



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
KULTTUURIALA

SISUSTUSSUUNNITTELUA ETÄTYÖNÄ

Kuinka suunnitella tila täysin etäyhteyksien välityksellä

TEKIJÄ:

Sofia Hyttinen

Koulutusala Kulttuuriala	
Tutkinto-ohjelma Design Making -tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Sofia Hyttinen	
Työn nimi Sisustussuunnittelua etätyönä – Kuinka suunnitella tila täysin etäyhteyksien välityksellä	
Päiväys 28.11.2020	Sivumäärä/Liitteet 48
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t)	
Tiivistelmä	
<p>Tässä opinnäytetyössä pohditaan, kuinka voidaan tehdä sisustussuunnitelma täysin etätyökaluja hyödyn- täen. Tavoitteena oli luoda etäsuunnittelukonsepti, jonka pohjalta voi tarjota suunnitteluasiakkaille sujuvasti suunnittelupalveluita myös etätyönä toteutettuna.</p> <p>Työssä käydään läpi etätyöskentelyyn liittyviä hyviä puolia sekä haastekohtia ja tutustutaan siihen, kuinka suunnittelijat tällä hetkellä niin Suomessa kuin maailmallakin etäsuunnittelua toteuttavat. Konseptoinnin ai- kana tehtiin kaksi erilaista asiakastyötä, jotka toteutettiin täysin etänä. Ensimmäinen niistä oli sisustussuun- nitelman tekeminen Oulusta Turkuun ja toinen konseptoinnin loppuvaiheessa toteutettu etäsisustuskonsul- tointi Tampereelle. Näiden projektien aikana testattiin eri työvaiheita ja työkaluja, joihin oli tutustuttu.</p> <p>Opinnäytetyön lopputuloksena on kaksi erilaista etäsuunnittelukonseptia. Ensimmäinen niistä on helppo ot- taa käyttöön heti sellaisenaan, sillä se ei vaadi isoja investointeja ja muutoksia yrityksen toimintaan. Toinen puolestaan on pidemmälle viety ajatus sisustussuunnittelun verkkokaupasta. Tätä vaihtoehtoa varten täytyy tehdä lisätutkimusta ensimmäisen konseptin avulla ja tutustua palvelun kysyntään ja toimivuuteen.</p>	
Avainsanat sisustussuunnittelu, etätyö, konseptisuunnittelu	

Field of Study Culture	
Degree Programme Degree Programme in Design Making	
Author(s) Sofia Hyttinen	
Title of Thesis Online Interior Design – Designing Spaces Remotely	
Date 28.11.2020	Pages/Appendices 48
Client Organisation /Partners	
Abstract <p>This thesis researches how to create an interior design plan solely using remote online tools. The goal was to create a remote design concept for the author's interior design company. The concept was meant to be used for offering convenient design services for the customers without in person meetings.</p> <p>This thesis goes through the positive aspects and challenges of remote work and different ways other designers in Finland and all over the world apply telecommuting. While designing the two different client projects were carried out completely remotely. The first one was an interior design plan, which was done from Oulu to Turku and the second one was a consulting job in Tampere. During both of these projects different kinds of new tools and stages of work were tested out.</p> <p>The end result of this thesis was two remote design concepts. The first one of them is easy to implement as it is and requires no larger investments or other changes to operational procedures. The other concept is a further thought-out vision of an online store of interior design services. More research is planned with the help of the first concept. The demand and functionality of this service will also be researched.</p>	
Keywords interior design, remote work, concept design	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	7
2	OPINNÄYTETYÖN SISÄLLÖLLINEN VIITEKEHYS	8
3	ETÄTYÖSKENTELYSTÄ	9
3.1	Etäprojektin hyvät ja huonot puolet	10
	Ajankäyttö	10
	Ekologinen näkökulma	10
	Sähköiset materiaalit	11
	Tietotekniikan osaaminen	11
	Luottamuksen tärkeys	11
	Jääkö asiakaskokemus kylmäksi?	12
	Viestin välittäminen halutulla tavalla	12
	Tietoturvallisuus	13
3.2	Yleisesti käytettyjä työkaluja etätyöskentelyssä	13
3.3	Sovelluksia etäpalaverin pitämiseen	13
	Skype 14	
	Zoom 14	
	Microsoft Teams	14
	Slack 14	
	Rennomalla otteella: WhatsApp, Facebook Messenger ja FaceTime	14
3.4	Tiedostojen turvallinen jakaminen asiakkaille	15
	3.4.1 Pienten tiedostokokojen ja kuvien lähettäminen	15
	3.4.2 Suurten tiedostojen lähettäminen	16
4	KUINKA MUUT ALALLA TOIMIVAT?	17
4.1	Etäsuunnittelua Suomessa	17
4.2	Etäsuunnittelua maailmalla	18
4.3	Sisustussuunnittelijan kokemuksia etäsuunnittelusta	20
5	ASIAKASPROJEKTIN KUVAUS	21
5.1	Etäsuunnittelua Oulusta Turkuun	21
5.2	Suunnittelun lähtökohdat	23
5.3	Etäsuunnittelun toteutuminen	26
	5.3.1 Vaihe 1. Kuinka saada riittävät lähtötiedot suunniteltavasta kohteesta?	26

5.3.2	Vaihe 2. Suunnitelman tekeminen	30
5.3.3	Vaihe 3. Suunnitelman läpikäyminen	30
5.3.4	Vaihe 4. Loppuhaastattelu	33
5.4	Sisustuskonsultointia etäpalveluna	34
5.5	Miten projektit sujuivat omasta mielestäni?	35
6	POHDINTA.....	36
6.1	Kaksi palvelukonseptia	36
6.1.1	Etäsuunnitteluprojektin ilman verkkokauppaa	36
6.1.2	Etäsuunnitteluprojekti verkkokaupan kautta	39
6.2	Uuden palvelukonseptin markkinointi	42
6.3	Kenelle etäsuunnittelupalvelu sopii?	42
6.4	Etäsuunnittelukonseptien arviointia	43
6.5	Itsearviointia	44
7	LÄHTEET	46
	LIITE 1. HAASTATTELUKYSYMYKSET JA ASIAKKAAN VASTAUKSET	48

KUVALUETTELO

Kuva 1.	Opinnäytetyö on yhdistelmä uutta tietoa ja taitoa, luovaa suunnittelutyötä sekä oman yritystoiminnan kehittämistä.....	8
Kuva 2.	Kuvaus matkasta kohti uutta palvelukonseptia	9
Kuva 3.	Asunnon pohjakuva ilman parvekkeen kalusteita.....	21
Kuva 4.	Parvekkeelta on tyylikäs näkymä Turun linnaan	22
Kuva 5.	Asunnon vierellä virtaa Aurajoki	22
Kuva 6.	Parvekkeen ruokailuryhmä päätettiin säilyttää.....	24
Kuva 7.	Asiakas tykkää somistaa parvekettä kausien mukaan	24
Kuva 8.	Kukat ovat oleellinen osa parvekkeen sisustusta ja niitä saa olla runsaasti	25
Kuva 9.	Lasikaappi keräilyesineille haluttiin säilyttää parvekkeella.....	25
Kuva 10.	Suunnittelijalla on hyvä olla olemassa muistilista asioista, joita kysytään asiakkaalta etäsuunnitteluprojektin alussa.....	27
Kuva 11.	Ohjekuva asiakkaalle tilan mittaamista varten	29
Kuva 12.	Ideakartta parvekkeen peruskalustuksesta, jonka päälle on helppo pienin ratkaisuin rakentaa sisustusta kausien vaihtuessa	30
Kuva 13.	Rentoutumisnurkkaus parvekkeen päädystä. Matalat kalusteet eivät peitä kaunista näkymää asunnon ikkunoiden edessä.....	31

Kuva 14. Uusi matto olemassa olevan ruokailuryhmän alla tuo kodikkuutta ja vaaleutta tilaan.	32
Kuva 15. Kapeat tasot tarjoavat paikan kauden sisustuksille ja pitävät kokonaisuuden hallinnassa, kun somisteille on selkeästi omat paikkansa.	32
Kuva 16. Tyynyt ja muut tekstiilit ovat aina toimiva tapa muuttaa tilan tunnelmaa eri kausien välillä.	32
Kuva 17. Loppuhaastattelun kysymykset asiakkaalle projektin lopussa.....	33
Kuva 18. Etäkonsultointiasiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun.....	35
Kuva 19. Luonnos listauksesta, jonka perusteella asiakas toimittaa tarvittavat tiedot suunniteltavasta kohteesta	37
Kuva 20. Projektin kulku etäsuunnitteluprojektissa ilman verkkokauppaa	38
Kuva 21. Projektin kulku etäsuunnitteluprojektissa verkkokaupan kautta	40
Kuva 22. Taulukossa vertaillaan perinteistä suunnitteluprojektia kahden uuden etäsuunnittelukonseptin kanssa.	41
Kuva 23. Hahmottelin Lean Service Creation - kanvasta hyödyntäen kolme erilaista asiakasryhmää etäsuunnittelupalvelulle	43

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on tutkia, kuinka voidaan tehdä sisustussuunnitteluprojekti täysin etäyhteyksiä hyödyntäen, ilman, että suunnittelija ja asiakas tapaavat kasvokkain kertaakaan projektin aikana. Aihe nousi ajankohtaiseksi itselleni, kun halusin tehdä suunnitteluprojekteja yritykselleni Micco deco Oy:lle hoitovapaani aikana ja fyysisten tapaamisten järjestäminen oli haastavaa vauvarjen keskellä. Samaan aikaan koronavirus pakotti suurimman osan maailman ihmisistä viikko kauksi kotiin ja fyysisten kontaktien välttäminen nousi tärkeään rooliin myös tämän vuoksi.

Tällä hetkellä maailman tilanne on epäselvä, sillä kukaan ei pysty kertomaan, milloin olemme valmiita palaamaan takaisin täysin normaaliin työskentelyyn. Uskon, että erikoinen vuosi, jolloin olemme joutuneet välttelemään liiallista lähikontaktia muiden ihmisten kanssa, tulee muovaamaan tulevaisuuden työtapoja pysyvästi. Siksi koen itselleni yrittäjänä tärkeäksi, että myös oma yritykseni pystyy tarjoamaan asiakkaille sujuvasti suunnitteluprojekteja etäyhteyden välityksellä.

Yritykseni Micco deco Oy on perustettu vuonna 2014 ja palvelee asiakkaita sisustusarkkitehdin palveluissa. Asiakaskuntaa ovat niin yksityisen puolen kuin yrityspuolen asiakkaat. Yrityksellä on ollut kaksi eri toimistoa, mutta tällä hetkellä se palvelee asiakkaita kotitoimistolta käsin. Suurin osa asiakastapaamisista tapahtuu asiakkaiden omissa tiloissa ja kodeissa.

Tavoitteenani oli kehittää valmis konsepti tai tuote, jota voisin hyödyntää tulevaisuudessa omissa yrityksessäni. Konseptia varten selvitin, mitä eri työkaluja ja ohjelmia vaaditaan eri vaiheissa suunnitteluprojektia, jotta se voidaan viedä sujuvasti loppuun. Yksi oleellinen kysymys oli se, kuinka voin suunnittelijana saada riittävästi tietoa suunniteltavasta kohteesta sekä asiakkaasta, että lopputulos voi olla yhtä hyvä kuin tavalliseen tapaan tehtävässä suunnitelmassa. Mielenkiintoista on se, kuinka vuorovaikutus asiakkaan kanssa sujuu ilman kasvokkain tapaamista. Se on etenkin yrittäjänä yksi oleellinen tekijä uuden ihmisen kanssa työskennellessä ja oman yrityksen brändin esille tuomisessa. Oletin myös, että projektien aikatauluttaminen ja kesto tulee olemaan erilainen verrattuna normaaliin tapaan suoritettavaan projektiin.

Kehitystyötäni varten tutustuin yleisesti eri aloilla käytössä oleviin etätyöskentely ja yhteydenpito keinoihin. Samalla selvitin niin Suomesta kuin Suomen ulkopuoleltakin, millaisia vastaavia palveluita sisustussuunnitteluyrityksillä on jo olemassa. Tutkin, millaisia työkaluja erilaisten aineistojen jakamiseen on ja mikä voisi olla paras keino pitää yhteyttä asiakkaan kanssa.

Yksi tärkeimpiä tietolähteitani tuotekehitykselle on ollut suunnitteluprojekti, jonka toteutin tutkimusvaiheen aikana. Toteutin projektin asiakkaan kanssa, jonka kohteessa en ollut aiemmin käynyt. Projekti toteutettiin täysin etänä, ilman fyysistä tapaamista asiakkaan kanssa. Pyrin projektin aikana hyödyntämään erilaisia työkaluja, joita löysin tutkimustyöni aikana. Kirjoitin projektin ajan päiväkirjaa sen kulusta ja havainnoista, joita tein. Tein asiakkaalle projektin lopussa haastattelun, jossa kysyin hänen kokemuksistaan yhteisen projektin varrelta. Projektin alussa selvitin myös, millaiset lähtötaidot asiakkaalla on erilaisten digitaalisten työkalujen käyttämiseen. Lopuksi analysoin päiväkirjani sekä haastattelun tulokset ja pohdin, mitä siitä voi hyödyntää konseptissani.



Kuva 1. Opinnäytetyö on yhdistelmä uutta tietoa ja taitoa, luovaa suunnittelutyötä sekä oman yritystoiminnan kehittämistä

2 OPINNÄYTETYÖN SISÄLLÖLLINEN VIITEKEHYS

Opinnäytetyöni aihe on lähtöisin käytännön tarpeesta ja työelämässäni kohtaamastani haasteesta. Uudenlainen elämäntilanne sekä muutos koko maailman tavoissa tehdä työtä kehottaa pohtimaan omia työtapojani yrittäjänä ja yritykseni tarjoamia palveluita uudesta näkökulmasta. Kotitoimistot ja etätyöskentely tuntuu tällä hetkellä luontevammalta kuin koskaan aiemmin. Uskon, että myös asiakkaat ovat vastaanottavaisempia erilaisille etänä toteutettaville palveluille. Siksi koen, että etäsuunnittelupalvelun kehittäminen osaksi omaa yritystoimintaani on tärkeää ja ajankohtaista juuri nyt.

Etäpalveluiden tarjoaminen tarkoittaa monipuolisesti erilaisten sovellusten ja tekniikan hyödyntämistä. Uuden palvelukonseptin luominen vaatii perehtymistä tämän hetken toimivimpiin sovelluksiin, joita sekä minun, että asiakkaideni on helppo käyttää projektien aikana. Perehtymisen lisäksi eri sovellusten kokeileminen käytännössä on tärkeä osa uuden konseptin suunnittelua.

Opinnäytetyöni keskiössä oli yritykseni asiakkaalle tekemä etäsuunnitteluprojekti, jonka aikana pääsen testaamaan uusia sovelluksia ja työtapoja. Onnistumisten ja erehdysten kautta sain hyvän pohjan toimivan konseptin suunnittelulle. Asiakasprojektiin kuului luova työskentely, kun teen asiakkail-

leni sisustussuunnitelman. Opinnäytetyön lopussa tein vielä toisen etänä toteutetun videokonsultoinnin, johon valmistautuminen vaati myös suunnittelutyötä sekä uusien työtapojen testaamista ensimmäisen projektin aikana tehtyjen havaintojen perusteella.

Lopputuloksena muotoilen kaksi erilaista palvelukonseptia, joista toinen soveltuu heti käyttöön otettavaksi ja toinen on mahdollista ottaa käyttöön myöhemmin, mikäli etäsuunnittelupalvelulle on riittävästi kysyntää.



Kuva 2. Kuvaus matkasta kohti uutta palvelukonseptia

3 ETÄTYÖSKENTELESTÄ

Vuosi 2020 on ollut erikoinen vuosi koko maailmassa. Covid-19 eli koronavirus levisi ympäri maailmaa hurjalla vauhdilla ja pysäytti kaiken hetkellisesti kokonaan. Ihmiset ovat joutuneet hakemaan uusia tapoja tulla toimeen ja myös tehdä töitä. Suuri osa ihmisistä siirtyi työskentelemään kotitoimitoille. Yle uutisoi toukokuussa 2020 Työ- ja elinolosuhteiden säätiön Eurofoundin teettämästä kyselystä, jossa selvisi, että 59 prosenttia suomalaisista vastasi kyllä kysymykseen ” oletko siirtynyt kotiin työskentelemään covid19-tilanteen vuoksi”. Suomi oli tällöin EU-maiden kärjessä etätöitä tekevien määrässä. (Solla 2020) Useiden tutkimusten mukaan yritykset ovat joutuneet kehittämään digitaalisia työvälineitään nopealla aikataululla ja toimivien yhteyksien ja ohjelmien tärkeys nousi aivan uudelle tasolle. Yksi näistä tutkimuksista oli Elisa Oyj:n teettämä kysely, jonka mukaan ”koronatilanne pakotti yritykset digiloikkaan”. (Elisa Oyj 2020)

Micco deco Oy joutui omalta osaltaan myös pohtimaan uusia tapoja, joilla palvella asiakkaita poikkeusolosuhteiden vuoksi. Lisäksi oma elämäntilanteeni, jossa hoidin pientä lasta kotona, pakotti etsi-

mään keinoja järjestellä työpäivät tehokkaammaksi ja aikataulut joustavammaksi. Sisustussuunnittelu on vahvasti asiakaspalvelutyötä ja kohtaamiset asiakkaiden kanssa ovat oleellinen osa työtä. Suunniteltavat kohteet ovat luonnollisesti aina fyysisiä tiloja, jotka hahmotetaan parhaiten vierailemalla niissä paikan päällä. Näistä tekijöistä johtuen oli pohdittava, millä tavalla asiakkaille olisi mahdollista tarjota laadukasta palvelua ilman kasvokkaisia tapaamisia.

Minulla oli hieman aikaisempaa kokemusta siitä, että suunnitteluprojekti olisi mahdollista toteuttaa myös ilman fyysisiä tapaamisia ja näkemykseni oli, että tällöin pystyisin säästämään paljon aikaa. Halusin lähteä rakentamaan yritykselle konseptia tai tuotetta, jonka pohjalta voisin helposti markkinoida suunnitteluprojekteja etätyönä.

3.1 Etäprojektin hyvät ja huonot puolet

Asiakkaiden palvelemiseen etätyönä liittyy paljon ajatuksia ja kysymyksiä, joita haluan pohtia ja käsitellä tässä opinnäytetyössäni. Ajatus asiakkaiden palvelemisesta etänä kiinnostaa, mutta samalla herättää huolta palvelun laadusta ja asiakaskokemuksesta.

