

Metropolia Ammattikorkeakoulu  
Talotekniikan koulutusohjelma

**Harri Andersson**

**Linjasaneerausprosessien kehittäminen asiakas-  
tyytyväisyyden näkökulmasta**

Insinööri työ 22.4.2010

Ohjaaja: toimitusjohtaja Hannu Andersson  
Ohjaava opettaja: lehtori Hanna Sulamäki

Tekijä Otsikko	Harri Andersson Linjasaneerausprosessien kehittäminen asiakastytyväisyyden näkökulmasta
Sivumäärä Aika	35 sivua 21.4.2010
Koulutusohjelma	talotekniikka
Tutkinto	insinööri (AMK)
Ohjaaja Ohjaava opettaja	toimitusjohtaja Hannu Andersson lehtori Hanna Sulamäki
<p>Tämä insinööriyö tehtiin OVL Tekniikka Oy:n toimeksiannosta. Insinööriyön taustalla oli yrityksen tavoite nousta yhdeksi johtavista perusparannusyrytyksistä vuoteen 2014. Saavuttaakseen tavoitteet on yrityksen selvitettävä nykyiset toimintaprosessit ja niiden keskeisimmät onnistumiset ja ongelmat. Selvitystyössä käytettiin apuna asiakastytyväisyyskyselyä, joka teetettiin insinööriyön ohella.</p> <p>OVL Tekniikka on tänä päivänä jakautunut kolmeen eri tulosityksikköön. Ne ovat liike- ja toimistorakentamien, linjasaneeraus/alaurakointi, ja linjasaneeraus/omalla henkilökunnalla. Nykyisten toimintaprosessien selvityksessä jokainen tulosityksikkö jaettiin omaan kokonaisuuteensa. Näiden kokonaisuuksien sisällä projekti jaettiin vielä kolmeen eri alakokonaisuuteen. Alakokonaisuudet olivat projektin aloitus, projektin toteutus ja projektin lopetus. Näiden alakokonaisuuksien sisällä selvitettiin kaikki projektiin liittyvät yrityksen prosessit. Prosessit osoittautuivat samanlaisiksi, mutta eriäväisyyksiä kuitenkin löytyi.</p> <p>Asiakastytyväisyystutkimus teetettiin yhdessä Innlink Research Oy:n kanssa. Asiakastytyväisyystutkimus lähetettiin yrityksen yhteistyökumppaneille, suunnittelijoille, valvojille, taloyhtiön edustajille ja isännöitsijöille. Tutkimuksia lähetettiin yhteensä noin 250. Tutkimukseen vastasi noin yksi kolmasosa. Vastausprosentti oli odotettua heikompi, mutta tutkimustuloksista löytyivät selkeät onnistumiset ja epäkohdat. Onnistumisia olivat töiden eteneminen sovitussa aikataulussa ja OVL Tekniikka luotettavana yhteistyökumppanina. Eniten toiminnan kehittämistä vaativat reklamaatioiden käsittely ja laadun ja siisteyden parantaminen.</p> <p>Tuloksista voidaan päätellä, että vastaajat ovat olleet kohtuullisen tyytyväisiä yrityksen toimintaan. Tuloksista voidaan myös päätellä, että joka osa-alueella löytyy vielä kehitettävää. Erityisesti reklamaatioiden käsittelyyn ja toiminnallisen laadun ja siisteyden parantamiseen tulee keskittyä. Kyseisten prosessien kehittäminen lähtee laatusuunnitelman parantamisesta ja sitä noudattamalla.</p> <p>Toimintaprosessien selvitys ja asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset antavat hyvän pohjan yrityksen toiminnalliselle kehitykselle ja tavoitteiden saavuttamiselle.</p>	
Hakusanat	yrityksen toimintaprosessit, asiakastytyväisyys

Author	Harri Andersson
Title	The development of pipeline renovation processes from the customer satisfaction point of view
Number of Pages	35
Date	24 April 2010
Degree Programme	Building Services Engineering
Degree	Bachelor of Engineering
Instructor Supervisor	Hannu Andersson, Chief Executive Officer Hanna Sulamäki, Senior Lecturer
<p>This final year project was commissioned by a company with a goal of becoming one of the leaders in reconstructions before 2014. In order to achieve the goal, the company has determined the advantages and disadvantages of the existing operational processes. A customer satisfaction survey was conducted together with the final year project.</p> <p>Today, the company is divided into three units. They work with renovation of business and office buildings, subcontracted pipeline renovation projects, and pipeline renovation projects with the company's own staff, respectively. When determining the current business processes, each business unit was divided into three entities which were further divided into three subentities. The project was initialised, executed and completed in the subentities whose business processes were analysed completely. The processes in the subentities proved to be mostly similar, but some differences were, however, found.</p> <p>The customer satisfaction survey was carried out in cooperation with a survey company. About 250 customer satisfaction questionnaires were sent to the company's partners, designers, administrators, housing association representatives and facilities managers. . About one third were returned. The response rate was lower than expected, but still the major successes and failures were easily recognised. The company was on one hand seen as a reliable partner that stayed on schedule . On the other hand, the handling of complaints, the quality of operations, and cleanliness were the areas with room for improvement.</p> <p>The results show that the respondents have been fairly satisfied with the company's operations. The results also indicate that there is still need for development in all areas, in particular those mentioned above should be focused on. The development of these processes starts by improving and following the quality plan.</p> <p>The determination of the processes and the results from the customer satisfaction survey provide a good basis for developing the business and reaching the above mentioned goal.</p>	
Keywords	Operational processes of company, Customer Satisfaction Survey

# Sisällys

Tiivistelmä

Abstract

1 Johdanto	6
2 Yrityksen nykyiset toimintaprosessit	7
2.1 Liike- ja toimistosaneeraukset	8
2.1.1 Projektin aloitus	8
2.1.2 Projektin toteutus	9
2.1.3 Projektin lopetus	11
2.2 Linjasaneeraus/alaurakointi	12
2.2.1 Projektin aloitus	12
2.2.2 Projektin toteutus	13
2.2.3 Projektin lopetus	15
2.3 Linjasaneeraus omalla henkilöstöllä	16
2.3.1 Projektin aloitus	16
2.3.2 Projektin toteutus	17
2.3.3 Projektin lopetus	18
2.4 Osakaspalvelu	19
2.4.1 Projektin aloitus	19
2.4.2 Projektin toteutus	19
2.4.3 Projektin lopetus	20
3 Asiakastyytyväisyystutkimus	21
3.1 Tutkimustulosten kerääminen	21
3.2 Tutkimuksen tulokset ja merkittävimmät kohdat asiakkaan näkökulmasta	23
3.2.1 Sovitun aikataulun pitäminen	23
3.2.2 Toteuttaminen ”kerralla kuntoon” -periaatteella	23
3.2.3 Toteutuksen laatu ja siisteys	24
3.2.4 Yritys, luotettava yhteistyökumppani	24
3.2.5 Reklamaatioiden käsittely ja asiakaspalvelu	24
3.3 Asiakkaan tärkeimpien odotusten toteutuminen OVL Tekniikassa	25
3.3.1 Sovitun aikataulun pitäminen	25
3.3.2 Toteuttaminen ”kerralla kuntoon” -periaatteella	26
3.3.3 Toteutuksen laatu ja siisteys	26
3.3.4 Yritys, luotettava yhteistyökumppani	26
3.3.5 Reklamaatioiden käsittely ja asiakaspalvelu	26
4 Tutkimustulosten merkitys yrityksen prosesseissa	28
4.1 Yritys, luotettava yhteistyökumppani	28
4.1.1 Liike- ja toimistosaneeraukset	28
4.1.2 Linjasaneeraus	29
4.2 Sovitus aikataulun pitäminen	29
4.2.1 Liike- ja toimistosaneeraukset	30

4.2.2 Linjasaneeraus	30
4.3 Toimintaperiaate ”kerralla kuntoon”	31
4.3.1 Liike- ja toimistosaneeraukset	31
4.3.2 Linjasaneeraus	31
4.4 Reklamaatioiden käsittely ja asiakaspalvelu	32
4.4.1 Liike- ja toimistosaneeraukset	32
4.4.2 Linjasaneeraus	32
4.5 Laatu ja siisteys	33
4.5.1 Liike- ja toimistosaneeraukset	33
4.5.2 Linjasaneeraus	33
5 Yhteenveto	34
Lähteet	35

## 1 Johdanto

OVL Tekniikka Oy kuuluu osana Aro Yhtiöt -konserniin, joka on kokonaisvaltainen sähkö- ja LVI-alan asiantuntija- ja palveluyritys. OVL Tekniikka Oy on yksi suurimmista linjasaneerausyrityksistä pääkaupunkiseudulla. Yritys työllistää tällä hetkellä noin 110 rakennus- ja LVI-alan ammattilaista. Yrityksen liikevaihto on n. 21 Me.

Yrityksen visio ja tavoite on olla vuoteen 2014 mennessä johtava perusparannus-urakoitsija valitussa segmentissä pääkaupunkiseudulla ja Pirkanmaalla.

Numeraalisesti tämä tarkoittaa sekä liikevaihdon että henkilöstön kaksinkertaistamista. Yrityksen strategiana on, jotta edellä oleva tavoite saavutetaan, kehittää palveluitaan ja henkilöstöään siten, että asiakkaat kokevat saavansa meiltä ylivoimaista palvelua arvostamiensa tekijöiden ja tarpeiden suhteen.

