

SOLTEQ

VUOSI-
KERTOMUS
2013



SISÄLTÖ

- 4 SOLTEQ OYJ
- 5 SOLTEQIN VUOSI 2013 JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ
- 6 AVAINLUVUT 2013
- 7 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS
- 9 PÄIVITTÄIS- JA ERIKOISTAVARAKAUPPA, HORECA
- 12 TUKKUKAUPPA, LOGISTIIKKA JA PALVELUT
- 14 PALVELUIDEN TOIMINNANOHJAUS
- 16 JATKUVUUSPALVELUT
- 19 PROJEKTIPALVELUT
- 21 HENKILÖSTÖ



SOLTEQ ON JOHTAVA KAUPAN, LOGISTIIKAN JA PALVELUALAN OHJELMISTORATKAISUYHTIÖ.

Tarjoamme kestäväää kumppanuutta sekä markkinoiden kattavimman valikoiman ratkaisuja toimitusketjun optimoinnista kuluttaja-asiakastiedon hallintaan.

LIKEVAIHTO

38,1

MILJOONAA EUROA VUONNA 2013

2013 LIKETULOS

2,1

MILJOONAA EUROA

ASIAKKAISTAMME

88

PROSENTTIA SUOSITTELEE
MEITÄ OHJELMISTOKUMPPANIKSI

TYÖPAIKAN SUOSITTELUHALUKKUUS
VAHVISTUI JA YLITTÄÄ ASIAANTUNTIJA-
ORGANISAATIOIDEN KESKIMÄÄRÄISEN TASON:

67

PROSENTTIA KAIKISTA VASTAAJISTA
SUOSITTELISI SOLTEQIA

TOIMITUKSIA YLI

20

MAAHAN

NOIN

290

ASIAANTUNTIJAA

SOLTEQ OYJ

– TAKAAMME JATKUVUUDEN JA TEEMME TULEVAISUUDEN

Solteq on suomalainen johtava kaupan, logistiikan ja palvelualan ohjelmistoratkaisuyhtiö. Solteq keskittyy kaupan, tukkukaupan ja logistiikan toimijoihin sekä tarjoaa erityisratkaisuja teollisuuden ja julkishallinnon asiakkaille. Asiakkaillemme tuomme kestäväää kumppanuutta sekä markkinoiden kattavimman valikoiman toiminnan- ja taloudenohjauksen ohjelmistopalveluita – toimitusketjun optimoinnista kuluttaja-asiakastiedon hallintaan. Teknologiarippumattomat ratkaisumme auttavat asiakkaitamme tuottamaan parempia palveluja sekä kehittämään liiketoimintaansa kannattavasti ja tehokkaasti.

Vuonna 1982 perustetulla Solteqilla on yli 30 vuoden kokemus kaupan, logistiikan ja palveluiden toimialoista sekä ohjelmistopalveluista. Kilpailuetumme on, että olemme ainoa suomalainen yksinomaan kaupan, logistiikan ja palvelun kokonaisratkaisuihin keskittynyt

yritys. Tämän sekä kattavan toimialakokemuksen ja -tuntemuksen ansiosta voimme vastata asiakkaidemme toiminnan kehitykseen ja murrokseen sekä tarjota kilpailuetua luovia ratkaisuja myös tulevaisuudessa. Solteqin ohjelmistoratkaisut perustuvat niin omaan tuotekehitykseen kuin globaaleiden yhteistyökumppaneidemme, kuten Microsoftin, SAP:n ja SymphonyEYC:n ratkaisuihin.

Liiketoimintamme on jaettu kolmeen segmenttiin: Päivittäis- ja erikoistavara-kauppa, HoReCa; Tukku-kauppa, Logistiikka ja Palvelut sekä Palveluiden toiminnanohjaus. Palveluksessamme työskentelee noin 290 ammattilaista. Yhtiön osakkeet on noteerattu vuodesta 1999 lähtien Helsingin pörssissä. Tavoitteenamme on kannattava kasvu ja aktiivinen osingonjakopolitiikka. Solteqin pääkonttori on Tampereella ja muut toimipisteet Helsingissä ja Lahdessa.

SOLTEQIN LIKETOIMINTASEGMENTIT

PÄIVITTÄIS- JA ERIKOISTAVARA- KAUPPA, HORECA

tarjoaa kaupan alan yrityksille kokonaisratkaisuja, joiden avulla asiakkaamme voivat tehostaa liiketoimintaansa ja asiakaskokemustaan niin logistiikassa, myymälätoiminnassa, asiakaspalvelussa, maksutapahtumissa kuin kanta-asiakkuuden hallinnassakin. Ratkaisujemme avulla asiakkaamme voivat optimoida valikoimien, tilan, toimitusten, logistiikan ja asiakastytyväisyyden hallintaa, mikä tukee asiakkaidemme myynnin ja tuloksen kehittymistä. Hotelli- ja ravintola-alalle Solteq tarjoaa muun muassa asiakkuuksien hallintaan ja maksutoimenpiteisiin liiketoiminnan tarpeita palvelevia ratkaisuja, joilla asiakkaamme voivat kehittää toimintaansa ja palvella omia asiakkaitaan entistä paremmin.

TUKKUKAUPPA, LOGISTIikka JA PALVELUT

tarjoaa tukkukaupan toimijoille toiminnan- ja taloudenohjauksen järjestelmiä sekä niitä tukevia optimointi-, integraatio- ja raportointiratkaisuja. Segmentin ratkaisut auttavat asiakkaitamme ohjaamaan toimintaansa ja tehostamaan ostoja, myyntiä, varaston ohjausta sekä raportointia. Järjestelmiemme avulla voidaan muun muassa hallita tavaravirtoja, nostaa toimitusvarmuutta, laskea varastoarvoa, lisätä varaston kiertonopeutta sekä parantaa ennustettavuutta.

PALVELUIDEN TOIMINNANOHJAUS

tarjoaa palveluiden toiminnanohjausratkaisuja sekä masterdatan hallinnan ratkaisuja. Palveluiden toiminnanohjaus auttaa esimerkiksi teollisuuden ja energiantuotannon sekä kunnossapito- ja huoltopalveluiden toimijoita ohjaamaan ja kehittämään toimintaansa. Masterdata eli asiakasyritysten liiketoimintakriittiseen tietoon liittyvien palveluiden tavoitteena on varmistaa, että asiakkaiden toiminnanohjausta ja päätöksentekoa tukevien järjestelmien sisältämät tiedot ovat laadukkaita, keskenään yhdenmukaisia ja ajan tasalla. Masterdata-hallinnan ratkaisuja käyttävät asiakkaat yli toimialarajojen.

SOLTEQIN VUOSI 2013 JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Solteqin liikevaihto vuonna 2013 oli 38,1 miljoonaa euroa. Liikevaihto laski 2,3 prosenttia edellisvuoden 39,0 miljoonasta eurosta. Liiketulos oli 2,1 miljoonaa euroa, mikä oli 5,6 prosenttia liikevaihdosta. Liiketulos laski edellisvuoden 2,7 miljoonasta eurosta. Tilikauden tulos säilyi kuitenkin lähes edellisvuoden tasolla ja oli 1,6 miljoonaa euroa. Osakekohtainen tulos oli 0,11 euroa vuonna 2013, kun edellisvuoden osakekohtainen tulos oli 0,12 euroa. Vuonna 2013 Solteq maksoi osinkoa yhteensä 0,06 euroa osakkeelta.

Solteqin liiketuloksen laskuun vaikutti erityisesti erääseen Tukkukauppa, Logistiikka ja Palvelut -segmentin isoon asiakashankkeeseen liittyvien riskien osittainen toteutuminen. Yhtiö varautui näihin riskeihin ennakkoon ja toteutti vuoden aikana korjaavia toimenpiteitä liiketoiminnallisten vaikutusten minimoimiseksi.

Yhtiön omavaraisuusaste koheni 43,5 prosenttiin (37,2 prosenttia vuonna 2012). Samalla nettovelkaantumisaste laski 29,4 prosenttiin edellisvuoden 51,5 prosentista.

VUODEN AIKANA USEITA MERKITTÄVIÄ KAUPPOJA

Vuoden aikana Solteq solmi useita merkittäviä kauppoja sekä syvensi yhteistyötään pitkäaikaisen asiakkaidensa kanssa. Pitkäaikaisilla ja luottamuksellisilla asiakassuhteilla onkin suuri merkitys Solteqin suhteellisen tasaisen taloudellisen tilanteen selittäjänä.

Esimerkkinä tästä yhtiö solmi marraskuussa Suomen Lähikauppa Oy:n kanssa palvelusopimuksen, joka täydentää Solteqin entuudestaan Lähikaupalle toimittamaa kaupanjärjestelmien palvelukokonaisuutta.