Ajankäyttö

Yksi työtunteja lisäävä osa suunnitteluprojektia ovat tapaamiset asiakkaiden kanssa. Molempien aikataulujen yhteen sovittaminen voi olla välillä nykyajan ihmisten kiireisen elämän tahdin takia hankalaa. Sen seurauksena projektien kokonaispituuteen voi tulla lisää useita viikkoja, ellei jopa kuukausia. Usein projektin eteneminen riippuu siitä, mitä mieltä asiakas on tehdyistä suunnitelmista. Tarjoan pääasiassa projektin alkuvaiheessa asiakkaalle vähintään pari eri vaihtoehtoa ja asioiden edistämiseen kaivataan asiakkaan mielipide, mihin suuntaan edetään. Etäprojekteissa yhteydenpito voidaan hoitaa digitaalisia kanavia käyttäen esimerkiksi videoyhteydellä tai puhelimitse, joten sekä suunnittelija, että asiakas voivat olla missä päin maailmaa tahansa. Palaveri voidaan pitää vaikka suoraan asiakkaan työpäivän päätteeksi ja pituuskin on helpompi pitää lyhyenä, kun matkustamiseen ei kulu aikaa. Tällä tavalla projektin kokonaispituus on mahdollista pitää sopivan lyhyenä.

Ekologinen näkökulma

Toinen hyvä puoli fyysisten tapaamisten pois jäännissä on se, ettei minulla tai asiakkaallani kulu polttoainetta tai tule muitakaan kuluja matkustamisesta. Autolla ajoa kertyy usein yllättävän paljon yhden projektin aikana, kun tapaamisia on muutama ja lisäksi käydään alan liikkeissä tutustumassa vaihtoehtoihin. Pystymme siis etätyöskentelyllä säästämään aikaa, rahaa sekä luontoa. Tämä on tietysti ekologisesta näkökulmasta hieno asia. Koen, että suunnittelijana myös tämä puoli on tärkeää ottaa huomioon omassa työskentelyssä. Pysin yleensäkin välttämään turhia autolla ajamisia projektieni aikana ja etäprojekteissa ne vähenevät entisestään. Koko projekti on mahdollista toteuttaa täysin oman työpöydän äärestä käsin.

Sähköiset materiaalit

Minulla on koko yrittäjyyteni aikana ollut tapana toteuttaa kaikki asiakkaille tehtävät suunnitelmat täysin sähköisessä muodossa. Muutamia satunnaisia maali- tai tapettinäytteitä lukuun ottamatta kaikki asiakkaalle toimitettava materiaali on digitaalista materiaalia. En ole kokenut omassa työssäni oleelliseksi piirtää asiakkaalle kuvia käsin tai muutoin toimittaa materiaalinäytteitä fyysisesti suunnitelman lopussa. Tämä helpottaa kovasti sitä, jos suunnittelu halutaan toteuttaa etätöyönä. Minulta löytyy valmiiksi jo melko pitkälle vietyinä tavat koota asiakkaalle lähetettävät materiaalit sähköisesti. Uskon, että niiden tarkkuutta ja laajuutta joudutaan kuitenkin kehittämään.

Tietotekniikan osaaminen

Yhtenä haasteena ja jonkin verran rajoittavana osana etäsuunnittelua koen asiakkaideni tietotekniikan taidot. Hyvä osaaminen sillä saralla korostuu, kun projektin täytyy pystyä viemään sujuvasti loppuun saakka täysin digitaalisia työkaluja hyödyntäen. Koen kuitenkin, että tänä päivänä suurimmalla osaa ihmisistä on vähintäänkin kohtuullisen hyvät valmiudet ja osaaminen, että projektin tekeminen etänä olisi mahdollista. Minua kiinnosti erityisesti se, kuinka paljon erilaisia ohjelmia ja työkaluja tulen tarvitsemaan projektin aikana. Asiakkaan ja myös minun itseni kannalta olisi helpointa, jos eri ohjelmia on mahdollisimman vähän. Työskentelyn kannalta selkeintä on, jos kaikki materiaalit liikkuvat mahdollisimman pitkälle yhtä kanavaa pitkin ja yhteydenpito yhtä kanavaa käyttäen. Näitä työkaluja ja kanavia lähdin etsimään ja kokeilemaan tässä opinnäytetyössäni. Toiveeni oli, että asiakas joutuu projektia varten opettelemaan mahdollisimman vähän uutta. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki käytetyt työkalut tulisi olla sellaisia, joita minä pystyn ohjailemaan ja heidän tulisi lähinnä osata vain esimerkiksi klikata linkkiä sähköpostissaan liittyäkseen mukaan keskusteluun. On kuitenkin mahdollista, että etätöyönä tehtävistä suunnitteluprojekteista rajautuu pois sellaisia henkilöitä, jotka kokevat sähköisten yhteydenpitovälineiden käytön haastavaksi tai stressaavaksi. Asiakas voi myös kokea hankalaksi sen, että hän joutuu ottamaan enemmän vastuuta riittävän tarkkojen tietojen välittämisen minulle päin.

Luottamuksen tärkeys

Sisustussuunnittelija ja asiakkaan välinen yhteistyö perustuu jokaisessa projektissa vahvasti keskinäiseen luottamukseen. Asiakas päästää suunnittelijan hyvin henkilökohtaiselle alueelle ja esittelee hänelle itselleen tärkeän henkilökohtaisen tilan, kuten kotinsa tai vaikka työpaikkansa. Suunnittelijalle kerrotaan melko tarkkojakin tietoja omasta elämästä. Siksi onkin erityisen tärkeää, että asiakkaan ja suunnittelija välillä on hyvä luottamus. Tämä on yksi tekijä, joka minua mietityttää suunnitteluprojektin toteuttamisessa etätöyönä. Silloin, kun suunnittelija ja asiakas eivät tunne toisiaan ennestään, luottamuksen rakentuminen täytyy tapahtua sähköisten työvälineiden kautta. Haluan kuitenkin uskoa, että osa luottamuksesta suunnittelijaa kohtaan rakentuu jo ennen kuin asiakas on hänet palkannut. Suunnittelijalla tulee olla hyvät nettisivut, joiden avulla asiakas voi tutustua häneen jo ennen yhteydenottoa. Suomen Yrittäjien toimitusjohtaja Mikael Pentikäinen kertoo Myynnin ja markkinoinnin ammattilaisten haastattelussa, että yrityksen markkinoinnin tärkein tehtävä on raken-

taa luottamusta yritystä kohtaan ja, että luottamusta herättävä markkinointi perustuu hyvälle itse-tuntemukselle ja itseluottamukselle. (Pentikäinen 2016) Juuri näitä asioita haluan tehdä yritykseni nettisivuilla sekä sosiaalisen median kanavilla. Toivon, että niiden kautta asiakkaileni rakentuu mi-nua kohtaan luottamus ja he saavat niiden avulla tutustua persoonaani jo etukäteen. Pentikäisen mukaan hyvän markkinoinnin jälkeen tärkeään rooliin nousee integriteetti eli se, että yritys toimii sanojensa ja lupautensa mukaisesti ja todistaa asiakkaalle olevansa tämän luottamuksen arvoinen. Tämän toivon pystyväni saavuttamaan työskennellessäni kaikissa projekteissani ja myös tulevilla etäsuunnitteluprojekteissa.

Jääkö asiakaskokemus kylmäksi?

Haluan tarjota asiakkaileni iloista ja lämmintä asiakaspalvelua. Yritykseni brändiin kuuluu positiivi-nen ja sopivan rento kohtaaminen asiakkaiden kanssa. Pyrin aina omalla käytökselläni sekä pukeutu-miselläni välittämään asiakkaalle helposti lähestyttävyyttä, mutta myös luotettavuutta ja ammatti-maisuutta. Toivon, että asiakkaille jää projekteista kuva mukavasta ihmisestä, joka pystyi auttamaan heitä heidän tilansa kanssa. Minua huolettaa etätyönä tehtävissä projekteissa tämän viestin välitty-minen. Katoaako osa lämmöstä ja rentoudesta tekniikan kanssa säätämisen alle tai tuoko etäkohtaa-minen mukaan jännitystä minulle tai asiakkaalleni? Minulla projektin vetäjänä tulee olla riittävän hyvä osaaminen käyttämistäni työkaluista, jotta liiallinen tekniikan säätäminen jää vähäiseksi. On varmasti myös hyvä ohjeistaa asiakasta jo etukäteen siitä, kuinka tapaaminen tulee menemään ja mitä siinä tullaan käymään läpi.

Viestin välittäminen halutulla tavalla

Suurimmaksi haasteeksi etäsuunnitteluprojekteissa koen sen, kuinka saada välitettyä omat ajatukset ja suunnitelmat asiakkaalle juuri sillä tavoin, kuin ne olisivat tarkoitus. Yleensä projektin loppu puo-lella esittelen asiakkaalle kuvat ja materiaalit hänen luonaan ja käymme suullisesti läpi kaikki teke-mäni materiaalit. Tällöin pystyn selittämään auki esillä olevia valintoja ja asiakkaan on helppo esittää tarkentavia kysymyksiä. Olisikin siis hyvä, jos suunnitelmat voitaisiin etäsuunnittelusta huolimatta katsoa ja käydä läpi myös suullisesti asiakkaan kanssa projektin lopussa. Tätä puolta lähdin mielen-kiinnolla kokeilemaan projektissani. Joissakin tapauksissa voi olla riittävää, että asiakkaalle lähete-tään esimerkiksi sähköpostilla kootut suunnitelmat ja kuvat ja hän saa käydä ne läpi rauhassa itse. Tällöin on tärkeää, että materiaaleihin on kirjattu ajatukseni kaikista valinnoista riittävän yksityiskohtaisesti ja tarkasti. Olen huomannut projekteissani, että asiakkaat haluavat hyvät perustelut kaikille valituille tuotteille ja näiden perustelujen tulisi tulla esille heille lähetettävästä materiaalista. Minun suunnittelijana siis tulisi osata sanoittaa päässäni käyty ajatusketju ymmärrettäväksi tekstiksi rennon jutustelun sijaan.

Sen lisäksi, että minun tulee pystyä välittämään oma viestini ja ajatukseni asiakkaalle, asiakkaan tulee onnistua välittämään omat toiveensa ja ajatuksensa minulle sähköisten kanavien kautta. Usein etenkin yksityisasiakkaiden kanssa asiakkaila ei välttämättä ole vielä projektin alussa kovin selkeitä mietteitä siitä, mitä he tilaltaan haluavat. Suunnittelijana täytyy tehdä paljon tulkintaa asiakkaan tyy-listä ja toiveista tehdään paikan päällä nähdyn perusteella sekä asiakkaan puheesta rivien välisitä kaivellen.

Tietoturvallisuus

Nykyaikana mikään yritys ei saa unohtaa huomioida tietoturvaluuskysymystä omissa projekteissaan. Kaikki etäprojektin aikana jaettu tieto tullaan jakamaan sähköisiä kanavia pitkin. On hyvä pohdita, joudutaanko etäprojekteissa jakamaan enemmän henkilökohtaisia tietoja kuin tavallisessa projektissa. Mikäli paljon henkilökohtaisia tietoja tarvitaan, täytyy projekteihin miettiä turvallisia tapoja jaksaa tietoja. Tämä voi usein vaatia taloudellista panostusta turvallisuuden lisäämiseksi. Sofokus Groupin perustaja ja digitaalisen liiketoiminnan moniyrittäjäksi itsensä nimeävä Teemu Malinen on listannut kirjoittamassaan blogiartikkelissa *Etätyö kriisitilanteessa – Yrityksen selviytymisopas Osa 1* (Malinen 2020) hyviä vinkkejä, jotka yrityksen tulee ottaa huomioon työntekijöiden tehdessä etätöitä. Samoja seikkoja on hyvä käydä läpi myös etäsuunnittelun yhteydessä, mutta lista toimii hyvänä muistilistana muuhunkin yritystoimintaani. Malinen muistuttaa varmuuskopioinnista sekä salattun verkkoyhteyden, VPN-yhteyden, käytöstä. Työkone on hyvä olla erikseen ja sille kannattaa asentaa lähinnä vain työn tekoon liittyviä sovelluksia ja ohjelmia. Etäpalavereiden aikana on tärkeää huolehtia siitä, ettei käydyt keskustelut kuulu liian paljon ulkopuolisille ja asiakkaiden tietosuoja säilyy.

3.2 Yleisesti käytettyjä työkaluja etätyöskentelyssä

Mikäli haluan tehdä suunnitteluprojekteja tapaamatta asiakkaitani kasvotusten, tarvitsen yhteydenpitoa varten sopivat työkalut. Uskon, että eri projekteissa tarpeet voivat hieman vaihdella, mutta minulta olisi hyvä löytyä peruskäytännöt siihen, kuinka eri tilanteissa kommunikoidaan.

Tällä hetkellä uudet asiakkaani tekevät ensimmäisen yhteydenottonsa minulle joko Micco decon net-tisivujen kautta yhteydenottolomakkeella tai sähköpostia lähettämällä. Vain harvat soittavat suoraan puhelimella. Tämä käytäntö on toiminut ihan hyvin, sillä silloin pystyn vastaamaan viesteihin itselleni sopivaan aikaan. Yhteydenottolomake sekä sähköposti voivat toimia hyvinä aloituksina myös etäprojekteissa. Joissain pienissä ja yksinkertaisissa projekteissa voi olla jopa riittävä, että asiakas kertoo tarpeistaan ja ajatuksistaan pelkästään sähköpostilla ja toteutan suunnitelman sen pohjalta. Useimmissa tapauksissa koen kuitenkin tärkeäksi, että pääsen juttelemaan asiakkaan kanssa hieman rennommin ja tarkemmin ennen suunnittelun aloittamista. Tätä varten yhteys olisi hyvä ottaa joko puhelimitse tai videoyhteydellä. Videoyhteyttä voisi hyödyntää myös palavereissa projektin aikana. Minulle oleellista on, että pystyn esittelemään palavereissa kuvia ja suunnitelmia asiakkaalle eli joko esityksen tai näytön jakaminen tulisi onnistua.

3.3 Sovelluksia etäpalaverin pitämiseen

Etäpalaverin pitämiseen löytyy markkinoilta paljon erilaisia sovelluksia. Niissä kaikissa on paljon samanlaisia ominaisuuksia, mutta jokaisesta löytyy myös jotain omia erityispiirteitä. Yleisimpiä sovelluksia listasi esimerkiksi Yle Katja Solla kirjoittamassaan artikkelissaan maaliskuussa 2020, jolloin etätoimistot alkoivat koronaviruksen levitessä yleistyä Suomessa ja maailmalla. Näistä sovelluksista ja niiden ominaisuuksista kerron lisää tässä kappaleessa.

Skype

Yksi perinteisimmistä sovelluksista on Microsoftin omistama Skype. Sen ilmaisversio löytyy useiden meistä tietokoneilta valmiina. Skype soveltuu hyvin yksinkertaisten videopuheluiden soittamiseen. Puheluun Skypen kautta voi osallistua maksimissaan kaksikymmentä henkilöä. Mitään erikoisia ominaisuuksia esimerkiksi näytön tai esityksen jakamiseen Skype ei tarjoa, joten se ei toimisi minun tarpeissani kovin hyvin. Skype sopii mielestäni paremmin yksityishenkilöiden käyttöön kuin yrityksen viralliseksi yhteydenpito kanavaksi.

Zoom

Itselleni jonkin verran tuttu etäyhteyssovellus on Zoom. Se on aiemmin esiteltyä Skypeä edistyneempi ominaisuuksiltaan ja käytössä myös yrityskäytössä. Ylen toimittajan mukaan Zoomia mainostetaan helppokäyttöiseksi (Solla 2020), joten sen käyttöönotto pitäisi onnistua melko yksinkertaisesti. Yhtenä miinuksena on kuitenkin se, että se on saatavilla ainoastaan englanninkielisenä. Vaikka itselleni tämä ei ole ongelma, asiakkaiden kanssa olisi mukavaa, jos sovellus voisi olla suomenkielinen. Zoomin ominaisuuksiin kuuluu myös mahdollisuus jakaa omaa tietokoneen näyttöä keskustelukumppanille, joten tältä osin se soveltuisi erinomaisesti Micco decon käyttöön. Zoomin ilmaisversio mahdollistaa maksimissaan 40 minuutin mittaiset ryhmäpalaverit, mutta kahden ihmisen väliselle puhelulle ei ole pituusrajoitusta. Minun tarpeeni tulisi pääasiallisesti olemaan palaveri vain yhden asiakkaan kanssa kerrallaan, joten ilmaisversio olisi riittävä ainakin aluksi. Vuoden lisenssit Pro- ja Business- versioissa eivät ole kovin kalliita, joten mikäli käyttöä olisi säännöllisesti, niiden hankintaa voisi harkita.

Microsoft Teams

Yksi erittäin yleinen etäpalaverisovellus yritysten käytössä on Microsoft Teams. Ylen mukaan Teams vaatii hieman kokemusta etäpalaverialustoista, joten he eivät suosittele sitä aloittelijoille. Ominaisuuksiltaan Teams on Zoomin tapaan monipuolinen. Sillä onnistuu videoneuvottelujen lisäksi tietokoneen näytön sekä tiedostojen jakaminen ja sillä pystyy jopa muokkaamaan oman videokuvaustausta, mikäli et halua esitellä palaveripaikkasi ympäristöä muille osallistujille. Ominaisuuksiltaan Teams on etäsuunnitteluun soveltuva, mutta sen monimutkaisempi käyttöliittymä mietityttää uutena etäpalaverisovellusten käyttäjänä.

Slack

Neljäs tunnettu etäpalaverisovellus on Slack. Myös se tarjoaa video- ja chat-yhteyden lisäksi mahdollisuuden jakaa tiedostoja keskustelukumppanin kanssa. Slack tarjoaa muiden sovellusten tapaan sekä ilmaisen version, että maksullisen version. Hinta pienille yrityksille ei ole suuri, mutta sillä ei saa kovin paljon tallennustilaa keskusteluille, mikäli niihin olisi hyvä päästä käsiksi myöhemmin.

