

Kaveria ei jätetä

eli korkeatasoista teknistä tukipalvelua

Metsäkone on neljällä pyörällä liikkuva tietokone. Se on kehittynyt kauas siitä mekaanisesta laitteesta, jonka toimivuuteen ja käytön tekniseen varmistamiseen riittävät normaalit huoltopalvelut sekä huoltomiehelle työkaluiksi ruuvimeisseli, lenkkiavainsarja ja trasselitukko. Ylläpitohuollon toimista keskeisimpiä asiakkaat koulutettiin tekemään tarvittaessa myös itse.

Sen sijaan nykyinen metsäkone sisältää niin paljon ja niin korkeatasoista tietotekniikkaa, että asiantuntija-apu aina silloin tällöin on välttämätöntä. Konttoreissa käytettävään tietotekniikkaan on totuttu luonnollisena osana liittämään help desk -puhelinneuvontapalvelu. Valmet-metsäkoneiden teknisessä tuessa on menty pidemmälle. Se sisältää paljon muutakin kuin puhelinneuvontaa, toki kyllä sitäkin. Periaatteessa tuki toimii talvisodasta tutussa "kaveria ei jätetä" -hengessä auttaen ja neuvoen, ajasta tai paikasta riippumatta.

Asiakas keskittyköön puunkorjuutyöhön

Kun koneiden ominaisuudet kehittyvät ja tekniikka monimutkaistuu, on olemassa vaara, että asiakkaankin aika kuluu entistä enemmän "väärin" asioihin ja askareisiin. Kilpailu ja kiristyvä taksoitus vaativat, että näin ei saa olla. Teknisten ongelmien ratkaisu tai parhaiden



Huoltotarkastaja Jari Ojaniemi

säätöjen hakeminen ei saa muodostua asiakkaan leipätyöksi. On voitava luottaa siihen, että kone toimii tehokkaasti ja taloudellisesti, ja että valmistajalta saa aina parhaan mahdollisen tuen.

Valmet-metsäkoneiden tukeen panostetaan

Riittävä määrä asiantuntevaa palveluhenkilöstöä takaa sen, että asiakas kokee olonsa kaikissa olosuhteissa turvaliseksi. Valmet-metsäkoneiden asiakastuki on kehittyntä ja siihen panostetaan jatkuvasti. Jakoavain on vaihtunut kannettavaan pc:hen ja tietämys on laajentunut mekaniikasta elektroniikkaan. Omaa henkilöstöä koulutetaan paitsi tekniikan hallinnassa myös asiakkaan businessin ymmärtämisessä. Tällä tavoin kentällä liikkuu asiantuntijoita, jotka koetaan monissa asioissa hyödyllisiksi keskustelukumppaneiksi.

Valmet-tukipalveluja myös arvostetaan. Tehtyjen tutkimusten mukaan Valmet-asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin, huomattavasti tyytyväisempiä kuin eri konemerkkien omistajat keskimäärin.

Apua puhelimitse ja paikan päällä

Henkilöstön ammattitaito merkitsee sitä, että varsinkin monet asiat voidaan ratkaista puhelimesta keskustellen. Mutta jos tarpeet ovat monimutkaisemmat, saapuu tuttu mies koneen luo ottamaan asiat hoitoonsa ja antamaan apuaan. Osa palvelusta on myös käyt-



Risto Linna on ekonomi ja mainostoimittaja. Hän on parikymmentä vuotta tarkkaillut aitiopaikalta niin metsäkonebisneksen kuin koneyrittämisenkin tapahtumia: tavannut kymmeniä koneyrittäjiä, metsien ammattilaisia, imuroinut tietoa alan julkaisuista ja tutkimuksista.

täjäkoulutusta. Vaikka lyhyillä käynneillä ei voidakaan korvata valmistajan antamaa varsinaista mallikohtaista käyttökoulutusta, on se tarpeen lisäämään kuljettajien taitoja yksittäisissä käyttötilanteissa.

Kentällä toimii myös toisensuuntainen tietojen vaihto. Tuotekehitystyön ja tulevaisuuden kannalta arvokkaita ovat ne tiedot, joita Valmet-metsäkoneiden palveluhenkilöstö kerää asiakailta käyttäjäkokemusten ja kehittämissuunnitelmien muodossa. Viestit kulkeutuvat suunnittelijoille ja uusien mallien myötä asiakkaat saavat käyttöönsä yhä paremmin tarpeitaan vastaavan työvälineen.

Kokonaisvastuu asiakkaan selviytymisestä

Partek Forestilla on Valmet-metsäkoneissa selkeä strategia: se pyrkii toiminnallaan ottamaan kokonaisvastuun asiakkaan selviytymisestä. Teknisellä tasolla se valmistaa koneita, jotka ovat tehokkuudeltaan, tuottavuudeltaan ja kestävyydeltään huippuluokkaa. Palvelutasolla se toimii niin, että asiakas ei jää koskaan yksin, vaan saa kaiken tarjottavissa olevan avun mahdollisimman asiantuntevana ja mahdollisimman nopeasti.

Valmet-asiakkaiden ei tarvitse odottaa tukea ja apua kuin joulupukkia. Sehän oli aina, niin kuin lapsuusvuosilta muistetaan, varsin riittoisaa ja pitkäväteistä puuhaa.

Risto Linna