Lokakuussa yhtiö sopi Microsoft Dynamics AX for Retail kaupan kokonaisohjelmistoratkaisun toimittamisesta Veljekset Halonen Oy - ja Oy Carlson -tavarataloketjuille. Kauppa oli Solteqille merkittävä taloudellisesti ja strategisesti. Vuoden aikana Solteq myös sopi useita merkittäviä toimitussopimuksia Artturi Neo -kunnossapidon ja huoltopalveluiden toiminnanohjausjärjestelmästä.

KATSAUS TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN: KAUPAN ALAN KYSYNNÄN HEIKKENEMINEN HILLITSI INVESTOINTEJA

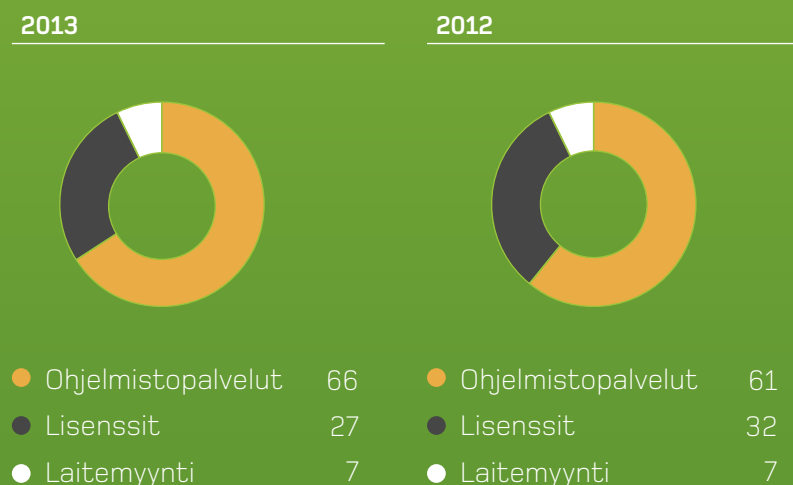
Solteqin taloudelliseen kehitykseen vaikuttavat erityisesti suomalaisen kaupan alan menestys ja tulevaisuuden näkymät. Solteqin markkinatilanne oli vuonna 2013 haasteellinen johtuen kaupan alan kysynnän heikentymisestä ja

yleisestä tulevaisuuden epävarmuudesta. Tilastokeskuksen mukaan koko kaupan alan myynti laski vuonna 2013 edellisvuodesta.

Kaupan alan kysynnän lasku sekä kansainvälisten verkkokauppojen luoma kiristynyt kilpailu vaikuttivat erityisesti kaupan alan asiakkaiden investointihalukkuuteen. Solteqin asiakkaiden investoinnit keskittyivät liiketoiminnan kannalta kriittisimpiin ohjelmistoratkaisuihin, ja muiden hankkeiden investointeja lykättiin. Talouden epävarmuuden jarruttaessa investointipäätöksiä myös kaupan alan kiihtynyt murros lisäsi epävarmuutta investoida sekä heikensi näkyvyyttä kaupan alan kehitykseen. Toisaalta investoinnit ohjelmistoratkaisuihin ovat Solteqin asiakkaiden kilpailukyvyyn säilyttämisen ja kehittämisen kannalta välttämättömiä kaupan alan kiristyneessä kilpailussa.

AVAINLUVUT 2013

LIKEVAIHDON JAKAUTUMINEN TOIMINNOITTAIN (%)



LIKEVAIHDON JA LIKETULOKSEN JAKAUTUMINEN KVARTAALIEITTAIN VUONNA 2013 (MEUR)

	Q1	Q2	Q3	Q4
Liikevaihto	10,0	9,7	8,6	9,8
Liiketulos	0,5	0,5	0,6	0,4

KOLMEN VUODEN LUKUSARJAT

TILIKAUSI 1.1.-31.12.	2013	2012	2011
Liikevaihto, MEUR	38,1	39,0	27,1
Liikevaihdon muutos, %	-2,3	+43,7	+0,5
Liiketulos, MEUR	2,1	2,7	1,5
% liikevaihdosta	5,6	7,0	5,4
Tulos ennen veroja, MEUR	1,9	2,4	1,3
% liikevaihdosta	5,1	6,2	4,7
Oman pääoman tuotto, %	15,5	21,2	16,0
Sijoitetun pääoman tuotto, %	13,2	20,8	13,1
Omavaraisuusaste, %	43,5	37,2	34,2
Henkilöstö keskimäärin tilikauden aikana	287	270	211

VALITSEMAMME TIE MUUTTAA MURROKSEN MAHDOLLISUUKSIKSI

VUODEN AIKANA JATKOIMME SUUNNITELMALLISTA STRATEGIAMME TOTEUTTAMISTA, LIKETOIMINNAN KEHITTÄMISTÄ JA ASIAKKAIKSIIMME KESKITYMISTÄ. VUOSI VAHVISTI AIEMPAA KÄSITYSTÄMME SIITÄ, ETTÄ VALITSEMAMME TIE ON OIKEA.

Vuosi 2013 oli meille taloudellisesti kohtalainen – haastavasta markkinatilanteesta huolimatta. Säilytimme kuitenkin asemamme markkinoilla ja onnistuimme ylläpitämään kannattavuuttamme. Pitkäaikaisilla asiakassuhteillamme onkin suuri merkitys menestysellemme.

Keskityimme vuoden aikana perusliiketoimintamme kehittämiseen ja asiakassuhteidemme vahvistamiseen. Jatkoimme kustannuskontrollimme ja -rakenteemme muuttamista joustavammaksi. Samalla laajensimme ja tarkensimme ratkaisuväli-

koimaamme entistä asiakaslähtöisemmäksi. Toimimme asiakkaillemme esimerkiksi uudistetun kuluttajaverkkokaupparatkaisun.

Onnistuimme myös edelleen syventämään useita pitkäaikaisia asiakkuuksiamme. Uudet ohjelmistoratkaisumme olivat avainasemassa asiakasyhteistyön kehittämisessä. Tämä useita vuosia jatkunut pitkäjänteinen strateginen asiakastyö näkyikin asiakastyytyväisyyden merkittävänä kasvuna. Aloitimme myös yhteistyön usean uuden asiakkaan kanssa sekä tiivistimme yhteistyötä avainkumppaniemme kanssa. >>



STRATEGIAMME TOTEUTTAMINEN ETENEE PERUSPILARINAAN JATKUVUUDEN TAKAAMINEN – NIIN ASIAKKAIDEMME LIIKETOIMINNALLE, SOLTEQIN KEHITYKSELLE, HENKILÖSTÖLLEMME KUIN MUILLE SIDOSRYHMILLEKIN.

ETEENPÄIN USEILLA MITTAREILLA MITATTUNA

Kehityimme vuoden aikana usealla tärkeällä alueella, mistä olen erityisen tyytyväinen. Asiakslupauksenamme on taata jatkuvuus ja tehdä tulevaisuus ajallaan ja rahallaan. Asiakkaidemme luottamus meihin lisääntyi entisestään. Teemmekin useamman asiakkaamme kanssa laajempia hankkeita ja mietimme pitkän aikavälin strategista kehitystä. Osoituksena tästä kehityksestä oli asiakastytyväisyyden paraneminen: jopa yhdeksän kymmenestä asiakkaastamme suosittelee meitä, kun vuonna 2012 luku oli noin seitsemän kymmenestä. Tämä on hieno osoitus jokaisen solteqlaisen työstä asiakaslähtöisyyden eteen, sillä asiakslupaus lunastetaan joka päivä. Asiakas Aina Ensin.

Samalla henkilöstötytyväisyytemme jatkoimonta vuotta jatkunutta nousuaan. Jopa kaksi kolmasosaa solteqlaisista suosittelisi meitä työnantajana, mikä on yli suomalaisten asiantuntijaorganisaatioiden keskiarvon.

Näissä tuloksissa näkyy mielestäni asiantuntijoidemme vahva ohjelmistoratkaisu- ja asiakastoimialaosaaminen sekä henkilöstön

alhainen vaihtuvuus. Asiakas on meille ykkönen, ja työssämme korostuu avoimuus, ketteryys ja lähestyttävyyys. Pyrimme olemaan elämäntilanteet huomioiva joustava työntäjä, joka tarjoaa mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen. Henkilöstömme pieni vaihtuvuus taas mahdollistaa suunnitelmallisen osaamisen kehittämisen.

STRATEGIAN TOTEUTTAMINEN ETENEE

Vuoden 2013 aikana jatkoimme 2011 aloitetun strategiaohjelman toteuttamista. Olemme pitkäjänteisesti keskittyneet niin ratkaisuidemme, asiakaslähtöisyyden kuin henkilöstömme kehittämiseen. Työ on edennyt mallikkaasti ja tiivistyksenä voisi sanoa, että monet vuoden 2013 menestykset ovat usean vuoden suunnitelmallisen ja sisukkaan työn tulosta. Ei ole sattumaa, että asiakkaidemme ja henkilöstömme tyytyväisyys on parantunut. Tai että olemme kaupan, logistiikan ja palveluiden kokonaisratkaisujen luotettava kumppani.