Rennomalla otteella: WhatsApp, Facebook Messenger ja FaceTime

Yllä mainittujen virallisten etäpalaverisovellusten lisäksi tarjolla on myös sovelluksia, joiden kautta voi kommunikoida niin viestein kuin videollakin hieman rennommin. Tällaisia sovelluksia ovat mm. WhatsApp, Facebook Messenger sekä Applen laitteista löytyvä FaceTime. Näihin sovelluksiin monilla

ihmisillä löytyy valmiiksi käyttäjäprofiili, joten niiden käyttäminen yhteydenpitoon on vaivatonta. Niissä ei kuitenkaan löydy riittäviä ominaisuuksia esitysten pitämiseksi, joten ne eivät voi olla ainoa tapa pitää yhteyttä asiakkaaseen etäsuunnitteluprojektissa. Minulla on kokemusta sekä WhatsAppin sekä Facebook Messengerin hyödyntämisestä suunnitteluprojekteissa. Niitä on käytetty mm. tapamisaikojen sopimiseen, valokuvien ja ideoiden jakamiseen sekä nopeiden pienten viestien lähettämiseen asiakkaan kanssa. Nämä sovelluksen tarjoavat sähköpostia nopeamman tavan lähettää viesti, jos kyseessä on jokin lyhyt pieni asia. Huono puoli kuitenkin on siinä, että yleensä niihin myös odotetaan vastausta nopeammalla aikataululla ja asiakas saattaa kokemukseni mukaan näiden kautta lähestyä mihin aikaan vuorokaudesta tahansa eli puhelin saattaa hälyttää työviesteistä myös vapaaajalla. Mielestäni erityisesti WhatsApp on kuitenkin loistava sovellus muiden yhteydenpitokanavien lisäksi suunnitteluprojekteissa.

3.4 Tiedostojen turvallinen jakaminen asiakkaille

Etäpalaverien lisäksi yksi oleellisimpia asioita etäsuunnitteluprojekteissa on se, kuinka jakaa erilaisia sähköisiä tiedostoja asiakkaan kanssa. Projektin alkuvaiheessa tärkeää on, että asiakas pystyy lähettämään minulle kaiken tarvittavan kuvamateriaalin suunniteltavasta kohteesta. Siihen kuuluu ainakin valokuvia, pohjapiirroksia sekä mahdollisia muita teknisiä piirroksia, joita tilasta on tehty. Joskus asiakas voi haluta lähettää jopa kuvaamansa videon tilasta.

Projektin edetessä minun tulee pystyä lähettämään asiakkaalle kuvia ja esityksiä suunnitelmien eri vaiheista. Useimmiten kyseessä on pdf-tiedosto tai useampi tiedosto, joihin olen kerännyt kaiken oleellisen samaan pakettiin. En ole aiemmin projekteissani lähettänyt asiakkaileni 3D-mallinnustiedostoja tai minkäänlaisia videoita ja uskon, ettei niille tule tarvetta jatkossakaan.

3.4.1 Pienten tiedostokokojen ja kuvien lähettäminen

Tavallisissa suunnitteluprojekteissa olen yleensä päässyt ottamaan valokuvat asiakkaiden tiloista itse. Kuvaamiseen käytän kännykän kameraa ja olen kokenut sen riittävän laadukkaaksi kuvausvälineeksi tähän tarkoitukseen. Kännykästä kuvat on helppo siirtää tietokoneelle talteen ja yksittäisiä kuvia on myös helppo lähettää tarvittaessa eteenpäin. Aiemmin ei ole siis ollut tarpeellista lähettää isoja määriä valokuvatiedostoja asiakkaalta minulle. Minulla on jonkin verran kokemusta siitä, että asiakas on ottanut kuvia tilastaan kännykällä ja lähettänyt niitä minulle WhatsApp – sovelluksen kautta. Sillä on suhteellisen helppoa lähettää isojakin määriä kuvia kerralla ja ne ovat vaivattomia avata niin kännykällä kuin WhatsApp – sovelluksen nettiversiolla tietokoneella. Kuvat siirtyvät sitä kautta kätevästi talteen.

Toisinaan asiakkaat ovat lähettäneet kuvia sähköpostin välityksellä. Siinä nousee kuitenkin haasteeksi sähköpostin liitteiden maksimikoko ja -määrä. Sähköpostilla ei ole siis kätevää lähettää isoa määrää kuvia kerralla. Sähköposti toimii kuitenkin loistavasti muiden liitetiedostojen, kuten erilaisten pdf-esitysten ja suunnittelutarjoustien lähettämiseen. Se on myös erinomainen kanava keskustella asiakkaan kanssa esimerkiksi palaverin ajankohdasta tai muusta projektin etenemisestä.

Silloin, kun kuvia on paljon, on hyödyllistä lähettää niitä jonkun netistä löytyvät pilvipalvelun kautta. Tällaisia palveluita listasi yrittäjä ja elokuvientekijä Johannes Myllymäki informatiivisessa blogikirjoituksessaan (2018), jossa hän jakoi hyviä palveluita suurien tiedostojen lähettämiseen. Tutustuin Myllymäen esittelemiin pilvipalvelusivustoihin ja totesin, että niiden toimintaperiaate on kaikilla suurin piirtein sama. Ainoastaan ilmaisten versioiden tallennustilan koko vaihteli hieman eri palveluiden välillä. Käytännössä pilvipalvelut toimivat siten, että henkilö kirjautuu sisälle omaan tallennustilaansa ja pystyy luomaan sinne kansioita omia tiedostojaan varten. Näihin kansioihin käyttäjä lataa tietokoneeltansa tai muulta älylaitteeltansa haluamansa tiedostot talteen. Kansioita on mahdollista jakaa muiden henkilöiden kanssa esimerkiksi lähettämällä sähköpostiin linkin kansioon. Linkin avulla toinen henkilö saa luvan nähdä ja ladata kansion sisällön ja mahdollisesti myös pystyy lisäämään sinne omia tiedostoja kansion käyttäjien saataville.

Hyviä pilvipalvelusivustoja ovat Myllymäen mukaan esimerkiksi Dropbox, Google Drive, OneDrive, Sync.com, pCoud sekä iCloud. Näistä sivustoista itselleni on aiemmin tullut tutuksi Dropbox sekä OneDrive. Ilmaisten versioiden tallennustila ei ole pilvipalveluissa kovin suuri, joten sellaisen käyttäminen tiedostojen jakamiseen vaatii jonkin verran taloudellista panostusta. Pilvipalveluiden hyödyntäminen etäsuunnitteluprojektissa voisi olla hyödyllistä, mikäli jaettavaa materiaalia asiakkaan kesken on paljon ja se halutaan pitää molempien osapuolten saatavilla yhdessä paikassa. Tällä tavalla on myös helppo päivittää viimeisin versio esityksistä talteen yhteiseen kansioon pidempien projektien aikana.

3.4.2 Suurten tiedostojen lähettäminen

Toisinaan projekteissa voi tulla tarvetta lähettää asiakkaille tai yhteistyökumppaneille suurikokoisia tiedostoja, kuten oikein isoja kuvia 3D – mallinnuksista. Mikäli käytössä ei ole mitään pilvipalvelua ja jaettavaa kansiota, jonka kautta tiedoston voi jakaa, kannattaa käyttöön ottaa suuria tiedostoja välittävien nettisivujen palvelut. Johannes Myllymäki listasi tekstissään pilvipalveluiden lisäksi toimivia sivustoja suurten tiedostokokojen välittämiseen. Sivut toimivat käytännössä siten, että käyttäjä lataa suurikokoisen tiedostonsa sinne ja sivu välittää sen vastaanottajalle sähköpostiin. Vastaanottaja saa viestissä linkin, jonka kautta suuren tiedoston saa auki. Isoja tiedostoja välittäviä sivustoja ovat esimerkiksi WeTransfer, FileMail, JumboMail ja SendGB. Näistä olen kokeillut aiemmin WeTransferia tiedostojen välittämiseen työssäni.

Etäsuunnitteluprojektissa näkisin hyödyllisiksi palveluiksi sekä pilvipalvelut sekä tiedostoja välittävät sivustot. Molempia tarvitaan siinä tapauksessa, jos projektin aikana tarvitsee lähettää paljon tiedostoja saman aikaisesti tai jokin isompi kuva tai mallinnustiedosto asiakkaalle. Perusprojekteissa myös WhatsApp – sovellus puhelimella toimii hyvin kuvien lähettämiseen, mikäli asiakkaalla on se käytössä.

4 KUINKA MUUT ALALLA TOIMIVAT?

Sisustussuunnittelupalvelun tarjoaminen etätyönä ei ole täysin uusi keksintö. Vastaavanlaisia palveluita tarjotaan niin Suomessa kuin muuallakin maailmassa erilaisia konsepteja hyödyntäen. Lähdin selvittämään omaa palveluani varten erilaisia malleja siitä, kuinka muut saman alan toimijat etäsuunnittelupalvelua tarjoavat ja millaisia kokonaisuuksia he tekevät.

4.1 Etäsuunnittelua Suomessa

Tutustuessani suomalaisiin etäsuunnittelupalveluita tarjoaviin suunnittelijoihin vastaani tuli Sisustussuunnittelijat verkossa – sivusto. Kyseinen sivu kokoaa saman sivuston alle suunnittelijoita, jotka tarjoavat sisustussuunnittelupalveluitaan etätyönä. Kaikki sivulla mainitut suunnittelijat tekevät töitä omalla yrityksellään ja huolehtivat projektin kulusta ja toteutuksesta itsenäisesti. Sivu toimii siis lähinnä paikkana markkinoida omia palveluitaan ja yritystä. Sisustussuunnittelijat verkossa – sivusto vaikuttaa hyvältä paikalta mainostaa tulevaa palvelukonseptiani. Tällä hetkellä sivulla ei ole vielä esillä kovin suurta määrää suunnittelijoita, joten oma profiili ei huku muiden sekaan liikaa. Sivustolla ei mainita sitä, kuinka suunnittelijat kommunikoiivat asiakkaidensa kanssa tai kuinka he hinnoittelevat suunnitelmansa. Oletan siis, että kaikesta siitä suunnittelija huolehtii itsenäisesti oman yrityksensä toimintamallin mukaisesti.

Toinen hyvä paikka etsiä sisustussuunnittelua etätyönä toteutettuna on Glowdia – nettisivu. Glowdia on käytännössä sisustussuunnittelun verkkokauppa, joka tarjoaa asiakkaalle ja suunnittelijalle alustan etäsuunnittelun toteuttamiseen. Asiakas valitsee verkkokaupasta itselleen sopivan suunnittelupaketin. Tarjolla on kolme eri tasoista palvelukokonaisuutta, joille jokaiselle on määritelty kiinteä hinta ja tarkka kuvaus siitä, mitä kokonaisuus pitää sisällään. Jokaiselle palvelulle on määritelty myös toimitusaika, joka riippuu kokonaisuuden laajuudesta. Palvelupaketin lisäksi asiakas valitsee itselleen mieluisen suunnittelijan Glowdian alla toimivista suunnittelijoista. Suunnittelija ja asiakas keskustelevat projektien aikana Glowdian omalla My Glow - alustalla, jonne asiakas kirjautuu ostaessaan suunnittelupaketin. Siellä asiakas luo projektin alussa oman huoneprofiilin, jossa määritellään tyyliä ja budjetti suunnittelulle. Profiilin kautta asiakas pääsee myös lähettämään kaikki tarvittavat materiaalit, kuten valokuvat, suunnittelijan käyttöön.

Glowdian palvelukokonaisuus vaikuttaa toimivalta. Kiinnostavaa siinä on se, että sivusto tarjoaa paikan kaikelle yhteydenpidolle. Hyvää ovat myös tarkasti määritellyt eri tasoiset palvelupaketit ja kiinteät hinnat. Ne helpottavat niin asiakasta kuin suunnittelijaakin, kun yhteistyötä ollaan aloittamassa. Silloin jää pois projektin vaihe, jossa asiakkaalle lähetetään tarjous ja katsotaan, hyväksyykö asiakas sen. Mikäli asiakas ostaa palvelun verkosta ja maksaa sen samalla, hän on tehnyt ostopäätöksen valmiiksi. Näin suunnittelijalla ei mene työaika hukkaan tarjouksiin, joita asiakas ei lopulta hyväksy.

Glowdian lisäksi löysin toisen sisustussuunnittelua myyvän verkkokaupan, joka toimii sisustustuotteita myyvän myymälän yhteydessä. Heidän hinnoittelunsa perustui suunniteltavien huoneiden määrään. Suunnitelmalle eli yhdelle huoneelle on pohjahinta 395 euroa ja jokainen lisähuone kustantaa 150 euroa lisää. Myös tämä hinnoitteluperiaate kuulostaa selkeältä. Tämä yritys tarjoaa asiakkaalle myös 3D-kuvat kahdesta suunnitelmavaihtoehdosta. Koen, että 3D-kuvien tekeminen pitäisi olla projektikohtaista, sillä niihin kuluu melko paljon työaikaa projektista. Pienemmissä projekteissa en suosittele niiden tekemistä asiakkaileni, sillä ne nostavat projektin hintaa työtuntien lisääntyessä.

Verkkokauppamaisen etäsuunnittelupalvelun lisäksi tutustuin muutamaan suomalaiseen suunnittelu-toimistoon, jotka kertovat omilla nettisivuilla tarjoavansa sisustussuunnittelua etätyönä. Pääasiassa heillä asiakas lähestyy suunnittelijaa perinteisin keinoin sähköpostin ja puhelimine välityksellä tai nettisivujen yhteydenottolomakkeella. Asiakkaalle annetaan tarjous tavallisen suunnitteluprojektin tyyliin ja asiakas voi sen halutessaan hyväksyä. Asiakas toimittaa valokuvia ja pohjapiirroksen sekä lähtötiedot suunnittelijalle. Yhteydenpitotavat voidaan jokaisen asiakkaan kanssa räätälöidä molemmille osapuolille sopivaksi. Tässä tavassa toimia on etuna se, että asiakkaan ei välttämättä tarvitse opetella mitään uusia työkaluja tai nettisivujen profiileja kommunikoidakseen suunnittelijan kanssa. Aikataulu ja hinnoittelu on joustavampi molempiin suuntiin eli projekti voi olla hyvin pieni tai reilusti laajempi kuin ennalta määrätyt suunnittelupaketit. Eräs suunnittelutoimisto kerää lähtötiedot asiakkaalta kyselylomakkeella, jonka palautettuaan asiakas sitoutuu ostamaan palvelun. Lomakkeen palauttamisen yhteydessä asiakas maksaa ensimmäisen erän suunnittelusta, jolloin suunnittelija aloittaa suunnittelutyön. Tällainen malli ei tunnu Micco decolle parhaalta tavalta toimia, sillä jokainen projekti vaatii erilaista perehtymistä ja erilaisia lähtökysymyksiä. Koen, että joutuisin joka tapauksessa käymään kysymykset läpi erikseen jokaisen asiakkaan kohdalla ja räätälöidä ne sopivaksi. En myöskään halua veloittaa asiakkaalta mitään varausmaksua tilauksen yhteydessä, ellei kyseessä ole verkkokauppatyylinen ostotapahtuma.

4.2 Etäsuunnittelua maailmalla

Suomalaisten palveluiden lisäksi halusin hakea ajatuksia ja inspiraatiota omalle palvelukonseptilleni maailmalla. Hyväksi hiotut ja toimivat palvelukonseptit rantautuvat usein Suomeen muualta ja siksi koen tärkeäksi tutustua myös malleihin maailmalla. Vaikka etäsuunnittelu ei palveluna olekaan täysin uusi, tuntuu siinä olevan todella paljon vaihtelua, kuinka palvelua asiakkaille tarjotaan ja markkinoidaan.

Löysin internetistä Fiverr – nettisivuston, joka on hieman Sisustussuunnittelijat verkossa -sivuston kaltainen, mutta huomattavasti laajempi ja toimialoja on paljon sisustussuunnittelun lisäksi. Fiverr tarjoaa freelanceryrittäjille ympäri maailmaa paikan markkinoida omia palveluitaan ja asiakkaille helpon tavan tutustua suureen määrään luovan alan tekijöitä yhden sivuston kautta. Sisustussuunnittelun puolella palveluntarjoajia löytyy niin hinnoiltansa kuin palvelun sisällönkin kannalta hyvin laajalla vaihtelulla. Osa tekijöistä tarjoaa pelkkiä 3D-mallinnuskuvia, osa tekee kevyitä suunnitelmia. Joku tekee suunnitelmia keittiöistä ja toinen 2D-piirroksia ArchiCAD – ohjelmalla. Hinnat vaihtelevat alle parista kympestä useisiin satoihin euroihin. Koen, että tämä sivusto markkinoi palveluita niille, jotka kaipaavat apuja nopeasti ja melko edullisesti. Laatu varmasti vaihtelee jo pelkästään suuren hinta-

haarukan vuoksi. Myös toimintatavat ovat erilaiset jokaisella tekijällä. Fiverr vaikuttaa mielenkiintoiselta ja hauskalta sivustolta, joka houkuttelee kokeilemaan jotain palvelua muutamalla kympillä. En kuitenkaan usko, että haluaisin markkinoida omaa etäsuunnittelupalveluani siellä. Sivusto vaikuttaa mielestäni sellaiselta, jolla voisin markkinoida sivutoimisesti tekemääni työtä.

The Good Housekeeping – verkkolehti listasi artikkelissaan ”The Best Online Interior Design Services for Every Room and Budget” (Sachs 2020) testaamia verkkosuunnittelupalveluita eri kategorioitain. Kaikki lehden testaamat yritykset ovat amerikkalaisia ja useimmilla niistä oli melko samanlainen toimintamalli. Suunnittelupalveluita myydään verkkokaupassa, josta asiakas valitsee itselleen sopivan paketin kolmen eri palvelupaketin joukosta. Paketeilla on kiinteä hinta. Asiakas tutustuu sivuston eri suunnittelijoihin ja etsii sieltä itselleen sopivan. Alkukartoitus tehdään tyylikyselyn avulla, jonka tarkoituksena on selvittää asiakkaan sisustustyyliä ja makua. Kokeilin itse täyttää tällaisen kyselyn parilla eri sivustolla, mutta en kokenut, että kyselyn lopputulos vastasi todellista tyyliäni. Voi kuitenkin olla, että kyselyn tyylit on suunnattu enemmän amerikkalaiseen sisustusmakuun sopivaksi ja oma tyyli on luonnollisesti enemmän pohjoismaalainen ja suomalainen. Useilla sivustoilla mainittiin asiakkaan tyytyväisyys takuusta eli maksetut rahat palautetaan, mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun. Hintavaihtelua eri yritysten välillä on jonkin verran. Havenly – yritys tarjoaa suunnittelupaketteja 39–179 dollarin hintaan kun taas Modsy – yrityksen hinnat lähtevät liikkeelle vasta 299 dollarista ja suurin suunnittelupaketti maksaa 1499 dollaria. Yhteistä eri suunnitteluyrityksillä on se, että palvelupakettien sisällöt ovat hyvin tarkasti määriteltä. Joihinkin kuuluu 3D-kuvia, mutta ei aivan kaikkiin.