Laajentumisstrategian on erittäin tärkeää tietää yrityksen nykyiset prosessit eri asiakasyksiköissä sekä verrata niitä asiakkaan odotuksiin.

Työn keskeisin tehtävä on selvittää tämänhetkiset yrityksen toimintaprosessit eri asiakasyksiköissä sekä verrata niitä asiakkaiden odotuksiin. Tämän vuoksi osana työtä tehdään mm. laaja asiakastutkimus, jonka avulla edellä mainittu selvitys tehdään.

Tutkimuksen jälkeen tulokset analysoidaan ja poimitaan niistä keskeisimmät ongelmat ja onnistumiset. Näiden tulosten avulla pyrimme parantamaan prosessejamme.

## 2 Yrityksen nykyiset toimintaprosessit

Yritykset jakavat toimintaansa erilaisiin toimintaprosesseihin. Prosessit voivat olla yrityksen sisällä sovittuja erilaisia toimintamalleja. Näillä toimintamalleilla pyritään saavuttamaan asetetut tulokset ja toiminnalliset tavoitteet. Yrityksen prosesseja kehitettäessä on huomioitava yrityksen omistajien, henkilöstön ja asiakkaiden tarpeet. Kaikkiin prosesseihin liittyy yleensä aina asiakas, tavalla tai toisella.

Prosesseja voidaan jakaa erilaisiin ryhmiin riippuen niiden tärkeydestä. Ne voivat olla avainprosesseja, niiden osaprosesseja tai vastaavasti tukiprosesseja. Eri prosessien sisällä voi olla sitten useampia avaintehtäviä.

Näin toimitaan myös OVL Tekniikassa. OVL Tekniikan toiminta on jaettu erilaisiin asiakasyksiköihin (tulosityksiköihin). Näiden yksiköiden sisällä toiminnan päävaiheet ovat samat; aloitus, varsinainen toteutus ja lopetus. Jokaisen vaiheen pääprosessit ovat myös samantyyppisiä, kuitenkin siten, että prosessien painopisteet ja painoarvot vaihtelevat.

OVL Tekniikan asiakasyksiköt ovat toimitilarakentaminen (jatkossa liike- ja toimistorakennukset) ja asuntorakentaminen (jatkossa linjasaneeraus).

Linjasaneeraus on jaettu kahteen tulosityksikköön – linjasaneeraus alaurakoinnilla ja linjasaneeraus omalla henkilöstöllä. Näiden yksiköiden prosesseja käsitellään jatkossa erikseen. Asiakaspalvelu kokonaisuudessaan on linjasaneerauksissa erittäin tärkeä osa-alue. Siksi tämä on otettu prosessien käsittelyssä huomioon omana kokonaisuutena. [ 1; 2; 3.]

## 2.1 Liike- ja toimistosaneeraukset

Liike- ja toimistosaneeraukset sisältävät erilaisien toimistotilojen, koulujen päiväkotien, hotellien ja muiden julkisten rakennusten saneeraustoiminnan. Näissä urakoissa OVL Tekniikka toimii pääsääntöisesti ala- tai sivu-urakoitsijana. Seuraavissa kappaleissa esitetyt prosessit ovat peräisin yrityksen prosessipalavereista.

### 2.1.1 Projektin aloitus

Projektin alussa ensimmäinen prosessi on projektin aloituksen suunnittelu ja aikataulutus. Aloituksen suunnitteluun liittyy muun muassa projektiorganisaation nimeäminen. Projektiorganisaation nimeäminen on asiakasyksikön työpäällikön vastuulla. Aikataulutus pitää sisällään viikkoaikataulun tekemisen. Sen avulla on helppo viikoittain seurata, missä projektin kuuluisi minäkin hetkenä olla. Jos aikataulu olisi vain yksi viiva, kukaan ei osaisi sanoa, mitä pitäisi olla missäkin kohtaan valmis. Pilkottu viiva-aikataulu tehdään helpottamaan projektipäällikön työtä. Tämä on aloituksen yksi avainprosesseista. Prosessin toteutuksesta vastaa projektipäällikkö joka on myös samalla vastuuhenkilö.

Seuraavana prosessina on sopimusasiakirjojen täydentäminen. Prosessi pitää sisällään maksuerätaulukon, projektin aikataulun ja yksikköhintaluettelon laadinnan ja niiden hyväksyttämisen tilaajalla. Samalla tilaajalle toimitetaan myös lakisääteiset todistukset (kaupparekisteriote, verotodistus, vakuus) ja laatusuunnitelma.

Projektin aloitukseen kuuluu myös suunnitteluprosessi, josta projektipäällikkö vastaa. Prosessi pitää sisällään suunnitelmien ja laskentamateriaalin läpikäynnin ja tarkistamisen. Suunnitelmien läpikäynti aloitetaan tarkastamalla, että kaikki materiaali on huomioitu eikä mahdollisia puutteita ole. Kuviin merkitään jo valmiiksi mahdolliset ongelmakohdat ja muut huomiota tarvitsevat kohdat. Laskentamateriaalien läpikäynnissä tarkistetaan laskennassa saadut määrät ja niiden materiaalit. Näin pystytään heti alussa tuomaan esille, mikäli jotain puutteita on ollut tai jotain on laskettu

liikaa. Projektin lopussa ei sitten tarvitse miettiä, mistä mahdolliset ylitykset tai alitukset materiaaleista johtuvat. Samalla saadaan selville, mistä ja miten materiaalmäärät on saatu. Nämä kaikki tehdään, koska välttämättä sama henkilö, kuka kohteen on laskenut, ei hoida sitä. Lisäksi pyydetään pari sarjaa työkuvia kohteen suunnittelijalta.

Projektin suunnittelun avainprosessi on hankintasuunnitelman laatiminen. Se sisältää niin materiaali- kuin alihankinnan. Tässä työvaiheessa tehdään selvä aikataulut, missä vaiheessa mitään hankitaan ja milloin hankittavien tuotteiden täytyy olla työmaalla, jotta mahdollisia viivästyksiä ei tule. Lisäksi prosessiin kuuluu asentajien valinta ja heidän kanssaan urakan sopiminen, budjetin laadinta ja ensimmäinen työmaakokous (tilaajan aloituskokous). Tilaajan aloituskokouksessa määritellään urakoitsijalle sosiaalitulat, työmaavarasto ja konttien paikat sekä käydään läpi muita jo esille tulleita asioita, jotka voivat aiheuttaa ongelmia projektin aloituksessa.

Viimeinen prosessi, joka liittyy projektin aloitukseen, on työmaan käynnistäminen. Projektipäällikkö ottaa vastuun, jotta kaikki asiat ovat selvillä, että päästään käynnistämään työmaa ja itse työnteko. Varastotilat, sosiaalitulat, työkalut, telineet ja muut tarvikkeet ovat työmaalla. Lisäksi hänen vastuulleen jää asentajien perehdyttäminen työmaahan. Hänelle selvitetään varauloskäynnit, miten toimitaan mahdollisten tapaturmien sattuessa ja ensiapuvälineiden sijoituspaikat. Projektipäällikkö hoitaa lisäksi asentajan tulityöluvan ja osallistuu viranomaisten aloituskatselmukseen.

### **2.1.2 Projektin toteutus**

Projektin toteutus aloitetaan mahdollisten purkutöiden suunnittelu- ja toteutusprosessilla. Purkutöiden huolellinen suunnittelu auttaa toteutuksessa, jos kyseinen kohde on koko ajan käytössä ja näin purkutöitä ei päästä yhdellä kertaa tekemään. Projektipäällikkö vastaa kokonaisuudessaan purkutöiden toteutuksesta.

Seuraavana prosessina on hankintasuunnitelman mukaisten tavaroiden hankkiminen. Prosessi sisältää tilausten tekemisen, toimitusten valvonnan ja hankintasuunnitelman ylläpidon, jotta pystytään seuraamaan kulutusta ja välttymään samojen tavaroiden uudelleen hankkimiselta.

Ensimmäinen avainprosessi projektin toteutuksessa on työmaakokoukset. Ne ovat elintärkeitä projektin onnistumisissa ja läpiviennissä. Työmaakokouksissa käydään läpi työmaan tilanne. Prosessiin kuuluu maksuerien hyväksyttäminen, jotta rahaliikenne toimii urakoitsijoiden suuntaan. Työmaakokouksissa esitetään myös lisä- ja muutostöiden hyväksyminen ja niiden laskutus. Aikataulun seuranta ja mahdollisiin viivästyksiin oikeanaikainen reagoiminen kuuluu yhtenä osana prosessiin. Lisäajan vaatiminen sekä erilaisten ristiriitojen ja poikkeamien ratkaiseminen ja niiden kustannusvaikutusten esittäminen kuuluvat projektipäällikön vastuulle prosessissa.

Seuraava avainprosessi on työmaalla viikottain pidettävät urakoitsijapalaverit. Niihin osallistuvat kaikki työmaahan osallistuvien urakoitsijoiden projektinhoitajat tai projektipäälliköt. Siellä seurataan pääurakoitsijan yhdessä muiden urakoitsijoiden kanssa tekemään pilkottua viiva-aikataulua kohteesta. Selvitetään työmaan yleistilanne, tarvitaanko lisätyövoimaa, mikä on osakaslisätöiden vaihe ja aikataulutilanne. Silloin on helpompi ryhtyä toimenpiteisiin, mikäli niihin on tarve. Samalla puututaan mahdollisiin reklamaatiotapauksiin ja niiden selvittämisiin.