Hieno käytännön esimerkki on Microsoft Dynamics AX -liiketoiminta. Panostimme tähän vuonna 2011 perustettuun liiketoimintaan, ja vuoden 2013 aikana siitä kehittyi

meille hyvää ja kilpailuetua luovaa liiketoimintaa. Useat onnistuneet asiakashankkeet puhuvat puolestamme.

Strategiamme peruspilarina on jatkuvuuden takaaminen – niin asiakkaidemme liiketoiminnalle, Solteqin kehitykselle, henkilöstöllemme kuin muille sidosryhmillekin. Pätevä esimerkki jatkuvuuden takaamisesta asiakkaillemme on siirtymäpolkuja vanhoista uusiin järjestelmiin tarjoavien Silta-ratkaisujen suosion kasvu vuoden 2013 aikana. Vuoden aikana kerroimme useista Silta-sopimuksista muun muassa Palveluiden toiminnanohjauksen -segmentissä.

KAUPAN ALAN MURROS KIIHTYY

Kaupan alan murrosta on kiihdyttänyt jo useana vuonna kuluttajakäyttäytymisen muutos ja kaupan monikanavaisuus. Laajentaminen verkkokauppaan on nyt monelle toimijalle liiketoiminnan jatkuvuuden kannalta ydinkysymys. Verkkoa välttelevien kaupan alan toimijoiden kuilu kuluttajiin kasvaa koko ajan ja kilpailusta jälkeen jääminen on todella nopeaa. Kaupan alan murros näkyy myös tukkuliikkeiden puolella. Verkkokauppa mahdollistaa loppuasiakkaan tavoittamisen globaalisti yhdessä tai ilman perinteisiä jakelukanavia.

Näemme tulevaisuuden ja kaupan alan murroksen ennen kaikkea mahdollisuutena – asiakkaillemme ja Solteqille. Muuttuva toimintaympäristö ja kuluttajakäyttäytyminen luovat mahdollisuuksia, joiden kääntäminen kannattavaksi liiketoiminnaksi vaatii asiakaslähtöisiä ratkaisuja. Haluamme ohjelmistoratkaisuillamme auttaa asiakkaitamme

yhteistyössä menestymään ja kääntämään murroksen uhat mahdollisuuksiksi.

VALITULLA TIELLÄ JATKETAAN ENTISTÄ MÄÄRÄTIE TOISEMMIN

Syksyllä 2013 aloitimme vuonna 2015 alkavan strategiakautemme suunnittelutyön. Tulemme jatkamaan entistä tarmokkaammin vahvuksiemme ja kilpailukykyämme kehittämistä, asiakkaiden tarpeita palvelevien uusien ratkaisuiden kehittämistä, liiketoimintamahdollisuuksien luotausta ja asiakkaihin keskittymistä. Meille on tärkeää tehdä kestäviä päätöksiä, jotka takaavat sekä Solteqin että asiakkaidemme toiminnan jatkuvuuden.

Kansainvälisyys on asia, johon kiinnitämme yhä enemmän huomiota. Toimintamme keskittyy vahvasti Suomeen, vaikka ratkaisujamme käytetään yli 20 maassa. Liiketoimintamme on kansainvälistynyt lähinnä asiakkaidemme kansainvälistymisen myötä, ja tällä tiellä jatkamme. Tulemme jatkossa huomioimaan entistä tarkemmin myös sen, miten vastaamme tehokkaammin tiukentuvaan kansainväliseen kilpailuun ohjelmistoratkaisuissa.

Haluan kiittää asiakkaitamme, henkilöstöämme, yhteistyökumppaneitamme, omistajiamme ja muita sidosryhmiämme avoimesta ja kehittyvästä yhteistyöstä vuoden 2013 aikana. On hienoa, että olette mukana rakentamassa murroksesta mahdollisuuksia.

REPE HARMANEN TOIMITUSJOHTAJA

OIKEAT RATKAISUT KAUPAN ALAN MURROKSEEN

VUODEN 2013 AIKANA LAAJENSIMME TUOTETARJONTAAMME, TIIVISTIMME YHTEISTYÖTÄ ASIAKKAIDEN JA KUMPPANEIDEN KANSSA SEKÄ SOLMIMME USEITA MERKITTÄVIÄ KAUPPOJA. SAMALLA KAUPAN ALAN MURROS TOI UUSIA MAHDOLLISUUKSIA ASIAKKAILLEMME JA MEILLE.

Päivittäis- ja erikoistavarakauppa, HoReCa -segmentin liikevaihto vuonna 2013 oli 18,0 miljoonaa euroa (2012: 17,0 miljoonaa euroa), missä kasvua vuoteen 2012 verrattuna oli 5,6 prosenttia. Liiketulos oli 1,1 miljoonaa euroa (2012: 0,7 miljoonaa euroa), missä kasvua vuoteen 2012 verrattuna oli 55,2 prosenttia.

Vuosi 2013 sujui Päivittäis- ja erikoistavarakauppa, HoReCa -segmentiltä kohtuullisen hyvin ja tuloksemme oli vankasti plussalla. Yhtäältä yleinen markkinoiden epävarmuus vaikutti asiakkaidemme investointihalukkuuteen ja investointipäätöksiä siirrettiin eteenpäin, mikä osaltaan hiljensi myyntiä. Toisaalta kaupan alan murroksen luoma kiristynyt kilpailu, kuluttajakäyttäytymisen muutos

sekä verkkokaupan ja monikanavaisuuden merkityksen lisääntyminen lisäsivät tietyissä asiakasryhmissä investointitarpeita.

STRATEGISET PANOSTUKSET TUOTTAVAT TULOSTA

Solteq on Suomessa Microsoft Dynamics AX for Retail -toiminnanohjausjärjestelmän johtava toimittaja. Lokakuussa sovimme Microsoft Dynamics AX for Retail kaupan kokonaisohjelmistoratkaisun toimittamisesta Veljekset Halonen Oy - ja Oy Carlson -tavarataloketjuille. Kaupan arvo ilman optioita on yli miljoona euroa, joka jakautuu vuosille 2014–2015. Kauppa oli merkittävä

myös strategian toteuttamisemme kannalta. Olemme panostaneet pitkäjänteisesti vuonna 2011 aloitettuun Microsoft Dynamics AX for Retail -liiketoimintaan. Vuoden 2013 aikana siitä kehittyi meille hyvää ja kilpailuetua luovaa liiketoimintaa.

Huomattavia satsauksia teimme myös palveluiden tuotteistamiseen, mikä näkyi esimerkiksi järjestelmät palveluna -ratkaisujen (software as a service) kysynnän kasvuna. Järjestelmät palveluna -toimituksessa otamme kokonaisvastuun asiakkaan järjestelmistä mukaan lukien muun muassa tuen ja huoltopalvelun.

Toinen esimerkki palveluidemme kehityksestä on pitkäaikaisen asiakkaamme Suomen

”VUODEN AIKANA MICROSOFT DYNAMICS AX FOR RETAIL -LIKETOIMINNASTA KEHITTYI MEILLE HYVÄÄ JA KILPAILUETUA LUOVAA LIKETOIMINTAA.”

PETRI LINDHOLM
LIKETOIMINTAJOHTAJA,
PÄIVITTÄISTAVARA- JA
ERIKOISKAUPPA, HORECA





Lähikauppa Oy:n marraskuussa kanssamme solmima palvelusopimus, joka täydentää entisestään Lähikaupalle toimittamaamme kaupan järjestelmien palvelukokonaisuutta. Sopimuksen myötä toimitamme Suomen Lähikaupalle kaikki kaupanjärjestelmiin liittyvät huolto- ja tukipalvelut sekä näiden palveluhallinnan. Kaupan arvo on arviolta yli neljä miljoonaa euroa, ja se jakaantuu vuosille 2014–2016.

Vuoden 2013 aikana jatkui suomalaisissa organisaatioissa siirtyminen vanhemmista järjestelmistä moderneihin ja teknisesti vakiintuneisiin globaaleihin järjestelmiin. Tämä kehitys myötävaikuttanut ratkaisujemme kysyntään myös vuonna 2013.

TIIVIIMPÄÄ YHTEISTYÖTÄ JA LAAJEMPI TARJOAMA

Vuoden 2013 aikana tiivistimme yhteistyötä useiden kumppaniemme kanssa. Aloitimme yhteistyön autokaupan ja -teollisuuden teknologiaratkaisuja tarjoavan Annatan kanssa. Näin toimimme modernin ja kustannustehokkaan ohjelmistoratkaisun autoalan asiakkaillemme. Ratkaisun alustana toimii Microsoft Dynamics AX -kokonaisjärjestelmä, jonka päälle räätälöimme erityisesti autoalan tarpeita palvelevan ratkaisun.

Vahvistimme asemiamme myös erikois-tavarakaupan ja ravintola-alan kokonaisratkaisutoimittajana aloittamalla yhteistyön

alan edelläkävijä LS Retailin kanssa. Tämän strategisen kumppanuuden myötä tarjoamme erikoistavarakaupan ja ravintola-alan asiakkaillemme kokonaisratkaisun, jolla hallitaan koko liiketoimintaketjua käyttäjälähtöisesti aina ostotapahtumasta liiketoiminnan johtamiseen saakka.