Mielestäni RoomLift – yrityksellä oli hauska ja monilta osin toimivan oloinen palvelukonsepti. Myös heidän palvelunsa myydään netissä. Asiakkaalta pyydetään huoneesta 5–8 valokuvaa ja hänelle lähetetään ohjekuva pohjapiirroksen muodossa, johon on merkitty ohjeet tilan mittaamista varten. Tämä erityisesti kuulostaa järkevältä lisältä. Olen käyttänyt muutamia kertoja samanlaista ohjeistusta omissa projekteissani, jos olen kaivannut lisämittoja asiakkaalta. RoomLift tarjoaa muista yrityksistä poiketen asiakkaalle mahdollisuutta saada laatikko, RoomLift box, joka sisältää konkreettiset materiaalmallit tehdystä suunnitelmasta. Sisällä voi olla esimerkiksi mallipalat valitusta tapetista tai maaliväyistä tai mallit lattiasta ja verhoista. Asiakasta veloitetaan materiaali-laatikosta erikseen eli se ei kuulu kaikkiin suunnittelukokonaisuuksiin. Tällainen lisäpalvelu sopii hyvin isompiin kokonaisuuksiin, jossa on valittu useita eri materiaaleja. RoomLiftin palvelupakettiin kuuluu 15 minuutin puhelu asiakkaan kanssa projektin aikana sekä lisäksi konsultointia sähköpostin välityksellä. Pidän siitä, että asiakkaan kanssa jutellaan myös puhelimesta, sillä toisinaan voi olla vaikea saada oikeaa käsitystä asiakkaan toiveista pelkän kirjoitetun tekstin avustuksella.

4.3 Sisustussuunnittelijan kokemuksia etäsuunnittelusta

Kuten aiemmin olen kertonut, Suomessa työskentelee tällä hetkellä jo melko paljon sisustussuunnittelijoita, jotka tekevät asiakkailleen projektejaan etätyönä. Pääsin kysymään yhden Oulun alueella asuvan sisustussuunnittelijan kokemuksia etäsuunnittelusta. Hän tekee suunnittelutyötä kevytyrittäjänä sivutoimisesti päivätyönsä ohessa ja hänen suunnitteluasiakkaistaan jopa 80 prosenttia ovat etäasiakkaita. Kävimme suunnittelijan kanssa keskustelun Facebookin Messenger – sovelluksessa ja tavoitin hänet oululaisten sisustusarkkitehtien ja sisustussuunnittelijoiden yhteisestä Facebook ryhmästä. Suunnittelija kertoi, että kaikki hänen etäasiakkaansa ovat olleet yksityiseltä puolelta. Hän kuvailee tehtyjä suunnitelmia ”pääosin hyvin kevyiksi tilasuunnitelmiksi”. (Oululainen sisustussuunnittelija 2020) Projekteihin kuuluu harvoin kylpyhuoneiden tai keittiöiden suunnittelua, jotka vaativat yleensä hieman yksityiskohtaisempia suunnitelmia sekä tarkkoja mittoja tilasta.

Hänen etäprojektinsa alkaa asiakkaan yhteydenotosta. Asiakas lähettää hänelle kuvia ja mittoja suunniteltavasta kohteesta sekä kertoo toiveista ja ajatuksista, joita hänellä on tilasta. Suunnittelija kertoi käyttävänsä Canva- sivustoa apunaan luodessaan asiakkaalle pdf-tiedostomuotoista suunnitelmaa. Hän panostaa esityksen kauniiseen visuaaliseen ilmeeseen ja kertoo tarkasti jokaisen tehdyn valinnan taustalla olevista perusteluista. Isommissa projekteissa hän mallintaa 3D-kuvia SketchUp – mallinnusohjelmalla.

Asiakkaat ovat olleet suunnittelijan mukaan 99 prosenttisesti tyytyväisiä eivätkä ole kaivanneet kasvokkaista tapaamista projektin aikana. Kiitosta on tullut erityisesti projektin helppoudesta ja nopeudesta. Suunnittelija uskoi myös visuaalisesti kauniiden esitysten lisäävän asiakkaiden tyytyväisyyttä suunnitelman lopputulokseen. Projektit hän hinnoittelee noin 70 prosenttia edullisemmaksi kuin tavallisen suunnitteluprojektin.

Suunnittelija ei ole omissa etäsuunnitteluprojekteissaan käyttänyt apuna videoyhteyttä, vaan keskustelu on pääosin käyty kirjallisesti.

5 ASIAKASPROJEKTIN KUVAUS

5.1 Etäsuunnittelua Oulusta Turkuun

Tärkein tavoitteeni opinnäytetyössäni on ollut luoda toimiva palvelukonsepti omalle yritykselleni. Halusin päästä kokeilemaan etäsuunnittelun tekemistä ennen lopullisen konseptin suunnittelemista. Päätin valita asiakasprojektin, jonka toteuttaisin täysin etätyönä ja joka samalla antaisi minulle näkökulmia siitä, mikä toimii ja mikä kaippaa vielä kehitystyötä. Koska kaikki käynnissä olleet projektini olivat sellaisia, joissa olin jo ehtinyt tavata asiakkaan ja nähdä kohteen paikan päällä, tarvitsin kokonaan uuden projektin tutkimustyötäni varten. Markkinoin palvelua Micco decon sosiaalisen median kanavilla ja sain muutamia yhteydenottoja siihen liittyen. Valitsin suunnittelukohteekseni tilan, joka sijaitsi Turussa. Tuntui luonnolliselta lähteä toteuttamaan suunnittelutyötä kohteeseen, joka sijaitsee eri puolella Suomea minun ollessa Oulussa.

Asiakkaani oli pariskunta, joka asuu kerrostaloasunnossa Aurajoen varrella. Asunnon sijainti on upea, sillä sen ikkunasta on suora näkymä Turunlinnan luo. Tyylikäs sijainti on vaikuttanut paljon siihen, kuinka asiakkaat olivat kotiaan halunneet sisustaa. Suunniteltava kohde oli koko asunnon levyinen 17,5 neliön kokoinen parveke, joten kauniit maisemat tuli ehdottomasti huomioida sisustuksessa.



Kuva 3. Asunnon pohjakuva ilman parvekkeen kalusteita

Asiakkaiden koti on sisustettu modernein tyylikkään kalustein ja samaa linjaa haluttiin jatkaa myös parvekkeen puolella. Värimaailma sisällä on vaalea. Valkoista sekä hieman mustaa. Näitä värejä asiakkaat toivoivat käytettävän myös parvekkeella. Asunnossa on suuret lattiasta kattoon ylettyvät ikkunat Aurajoelle päin, joten kaunista näkymää pääsee ihailemaan helposti myös sisältä käsin. Myös lasitetun parvekkeen lasit ovat lattiasta kattoon kirkkaat ja kaide kevyt ja ilmava, joten nekään eivät peitä maisemaa. Asiakkaat ovat halunneet sisustuksessaan ottaa huomioon avaran näkymän korkeisiin ikkunoihin päin, joten ikkunoiden edessä ei ole paljon kalusteita. Samoin parvekkeen olemassa oleva kalustus on järjestetty siten, että jokimaisemaa voi ihaila esteettä.



Kuva 4. Parvekkeelta on tyylikääs näkymä Turun linnaan



Kuva 5. Asunnon vierellä virtaa Aurajoki

5.2 Suunnittelun lähtökohdat

Lasitettu parveke on asiakkaille paikka, jossa he viettävät paljon aikaa lähes ympärivuotisesti. Sen vuoksi sinne on laitettu lämpölamppu. Asiakkaiden mukaan ilmasto Turun seudulla on pitkään melko lämmin, mikä mahdollistaa parvekkeen laajan käytön eri vuodenaikoina. Kevät lämpenee varhain ja syksyaika on pitkä ennen talvea. Asiakkaat kertovat, että tykkäävät usein syödä parvekkeella ja muutenkin viettävät siellä runsaasti aikaa esimerkiksi lukien ja kauniista maisemista nautiskellen. Se on siis oleellinen osa asuntoa ja tärkeä kodin jatke muutoin kompaktin kokoiselle kerrostaloasunnolle.

Parvekkeella oli lähtötilanteessa ruokailuryhmä, jonka asiakas oli tuonut sinne aiemmasta kodistaan. Se oli tyyllisesti sekä kokonsa puolesta sopiva, joten se jätettiin suunnitelmassa paikalleen. Toinen säilytetty kaluste oli asiakaspariskunnan miehelle tärkeä lasinen hyllykkö, johon hän oli kerännyt lasiesineitä. Lisäksi parvekkeella oli esillä paljon erilaisia somisteita, kuten valkoiset taljat. Kukat ja kasvit ovat myös rakas ja tärkeä osa parvekkeen sisustusta.

Vaikka parveke oli lähtötilanteessa sisustettu lähes kokonaan, asiakkaat toivoivat sinne hieman lisää ideoita ajatuksia siitä, kuinka parvekettä voisi sisustaa eri vuodenaikoina ja kuinka tuoda pienillä muutoksilla vaihtelua kausien vaihtuessa. Kodissa ei ole paljon ylimääräistä säilytystilaa, joten kausisistustus on oltava sellaista, ettei sen vuoksi tarvitse säilöä suuri kalusteita tai esineitä osan aikaa vuodesta. Asiakkaat nimeävät eri kausiksi kesän, joulun ajan, pääsiäisen ja talven. Nämä kaikki ovat kausia, jolloin heillä on tapana somistaa ja sisustaa parvekettä.

Kausisistuksen lisäksi lähdin hakemaan parvekkeen kalusteisiin ja niiden sijoitteluun selkeyttä. Koska erilaisia somisteita, kuten kukkia, halutaan laittaa runsaasti, niille tulisi olla selkeät sijoittelu-paikat. Asiakkaat kertoivat, että heillä on toisistaan melko paljon poikkeavat sisustustyyli, joten niin kodin kuin parvekkeenkin sisustuksen ja somistuksen määrä ja tyyli aiheuttavat toisinaan keskustelua. Halusin suunnitelmassa huomioida molempien toiveet sisustuksen tyylistä ja runsaudesta.

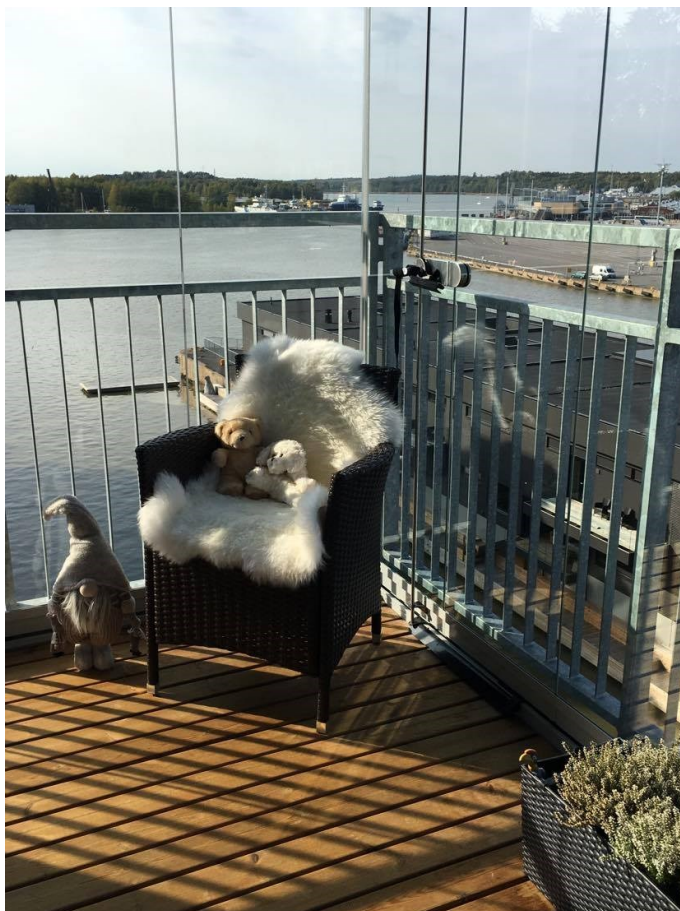
Tärkeää parvekkeen sisustuksessa on myös sen valaistus. Suurien ikkunoiden ansiosta parvekkeen valaistus on näkyvillä sisälle jatkuvasti, joten sen tulisi toimia kodin valaistuksen jatkeena. Parvekkeen katossa on asennettuna kaksi kiinteää valoa, mutta ne eivät olleet mieluiset asiakkaille. He kertoivat käyttäneensä pimeän aikaan jouluvaloja parvekekukissa.

Yksi erittäin oleellinen tekijä kalusteiden tyylivalinnoissa on asunnon ja parvekkeen upea sijainti ja historiallinen miljöö. Kalusteilla ei haluta peittää näkymää liikaa ja niiden tyylin tulisi sopia ympäristön kanssa. Talo, jossa asunto sijaitsee, on tyyllisesti melko moderni ja väreiltään vaalea ja myös se tulisi ottaa huomioon parvekkeen sisustuksessa.

Asiakkaan lähettämiä kuvia parvekkeesta ennen uutta suunnitelmaa



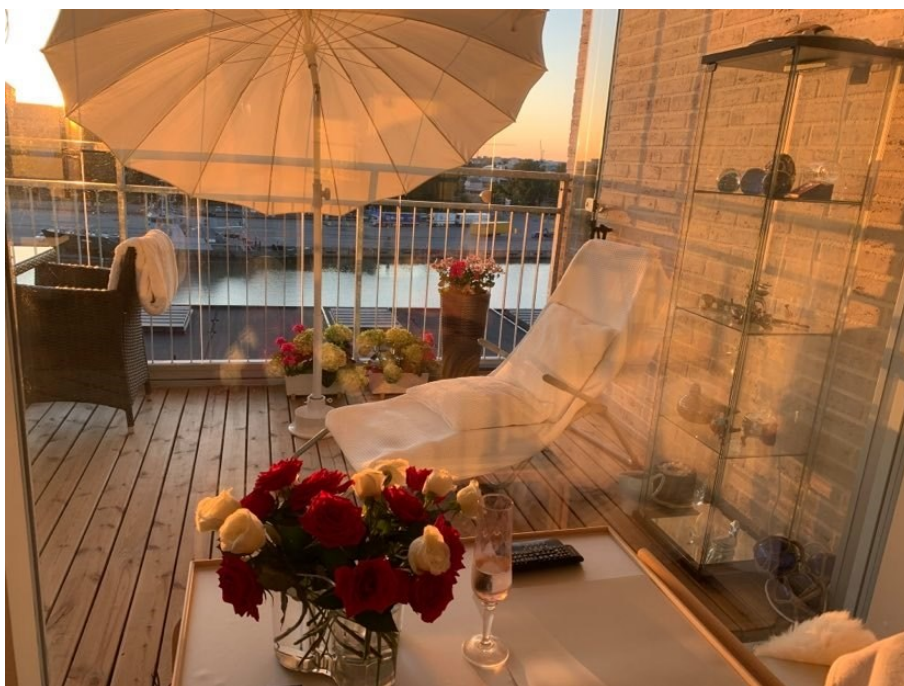
Kuva 6. Parvekkeen ruokailuryhmä päätettiin säilyttää



Kuva 7. Asiakas tykkää somistaa parvekettä kausien mukaan



Kuva 8. Kukat ovat oleellinen osa parvekkeen sisustusta ja niitä saa olla runsaasti



Kuva 9. Lasikaappi keräilyesineille haluttiin säilyttää parvekkeella

5.3 Etäsuunnittelun toteutuminen

Projektin alkuvaiheessa minulla oli karkea suunnitelma siitä, kuinka lähtisin etäsuunnitteluprojektia toteuttamaan ja mitä eri työkaluja halusin päästä kokeilemaan. Pidimme ensimmäisen palaverimme asiakkaan kanssa puhelimitse, jolloin sovimme tarkemmin siitä, mitä suunnittelu pitää sisällään ja millaisella aikataululla projektin toteutetaan. Pyysin tässä vaiheessa asiakasta lähettämään minulle valokuvia sekä mittoja parvekkeesta. Puhelun aikana tein huomion, että puhelimesta keskustellessa tulee helposti sellainen tunne, että keskustelu on hyvä pitää sopivan lyhyenä. Tällöin välistä jää paljon smalltalkia ja aiheen ulkopuolista jutustelua, mitä käydään läpi enemmän paikan päällä palaveria pitäessä.

#1 Huomio palvelukonseptia varten: Puhelin- tai videoyhteydestä huolimatta pidä huoli, ettei keskustelu tunnu asiakkaasta liian kiireiseltä ja muista kuunnella tarkasti.

Sovimme, että tulemme kokeilemaan projektin aikana videopalaverin pitämistä eri sovelluksilla. Halusin päästä kokeilemaan esityksen jakamista asiakkaalle ja nähdä, kuinka kokouksen järjestäminen onnistuu. Videopalaverisovelluksista Microsoft Teams oli asiakkaalle entuudestaan tuttu ja sovimme, että tulemme käyttämään sitä ensimmäisessä videopalaverissa.

Lähetin puhelun jälkeen asiakkaalle tarjouksen suunnittelusta sähköpostilla sopimamme mukaan ja hän hyväksyi sen vastaamalla viestiini.

5.3.1 Vaihe 1. Kuinka saada riittävät lähtötiedot suunniteltavasta kohteesta?

Jokaisen projektin ensimmäinen vaihe tarjouksen hyväksymisen jälkeen on hankkia asiakkaalta riittävän hyvät lähtötiedot suunniteltavasta kohteesta ja siitä, mitä asiakas toivoo suunnitelmalta. Tavallisesti tämä osuus hoidetaan luonnollisesti käymällä paikan päällä kohteessa, mutta nyt vaihe tulisi hoitaa toisin.

Valokuvat

Asiakas lähetti minulle pyytämäni mukaisesti valokuvia parvekkeesta sekä sen päämitat. Haasteeksi tässä kohtaa nousi kuvien suuri määrä ja se, ettei sähköposti suostunut lähettämään niitä kerralla. Lopulta asiakas päätyi epäonnistuneiden yritysten jälkeen lähettämään kuvat minulle Facebook Messenger – sovelluksen kautta, joka hyväksyi useiden kuvien lähettämisen kerralla. Sitä kautta sain ladattua kuvat omalle tietokoneelleni. Tämä oli kuitenkin melko hidas tapa vastaanottaa iso määrä kuvia, sillä jokainen kuva täytyi ladata tietokoneelle yksitellen. Toinen samanlainen sovellus tähän tarkoitukseen olisi ollut WhatsApp, joka myös sallii useiden kuvien lähettämisen ja lataa kuvat suoraan vastaanottajan puhelimen muistiin. Tätä kautta kuvat saa siirrettyä yhdellä kertaa joko tietokoneelle tai jonnekin pilvipalveluun.

