

# Kumppanuuden arviointi ja jatkuva kehittäminen

Puolustusvoimien laadunvarmistuspäivät 2016

Jukka Oikari  
Laatu- ja kehitysjohtaja  
Millog Oy

# Aihepiirejä

- Millog 2016
- Strateginen kumppanuus
- Kumppanuuden arviointi- ja kehittäminen
- Mitä on saatu aikaan?

## Millog Oy Aarne Nieminen

### Elektroniikka Veli-Pekka Kari



Lievestuore

Lyly

Riihimäki

- Tikkakoski
- Rovaniemi

### Aseet ja ajoneuvot Seppo Rytsy



Hattula

- Parola
- Santahamina
- Siikakangas

Kalkku

- Niinisalo
- Säskylä

Lievestuore

Tervola

- Kajaani
- Sodankylä

Vekaranjärvi

- Hamina
- Lappeenranta

### Merijärjestelmät Risto Pullinen



Pansio

- Upinniemi

### Materiaalit Rami Harmaala



Hattula

Kalkku

Kaleton

Lievestuore

Lyly

Riihimäki

Siikakangas

Pansio

Tervola

Upinniemi

Hamina

Kajaani

Lappeenranta

Niinisalo

Parola

Rovaniemi

Santahamina

Sodankylä

Säskylä

Vekaranjärvi

Valmius

Heikki Härtsiä

Myynti ja markkinointi

Veli-Matti Kohtamäki

Järjestelmät ja projektit

Kimmo Myllyoja

Talous

Kirsti Peltonen

Laatu ja kehitys

Jukka Oikari

Henkilöstö

Marja Kuronen

Tietohallinto

Toni Liukkonen

# Kumppanuus – mitä se on?

- Wikisanakirja:



Substantiivi

kumppanuus (40)<sup>[1]</sup>

1. kumppanina oleminen

2. molempia osapuolia hyödyttävä liikesuhde

Hyödyttää!

Ei hyödytä!

- Partnership** vai **partnershit** ?

