

Antti Parviainen

PELTISEPÄNLIIKKEEN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Tradenomikoulutus
Syksy 2013



| | |
|--|---|
| Koulutusala Liiketalous | Koulutusohjelma Tradenomikoulutus |
| Tekijä(t) Antti Parviainen | |
| Työn nimi Peltisepänliikkeen toiminnan kehittäminen | |
| Vaihtoehtoiset ammattiopinnot Tuotantotalous ja logistiikka | Toimeksiantaja Kajaanin Peltityö Ky |
| Aika Syksy 2013 | Sivumäärä ja liitteet 42+9 |
| <p>Tämä opinnäytetyö on tehty Kajaanin Peltityö Ky:lle. Kajaanin Peltityö Ky on Kainuun alueella toimiva rakennuspeltitöitä tuottava peltisepänliike. Opinnäytetyö on tehty suurimmaksi osaksi harjoittelujakson aikana keväällä 2013 sekä liiketalouden opintojen ohella syksyllä 2013.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää peltisepänliikkeen toimintaa useilla eri osa-alueilla. Idea kehitystyöstä alkoi siten että kyseessä on oman perheen yritys ja olen seurannut sen toimintaa koko ikäni. Aika ajoin on tuntunut että kehittymisen tarvetta on joskus enemmän ja joskus vähemmän. Erityisesti opinnäytetyössä tarkkaillaan varastointimenetelmiä, myyntitilanteita ja tilauksien vastaanottoa. Huomioita saavat myös arkistointi, kuljetuskalusto ja tilaratkaisut. Parannuksieni on siis tarkoituksena helpottaa päivittäisiä rutineja. Projektini on kuitenkin tarkoituksena olla realistinen, ja siinä otetaan huomioon yrityksen pieni koko ja se että sillä ei välttämättä ole resursseja kaikkein kunnianhimoisimpiin ideoihin.</p> <p>Raportointi aloitetaan ensin kuvaamalla yrityksen normaalia toimintaa. Toiminnan kuvauksen ohella osiassa selvitetään välillä myös erilaisia ongelmakohtia. Myöhemmin teoriaosuuden jälkeen paneudutaan mahdollisiin ratkaisuihin. Osa kehitysideoista on jo otettu käyttöön, osa jää todennäköisesti kokonaan hyödyntämättä. Toimeksiantajan puolelta mielenkiintoa ovat herättäneet lähinnä erilaiset kaavakkeet ja hinnastot.</p> | |
| Kieli | Suomi |
| Asiasanat | pelti, toiminnan kehittäminen, peltisepänliike |
| Säilytyspaikka | <input type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto |



| | |
|--|---|
| School School of Business | Degree Programme Bachelor of Business Administration |
| Author(s) Antti Parviainen | |
| Title Improving Daily Operations of a Tinker's Shop | |
| Optional Professional Studies Production Economics and Logistics | Commissioned by Jarmo Happonen |
| Date Autumn 2013 | Total Number of Pages and Appendices 42+9 |
| <p>This thesis was commissioned by Kajaanin Peltityö Ky, a tinker's shop operating in the Kainuu area. The company is owned by my parents and I have always had ideas to develop it into a successful firm. Most of the thesis was written during my practical training period in spring 2013 and during my studies autumn in 2013.</p> <p>The objective of the thesis is to develop the daily activities of the company in many sectors. I had an idea to develop this company because I have followed how it operates all my whole life, and from time to time I have had different ideas of how to develop it.</p> <p>The main points of the report are warehousing and sales operations. The report includes some improvements concerning transport equipment, as well as filing and some space solutions. The report is meant to be realistic because this small company cannot take too ambitious steps in development.</p> <p>The thesis starts by telling something about the company's production and daily operations, as well as the development needs. After the theory there are some suggestions which together should help improve the company's daily functions. The company has already taken into use some of the suggested development ideas.</p> | |
| Language of Thesis | Finnish |
| Keywords | tinker, sheet, , process developing |
| Deposited at | <input type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences |

ALKUSANAT

Tämä opinnäytetyö on tehty suurimmaksi osaksi kevään ja syksyn 2013 aikana, opiskeluni ja harjoitteluni ohella. Opinnäytetyö tehtiin Kajaanin Peltityö Ky:lle, pienelle peltisepän liikkeelle, joka on perheeni yritys. Suurin osa kehitysideoista on kehkeytynyt parin viime vuoden aikana, ja ajatus opinnäytetyön tekemiseen tulikin opinnäytetyön ohjaajaltani, Jarmo Happoselta. Itselläni oli aluksi täysin vääristynyt käsitys opinnäytetyön tekemisestä ja sen mahdollisista aihealueista.

Opinnäytetyössä perehdytään toiminnan kehittämiseen peltisepänliikkeessä usealla osa-alueella, jotka liittyvät yrityksen päivittäiseen toimintaan. Opinnäytetyössä ei niinkään keskitytä taloushallintoon tai muuhun yrityksen hallinnolliseen puoleen, vaan kehittämistä aiotaan tehdä enemmänkin työntekijän näkökulmasta. Raportissa siis käsitellään työntekijälle hyödyllisten asioiden kehittämistä.

Työssä on esitetty erilaisia ongelmakohtia yrityksessä ja sitä kuinka nämä ongelmat vaikuttavat sen päivittäiseen toimintaan. Parannuksia on selostettu tarkasti erilaisten kuvien avulla, joita ovat mm. erilaiset listat ja hinnastot sekä myös erilaiset kaaviokuvat mm. erilaisista piipunpelleistä.

Tämän vuoksi kehittämiskohteina olevia kaavioita ja muita kaavakemalleja ei tehdä välttämättä kaiken teknisen piirustuksen oppien mukaisesti, vaan siten että työntekijä saa siitä suurimman hyödyn ja kokee sen avustavana tekijänä liittyen työn suorittamiseen.

Kajaanissa

Antti Parviainen

SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| 1 JOHDANTO | 1 |
| 2 TOIMINNAN KUVAUS | 3 |
| 2.1 Yleistä | 3 |
| 2.2 Kuljetuskalusto | 4 |
| 2.3 Tuotantotilat ja -välineet | 5 |
| 2.3.1 Tuotantotilojen layout | 6 |
| 2.4 Materiaalien varastointi | 9 |
| 2.5 Tilausten vastaanotto ja toimitusaika | 10 |
| 2.6 Materiaalihankinta | 12 |
| 2.7 Työntekoprosessi | 13 |
| 2.7.1 Yleistä | 13 |
| 2.7.2 Tuotantoprosessikaavio | 16 |
| 3 TEOREETTISIA NÄKÖKANTOJA | 19 |
| 3.1 Yrityksen menestystekijät | 19 |
| 3.1.1 Henkilöstö ja laadukas koulutus | 19 |
| 3.1.2 Tuotteet ja valikoima | 20 |
| 3.1.3 Laatu ja takuu | 21 |
| 3.1.4 Verkostoituminen | 23 |
| 3.1.5 Laaja asiakaskunta | 23 |
| 3.2 SWOT- analyysi | 28 |
| 3.2.1 Analyysin pohdintaa | 28 |
| 4. KEHITTÄMISEN KOHTEET JA MAHDOLLISET RATKAISUT | 31 |
| 4.1 Tilausten vastaanotto | 31 |
| 4.1.1 Lomakkeet | 31 |
| 4.1.2 Kaaviot | 31 |
| 4.1.3 Yksiselitteinen hinnasto | 33 |
| 4.2 Muut kaavakkeet | 34 |
| 4.3 Tilausten arkistointi | 34 |
| 4.4 Varastointi | 34 |
| 4.4.1 Ulkovarastointi | 34 |

| | |
|-------------------------|----|
| 4.4.2 Sisävarastointi | 36 |
| 4.4.3 Valmiit tuotteet | 37 |
| 4.5 Tietotekniikka | 38 |
| 4.5.1 Tietojärjestelmät | 38 |
| 5. YHTEENVETO | 40 |
| LÄHTEET | 42 |
| LIITTEET | |

SYMBOLILUETTELO

Kouru = Sadevesijärjestelmän osa, jonka tarkoitus on kerätä katolta satava sadevesi hallitusti syöksyputkiin.

Syöksyputki = Sadevesijärjestelmien osa jonka tarkoitus on viedä sadevesi hallitusti maahan tai sadevesikaivoon.

RST-levy = Ruostumatonta terästä oleva levy

HST-levy = Haponkestävää terästä oleva levy.

Raina = 0,5 mm paksua ja 300 mm leveää peltiä joka on esimerkiksi rullattu valmiiksi ja josta myös valmistetaan sadevesikourua.

Arkki = Rullalta leikattu peltilevy, josta tehdään suikaleita tai piipunpellin osia. Ainevahvuus yleensä 0,5 mm.

Ritsaaminen = Merkataan peltisuikaleeseen saksilla kohdat joista peltiä tulee kantata.

Sadehattu = Savupiipun päähän asennettava pelti, joka suojaa savuhormeja sadevedeltä.

Piipunpelti = Savupiipun ympärille tulevaa suojapeltiä. Huomaa ero pelkkään sadehattuun.

Rissat = Kourukoneen valssit, jotka muokkaavat vaihe kerrallaan kourun oikeaan muotoonsa.