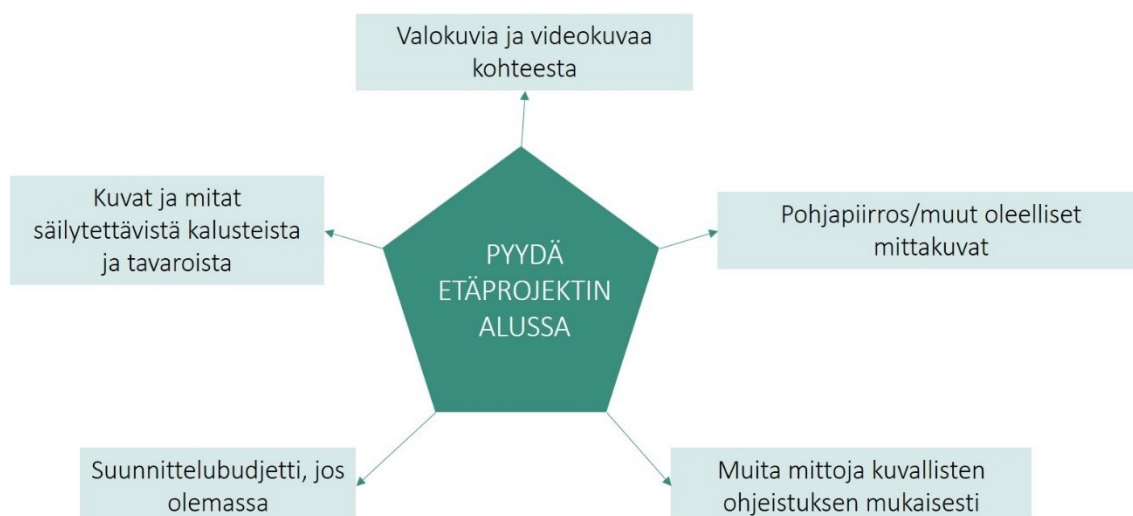
#2 Huomio palvelukonseptia varten: Mitä kautta asiakas voi lähettää minulle suuren määrän kuvia siten, että saan ladattua ne vaivattomasti itselleni?

Valokuvien lähettämässä ilmenneiden haasteiden jälkeen päätin luoda projektille oman Dropbox –kansion ja siirtää saamani materiaalin sinne. Voisin tarvittaessa jakaa kansion asiakkaalle, jolloin myös hänellä olisi mahdollisuus tallentaa kansioon uusia tiedostoja. Dropbox –kansiolle ei kuitenkaan ollut enää tämän projektin aikana tarvetta ja se jäi käyttämättömäksi. Uskon sen kuitenkin olevan toimiva käytäntö, mikäli yhteinen kansio luodaan ennen kuin asiakas lähettää minulle materiaalia.

Mitat ja pohjapiirros

Olimme sopineet asiakkaan kanssa, että tulen tekemään parvekkeen suunnitelmasta 3D-mallinnoksen. Tätä varten tarvitsin hieman tarkempia mittoja tilasta. Olin ensimmäisen puhelumme aikana pyytänyt asiakasta ottamaan parvekkeesta mitat ja lähettämään ne minulle. Asiakas toimitti minulle tilan päämitat eli syvyys- ja pituusmitat. En ollut ehtinyt antaa asiakkaalle tässä vaiheessa tarkemmin ohjeita siihen, millaisia mittoja parvekkeesta kaipasin. Jouduin pyytämään heiltä erikseen asunnon pohjapiirroksen, josta selvisi tilan muoto ja mittoja hieman tarkemmin. Pyysin myös projektin edetessä joitakin mittoja mm. olemassa olevista kalusteista, jotka oli tarkoitus säilyttää. Nämä keskustelut kävimme asiakkaan kanssa WhatsApp –sovelluksen kautta. Myös pohjapiirros toimitettiin minulle sitä kautta.

#3 Huomio palvelukonseptia varten: Asiakkaalle on tehtävä selkeä kuvallinen ohjeistus mittojen ottamista varten niin tilan kuin kalusteidenkin osalta. Minulla olisi hyvä olla itselleni jonkinlainen karkea listaus siitä, mitä tietoja tulee muistaa pyytää asiakkaalta projektin alussa.



Kuva 10. Suunnittelijalla on hyvä olla olemassa muistilista asioista, joita kysytään asiakkaalta etäsuunnitteluprojektin alussa

Asiakkaan toiveiden ja mieltymysten selvittäminen

Kaikissa sisustussuunnitteluprojekteissa yksi tärkeimpiä työvaiheita projektin alussa on selvittää se, mitä asiakas suunnitelmalta toivoo ja millaisia ajatuksia hänellä on suunniteltavasta tilasta. Niin myös tässä projektissa. Ennen projektin aloitusta minua erityisesti kiinnosti se, kuinka hyvin asiakkaat osaavat sanallisesti ilmasta toiveitaan ja kuinka hyvin pystyn kuvamateriaalin pohjalta tulkitsemaan asiakkaan sisustusmakua ja -tyyliä.

Sovimme asiakkaan kanssa WhatsApp - sovelluksella ensimmäisestä videopalaverista ja päätimme pitää sen Microsoft Teams sovelluksella, joka oli asiakkaalle ennestään tuttu. Kyseinen sovellus oli itselleni uusi. Tutustuin sen toimintoihin ennakkoon ja loin tunnukset sen käyttöä varten. Yritin palaverin ajankohtana luoda kokouksen, mutta jostain syystä en onnistunut lisäämään asiakastani siihen mukaan. Teams ei löytänyt hänen sähköpostiosoitettaan tai puhelinnumeroaan, eikä myöskään nimeä. Yritin myös lähettää asiakkaalle liittymislinkkiä kokoukseen sähköpostilla, mutta myöskään se ei toiminut. Ensimmäinen videopalaverimme ei siis alkanut kovin lupaavasti. Onneksi asiakkaani onnistui lopulta löytämään minut ja liittämään yhteiseen kokoukseen. Sen jälkeen yhteys toimi hyvin ja saimme keskusteltua siitä, mitä toiveita asiakkaillani olisi parvekkeensa suhteen.

Asiakas esitteli videoyhteyden kautta heidän kotiaan sekä parvekkeen. Huomasin, että asunnon mitasuhteita oli helpompi hahmottaa videon välityksellä kuin pelkästään valokuvista. Tavallisessa sisustussuunnitteluprojektissa kierrämme aina asiakkaan kanssa heidän koko kotinsa läpi, vaikka suunnittelun kohteena olisi vain jokin tietty osa siitä. Tällöin saan laajemmin käsityksen siitä, millainen sisustustyyli asiakkaillani on. Koko kodin näkeminen auttaa myös sitomaan suunniteltavan tilan tyyliisesti ja tunnelmallisesti kokonaisuuteen sopivaksi. Videon kautta pystyin kiertämään asiakkaan kanssa heidän kotinsa läpi. Asiakas pystyi samalla omin sanoin kertomaan kodistaan kuten paikan päällä tehtäisiin.

#4 Huomio palvelukonseptia varten: Projektin alussa on hyvä pyytää asiakasta joko kuvaamaan video tai sopia videopalaveri, jossa asiakas esittelee kotinsa.

Videopuhelu sujui alun haasteista huolimatta lopulta hyvin ja se oli kestoltaan noin 40 minuuttia. Yleensä vastaavanlainen palaveri asiakkaan luona kestää jonkin verran pidempään. Palaverin keston lisäksi päälle lasketaan myös matkoihin kulunut aika. Videoyhteys säästi siis minun työaikaani huomattavasti. Yhteyden aikana oli jonkin verran pieniä katkoksia äänen ja kuvan kanssa, mutta ne eivät häirinneet liian paljon palaverin etenemistä. Koen, että sain tällä tavalla riittävän hyvät lähtötiedot suunniteltavasta kohteesta ja asiakkaan toiveista. Mielestäni videoyhteys asiakkaan kanssa toi keskusteluun myös lisää lämpöä ja rentoutta verrattuna pelkästään puheluun tai sähköpostin välityksellä keskusteluun. Mukaan tulee ilmeet ja eleet. Sovimme asiakkaan kanssa, että katsomme seuraavassa palaverissa kuvia ja suunnitelmia parvekkeesta.

Suunnittelun toteuttaminen

Vaikka kyseessä oli etäsuunnitteluna toteutettu projekti, itse suunnitteluvaihe ei poikennut tavallisesta projektista lähes yhtään. Videopalaverin jälkeen aloitin suunnitelman tekemisen tavalliseen tapaan 3D-mallinnuksella. Pyrin suunnittelun alkuvaiheessa mallintamaan tilan mahdollisimman pitkälle, jotta eri ideoiden testaaminen sen avulla on helppoa ja nopeaa. Mallinnusta tehdessäni huomasin puutoksia saamissani mitoissa ja pyysin niihin asiakkaalta tarkennuksia.



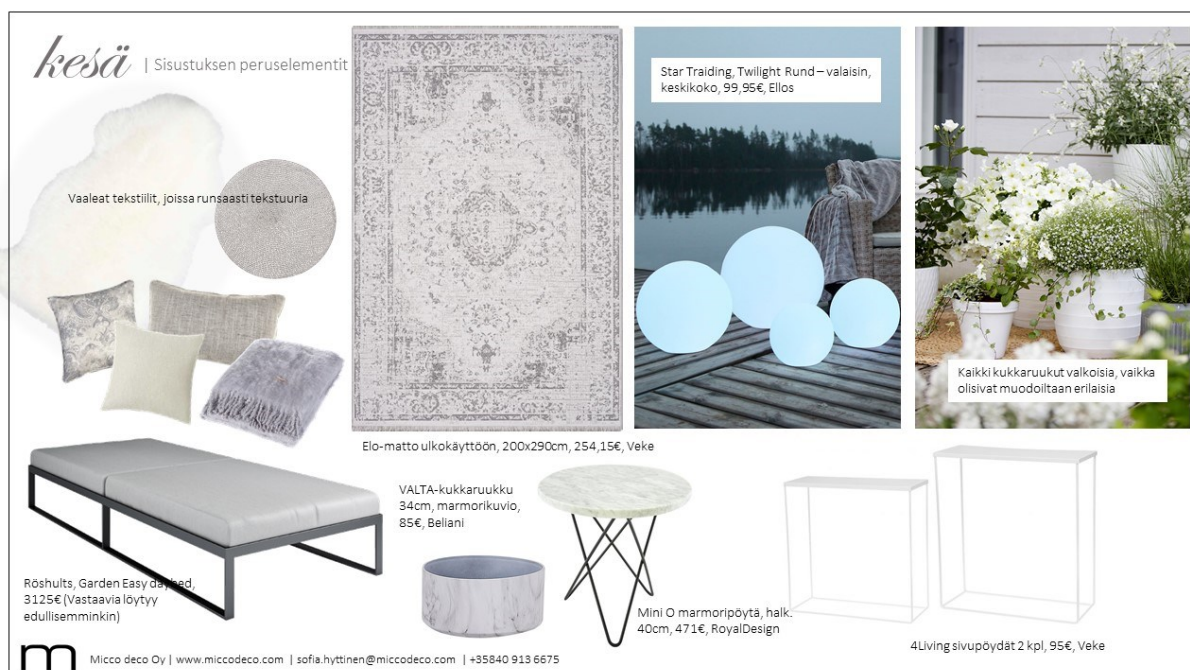
Kuva 11. Ohjekuva asiakkaalle tilan mittaamista varten

Mallintamisen jälkeen aloitin varsinaisen suunnittelutyön etsimällä tilaan sopivia kalusteta ja somisteita. Hyödynnän aina suunnitteluprojekteissani paljon eri verkkokauppojen valikoimaa, koska silloin tarjolla on huomattavasti laajempi tarjonta vaihtoehtoja kuin vain kivijalkaliikkeitä hyödyntämällä. Tämä toimintatapa soveltuu täydellisesti etäsuunnitteluun, kun suunniteltava kohde sijaitsee eri kaupungissa kuin minä itse. Verkkokauppojen tilausmahdollisuuden ansiosta asiakkaan on helppoa hankkia valitut tuotteet itselleen ja niiden saatavuus on varmempi kuin kivijalkamyymälöissä.

#5 Huomio palvelukonseptia varten: Asiakkaalle on hyvä tuoda palvelunkuvauksessa ilmi tieto, että suunnitelma toteutetaan täysin verkkokauppojen tuotteilla.

5.3.2 Vaihe 2. Suunnitelman tekeminen

Kokoan aina kaikissa projekteissani asiakkaalle PowerPoint – ohjelmaa hyödyntäen visuaalisen esityksen, jossa listaan valitut tuotteet ja esittelen tehdyt piirustukset sekä mahdolliset 3D-kuvat. Niin toimin myös tässä projektissa. Asiakkaani oli erityisesti pyytänyt ajatuksia parvekkeen päivittämiseen eri kausien vaihtuessa. Heillä ei kuitenkaan ole mahdollisuutta säilyttää suuria määriä isoja kalusteita tai somisteita. Päädyin tekemään suunnitelman siten, että parvekkeella on hyvä ja toimiva peruskalustus, jota on helppo pienin kevein ratkaisuin muuttaa kausien välillä.



Kuva 12. Ideakartta parvekkeen peruskalustuksesta, jonka päälle on helppo pienin ratkaisuin rakentaa sisustusta kausien vaihtuessa

5.3.3 Vaihe 3. Suunnitelman läpikäyminen

Kun suunnitelmani parvekkeelle oli valmis, sovin asiakkaani kanssa palaverin. Tällä kertaa halusin hyödyntää Zoom – sovellusta, johon olin luonut itselleni profiilin tutustumistarkoituksessa. Onnistuin helposti järjestämään sovelluksessa uuden kokouksen ja lähetin asiakkaalleni linkin kokoukseen liittymistä varten.

Kokouksen ajankohtana huomasin, etten ollut muistanut mainita asiakkaalle sähköpostissa, että minun tulee avata kokous ennen kuin hän pääsee liittymään siihen. Koska Zoom – sovellus oli asiakkaalleni uusi, hänelle tämä ominaisuus oli uutta. Hän oli siis ehtinyt jonkin aikaa kummastella tilannetta ennen kuin kirjauduin itse kokoukseen.

#6 Huomio palvelukonseptia varten: Muista kertoa kokouskutsussa tarkasti, kuinka kokoukseen liittyminen tapahtuu. Tekniikkaa vähemmän käyttävä henkilö voi kokea kokoukseen liittymiseen liittyvät ongelmat stressaavina ja se voi vaikuttaa myös kokouksen ilmapiiriin.

Palaveri alkoi hienosti ja kaikki toimi kuten pitääkin. Saimme kuvan ja äänen toimimaan hyvin. Ongelmia yhteydessä alkoi ilmetä, kun aloitin jakamaan kuvaa omalta näytöltäni asiakkaalle päin. Ensimmäinen katosi asiakkaalta ääni minun suuntaani. Kun se ongelma saatiin ratkaistua, minun ääneni katosi asiakkaalle päin. Yritimme avata kokouksen uudelleen ja selvittää jonkin aikaa asiaa, mutta emme saaneet ääntä kuuluville. Lopulta päädyin soittamaan asiakkaalleni puhelun WhatsApp – sovelluksen soittotoiminnon avulla ja samalla näytin esityksen suunnitelmastani Zoom – sovelluksen kautta. Palaverimme vaati siis luovia ratkaisuja, mutta saimme suunnitelman lopulta käytyä onnistuneesti läpi. Asiakas oli siihen tyytyväinen ja halusi tilata joitakin katsottuja tuotteita. Sovimme, että lisää yhdessä katsottuun esitykseen tarkemmat tiedot tuotteiden hankintaa varten. Lähetin palaverin jälkeen asiakkaalle suunnitelman pdf-tiedostona sähköpostilla.

#7 Huomio palvelukonseptia varten: Lisää asiakkaan kirjalliseen materiaaliin suorat linkit valittujen tuotteiden verkkokauppasivuille. Tätä voisi hyödyntää enemmän myös tavallisten sisustussuunnitelmien kanssa.

#8 Huomio palvelukonseptia varten: Avaa suunnitelmassa tehtyjä valintoja riittävän tarkasti sanallisesti, jotta asiakas pystyy palaverin jälkeen palaamaan perusteluihin, miksi mikäkin valinta on tehty.

3D-mallinnuskuvia parvekkeen suunnitelmasta



Kuva 13. Rentoutumisnurkkaus parvekkeen päädysssä. Matalat kalusteet eivät peitä kaunista näkymää asunnon ikkunoiden edessä.



Kuva 14. Uusi matto olemassa olevan ruokailuryhmän alla tuo kodikkuutta ja vaaleutta tilaan.



Kuva 15. Kapeat tasot tarjoavat paikan kauden sisustuksille ja pitävät kokonaisuuden hallinnassa, kun somisteille on selkeästi omat paikkansa.



Kuva 16. Tyynyt ja muut tekstiilit ovat aina toimiva tapa muuttaa tilan tunnelmaa eri kausien välillä.

5.3.4 Vaihe 4. Loppuhaastattelu

Projektin lopussa lähetin asiakkaileni sähköpostilla lyhyen listan haastattelukysymyksiä, joilla pyrin selvittämään heidän ajatuksiaan projektin sujuvuudesta. Olimme puhuneet niistä jonkin verran projektin aikana suullisesti, mutta toivoin saavani vastaukset erikseen kirjallisena, jotta niitä olisi helppompi käydä läpi.



Kuva 17. Loppuhaastattelun kysymykset asiakkaalle projektin lopussa.

Asiakkaideni vastausten (LIITE 1) perusteella he vaikuttivat tyytyväisiltä kokonaisuuteen, ja etäyhteyksien käyttäminen ei tuntunut heistä liian haastavalta. Tähän vaikutti varmasti se, että videoyhteyksien välityksellä palaverin pitäminen oli heille entuudestaan tuttua. Mittojen ottamisessa tai kuvien lähettämisessä asiakas ei kokenut vaikeuksia, vaikka jouduinkin projektin aikana pyytämään lisätietoja ja kuvien lähettäminen ei ensimmäisillä yrityskerroilla onnistunut. Keskustelun videoyhteyden välityksellä asiakas koki luontevaksi ja hänelle jäi tunne, että keskustelu oli vuorovaikutteista ja toiveita oli kuunneltu. Projektin lopussa lähetettyyn esitykseen asiakas oli tyytyväinen ja oli sen pohjalta osannut tilata uusia tuotteita parvekkeelle.

Kysyin asiakkaalta, olisiko hän kaivannut suunnittelijan käyntiä paikan päällä. Tähän hän kertoi, että tapaaminen ja kasvokkain keskustelu olisi mukavaa, mutta ei kuitenkaan työn kannalta välttämätöntä. Hän siis kokee, että tilasuunnitelma on mahdollista toteuttaa onnistuneesti etäyhteyksien välityksellä.

5.4 Sisustuskonsultointia etäpalveluna

Saatuani parvekkeen suunnitteluprojektin päätökseen minulle tarjoutui mahdollisuus kokeilla keräämiäni tietoja ja ideoita vielä etäkonsultoinnin muodossa. Konsultointi eroaa sisustussuunnitelman tekemisestä siten, että siihen suunnittelija ei tee tarkkaa suunnitelmaa ennakkoon vaan tarkoituksena on asiakkaan kanssa keskustella ja ideoiden käydä heidän sisustuksensa ongelmakohtia läpi.

