide -ohjelmiston sekä QPR Softwaren tarjoamien asiantuntijapalveluiden avulla Tecwill on saattanut kaikki ydinprosessinsa palveluliiketoiminnan vaatimalle tasolle. Lopputuloksena ovat korkeampi toiminnan laatu, tyytyväiset asiakkaat sekä työssään viihtyvä henkilöstö.



"Selkeiden prosessien avulla toiminnan laatu kehittyi, asiakkaat ovat tyytyväisempiä ja henkilöstö viihtyy työssään."

-Timo Ryhänen
Varatoimitusjohtaja, Tecwill Oy

Laitetoimittajasta palveluyritykseksi myös kansainvälisillä markkinoilla

Betoniasemia toimittava perheyritys Tecwill on suomalainen menestystarina. Maailmanlaajuisesti toimivan yhtiön liikevaihdosta noin 80 prosenttia kertyy viennistä, pääosin Pohjoismaista, Baltiasta, Venäjältä sekä Puolasta. Betoniasemia Tecwill on toimittanut noin 150 kappaletta, minkä lisäksi yhtiö on saneerannut satakunta vanhaa tuotantolaitosta.

Betoniasemia hankkivien yritysten keskittyessä yhä enemmän ydin-toimintaansa kysyntä huollolle, kunnossapidolle ja koulutukselle kasvaa. Tecwillin liikevaihdosta jo viidennes syntyy palveluista.

"Nykyään asiakkaat käytännössä edellyttävät, että betoniasemien mukana toimitetaan palveluita", kertoo Tecwill Oy:n varatoimitusjohtaja **Timo Ryhänen**.

Liiketoiminnan muutokset asettivat haasteita prosesseille

Palvelukysynnän kasvaessa Tecwill huomasi, että perinteiset laitevalmistajan toimintatavat eivät kaikilta osin sovellu palveluiden tuottamiseen. Yrityksen prosesseja oli käsitelty viimeksi kuusi vuotta aiemmin, joten oli aika ottaa ne uuteen tarkasteluun.

Alkuvuodesta 2010 Tecwillissä päätettiin, että yrityksen kaikki ydin-toiminnot saatetaan ajan tasalle. Tärkeäksi osaksi projektia nousi soveltuvan prosessimallinnustyökalun löytäminen.

"Prosessit oli piirretty Microsoft Visiolla, joten niiden päivittäminen oli työlästä", Ryhänen selventää.

Tecwillin prosessikehityshankkeen tavoitteena on parantaa toiminnan laatua, hyödyntää parhaita käytäntöjä sekä parantaa sisäistä kommunikaatiota.

Käytetty ohjelmisto:
QPR ProcessGuide

Käytetty palvelutuote:
QPR Prosessien hallintamalli

Tecwill tarvitsi tehokkaan ja helppokäyttöisen prosessimallinnus-työkalun, joka mahdollistaa versioinnin sekä kieliversioiden tekemisen dokumentaatiosta.

Tecwill tiedusteli kontakti-verkostoltaan suositusta työkalusta ja QPR ProcessGuiden nimi nousi esille useasti.

Tapaamisten ja tarjouskierroksen jälkeen Tecwill päätti hankkia QPR ProcessGuide -ohjelmiston lisäksi QPR Softwaren tarjoamia asiantuntija-palveluita.

Prosessien hallintamalli mahdollisti nopean liikellelähdon

Ennen mallinnustyön aloittamista QPR Softwaren konsultit määrittelivät prosessin hallintamallin yhdessä Tecwillin kanssa. Lisäksi päätettiin tapa, jolla prosessit kuvataan. Hyvä pohjatyö onkin helpottanut Tecwillin prosessityötä.

”Mallintaminen on sujuvaa, eikä aikaa kulu epäolennaisiin asioihin. Suositelen kaikille asiantuntijapalveluiden hyödyntämistä”, Ryhänen sanoo.

Koulutuksen ja asiantuntijapalveluiden käyttö lyhensi Tecwillin projektin kesto.

”Pääsimme nyt paljon nopeammin liikelle sen sijaan että olisimme itse tehneet kaiken”, Ryhänen painottaa.

Henkilöstö keskeisessä roolissa kehitystyössä

Tecwillin kehityshanke koskettaa koko yritystä. Käsittelyssä ovat kaikki ydinprosessit, joten käytännössä kehitystyöhön ovat ottaneet osaa kaikki johdosta henkilöstöön.