# Strateginen kumppanuus: sopimusmääritelmä

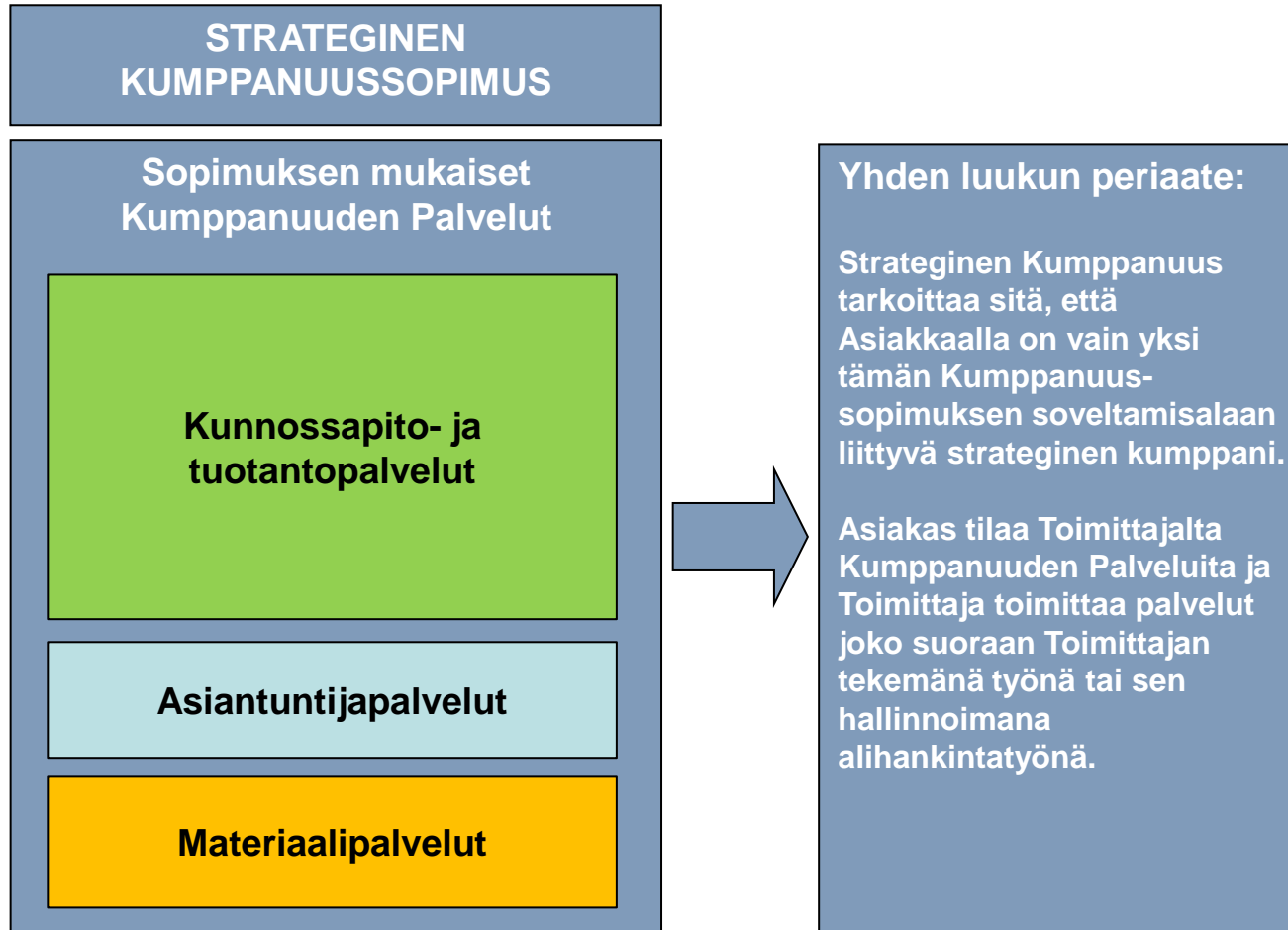


Millog

Asiakkaan ja Toimittajan välinen *pitkäaikainen* kumppanuussuhde Asiakkaan valtakunnallisen kunnossapidon ja materiaalisen suorituskyvyn elinjakson hallinnan asiantuntija- ja tuotantopalveluiden toteuttamista *perustuen keskinäiseen luottamukseen, avoimeen informaation vaihtoon sekä yhteisesti sovittaviin kehittämistavoitteisiin.*

Strategisen Kumppanuuden olennaisin osa on Asiakkaan ja Toimittajan varautuminen ja toimintatapojen kehittäminen normaaliolojen aikana valmiuden kohottamisen eri vaiheisiin, poikkeusoloihin ja *toimintaan poikkeusoloissa.*

# Strategisen kumppanuuden viitekehys

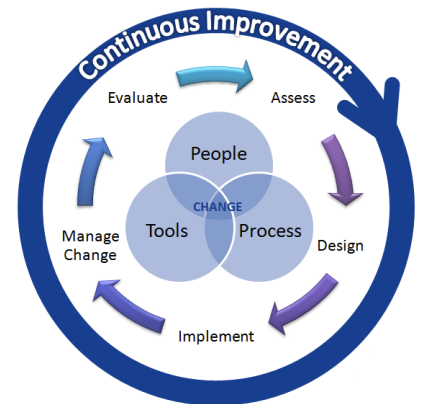


# Strategisen Kumppanuuden jatkuva kehittäminen

## Kehittämisen painopistealueet

- Kumppanuuden palveluiden toteutuminen ja parantaminen
- Millogin integrointi osaksi puolustusvoimien logistiikkajärjestelmää
- Poikkeusolojen kunnossapito
- Kunnossapidon tietojärjestelmät
- Toiminnalliset ja tietojärjestelmäpohjaiset päällekkäisyydet
- Kumppanuuden Palveluiden hinnoittelumekanismit