Konsultointiasiakkaani oli nuori pariskunta, joka oli ostanut vasta yhteisen kotinsa Tampereella. He kaipasivat apua kalusteiden, valaisimien ja tekstiilien valintaan. Tarkoituksenamme oli pitää konsultointipalaveri Zoom – videoyhteyden välityksellä ja lähetin asiakkaille onnistuneesti kutsun sekä aiempaa tarkemmat ohjeet, kuinka sen kanssa toimitaan. Kerroin heille myös aiemmin kohtaamistani haasteista äänen katoamisen kanssa ja sovimme, että voimme soveltaa tarvittaessa Whatsapp – puhelua, mikäli sama ongelma toistuisi meidän palaverimme aikana. Koin sekä itseni, että asiakkaani kannalta tärkeäksi, että jonkinlainen varasuunnitelma olisi olemassa. Sovittu palaveriaika oli melko tiukasti rajattu, eikä turhalle säätämiselle olisi kovin paljon aikaa.

Pyysin asiakkaitani lähettämään minulle pohjapiirroksen sekä valokuvia tilasta. Pyysin myös kertomaan sähköpostilla tarkemmin siitä, millaisia ajatuksia heillä itsellään oli uudesta kodista ja millaisia kalusteita heillä oli valmiina. Asiakkaat lähettivät sähköpostilla paljon kuvia sekä kuvaamansa videon tilasta. Video oli todella toimiva tapa tutustua tilaan ja kertoi sen mittasuhteista paremmin kuin pelkät valokuvat. Asiakkaat lähettivät minulle myös paljon ideakuvia, joita olivat löytäneet ja kertoivat sanallisesti toiveistaan. Kaikki materiaali toimitettiin sähköpostilla, mikä vaati useita eri viestejä isojen tiedostokokojen ja -määrien vuoksi. Tässä kohtaa toimivinta olisi ehdottomasti ollut yhteinen pilvipalvelukansio, esimerkiksi Dropboxin kautta.

#9 Huomio palvelukonseptia varten: Luodaan jokaista etäasiakasta varten oma Dropbox – kansio, johon lähetetään linkki projektin alussa.

Tavallisesta paikan päällä tehtävästä sisustuskonsultoinnista poiketen halusin valmistautua ja tutustua suunnittelukohteeseen etukäteen laajemmin. Kävin tarkasti läpi asiakkaan lähettämät materiaalit ja tein nopeat ideakartat eri huoneista asiakkaan toiveiden pohjalta. Yleensä en valmistele konsultointiasiakkailleni mitään kuvallista tai kirjallista materiaalia, elleivät he sitä lisämaksua vastaan erikseen pyydä. Koin kuitenkin, että asiakkaillani oli sen verran paljon kysymyksiä ja toiveita, että ilman minkäänlaisia etukäteen katsottuja lähtöideoita meidän konsultointipalaverimme venyisi todella pitkäksi.

Etukäteisvalmistautuminen osoittautui toimivaksi ja kävimme palaverin aikana niiden pohjalta jokaisen huoneen läpi. Tällä kertaa äänen kanssa ei ollut ongelmia ja videoyhteys sekä näytön jakaminen asiakkaalle toimi vaivatta. Asiakas oli todella tyytyväinen tekemiini lähtöideoihin ja sai niiden lisäksi kysyä muita askarruttavia asioita kasvokkain. Asiakas koki, että tämän tyylinen kevyt suunnittelu sekä keskusteleva tyyli oli juuri sitä, mitä he tässä vaiheessa kaipasivat.

”
 Eilinen oli todella hyvä, ollaan tosi innoissaan sisustamassa kotiamme! Saatiin sulta paljon hyviä ideoita, omat ajatukset selkiytyivät ja kivasti sait bongattua meidän silmää miellyttävät jutut, kiitos!
 ”
 Kiitos kun lähetit liitteen, niin voidaan siitä katsoa vielä tapettien värejä ja kalusteita tarkemmin. :)

Asiakkaan palaute sähköpostilla etäkonsultoinnin jälkeen

Kuva 18. Etäkonsultointiasiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun

#10 Huomio palvelukonseptia varten: Etäkonsultointia varten on hyvä tehdä kevyt ideakartta, jonka pohjalta aloitetaan asiakkaan sisustushaasteiden läpikäyminen. Valmistelutyön voi hinnoitella loppuhinnassa ja materiaalin lähettää konsultoinnin jälkeen asiakkaalle.

5.5 Miten projektit sujuivat omasta mielestäni?

Oma näkemykseni vastaa hyvin asiakkaiden antamia vastauksia niin parvekkeen suunnittelun jälkeen kuin konsultoinnin jälkeen. Keskustelut videon välityksellä sujuivat luontevasti ja saimme käytyä kaiken tarpeellisen läpi. Sähköposti ja WhatsApp – sovellus olivat tärkeänä lisänä ja toimivat myös hyvin. Projektin kulku eteenpäin tuntui tehokkaalta, kun palaverit saatiin pidettyä lyhyinä, eikä yhteisen ajan löytäminen ollut vaikeaa. Myös pois jäänyt matkustaminen paikasta toiseen vaikutti siihen, että työskentely oli sujuvaa ja se oli helppo upottaa omaan aikatauluun.

Opinnäytetyön alussa minulla oli kaksi asiaa, jotka mietityttivät etäsuunnitteluprojektin toimivuudessa: asiakaskokemuksen jääminen kylmäksi sekä se, kuinka saada riittävän hyvät lähtötiedot suunniteltavasta tilasta. Kaksi tekemääni kokeilua ovat kuitenkin osoittaneet, että keskustelu videon välityksellä voi olla hyvin rentoa, kunhan tekniikan toimivuus on kunnossa ja minä suunnittelijana olen asianmukaisesti valmistautunut tilanteeseen. Valmistautuminen on tärkeää myös siksi, että pystyn välittämään asiakkaalle varmuutta ja positiivisuutta, mikäli hän sattuu kokemaan epävarmuutta esimerkiksi uuden sovelluksen käytössä. Lähtötietojen keräämiseen uskon saaneeni hyvät ohjemerkit, joiden avulla pystyn saamaan riittävän hyvät ja tarkat tiedot suunniteltavasta kohteesta ilman paikan päällä käymistä.

Tekniikan kanssa kohtaamani haasteet toivat omat ongelmansa matkan varrelle, mutta mikään tärkeä projektin vaihe ei jäänyt tekemättä eikä yhtäkään palaveria jouduttu keskeyttämään kokonaan niiden takia. Erilaiset yhteysongelmat ovat inhimillisiä etäyhteydellä kommunikoidessa ja edellyttävät sekä suunnittelijalta, että asiakkaalta asianmukaista avoimuutta ja ymmärrystä niitä kohtaan. Onneksi sellaista löytyi näiden projektien osalta ja kaikki pienet haasteet ratkottiin lopulta melko helposti.

6 POHDINTA

6.1 Kaksi palvelukonseptia

Tekemäni taustatutkimuksen sekä testiprojektin ja -konsultoinnin jälkeen olen onnistunut kokoaamaan kaksi erilaista etäsuunnittelukonseptia. Omien tutkimusteni lisäksi hyödynsin konseptien rakentamisessa liiketoiminnan muotoiluun erikoistuneen Passi & Ripatti studion kokoamia ohjeita liiketoiminnan konseptin suunnitteluun. Lisäksi tutustuin Lean Service Creation – kanvaksiin, joista sain apuja asiakasryhmien jaotteluun sekä ajatustyöhön suunnitteluvaiheeseen.

Ensimmäinen etäsuunnittelukonsepti on matalalla kynnyksellä ja hyvin pienin kustannuksin käyttöön otettava versio, jossa asiakas ottaa yhteyttä suunnittelijaan samaan tapaan kuin aiemmin tavallisten suunnitteluprojektien kanssa. Toinen puolestaan vaatii verkkokaupan perustamista yrityksen sivulle, mikä vaatii enemmän taloudellista panostusta ja tarkempaa suunnittelua.

Molempia palvelukonsepteja yhdistää se, että niissä käytetään kommunikoinnin välineenä puhelinta, sähköpostia, Zoom – sovelluksen videoyhteyttä sekä Dropbox – sovelluksen pilvipalvelua. Olen avoin myös WhatsApp – sovelluksen hyödyntämiselle, mikäli projektin laajuus sen sallii ja se tuntuu asiakkaasta luontevalta tavalta pitää yhteyttä. Sovellusten lisäksi yhteistä on se, että kaikki valitut tuotteet etsitään verkkokauppojen valikoimasta ja niistä lisätään suorat linkit asiakkaan lopulliseen esitykseen.

6.1.1 Etäsuunnitteluprojektin ilman verkkokauppaa

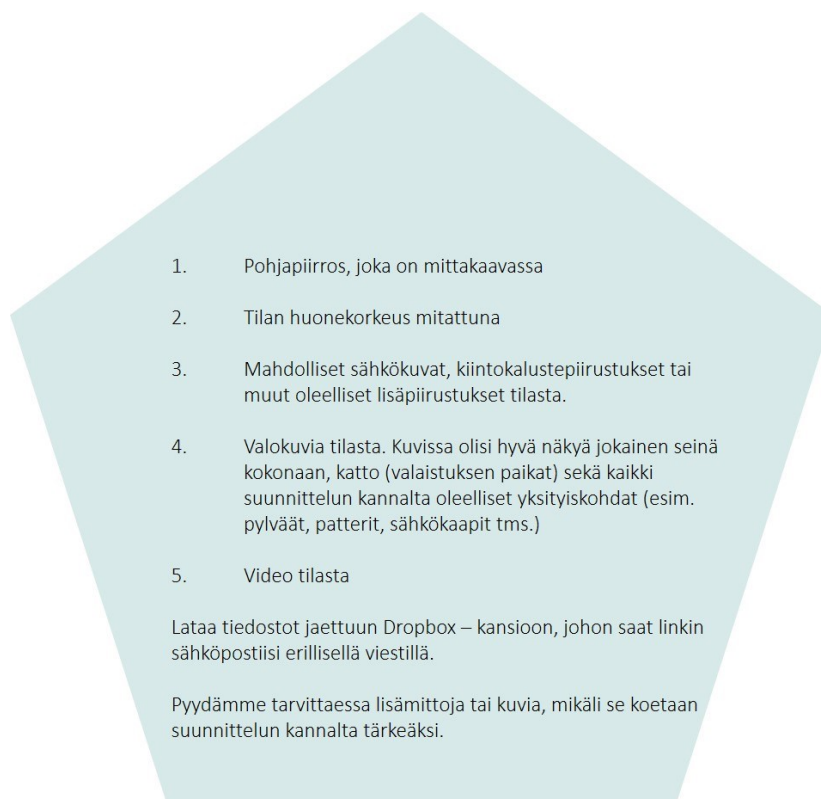
Ensimmäinen palvelukonsepti on suunniteltu siten, että se olisi mahdollista ottaa käyttöön ihan saman tien, eikä vaadi yritykseltä kovin suurta taloudellista panostusta. Tämän konseptin aion ottaa yritykseni palveluihin mukaan heti ja käyttää sitä apuna etäsuunnittelunpalvelun lisäkehittämiseen sekä sen tutkimiseen, kuinka paljon etäsuunnittelu herättää kiinnostusta asiakkaissa. Mikäli kiinnostusta löytyy riittävästi, harkitsen toisen konseptin käyttöönottoa myöhemmässä vaiheessa.

Etäsuunnitteluprojektin ensimmäinen vaihe on se, kun asiakas ottaa yhteyttä suunnittelijaan ja pyytää tarjouksen omalle suunnitteluprojektilleen. Yhteydenotto voi tulla sähköpostilla, nettisivujen lomakkeella tai puhelimitse. Haastatellessani oululaista sisustussuunnittelijaa hänen etäsuunnitteluprojekteistaan, hän kertoi laskuttavansa noin 70 prosenttia vähemmän kuin tavallisesta suunnitteluprojektista. Tämä kuulostaa mielestäni melko edulliselta, mutta hintaan vaikuttaa tietysti paljon se, millainen kokonaisuus on kyseessä ja kuinka tarkat suunnitelmat ja kuvat asiakkaalle tehdään. Oma näkemykseni olisi, että etäsuunnittelu voisi olla 60–80 prosenttia vastaavan kokonaisuuden hinnasta, joka suoritetaan tavalliseen tapaan. Koen, että suunnittelutyön määrä ei vähene kovin paljon, mutta muuhun tekemiseen ja matkustamiseen käytetty aika vähenee. Lasken yleensä tarjouksen asiakkaalle sen mukaan, kuinka paljon uskon käyttäväni aikaa projektin tekemiseen.

Ennen tarjouksen antamista asiakkaan kanssa pidetään etäpalaveri joko puhelimitse tai videoyhteyden välityksellä. Palaverissa käydään tarkemmin läpi asiakkaan ajatukset suunniteltavasta kohteesta samaan tapaan kuin ensimmäisellä käynnillä asiakkaan luona käytäisi. Tarjoan aina tavallisissa suunnitteluprojekteissani ensimmäisen käynnin asiakkailleni ilmaiseksi ja lasken sen pohjalta kokonaistar-

jouksen suunnittelusta. Samaan tapaan tämä ensimmäinen videopalaveri toimii ilmaisena ensitapaamisena. Puhelun aikana asiakkaan on mahdollista esitellä tila videon välityksellä. Vaihtoehtoisesti hän voi lähettää kuvaamansa videon myöhemmin ja esitellä tilan kokonaisuutena siten. Tarjous suunnittelusta lähetetään asiakkaalle sähköpostilla. Tämä ensimmäinen videopalaveri on tärkeä osuus, sillä sen aikana luodaan ensimmäinen yhteys asiakkaan kanssa ja sillä voi olla paljon merkitystä siihen, haluaako asiakas ostaa suunnittelua vai ei. Pääsen yleensä ensimmäisen palaverin aikana tutustumaan itsekin siihen, millainen persoona ja henkilö asiakkaani on ja kuinka hänen kanssaan olisi parasta ja sopivaa kommunikoida. Esimerkiksi huumorin käyttö ja määrä vaihtelevat paljon eri asiakkaiden välillä. Huomasin tekemässäni projektissa, että videoyhteyden kanssa näitä asioita on hieman haastavampi tulkita, mikä vaatii erityisesti kuuntelemisen taitoa ja keskittymistä asiakkaan sanomisiin.

Asiakkaan hyväksytyä tarjouksen hänelle lähetetään ohjeet siitä, mitä kuvia, videoita ja piirustuksia hänen tulisi toimittaa suunnittelua varten. Ohjeiden mukaan liitetään kuvalliset ja kirjalliset ohjeet siitä, mitä mittoja tilasta tulisi ottaa. Näitä ohjeita voidaan myöhemmässä vaiheessa tarkentaa, mikäli huomataan, että suunnittelun kannalta oleellisia mittoja puuttuu. Kuvaus- ja mittausohjeiden lisäksi asiakkaalle toimitetaan linkki jaettuun Dropbox – kansioon, jonne asiakas voi ladata kaikki tiedostot. Tavoitteena on, että kaikki materiaali pystytään toimittamaan helposti yhdellä kertaa ja ne löytyvät kätevästi samasta paikasta. Tämä helpottaa myös sitä, ettei minun sähköpostini täyty useista eri viesteistä, kun kaikki materiaalit eivät mahdu yhteen viestiin.

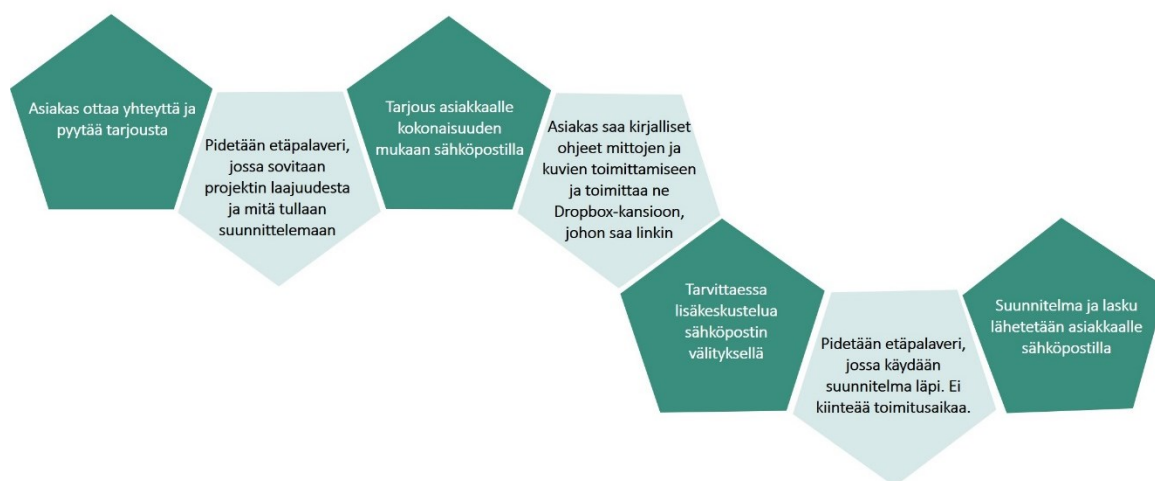


Kuva 19. Luonnos listauksesta, jonka perusteella asiakas toimittaa tarvittavat tiedot suunniteltavasta kohteesta

Materiaalien toimittamisen jälkeen suunnittelutyö voidaan aloittaa normaaliin tapaan ja kuvia ja mallinnuskuvia tehdään sen mukaan, miten asiakkaan kanssa on projektin alussa sovittu. Suunnittelutyön aikana voidaan asiakkaan kanssa tarvittaessa keskustella sähköpostilla lisätiedoista. Kun suunnitelma on valmis, pidetään asiakkaan kanssa toinen videopalaveri, jossa se käydään tarkasti yhdessä läpi. Tässä vaiheessa asiakkaan kanssa voidaan keskustella vielä pienistä muutoksista tai päivityksistä suunnitelmaan, mutta kovin laajoja muutoksia siihen ei enää lähdetä tekemään. Palaverin aikana jaan esitykseni asiakkaan nähtävillä Zoom – sovelluksen kautta ja käymme läpi materiaalin, joka tullaan lähettämään asiakkaalle palaverin jälkeen.

Lopullinen suunnitelma päivitetään palaverin perusteella kuvia ja tekstiä sisältäväksi kokonaisuudeksi, johon kerrotaan tarkasti kaikkien valintojen perustelut ja kaikkien valittujen tuotteiden hankintatiedot. Kaikki tuotteet löytyvät verkkokauppojen valikoimasta ja mukana on lista suorista linkeistä tuotteisiin hankintaa helpottamaan. Suunnitelma ja lasku lähetetään asiakkaalle sähköpostilla. Suunnitelman lukeminen pitäisi olla asiakkaalle helppoa, kun se on kertaalleen käyty yhdessä läpi videopalaverin aikana.