Osana tarjoaman kehitystä toimimme myös kassajärjestelmäratkaisuihimme uusia ominaisuuksia ja palveluja, kuten kuittien sähköisen arkistoinnin ratkaisun, sekä yhtenäistimme maksupäättejärjestelmiemme tarjontaa.

KASVAVAA LIIKETOIMINTAA VERKKOKAUPASTA

Yksi kaupan alan murroksen ajureista on kuluttajakäyttäytymisen siirtyminen entistä vahvemmin verkkoon ja kasvavissa määrin myös mobiiliin. Digitaalisuuden myötä kauppakanavien määrä kasvaa ja sirpaloituu. Tässä tilanteessa kaupan toimijoiden on entistä tärkeämpää tunnistaa, missä kanavissa asiakkaat liikkuvat ja mikä on asiakkaiden ostoprosessi.



Tavoitteenamme on, että asiakkaamme saavat Solteqilta kaikki tarvitsemansa ohjelmistoratkaisut ydinliiketoimintansa kehittämiseen. Vuonna 2013 otimme merkittäviä kehitysaskelia tämän tavoitteen osalta. Toimme vuoden aikana valikoimaamme kuluttajaverkkokaupan ratkaisut kaupan alan ketjuille. Solteq tarjoaa vuoden 2014 alusta lähtien asiakkailleen omien toiminnanohjausratkaisujen kanssa yhdenmukaisella tekniikalla toteutetut, vahvasti integroidut verkkokaupan ratkaisut. Tämä odotettu uutinen otettiin asiakkaiden parissa hyvin vastaan.

MAHDOLLISUUKSIA MURROKSESTA

Kaupan alan murros näkyy myös siinä, että kivijalkakaupat panostavat entistä vahvemmin asiakaspalvelukohtaamisten kehittämiseen

erottautuakseen vastaavista kilpailijoistaan ja verkkokaupoista. Vuoden 2013 aikana kysyntä kohdistuikin entistä enemmän kokonaisratkaisuihin, joilla kauppojen asiakaspalveluhenkilöstö voi toteuttaa asiakaskohtaisia entistä sujuvammin ja tehokkaammin. Uuden teknologian mukanaan tuomia mahdollisuuksia halutaan nyt hyödyntää kaikkialla erikois- ja päivittäistavara kaupassa.

ASIAKKAIDEN TUNTEMINEN MAHDOLLISTAA PAREMMAT PALVELUT

Kaupan alan murrokseen liittyy olennaisesti se, että asiakkaamme pyrkivät tunnistamaan omat asiakkaansa entistä paremmin ennustaakseen kuluttajakäyttäytymistä sekä tarjotakseen heille laadukkaampaa ja henkilökohtaisempaa palvelua. Tämä kehitys

VUOSI 2013 SUJUI PÄIVITTÄIS- JA ERIKOISTAVARA KAUPAN SEGMENTILTÄ KOHTUULLISEN HYVIN. TULOKSEMME OLI VANKASTI PLUS SALLA NOUSTEN 1,1 MILJOONAAN EUROON, JOSSA KASVUA EDELLISVUOTEEN OLI YLI

55 %

näkyä niin kivijalka- kuin verkkokaupassakin. Eräs Solteqin tärkeimmistä kilpailueduista on yli 30 vuoden kokemus kaupan alan koko arvoketjusta, mikä mahdollistaa asiakkaillemme 360 asteen näkymän nykyaikaiseen, monikanavaiseseen ja kehittyvään kuluttaja-asiakkuuteen. Esimerkkinä tästä ovat jatkuvasti kehittyvät kanta-asiakkuusratkaisumme. Lisäksi ratkaisumme mahdollistavat entistä tarkemman tuote- ja asiakastiedon yhdistämisen esimerkiksi sosiaalisen median palveluista saataviin tietoihin tai paikka- ja säätietoihin. Nämä ratkaisut antavat kuluttajakäyttäytymisen selvittämiseen ja asiakaskokemuksen kehittämiseen kaupan alan asiakkaillemme entistä parempia mahdollisuuksia.

TUKKUKAUPPA HAKEE UUSIA MAHDOLLISUUKSIA

HAASTAVASTA MARKKINATILANTEESTA HUOLIMATTA SÄILYTIMME MARKKINA-ASEMAMME JA KESKITYIMME RATKAISUIDEMME SEKÄ ASIAKAS- JA KUMPPANUUSYHTEISTYÖN KEHITTÄMISEEN. VUODEN AIKANA KYSYNTÄÄ OLI ERITYISESTI SOVELLUSINTEGRAATIOILLE.

Tukkukauppa, Logistiikka Ja Palvelut -segmentin liikevaihto vuonna 2013 oli 15,0 miljoonaa euroa (2012: 16,9 miljoonaa euroa), missä laskua vuoteen 2012 verrattuna oli 11,2 prosenttia. Liiketulos oli 0,3 miljoonaa euroa (2012: 2,3 miljoonaa euroa), missä laskua vuoteen 2012 verrattuna oli 87,1 prosenttia.

Segmentin vuosi 2013 oli haastava johtuen yleisesti kaupan alan myynnin heikkenemisestä. Tämä vaikutti asiakkaidemme investointipäätöksiin lykkäytymiseen, joka hiljensi segmentin myyntiä. Segmentin tulokseen vaikutti myös erääseen isoon asiakashankkeeseen

liittyvien riskien osittainen toteutuminen. Varauduimme näihin riskeihin ennakkoon ja toteutimme vuoden aikana korjaavia toimenpiteitä liiketoiminnallisten vaikutusten minimoimiseksi.

Haastavasta markkinatilanteesta huolimatta säilytimme markkina-asemamme pitkälti pitkäaikaisten ja luottamuksellisten asiakassuhteidemme ansiosta. Vuoden aikana syvensimme ja laajensimme yhteistyötä useiden asiakkaidemme kanssa sekä panostimme niin liiketoimintamme, osaamisemme kuin asiakaslähtöisyydenkin kehittämiseen.



”KAUPAN ALAN MURROS
VAIKUTTAA KAUPAN KOKO
ARVOKETJUUN TUKKU-
LIIKKEISIIN SAAKKA.”

TIINA HONKINIEMI
LIIKETOIMINTAJOHTAJA,
TUKKUKAUPPA, LOGISTIIKKA
JA PALVELUT

INTEGRAATIOITA JA TOIMINNAN TEHOSTAMISTA

Yksi vuotta 2013 leimaava tekijä oli se, että taloudellinen epävarmuus kaupan alalla vaikutti kysynnän keskittymiseen järjestelmien sovellusintegraatioprojekteihin uudistusprojektien sijasta. Kilpailukyvyyn säilyttäminen ja kehittäminen vaatii investointeja. Asiakkaamme keskittyivätkin vahvemmin nykyisten järjestelmiensä kehittämiseen ja yhdistämiseen sekä logistisen ketjun tehostamiseen uusien järjestelmähankintojen sijasta.

Pitkäaikaiselle asiakkaallemme Tuko Logisticsille toimitimme henkilöstöhallinnan toiminnanohjausjärjestelmän sekä aloitimme Solteq Merx -toiminnanohjausjärjestelmän versionvaihtoprojektin ja verkkokaupan kehittämishankkeen. Solteq Merx -versionvaihtoja tehtiin vuoden aikana myös usealle muulle asiakkaalle.

Toimitimme valikoimanhallinnan ratkaisun Alkolle ja aloitimme heidän kanssaan tilanhallinnan projektin. Alkon kaikkiin myymälöihin toimitimme myös käsipääteratkaisun ja samalla etähallintajärjestelmän, joka helpottaa muun muassa järjestelmäpäivitysten ajamista.

Tavoitteenamme oli laajentaa Microsoft Dynamics AX -liiketoimintaa vuoden aikana tukkuliikeasiakkaissamme, mutta asiakkaiden investointipäätösten viivästyminen rajoitti kasvun nopeutta vuoden aikana. Tavoitteenamme on kasvattaa AX-liiketoimintaa tukkukaupan puolella vuonna 2014.