**Kumppanuuden tarkoituksen** toteutumista arvioidaan seuraavan kerran 2017



# Case Millog: Kumppanuuden arviointi- ja kehittäminen

## A. Kumppanuuden ohjaus

1. Kumppanuusryhmä
2. Kumppanuuden kehittämisryhmä
3. Muut yhteistoimintaelimet/ryhmät



## B. Toiminnan arviointi

1. Kumppanuuden itsearviointi (PVLOGL - MOY)
2. GQA-toiminta
3. Sertifiointiauditoinnit

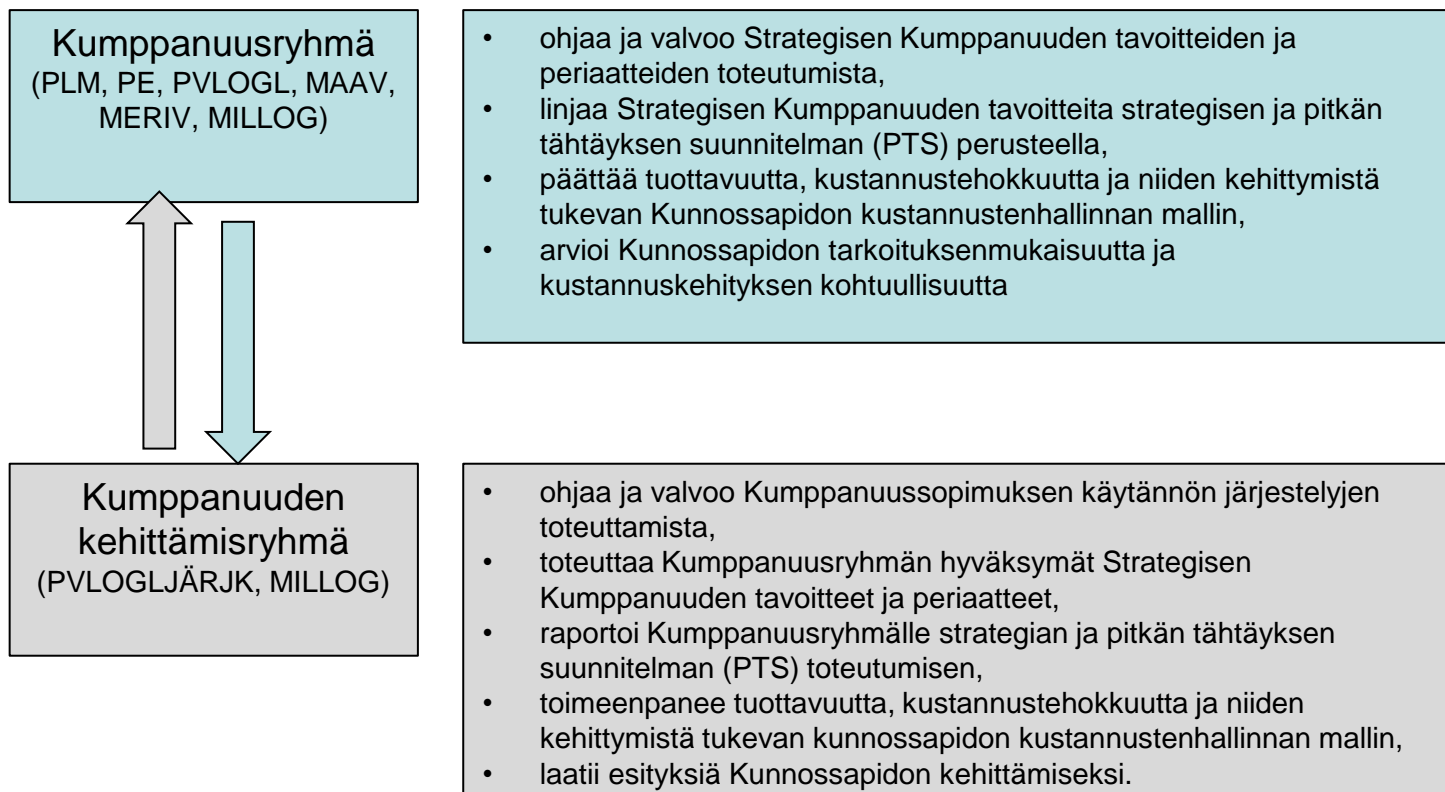


## C. Palaute

1. Reklamaatiot
2. Asiakaspalautteet
3. Asiakastyytyväisyyskyselyt

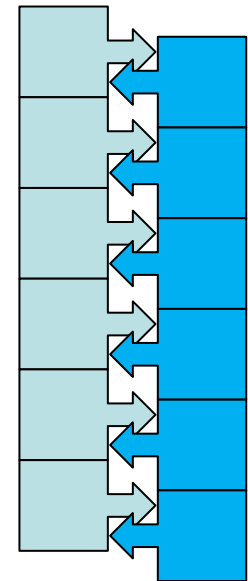


# A1, A2: Kumppanuuden ohjaus ja valvonta



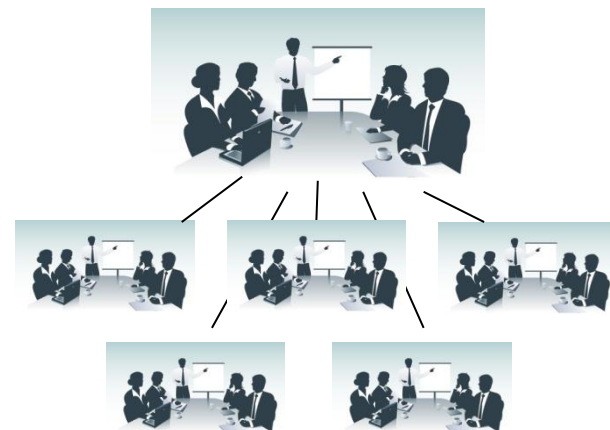
# A3: Muut yhteistoimintaelimet/ryhmät

- Yhteistoiminta ja toiminnan kehittäminen on laajasti organisoitu (integroitu) eri tahoille ja tasoille. Esimerkiksi:
  - Järjestelmätyöryhmät (kunnossapito, elinjakson hallinta, käyttövarmuus, tilannekuva...)
  - Materiaalitalanne- ja varaosasuunnittelu
  - Valmius, poikkeusolot, harjoitukset