Projektin alussa ei määritellä tarkkaa toimitusaikaa sille, milloin projektin tulisi olla valmis. Oma ajatukseni kuitenkin on, että etäprojekti on mahdollista toteuttaa hieman nopeammalla aikataululla. Aikataulussa huomioidaan luonnollisesti asiakkaan toiveet ja tarpeet tilan suunnittelun suhteen. Mikäli esimerkiksi on ehditty sopimaan aikatauluja remontoinnille, otetaan ne huomioon suunnittelun aikataulussa samalla tavalla kuin tavallisessakin sisustussuunnittelussa.



Kuva 20. Projektin kulku etäsuunnitteluprojektissa ilman verkkokauppaa

6.1.2 Etäsuunnitteluprojekti verkkokaupan kautta

Toinen palvelukonsepti poikkeaa ensimmäisestä melko paljon. Ajatuksena on, että se on tarkemmin rajattua ja määritelty suunnittelupaketti, jonka asiakas ostaa yrityksen verkkokaupasta. Konseptin käyttöönotto vaatisi siis verkkokaupan perustamisen ja sitä kautta suurempaa taloudellista panostusta. Minulla ei valitettavasti ole itselläni osaamista ja aikaa sellaisen perustamiselle, joten siihen tarvittaisiin ammattilainen tekemään tarvittavat koodaustyöt. Lisäksi tarvitaan enemmän aikaresursseja, sillä verkkokauppa pitää suunnitella huolellisesti, jotta se olisi toimiva ja mahdollisimman yksinkertainen käyttää. Mikäli etäsuunnittelulle on jatkossa riittävän paljon kysyntää, olen kiinnostunut harkitsemaan verkkokaupan lisäämistä nettisivuille. Samalla on mahdollista pohtia, voisiko jotain muita yritykseni palveluita myydä verkkokaupan kautta.

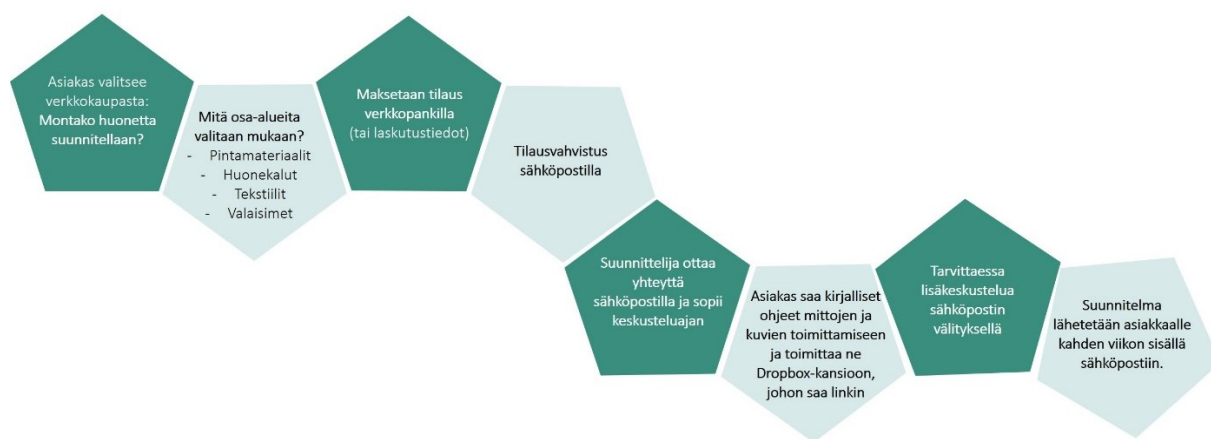
Etäsuunnitteluprojekti tässä palvelukonseptissa alkaa siitä, kun asiakas valitsee verkkokaupasta palvelukseen etäsuunnittelun ja valitsee, kuinka monta huonetta suunnitellaan. Tämän lisäksi asiakas valitsee listasta jokaisen suunniteltavan huoneen kohdalta, että mitä eri osa-alueita halutaan mukaan suunnitelmaan. Eri osa-alueita voivat olla pintamateriaalit, huonekalut, kiintokalusteet, tekstiilit ja valaistus. Lisäksi asiakas voi kirjata toiveitaan lisätietokenttään. Suunniteltavien osa-alueiden lisäksi asiakas valitsee, haluaako hän huoneista 3D – mallinnuskuvia suunnitelman tueksi. Mikäli 3D – kuvia ei valita mukaan, lopullinen suunnitelma sisältää pohjapiirustuksen sekä kuvat ja tarkat tiedot valituista tuotteista. Lisäksi siihen kirjoitetaan perustelut eri valinnoista.

Valittuaan suunniteltavien tilojen määrän, suunnittelun osa-alueet sekä 3D – kuvien tilaamisesta asiakas maksaa ostoksensa verkkopankissa. Mikäli verkkokauppaa perustettaessa ilmenisi, että verkkopankkimaksun lisääminen sivustolle on liian haastavaa tai liian kallista, tässä vaiheessa tilausta asiakas lisää laskutustietonsa ja lasku suunnittelusta lähetetään hänelle sähköpostilla. Asiakkaan hyväksyessä tilauksensa verkkokaupassa asiakkaalle lähetetään tilausvahvistus sähköpostilla.

Useissa tutustumissani ulkomaalaisissa verkkokaupoissa tässä vaiheessa asiakasta pyydettiin tekemään tyylikysely, jonka pohjalta hänen sisustusmakuun selvitettiin. En kuitenkaan itse kokenut, että nämä testit olisivat määrittäneet omaa tyyliäni onnistuneesti ja koen, että tällaisen kyselyn luominen voi olla melko haastavaa ja suuri projekti, sillä erilaisia tyylejä on paljon. Kyselyiden käyttäminen tuntuu sopivammalta valinnalta silloin, kun kyseessä on iso suunnitteluyritys ja suuri määrä asiakkaita. Oma yritykseni on pieni, joten koen helpommaksi ja yritysmalliini sopivammaksi tavaksi tutustua asiakkaaseen suoraan keskustelemalla hänen kanssaan toiveista. Tämä keskustelu voidaan käydä esimerkiksi puhelimitse tai videoyhteyden muodossa. Yhteinen keskustelu aika sovitaan sähköpostilla, kun minulle tulee tieto uudesta tilauksesta. Asiakas voi tyylikyselyn sijaa lähettää halutesaan keräämiään kuvia ja kertoa tyylistään sillä tavalla. Vaihtoehtoisesti asiakas voi lähettää linkin omaan Pinterest – sivustonsa albumiin ja jakaa kuvia sen avulla.

Keskustelun jälkeen asiakas saa ohjeet kuvien ja mittojen lähettämiseen samaan tapaan kuin ensimmäisessäkin palvelukonseptissa. Hän saa sähköpostilla kuvalliset ja kirjalliset ohjeet siitä, mitä hänen tulisi toimittaa sekä linkin jaettuun Dropbox – kansioon, jonne asiakasta pyydetään kaikki tarvittavat tiedostot lataamaan.

Tiedostojen toimittamisen jälkeen kokoan asiakkaalle suunnitelman sovittujen puitteiden mukaisesti. Tarvittaessa voimme käydä lisäkeskustelua sähköpostin välityksellä. Lopullinen suunnitelma lähetetään asiakkaalle sähköpostilla kahden viikon kuluttua siitä, kun hän on toimittanut tarvittavat tiedot suunnitelman toteuttamiseen. Mikäli kyseessä on laajempi suunnittelukokonaisuus, voidaan projektin lopussa pitää asiakkaan kanssa videopalaveri, jossa kokonaisuus käydään tarkemmin läpi yhdessä.



Kuva 21. Projektin kulku etäsuunnitteluprojektissa verkkokaupan kautta

Verkkokaupan kautta ostettava suunnittelupaketti poikkeaa ensimmäisestä suunnittelukokonaisuudesta suuresti siten, että suunnittelupaketti on tarkasti määritelty verkkokaupassa. Sivustolla kuvataan tarkasti se, mitä suunnitelmaan kuuluu ja millainen suunnitelma asiakkaalle lähetetään. Tehtyäni tutkimusta eri yritysten hinnoitteluperiaatteista, koen itselleni toimivimmaksi tavaksi hinnoitella jokainen suunniteltava huone erikseen. Ensimmäiselle huoneelle on pohjahinta ja jokainen lisähuone tuo lisähintaa. Lisäksi lisähintaa tuovat mahdolliset 3D - mallinnuskuvat.

Hinnan lisäksi suunnittelupaketille on määritelty verkkokaupassa tarkka toimitusaika, joka on kaksi viikkoa. Suunnitelma toimitetaan kahden viikon kuluessa siitä, kun kaikki kuvat ja mitat on vastaanotettu asiakkaalta.

Koska verkkokauppaan täytyy määritellä ostettavat tuotteet tarkasti eri hintoja varten, asiakkaalla on hieman tiukemmat rajoitukset siihen, millaisen suunnittelukokonaisuuden hän voi valita. Asiakas ei esimerkiksi pääse valitsemaan, että hän haluaa tekstiileistä valita olohuoneeseen uuden maton ja tyynejä ja makuuhuoneeseen vain verhot, vaan hänen tulee valita verkkokaupasta molempiin huoneisiin palveluksi tekstiilien suunnittelun. Asiakas voi kuvailla tarpeitaan lisätietokenttään ja kertoa

niistä myöhemmin käytävässä keskustelussa, mutta verkkokaupasta hän joutuu ostamaan koko tekstiilisuunnittelupalvelun. Tämä on ehdottomasti haastavin osa verkkokaupan kautta ostettavaa suunnittelupaketin muotoilua.

Toinen vaihtoehto on koota muiden suunnitteluyritysten tavoin muutama erilainen suunnittelupaketti ja hinnoitella ne eri tasoisiksi kokonaisuuksiksi. Tällöin asiakas voi ostaa eri tasoisen paketin eri huoneille, mikäli hän halua ostaa enemmän kuin yhden huoneen. Myös tässä vaihtoehdossa on kuitenkin sama haaste siinä, ettei suunnittelupaketista voi rajata pois jotain pieniä yksityiskohtia ostotilanteessa, vaikka varsinaisessa suunnittelussa nämä toiveet otettaisiin huomioon.

Kahden konseptin lopputuote eli sisustussuunnitelma on käytännössä samanlainen kuvallinen ja kirjallinen esitys, joka lähetetään asiakkaalle pdf-muotoisena tiedostona.

	TAVALLINEN SUUNNITTELUPROJEKTI	ETÄSUUNNITTELUPROJEKTI VERKKOKAUPAN KAUTTA	ETÄSUUNNITTELUPROJEKTI ILMAN VERKKOKAUPPAA
Yhteydenotto projektin alussa	Asiakas ottaa yhteyttä ja pyytää tarjouksen suunnittelusta	Asiakas ostaa palvelun verkkokaupasta ja maksaa samalla. (vaihtoehtoja laskutustietojen ilmoittaminen)	Asiakas ottaa yhteyttä ja pyytää tarjouksen suunnittelusta
Projektin laajuuden rajaus	Kokonaisuus määritellään tarkemmin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan	Asiakas valitsee verkkokaupasta huoneiden määrän ja mitkä osa-alueet suunnitellaan (esim. pintamateriaalit, tekstiilit, huonekalut...)	Suunnittelukohde määritellään asiakkaan tarpeiden mukaiseksi. Yleensä pienempi ja kevyempi kokonaisuus kuin tavallisessa projektissa.
Hinnoittelu	Hinta räätälöidään kokonaisuuden mukaan	Kiinteä hinta, joka koostuu ennalta hinnoitelluista palveluista (esim. haluaako 3D-kuvia)	Hinta räätälöidään kokonaisuuden mukaan
Projektin kesto	Suunnittelu-aika määritellään tarjoukseen joustavaksi	Tarkka toimitusaika, esim. 2 viikkoa	Suunnittelu-aika kohteen mukaan. Esim. 3-4 viikkoa.
Yhteydenpito projektin aikana/palaverien määrä	Vähintään kaksi palaveria paikanpäällä. Lisäksi sähköpostilla keskustelua.	Puhelu tai videoyhteys Zoomilla projektin alussa. Välissä keskustelua sähköpostilla. Tarvittaessa loppupalaveri videoyhteydellä.	Puhelu tai videoyhteys Zoomilla projektin alussa. Välissä keskustelua sähköpostilla. Loppupalaveri videoyhteydellä.
Tiedostojen lähetykset	Valokuvaus paikanpäällä. Muut tiedostot sähköpostilla.	Sähköposti tai jaettu Dropbox-kansio, josta linkki projektin alussa asiakkaalle. Ohjeet kuviin ja mittoihin kirjallisena.	Sähköposti tai jaettu Dropbox-kansio, josta linkki projektin alussa asiakkaalle. Ohjeet kuviin ja mittoihin kirjallisena.
Lopullinen suunnitelma	Pdf-tiedosto asiakkaalle sähköpostilla. Laskutus sähköpostilla.	Pdf-tiedosto asiakkaalle sähköpostilla ja Dropboxiin. (mahdollinen lasku sähköpostiin)	Pdf-tiedosto asiakkaalle sähköpostilla ja Dropboxiin. Laskutus sähköpostilla.

Kuva 22. Taulukossa vertaillaan perinteistä suunnitteluprojektia kahden uuden etäsuunnittelukonseptin kanssa.

6.2 Uuden palvelukonseptin markkinointi

Yksi oleellinen osa uuden palvelun tarjoamista on sen markkinointi ja esille tuominen mahdollisille asiakkaille. Tällä hetkellä yrityksen asiakaskunnasta suurin osa tulee nettisivujen kautta ja asiakkaat löytävät meidät Googlen hakutoimintojen avulla. Osa asiakkaista saattaa löytää yrityksen myös sen Instagram – tilin kautta.

Koska etäsuunnittelupalvelu perustuu täysin digitaalisten työkalujen käyttöön, uskon, että myös sen markkinointi tulee olla digitaalista. Oleellisinta on esitellä uusi palvelu yrityksen nettisivulla. Sille tehdään oma uusi sivu, jossa konsepti kuvaillaan ja asiakkaita kannustetaan ottamaan yhteyttä. Palvelua voidaan myös ehdottaa ja markkinoida joissakin tilanteissa asiakkaille, jotka ottavat yhteyttä yleisesti sisustussuunnittelua kysyäkseen.

Nettisivujen lisäksi uutta etäsuunnittelupalvelua markkinoidaan yrityksen sosiaalisen median kanavilla. Yritykseltäni löytyy sekä Instagram – tili, että Facebook – profiili. Molempien kautta on mahdollista luoda pienelläkin taloudellisella panostuksella mainoskampanjat. Näihin mainoksiin toivon saavani testiasiakkailtani pienet kommentit mukaan, joissa he kertovat onnistuneesta projektista.

Kolmas markkinointikanava uudelle palvelulleni voisi olla aiemmin kuvailemani Sisustussuunnittelijat verkossa – sivusto, joka on koonnut yhteen useita suunnittelijoita, jotka tarjoavat sisustussuunnittelupalvelua etäsuunnitteluna. Sivustolle on helppo käydä ilmoittautumassa ja luomassa oma profiili, johon voi myös lisätä oman nettisivunsa osoitteen.

Etäsuunnittelu on täysin kaupungista tai maasta riippumaton palvelu, joten sitä on mahdollista markkinoida myös Suomen ulkopuolelle. Tällöin verkkokaupasta olisi hyvä olla olemassa myös englanninkielinen versio. Suomalainen ja skandinaavinen sisustaminen on ollut ajankohtaista ja kiinnostavaa muualla maailmassa jo jonkin aikaa, joten suomalainen sisustussuunnittelupalvelu maailmalla voisi herättää kiinnostusta. Skandinaavinen ja suomalainen pelkistetty tyyli ja värimaailma poikkeaa paljon siitä, mitä muualla tehdään, joten se tuo markkinoille oman uniikin linjansa. Koska palvelukonseptien muotoilussa on otettu inspiraatiota siitä, miten esimerkiksi Yhdysvaltojen markkinoilla toimitaan, toimintamalli voi olla tuttu Suomen ulkopuolellakin.

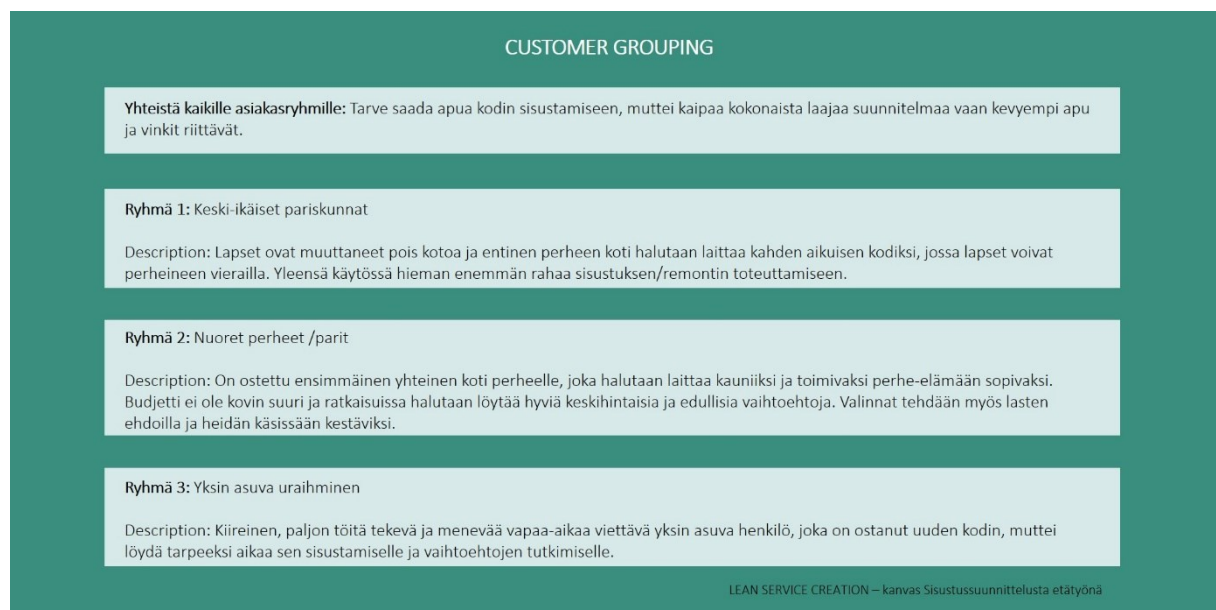
6.3 Kenelle etäsuunnittelupalvelu sopii?