Kolmas avainprosessi on kustannuksien seuraaminen. Verrataan menekkiä muihin samanlaisiin projekteihin verrattuna sekä ennustetaan tulevaa menekkiä. Näin saadaan väliaikatiloja siitä, kuinka paljon tavaraa menee. Tämä auttaa ennustettaessa projektin kokonaisuutta. Lisäksi ylläpidetään osakkaiden lisä- ja muutostöiden kustannusseuranta.

Viimeinen prosessi projektin toteutuksessa on työmaan johtaminen. Projektipäällikkö vastaa töiden suunnittelusta, työturvallisuuden valvonnasta uusien työntekijöiden perehdyttämisestä, asentajien tuntiappujen hyväksymisestä ja tarkastusasiakirjojen ylläpitämisestä.

### 2.1.3 Projektin lopetus

Projektin lopetus aloitetaan työmaan purkuprosessilla. Kaikki ylimääräiset tavarat siirretään seuraavalle työmaalle, palautetaan tavaran toimittajalle ja työmaan sosiaalililat puretaan.

Itselle luovutus on yksi avainprosesseista. Siinä projektipäällikkö käy läpi omat tarkastusasiakirjan mukaiset kohdat ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin, jotta kohteen lopputarkastuksessa niitä ei olisi.

Käytönopastus on hyvin tärkeä avainprosessi. Tämä pitää sisällään koneiden koekäytön ja toimintakokeet, joissa tilaajalle esitellään ja opastetaan käyttöä ja tarkastetaan kaikkien koneiden toiminta.

Seuraava avainprosessi on taloudellinen loppuselvitys. Tilaajan kanssa käydään läpi kaikki taloyhtiön lisätyöt, mahdolliset hyvitykset taloyhtiölle ja muut kustannukset, jotta sekä urakoitsijan että tilaajan kirjanpito täsmää. Lisäksi tarkistetaan varsinaisten maksuerien tilanne.

Samalla tilaajalle luovutetaan kohteen loppukuvat, joihin on merkitty mahdolliset putkireittien muutokset ja vastaavat.

Muita prosesseja ovat vuositakuutarkastukset, takuuajan vakuuksien antaminen ja rakennusvalvonnan lopputarkastus, jossa kaupungille luovutetaan kohteen tarkastusasiakirjat. Projektipäällikön vastuulla on kaikki projektin lopetukseen kuuluvat prosessit.

## **2.2 Linjasaneeraus/alaurakointi**

Linjasaneeraus/alaurakointiyksikköön kuuluvat asuinkerrostalojen peruseräparannukset. Näissä kohteissa OVL Tekniikka toimii pääurakoitsijana ja teettää LV- ja sähkötyöt joko omalla miehistöllä tai alaurakoitsijalla ja rakennustyöt alaurakoitsijalla.

Linjasaneeraus/alaurakointi on niin ikään jaettu eri vaiheisiin. Seuraavissa kappaleissa esitetyt prosessit ovat peräisin yrityksen prosessipalavereista.

### **2.2.1 Projektin aloitus**

Projektin alussa samoin kuin liike- ja toimistosaneerauksissa ensimmäinen prosessi on projektin aloituksen suunnittelu ja aikataulutus. Siihen liittyy projektiorganisaation nimeäminen ja lisäksi projektiorganisaation sisäinen aloituspalaveri. Tämä prosessi on samalla myös avainprosessi. Prosessin toteutuksesta vastaa työpäällikkö, ja samalla hän on myös vastuuhenkilö. Työpäällikkölle kuuluu tässä vaiheessa myös budjetin laadinta.

Seuraavana prosessina on sopimusasiakirjojen täydentäminen. Prosessi pitää sisällään maksuerätaulukon, projektin aikataulun ja yksikköhintaluettelon laadinnan ja hyväksyttämisen tilaajalla. Samalla tilaajalle toimitetaan myös lakisääteiset todistukset (kaupparekisteriote, verotodistus, vakuus) ja laatusuunnitelma. Projektipäällikkö vastaa näistä asioista.

Aloitukseen kuuluu myös projektin suunnitteluprosessi, josta projektipäällikkö vastaa. Prosessi pitää sisällään suunnitelmien ja laskentamateriaalin läpi käynnin ja tarkistamisen. Toteutuksessa ovat mukana myös projektinohitajat, jotka vastaavat omista alueistaan (sähkö, IV). Projektin suunnittelun ensimmäinen avainprosessi on hankintasuunnitelman laatiminen. Se sisältää niin materiaali- kuin alihankinnan.

Seuraava avainprosessi on aliorakoitsijoiden organisointi. Siihen liittyy urakkasopimuksien tekeminen, yhteisen aloituspalaverin pitäminen, lakisääteisten asiapapereiden (kaupparekisteriote, verotodistus, vakuus) toimittaminen

pääurakoitsijalle ja yhteistietojen kirjaaminen. Työn organisointi eri työryhmille (sähkö, IV ja putki) on myös projektipäällikön vastuulla. Lisäksi prosessiin kuuluu työaikataulun laadinta, asentajien valinta ja urakan sopiminen heidän kanssaan sekä ensimmäinen työmaakokous (tilaajan aloituskokous). Tilaajan aloituskokouksessa määritellään mm, urakoitsijalle sosiaalililat, työmaavarasto ja konttien paikat sekä käydään läpi muita jo esille tulleita asioita, jotka voivat aiheuttaa ongelmien projektin aloituksessa.

Seuraava prosessi, joka liittyy projektin aloitukseen, on työmaan käynnistäminen. Tähän kuuluu asentajien perehdyttäminen, tulityölupien hankkiminen, osallistuminen viranomaisten aloituskatselmukseen, työmaasuunnitelman laadinta ja työmaayhteystietojen toimittaminen työmaalle. Myös ensiapuvälineiden, sammuttimien ja näyttelytilojen ja oikeanlaisten mallimateriaalien järjestäminen työkohteeseen kuuluu tähän vaiheeseen. Projektipäällikkö vastaa tässä prosessista, mutta projektinhoitajat ovat vastuussa niiden toteuttamisesta.

### **2.2.2 Projektin toteutus**

Projektin toteutus aloitetaan mahdollisten purkutöiden suunnittelulla ja toteutuksella. Purkutöiden huolellinen suunnittelu auttaa toteutuksessa, jos kohde on koko ajan käytössä ja näin purkutöitä ei päästä yhdellä kertaa tekemään. Projektipäällikkö on vastuussa ja projektinhoitaja vastaa toteutuksesta. Purkutöistä (asbesti) tehdään ilmoitus työsuojelupiiriin, ja kopio tulee toimittaa tilaajalle.

Ensimmäinen avainprosessi on huoneistokatselmuksset. Siellä käydään osakkaan kanssa läpi hänen huoneistonsa remontti, mitä tullaan tekemään, mitä kuuluu urakkaan ja mitä osakas voi tilata lisätyönä. Samalla hänelle selvitetään remontin aikataulu, suojaukset, remontin yleiskulku. Osakas toimittaa tässä vaiheessa lisä- ja muutostyötarjouspyynnöt ja omat yhteystiedot urakoitsijalle. Tämä vaihe on erittäin tärkeä, jotta saavutetaan paras mahdollinen lopputulos. Tämän prosessin vastuuhenkilönä ovat projektinhoitajat, ja heitä avustaa toteutuksessa mukana oleva osakasvastaava.

Seuraavana prosessina niin kuin oli liike- ja toimistosaneerauksissa on hankinta-suunnitelman mukaisien tavaroiden hankkiminen. Prosessi sisältää tilausten tekemisen, toimitusten valvonnan ja hankintasuunnitelman ylläpidon, jotta pystytään seuraamaan kulutusta ja välttymään samojen tavaroiden uudelleen hankkimista. Vaiheen vastuhenkilö on projektipäällikkö, ja toteutuksesta vastaavat projektinhoitajat.

Työmaakokoukset ovat projektipäällikön vastuulla, mutta projektinhoitajat vastaavat toteutuksesta. Ne ovat tässäkin alakokonaisuudessa elintärkeitä projektin onnistumisessa ja läpiviennissä. Työmaakokouksissa käydään läpi työmaan tilanne. Prosessiin kuuluu maksuerien hyväksyttäminen, jotta rahaliikenne toimii urakoitsijoiden suuntaa. Työmaakokouksissa esitetään myös lisä- ja muutostöiden hyväksyminen ja niiden laskutus. Aikataulun seuranta ja mahdollisiin viivästyksiin oikeanaikainen reagoiminen kuuluu yhtenä osana prosessiin. Lisäajan vaatiminen sekä erilaisten ristiriitojen ja poikkeamien ratkaiseminen, ja niiden kustannusvaikutuksien esittäminen kuuluu projektipäällikön vastuulle.

Seuraava avainprosessi on työmaalla viikoittain pidettävät urakoitsijapalaverit. Niihin osallistuvat samalla tavalla kuin liike- ja toimistosaneerauspuolella kaikki työmaahan osallistuvien urakoitsijoiden projektinhoitajat tai projektipäälliköt. Projektipäällikkö kantaa niiden säännöllisyydestä vastuun, mutta niiden pitäminen on projektinhoitajien tehtävä. Palavereissa seurataan projektipäällikön yhdessä rakennusurakoitsijan kanssa tekemään pilkottua aikataulua kohteesta. Projektipäällikkö vastaa tässä kohtaa myös sähköttöiden aikatauluttamisesta. Urakoitsijapalaverissa käydään läpi työmaan yleistilanne, tarkistetaan työvoima ja tehdään tarvittaessa muutoksia. Seurataan aikataulua, suunnitellaan tulevia työvaiheita ja katsastetaan lisätöiden tilaukset. Urakoitsijapalaverit auttavat projektin läpiviennissä oikeassa aikataulussa. Epäkohtiin on helppo puuttua saman tien ennen kuin on liian myöhäistä. Samalla pystytään puuttumaan mahdollisiin reklamaatiotapauksiin ja niiden selvittämisiin.