  - Tuotantokokoukset joukko-osastoissa
  - Asiakirjahallinta
  - Tietojärjestelmät
  - GQA-toiminta
  - jne.



# B1: Kumppanuuden itsearviointi: toteutus

- **Kumppanuusryhmän päätös 2.12.2014**
- Kyseessä on **ensimmäinen kerta**, kun toimintaa arvioidaan laajasti ja yhdenmukaisesti puolustusvoimien ja Millogin **yhteisin resurssein**
- Arviointimenettely kehitettiin vuoden 2015 kuluessa, arviointi organisoitiin Q4-2015 ja arvioinnit tehtiin Q1-2016
- Työ resursoitiin ja suunniteltiin sen tärkeyttä painottaen
  - Arviointiin osallistui 43 vastuuhenkilöä
  - Valmistelevia ja työryhmäkokouksia lähes 30 kpl
- Arviointialueet (= työryhmät)
  - Kumppanuus
  - Laatu ja asiakastyytyväisyys
  - Tilaus-toimitus -prosessi
  - Tuotetiedot ja tietojärjestelmät
  - Valmiussuunnittelu
- Erillisesti tuotetaan lisäksi seuraavat tiedot
  - Kunnossapidon kokonaiskustannukset
  - Asiakastyytyväisyys
  - Reklamaatiot ja palautteet