Yritykseni palvelee tavallisten sisustussuunnitelmien kanssa niin yksityisen puolen asiakkaita kuin yrityksiäkin. Etäsuunnittelun osalta näkemykseni on, että se on enemmän yksityishenkilöiden tarpeisiin soveltuva palvelu kuin yritysten käyttöön. Yrityspuolen projekteissa videoyhteyttä ja jaettuja pilvipalvelukansioita voidaan hyödyntää tarvittaessa, mutta usein paikan päällä käyminen on erittäin oleellista ja tarpeellista.

Etäsuunnitteluprojekti soveltuu erityisesti sellaisiin suunnitteluprojekteihin, joissa kokonaisuuden kannalta ei ole oleellista tietää millin takkoja mittoja tai yksityiskohtia suunniteltavasta kohteesta. Koen, että tämä ei rajaa pois kovinkaan paljon tavallisia sisustussuunnitteluasiakkaitani. Usein niin pintamateriaaleja kuin kalusteitakin valitessa lopputuloksen kannalta ei ole oleellista, vaikka saamani pohjakuva ei olisi täydellisen tarkka. Myös tavallisten projektien aikana pyydän toisinaan asiakkailta lisämittoja ja kuvia, mikäli niille tulee tarve suunnittelun aikana.

Haluan markkinoida etäsuunnittelua helpoksi, nopeaksi ja edulliseksi vaihtoehdoksi tavalliselle kokonaisvaltaiselle sisustussuunnittelulle. Palvelu soveltuu erityisesti henkilöille, jotka arvostavat näitä puolia siinä. Ihanteellisin projekti etäsuunnittelulle on kokonaisuus, jossa suunniteltavia huoneita ei ole kovin montaa ja niihin kaivataan melko kevyitä uudistuksia. Tällöin suunnitelma on mahdollista toteuttaa tehokkaasti, nopeasti ja asiakkaalle edullisesti.

Uskon, että etäpalvelu voi erityisesti kiinnostaa nuorempia asiakkaita, joille tekniikan käyttäminen on luonnollisempaa ja tutumpaa omassa arjessaan. Toivon kuitenkin, että kaiken ikäinen asiakaskunta lähtisi sitä avoimin mielin sitä kokeilemaan ja tutustumaan erilaiseen tapaan palkata sisustussuunnittelija.



Kuva 23. Hahmottelin Lean Service Creation -kanvasta hyödyntäen kolme erilaista asiakasryhmää etäsuunnittelupalvelulle

6.4 Etäsuunnittelukonseptien arviointia

Minulla on kasassa kaksi erilaista suunnittelukonseptia, joissa molemmissa on sekä hyvin, että haastavia kohtia. Kyseessä on itselleni täysin uudenlainen tapa toimia uusia työvälineitä hyödyntäen. Tiedän, että etäsuunnittelupalvelu tulee löytämään lopullisen muotonsa vasta sen jälkeen, kun olen saanut tehdä töitä sen kanssa jonkin aikaa. Vasta käytäntö opettaa sen, kuinka asiat on parasta hoitaa. Yrittäjänä olen oppinut, että vaikka etukäteen suunnittelee toimintamallinsa, käytännön työ arjen keskellä muokkaa sitä toimivammaksi ja karsii turhat työvaiheet pois. Näin tapahtuu varmasti myös etäsuunnittelupalvelun kanssa.

Usein uusia palveluita otettaessa käyttöön yritykset joutuvat ottamaan tietyn suuruisia riskejä. Etäsuunnittelupalvelun kanssa ainoat riskini liittyvät sen taloudelliseen puoleen. Suunnittelupalvelu ilman verkkokauppaa edellyttää ainoastaan maksullisen Dropbox – tilin avaamista, mutta tämä palvelu ei ole kovin kallis. Mikäli yritykselle päädytän perustamaan oma verkkokauppa, taloudellinen riski tulee olemaan huomattavasti suurempi. Tämän kaltaista taloudellista riskiä varten haluan tehdä vielä tarkempia tutkimuksia palvelun kysyntään ja toimivuuteen liittyen.

Tutustuessani muiden tarjoamiin etäsuunnittelupalveluihin sain huomata, että samankaltaisia palveluita Suomessa ei ole vielä kovin paljon. Uskon, että nykyinen maailman tilanne tulee tuomaan markkinoille paljon muitakin suunnittelijoita, jotka haluavat tarjota asiakkailleen mahdollisuuden ostaa suunnittelupalvelua etänä. Vielä tällä hetkellä palvelumalli on kuitenkin varsin uusi ja siksi myös toimintatavat suunnittelijoiden välillä vaihtelevat paljon. Yleistä mallia ei ole helposti löydettävissä ja jokaisen täytyy muokata oma palvelunsa parhaaksi näkemällään tavalla.

6.5 Itsearviointia

Koen, että onnistuin itseni kannalta opinnäytetyöni aihevalinnassa hyvin. Koska aihe lähti erittäin vahvasti omasta tarpeesta ja oman elämän tilanteen lähtökohdista, tekemäni kehitystyölle on ollut todellista tarvetta ja käyttöä. Uuden konseptin suunnitteleminen on ollut tärkeää ja oleellista oman työelämäni ja yritystoimintani näkökulmasta. Olisin todennäköisesti päätenyt tekemään vastaavanlaista tietoperustan hankintaa sekä suunnittelutyötä ilman opinnäytetyötäni.

Etätyöskentelyn tutkiminen ja käsitteleminen on antanut minulle uudenlaisia näkökulmia siihen, millaista oma työskentelyni voi olla ja monipuolistanut työtapojani. Etäsuunnittelupalveluihin tutustuminen niin Suomessa kuin muuallakin maailmassa on laajentanut ymmärrystäni ja osaamistani siinä, kuinka eri tavoin sisustussuunnittelutyötä voi tehdä ja tarjota asiakkaille.

Opinnäytetyön päätteeksi minulla on olemassa kaksi etäsuunnittelukonseptia, joista toinen on valmis opettavaksi käyttöön sellaisenaan ilman suuria toimenpiteitä. Toinen konsepti on enemmän pitkän tähtäimen suunnitelmaan sopiva, joten opinnäytetyössäni halutaan nähdä näiden suunnitelmien toimivan myös myöhemmin.

Testiprojekteissani käyttämäni työtavat ja työkalut ovat tulleet tarpeeseen jo muissakin projekteissani. Koronavirus vaikuttaa edelleen vahvasti meidän kaikkien arkeen ja meistä jokaisen tulee olla varovainen sen suhteen, kuinka paljon ihmisiä tapaamme. Olen jo nyt päässyt tavallisessakin suunnitteluprojektissa hyödyntämään etäyhteydellä pidettyjä palaverieita, kun asiakasperheessä sairastettiin, mutta palaveria ei haluttu siirtää. Normaalityöskentelyssä olisimme siirtäneet palaveria eteenpäin ja projektin jatkumine olisi viivästynyt. Opinnäytetyön jäljiltä minulla oli heti valmiudet muuttaa palaveri videopalaveriksi ja saimme asiat käytyä läpi asiakkaiden kanssa erittäin helposti ja sujuvasti. Pystyn siis jatkossa helpommin hyödyntämään oppimaani myös sellaisissa projekteissa, jotka eivät lähtökohtaisesti ole kokonaan etäsuunnitteluna toteutettuja.

Asiakkaani testiprojektissa sekä etäkonsultoinnissa olivat lopputulokseen sekä etätyöskentelyyn tyytyväisiä, mikä kertoo siitä, että vaikka kyseessä olikin vasta harjoituskierros, toimintatavat sekä työkalut ovat sopivia ja sisustussuunnittelun toteuttaminen etätyönä on mahdollista toteuttaa melko helposti.

Opinnäytetyössäni olen joutunut etäsuunnittelukonsepteja varten pohtimaan omia työtapojani tavallisen suunnitteluprojektien aikana. Tämä on uuden palvelukonseptin lisäksi auttanut terävöittämään omia ajatuksiani siitä, kuinka eri työvaihteet ovat tehokasta ja asiakkaan kannalta järkevää hoitaa. Uuden palvelun lisäksi olen siis sivutuotteena voinut kehittää ja parantaa yritykseni toimintaa muidenkin suunnitteluprojektien osalta.

Kriittisestä näkökulmasta katsottuna työssäni voisi perehtyä vielä laajemmin siihen, kuinka ihmisten välinen kommunikointi ja luottamuksen rakentuminen muuttuu, kun keskustelu käydään kasvokkaisen tapaamisen sijaan videon välityksellä. Aihepiiri on kuitenkin vielä melko uusi ja moderni, joten uskon, että tästä aiheesta tullaan jatkossa tekemään mielenkiintoisia tutkimuksia ja havaintoja. Pyrin myös itse omassa työssäni tarkkailemaan näitä tilanteita ja tekemään omat havaintoni siitä, kuinka omat asiakkaani nämä tilanteet kokevat.

Opinnäytetyön tekeminen on laajentanut omaa osaamistani ja ymmärrystäni omalla alallani. Koen, että työn tekeminen on tuonut minut sekä yritykseni vielä enemmän tähän päivään. Pystyn opinnäytetyön ansiosta tarjoamaan asiakkailleni monipuolista ja nykyaikaista palvelua moderneja työtapoja hyödyntäen. Oppimani työskentely menetelmät ovat päässet heti käyttöön arjessani ja parantaneet ja helpottaneet projektityöskentelyäni.

Työssäni suunnitellut kaksi konseptia voivat toimia hyvänä runkona kenelle tahansa luovan alan suunnittelutyötä tekeväälle yrittäjälle. Niiden rakenne sekä työkalut on helposti siirrettävissä lähes sellaisenaan monenlaisiin projekteihin, jossa asiakkaalle myydään suunnittelutyötä. Opinnäytetyö voi siis toimia hyvänä apuvälineenä myös muille yrittäjille, jotka pähkäilevät maailman tilanteen asettamien uudenlaisten vaatimusten kanssa. Etätyöskentely ja videopalaverit tulevat varmasti jossakin määrin jäädäkseen vielä tilanteen normalisoiduttuakin ja yrittäjien on hyvä pystyä muokkaamaan omat palvelunsa sellaisiksi, että etänä toimiminen ei ole ongelma asiakaspalvelussa.

7 LÄHTEET

- Borsellino Regina 2020. 7 Essential Tips for Working From Home During the Coronavirus Pandemic. Henkilöstöpalvelu The Muse:n blogikirjoitus. Julkaisuaika tuntematon. Viitattu 26.11.2020. <https://www.themuse.com/advice/coronavirus-work-from-home-tips>
- Chilli sisustus – yrityksen verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://chillisisustus.fi/>
- Dropbox – verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://www.dropbox.com/?landing=dbv2>
- Elisa Oyj 2020. Tutkimus: pienet yritykset siirtyivät etätöihin tunneissa ja isoimmat yritykset päivissä koronapandemian alkaessa. Artikkelit tutkimustuloksista. Julkaistu 8.6.2020. Viitattu 27.11.2020. <https://elisa.fi/yhtiotieto/uutishuone/tiedotteet/tutkimus:-pienet-yritykset-siirtyivat-etatöihin-tunneissa-ja-isoimmat-yritykset-päivissä-koronapandemian-alkaessa/67407619602955?>
- Elisa Oyj 2020. Yritykset ovat ottaneet digiloikan koronapandemian aikana. Artikkelit. Julkaistu 9.6.2020. Viitattu 27.11.2020. <https://yrityksille.elisa.fi/ideat/yritykset-ovat-ottaneet-digiloikan-koronapandemian-aikana/>
- FileMail – verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://www.filemail.com/>
- Fiverr – verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://www.fiverr.com/>
- Go to Meeting – verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://www.gotomeeting.com/en-fi>
- Glowdia – verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://glowdia.fi/>
- Havenly – yrityksen verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://havenly.com/>
- Inc. – median verkkojulkaisu. 23 Essential Tips for Working Remotely Follow these tips to keep your whole team's productivity and morale high. Julkaistu 17.3.2020. Viitattu 26.11.2020. <https://www.inc.com/lindsey-pollak-eileen-coombes/remote-work-home-productivity-communication-self-care-morale-team.html>
- Jumbomail – verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://www.jumbomail.me/en/>
- KotiMikro 2020. Lähetä isoja tiedostoja netissä. Verkko-opas. Julkaistu 17.2.2020. Viitattu 26.11.2020. <https://kotimikro.fi/internet/laheta-isoja-tiedostoja-netissa>
- Malinen Teemu 2020. Etätöyö kriisitilanteessa – Yrityksen selviytymisopas Osa 1. Sofokus Groupin blogi. Julkaistu 23.3.2020. Viitattu 26.11.2020. https://www.sofokus.com/fi/blogi/2020/03/23/etatyo-kriisitilanteessa/?gclid=EAIaIQobChMI2urR86zW6wI-VEwCiAx3hLAhfEAAYAiAAEgIWJfD_BwE
- Microsoft OneDrive – verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/onedrive/online-cloud-storage>
- Microsoft Teams – verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/microsoft-teams/online-meetings>
- Modsy – yrityksen verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://www.modsy.com/>
- Myllymäki, Johannes 2018. Lähetä ISOJA TIEDOSTOJA internetissä ilmaiseksi — tässä 4 mestaa! Johannes Myllymäki – sivuston blogikirjoitus. Julkaistu 18.1.2019. Viitattu 26.11.2020. <https://johannesmyllymaki.fi/laheta-isoja-tiedostoja-internetissa-ilmaiseksitassa-4-mestaa/>

- Nortio, Jukka 2016. Mikael Pentikäinen: Asiakassuhde rakentuu luottamukselle. Myynnin ja markkinoinnin ammattilaiset artikkeli. Julkaistu 4.4.2016. Viitattu 27.11.2020. <https://lehti.mma.fi/tyo-ura/mikael-pentikainen-asiakassuhde-rakentuu-luottamukselle>
- Oululainen sisustussuunnittelija 2020. Haastattelu Facebook Messenger – sovelluksen välityksellä 17.9.2020.
- Passi & Ripatti – yrityksen verkkosivusto. Ohjeet: Liiketoimintakonsepti. Julkaisuaika tuntematon. Viitattu 26.11.2020. <https://passiripatti.fi/pr-book/ohjeet-liiketoimintakonsepti/>
- Pintakosketus – yrityksen verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://www.pintakosketus.fi/sisustussuunnitelma-etasuunnitteluna/>
- PCloud – verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://www.pcloud.com//eu>
- RoomLift – yrityksen verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://roomlift.com/>
- Ruuska, Teemu 2018. Etätyöskentelyn plussat ja miinukset. Inhunt Groupin blogi. Julkaistu 7.11.2018. Viitattu 26.11.2020. <https://inhunt.fi/2018/11/etatyoskentelyn-plussat-ja-miinukset/>
- Sachs, Lexie 2020. The Best Online Interior Design Services for Every Room and Budget. The Good Housekeeping – median artikkeli. Julkaistu 24.4.2020. Viitattu 26.11.2020. <https://www.goodhousekeeping.com/home/decorating-ideas/g32211465/best-online-interior-design-services/>
- SendGB – verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://www.sendgb.com/>
- Sisustussuunnittelijat Verkossa – verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://sisustussuunnittelijat-verkossa.fi/>
- Sisustustoimisto Rooma – yrityksen verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://www.sisustustoimistorooma.fi/product/114/sisustussuunnitelma-etana>
- Slack – verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://slack.com/intl/en-fi/>
- Solla, Katja 2020. Digitreenit: Etäpalaveri verkossa? Eri työkalut sopivat eri tarkoituksiin. Digitreenit – verkko-opas. Julkaistu 23.3.2020. Viitattu 26.11.2020. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2020/03/20/digitreenit-tyokaluja-erilaisten-etapalaverien-pitoon-verkossa>
- Space Joy – yrityksen verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://www.spacejoy.com/>
- Sync – verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://www.sync.com/>
- Viikilä, Kati 2020. Uusiasiakashankinnan myyntiprosessin luominen B2B-yrityksessä. Blogikirjoitus. Julkaistu 2.6.2020. Viitattu 26.11.2020. <https://www.myyntinmaailma.fi/blogi/uusiasiakashankinnan-myyntiprosessin-luominen-b2b-yrityksessa>
- WeTransfer – verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://wetransfer.com/>
- Zoom – verkkosivusto. Viitattu 26.11.2020. <https://zoom.us/>

LIITE 1. HAASTATTELUKYSYMYKSET JA ASIAKKAAN VASTAUKSET

Kysymys 1. Koetteko, että saitte tuotua toiveenne ja ajatuksenne suunnitelmasta hyvin esille puhelimen ja videoyhteyden välityksellä?

Asiakkaan vastaus: Kyllä saimme. Keskustelu oli vuorovaikutteista ja suunnittelija kuunteli tarkkaan toiveitamme, jotka hän oli myös huomionnut suunnitelmassa.

Kysymys 2. Tuntuiko keskustelu videon välityksellä luontevalta?

Asiakkaan vastaus: Kyllä. Siihen vaikutti esim. se, että Koronan aikana olen työelämässä jo harjoitellut Teamsin kautta ja avulla työskentelemään.

Kysymys 3. Oliko kuvien ja mittojen ottaminen helppoa?

Asiakkaan vastaus: Mitat mitattiin mittanauhalla yhdessä ja tarkennettiin myös pohjapiirustuksen avulla.

Kysymys 4. Kuinka kuvien ja tiedostojen lähettäminen sujui?

Asiakkaan vastaus: Alkukuvia laitoin WhatsAppilla ja S-postissa normaalisti. Liikkuvaa kuvaa kuvasin tietokoneen avulla Teamsiin.

Kysymys 5. Saitteko projektin lopussa riittävän selkeän esityksen suunnitelman toteuttamista varten?

Asiakkaan vastaus: Kyllä. Tuotteita on jo tilattu ja osa on jo paikalla.

Kysymys 6. Olisitteko kaivanneet suunnittelijan vierailua paikan päällä kohteessa?

Asiakkaan vastaus: Minusta on aina mukavaa keskustella kasvotusten. Se ei kuitenkaan ole välttämätöntä työn tekemisen kannalta. Suunnittelutyö on mielestäni myös tehokkaampaa ja aikaa säästävää, jos suunnittelija pystyy tekemään suunnitelman pohjapiirustuksen, kuvien, videoiden, keskustelujen, s-postin, WhatsAppien ja Teamin avulla

Kysymys 7. Mitä muita ajatuksia etäsuunnitteluprojektista heräsi suunnitteluprojektin aikana?

Asiakkaan vastaus: Voin suositella, toisaalta se voi olla parempikin, kun suunnittelija voi aloittaa ns. puhtaalta pöydältä, omissa rauhassa, ilman, että paikan päällä voi tulla tiedostamattakin joitain ennakkovaikutteita, jotka voivat estää/haitata lopullista suunnitelmaa.