

F-Musiikki för musiker och återförsäljare runtom i Finland



Vi för samman.

119-åriga F-Musiikki är den största och äldsta importören och detaljhandlaren av instrument, noter och kompletterande utrustning. Näthandeln är livlig och F-Musiikki betjänar en växande mångfald av kunder.

”Vi har både en butikskedja och en nätbutik som betjänar konsumenter och samfundskunder. Inom partihandeln betjänar vi instrumentförsäljare och varuhus som säljer instrument. Vi håller också på att införa en ny tjänst för underhåll av instrument på marknaden som utvecklades i samarbete med vår logistikpartner Matkahuolto”, säger vd:n för F-Musiikki Janne Kainulainen.

Nätbutikens roll inom F-Musiikkis verksamhet har utvecklats med hög fart. I dag behöver kunderna flera olika kanaler under sin anskaffningsprocess, och under den senaste tiden har F-Musiikki fokuserat på att utveckla sitt serviceutbud så att det är en helhet som överskrider kanalgränserna. I Kuopio finns det redan en butik enligt det nya konceptet, dit F-Musiikkis utbud har tagits tillsammans med Teknologiska forskningscentralen VTT med hjälp av digital teknik som utvecklats inom Tekes projekt Kauppahuone 2016.

Underhåll för instrument med högt affektionsvärde från hela Finland

Det senaste tillägget i F-Musiikkis serviceutbud i nätbutiken är transport av paket för underhåll. Man har för avsikt att utvidga F-underhållspaketet för alla slags gitarrer så att det gäller även andra instrument som behöver underhåll.

För att garantera tjänstens säkerhet utvecklades underhållspaketet i tätt samarbete med Matkahuolto. F-underhållspaketet genomförs med hjälp av Matkahuoltos aktiveringskod. Kunden beställer F-underhållspaketet på nätet och får ett returmeddelande med anvisningar för hur instrumentet skickas samt en aktiveringskod. Med koden kan underhållspaketet skickas från vilket som helst av Matkahuoltos 1 200 Paketpunkter runtom i landet. Instrumentet underhålls och skickas tillbaka till den Paketpunkt som är närmast kunden eller annan önskad Paketpunkt, där kunden kan avhämta paketet då det passar kunden bäst.

”Matkahuolto har deltagit aktivt i utvecklingen av F-underhållspaketet ända från början. Kunderna har ett starkt band till de instrument som behöver underhåll och vår prioritet är att de får tillbaka sina underhållna instrument hela och fina”, säger Kainulainen.

Musik från Vanda till mottagare runtom i Finland

Matkahuolto har varit F-Musiikkis samarbetspartner i flera decennier. Ett långt partnerskap förutsätter flexibilitet och förändringsförmåga av båda parterna, eftersom bland annat nätbutikens fortsatt ökande popularitet har förändrat F-Musiikkis behov då det gäller transporttjänster. Paket skickas i allt större utsträckning direkt till konsumenten. Även att skicka paket till återförsäljare runtom i Finland har en betydande roll då det gäller F-Musiikkis transportbehov.

Från F-Musiikkis nätbutik kan man beställa produkter vart som helst i Finland. I beställningsskedet väljer kunderna den transportform som passar dem bäst och det är den som erbjuder logistiktjänsterna som har i uppgift att uppfylla kundernas önskemål. Samarbetet med Matkahuolto garanterar ett omfattande servicenät för aktörer inom musikbranschen. Därför levereras paketen dit, där konsumenterna är.

Hanteringen av paket sker centraliserat på F-Musiikkis logistikcentral i Vanda, varifrån de skickas vidare till kunderna. Även produkter som behöver underhåll skickas till logistikcentralen i Vanda, varifrån de returneras till kunden. Flexibla transporttider gör det möjligt att skicka paket med kort leveranstid.

Kainulainen är tacksam för den effektiva transporttjänsten och kundernas möjlighet att följa upp transportererna.

”Efter att en produkt köpts eller underhållits får kunden paketet snabbt, i allmänhet inom 1-2 arbetsdagar. Med hjälp av uppföljningskoden kan kunderna också följa upp hur transporten rör sig i realtid. Tjänsten meddelar per e-post eller sms då paketet anlänt, så var och en kan välja det sätt som passar en själv bäst”, säger Kainulainen.

Då bekräftelse om ankomst kommit kan kunden avhämta paketet på Matkahuoltos Paketpunkt. Om man vill kan man också beställa paketet hem eller till arbetsplatsen. Om produkten av någon anledning måste returneras, kan det skötas utan kostnad.

Tilltagande pakettrafik förutsätter flexibilitet av logistikpartnern

F-Musiikkis leveranser tilltar. Den tilltagande näthandeln ställer allt större krav på den som ansvarar för logistiktjänsterna.

”Av vår logistikpartner förväntar vi oss snabbhet, säkerhet, flexibilitet och konkurrenskraftig prissättning. För tillfället har flexibiliteten inom resurserna fungerat mycket bra, och vårt fungerande samarbete med Matkahuolto syns i huvudsak i den positiva kundresponsen”, säger Kainulainen tack samt.

Förutom flexibilitet och leveranssäkerhet har även reaktionsförmåga en betydande roll vid utvecklingen av F-Musiikkis näthandel. Till exempel utvecklingen av underhållspaketet började med ett önskemål från en kund.

”Då det gäller funktionaliteten och utvecklingen av samarbetet har kommunikation en mycket betydande roll. Vi förväntar oss att vår logistikpartner förstår våra behov och att diskussionskanalen är öppen. De bäst fungerande utvecklingsförslagen föds också som ett resultat av öppen dialog och personlig betjäning, liksom det nyligen lanserade F-underhållspaketet”, sammanfattar Kainulainen.