# B1: Kumppanuuden arviointi: työkalu

- Arviointitulokset per arviointialue

Arviointialue						
Kriteeri	Alakriteeri	Kuvaus	Arviointiperusteet (1 - 5 p)	Arviointi- tulos	Painokerroin 1 = pieni, 2 = normaali, 3 = korkea	Arvioinnin perustelu tai muu täydentävä tieto

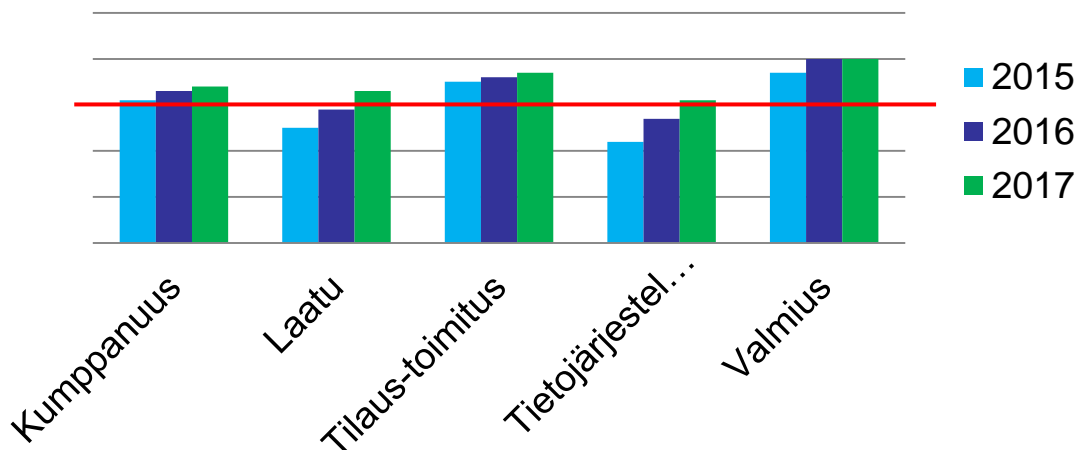
- Kehittämiskohteet per arviointialue:

Arviointialue	Arvio
Vahvuudet	Heikkoudet
Yleisarvio	
Kehittämiskohteet	

# B1: Kumppanuuden arviointi: tulokset

- Tulokset on käsitelty alustavasti 5.4.2016 PVLOGL:n ja Millogin kesken  
→ 30 kehittämiskohdetta
- Lopulliset tulokset esitellään Kumppanuusryhmälle 05/2016
- Menettely todettiin käyttökelpoiseksi ja on todennäköistä, että arviointi uusitaan vuoden kuluttua saman prosessin mukaisesti
- PVLOGL harkitsee vastaavan ”Kumppanuuden arviointimallin” käyttöönottoa muidenkin kumppaneidensa kanssa

Arviointiyhteenveto (kuvitteelliset tulokset)



## B2: GQA-toiminta

- Säännölliset GQAR-kokoukset (vakioagenda)
  - Reklamaatiot, asiakaspalaute ja toimittajareklamaatiot
  - Riskienhallinnan tilanne ml. alihankintaan liittyvät riskit
  - Vuosityöohjelman tilanne
  - Toimintajärjestelmän tila ml. auditointipoikkeamat
  - Poikkeamailmoitukset
  - Erillisprojektit ja niiden laadunhallinta
- Erityiskokoukset
  - Reklamaatiot ja niiden pisteytys
- GQA-auditoinnit valittujen teemojen mukaan – esimerkiksi:
  - Kumppanuussopimuksen velvoitteet
  - Toimittajien ja alihankkijoiden hallinta
  - Toiminnan muutokset (esim. uusien toimipaikkojen haltuunoton tilanne)
  - Projektit, hankkeet (esim. optroniikkatuotanto, varustelutyöt)
  - Reklamaatioiden johdosta nousseet aiheet
  - Muut signaalit