1 JOHDANTO

Kun ajat muuttuvat, on myös ihmisten muututtava niiden mukana. Tämä koskee nimenomaan oman perheeni yritystä. Mielessäni on ollut pitkään erilaisia ongelmia joista yrityksemme mielestäni kärsii, ja nyt opiskellessani sain mahdollisuuden tuottaa omat ideani hyötykäyttöön. Sain tähän aloitetta ja ideaa myös harjoitteluohjaajaltani, jolloin sain ensimmäisen kipinän tehdä opinnäytetyö tästä aiheesta.

Olen pian noin 10 vuotta ollut seuraamassa yrityksen toimintaa käytännössä, ja olen nuoresta pojasta asti ollut työn tekemisen ohella kiinnostunut myös yrityksestä itsessään, ja siitä mitä sen taloudellinen puoli voisi pitää sisällään. Tällöin olen ollut myös erittäin turhautunut nähdessäni, että monen asian itse tekisin hieman paremmin. Työni ohella olen saanut erilaisia ideoita ja innovaatioita, ja tässä raportissa aion selvittää että mitä ne asiat voisivat olla käytännössä. Samalla aion myös kertoa kuinka aion ne käytännössä toteuttaa.

Olen näinä vuosina ollut näkemässä myös yrityksen suurimmat kasvun vuodet, ja myös sen kuinka yritys ei itsessään ole toiminnassaan aina pysynyt kasvun ja väistämättömän kehityksen tahdissa. Tekniikka kehittyy kaikilla osa-alueilla, joten mm. työkaluja voi uudistaa myös sen vuoksi että voivat todella helpottaa työntekijän työskentelyä, tehden siitä samalla fyysisesti kevyempää. Uudistuksia voi tehdä vaikka työt on aikoinaan saatu tehtyä myös paljon huonommilla työskentelyvälineillä. Tekniikkaa voisi yksinkertaisesti käyttää muutenkin hyödyksi, ja se voi erittäin helposti myös helpottaa yrityksen päivittäistä toimintaa.

Ongelmat eivät liity niinkään työn suorittamiseen, laatuun tai niiden organisointiin, vaan kehitettävät asiat voisivat olla mm. tilausten vastaanottoon liittyviä toimintoja, antaen yksinkertaisempia ratkaisuja asioiden hoitoon. Myös varastointi voidaan tehdä helppohoitoisemmaksi, tehden samalla työskentelystä itsessään miellyttävämpää. Näitä ovat mm. lomakkeet, jotka löytyvät erikseen liiteosiosta.

Tälle alalle tulisi ehdottomasti järjestää laadukasta koulutusta, joka antaisi lähtöaskeleet alan töihin ja siitä voisi sitten kehittyä ammattilaiseksi. Tässä onkin yksi ongelmien taustoista. Pienissä yrityksissä on vaikea tehdä muutoksia, varsinkin kun tietyt asiat on kymmeniä vuosia

totuttu tekemään juuri tietyllä, vanhalla ja valitettavan usein myös sillä ”parhaalla” tavalla. Lähes kaikki työntekijät alalla ovat oppineet peltisepäntyöt tekemisen kautta tai oppisopimuksella. Suurin osa alan työntekijöistä on yli 40 -vuotiaita, ja sama koskee myös Kajaanin Peltityötä. Näille henkilöille on erittäin vaikea vakuuttaa uudistumisen tarpeet tai se että uudistumisessa voisi olla todellisuudessa jotain hyötyäkin yrityksen toimintaan.

Uskon myös, että nuorten miesten koulutukseen saaminenkin on haastavaa, sillä olen huomannut että kyllä monet nuoret miehet haluavat nykyään tehdä vain siistiä sisätyötä hyvällä palkalla. Rakennustyöt eivät ole sitä. Eikä varsinkaan peltisepäntyöt. Se on vielä nykyäänkin oikeaa käsityötä, jossa suurin osa työstä tehdään nuijalla ja saksilla, jolloin herkemällä on aina kädet rakoilla. Omassa kaveripiiristäniäkään ei ole ketään joka tekisi vapaa-ajallaan mitään ruumiillista työtä, kaikki ovat töissä joko Prismassa tai DNA-kaupassa. Osa koulutovereistani ei ole koskaan tehnyt työtä lainkaan.

Kehitystyötä aiotaan toteuttaa pajallamme, joten melko monet parannukset testataan työn ohessa. Tällöin nähdään selvästi kuinka hyvin ne toimivat tai että onko niillä mitään mahdollisuutta toimia tässä yrityksessä. Tässä aion olla mukana tietenkin itse projektin toteuttajana, sekä muut työntekijät saavat itse kertoa oman mielipiteensä, sillä heihin tämä suurimmalta osin vaikuttaa. Haluan olla mukana kokeiluissa pitkän käytännön kokemuksen vuoksi.

2 TOIMINNAN KUVAUS

2.1 Yleistä

Kajaanin Peltityö Ky on kajaanilainen peltisepänliike, joka on perustettu vuonna 1990 Paltamossa. Yrityksen toiminta alkoi aluksi toiminimellä, ja se muuttui kommandiittiyhtiöksi vuonna 1998. Alun perin yritys toimi Kontiomäellä, mutta vuonna 2006 se vuokrasi Kajaanin Teerisuolta sen nykyisen toimitilan. Tuotantotilat ovat kokonaisuutena noin 200 m², ja ne sijaitsevat noin viisi kilometriä Kajaanin keskustasta Iisalmen suuntaan.

Yrityksen toimialaan kuuluu rakennuspeltitöiden tuottaminen, sadevesijärjestelmien valmistus ja asennus, sekä kattoturvatuotteiden ja tikkaiden asennus. Yritys toimii pääosin Kajaanin alueella, mutta myös välillä Kainuun lähikunnissa. Töiden määrä lähikunnissa vaihtelee vuosittain jonkin verran. Rakennuspelttien tuottaminen tapahtuu pääosin asiakkaiden tarpeiden mukaan, joten varaston arvo pyritään pitämään mahdollisimman pienenä. Poikkeuksena on tietenkin sesonkiaika, jolloin tavaran tulee liikkua erittäin nopeasti.

Koska toimiala on hyvin sesonkivuonteinen, vaihtelee myös työntekijämäärä paljon suhteessa sen kokonaisuuteen. Tällä hetkellä työntekijöitä on 6-8, ja hiljaisimpina talvikuukausina niitä on kolme. Peltialalla hiljaisin tilanne on yleensä tammikuun lopulta huhtikuun alkuun.

2.2 Kuljetuskalusto

Kajaanin Peltityöllä on kaksi ajoneuvoa, molemmat toimivat ns. asennusautoina, jotka sisältävät asiaankuuluvat varusteet. Kaikki ajoneuvojen huollot tehdään itse. Ainoat huollot/korjaukset jotka teetetään vierailta, ovat sellaisia jotka vaativat erityistyökaluja. Näitä ovat mm. vikakoodiluvut ja rengastyöt. Tämä johtuu suurelta osin kustannussyistä. Toinen ajoneuvo on kevyt kuorma-auto ja toinen pakettiauto. Lisäksi pellinkuljetusta varten on olemassa peräkärri.

Yritykselle hyödyllinen investointi voisi olla myös ylimääräinen pakettiauto, jolla pystyisi kuljettamaan kaikkia tarvittavia työvälineitä ja materiaaleja. Tämä tarkoittaisi vähintään 3,5 m pitkää ja vähintään 1,3 metriä leveää tavaratilaa. Tämä vähentäisi peräkärriä käyttöä ja tavaroiden kuljetus olisi helpompaa. Sen kokoluokan pakettiautot eivät kuitenkaan ole enää nykyään erityisen arvokkaita, sillä niiden hinnat ovat hyväkuntoisenakin vain noin 3000–5000 euroa. Uudet maksavat 30 000-50 000 euroa.



