

Työt

Tuottaja Eeva-Stiina Pesonen
Puhelinvaihe 010665101, **Email** eeva.pesonen@kauppalehti.fi
Toimitus Alvar Aallon katu 3 C, Helsinki
 Postiosoite: PL 189, 00101 Helsinki

LAATU RATKAISEE

OUTI JÄRVINEN/KL



KASVUUN VALMISTAUTUMINEN. Markku Hinkan (vas.) ja Teemu Lehdon (oik.) keksintö sai juuri patentin Yhdysvalloista. Toimitusjohtaja Jari Jaakkola (kesk.) kertoo, että nyt QPR rakentaa laajentaa jälleenmyyjäverkostojaan ulkomailla ja hakee lisää asiakkaita myös kotimaasta.

"Työt pitää uskaltaa tehdä loppuun asti"

QPR:n johto antaa uutta keksineille työrauhan. Tämä on keskeinen osa yrityksen omaa laatutyötä.

Mari Uusivirta
kl.toimitus@kauppalehti.fi

Huhtikuun puolivälissä, noin kuukausi sitten, QPR:n henkilökunta koontui keittiöön, jossa työntekijät juhlistavat yhteisiä saavutuksia. Nyt kuohuvaa kaadettiin ainutlaatuisesta syystä. Ohjelmistoyrityksen oma keksintö oli saanut juuri patentin Yhdysvalloista, maailman suurimmilta ohjelmistomarkkinoilta.

"Se ei olisi voinut paremmin menä", sanoo **Markku Hinkka**, joka keksi tuotteen **Teemu Lehdon** kanssa.

Kolme vuotta työstetty patentti avasi keksinnölle ovet globaaleille markkinoille.

"Keksijät saivat vähän enemmän skumppaa kuin muut", toimitusjohtaja **Jari Jaakkola** kertoo.

Tuote, QPR ProcessAnalyzer, palkittiin 2012 Suomen Laatu yhdistyksen Vuoden laatuinnovaatio -kilpailussa. Lehto ja Hinkka kertovat, että

tuotteessa tärkeintä on ennen kaikkea toteutustapa, se kuinka ohjelmisto toimii.

QPR ProcessAnalyzer luo automaattisesti prosessikaaviot yrityksen toiminnasta, kun aiemmin kaaviot ja mittaustulosten kuvaajat on pitänyt luoda käsin. Keksintö kaivaa ne itse yrityksen tietojärjestelmien datasta. Lisäksi työkalun avulla voi seurata prosesseja, jotka huomataan virhehtäviksi.

"Tämä on mullistavaa isoille organisaatioille, joissa on jopa satoja miljoonia tapahtumia lyhyen ajan sisällä", toimitusjohtaja Jaakkola sanoo.

QPR:n koko toiminta perustuu omille innovaatioille. Yritys myy tuotteitaan yritysten prosessien analysointiin ja liiketoiminnan mittaamiseen ja mallintamiseen. Lisäksi QPR tarjoaa konsultointipalveluja.

Toimitusjohtaja Jaakkolan mukaan QPR:ssä myös suutarin omilla lapsilla on kengät. Laatutyökaluihin ja -konsultointiin keskittyneet työntekijät kehittävät nimittäin myös omaa työtään jatkuvasti. Innokkuuteen ja ammattimaisuuteen sisältyvä oman laatutyön suurin haaste.

Suuri osa QPR:n päivittäisestä työstä on kuitenkin yrityksen tuotteiden kehittämistä. Uudet ideat liittyvät useimmiten jo olemassa oleviin tuotteisiin ja niiden uusiin ominaisuuksiin. Kehittämisprosessin on oltava laadukas, jotta tuotteista tulee hyviä.

”Organisaatio yrittää aina tappaa innovaation jossain vaiheessa, ja silloin sitä pitää suojella.”

Jari Jaakkola
QPR:n toimitusjohtaja

Tähän yrityksen johto havahtui viime vuosikymmenen lopulla. Järjestettiin innovaatiotyöpajoja ja etsittiin johdonmukaisesti uutta tuotetta. Kun QPR ProcessAnalyzer keksittiin, se oli ensimmäinen kokonaan uusi tuote liki kymmeneen vuoteen.

Ideat, joita QPR alkaa jatkokehittää, tukevat sen ydinaluetta. Välillä täytyy tehdä kipeitä valintoja ja luopua hyvistä ideoista.