TOKMANNIN TOIMINTA TEHOSTUI

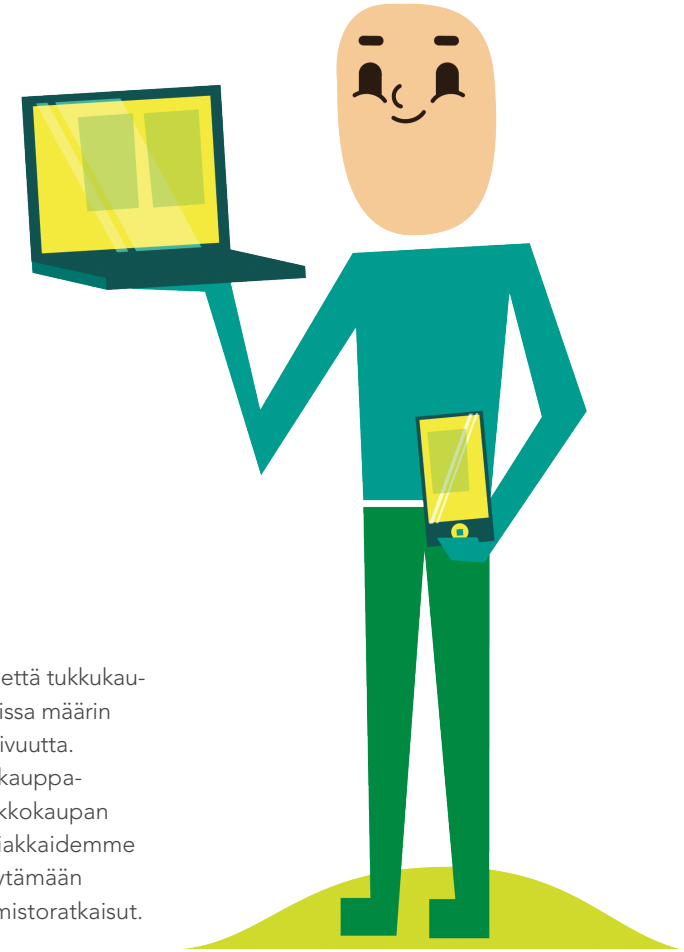
Pitkäaikaiselle asiakkaallemme Tokmannille toimitimme ratkaisun, jolla toteutetaan hankinnan ja myymälän täydennyksien optimointia. Ratkaisu on käytössä lähes kaikissa myymälöissä, ja se on tehostanut Tokmannin toimintaa.

TIIVIIMMÄLLÄ KUMPPANIYHTEISTYÖLLÄ PAREMPIA ASIAKSRATKAISUJA

Vuoden aikana veimme eteenpäin yhteistyötä useiden yhteistyökumppaneiden, kuten Appelsiinin ja intialaisen ITC Infotechin kanssa. Vuonna 2012 alkanut yhteistyömme Appelsiinin kanssa laajeni 2013 aikana kattavaksi palvelukumppanuudeksi. Lisäsimme myös vuonna 2011 aloitettua yhteistyötämme ITC Infotechin kanssa. Tämä kumppanuus edesauttaa meitä keskittymään paremmin ydinosaamiseemme ja tuottamaan ohjelmistoratkaisuja asiakkaillemme entistä joustavammin ja kustannustehokkaammin.

KAUPAN ALAN MURROS NÄKYÄ MYÖS TUKKULIIKKEISSÄ

Keskustelu kaupan alan murroksesta keskittyi usein kuluttajien ostokäyttäytymisen muutoksiin ja verkkokaupan suosion nousuun sekä näiden vaikutuksiin kuluttajakauppaan. Kaupan alan murroksella on kuitenkin vaikutusta kaupan koko arvoketjuun tukkuliikkeisiin saakka.



Eräs vaikutuksista on ollut se, että tukkukaupan toimijat tarkastelevat kasvavissa määrin perinteisten jakelukanavien toimivuutta.

Solteq on toimittanut verkkokaupparatkaisuja jo vuodesta 1996. Verkkokaupan mahdollisuuksissa toimimme asiakkaidemme luotsina auttaaksemme heitä löytämään liiketoiminnalleen sopivat ohjelmistoratkaisut.

MASTERDATAN MERKITYS KASVAA

Vuoden 2013 kehityskaarena on ollut kaupan masterdata-ratkaisuiden merkityksen kasvu. Vuonna 2013 otimmekin merkittäviä yhteisaskelia tiettyjen asiakkaidemme kanssa mm. tuotetietojen hallinnan osalta.

Mahdollisuuksia meille tuo myös se, että asiakkaamme ovat enenevässä määrin kiinnostuneita myös kuluttajien kysynnän

ennustamisen ratkaisuista. Näin asiakkaamme saavat tarkempaa tietoa kuluttajien kysynnän kehittymisestä. Tämä auttaa asiakkaitamme varautumaan kysynnän vaihteluihin paremmin sekä optimoimaan logistiikka- ja varasto-toimintaa entisestään ja palvelemaan omia asiakkaitaan kokonaisvaltaisemmin. Uusia mahdollisuuksia meille tarjoaa myös kuljetusten optimoiminen järjestelmäratkaisujen avulla.

PALVELUIDEN TUOTTAMINEN VERKOTTUU EDELLEEN

PALVELUIDEN TOIMINNAHOJAUKSEN VUOTTA 2013 VÄRITTIVÄT NIIN MERKITTÄVÄT KAUPAT KUIN ASIAKASSUHTEIDEN SYVENTYMINEN. MONELTA OSIN VUOSI TODISTI, ETTÄ STRATEGISET VALINTAMME OVAT OSOITTAUTUNEET OIKEIKSI.

Palveluiden toiminnanohjaus -segmentin liikevaihto vuonna 2013 oli 5,2 miljoonaa euroa (2012: 5,1 miljoonaa euroa), missä kasvua vuoteen 2012 verrattuna oli 0,8 prosenttia. Liiketulos oli 0,7 miljoonaa euroa (2012: -0,3 miljoonaa euroa).

Myös Palveluiden toiminnanohjaus -segmentin asiakkaiden investointipäätöksiä viivästytti vuoden aikana markkinoiden epävarmuus. Segmentin liikevaihto kasvoi tyydyttävästi, ja liikeloksemme oli markkinatilanne huomioiden hyvä. Tuloksen

saavuttamiseen myötävaikuttii vuonna 2012 toteutettu organisaatorakenteen muutos. Näin kykenimme keskittymään ydinosaamisemme kehittämiseen, organisaatorakenteen hienosäätämiseen, myynnin vahvistamiseen ja kustannusrakenteen kehittämiseen. Vuosi 2013 myös osoitti, että aiemmin tekemämme strategiset valinnat niin ohjelmistoratkaisuidemme kuin asiakasryhmiemme kohdalla ovat osoittautuneet oikeiksi.

SOLAXIN SERTIFIINTI KIIHDYTTI KYSYNTÄÄ

Solteqin kunnossapidon, huoltopalveluiden ja liikkuvan työn hallinnan toiminnanohjausjärjestelmä Solax sai alkuvuodesta 2013 ensimmäisenä Suomessa Microsoftin korkeimman tason kansainvälisen Certified for Microsoft Dynamics® AX2012 -sertifikaatin (CfMD). Sertifikaatti otettiin niin asiakkaidemme kuin kumppaniemme keskuudessa erinomaisesti vastaan, mikä lisäsi kiinnostusta Solaxia kohtaan ja kasvatti merkittävästi sen myyntiä. Solaxin kilpailuetuna on sen joustavuus ja skaalautuvuus useiden palvelualojen tarpeisiin.

ARTTURI NEOLLE HYVÄ VASTAANOTTO

Artturi Neo, joka on täysin uusittu versio Suomen suosituimmasta kunnossapidon ja huoltopalveluiden toiminnanohjausjärjestelmä Artturista, sai vuoden 2013 aikana erinomaisen vastaanoton: teimme useita merkittäviä toimitussopimuksia. Tammikuussa kerroimme

Artturi Neon toimittamisesta Neorem Magnetsille, Lunawoodille sekä Finnproteille. Maaliskuussa puolestaan julkistimme sopimuksen Särkänniemen kanssa. Artturi Neolla toteutetaan Särkänniemen kunnossapidon ja huollon toimintaa sekä elämyspuiston laitteiden elinkaaren seurantaa. Hyvä vire jatkui loppuvuoteen, jolloin kerroimme Artturi Neon toimituksista Jujo Thermal Ltd:lle, Kymenlaakson Vesi Oy:lle, Tetra Pak Production Oy:lle ja Vattenfall Oy:lle.

ÄLYKKÄÄMPIÄ JA MONIPUOLISEMPIÄ RATKAISUJA

Kuten kaupan alalla, Solteqilla on palvelualan toimialoista sekä liiketoiminnan- ja toiminnanohjauksen prosesseista yli 30 vuoden vahva kokemus. Kilpailuetumme erityisesti palveluiden toiminnanohjauksen ratkaisuissa pohjautuu kattavan kokemuksen lisäksi vahvaan toimialosaamiseen ja markkinoiden laajimpaan ratkaisuvälikoimaan. Solteqin palveluiden



”VUOSI 2013 OSOITTI, ETTÄ AIEMMIN
TEKEMÄMME STRATEGISET VALINNAT
NIIN OHJELMISTORATKAISUIDEMME KUIN
ASIAKASRYHMIEMMEKIN KOHDALLA
OVAT OSOITTAUTUNEET OIKEIKSI!”

MATTI SAASTAMOINEN
LIIKETOIMINTAJOHTAJA,
PALVELUIDEN TOIMINNANOHJAUS

toiminnanohjausratkaisuja käyttää laaja joukko asiakkaita mm. teollisuuden ja energiatuotannon käyttövarmuuspalveluissa, kunnossapito- ja huoltopalveluissa, elinkaari palveluissa, kaupunkien ja kuntien teknisessä toimessa, kiinteistöpalveluissa sekä koti- ja hoivapalveluissa.