Yhtenä avainprosessina on kustannuksien seuraaminen. Apuna voidaan käyttää vastaavanlaisen projektin menekkiä ja verrata sitä käynnissä olevaan. Seurataan menekkiä ja arvioidaan tulevaa. Mahdollisiin poikkeamiin ja suuriin kulutuseriin

kiinnitetään huomioita. Seurataan asentajien työtunteja ja arvioidaan tarvetta ja mahdollista lisätyövoiman tarvetta. Kustannus seurannasta on apua myös, kun tehdään projektiennusteita. Projektiennusteiden vastuu on projektipäälliköllä, mutta projektinhoitajat vastaavat omista vastuualueistaan, lähinnä osakkaiden lisä- ja muutostöistä.

Linjasaneeraus/alaurakoinnin viimeinen prosessi projektin toteutuksessa on työmaan johtaminen. Projektipäällikkö vastaa lisäksi useista muista projektiin vaikuttavien asioiden johtamisesta. Näitä ovat mm. työturvallisuuden valvonta (TR-mittaus tai vastaava), uusien työntekijöiden perehdyttäminen, asentajien tuntiappujen hyväksyminen ja tarkastusasiakirjojen ylläpitäminen. Näiden toteutuksesta vastaavat projektinhoitajat.

### **2.2.3 Projektin lopetus**

Projektin lopetus jää projektipäällikön ja projektinhoitajien vastuulle. Projektin lopetus aloitetaan työmaan purulla. Kaikki ylimääräiset tavarat siirretään joko seuraavalle työmaalle tai palautetaan tavaran toimittajalle ja puretaan työmaan sosiaalitulat. Prosessin toteutuksen ja vastuun hoitavat projektinhoitajat.

Itselleluovutus on myös aikaisempaan alakokonaisuuteen verrattuna yksi avainprosesseista. Niitä projektinhoitajat käyvät läpi omien tarkastusasiakirjojen mukaiset kohdat ja puuttuvat mahdollisiin epäkohtiin, jotta ne eivät estäisi viranomaisten lopputarkastusta.

Käytönopastus on niin ikään hyvin tärkeä avainprosessi. Tämä pitää sisällään koneiden koekäytön ja toimintakoe prosessit, jossa tilaajalle esitellään ja opastetaan käyttöä ja tarkastetaan kaikkien koneiden toiminta projektinhoitajien avustuksella.

Seuraava avainprosessi on taloudellinen loppuselvitys. Tilaajan kanssa käydään läpi kaikki taloyhtiön lisätyöt ja muut kustannukset, jotta sekä urakoitsijan että tilaajan kirjanpito täsmää. Samalla tilaajalle luovutetaan kohteen loppukuvat, joihin on merkitty mahdolliset putkireittien muutokset.

Muita prosesseja, joista projektipäällikkö kantaa vastuun ja projektinhoitajat vastaavat omalta osaltaan, on vuositakuutarkastukset, takuuajan vakuuksien antaminen ja rakennusvalvonnan lopputarkastus, jossa kaupungille luovutetaan kohteen tarkastusasiakirjat.

### **2.3 Linjasaneeraus omalla henkilöstöllä**

Linjasaneeraus omalla henkilöstöllä vastaa myös asuinkerrostalojen perussparannuksia. Näissä kohteissa OVL Tekniikka toimii pääurakoitsijana ja kaikki rakennus-, LV- ja sähkötyöt toteutetaan omalla miehistöllä. Seuraavissa kappaleissa esitetyt prosessit ovat peräisin yrityksen prosessipalaverista.

#### **2.3.1 Projektin aloitus**

Omalla henkilöstöllä tehtävän linjasaneeraus projektin aloitukseen kuuluvat lähes samat prosessit kuin linjasaneeraus/alaurakoinnissa. Ainoastaan vastuut ovat jakautuneet eri henkilöille. Työorganisaatio on myös hieman erilainen. Siihen kuuluvat työpäällikkö, vastaava mestari/ työnjohtaja, LVIS-projektinhoitajat ja osakas vastaava/asiakas palveluinsinööri.

Projektin aloituksessa työpäälliköllä on vastuu projektin suunnittelusta, budjetoinnista ja aikataulutuksesta. Prosessi on myös yksi avainprosesseista. Työpäällikön täytyy koota projektin työorganisaatio ja järjestää organisaation sisällä aloituspalaveri.

Työpäällikkö vastaa myös sopimusasiakirjojen täydentämisestä. Se sisältää projektin kokonaisuikataulun, maksuerätaulukon yksikköhintaluettelon laatimisen. Lisäksi hänen täytyy toimittaa lakisääteiset paperit (kaupparekisteriote, verotodistus, vakuus) tilaajalle ja sopia lisä- ja muutostöiden hinnoittelusta. Työpäällikkö vastaa lisäksi asukasinfotilaisuuden järjestämisestä.

Vastaava mestari/työnjohtaja vastaa projektin suunnitteluprosessista. Hän kantaa vastuun työmaan laatusuunnitelman teosta ja sen toimittamisesta tilaajalle. Samalla hän

vastaa kahden avaintehtävän, hankintasuunnitelman tekemisestä ja työn koordinoinnista. Vastaava mestari/työnjohtaja laatii työaikataulun, hankkii asentajat ja sopii urakat heidän kanssaan.

Seuraava prosessi, josta vastaava mestari/työnjohtaja vastaa, on työmaan käynnistäminen. Se pitää sisällä jo aiemmin esille tulleita asioita. Hänen vastuullaan on asentajan perehdyttäminen, sosiaalitulojen järjestäminen työmaalle, työmaasuunnitelman laatiminen, työmaayhteystietojen, EA-välineiden, sammuttimien toimittaminen työmaalle, tulityöluvan hankkiminen, näyttelytilojen järjestäminen ja mallimateriaalin hankkiminen.

Projektinhoitajien vastuulla on suunnitelmien ja laskentamateriaalien läpikäynti omilla vastuu alueillaan. He vastaavat myös avaintehtävistä, hankintasuunnitelmien laadinnasta. Projektinhoitajat ovat myös mukana työmaan käynnistämässä. He vastaavat näyttelytilojen ja viranomaisten aloituskatselmuksen toteutuksesta.

### **2.3.2 Projektin toteutus**

Työpäällikkö vastaa samalla tavalla kuin linjasaneeraus/alaurakoinnissa projektin kustannuseurantaprosessista. Siihen kuuluu ennusteiden antaminen ja taloyhtiön lisätöiden seuranta. Lisäksi hänelle kuuluu projektin aikatauluseuranta. Molemmat prosessit ovat avainprosesseja. Muut vastuut projektista jakaantuvat vastaavalle mestarille ja projektinhoitajille.

Projektin toteutus alkaa jo aiemmin tutuksi tulleella prosessilla, purkutöiden suunnittelulla ja toteutuksella. Vastaava mestari/työnjohtaja ottaa vastuun purkutöiden (asbesti) ilmoituksesta työsuojelupiiriin ja tilaajalle. Seuraava prosessi, josta hän vastaa, on hankintojen tekeminen. Se pitää sisällään tilausten tekemisen, toimituksien valvonnan ja hankintasuunnitelman ylläpidon. Muita prosesseja ovat työmaan johtaminen ja avainprosessit työmaakokoukset ja viikkopalaverit. Ne pitävät sisällään laskituksen hoitamisen, lisä- ja muutostöiden hyväksymisen ja niiden laskuttamisen, aikataulun seurannan ja mahdollisten ristiriitaisuuksien ja poikkeamien ratkaiseminen.

Lisäksi hän huolehtii työturvallisuudesta, tuntiappujen hyväksymisestä ja työntekijöiden perehdyttämisestä. Näiden yllä mainittujen prosessien lisäksi vastaava mestari/työnjohtaja on mukana huoneistokatselmusten toteuttamisessa, kustannus- ja aikatauluseurannassa.

Projektinohitajat vastaavat seuraavista prosesseista omalta osaltaan: hankintojen tekeminen, työmaajohtaminen ja lisätyötarjousten tekeminen. Niihin kuuluu toimituksien seuranta ja valvonta, hankintasuunnitelman ylläpito ja töiden suunnittelu. Lisäksi projektihoitajat ovat avainprosessien kuten huoneistokatselmusten, työmaakokouksien ja kustannusseurannan toteutuksessa mukana.

### **2.3.3 Projektin lopetus**

Projektin lopetus jää työpäällikön, vastaavamestarin/ työnjohtajan ja projektihoitajien vastuulle. Työpäällikkö kantaa vastuun taloudellisesta loppuselvityksestä, luovutusmateriaalin toimittamisesta, rakennusvalvonnan lopputarkastuksesta ja vakuuksien toimittamisesta.