Kuva 1. Kuljetuskalustoa

2.3 Tuotantotilat ja -välineet

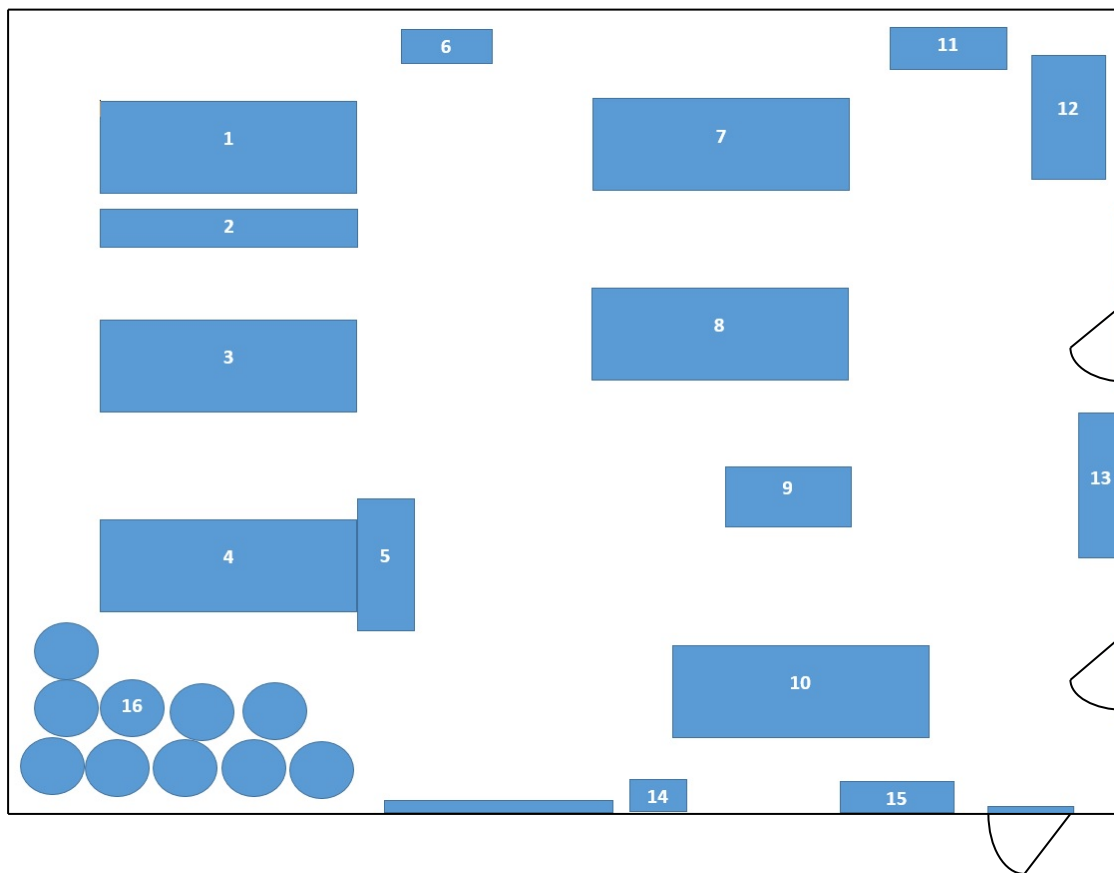
Kajaanin Peltityön tuotantotilat ovat vain noin 200 m², joten tuotantovälineet on sijoitettu siten että niiden käyttö on mahdollisimman helppoa ja käytännöllistä. Kajaanin Peltityölle tilat ovat vuokralla. Tilat ovat myös niin tehokkaassa käytössä kuin mahdollista. Tuotantovälineisiin kuuluu erilaisia kanttikoneita, leikkureita, sikkikoneita ja tietenkin lukemattomia käsityökaluja joita peltisepänliikkeissä tarvitaan. Tuotantovälineiden sijoitus on melko toimiva jo valmiiksi, mutta tilaa on ehkä hieman liian vähän. Tuotantotilat voisivat olla esimerkiksi 3 metriä pidemmät/sivu, jolloin tilaa tulisi jo rutkasti lisää. Tällöin lay-out:ia voisi kehittää siten, että koneita voisi sijoittaa seinän suuntaisesti, jolloin liikkumistila kasvaisi, ja arkkien ym. välineiden käsittely helpottuisi. Tämä tarkoittaisi luonnollisesti toimitilojen muuttamista toiseen paikkaan. Laajentaminen onnistuisi vain jos tilat olisivat yrityksen omia.

Kourukoneet on käytössä ollessaan sijoitettu asennusautoon. Toinen, uudempi kone, on käytössä suurimman osan vuodesta, sillä se kykenee tuottamaan kahdenlaista kourumallia, kantikasta ja ns. puolipyöreää. Talvella autoon asennetaan vanhempi kourukone, joka tuottaa vain kantikasta kourua. Tämä johtuu siitä että uudempi kone ei toimi halutulla tavalla pakkasessa. Vanha kone toimii kaikissa olosuhteissa.



Kuva 2. Toimitilat Teerisuolla

2.3.1 Tuotantotilojen layout



- | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Hydraulileikkuri | 9. Lockformer saumauskone |
| 2. Aputaso peltiarkkeja varten | 10. Kanttikone 2 |
| 3. Työpöytä 1 | 11. Hylly kiinnitystarvikkeille 2 |
| 4. Kaarisaksen työpöytä | 12. Mankeli |
| 5. Kaarisaksi | 13. Sekalainen hylly |
| 6. Hylly kiinnitystarvikkeille 1 | 14. Paineilmakompressori |
| 7. Kanttikone 1 | 15. Kemikaalihylly |
| 8. Työpöytä 2 | 16. Peltirullia määrä x |

- Lay-outissa esiintyvät nimeämättömät muodot ovat ulko- tai sisäovia.

2.3.2 Tuotantovälineet

- Kourukone Knudsen
 - Kantikas
 - Kapasiteetti n. 10m/min.
 - Maks. ainevahvuus 0,5 mm
- Kourukone DUO
 - Kantikas/Puolipyöreä
 - Kapasiteetti n. 12m/min.
 - Maks. ainevahvuus 0,5 mm
- Kanttikone, LSK
 - Max. pituus 3000 mm
 - Max. ainevahvuus 1 mm
 - Käsinkääntö
 - Yläterä hydraulikalla
 - Terä säädetty ohuelle materiaalille



Kuva 3. Kaarisaksi leikkauksvalmiudessa

- Kanttikone, Hyrynsalmen konepaja
 - Maks. pituus 3000 mm
 - Maks. ainevahvuus 2,5 mm
 - Käsinkääntö
 - Yläterä sähköllä
- Levyleikkuri
 - Maks. pituus 2500 mm
 - Maks. ainevahvuus 2,5 mm
 - Hydraulinen
- Levyleikkuri kaarisaksi
 - Maks. leveys 1250 mm
 - Käsintoimiva
 - Maks. ainevahvuus 1,5 mm
- Mankeli
 - Maks. pituus 1000 mm
 - Maks. ainevahvuus 1,0 mm



Kuva 4. Kanttikone Liedon särmäyskone (LSK)

- Sikkikone I
 - sähkömoottoritoiminen
 - Maks. ainevahvuus 1,0 mm
- Sikkikone II
 - Käsintoimiva
 - Maks. ainevahvuus 1,0 mm
- Lockformer saumauslaite
 - Sähkömoottoritoiminen
 - Maks. ainevahvuus 1,0 mm

2.4 Materiaalien varastointi

Materiaalit ovat pääosin sisällä, sillä niiden käsittely on silloin paljon helpompaa ja mukavampaa. Ohutlevyjen ja rullien käsittely on lähes mahdotonta jos ne ovat jäässä/märkiä. RST- levyt ja alumiinit ovat myös sisällä, ja ne toimitetaan yleensä joko koossa 1000x2000 mm tai 1250x2500 mm.

Myös kourukoneiden käyttämät materiaalit on sijoitettu joko sisälle halliin tai valmiiksi asennusajoneuvoon. Tämä johtuu siitä että koneet eivät kykene tuottamaan kourua koneiden läpi jos peltirainat ovat esimerkiksi lumessa tai jäässä. On todettu että tämä ei pidä täysin paikkaansa, joten rainat voisivat olla hyvinkin ulkopuolella hallista, jolloin ne eivät veisi tilaa tuotantotiloista.

Ulos on sijoitettu erilaisia hyllyjä ja katos, jossa säilytetään kestävämpiä tuotantomateriaaleja, joita ovat mm. sadevesijärjestelmien osat ja lumiesteputket. Ulkona säilytetään myös tikasrungot ja kattosiltatarpeet.

Yritys on 1-2 vuotta sitten ulkoistanut oman varastonsa, kun paikkakunnalla aloitti uusi alan tukkuliike. Kajaanin Peltityö hakee siis materiaaleja itse tukkuliikkeeltä omien tarpeidensa mukaan, jolloin omaa varastoa ei juuri tarvita. Tietenkin sesonkiaikana tuotteita pidetään myös omassa toimipisteessä hyllyssä, jolloin asiakkaalla on mahdollista saada tuotteita heti mukaan. Tämänkaltaisen varastointimenetelmä on ideana melko toimiva, mutta kuitenkin ulkovarastointiin tulisi panostaa. Hyllyt ovat epäjärjestyksessä ja niiden tilat ovat rajalliset. Ne tulisi olla lajiteltu ja niitä tulisi olla riittävästi.

Materiaalit sijoitetaan pajalle tultuaan suoraan joko sisälle halliin tai hyllyihin. Toisinaan ne pakataan myös suoraan asennusajoneuvoon.



Kuva 5. Kaarisaksi ja rullavarastointia

2.5 Tilausten vastaanotto ja toimitusaika

Tilaukset voisi ottaa vastaan kuka tahansa työntekijä, mutta yleensä työn vastaanottaja on johtaja. Tämä johtuu siitä että hänellä on useimmiten eniten aikaa ja näkemystä. Tilaukset kirjataan ylös epämääräiseen tulostinpaperiin tai ruutupaperiin, jolloin se laitetaan vain jonnekin. Tilauksen löytyminen on välillä oma haasteensa, koska sitä ei ole arkistoitu järkevästi. Jos kyseessä on listatyö tai piipunpellitys, samalle paperille piirretään tuotteesta kuva ja mitat. Mitat ovat tällä tavalla tehtynä melko usein epäselviä, ja niitä on vaikeaa seurata kenenkään muun kuin tilauksen vastaanottajan.

Sesonki aikana asennustöiden toimitusaika on noin 3 - 4 viikkoa, kun taas talvella 1 - 7 päivää. Niillä tuotteilla, jotka asiakas haluaa asentaa itse, on paljon lyhyempi toimitusaika,

yleensä korkeintaan viikon. Jos toimitusosoite on eri paikkakunnalla, niin usein siltä seudulta odotetaan muitakin töitä, jotta ne kaikki voidaan suorittaa samalla kertaa. Näin asiakkaalle ei tule erillisiä kustannuksia matkoista. Tämänkaltaisissa tapauksissa asiakas joutuu joskus odottamaan hieman pidempään, tai vastaavasti hän saattaakin saada tavaran suhteessa nopeammin kuin muut.