Työskentely tehdään pienryhmissä ja prosesseja käsitellään yksi osa kerrallaan. Keskusteluihin pääsevät mukaan kaikki ne, joita kyseinen prosessi koskettaa. Mahdollisuus vaikuttaa kehitystyöhön on yksi syy,

minkä vuoksi hanke on saanut erittäin positiivisen vastaanoton.

”Jokainen mukanaolija on kokenut työn hyödyllisenä ja tarpeellisenä”, Ryhänen kertoo.

Prosessien käsittely yhdessä on myös henkilöstölle tehokas tapa ymmärtää yritystä ja sen toimintoja kokonaisuutena.

”Kun istutaan saman pöydän ääreen ja kuvataan prosesseja yhdessä syntyy paljon ahaa-elämyksiä”, Ryhänen kuvailee työskentelytapaa.

Puhtia toimintoihin kommunikoinnin avulla

Tecwillin palveluliiketoiminnassa on jo huomattu tehokkuuden lisääntyneen. Palveluiden toimittamiseen liittyy useita henkilöitä monessa eri työvaiheessa. Prosessi- ja roolikuvaukset ovat omiaan selkeyttämään työntekoa.

”Kommunikointi ja vuorovaikutus asiantuntijaorganisaatiossa toimii nyt paremmin, mikä näkyy loppuasiakkaille aiempaa parempana palveluna”, Ryhänen kertoo.

Kommunikaatio on parantunut selvästi myös betoniasemien toimituksessa. Selkeiden prosessikuvauksen avulla Tecwillin on helppo viestiä yhteistyöverkostonsa kumppaneille mitä näiltä odotetaan toimitusvaiheessa.

”Kansainvälisesti toimivalle yritykselle on eduksi, että toimintoihin liittyvistä dokumenteista voidaan helposti ja nopeasti tehdä kieliversioita”, Ryhänen huomauttaa.

Kilpailukykyä, tyytyväisiä asiakkaita ja motivoitunut henkilöstö

Parantuneen kommunikaation lisäksi QPR ProcessGuide tarjoaa pienelle yritykselle kilpailuetua.

”Mikäli keksimme paremman tavan toimia jossakin kohtaa prosessia, pystymme helposti ja nopeasti päivittämään prosessikuvauksia. Uusi

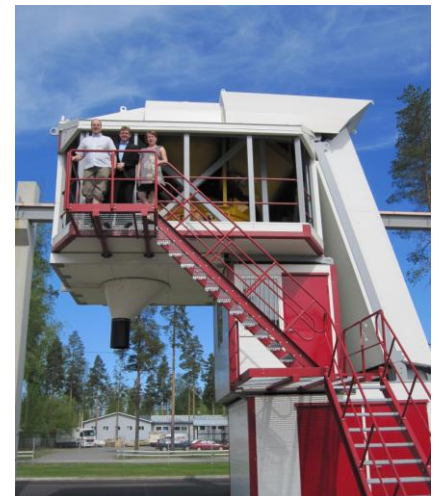
toimintamalli saadaan nopeasti käyttöön, mikä tekee yrityksestämme notkean ja antaa mahdollisuuden uudistua”, kertoo Ryhänen.

Ryhänen näkee prosessityön piristysruiskeena koko yritykselle.

”Hanke piristää ja parantaa toimintaa joka alueella. Selkeiden prosessien avulla toiminnan laatu kehittyy, asiakkaat ovat tyytyväisempiä ja henkilöstö viihtyy työssään”, Ryhänen kuvailee prosessityön tuomia etuja.

Jatkossa prosessien kehitystä tuetaan mittareilla

Tecwillin prosessikehitystyö ei jää yhteen hankkeeseen. Sen sijaan yrityksen suunnitelmassa on kehittää ja ottaa käyttöön suorituskykymittaristo, joka tukee prosessien jatkuvaa kehittämistä.



”Mikäli keksimme paremman tavan toimia jossakin kohtaa prosessia, pystymme helposti ja nopeasti päivittämään prosessikuvauksia. Uusi toimintamalli saadaan nopeasti käyttöön, mikä tekee yrityksestämme notkean ja antaa mahdollisuuden uudistua.”

**-Timo Ryhänen
Varatoimitusjohtaja, Tecwill Oy**