Varsinainen projektin lopetus aloitetaan työmaan purkuprosessilla. Kaikki ylimääräiset tavarat siirretään seuraavalle työmaalle, palautetaan tavarantoimittajalle ja puretaan työmaan sosiaalitulat. Prosessin vastuun kantaa vastaava mestari/työnjohtaja, ja projektihoitajat vastaavat toteutuksesta. Vastaava mestari/työnjohtaja on vastuussa itselleluovutuksesta ja käytönopastuksista. Ne ovat projektin lopetuksen avainprosesseja. Vastaava mestari/työnjohtaja on myös toteutuksissa mukana, kun tehdään taloudellista loppuselvitystä ja kootaan luovutusmateriaalia.

Projektinohitajat kantavat oman vastuunsa omalta osaltaan työmaan purusta, itselleluovutuksesta ja käytönopastuksista. Lisäksi he ovat myös mukana, kun tehdään taloudellista loppuselvitystä ja kootaan luovutusmateriaaleja.

## **2.4 Osakaspalvelu**

Osakkaiden palvelu omana toimintonaan ja yksikkönään on aloitettu 2010. Sen tehtävä on huolehtia mm. asukkaiden tiedottamisesta sekä osakkaiden lisä- ja muutostöistä. Seuraavissa kappaleissa esitetyt prosessit ovat peräisin yrityksen prosessipalavereista.

### **2.4.1 Projektin aloitus**

Taloyhtiön osakkaita koskeva prosessi projektin alussa on asukasinfotilaisuus ja sen järjestäminen. Osakasvastaavat/asukaspalveluinsinöörit valmistelevat sinne osakaskansion aineiston huoneistokohtaisesti. Sieltä löytyvät huoneistokatselmuksien aikataulut, mallikalusteet, mallilaatat ja ennakkovalintalomake. Yleensä työpäälliköt ja projektipäälliköt ovat vastuussa tästä prosessista ja osakas vastaavat/ asukas palveluinsinöörit sen toteuttamista.

### **2.4.2 Projektin toteutus**

Projektin edetessä toteutusvaiheeseen osakasvastaavat/asukaspalveluinsinöörit vastaavat huoneistokatselmuksista. Huoneistokatselmus on projektin toteutuksen avainprosessi. Näissä käydään osakkaan kanssa remontti läpi ja samalla osakas voi esittää toivomuksia lisä- ja muutostöistä. Samalla osakkaat palauttavat yritykselle valmiiksi täytetyt ennakkovalintalomakkeet.

Toinen avainprosessi on huoneistokorttien tekeminen. Huoneistokorttiin kerätään kaikki tiedot huoneistosta. Huoneistokorttiin merkitään, millaiset kalusteet sinne ollaan laittamassa ja mitä lisätöitä sinne tehdään. Huoneistokortin avulla työntekijät osaavat tehdä remontin.

Muita prosesseja ovat lisä- ja muutostyötarjojousien tekeminen ja tilausvahvistuksien lähettäminen. Samalla he päivittävät lisätyöseurantataulukkoa osakkaiden osalta.

### **2.4.3 Projektin lopetus**

Projektin loppuvaiheessa osakasvastaavat/asukaspalveluinsinöörit ovat mukana taloudellisen loppuselvityksen toteuttamisessa. Lisäksi he vastaavat lisä- ja muutostöiden laskutuksesta.

### **3 Asiakastyytyväisyystutkimus**

Yrityskohtainen asiakastyytyväisyystutkimus kertoo, millaisena asiakkaat kokevat ja näkevät yrityksen toiminnan. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen on yrityksen laatujohtamista. Asiakkaan mielipiteen ja kokemusten kuuleminen on parasta palautetta, mitä yritys voi saada. Samalla yritys saa huomattavan määrän tietoa omasta toiminnasta ja siitä, mihin suuntaan toimintaa olisi kehitettävä.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla yritys selvittää asiakkaidensa mielipiteet ja kokemukset yrityksestä ja sen toiminnasta. Tutkimuksen laajuus ja sisältö toteutetaan yrityskohtaisesti. Tutkimuksen sisältö määräytyy sen mukaan, millaisia tavoitteita yrityksen sisällä ollaan asettamassa. Tutkimuksen lähtökohtana pidetään laadukasta tiedon keräämistä.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen onnistuminen vaatii oikean kohderyhmän valitsemista. Asiakkaat tarkastelevat peruslaatua hyvin tarkasti. Asiakastyytyväisyystutkimuksen hyvin tarkka analysointi on koko kyselyn ydin. Kokeneiden tutkijoiden avustuksella tehdyssä tutkimuksessa asiakkailta pyydetään perusteluja ja heitä kannustetaan kertomaan odotuksiaan ja kokemuksiaan.

Asiakkaiden antamaa palautetta analysoimalla asiakastyytyväisyystutkimuksesta on mahdollista saada hyvä työkalu yrityksen toiminnan ja asiakastyytyväisyyden parantamiseen. [ 4; 5; 6; 6, s.8,10.]

#### **3.1 Tutkimustulosten kerääminen**

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoite oli selvittää yrityksen tämänhetkisen toiminnan laatu asiakkaan näkökulmasta ja yrityksen suurimpiin kilpailijoihin verrattuna. Samalla laaditaan tukeva pohja yrityksen toiminnan kehittämiseksi.

Asiakastyytyväisyystutkimus laadittiin työnantajan ja Innolink Research Oy:n kanssa. Tulosten kerääminen aloitettiin päivittämällä yrityksen asiakasrekisteri. Listalle kerättiin monia OVL Tekniikan yhteistyökumppaneita. Listalta löytyivät niin isännöitsijöitä, suunnittelijoita, konsultteja, työmaavalvojia ja taloyhtiön edustajia.

Seuraavaksi vuorossa oli itse asiakastyytyväisyystutkimuksen tekeminen.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen kysymykset käsittelivät hyvin arkisia asioita.

Kysymykset eivät menneet kovinkaan syvällisiin asioihin. Tämä johtuu siitä, että oli ensimmäinen kerta, kun tällaista tutkimusta yrityksestä tehdään. Kysymykset antavat hyvin perustavanlaatuisen käsityksen yrityksen tilasta verrattuna kilpailijoihin ja siihen, mitä asiakas OVL Tekniikalta haluaa.

Tutkimuksen alussa vastaajalta tiedustellaan asemaa päätettäessä

linjasaneerausurakoista sekä omaa työtehtävää. Seuraavaksi tiedusteltiin OVL

Tekniikan Oy:n asemaa vastaajayrityksen linjasaneerausurakoinnin toimittajana.

Peruskysymyksiin selvitettiin lisäksi, ketkä ovat OVL Tekniikan pahimmat kilpailijat ja mitkä ovat tärkeimmät valintaperusteet linjasaneerausurakoitsijaksi.

Varsinaisessa asiakastyytyväisyystutkimuksessa vastaukset jaettiin kolmeen osioon.

Ensimmäisenä osiossa käsiteltiin yleisiä asioita. Kysymykset käsittelivät mm. yrityksen mainetta, luotettavuutta, toiminnan laadukkuutta ja yhteydenpidon helppoutta. Osiossa myös verrattiin OVL Tekniikan onnistumista ko. asioissa sekä tehtiin vertailua tärkeimpiin kilpailijoihin. Seuraavassa osiossa arvioitiin henkilöstöä. Siellä kysymykset käsittelivät henkilöstön tavoitettavuutta, palvelusalttiutta, ammattitaitoa ja lupausen pitämistä. Viimeisessä osiossa arvioitiin toteutusta. Siellä arvioitiin muun muassa aikataulupitämistä, laatua ja siisteyttä, reklamaation käsittelyä ja työaikaista tiedottamista.

Asiakastyytyväisyystutkimus lähetettiin noin 250 ihmiselle. Kokonaisuudessa noin yksi kolmasosa vastasi tutkimukseen. Vastausprosentti oli odotettua pienempi, mutta silti tuloksista nousi esiin asioita, joita asiakkaat pitivät tärkeinä.

### **3.2 Tutkimuksen tulokset ja merkittävimmät kohdat asiakkaan näkökulmasta**

Seuraavissa kappaleissa käsitellään asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksia. Tuloksista on nostettu esille kohdat, jotka ovat asiakkaan mielestä kaikista tärkeimmät.

Kohdat ovat avainasioita, jotta projekteista saavuttaisiin mahdollisimman hyvät tulokset. Asiakastyytyväisyystutkimuksessa asiakas arvioi asian tärkeyttä asteikolla 1-7. Asteikossa 1 oli vähemmän tärkeä ja 7 erittäin tärkeä.

#### **3.2.1 Sovitun aikataulun pitäminen**

Kaikista tärkeimpänä asiakkaat pitivät sovitun aikataulun pitämistä. Asiakkaat näkevät tärkeänä, että sovitut työaikataulut pitävät eikä ainakaan urakoitsijasta johtuvia viivästyksiä tule. Ne eivät ole hyväksyttäviä. Jos esimerkiksi rakenteellisista asioista johtuvia yllätyksiä projekteissa tulee, niille kukaan ei voi mitään. Tämä asia on myös sidoksissa luotettavaan yhteistyökumppaniin. Aikataulun pitäminen oli asiakastyytyväisyystutkimuksessa tärkeämpi kuin luotettava yhteistyökumppani. Aikataulun pitäminen sai tulokseksi 6,47, joka oli tutkimustulosten korkein.

#### **3.2.2 Toteuttaminen ”kerralla kuntoon” -periaatteella**

Seuraavana esille nousi toteuttaminen ”kerralla kuntoon” -periaate. Asiakkaat arvostavat työtä, joka tehdään kerralla ja kunnolla. On kaikille osapuolille aina helpompaa, kun työt saadaan hoidettua asianmukaisesti. Se antaa huonoa kuvaa yrityksen toiminnasta eikä myöskään tee hyvää yrityksen maineelle, jos jälkeempään joudutaan korjauksia tekemään. Asiakkaiden arvostuksen huomaa siitä, että tutkimuksen tulokseksi saatiin 6,19.