Jos tilaaja on ns. vakioasiakas, esim. jokin rakennusliike, saa se usein tavaran nopeammin kuin yksityisasiakas. Jos rakennusliike ei saa tuotetta nopeasti, hankkii se silloin tuotteen kilpailevalta yritykseltä. Jos henkilöstöä olisi tarpeeksi, tehokkainta olisi toimia siten että yksityisasiakkaille on omat asentajansa, ja tietyt asentajat kiertävät rakennusliikkeiden ja kaupungin toimeksi antamia työmaita.

Tilausten vastaanoton yhteydessä annetaan yleensä kustannusarvio, mutta tietenkin vain asiakkaan pyytäessä. Jos asiakas ei kysy hintaa, niin sitä ei lähtökohtaisesti ilmoiteta. Rakennusliikkeet tilaavat yleensä kysymättä hintaa. Hinnoittelun ongelma on aiemmin ollut hinnaston puuttuminen. Tällöin hintaa on täytynyt aina kysyä erikseen johtajalta, ja jos hän ei ole paikalla niin silloin asiakas joutuu odottamaan pidempään.

Jos mahdollista, asennuskohteissa käydään usein tarkastamassa kohde etukäteen. Tällöin tilanteesta saa kaikkein selvimmän kuvan, jolloin tarjouksen teko ja mahdollinen työnsuorittaminen on selkeämpää, kun tietää mitä odottaa. Usein uusien omakotitalojen kohdalla tarjoustuote tehdessä on käytössä julkisivukuvat josta on helppoa hahmottaa kokonaiskuva ja materiaalien määrä on helppo laskea kuvien avulla. Näillekin tulisi olla arkistointijärjestelmä, sillä jälkepäin kuvien tutkiminen on hankalaa jos niitä ei yksinkertaisesti löydy mistään.

Usein yksityisasiakkailta on paljon erilaisia kysymyksiä tuotteistamme ja niiden asennuksesta. Monet haluavat usein tietää että millainen kiinnitystyyli on esim. kouruissa ja lumiesteissä. Toimitilojen pihalle on rakennettu näytekoju, jossa on käytännössä esimerkkiasennus kaikista tuotteistamme. Nykyään havainnollistaminen on paljon yksinkertaisempaa, kun voit näyttää konkreettisesti että kuinka mikäkin tuote toimii. Yleensä työt jaetaan siten että kaksi peltiasentajaa on jatkuvasti työmaalla rakennuspeltien asennuksilla. Kaksi asentajaa on ns. kouruautossa ja samalla hoitaa myös kattoturvatuotteiden ja tikkaiden asennuksen. Töiden jako vaihtelee tietenkin välillä tilanteen mukaan mutta lähtökohta on edellä mainittu.

2.6 Materiaalihankinta

Materiaalit hankitaan tukkuliikkeestä itse. Nämä on perinteinen tyyli asioida kyseisessä tukkuliikkeessä. Tavarantoimitus on tällöin nopeaa ja yksinkertaista. Yleisimmät tuotteet ja niiden yleisimmät väri vaihtoehdot ovat yleensä hyllytavaraa, joita ei tarvitse tilailla ennakoon. Jos kyseessä on erikoisempi tuote tai materiaali, sen saatavuus varmistetaan kuitenkin aina etukäteen, jottei asiakas joudu turhaan odottamaan. Näitä saattaa olla erikoisvärilliset tuotteet tai erikoispinnoitettu peltirulla. Ennen suurempaa toimitusta varmistetaan tukkuliikkeestä tuotteen riittävää saatavuus, sillä yleensä suuretkin asennustyöt tehdään yhden työpäivän aikana valmiiksi. Materiaalin on siis riitettävä, jottei sen vuoksi tule ylimääräisiä kustannuksia. Tämä koskee yleisesti ottaen sadevesijärjestelmiä ja kattoturvatuotteita.

Kuuma- ja sähkösinkityt levyt haetaan toiselta toimittajalta, samoin kun myös RST - ja HST -levyt. Näissä materiaalihankinnoissa auttaisi ylimääräinen pakettiauto. Jotkin levyt on herkkiä lommoontumaan joten tyhjällä autolla niiden kuljetus olisi helpompaa.



Kuva 6. RST-

hattu ja kansi savupiippuun. Omakotitalossa on vanha öljylämmitys, jolloin hatun on oltava vähintään 0,5mm RST-levyä.

2.7 Työntekoprosessi

Tuotantotiloissa työntekoprosessit ovat yleensä rutiininomaisempia kuin työmailla. Jokaiselle eri listalle ja pellille on oma valmistustapansa jota tulee noudattaa. Työmailla tapahtuvilla asennuksilla taas jokainen päivä on aivan erilainen.

2.7.1 Yleistä

Tuotantotiloissa työntekoprosessit vaihtelevat sen mukaan kuinka paljon työntekijöitä on käytettävissä. Yleensä yksi henkilö käyttää leikkuria ja yksi henkilö käyttää kanttikonetta. Molemmat sepät saattavat tehdä esimerkiksi samaa piipunpeltiä, tai sitten molemmat valmistavat täysin eri tuotetta. Yleensä molemmat tekevät samaa piipunpeltiä silloin kun se on niin suuri että sen käsittely alkaa olla yksin hidasta ja haastavaa. Kuitenkin työntekoprosessi on hyvin yksinkertainen, sillä työntekijä siirtyy vain järjestyksessä työpisteeltä seuraavalle, ja saa näin aikaan valmiin tuotteen. Yleensä päivittäinen toiminta on sellainen, että tuotantotiloissa on yhtä aikaa 2-3 henkilöä, ja loput työntekijöistä ovat asennuksella. Normaalioloissa kaksi henkilöä on sopiva määrä pajatöihin. Jos määrä kasvaa siitä paljon, niin yksinkertaisesti työskentelytilat loppuvat ja silloin joutuu odottamaan vuoroaan koneelle tai laitteelle päästäkseen.



Kuva 7. Saneerauskohte Mieslahdessa, syksy 2013

Varusteiden ja sadevesijärjestelmien asentajilla kohteena ovat yleensä saneerauskohteet. Tämä johtuu siitä että rakentaminen on vähäistä, johtuen siitä että monet eivät uskalla rakentaa ja lainansaanti on tiukentunut. Toinen syy siihen että uusilla omakotitaloilla toimiminen on vähentynyt, on se että nykyään kattopakettien mukana tyrkytetään kaikki sadevesijärjestelmät ja muut tuotteet. Tämä on harhaanjohtavaa, sillä todennäköisesti halvimmaksi tulisi ottaa pelkkä katto, ja muut tuotteet toiselta liikkeeltä. Myöskään varusteet eivät ole yhtä laadukkaita. Luonnollisesti ne ovat laillisia ja täyttävät kaikki laatustandardit, mutta esimerkiksi kouru on usein pienyrityksillä puolta suurempaa kuin valtakunnallisilla toimittajilla. Hinta on pienyrityksillä myös halvempi ja kiinnikkeet ovat lujempia. Uusilla omakotitaloilla toimiminen on yleensä tuottoisampaa koska ne ovat suurempia, ja nykymääräykset pakottavat ottamaan kaikki kattoturvatuotteet ja muut tarvittavat tikasvarusteet. Myös asentaminen on uusilla rakennuksilla helpompaa kuin saneerauskohteissa, sillä ne ovat rakennettu laadukkaammin.



Kuva 8. Sadevesijärjestelmien asennusta.

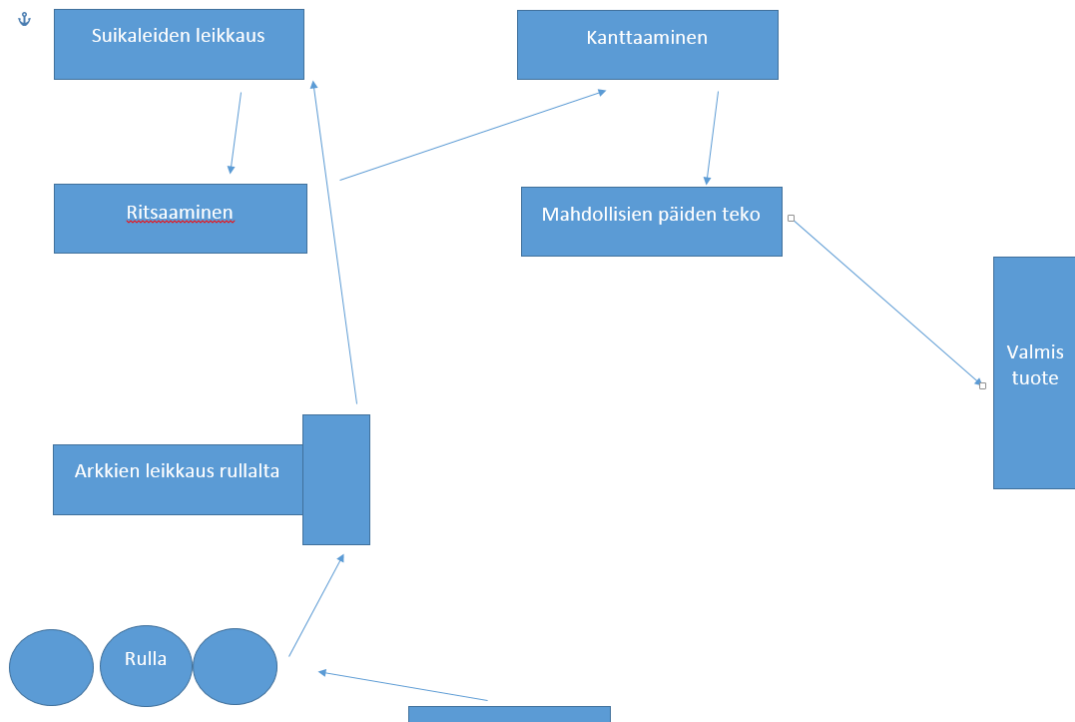


Kuva 9. Lapepiipun saumausta

Yleensä työmaat saadaan päätökseen muutamassa tunnissa, kun taas suuremmissa voi mennä yksi kokonainen päivä. Tähänkin vaikuttavat monet tekijät, kuten välimatkat, varusteiden määrä, talon korkeus jne. Luonnollisesti jos kyseessä on rakennusliikkeen urakoima kerrostalo, menee valmistumiseen koko sesonkiaika.