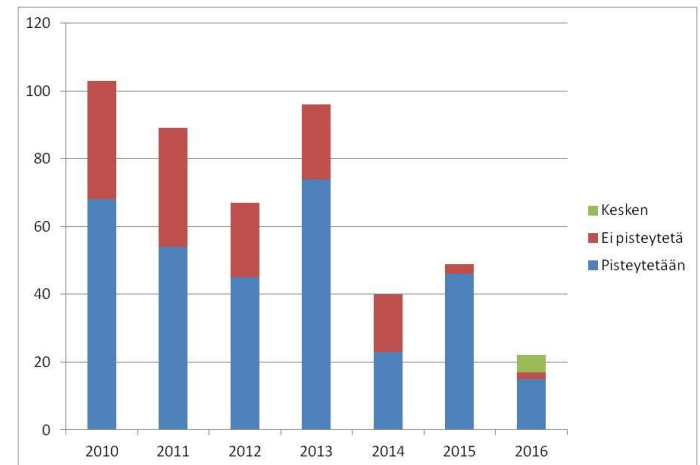
# B3: Sertifiointiauditoinnit

- Millogin toimintajärjestelmä on sertifioitu
  - **ISO 9001** vuodesta 2011 alkaen
  - **AQAP 2110** vuodesta 2011 alkaen
  - **ISO 14001** vuodesta 2012 alkaen
- **Uusi laaja Kumppanuus:** Sertifioitava 1.1.2017 mennessä
  - Millog-etunoja: sertifiointi toteutetaan **ISO 9001/14001:2015** vaatimusten perusteella
- Vuosiprosessi:
  - Suunnittelukokous Q2: **Teemat**, kohteet ja aikataulu Inspecta, GQAR
  - ISO/AQAP-auditointi Q3 (perinteisesti viikko 39) Inspecta, GQAR
    - Laaja raportti (Hyvää/Kehitettävää/Poikkeamat)
  - **Korjaavat/kehittävät toimenpiteet** Q4 → Millog



# C1: Reklamaatiot

- Reklamaatioprosessin perusteet on määritetty ja sovittu yhteistyössä (Kumppanuussopimus ja sen Toimintamalli -liite).
- Reklamaatiot luokitellaan kahteen ryhmään:
  1. Tuotteessa tai palvelussa ilmenee Toimittajan tai sen alihankkijan suorituksesta johtuvia poikkeamia,
  2. On todennettavissa tai muuten perusteltavissa, että reklamaatiossa yksilöity poikkeama ei johdu Toimittajan tai sen alihankkijan toimenpiteistä.
- Ryhmän 1 reklamaatiot pisteytetään Toimittajan ja Asiakkaan yhteistyönä niiden vakavuuden ja mahdollisten seurausten perusteella:
  - 500 p kriittinen
  - 100 p vakava
  - 10 p lievä
  - 1 p vähäinen
- Kehittämistä ohjaa myös reklamaatioihin johtaneiden juurisyiden luokittelu
- Reklamaatiomäärät ovat alhaisia → prosessin yksinkertaistaminen on selvittävänä Asiakkaalla



## C2: Asiakaspalautteet

- Asiakaspalautekanava on luotu palvelemaan molempia osapuolia
- Lisäksi asiakaspalautteena kirjataan Millogin järjestelmään muussa yhteydessä tai muulla tavalla saatua palautetta (kokoukset, puhelinsoitot, s-postit)
- Asiakaspalautteet luokitellaan:
  - Selvityspyyntö
  - Kehitysehdotus
  - Muu palaute (esim. positiivinen palaute)
- Määrät ovat alhaisia mutta palaute suurelta osin positiivista!