### **3.2.3 Toteutuksen laatu ja siisteys**

Kolmantena asiana erottui joukosta toteutuksen laatu ja siisteys. Laadukas toiminta ja siisti työjälki nostavat urakoitsijoiden arvostusta, ja näin ne voivat avata ovia muihin urakoihin. Huonon ja epäsiistin työjäljen jälkeen kovinkaan moni ei välttämättä suosittelen urakoitsijaa. Vaikka välillä aikataulut ovat tiukkoja, laatuun pitää silti kiinnittää huomiota. Aikataulussa mutta huonolaatuisesti tehty työ on melkein pahempi kuin myöhässä valmistunut, mutta työjälki on hyvää. Laatu ja siisteys saivat tutkimuksessa tuloksen 6,17.

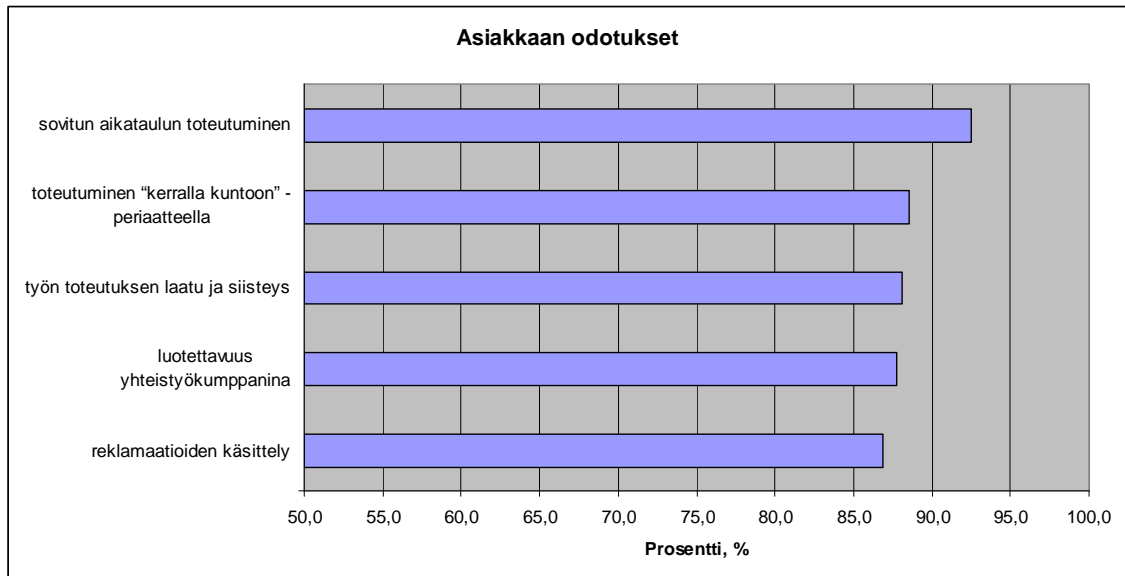
### **3.2.4 Yritys, luotettava yhteistyökumppani**

Arvioitaessa yritystä kokonaisuutena asiakkaat pitivät tärkeänä luotettavaa yhteistyökumppania ja sitä, että lupauksista pidetään kiinni. Asiakkaalle on hyvin tärkeä, että yritys on jo ennestään tuttu ja he tietävät, että asiat tulevat hoidettua. Molemminpuolinen luottamus on hyvä pohja yhteistyölle. Luotettava yhteistyökumppani sai tutkimuksessa tuloksen 6,14, mikä osoittaa asian tärkeyden.

### **3.2.5 Reklamaatioiden käsittely ja asiakaspalvelu**

Reklamaatioiden käsittely ja niihin vastaaminen on osa asiakaspalvelua. Nykypäivänä asiakaspalvelun merkitys on lisääntynyt. Asiakaspalvelua vaaditaan yhä enemmän ja enemmän. Nykypäivänä laatu ja aikataulun pitäminen on oletusarvona. Nyt pitää hakea muita asioita, joilla pystytään erottumaan joukosta. Reklamaatioiden asiallinen käsittely ja nopea vastaaminen on yksi osa-alue, jolla voidaan erottua joukosta. Nopea käsittely ja vastaaminen antaa hyvän kuvan yrityksestä ja sen toiminnasta.

Reklamaatioiden käsittely sai tulokseksi 6,08. Siitä voidaan päätellä, kuinka iso merkitys tälläkin asialla on. Kuvasta 1 näemme vielä tärkeimmät asiakkaan odotukset.



*Kuva 1. Asiakkaan tärkeimmät odotukset*

### 3.3 Asiakkaan tärkeimpien odotusten toteutuminen OVL Tekniikassa

Tulevissa kappaleissa verrataan asiakkaan tärkeimpinä pitämiä asioita ja odotuksia siihen, miten OVL Tekniikka on onnistunut näissä. Tulevista tuloksista voidaan päätellä, että parannettavaa löytyy. Asiakas arvostaa kaikista eniten juuri sitä, että projekti etenee ja valmistuu aikataulussa.

#### 3.3.1 Sovitun aikataulun pitäminen

Töiden valmistuminen ja eteneminen aikataulussa oli ensimmäinen arvioinnin kohde. Asiakkailta on vastausten perusteella sekä hyviä että huonoja kokemuksia aikataulun pitämisestä. Asiakkaan arvostaessa kaikista eniten aikataulun pitämistä, on OVL Tekniikalla tässäkin asiassa parannettavaa. OVL Tekniikan tulos toiminnasta oli 5,22, mikä jää huomattavasti asiakkaiden omista arvioinneista, jonka tulos oli 6,47. Tässä on selkeä parantamisen kohde.

### **3.3.2 Toteuttaminen ”kerralla kuntoon” -periaatteella**

Kyseisestä kysymyksestä OVL Tekniikka sai toiseksi parhaamman tuloksen. Asiakkaan oma arvio oli 6,19 kun OVL Tekniikka sai 5,03. Vastauksesta voidaan päätellä, että OVL Tekniikalle ei ole vuosien varrella ollut ongelmia toteutuksen kanssa. Asiat ovat menneet hyvin, eikä mahdollisia jälkikorjauksia ole hirveästi esiintynyt. Sen selittää hyvä henkilökunta ja hyvät yhteistyökumppanit.

### **3.3.3 Toteutuksen laatu ja siisteys**

Kohtuullisen tulokset OVL Tekniikka sai, kun arvioitiin toteutuksen laatu ja siisteyttä. Tulosten perusteella asiakkaat ovat olleet kohtuullisen tyytyväisiä työn laatuun ja siisteyteen. OVL Tekniikka sai tuloksen 5,03, kun asian merkitys asiakkaalle oli 6,17. Ero ei ole hirveän suuri, mutta pienempi ero olisi parempi. Tässäkin asiassa on parannettavaa.

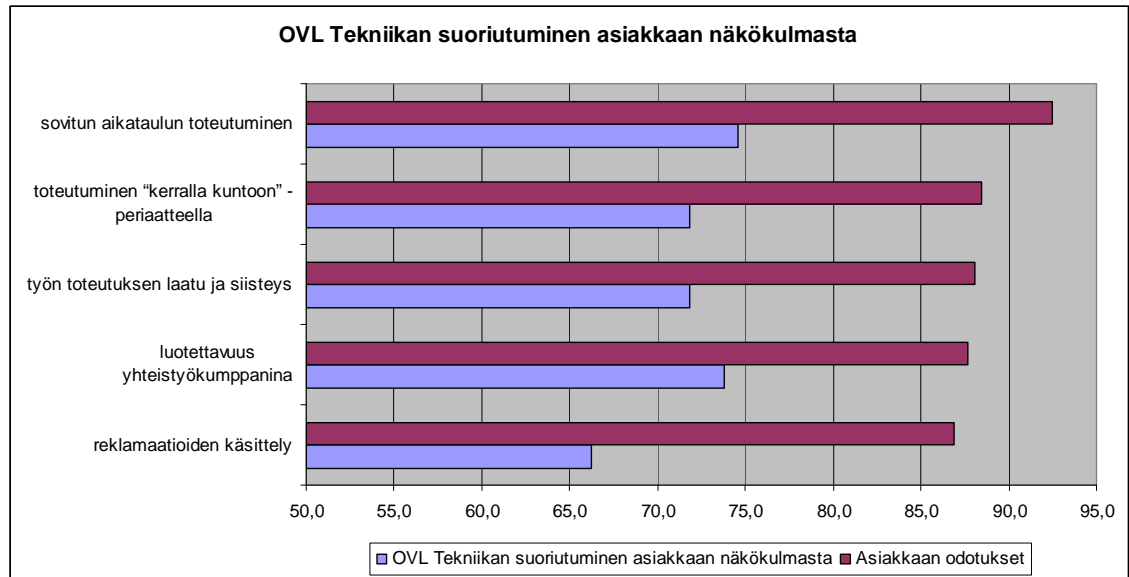
### **3.3.4 Yritys, luotettava yhteistyökumppani**

Arvioitaessa yhteistyökumppania OVL Tekniikka sai näistä tärkeistä asioista parhaan tuloksen, mutta jäi silti asiakkaan odotuksista. OVL Tekniikka sai tulokseksi 5,17, kun asiakas odottaa tulosta 6,14. Voidaan päätellä, että OVL Tekniikka on luotettava yhteistyökumppani, ja suurimmalla vastaajista on positiivinen kuva OVL Tekniikasta linjasaneerausurakoitsijana. Mutta niin kuin tulos osoittaa, asiakas vaatii vielä enemmän, eli heille on silti parannettavaa.