2.7.2 Tuotantoprosessikaavio

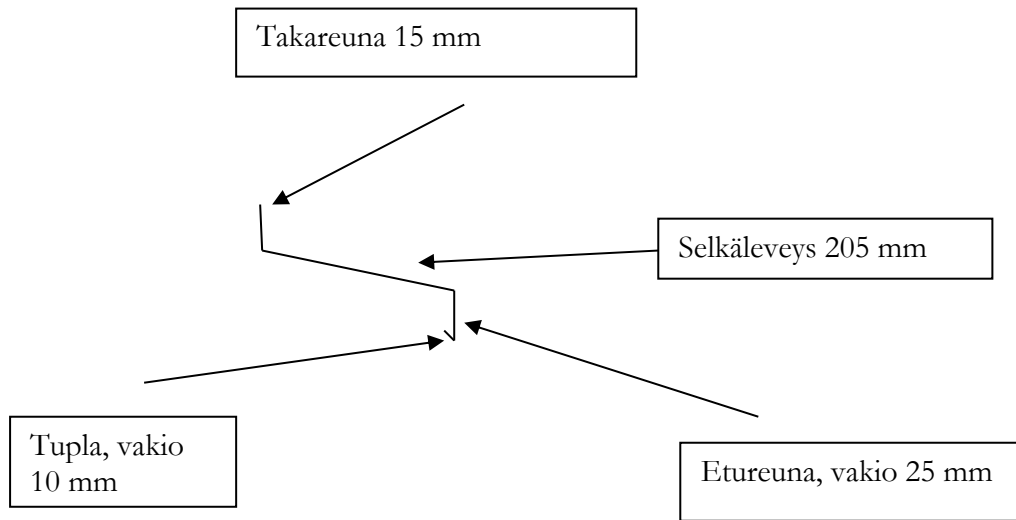
Esimerkki: Ikkunapelti



Kuvio 1. Kaaviossa käytetty apuna tuotantotilojen layout-kuva, mutta hieman muokattuna jotta kuva olisi selkeämpi ja helpommin luettavissa.

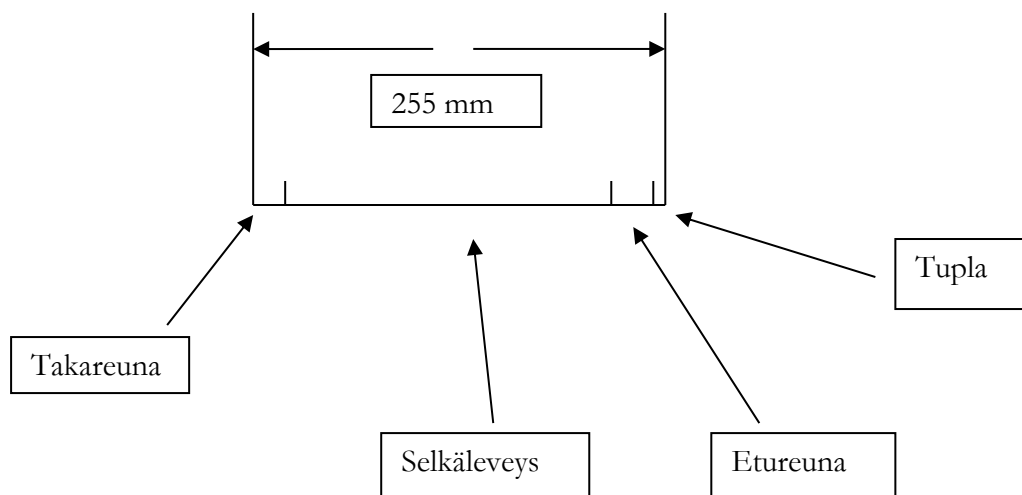
Ikkunapeltien valmistus alkaa siitä että peltirulla toimitetaan tukkuliikkeeltä Kajaanin peltityön tuotantotiloihin. Tämän jälkeen peltirulla asetetaan kaarisaksen luo ja aloitetaan tarvittavien arkkien leikkaus. Ks. kuvat 3 ja 5. Peltiarkkien tarvittavan pituuden voi nähdä pisimmän ikkunapellin pituudesta. Tähän lisätään myös päävarat (+50 mm). Yhden arkin leikkaus kestää noin. 30 sekuntia.

Kun arkit on leikattu, leikataan hydraulisella leikkurilla suikaleet oikeaan leveyteen. Leikkausleveys määräytyy ikkunapellin profiilin mukaan. Normaalisti uuden omakotitalon ikkunapellit ovat kaikki samalla profiililla. Vanhoissa rakennuksilla vaihtelua leveyksissä voi olla paljonkin. Itse leikkausprosessi ei kestä kuin 0,5 sekuntia, mutta jos leikkattavana on vain yksi suikale, niin tällöin arkin kuljetus leikkurille ja valmiin suikaleen nouto leikkurin takaa kestää noin 30–90 sekuntia.



Kuvio 2. Perinteinen ikkunapellin profiili esimerkkitoin.

Kun jokainen peltisuikale on leikattu oikeaan leveyteen ja pituuteen, aloitetaan ritsaaminen. Ritsaaminen tapahtuu siten että peltisaksilla merkataan jokaiseen suikaleeseen merkit oikeisiin kohtiin, ja molempiin päihin. Näistä ”ritseistä” nähdään että mistä kohdista peltiä tulee kantata. Ritsaaminen vie aikaa yhden aihion kohdalla keskimäärin 10 sekuntia.



Kuvio 3. Esimerkki-ikkunapellin aihio ylhäältäpäin katsottuna leveysuunnassa. Leikkausleveys 255 mm. Ritsit on merkattu tarvittaviin kohtiin.

Kanttaaminen aloitetaan aina ”tuplasta”, ja edetään järjestyksessä takareunaa kohti. Kaksinkerroin kääntämisen merkitys on siis että se jäykistää peltiä, ja ikkunapellin käsittelijä

ei saa viiltoja pellin reunasta. Perinteiset kulmat ovat etureunalla noin 70° ja takareunalla noin 50°. Kanttikoneena toimii Liedon särmäyskoneen kanttikone. Ks. kuva 3. Yhden ikkunapellin kanttaaminen vie ammattimiehellä noin. 30 sekuntia.

Kanttaamisen jälkeen merkataan ja leikataan päät valmiiksi lyömistä varten. Ikkunapellin päät ovat perinteisesti 25 mm korkeat. Ne nostetaan ylös lyömällä työpöydän terävää kulmaa vasten. Lyömävälineenä toimii muovinuijalla. Päiden tekeminen on ikkunapellin valmistuksessa kaikkein hitain vaihe. Se vie ammattilaiselta aikaa noin. 2-3 minuuttia.

Tämän jälkeen ikkunapelti voidaan asettaa valmiiksi hyllyyn josta asiakas voi sen myöhemmin noutaa. Kokonaisuutena ajatellen ikkunapellin valmistus on nopea prosessi, mutta valmistusajoissa on paljon vaihtelua henkilöiden välillä. Keskimäärin kaikkineen siirtymisineen aikaa kuluu yhden ikkunapellin valmistukseen 5-10 minuuttia riippuen henkilöstä ja ikkunapellin koosta. Esimerkiksi pitkän ikkunapellin kanttaaminen on haastavampaa kuin lyhyen.

Aiemmasta tuotantoprosessikaaviosta voidaan havaita, että vaikka prosessi toimiikin melko hyvin, yksi mahdollinen muutoskohta voisi olla että leikkurin ja toisen työpöydän paikkaa vaihdettaisiin. Näin edestakainen kävely vähentyisi. Kuvassa ko. työpöytä ja leikkuri on merkattu ”suikaleiden leikkaus” ja ”ritsaaminen”.

3 TEOREETTISIA NÄKÖKANTOJA

3.1 Yrityksen menestystekijät

Menestystekijät ovat tärkeitä yrityksen toiminnasta kertovia mittareita, jotka myös erottavat yrityksen mahdollisista kilpailijoista. Kajaanin peltityöllä tulee vaalia näitä arvoja jatkossakin, jotta asema paikkakunnalla säilyy.