Palveluiden toiminnanohjauksen ratkaisujemme kysyntään myötävaikuttivat myös tarve entistä älykkäämmille järjestelmille. Hyvä esimerkki ovat asiakkaiden palvelusopimukset. Asiakkaamme tarvitsevat entistä enemmän ohjelmistoratkaisuja, jotka ohjaavat ja priorisoivat huoltotoimintaa erityyppisten palvelusopimusten pohjalta. Ratkaisumme esimerkiksi kertovat huoltoasiantuntijalle, mihin huoltokohteeseen hänen tulee mennä seuraavaksi huoltosopimusten perusteella.

Vuoden 2013 alussa aloittamamme strateginen kumppanuus tamperelaisen tietojenhallintaratkaisuja tarjoavan M-Filesin kanssa poiki vuoden aikana palveluiden tuotteistuksia sekä ensimmäisiä asiakkaita näille ratkaisuille. Solteqin strategiana on tuotteistaa ja kehittää palkitulla M-Files-tekniikalla ratkaisuja palveluiden toiminnanohjaus-kohderyhmän tarpeisiin.

VERKOTTUMINEN MUUTTAÄ BISNESTÄ

Kun kaupan alalla on meneillään murros, näin on myös palveluiden tuottamisessa. Yksi merkittävä kehitys on liiketoiminnan kiihtyvä verkottuminen. Aiemmin yksi toimija saattoi vastata tietyn palveluprosessin kaikista vaiheista, mutta nykyään nykyään arvoketjussa saattaa olla useita kymmeniä yrityksiä. Jokainen toimija pyrkii kehittämään toimintaansa tässä verkostossa ja Solteqin rooli on tarjota ohjelmistoratkaisut,

jotka tukevat verkoston yksittäisten toimijoiden ja palvelun tuottajan toimintaa.

Toinen merkittävä liiketoimintaamme myötävaikuttava trendi on julkisen puolen siirtyminen kasvavassa määrin tilaaja-tuottajamalliin. Tämä näkyy esimerkiksi siinä, että järjestelmäratkaisun hankkiva kaupunki tuottaa järjestelmän avulla itse palvelun. Vuonna 2013 teimme merkittävän kaupan julkisen sektorin puolella, kun Espoon kaupungin tekninen ja ympäristötoimi hankki Solaxin kiinteistöjen ja yleisten alueiden toiminnan ohjaamiseen. Solax tukee etenkin teknisen ja ympäristötoimen töiden tilaamiseen sekä tekemiseen liittyviä prosesseja.

MASTERDATAN MERKITYSTÄ EI VOI VÄHEKSYÄ

Palveluiden toiminnanohjaus -segmenttiin kuuluvat masterdatan hallinnan ratkaisut palvelevat Solteqin asiakkaita yli toimialarajojen ja ovat olennaisessa roolissa kaupan alan murrokseen vastaamisessa. Masterdata on liiketoimintakriittistä tietoa ja siihen liittyviä palveluita ja ratkaisuja, joten sen merkitystä ei voi väheksyä. Varsinkin asiakas- ja tuotetietojenhallinnan kehittäminen on monelle asiakkaalle ajankohtainen asia. Masterdata-liiketoiminta tekikin vuonna 2013 kaikkien aikojen kovimman tuloksensa. Asiakkaat pyrkivät entistä enemmän harmonisoimaan eri tietoja yhdeksi tietokokonaisuudeksi esimerkiksi datamigraatioilla. Vuonna 2013 toteutimme onnistuneita masterdata-projekteja esimerkiksi Rovaniemen Energialle ja Vantaan Energialle.

JATKUVUUTTA TEKEMÄSSÄ

VUOSI 2013 OLI MONELLA TAVOIN
TOIMINTAMME TERÄVÖITTÄMISEN VUOSI.
FOKUS OLI TIETENKIN ASIAKKAASSA.

Jatkuvuuspalvelut keskittyi Solteqin asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden takaamiseen, parhaan asiakaskokemuksen tuottamiseen sekä teknologiakehityksen hyötyjen mahdollistamiseen. Jatkuvuuspalveluilla on myös merkittävä rooli Solteqin asiakkuuksien kehittämisessä.

TIIVIIMPÄÄ JA AVOIMEMPAA ASIAKASYHTEISTYÖTÄ

Keskityimme vuonna 2013 erityisesti nykyisten asiakkuuksien kehittämiseen, syventämiseen ja asiakasyhteistyön suunnitelmallisuuteen. Vuoden aikana olimme entistä enemmän mukana asiakkaidemme kanssa keskusteluisissa, joissa pohditaan liiketoiminnan strategista

kehittämistä ja sitä tukevia ratkaisuja usean vuoden jänteellä.

Solteqilla palvelujohtajat keskittyivät asiakassuhteiden kehittämiseen, ja heidän merkityksensä kasvoi vuonna 2013. Palvelujohtajat vastaavat asiakkuuksien kehittämisestä yhdessä palvelupäälliköiden kanssa. Asiakkaidemme palaute palvelujohtajista on ollut erittäin positiivista. Palvelujohtajien ansiosta yhteistyö monien asiakkaiden kanssa myös laajeni vuoden aikana merkittävästi.

HUIMA HARPPAUS SOLTEQIN ASIAKASTYYTYVÄISYYDESSÄ

Strategisista kumppanuuksista puhutaan paljon. Solteqissa koemme, että se on

USEAN VUODEN SUUNNITELMALLISEN ASIAKASTYÖN
TULOKSET NÄKYIVÄT VUONNA 2013 ASIAKASTYYTYVÄI-
SYYDEN MERKITTÄVÄNÄ HARPPAUKSENA. LÄHES 90
PROSENTTIA ASIAKKAISTAMME SUOSITTELSI MEITÄ.

meidän ja asiakkaamme molemminpuolista vankkaa luottamusta ja yhteistä halua kehittää toimintaa pitkällä tähtäimellä. Haluamme kuunnella asiakkaitamme myös mitattavan palautteen muodossa, ja mittaammekin säännöllisesti asiakastyytyväisyyttä sekä vuosikohtaisesti että projektitasolla.

Usean vuoden suunnitelmallisen asiakastyön tulokset näkyivät vuonna 2013 asiakastyytyväisyyden merkittävänä harppauksena. Marraskuussa toteutettu kysely kertoi, että lähes 90 prosenttia asiakkaistamme suosittelisi meitä. Vuonna 2012 tulos oli noin seitsemän kymmenestä. Olemme erittäin tyytyväisiä tulokseen,

ja asiakastyö jatkuu entistä tarmokkaampana. Myös vastausprosentti koheni huomattavasti. Tarkastelimme tuloksia myös asiakaskohtaisesti, minkä pohjalta teimme asiakaskohtaiset suunnitelmat yhteistyön kehittämiseksi.

Vuoden aikana teimme myös kohdennetun kyselyn tietyille asiakasryhmillemme tavoitteena kehittää palvelutoimittamisen prosesseja ja malleja. Kyselyn tuloksista ilmeni tärkeitä kehityskohteita, joihin mietittiin ratkaisuja työryhmävoimin ja vietiin ne käytäntöön vuoden aikana.

SUUNNITELMALLISELLA TOIMINNALLA ASIAKASLÄHTÖISYYTTÄ JA JATKUVUUTTA

Yksi vuoden tärkeä kehitysaskel oli asiakkuuksien hoitomallin kehittäminen. Mallissa otetaan entistä paremmin huomioon asiakkaan tarpeet, toiveet ja yhteistyön säännöllisyys. Näin voimme palvella asiakkaitamme entistä proaktiivisemmin ja asiakaslähtöisemmin.

Vuoden aikana keskityimme myös palvelutuotteistamiseen. Osoitus pitkän ja luottamuksellisen asiakassuhteen kehittymisestä oli marraskuussa julkistettu Suomen Lähikaupalle

toteutettava kaupanjärjestelmien palvelukokonaisuuden laajentamishanke, joka on arvoltaan Solteqin historian merkittävin kauppa.

Asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden kannalta olennaista on, että asiakkaan toimintaan ja prosesseihin liittyvä tieto siirtyy järjestelmästä toiseen. Tämän mahdollistaa Silta-ratkaisumme, joka tarjoaa siirtymäpolkuja uusia järjestelmiin. Vuoden 2013 aikana rakensimme siltoja esimerkiksi palveluiden toiminnanohjauksessa yhteistyössä Vattenfallin ja japanilaisen Jujo Thermalin kanssa. Molemmat siirtyivät PowerMaint-järjestelmästä Artturi Neo -toiminnanohjausjärjestelmään.

VAHVUUKSISTA TOISEEN

Vuosi 2013 oli monella tavoin tärkeiden kehityskohteiden hiomista ja asiakastyön kehittämistä. Vuoden aikana tehty työ antaa meille vankemman lähtökohdan fokusoida vahvuusiemme kehittämiseen vuonna 2014 entistä täsmällisemmin. Toiminnan ketteryden ja asiakaslähtöisyyden merkitys tulee korostumaan jatkossa entistä enemmän.