### **3.3.5 Reklamaatioiden käsittely ja asiakaspalvelu**

Reklamaatiot ovat osa asiakaspalvelua, joka on noussut yhdeksi tärkeimmiksi asioista linjasaneerausurakoissa. Reklamaatioiden käsittely oli myös asiakkaiden mielestä tärkeimpiä asioita. OVL Tekniikan tulos jäi aika paljon asiakkaiden odotuksista.

OVL Tekniikka sai tuloksen 4,64, kun asian merkitys asiakkaalle oli 6,08. Samoin tässä asiassa on paljon parannettavaa, jotta päästään samalle tasolle, mitä asiakas odottaa.



*Kuva 2. OVL Tekniikan suoriutuminen asiakkaan näkökulmasta*

Kuvasta 2 nähtävistä tuloksista voi päätellä, että missään kohtaa asiakkaat eivät ole vastanneet miellyttäväkseen yritystä, vaan ovat vastanneet rehellisesti. Rehellisillä vastauksilla pystymme ottamaan selville yrityksen mahdolliset parannuskohteet, ja näin tulevaisuudessa pääsemme toivottavasti parempiin tuloksiin.

## **4 Tutkimustulosten merkitys yrityksen prosesseissa**

Koska linjasaneeraus omalla henkilöstöllä ja alaurakoitsijoiden kanssa ovat toiminnallisesti hyvin lähellä toisiaan, käsittelen näitä tässä kappaleessa yhdessä yleisotsikon linjasaneerauksen kanssa

### **4.1 Yritys, luotettava yhteistyökumppani**

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa OVL Tekniikka sai hyvän tuloksen arvioitaessa yrityksestä luotettavana yhteistyökumppanina. Seuraavissa kappaleissa käydään läpi, millä tavalla tulos näkyy eri tulosyksiköissä ja millaisia toimenpiteitä se voisi aiheuttaa. Tämän tutkimuskohteen tulos oli paras, joten yritys nähdään vastaajien silmissä hyvänä yhteistyökumppanina.

#### **4.1.1 Liike- ja toimistosaneeraukset**

Liike- ja toimistosaneerauksissa OVL Tekniikka toimii tällä hetkellä alaurakoitsija. Tällä hetkellä luotettavuus näkyy sillä, että tarjouspyyntöjä tulee ja näin halukkuutta toimia yrityksen kanssa on. Se, että pystymme jatkossa pitämään tasomme ja vahvistamaan sitä, vaatii yritykseltä vähintään yhtä kovia ponnisteluja kuin tähän asti. OVL Tekniikan on pystyttävä tarjoamaan palvelua vähintään yhtä ammattimaisesti kuin tähän asti. Se vaatii työnjohtajien kouluttamista ja hyvien asentajien palkkaamista. Lisäksi OVL Tekniikan on kehittävä toimintaa myös perinteisten töiden kuten vesi- ja viemäri ja jäähdytys ulkopuolelle. On haettava uusia toimialoja kuten sprinkleriurakointi. Koska asiakkaat vaativat yhä enemmän ja enemmän, ja mitä monipuolisempi on OVL Tekniikan tarjonta, sitä vahvempana se esiintyy markkinoilla.

Tämän päivän kova kilpailutilanne ei anna varaa istua paikallaan. Koko ajan on mietittävä, miten pystymme olemaan kilpailijoitamme edellä. OVL Tekniikan tulee pystyä toimimaan kenen tahansa pääurakoitsijan kanssa. Nykypäivänä ei ole valinnan varaa tai muuten työt voivat loppua.

Tärkeä luottamuksen kannalta on lupauksen pitäminen. On pystyttävä tiedostamaan tilanteet, ennakoimaan niitä, ja niiden kautta antaa sellaisia lupauksia, jotka pystymme varmasti pitämään.

#### **4.1.2 Linjasaneeraus**

Linjasaneeraus/alaurakoinnissa OVL Tekniikka toimii pääurakoitsijana. Luotettavuus näkyy viime vuosien liikevaihdon nousulla. Se vaatii onnistuneita projekteja ja hyviä alaurakoitsijoita. Suurimmassa osassa projekteissa ainoastaan vesi- ja viemäriyöt sekä sähkö tehdään omalla työvoimalla, loput tulevat alaurakoitsijan kautta.

OVL Tekniikan on keskityttävä löytämään luotettavat alaurakoitsija, joiden kanssa työt kulkevat. Lisäksi omien työnjohtajien täytyy olla ammattitaitoisia, myös asentajat mukaan lukien.

Se, millä tavalla pystymme pitämään tasomme ja nostamaan sitä, vaatii paljon ponnisteluja. OVL Tekniikan on panostettava alaurakoitsijoihin, ja niiden toimintaan. Alaurakoitsijoilta on vaadittava samaa laatua kuin meiltä. Lisäksi OVL Tekniikan on pystyttävä pitämään tilaajat asettavat aikatauluvaatimukset. Tärkeä asia on myös lisääntyvän asiakaspalvelun kehittäminen ja tuominen linjasaneerausurakoihin. Asiakaspalvelijan tehtävänä on olla osakkaiden tuki ja turva. Asiakaspalvelu takaa osakkaille hyvän olon tunteen, että projekti menee niin kuin on suunniteltu.

#### **4.2 Sovitus aikataulun pitäminen**

Aikataulu on yksi isoista asioista saneeraustoissa niin toimisto- kuin asuntopuolella. Aikataulusta kiinni pitäminen vaatii hyvät pohjatyöt ja tiukan seuraamisen urakoiden aikana. Merkitys tilaajalle on suuri, ja siitä lipsuminen heikentää yrityksen kuvaa tilaajan silmissä. Seuraavassa selvitetään asioita joihin on kiinnitettävä huomiota, kun tiedetään mitä asiakas odottaa ja mikä oli OVL Tekniikan lopputulos.

#### **4.2.1 Liike- ja toimistosaneeraukset**

Aikataulun pitäminen kohteissa on erityisen tärkeää. Aikataulussa eteneminen ja pysyminen alkavat jo ennen varsinaisen projektin käynnistystä.

Ennen projektin alkua on kiinnitettävä erityisen paljon huomioita suunnitteluun. On selvittävä mahdolliset ongelmakohdat ja lisätyövoiman tarve, ennen kuin varsinainen aikatauluttaminen alkaa. Aikataulu tulee pilkkoa pienempiin kokonaisuuksiin, jotta seuraaminen on mahdollisimman helppoa.

Projektin edetessä on pidettävä viikottaiset palaverit sekä asentajan että muiden urakoitsijoiden kanssa, jossa aikataulutilanne käydään läpi. Siitä on tehtävä pöytäkirja, johon kaikki olennaiset asiat huomioidaan. Mahdollisiin ongelmiin tai viivästyksiin on puututtava heti. Mikäli pääurakoitsijan taholta ei tapahdu muutosta, on asiat vietävä tilaajan tietoon.

Projektin edetessä työmaakokoukset ovat myös tärkeitä asioita aikataulussa etenemisen kannalta. Siellä ongelmatilanteet on käytävä läpi ja mahdollisista viivästyksistä on haettava lisäaikaa. Lisäksi työnjohtajien on pystyttävä ennakoimaan tilanteita ja suunnittelemaan tulevaa.

#### **4.2.2 Linjasaneeraus**

Linjasaneeraus tulosityksikössä aloituspalaverin merkitystä on lisättävä. Se on järjestettävä riittävän aikaisin, ennen varsinaisen projektin alkua. Aloituspalaveriin on kutsuttava koolle kaikki urakkaan osallistuvat alurakoitsijat. Aloituspalaverissa on sovittava selvät pelisäännöt, joiden mukaan työmaalla hommat hoidetaan. Kaikki alurakoitsijat on perehdytettävä joka työmaahan.

Aikataulut on tehtävä yhteistyönä muiden urakoitsijoiden kanssa, ja niitä on seurattava viikottaisissa urakoitsijapalavereissa. Aikataulun tekoon ja työn organisointiin on kiinnitettävä enemmän huomiota. Ne on tehtävä huolellisesti, jotta kaikki ymmärtävät.

### **4.3 Toimintaperiaate ”kerralla kuntoon”**

”Kerralla kuntoon” -kohdasta OVL Tekniikka sai kohtuullisen hyvän arvioinnin. Voidaan päätellä, että työt ovat menneet hyvin, eikä suurempia korjauksia ole jouduttu tekemään. Silti tulokseen voidaan vaikuttaa, ja sitä voidaan parantaa. On tärkeä, niin rahallisesti kuin maineenkin kannalta, että asiat menevät kerralla oikein.

#### **4.3.1 Liike- ja toimistosaneeraukset**

Työn onnistumisen kannalta on elintärkeää, että asentaja on perehdytetty kunnolla työmaahan. Lisäksi projektipäällikön on laadittava työmaata koskeva laatusuunnitelma ja sitä tulee seurata ja valvoa. Tärkeää on myös oman työn valvominen. Siinä täytyy olla riittävän kriittinen, jotta mahdollisilta tarkastuskiirroksilta ei tule reklamaatioita.