3.1.1 Henkilöstö ja laadukas koulutus

Henkilöstö on yksi tärkeimmistä elementeistä yrityksissä. Työvoiman tärkeys korostuu pienissä yrityksissä, ja tällöin työntekijältä myös vaaditaan tietynlaisia ominaisuuksia, joita voivat olla mm. lojaalisuus, vastuuntunto, joustavuus ja ahkeruus. Jokaisella työntekijällä on tietty rooli, ja yleensä kaikki ovat silloin täystyöllistettyjä. Tämä johtaa siihen, että jos joku sattuu olemaan pois syystä tai toisesta, se vaikuttaa suuresti kokonaisuuteen. Eli jos yksi henkilö jää töistä pois, se vaikeuttaa paljon myös toisten työmaiden etenemistä, koska jonkun nekin työt on tehtävä. Sukulaisten välillä kaikki nämä edellä mainitut asiat korostuvat. (Parviainen 2013.)

Tulevaisuudessa työvoiman saaminen tulee olemaan entistä vaikeampaa, koska koulutus on niin puutteellista, tai sitä ei ole ollenkaan. Työntekijät vähenevät koko ajan ja näyttää siltä että potentiaalisia, uusia työntekijöitä ei ole tulossa lähiaikoina. Tämä vaatisi laadukkaan koulutuksen järjestämistä, joka kestäisi tarpeeksi kauan. Kainuun alueella ei tosin tulla järjestämään pitkäkestoisia kursseja, sillä työllistyminen tulee olemaan epätodennäköistä vain senkin vuoksi että alan yrityksiä on niin vähän. (Parviainen 2013.)

Koulutuksella saavutettaisiinkin paras tulos silloin, kun se toteutuisi mahdollisimman lähellä yrityksen toimintaa mahdollisimman käytännönläheisesti. Teorian ja käytännön tulisi tukea toisiaan. Henkilöstö tekee laadun. Vaikka yrityksen tuotantovälineet olisivatkin uusimmat ja tehokkaimmat, laatua ei silti saa aikaan jos niiden käyttäjät eivät ole ammattitaitoisia, motivoituneita ja osallistuvia. Henkilöstä ei ole niinkään nähdä kustannustekijänä, vaan se on

menestyksen mittari, joka tuottaa voittoa yrityksen liiketoiminnassa. Se on myös tärkeimpiä voimavaroja asiakastyytyväisyyden ja laadun saavuttamisessa. Työntekijöiden työilmapiiristä ja tyytyväisyydestä tulee tällöin huolehtia, jotta laatu ei ainakaan pääsisi kärsimään. (Lecklin 2002, 28 – 29.)

3.1.2 Tuotteet ja valikoima

Suomessa useat peltialan yrittäjät toimivat siten, että myyvät tuotteita ainoastaan toimipisteeltään tarvikkeena. Tällöin he eivät asenna tuotteitaan itse, ja silloin he säästävät työvoimakustannuksissa. Usein nämä yritykset toimivat ainoastaan sesonkiaikoina. Kainuun alueella se ei toimi kovin hyvin, sillä todennäköisesti ensimmäisen sellaisen talven jälkeen monet asiakkaat menisivät eri liikkeeseen kauppoille. Tämä koskee erityisesti yritysasiakkaita. (Parviainen 2013)

Tuotevalikoiman tulee olla laaja ja tuotteiden tulee olla samoja kuin muillakin toimittajilla. Nykyään asiakas haluaa saada kaikki tuotteet saman katon alta. Tämä johtuu ilmeisesti siitä, että ei haluta lähteä käymään monessa eri liikkeessä jos yksi toimittaja voi toimittaa kaikki tuotteet samalla kertaa. Esimerkiksi sadevesijärjestelmien poistamista kokonaan valikoimista on mietitty pitkään, koska sen kate on niin pieni. Olisi taloudellisesti kannattavampaa keskittyä sen sijasta enemmän kattoturvatuotteiden ja rakennuspeltitöiden tuottamiseen. Tämä ikävä kyllä johtaisi todennäköisesti siihen että asiakkaat eivät enää tahtoisi hankkia Kajaanin peltityöltä myöskään muita tuotteita. Kattava asennuspalvelu antaa omanlaisen etulyönnin kilpailijoita kohtaan, sillä paikkakunnalla ei kaikilla ole esim. laadukasta asennuspalvelua rakennuspeltien kohdalla, tai sitten sadevesijärjestelmien asennus on puutteellista. (Parviainen 2013.)

Tuotteiden ominaisuudet ovat tärkeitä asiakkaalle. Helpointa molemmille osapuolille on että asiakas saa mahdollisuuden nähdä nämä ominaisuudet. Yleisellä tasolla ajatellen, esimerkiksi autoteollisuudessa näitä ominaisuuksia voivat olla mm. abs-jarrut, ilmatyyny, nelipyöräohjaus, neliveto, tasauspyörästön lukko jne. Peltialalla näitä asioita voisivat olla esim. kestävyys, ulkonäkö, malli jne. Tuoteominaisuuksia voivat olla myös nopea palvelu,

täsmällinen toimitus ja takuukorjaukset. Tuoteominaisuuksia käytetään yleisesti asiakastyytyväisyyden ja laadun mittauksessa. (Lecklin & Rantala 2009, 100.)

3.1.3 Laatu ja takuu

Laatu on keskeinen käsite peltialan yrityksissä, ja se on yksi tärkeimmistä menestystekijöistä. Yhdessä nopean toimitusajan ja oikean hintatason kanssa ne takaavat todennäköisesti pitkän ja miellyttävän asiakassuhteen. On yleistä, että jos esim. jokin rakennusliike siirtyy Kajaanin peltityölle asiakkaaksi, syynä on tähän edellisen toimittajan laadunpuute. Usein rakennusliike maksaa myös enemmän siitä että tavara on virheetöntä, asennettu moitteettomasti ja toimitus on joutuisaa. Laatu on ollut aina Parviiaiselle yrityksen kulmakiviä. (Parviainen 2013.)

Laatu on se johon asiakas eniten kiinnittää huomiota. Laatu on yrityksessä ns. kriittinen menestystekijä, jota on hankala korvata millään muulla menestystekijällä. Laatu on tärkeä osa liiketoimintaa, josta sen menestyminen suuresti riippuu. Hyvä laatu täyttää asiakkaiden odotukset, vaatimukset ja tarpeet. (Lecklin 2002, 26.)

Takuuta ei ole koskaan ajallisesti määritelty, vaan Kajaanin Peltityö suorittaa takuukorjausta aina silloin asiakas niin toivoo. Yrityksen käyttämät materiaalit ovat mm. Ruukin Oyj:n toimittamia, ja he luonnollisesti takaavat itse oman materiaalinsa. (Ruukki Oyj 2013; Parviainen 2013.)

Esimerkiksi sadevesijärjestelmissä ensimmäinen korjaaminen on yleensä maksutonta, vaikka reklamaatio ei johtuisi loppujen lopuksi asentajan virheestä. Tämä on hyvää palvelua, jolloin tavoitteena on vain saada tyytyväinen asiakas mahdollisimman pienin kustannuksin. Normaalisti virhe samalla selvitetään ja tiedotetaan asiakkaalle että onko rakennuksessa puutteita. Jos virheitä esiintyy lisää saman rakennuksesta johtuvan vian vuoksi, niin silloin sen ei katsota kuuluvan takuun piiriin. Asennusvirheitä tapahtuu kokonaisuutena äärimmäisen harvoin. (Ruukki Oyj 2013; Parviainen 2013.)

Laatuun ei vaikuta pelkästään materiaalin laatu ja asentajan taidot. Kyse on myös paljon yrityksestä ja keskittymisestä. Jos ajatukset ovat muualla, se näkyy yleensä työn jäljessä.

Peltisepän työn laadun takaa:

- oikea mitoitus
- virheetön pinta/muu ulkonäkö
- ammattitaitoinen asennus ja oikeanlainen kiinnitys
- laadukkaat materiaalit
- laadunvalvonta
- koneiden komponenttien laatu
 - leikkureiden terät
 - kanttikoneiden terien pinta
- keskittyminen
- valmistajan suositusten seuraaminen
- hyvät työskentelyolosuhteet
- hyvät työkalut
- laadukkaat tarvikkeet. (Parviainen 2013.)



Kuva 10. Valmis piipumpelti valmiina luovutettavaksi asiakkaalle

3.1.4 Verkostoituminen

Verkostoituminen on tärkeää jokaiselle organisaatiolle, jolloin kaikki ovat jollain tavalla riippuvaisia sidosryhmistä. Nykyaikana verkostoituminen on välttämätöntä, sillä kukaan yrittäjä ei pärjää ainoastaan omin avuin. Näitä ovat asiakkaiden lisäksi myös monenlaiset yhteistyökumppanit, rahoittajat, toimittajat, konsultit ja viranomaistahot. (Hakanen, Heinonen & Sipilä 2007, 9 - 10.)

Verkostoitumista voi olla kahdenlaista, vertikaalista ja horisontaalista. Yleisin vertikaalisen verkostoitumisen malli on alihankintaverkostot, joita Kajaanin Peltityöllä on erittäin laajasti. Tässä tulee ottaa huomioon että yritys on toiminut pitkään samalla paikkakunnalla. Nämä verkostot muodostuvat siten että veturiyritys toimii päämiehenä ja alihankkijat muodostavat vertikaaliverkoston. Horisontaalinen verkko on yleensä vertaisverkko, jossa voi olla mukana saman alan yrityksiä jollain tietyllä alueella, ja sitten ne suorittavat yhteistyötä esimerkiksi jonkin tietyn tuotteen markkinoinnissa. Jos yritykset verkostoituvat keskenään, tulisi kaikkien osapuolien hyötyä siitä jollain tavalla. Oikeanlainen verkostoituminen kasvattaa yrityksen kilpailukykyä. (Lecklin 2002, 47.)

