



Saatamme yhteen.

F-Musiikki kulkee soittajille ja jälleenyymyjille ympäri Suomen

119-vuotias F-Musiikki on Suomen suurin ja vanhin soittimien, nuottien sekä oheistarvikkeiden maahantuojaja ja vähittäiskauppias. Verkkokauppa käy vilkkaana, ja F-Musiikilla onkin jatkuvasti kasvava kirjo asiakkaita palveltavana.

”Meillä on myymäläketju sekä verkkokauppa palvelemaan kuluttajia ja yhteisöasiakkaita. Tukkukaupan saralla taas palvelemme soitinkauppiaita sekä soittimia myyviä tavarataloja. Tällä hetkellä tuomme markkinoille myös uutta soittimien huoltopalvelua, joka kehitettiin yhteistyössä logistiikkakumppanimme Matkahuollon kanssa”, F-Musiikin toimitusjohtaja Janne Kainulainen kertoo.

Verkkokaupan rooli F-Musiikin toiminnassa on kehittynyt huimaa vauhtia. Tänä päivänä asiakkaat tarvitsevat käyttöönsä hankintaprosessin aikana useita eri kanavia, ja viime aikoina F-Musiikki onkin keskittynyt kehittämään palvelutarjoamaansa kanavarajat ylittäväksi kokonaisuudeksi. Kuopiosta löytyykin jo uuden konseptin mukainen myymälä, jonne F-Musiikin tarjonta on tuotu yhdessä VTT:n kanssa Tekesin tukemassa Kauppahuone 2016 -hankkeessa kehitetyn digitaalitekniikan avulla.

Tunnearvoltaan tärkeät soittimet kulkevat huoltoon läpi Suomen

Verkkokauppatoiminnan uusin lisäys F-Musiikin palvelutarjonnassa on huoltopakettien kuljetus. Kaikenlaisille kitaroille soveltuvaa F-huoltopakettia aiotaan tulevaisuudessa laajentaa koskemaan myös muita huoltoja vailla olevia instrumentteja.

Palvelun varmuuden takaamiseksi huoltopaketin kehitystyötä tehtiin tiiviisti yhteistyössä Matkahuollon kanssa. F-huoltopaketti on toteutettu Matkahuollon aktiivointikoodin avulla. Asiakas tilaa F-huoltopaketin verkosta ja saa paluuviestinä ohjeet instrumentin lähettämiseen sekä aktiivointikoodin, jonka avulla huoltopaketin lähettäminen onnistuu mistä tahansa Matkahuollon lähes 1 200 pakettipisteestä kautta maan. Instrumentti huolletaan ja lähetetään takaisin asiakasta lähimpään tai tämän toivomaan pakettipisteeseen, josta asiakas voi sen noutaa itselleen parhaiten sopivana hetkenä.

”F-huoltopaketin kehittämistyössä Matkahuolto on ollut alusta asti tiiviisti mukana. Asiakkailla on huollettaviin soittimiin vahva side, joten prioriteettimme on saattaa kaikki huolletut tuotteet asiakkaillemme ehjinä takaisin”, Kainulainen kuvailee.

Musiikki kulkee Vantaalta vastaanottajille ympäri Suomen

Matkahuolto on ollut F-Musiikin logistiikkakumppani jo useiden vuosikymmenten ajan. Pitkä kumppanuus edellyttää kummaltakin osapuolelta joustavuutta ja muutumiskykyä, sillä muun muassa verkkokaupan suosion jatkuva kasvu on muuttanut F-Musiikin tarpeita kuljetuspalveluiden saralla. Paketteja toimitetaan enenevässä määrin suoraan kuluttajille. Pakettien toimittaminen jäl-

leenyymyjille ympäri Suomen on niin ikään merkittävässä roolissa F-Musiikin kuljetustarpeissa.

F-Musiikin verkkokaupasta voi tilata tuotteita kaikkialle Suomeen. Asiakas valitsee tilausvaiheessa itselleen sopivan kuljetusmuodon, ja logistiikkapalvelujen tarjoajan tehtävä on täyttää asiakkaiden toiveet. Yhteistyö Matkahuollon kanssa takaa musiikkialan toimijalle koko Suomen kattavan palveluverkoston, joten paketit kulkevat juuri sinne missä kuluttajat ovat.

Pakettien käsittely tapahtuu keskitetysti F-Musiikin logistiikkakeskuksessa Vantaalla, josta ne toimitetaan eteenpäin asiakkaille. Myös huoltoa vailla olevat soittimet toimitetaan Vantaan logistiikkakeskukseen, josta ne palautetaan takaisin asiakkaalle. Joustavat kuljetusajat mahdollistavat paketin lähettämisen lyhyellä toimitusajalla.

Kainulainen kiittelee kuljetuspalvelun tehokkuutta ja asiakkaille tarjottavaa kuljetusten seurantamahdollisuutta.

”Tuotteen oston tai soitinhuollon jälkeen asiakas saa lähtöksen nopeasti, tyypillisesti 1-2 työpäivän kuluessa. Seurantatunnuksen avulla asiakas pystyy myös reaaliajassa seuraamaan kuljetuksen etenemistä. Paketin saapumisesta asiakkaalle ilmoitetaan sähköpostitse tai tekstiviestillä, joten jokainen voi valita itselleen mieluisimman ilmoitustavan”, Kainulainen jatkaa.

Vastaanotettuaan saapumisilmoituksen asiakas voi hakea paketin Matkahuollon pakettipisteestä. Halutessaan paketin voi tilata myös suoraan kotioville tai vaikkapa työpaikalle. Jos tuote tulee syystä tai toisesta palauttaa, se onnistuu maksutta.

Vilkastuva pakettiliikenne edellyttää logistiikkakumppanilta joustavuutta

F-Musiikin toimitusmäärät ovat kasvussa. Verkkokauppatoiminnan vilkastuminen asettaa yhä enenevässä määrin vaatimuksia logistiikkapalvelujen tarjoajalle.

”Odotamme logistiikkakumppaniltamme nopeutta, varmuutta, joustavuutta sekä kilpailukykyistä hinnoittelua. Tällä hetkellä resurssien joustavuus on toiminut varsin hyvin, ja toimiva yhteistyömme Matkahuollon kanssa näkyy pääsääntöisesti positiivisissa asiakaspalautteissa”, Kainulainen kiittelee.

Joustavuuden ja toimitusvarmuuden lisäksi reaktiivisuus on F-Musiikin verkkokauppatoiminnan kehittämisessä merkittävä rooli. Esimerkiksi huoltopaketin kehitystyö sai alkunsa asiakkailta tulleista toiveista.

”Yhteistyön kehittämisessä ja toimivuudessa kommunikoinnin merkitys on erittäin suuri. Odotamme logistiikkakumppaniltamme tarpeidemme ymmärtämistä ja avointa keskusteluyhteyttä. Avoimen dialogin ja henkilökohtaisen palvelun tuloksena syntyvät myös parhaiten toimivat kehitysehdotukset, kuten nyt juuri lanseerattu F-Huoltopaketti”, Kainulainen summaa.