#### **4.3.2 Linjasaneeraus**

Yhtä lailla tässäkin tulosityksikössä laatusuunnitelmaa noudattamalla päästään hyvään lopputulokseen. Asentajan kohdalla samat ohjeet toimivat myös tällä puolella. Laatusuunnitelmaa tulee noudattaa ja valvoa, että työt tehdään sen mukaan.

Työmiesten huolellinen perehdyttäminen auttaa ja helpottaa projektin etenemistä. Projekteissa on kiinnitettävä huomiota alaurakoitsijoiden perehdyttämiseen. Se on tehtävä erittäin huolellisesti ja hyvin. Lisäksi heitä tulee valvoa tarkasti, jotta asiat kulkevat niin kuin on suunniteltu. Tähän auttaa oman työn valvominen, itselle luovuttaminen ja tarkastusasiakirjojen täyttäminen. Näissä kohdissa työnjohtajilta vaaditaan selvää toiminnallista parannusta, jotta puutteet jäisivät mahdollisimman vähäisiksi.

Projektin alussa huoneistokatselmukset ovat tärkeitä. Niiden toteuttamiseen on panostettava enemmän aikaa, ja ne täytyy toteuttaa huolellisesti. Samoin

huoneistokorttien tekemiseen on kiinnitettävä enemmän huomioita. Tuloksista huomaa, että täysin tyytyväisiä asiakkaat eivät ole olleet toimintaan tällä sektorilla. Suurin osa virheistä on tapahtunut juuri näissä osioissa. Tätä osa-aluetta paikkaamaan on palkattu asiakaspalveluihmisiä, joiden tehtävänä on juuri näiden asioiden hoitaminen.

#### **4.4 Reklamaatioiden käsittely ja asiakaspalvelu**

Reklamaatioiden käsittely ja asiakaspalvelu ovat nostaneet päätään merkittävästi asuntojen linjasaneerausurakoissa. Reklamaatioiden nopea käsittely ja vastaaminen antavat hyvän kuvan yrityksen toiminnasta. Niiden merkitys on noussut erittäin suureksi. Nykyään aletaan jo vaatia asukasvastaavaa jokaisen urakkaan.

##### **4.4.1 Liike- ja toimistosaneeraukset**

Liike- ja toimistosaneerauksissa käsitellään lähinnä reklamaatioita. Varsinaista asiakaspalvelua ei ole. Liike- ja toimistosaneerauksissa ollaan yhteydessä joko tilaajaan tai pääurakoitsijaan. Siellä on keskityttävä reklamaatioiden mahdollisimman nopeaan vastaamiseen ja asioiden korjaamiseen, mikäli reklamaatio sitä edellyttää.

Reklamaatioihin on pyrittävä vastaamaan tai ottamaan kantaa vuorokauden sisällä siitä, kun reklamaatio tullut.

##### **4.4.2 Linjasaneeraus**

Linjasaneerauksissa ovat mukana niin asiakaspalvelu kuin reklamaatiot.

Linjasaneerauksia koskevissa reklamaatioissa ollaan yhteydessä joko tilaajaan tai asukkaisiin. Suurin osa reklamaatioista koskee juuri asukkaita. Siksi OVL Tekniikka on palkannut asiakaspalveluihmisiä hoitamaan taloyhtiöiden asukkaiden asioita vähentääkseen siltä puolelta tulevia reklamaatioita. Tämä on ensisijainen parannuskohde, mikä pitää saada kuntoon. Linjasaneeraukset etenevät niin vauhdilla, että mahdollisiin reklamaatioihin on vastattava vuorokauden sisällä. Asukkaiden

asioihin on puututtava mahdollisimman nopeasti, jotta asukkaille syntyy käsitys siitä, että heidät on huomioitu. Muutenkin asiakaspalveluun on keskityttävä entistä enemmän. Mikäli asukkaan eivät ole tyytyväisiä, he reklamoivat siitä tilaajaa ja tilaaja pääurakoitsijaa.

#### **4.5 Laatu ja siisteys**

Laadukas ja siisti työ kuuluisi olla urakan oletusarvoa tänä päivänä. Tilaajat odottavat hyvää laatua ja siistiä työtä automaattisesti. Tänä päivänä tilaajalle pitäisi pystyä tarjoamaan myös muita asioita, joilla erotuttaisiin kilpailijoista. Silti laatuun ja siisteyteen pitää puuttua, kun asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset tulivat ilmi.

##### **4.5.1 Liike- ja toimistosaneeraukset**

Kun halutaan parantaa laatua ja siisteyttä, on syytä keskittyä oman työn tarkastuksiin. Mikäli oman työn tarkastus on riittävää, ei tilaajan puolelta tule moitteita. Tarkastusasiakirjojen täyttäminen pitää ottaa vakavasti, samoin kun itselleluovuttaminen. Itselleluovuttamisessa pitää olla riittävän kriittinen ja näin opettaa myös asentajaa tekemään työnsä kunnolla, eikä jättää hänelle vaihtoehtoja lipsua työnlaadusta.

##### **4.5.2 Linjasaneeraus**

Linjasaneerausurakoinnissa pätee aikalailla samat ohjeet. Tärkeimpänä asiana on tarkastusasiakirjojen täyttäminen ja työnlaadun kriittinen seuraaminen. Asentajilta täytyy vaatia myös paljon laadukkaampaa työtä. Varsinkin urakoiden loppuvaiheessa itselleluovuttamiseen on kiinnitettävä yhä enemmän huomioita, ja siinä pitää myös olla hyvin kriittinen.

## 5 Yhteenveto

Insinööriyön keskeisin tavoite oli selvittää tämänhetkiset yrityksen toimintaprosessit ja selvittää asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla, mitä asiakas yritykseltä odottaa ja millä tavalla yritys on siinä onnistunut.

Mielestäni työ onnistui kokonaisuudessaan hyvin. Työlle asetetut tavoitteet saavutettiin ja lopputulokset saavutettiin. Toimeksiantaja oli tyytyväinen työsuoritukseen, sisältöön ja lopputuloksiin. Tuloksista voidaan päätellä yrityksen tämän hetken tila linjasaneerausurakoitsijana. Kokonaisuudessa asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä yrityksen toimintaan, ja tulevat tulevaisuudessa joko käyttämään tai suosittelemaan OVL Tekniikan palveluja. Vaikka suurin osa asiakkaista oli tyytyväisiä suoritettuun työntasoon ja laatuun, on jokaisella sektorilla parannettavaa.

Tulosten pohjalta yrityksellä on hyvät avaimet lähteä kehittämään toimintaansa eteenpäin, jotta heidän asettamat tavoitteet saavutetaan. Ainakin yrityksen laatusuunnitelma on tarkistettava ja parannettava. Lisäksi jokaisen on omalta osaltaan noudatettava sitä.

Yrityksen analysoidessa tuloksia eri tulosityksiköiden sisällä, pystyy havaitsemaan kaikista suurimmat toiminnalliset puutostilat ja onnistumiset. Näiden tuloksien avulla yritys pystyy tekemään tulevaisuuden suunnitelmat toiminnallisen kehityksen kannalta.

Tehdystä insinööriyöstä on varmasti hyötyä myös omalla urallani. Insinööriyötäni tehdessä huomasin, kuinka monta eri prosessia mahtuu yhteen linjasaneerausprojektiin. Oma ajatusmaailmani linjasaneeraushankkeesta ja toteuttamisesta muuttuivat kerta heitolla. Insinööriyön sisältö tulee auttamaan linjasaneerausprojektin läpiviennissä ja oikeiden asioiden tekemisessä oikea-aikaisesti.

## Lähteet

- 1 Yritystoiminnan peruskäsitteitä ja malleja. 2010. (WWW-dokumentti.) Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu. <<http://myy.helia.fi/~heita/peruskasitteetjastrg.ppt>>. Päivitetty 20.4.2010. Luettu 26.3.2010.
- 2 Kenner, Kert. 2010. Laatu organisaation liiketoiminnan tuloksellisuuden kasvattajana. (WWW-dokumentti.) Balentor Oy. <<http://www.balentor.fi/news/31/35/Laatu-organisaation-liiketoiminnan-tuloksellisuuden-kasvattajana>>. Luettu 26.3.2010.
- 3 Einistö, Pekka O. 2006. Toimivat prosessit. (WWW-dokumentti.) Laatukeskus Excellence Finland. <[http://www.mikes.fi/documents/upload/finas-paiva2006\\_einisto.pdf](http://www.mikes.fi/documents/upload/finas-paiva2006_einisto.pdf)>. Päivitetty 26.01.2006. Luettu 27.3.2010
- 4 Toimialakohtainen asiakastyytyväisyystutkimus. 2010. (WWW-dokumentti.) Taloustutkimus Oy. <[http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet\\_ja\\_palvelut/asiakassuhde/valmiita\\_asiakassuhdetutkimuksia/toimialakohtainen\\_asiakastyytyva](http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet_ja_palvelut/asiakassuhde/valmiita_asiakassuhdetutkimuksia/toimialakohtainen_asiakastyytyva)>. Luettu 5.4.2010
- 5 Asiakastyytyväisyystutkimus. 2010. (WWW-dokumentti.) Informatum Oy. <<http://www.informatum.fi/tutkimus/asiakastyytyvaeisyyystutkimus>>. Luettu 5.4.2010
- 6 Ahonen, Pia. Asiakastyytyväisyystutkimus brändin kehittämisen pohjana. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu, 2006.