"Se on innovoinnin vaikein puoli, koska samaan aikaan ajatusten pitää olla vapaita. Jokaisen pitää osata ja uskaltaa sanoa ääneen kaikki, mitä mieleen tulee", Jaakkola sanoo.

Ideointiin kannustavaa ilmapiiriä ja luottamusta pidetään yllä keskustelemalla.

KEKSIJÄT Lehto ja Hinkka kiittävät sitä, että he saivat vapaat kädet ja täyden työrauhan innovaation työstämiselle. QPR:n johto antoi taantuman aikana kehitystyöhön paljon aikaa ja rahaa, vaikka tuote ei ensimmäisinä vuosina tuottanut mitään.

"Organisaatio yrittää aina tappaa innovaation jossain vaiheessa, ja silloin sitä pitää suojella", Jaakkola sanoo.

Kriittinen vaihe koittaa Jaakkolan mukaan puoli vuotta innovaation keksimisen jälkeen, kun kohdataan vaikeuksia eikä rahaa vielä tule. Tärkeää on, että omistajat ja johto tukevat innovaatiota.

"Tuotteen täytyy kehittyä koko ajan, vaikka rahaa ei tulisikaan. Meillä oli matkan varrella selkeitä tavoitteita, ja juhlimme niiden saavuttamista" Lehto kertoo.

Tuote pitää myös saada nopeasti ensimmäisten asiakkaiden käyttöön pilotoitavaksi, pois norsunluutornista. Jaakkolan mukaan kaava toistuu samanlaisena: aluksi asiakas innostuu, mutta käyttöönotto uhkaa venyä. Silloinkin myynnin ja yrityksen johdon pitää saada asiakas vakuutettua.

"Kun jotain ainutlaatuista löytyy, työt pitää uskaltaa tehdä loppuun asti", Jaakkola sanoo.

Tällä palstalla tutustutaan työyhteisöihin, jotka parantavat kilpailukykyään panostamalla laatuun systemaattisesti.

QPR Software

Liikevaihto: 9,54 miljoonaa euroa. Viennin osuus noin 35 prosenttia. (2014)

Tulos: Ennen veroja 1,065 miljoonaa euroa, verojen jälkeen 890 000 euroa (2014)

Henkilöstö: 90

Toimiala: Toiminnan mallintamisen ja mittaamisen tietojärjestelmät ja niihin liittyvä konsultointi

LÄHDE: QPR

Näin kehittämme

QPR:n kaikilla toiminoilla on ISO9001-laatujohtajalle. Laatujohtaja raportoi toimitusjohtajalle. Toiminnan kehittäminen on organisoitu Suomen konsultointiliiketoimintayksikköön.

Toiminnan kehittämisen peruspilarina ovat QPR:n kokonaisarkkitehtuurin kuvaaminen ja kehityshankkeiden tehokas toteuttaminen.

Kokonaisarkkitehtuurilla kuvataan, kuinka organisaation tietojärjestelmät, toimintaprosessit, organisaatioyksiköt ja ihmiset toimivat kokonaisuutena. Näin syntyy toiminnan kehittämismalli. Sen avulla ohjataan toiminnan, järjestelmien ja organisaation kehittämistä kokonaisvaltaisesti kohti strategiassa määriteltyä tavoitetta.

LAATUHAASTE

Suomen Laatu yhdistys heittää laatuhaasteen QPR:lle ja kysyy:

Teette työkaluja laadunhallintaan ja toiminnan kehittämiseen. Miten olette käyttäneet näitä oman toimintanne kehittämässä?

QPR vastaa:

Olemme kuvanneet ja pidämme yllä prosessikuvauksia QPR Process Designerilla. Kokonaisarkkitehtuurin hallintaan ja toiminnan kehittämiseen käytämme QPR Enterprise Architectia. Sillä kuvataan myös tuotekehityksen ohjelmistomarkkinoita. Automaattisia prosessianalysejä on tehty QPR ProcessAnalyzerilla muun muassa tuotekehitysprosessista, asiakastukiprosessista ja ostolaskujen käsittelyprosessista. Johto seuraa säännöllisesti organisaation suorituskykyä QPR Metricsillä. Tarkkailemme sillä muun muassa myynnin ennusteita ja strategisia kehittämisen mittareita.

”Tuotteen täytyy kehittyä koko ajan, vaikka rahaa ei tulisikaan. Meillä oli matkan varrella selkeitä tavoitteita, ja juhlimme niiden saavuttamista.”

Teemu Lehto