3.1.5 Laaja asiakaskunta

Yritystoiminnassa kaikki lähtee asiakkaasta. Jos yrityksellä ei ole asiakkaita, ei liiketoiminta voi jatkua pitkään. Asiakastyytyväisyys tulee varmistaa vaikka kustannukset siitä kärsisivätkin. Asiakas luottaa laatuun, ulkonäköön, nopeuteen ja edulliseen hintaan. (Parviainen 2013.)

Kajaanin Peltityöllä on hyvän maineensa ansiosta laaja asiakaskunta. Asiakastyytyväisyys on ollut aina yrityksen toiminnalle tärkeää, sillä se tuo yritykselle tärkeitä kilpailuetuja. Uutena yrittäjänä rakennusalalla asiakkaiden saaminen on vaikeaa, sillä monet luottavat vanhaan tuttuun toimittajaan. Parviainen on sanonut itse että yritystoiminta tuli aloitettua 10 vuotta liian myöhään, ja asiakkaiden saaminen oli hänen aloittaessaan erittäin hidasta ja turhauttavaa toimintaa. (Parviainen 2013.)

Peltialalla Kajaanin alueella Kajaanin Peltityöllä on hyvä tilanne yksityisasiakkaiden suhteen. Viime vuosina kuitenkin rakennusliikkeiden rooli on merkittävästi kasvanut, mikä on

positiivinen asia. Rakennusliikkeet teettävät suhteessa merkittävimpiä tilauksia, jolloin ne myös usein tulevat etusijalla. Yksityisasiakkaista yritetään myös pitää huolta parhaan mukaan. On tärkeää että jokainen asiakas saa oman tuotteen ajallaan. (Parviainen 2013.)

Uusi yritysalue Renforssin Ranta on tuonut paljon uusia toimeksiantoja Kajaanin Peltityölle. Siellä mm. Katera-Steel ja Lemminkäinen Oyj saneeraavat paljon vanhoja tiloja uusiokäyttöön, jolloin peltitöille riittää kysyntää. (Parviainen 2013.)

Pienissä yrityksissä ei usein voida tehdä kauppaa kaikista suurimpien yritysten kanssa. Tämä johtuu siitä että pienyrityksillä pitäisi olla paljon pääomaa jotta pystyisi toimittamaan tavaraa suurille yrityksille, joiden maksuehto voi olla jopa kahdesta kuuteen kuukautta. (Parviainen 2013.)

Asiakastyytyväisyyden perusteet:

- Tuote
 - malli
 - palaute ja kannusteet
 - raaka-aineet ja valmistus
- Myynti
 - viestit
 - asenteet
 - väliporaat
- Kulttuuri
 - viralliset symbolit
 - epäviralliset järjestelmät
 - ennakko-odotukset
- Myynnin jälkihoito
 - tukipalvelu ja neuvonta
 - palaute ja hyvitykset. (Lele & Sheth 1991, 80 – 81.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa on tullut esille neljä eri tekijää: tuotteeseen liittyvät muuttujat, myyntitoimintaan liittyvät muuttujat, myynnin jälkeiset muuttujat ja yrityskulttuuriin liittyvät muuttujat. Tuotetekijä sisältää sellaisia asioita kuin tuotteen suunnittelu, miten hyvin suunnittelijat tuntevat asiakkaiden tarpeet, mitkä kannusteet innostavat tuotesuunnittelua, valmistusta ja laadunvalvontaa. Myyntitoimintatekijään liittyvät sellaiset muuttujat kuin, mitä viestejä yritys välittää mainonnassaan ja myyntityöntekijänsä, miten se valitsee myyntihenkilönsä ja edustajansa ja miten se valvoo heitä, ja miten se asemoituu asiakkaisiinsa. (Lele & Sheth 1991, 80 - 81)

Myynninjälkeinen tuki tarkoittaa esimerkiksi takuita, varaosia ja huoltoa, palautetta, valitusten käsittelyä ja yleensä reagointia asiakkaan ongelmiin. Yrityskulttuuri kattaa yrityksen sisäiset arvot ja uskomukset sekä ne konkreettiset ja abstraktit symbolit ja järjestelmät, joiden avulla se välittää nämä arvot työntekijöilleen kaikilla tasoilla. Kokonaiskuva näkyy yllä olevassa luettelossa. (Lele & Sheth 1991, 80 - 81)

3.1.6 Menestystekijöiden merkitys yritystoiminnalle

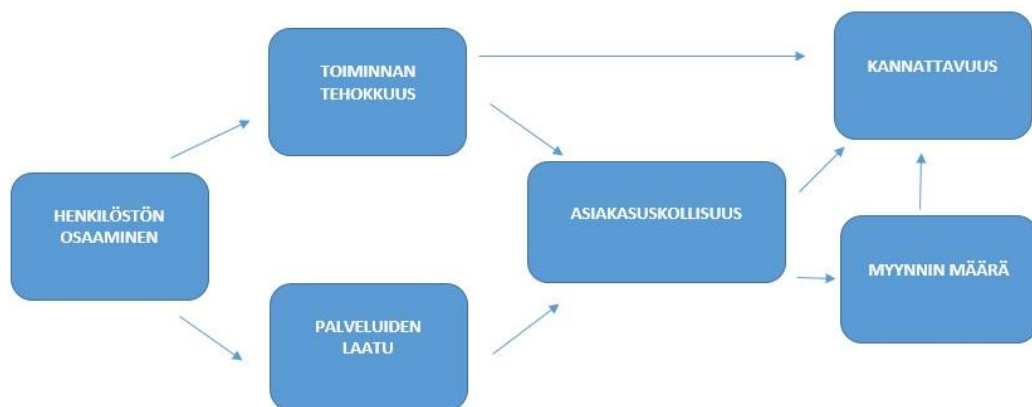
Aineeton pääoma kattaa varsin laajan joukon erilaisia näkymättömiä ja ei fyysisiä asioita. Koska monet näistä ovat tärkeitä liiketoiminnan kannalta, niitä tulee myös johtaa. Jokaisessa yrityksessä on oleellista mitata, kehittää ja johtaa juuri sille keskeisiä aineettomia menestystekijöitä. Jos yritetään hallita kaikkea aineetonta pääomaa, liiketoiminnan kannalta kriittiset asiat jäävät liian vähälle huomiolle. Onkin tärkeää tunnistaa oman yrityksen toiminnan kannalta keskeisimmät menestystekijät ja johtaa niitä. (Kujansivu, Lönnqvist, Jääskeläinen & Sillanpää 2007, 34 - 37)

Yrityksen menestystekijät eivät ole irrallisia asioita, vaan ne muodostavat keskenään syy-seuraussuhteita (ks. kuva 8). Toiset menestystekijöistä ovat niin sanottuja syytekijöitä ja toiset taas tulostekijöitä. Syytekijät vaikuttavat – tai niillä ainakin oletetaan olevan vaikutusta – tulostekijöihin. Tulostekijät puolestaan kertovat yleensä varsinaisista liiketoiminnallisista tavoitteista. Esimerkiksi asiakasuskollisuus voi olla eräs syytekijä, joka selittää myynnin määrää ja kannattavuutta. Henkilöstön osaaminen puolestaan voi vaikuttaa toiminnan tehokkuuteen ja palvelun laatuun. Usein vaikutus on kuitenkin vaikea todentaa, ja joskus se näkyy vasta pitkän ajan kuluttua. Menestystekijä voi olla samanaikaisesti sekä syy- että tulostekijä. Kuvan esimerkissä tällaisia ovat toiminnan tehokkuus, palvelun laatu, asiakasuskollisuus ja myynnin määrä. Lisäksi kannattavuuden voidaan ajatella mahdollistavan toiminnan kehittämisen (esim. henkilöstön osaamisen) edelleen. (Kujansivu, Lönnqvist, Jääskeläinen & Sillanpää 2007, 34 - 37)

Perinteisesti menestystekijät on jaoteltu taloudellisiin ja ei-taloudellisiin. Ensimmäisestä ryhmästä esimerkkejä ovat myynnin kasvu ja kannattavuus, toisesta ryhmästä toimitusaika ha asiakastytyväisyys. (Kujansivu, Lönnqvist, Jääskeläinen & Sillanpää 2007, 34 - 37)

Johtamisen ja mittaamisen kannalta on tärkeää huomioida sekä perinteisemmät taloudelliset ja aineelliset menestystekijät että aineettomat menestystekijät. Ei riitä, että asiakkaat ovat tyytyväisiä ja henkilöstö on korkeasti koulutettua, jos taloudelliset asiat eivät ole kunnossa. Aineettomilla menestystekijöillä kuitenkin usein tuetaan taloudellisten tulosten saavuttamista, ja siksi ne ovat tärkeitä. (Kujansivu, Lönnqvist, Jääskeläinen & Sillanpää 2007, 34 - 37)

Yrityksissä aineettomiksi menestystekijöiksi tunnustetaan usein yksittäisiä aineettomia resursseja (esim. patentit tai henkilöstön osaaminen). Yrityksen menestymisen kannalta tärkeää on myös näiden resurssien hyödyntäminen ja kehittäminen. Edellä mainittuihin aineettomiin resursseihin liittyviä toimenpiteitä ovat esimerkiksi tuotekehityshankkeet, henkilöstön kouluttaminen, rekrytointi ja työkierto. (Kujansivu, Lönnqvist, Jääskeläinen & Sillanpää 2007, 34 - 37)



Kuvio 4. Esimerkki menestystekijöiden välisistä subteista (Kujansivu, Lönnqvist, Jääskeläinen & Sillanpää 2007, 34 - 37.)

