



PERTTI JALONEN

Traktorin määräaikaishuollon tarvikkeiden ja osien tilaaminen ja maksaminen myös wap-puhelimella on osa kehitteillä olevaa palvelukokonaisuutta. Tavoitteena on, että samat sähköisen kaupan palvelut voisivat olla saatavilla niin wapin kuin wepinkin kautta. Molem-

piä kehitetään rinnakkain täydentämään toisiaan. "Jatkossa ei tarvita erillistä projektikonttoria yhdessä paikassa, sähköisen kaupan työkalut ovat jokaisen käytettävissä", on Meidän Valtramme-hankettava vetävän projektikonttorin pomon Juha Salakan vankka näkemys.

Valtran tavoite:

Wapista ja wepistä samat palvelut

Valtra Oy:n alkuvuodesta avaamat, omille traktoriasiakkaille tarkoitetut verkkopalvelut on Partek-konsernin sähköisen kaupankäynnin pilottihanke. Sieltä saadut kokemukset tulevat olemaan sähköisen liiketoiminnan kehityksen pohja.

Meidän Valtramme-verkkopalvelun (puutuuko jotain) kehitystiimi koottiin yrityksen linjaorganisaatiosta ja yhtiön ulkopuolisista nettiosaajista. Sähköisen kaupankäynnin kehittämässä Internet ja langaton wapteknologia ovat olleet rinta rinnan.

Jälkimmäinen sai maailmanlaajuista kuuluisuutta, kun Valtran sähköisen kaupankäynnin wap-sovellus esiteltiin Soneran osastolla Hannoverin CeBIT-messuilla helmikuussa.

Molempien tarvitsemat palvelut tuottaa ja rakentaa yhteistyökumppani on Sonera. Wapissa ja webissä on Soneran tekemä ostoskoripalvelu.

"Tiimi kehitti vuodenvaihte-

sa avatun Meidän Valtramme-palvelukokonaisuuden noin neljässä kuukaudessa. Olemme koko ajan kiinteässä yhteistyössä kotimaan markkinoinnin kanssa, fyysisesti-kin olemme lähes huutoetäisyydellä toisistamme."

"Rekisteröityneitä käyttäjiä on tällä hetkellä yli 2 900, mutta pyrimme huhtikuun aikana nostamaan tuntuvasti heidän määräänsä. Taustalla rakennetaan koko ajan uusia työkaluja. Tahti on ollut sen verran kova, että ohjelmistoversio 2.0 esitellään huhtikuun lopulla. Uusia versioita tulee varmasti jatkossakin kolmen, neljän kuukauden välein", kehityshanketta vetävä Juha Salakka kertoo.

"Tavoitteet saavutettiin, kun kyettiin yhdistämään linjaorgani-

saation ja nettifirman ihmiset yhtenäiseksi porukaksi. Aivan keskeistä oli, että heti kehitystyön alkuvaiheessa sisäisen testiryhmän lisäksi koottiin asiakkaista oma ryhmänsä, joka sai alusta lähtien kommentoida tuloksia ja esittää parannuksia ja kehitysideoita.

Firmat voivat keksiä mielestään vaikka kuinka hienoja juttuja ja syyttää niitä verkkoon, mutta jos ne eivät vastaa asiakkaan tarpeita, ne unohdetaan." "Asiakkaidemme ansiosta kaikki turha on karstuttu, tarpeellinen säilytetty. Onnistumistamme mittaa parhaiten asiakkaiden mahdollisuus arvioida netin kautta jatkuvasti palveluiden tasoa kouluarvosanoin. Nyt (30.3.) se on 8,88, tavoitteenamme on päästä 9:ään."



Salakan mukaan asiakkaat pidetään mukana jatkossakin. "Aina kun sivujen palveluihin suunnitellaan isompia muutoksia, niistä kysytään testiryhmien käsitystä. Sieltä saadun palautteen mukaan jatketaan eteenpäin. Heti alussa saatujen kommenttien mukaan palveluun rekisteröitymistä yksinkertaistettiin huomattavasti. Nyt se onnistuu mahdollisimman vähin tiedoin."

Sähköisen kaupan pilottihanke

Partek-konserni aikoo panostaa sähköiseen liiketoimintaan yhdistämällä se asiakastilauksjärjestelmänsä. Valtran avaama sähköisen kaupan palvelu toimii koko yrityksen pilottihankkeena.

Salakan mukaan Valtra etenee laajentamisessa rauhallisesti: ensin asia otetaan haltuun koti-

maassa. Toisaalta jo tämän vuoden aikana mukaan hyppää tavalla tai toisella pari, kolme sellaista vientimaata, jossa maatalouden internet-yhteyksien määrä olisi lähdössä voimakkaasti kehittymään.