# C3: Asiakastyytyväisyyskyselyt

- Millog toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn joka 2. vuosi
- Kysely 2016
  - Lähetettiin yhteensä **326** vastaanottajalle.
  - Kokonaisvastausprosentti **oli 36,8 % (2014: 45,9 %)**.
- Kyselyn kokonaisvastaajamäärä (120 kpl) jakaantui seuraavasti:
  - Puolustusvoimien Logistiikkalaitos 74 kpl (vastausprosentti 37,4 %. 2014: 33,3 %)
  - Maavoimat 27 kpl (**34,6 %**. 2014: 47,5 %)
  - Ilmavoimat 7 kpl (46,7 %. 2014: 37,5 %)
  - Merivoimat 7 kpl (31,8 %. 2014: 15,8 %)
  - Rajavartiolaitos 5 kpl (38,5 %. 2014: 33,3 %)
- Kyselyn pääkohdat (sisältävät 3-5 tarkentavaa kysymystä per pääkohta)
  - Asiakkaan toiminnan ymmärtäminen
  - Viestintä/tiedottaminen
  - Avoimuus ja rehellisyys
  - Muutos- ja ongelmatilanteiden hoitaminen
  - Millogin toimintatavat
  - Millogin palvelut
  - Toimintamallit ja reklamaatiot



# Yhteenveto: parhaimmat ja huonoimmat arvosanat

## TOP 5:

- Kyky ymmärtää puolustusvoimien toimintaa
- Yhteistyön yleinen sujuvuus
- Halukkuus kuunnella
- Palvelualltius
- Luotettavuus yhteistyökumppanina

## BOTTOM 5:

- Yhtenäinen toimintatapa kaikissa Millog Oy:n toimipisteissä
- Reklamaatioprosessi (→ PVLOGL)
- Tiedottaminen puuttuvien tai ongelmallisten toimitusten yhteydessä
- Millog Oy on neutraali ja puolueeton tuottaessaan palveluja
- Kunnossapidon suunnittelu

Vastauksissa tuli runsaasti myös ”vapaata palautetta”, jota hyödynnetään lopullisia kehitystoimenpiteitä määritettäessä

# Mitä on saatu aikaan?

Yksiköiltä tuli hyvää palautetta XA-202 kaluston järjestelmien osalta. Vehkeet laitettu hyvään kuntoon kertausharjoitusta varten Millogin toimesta.

Annan ehdottoman positiivisen palautteen MOY Kalkun materiaalitoimialan toiminnasta ao. pikatilanteen hoitamisessa. En olisi ikinä uskonut että asia tulee näin nopeasti hoidetuksi. Ajoneuvo saatiin pidettyä operatiivisessa toiminnassa ja kotiinpaluu turvattua.

Millog Pansion toimipisteen ansiokas panostus vedenalaisen sodankäynnin järjestelmien kunnossapitotoiminnassa joka osaltaan mahdollisti suorituskykyjen käytettävyyden FINSWEEEX harjoituksessa.

Kiitokset hyvin toimivasta materiaalipalvelusta; etenkin Lievestuoreen optroniikka-tilauksissa.

Lylystä materiaaliosastosta saa joustavaa palvelua, neuvontaa saa hyvin ja asiaan palataan tarpeen mukaan!

Huoltojen ja korjauksien hallinta toimintamallin mukaisesti on kehittynyt erinomaisesti. Asiakkaan näkökulmasta kehittyminen näkyy joustavana ja mukautuvana palveluna.

Haluan kiittää MILLOGia erittäin joustavasta suhtautumisesta ja asioiden hoitamisesta Suomen ympäristökeskuksen järviaseman nostamisesta 95m:n syvyydestä. Operaatio oli erittäin haastava ja ilman MILLOGin tukea se olisi ollut erittäin hankala toteuttaa.

# Kiitos!

[jukka.oikari@millog.fi](mailto:jukka.oikari@millog.fi)

Millog Oy

Hatanpään valtatie 30

FI-33100 Tampere

FINLAND

[www.millog.fi](http://www.millog.fi)