OSOITUS PITKÄN JA LUOTTAMUKSELLISEN ASIAKASSUHTeen KEHITTÄMISESTÄ OLI MARRASKUUSSA JULKISTETTU SUOMEN LÄHIKAUPALLE TOTEUTETTAVA KAUPANJÄRJESTELMIEN PALVELUKOKONAISUUDEN LAAJENTAMISHANKE, JOKA ON ARVOLTAAN SOLTEQIN HISTORIAN MERKITTÄVIN KAUPPA.



”KESKITYIMME VUONNA 2013 ERITYISESTI NYKYISTEN ASIAKUUKSIEN KEHITTÄMISEEN, SYVENTÄMISEEN JA ASIAKASYHTEISTYÖN SUUNNITELMALLISUUTEEN. STRATEGINEN KUMPPANUUS ON MEIDÄN JA ASIAKKAAMME MOLEMMINPUOLISTA VANKKAA LUOTTAMUSTA JA YHTEISTÄ HALUA KEHITTÄÄ TOIMINTAA PITKÄLLÄ TÄHTÄIMELLÄ.”

RIINA TERVAOJA
LIIKETOIMINTAJOHTAJA,
PROJEKTIPALVELUT

KAI HINNO
LIIKETOIMINTAJOHTAJA,
JATKUVUUSPALVELUT



ONNISTUNEESTA PROJEKTISTA HYÖTYVÄT KAIKKI

PROJEKTIPALVELUISSA
VUODEN 2013 FOKUS
OLI KEHITTÄÄ TOIMIN-
NAN RYHTIÄ JA SUUNNI-
TELMALLISUUTTA.

Solteqin Projektipalvelut vastaa projektitoiminnan suunnitelmallisesta ja tuloksellisesta kehittämisestä. Tavoitteena ovat entistä tehokkaammat ja asiakaslähtoisemmät projektit, joista hyötyy niin asiakas kuin Solteq.

Vuoden 2013 aikana keskustelimme asiakkaidemme kanssa entistä laajemmista projekteista ja syvemmästä yhteistyöstä sekä osallistuimme entistä laajempiin tarjouskilpailuihin. Tämä on hyvä osoitus siitä, että strategiakautemme aikana tekemämme suunnitelmalliset toimenpiteemme kaupan, logistiikan ja palvelualan kokonaistarjoajaksi kehittymisessä ja asiakaslähtöisyyden syventämisessä ovat tuottaneet tulosta.

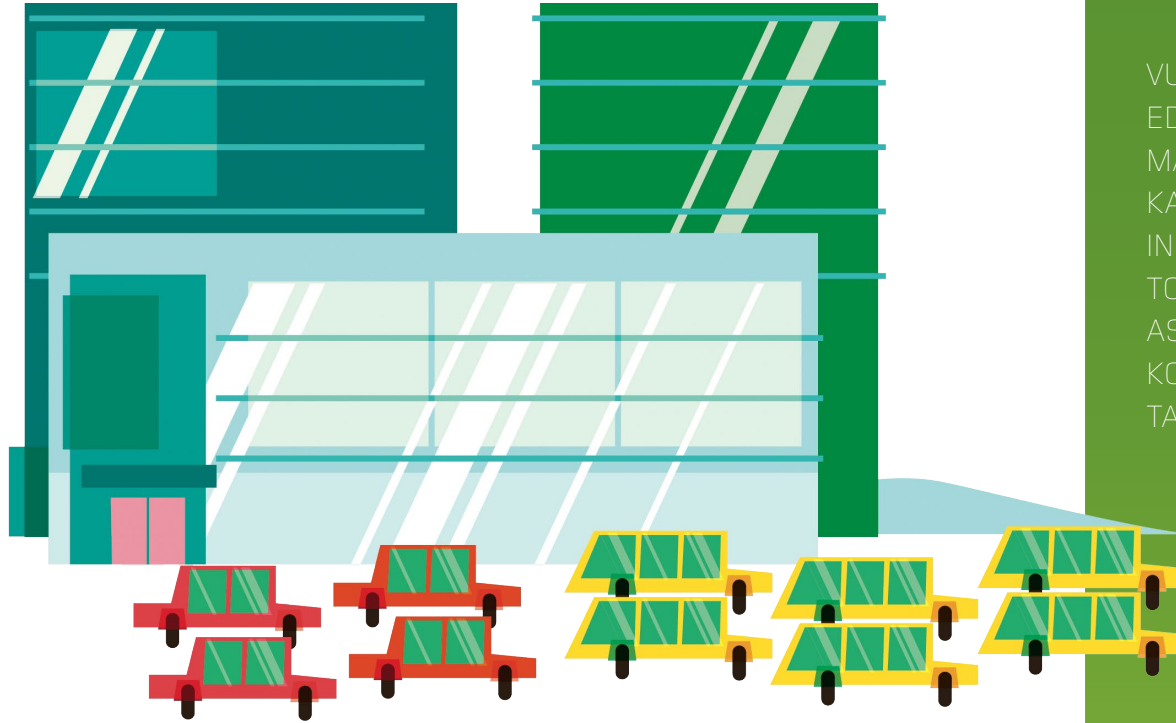
TARKEMMALLA ARVIOINNILLA JA KOKEMUKSIEN JAKAMISELLA PAREMPIA TULOKSIA

Tärkeä vuoden 2013 kehityskohde oli projektien laatuarvioinnin kehittäminen.

Projektien onnistumista seurataan Solteqissa nyt aiempaa tarkemmin sekä sisäisesti että asiakaskokemusta kartoittaen. Laajensimme sisäistä projektiarviointiamme siten, että arviointi toteutetaan jokaisesta projektista. Projektikohtaisesti arvioidaan esimerkiksi toimitusvaihetta, dokumentointia, ennusteita, tarkistuspisteitä projektin eri vaiheissa, projektiin sopivien menetelmien valintaa sekä työmääriä ja katetta.

Asiakkaiden kuuntelemiseksi ja projektien laadun kehittämiseksi toteutamme myös aina projektikohtaisen asiakaskyselyn. Kyselyä kehitettiin vuoden aikana siten, että kysely toteutetaan pian sen jälkeen kun projekti on siirtynyt tuotantoon. Aiemmin projektikohtainen kysely toteutettiin asiakastytyväisyyskyselyn ohessa vuosittain. Lisäksi kyselyä yksinkertaistettiin, jotta siihen vastaaminen olisi sujuvampaa. Asiakasprojekteissa mittaamme muun muassa asiakastarpeen

TAVOITTEENAMME OVAT
ENTISTÄ TEHOKKAAMMAT
JA ASIAKASLÄHTÖISEMMÄT
PROJEKTIT, JOISTA HYÖTYY
NIIN ASIAKAS KUIN SOLTEQ.
YKSI VUODEN 2013 TÄR-
KEISTÄ KEHITYSKOHITEISTA
OLI PROJEKTIEN LAATU-
ARVIOINNIN KEHITTÄMINEN.



ymmärrystä, sisältö-, aikataulu- ja kustannuslupausten pitämistä, projektinhallinnan ryhdikkyyttä, projektin aikaista viestintää sekä projektille asetettujen tavoitteiden toteutumista.

NOSTETTA PROJEKTOINTIIN

Vuoden aikana kehitimme edelleen projektitoimintamalliamme, jonka asiakkamme ovat ottaneet innolla vastaan. Projektitoimintamallilla takaamme asiakkaillemme projektien korkean laatu- ja palvelutason. Vuoden aikana pidimme useita koulutuspäiviä ja koulutimme noin 50 solteqlaista projektitoimintamalliin, jotta malli olisi kaikille tuttu käytännön tasolla.

Tavoitteenamme on, että projekteista jaetaan kokemuksia yli organisaatorajojen. Tästä hyötyvät kaikki, mutta lopuksi aina asiakas.

VAIHTELU VAHVISTAA OSAAMISTA

Olemme myös kiertäneet projektipäälliköjä yksiköiden välillä projektista toiseen kerryttääksemme erilaista osaamista ja tuodaksemme projekteihin uusia näkemyksiä ja tuoretta otetta. Projektipäällikkö on saattanut siirtyä esimerkiksi myymäläjärjes-

telmäprojektista SAP-projektiin. Näemme projektipäällikkyden erityisenä ratkaisut ylittävänä ammattiosaamisena, jota voidaan hyödyntää hyvin erityyppisissä projekteissa.

Projektipäälliköiden yhteinen Proppu-ryhmä jatkoi säännöllistä toimintaansa vuoden aikana. Proppu-ryhmän toiminnan eräs arvokkain anti on ollut kokemusten jako. Solteqin toimintatapoihin kuuluu, että tieto ja kokemukset päättyneistä projekteista jaetaan aina kollegoille: näin kertynyt osaaminen jakaantuu parhaimmalla tavalla koko henkilöstöllemme.