"Jollakin aikavälillä sähköinen kauppa on osa Valtran normaalia toimintaa", Salakka kuvaa tulevaa kehitystä.

Toistaiseksi sieltä voi tilata mallikohtaisia 100, 500 ja 1000 tunnin määräaikaishuollossa tarvittavia osia ja tarvikkeita, voiteluaineita, erilaisia tarjoustuotteita, käyttöohjekirjoja. Huoltopakettia tilaava näkee kaikki siihen kuuluvat tarpeet, lähetysten painon ja hinnan lähetyskuluineen. Se tulee perille joko tavallisena tai pikapaketina.

Oma osionsa on myös vaihtokoneiden kauppapaikka, jonka ansioksi markkinointijohtaja Arto Tiitinen lukee vaihtokonevaraston kiertonopeuden kasvun.

Tuotteet kerätään ostoskoriin. Kun se on tehty, tehdään tilaus. Tilauksen vahvistaminen edellyttää erillistä rekisteröitymistä, käyttäjätunnusta ja salasanaa, laskun maksaminen puolestaan asiointia oman pankin kautta. Näin kukaan toinen ei voi tilata tavaraa toisen nimissä.

Sähköisen kanavan kautta on syntynyt vasta muutama kauppa, koska asiakkaat kokevat tietoturvan puutteelliseksi. "Suuresta maailmasta kantautuneet tiedot ovat kenties tehneet asiakkaista epäluuloisia, mutta me noudattamme samaa SSL-salausta kuin pankitkin. Luottokorttien numeroita ei kysytä eikä niitä tarvita", Juha Salakka vakuuttaa.

Internetin kautta ostavat voivat käyttää Leonian, Meritan tai Osuuspankin nettipankkien palveluja. Siten tilausten maksamiseen käytetään täsmälleen samoja yhteyksiä ja varmenteita kuin normaalistikin Internetin kautta laskuja maksettaessa.

WAP tulee rinnalle

Wapista puhuttaessa esitellään harvoin konkreettisia kaupallisia hyötysovelluksia, sitäkin enemmän erilaisia viihdepalveluita. Meidän Valtramme-palvelussa wapista on tulossa kiinteiden nettiyhteyksien veroinen langaton palvelu: molemmissa on jokseenkin sama sisältö.

Toistaiseksi palveluista wap-puhelimen päässä ovat huoltopakettien tilaaminen ja pääsy vaihtokonetietokantaan. Tuotteiden tilaaminen perustuu samaan Soneran ostoskori-ohjelmiin, joka toimii nettisovelluksessa. Tilaukset välittyvät Soneralta Valtran myyntiin.

"Wap- ja web-palvelun tavoitteena on parantaa kiireajan huoltopalvelua, koska ne ovat auki 24 tuntia vuorokaudessa. Tuotteisiin voi perehtyä netin puolella, ja tavarahan voi tarvittaessa tilata myöhemmin wap-puhelimella", Salakka sanoo.

Wapin käyttöä hankaloittaa oikeastaan kaksi asiaa: puhelinten rajallinen saatavuus ja huonosti toimivat yhteydet. Nyt wapin toimivuus muistuttaa alkuaikojen internetiä, jolloin modeemi sai yhteyden tai sitten ei ja yhteydet menivät helposti poikki. Sonera on kuitenkin antanut ymmärtää, että viimeistään vuoden kuluttua ollaan aivan uudella tasolla.

Alan kehitys on niin nopeaa, että wapin ennakkoidaan jäävän lyhyeksi välivaiheeksi. "Ehkä se jää sellaiseksi, mutta kuitenkin riittävän pitkäksi, että opitaan uusi tapa toimia. Sitä voisi kai kuvata portaaksi, jonka yli ei voi harpata", Salakka muotoilee.

Metso-konserniin kuuluvan Neleksen valmistamat venttiilit osaavat lähettää vikaviestejä firman huoltomiesten wap-puhelimiin. Älykkäiden traktoreiden CAN-väylät tarjoavat varmasti Neleksen venttiileihin nähden moninkertaisia mahdollisuuksia viestien lähettämiseen ja vastaanottamiseen.

Vian paikallistaminen traktorin toimintoja ohjaavasta elektronikasta edellyttää huoltomiehiltä koko lailla kalliita laitevestointeja. Wap-puhelin tai Bluetooth-tekniikka saattavat olla tulevaisuudessa tehokas ja halpa ratkaisu heille ja koko organisaatiolle. Voisi kuvitella myös niin, että traktoriin lisä tehoa kaipaava pystyy sitä puhelimellaan ohjelmoimaan, mutta vain maksamalla siitä tietyn hinnan.