VUODEN AIKANA KEHITIMME EDELLEEN PROJEKTITOIMINTAMALLIAMME, JONKA ASIAKKAAMME OVAT OTTANEET INNOLLA VASTAAN. PROJEKTITOIMINTAMALLILLA TAKAAMME ASIAKKAILLAMME PROJEKTIEN KORKEAN LAATU- JA PALVELUTASON.



”VUONNA 2013 SOLTEQIN MAINE TYÖNANTAJANA VAHVISTUI HENKILÖSTÖMME KESKUUDESSA. JOPA KAKSI KOLMASOSAA TYÖNTEKIJÖISTÄ SUOSITTELSI SOLTEQIA TYÖNANTAJANA.”

MARI KUHA,
HENKILÖSTÖJOHTAJA



KESKIÖSSÄ.. HENKILÖSTÖN VIIHTYVYYS JA TYÖNANTAJA- MIELIKUVAN KEHITTÄMINEN

SOLTEQISSA TYÖSKENTELEE NOIN 290 KAUPAN JA PALVELUALAN OHJELMISTORATKAISUJEN AMMATTILAISTA. VUODEN 2013 AIKANA MEISTÄ KEHITTYI ENTISTÄ TYYTYVÄISEMPI, YHTENÄISEMPI JA ASIAKASLÄHTÖISEMPI OSAAJAJOUKKO.

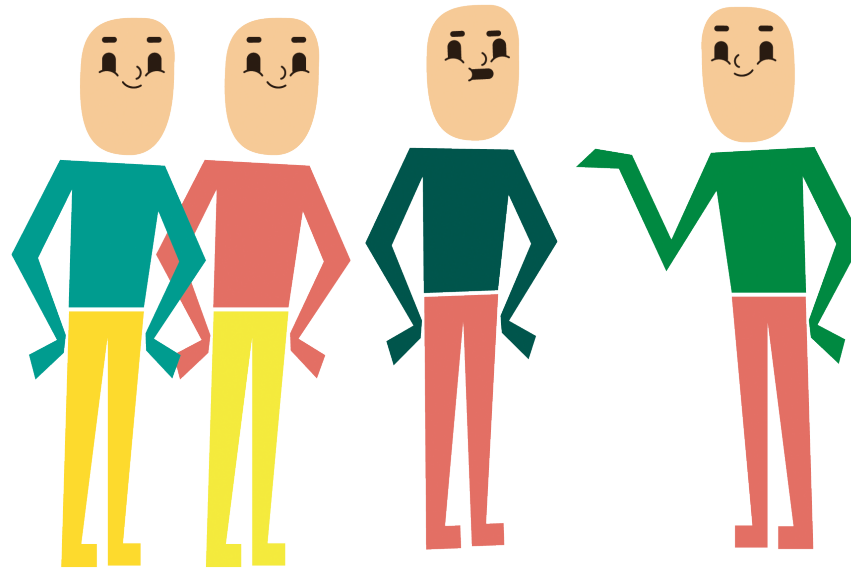
>>

Henkilöstö on ollut Solteqin strategian keskiössä vuonna 2011 alkaneen strategiakauden ajan. Solteqin kuudesta strategisesta kehityshankkeesta yksi koskee suoraan henkilöstöasioita. Vuoden 2013 teemana oli "Oikea työpaikka", sillä keskityimme erityisesti henkilöstömme viihtyvyyden parantamiseen. Lisäksi tavoitelimme Solteqin työnantajamielikuvan kehittämistä niin sisäisesti kuin ulkoisesti.

ENTISTÄ TYYTYVÄISEMPI JA TIIVIIMPI HENKILÖSTÖ

Olemme selvittäneet henkilöstötyytyväisyyttä Henkilöstöluotain-tutkimuksellamme vuosittain. Jokaisen työntekijämme antama palaute on arvokasta ja oli hienoa, että lähes yhdeksän kymmenestä solteqlaisesta antoi panoksensa vuoden 2013 tutkimukseen.

Tavoitteenamme on, että henkilöstötyytyväisyytemme kehitty jatkuvasti. Uskomme, että tyytyväinen työntekijä tekee tyytyväisen asiakkaan. Palkitsevaa on ollut, että henkilöstömme tyytyväisyys ja viihtyvyys on parantunut jo useana vuonna peräkkäin. Vuonna 2013 Solteqin maine työnantajana vahvistui henkilöstömme keskuudessa. Jopa kaksi kolmasosaa työntekijöistä suosittelisi Solteqia työnantajana. Tutkimuksen perusteella henkilöstömme kokee erityisesti esimiestyön parantuneen. Useita vuosia jatkuneet panostuksemme esimiestyön kehittämiseen tuovat näin tuloksia. Toisaalta henkilöstö toivoo entistä tiiviimpää yhteistyötä eri yksiköiden välillä, minkä kehittämiseen tulemmekin



panostamaan entistä vahvemmin.

Henkilöstötyytyväisyystutkimuksesta näkyi myös se, että vuonna 2012 toteutunut yrityskauppa ja sitä seurannut integraatio onnistuivat hyvin: oppimista ja kulttuurinvaihtoa on tapahtunut paljon. Nyt näkyi selkeästi, että olemme kasvaneet yhdistymisen jälkeen entistä asiakaslähtoisemmäksi ja oppivammaksi Solteqiksi.

TÄSMÄLLISEMPÄÄ OHJEISTUSTA JA IDEOITA HENKILÖSTÖLTÄ

Vuonna 2013 laadimme koko henkilöstölle tarkoitetun Henkilöstökäsikirjan, joka sisältää esimerkiksi tiedot toimipisteistämme sekä ohjeistukset helpottamaan henkilöstömme päivittäistä työtä. Päivitimme myös vuotta aiemmin laaditun Esimiehen käsikirjan, joka sisältää tietoa esimiestyöstä sekä Solteqin toimintatavoista ja prosesseista.

Vuoden aikana kysyimme henkilöstöltämme toiveita ja ideoita sisäisen yhteistyön kehittämiseksi. Näistä ideoista innostuneina toteutimme esimerkiksi toivottuja aamupalatilaisuuksia. Vuoden aikana pidimme näitä tilaisuuksia sekä Helsingissä että Tampereella. Osallistuminen ja palaute olivat positiivisia, ja jatkamme aamupalatilaisuuksia myös vuonna 2014.

KANNUSTIMET KUNTOON

Vuonna 2013 otimme käyttöön Solteqin koko henkilöstön kattavan tavoitepalkkiojärjestelmän, jota henkilöstön taholta oli toivottu. Järjestelmä koostuu niin yrityskohtaisista, segmenttikohtaisista kuin henkilökohtaisistakin tavoitteista. Näin voimme palkita paremmin kaikkia solteqlaisia onnistuneesta työstä. Samalla rakensimme henkilöstörahaoston, jonka toivomme sitouttavan henkilöstöä entisestään.

ARVOT KÄYTÄNNÖN TEKEMISESSÄ

Solteqin juuret ovat perheyrietyksessä, ja sieltä kumpuavat toimintamme arvot, kuten joustavuus ja avoimuus. Pyrimme huomioimaan työntekijän henkilökohtaisen tilanteen ja järjestämään puitteet mielekkäälle työlle. Avoimuus näkyy arjessa tavassamme toimia, mitä henkilöstömme arvostaa paljon. Olemme nyt osallistaneet henkilöstöämme syksyllä 2013 alkaneeseen uuden strategiakauden työhön. Luottamusta henkilöstölle annetaan ja sitä arvostetaan.

Arvojamme ja perhetaustamme vasten järjestimme kesällä 2013 henkilöstöllemme ja asiakkaillemme sekä heiden perheilleen Särkänniemi-päivän. Tilaisuus sai erittäin hyvää palautetta. Meistä oli hienoa saada niin paljon henkilöstöä ja asiakkaita samaan paikkaan nauttimaan huvipuiston riemuista perheidensä kanssa.

HENKILÖTASON MENESTYSTARINOITA

Vahvuksiamme ovat muun muassa pitkät ja kehittyvät asiakassuhteet sekä vankka kaupan ja palvelualan toimialaosaaminen. Vuoteen 2013 kuului useita henkilötason kasvu- ja menestystarinoita, joita on ollut ilo seurata. Esimerkkinä muun muassa projektipäällikkömme Katja Korpisen saama Projektiyhdistyksen myöntämä kunniakirja. Korpinen suoritti kansainvälisen IPMA D-sertifikaatin ja hänet palkittiin ainoana sarjassaan. Osoituksena koko henkilöstömme osaamisesta ja asiakaslähtöisyydestä ovat mielestäni vuonna 2013 toteutuneet useat merkittävät kaupat.

SOLTEQ

SOLTEQ OYJ

ETELÄPUISTO 2 C
33200 TAMPERE

ATOMITIE 2B
00370 HELSINKI

ALEKSANTERINKATU 10
15110 LAHTI

PUHELINVAIHDE
020 14444

WWW.SOLTEQ.COM