3.1.7 Kehittämvisiot ja niiden toteuttamisen haasteet

Visio on mielikuva halutusta tulevaisuudesta nimenomaan yrityksen kehitystyön yhteydessä. Sille pitää olla ominaista se, että keskeisillä toimijoilla on visio ideoinnin ja innovointityön halutuista tuloksista. Täsmälleen tuloksia ei tietenkään voi vielä tietään kehitystyön luomisvaiheessa. Vaikka visio ei ole ilmaistavissa täsmällisinä suureina eikä sen visualisointi oikein helpolla luonnistu, niin siitä huolimatta hyvä visio hahmottuu selkeästi ihmisten mielessä ja suuntaa siltä pohjalta toimintaa. (Rissanen 2006, 79.)

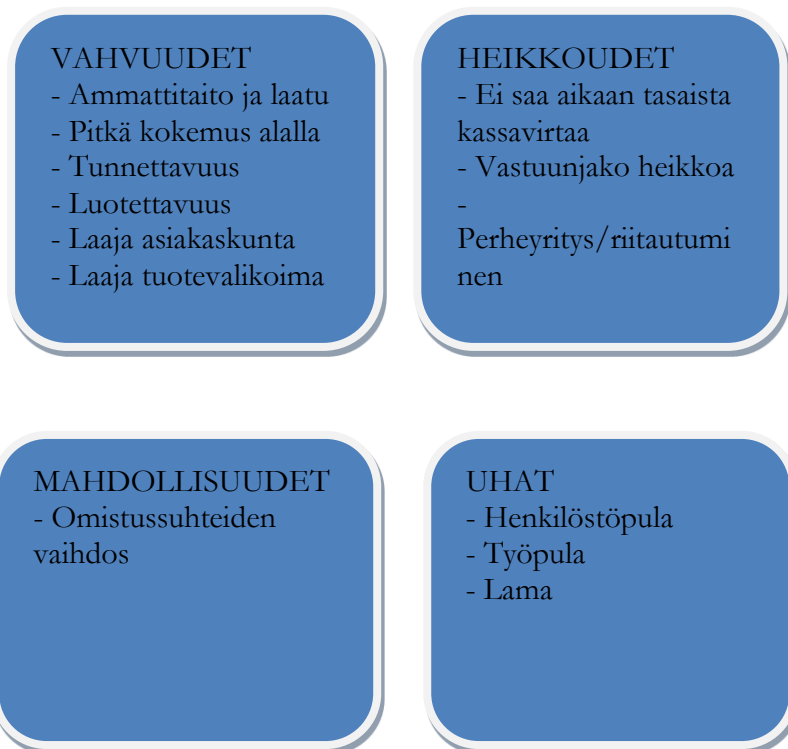
Vision kehittämisprosessin kuluessa on visiosta kyettävä ilmaisemaan jotain olennaista myös paperille. Vasta työstämisen ja useamman ihmisen aktiivisen vuorovaikutuksen kautta visio jalostuu koko ryhmän halutuksi tulevaisuudeksi. (Rissanen 2006, 79.)

Menestyvä yrittäjyys rakentuu tiedon, taidon ja tahdon tasapainoiseen toimintaan. Nyt jälkiteollisessa yhteiskunnassa yrittäjän ongelmaksi muodostuu useimmilla toimialoilla nopeasti muuttuvien tietosisältöjen seuraaminen, ja ennen kaikkea oleellisten tietojen ja kehityssuuntien löytäminen valtavasta tiedon ja muutoksen massasta. (Rissanen 2006, 79.)

Varsinkin vanhempi yrittäjäpolvi korvaa tietoa ja sen hyödyntämistä lukkiutuneilla asenteilla, joskin harvoin menestyksellisesti. Asenteet ehkäisevät usein myös tiedon hyväksikäytön, vaikka tieto olisi tullut tietoiseksi yrittäjän aivoissa. Vaikeimpia asennelukkiutumia ovat esimerkiksi yrittäjän korostetun itsetietoinen suhde alaisen esittämiin tietoihin ja taitoihin. (Rissanen 2006, 79.)

3.2 SWOT- analyysi

Kajaanin Peltityö Ky:n SWOT-analyysin tekeminen auttaa kartoittamaan yrityksen positiivisia ja negatiivisia puolia. Tämä on itsessään myös kätevä kehittämisen työkalu. Alla nähdään Kajaanin Peltityön antama SWOT-analyysi.



3.2.1 Analyysin pohdintaa

Yrityksen vahvuudet ovat selkeät, ja samoja asioita myös käsitellään aiemmin luvussa kolme, sivuilla 19 - 26. Tärkeimpinä puolina mainittakoon edelleen ammattitaito ja laatu.

Valitettavia heikkouksia yrityksellä on että kassavirta on erittäin epätasainen. Tämä johtuu siis sesonkiluontoisesta toiminnasta, ja tarkoittaa sitä että sesonkiaikana rahaliikenne on erittäin hyvässä nousussa, mutta talvella taas rahaliikennettä ei ole juuri lainkaan. Olisi paras tilanne silloin kun rahaliikenne olisi mahdollisimman tasainen koko vuoden ajan.

Muita yrityksen heikkouksia ovat mm. vastuunjakaminen ja perheen sisäiset konfliktit. Johtaja ei kykene jakamaan vastuuta työntekijöille riittävästi, vaan hän joutuu vastaamaan yksin miltei kaikista pienistäkin asioista. Tähän vaikuttaa varmasti paljon mm. motivaation puute. Myös perheen sisäiset erimielisyydet vaikuttavat välillä yrityksen päivittäiseen toimintaan ja työntekijöiden suhde johtajaan on välillä vaikea.

Ainoa mainitsemisen arvoinen mahdollisuus joka muutaman vuoden sisällä Kajaanin Peltityötä odottaa, on mahdollinen omistussuhteen muutos. Yrityksen omistajat ovat harkinneet tällöin yrityksen myymistä ja eläkkeelle siirtymistä. Hyvin todennäköisesti kyseessä ei tule olemaan sukupolvenvaihdos.

Jos yrityksen omistussuhde vaihtuu, se voi olla myös vastaavasti mahdollisuus myös jollekulle muullekin kuin pelkästään Kajaanin Peltityölle. Mahdollisuus se voi olla yrityksenä seuraavalle omistajalle, tai vastaavasti vapautuvien markkinoiden saajalle.

Selkeitä uhkia yritykselle ovat työvoimapula, työpula ja lama. Työvoimapula on alalla jatkuvasti. Tätäkin kohtaa käsitellään tarkemmin luvussa kolme, sivulla 19.

3.2.2 Kehittämistyön toteuttajan näkökulma

Kajaanin Peltityö Ky:n sisäisten näkökulmien lisäksi voitaisiin antaa ulkoinen näkökanta SWOT-analyysiin liittyen.

Yrityksen pieni koko voi lukeutua myös vahvuuksiin. Pieni koko tuo mukanaan pienemmät ylläpitokustannukset ja tietenkin myös kokonaiskustannukset. Tämä vaikuttaa suoraan yrityksen tuotteiden hintatasoon. Asiakas usein kiinnittää huomiota ensimmäisenä hintaan.

Yrityksen heikkouksia on sen pieni koko ja vanhanaikainen työskentelytapa. Eli tämänkin kehittämistyön taustat lukeutuvat sen heikkouksiin. Toiminta voisi olla tehokkaampaa. Pieni koko myös tuo tullessaan pääomaan puutetta, ja välttämättä yrityksessä ei olla kiinnostuneita tekemään tässä vaiheessa toimintaa mitään suuria investointeja tai hankintoja. Sen heikkouksiin voidaan lisätä myös henkilöstö määrä, tai paremminkin sen puuttuminen.

Uhkia voisi olla kilpailutilanteen muuttuminen, eli paikkakunnalla uusien alan yritysten perustaminen tai aiempien kilpailijoiden kasvu. Tällä hetkellä kilpailu ei vielä ole erityisen kovaa, mutta muutoksiin tulisi valmistautua etukäteen. Ainakin näitä asioita tulisi miettiä.

4. KEHITTÄMISEN KOHTEET JA MAHDOLLISET RATKAISUT

4.1 Tilausten vastaanotto

Tilauksissa on yrityksessä paljon puutteita, joita käsiteltiin aiemmin. Niiden vastaanottoon liittyviä kehitysideoita on useampia, joista osa on jo otettu yrityksessä käyttöön. Niiden tarkoitus on helpottaa tilauksien käsittelyä, lukemista ja arkistointia.

4.1.1 Lomakkeet

On laadittu tilausten vastaanottoa helpottava lomake, joka on tarkoitettu erityisesti kattoturvatuotteiden ja sadevesijärjestelmien tilauksiin. Lomakkeessa on valmiiksi sarakkeet eri tuotteille, ja siihen että kuinka paljon niitä tilataan ja mitä mallia sekä väriä.

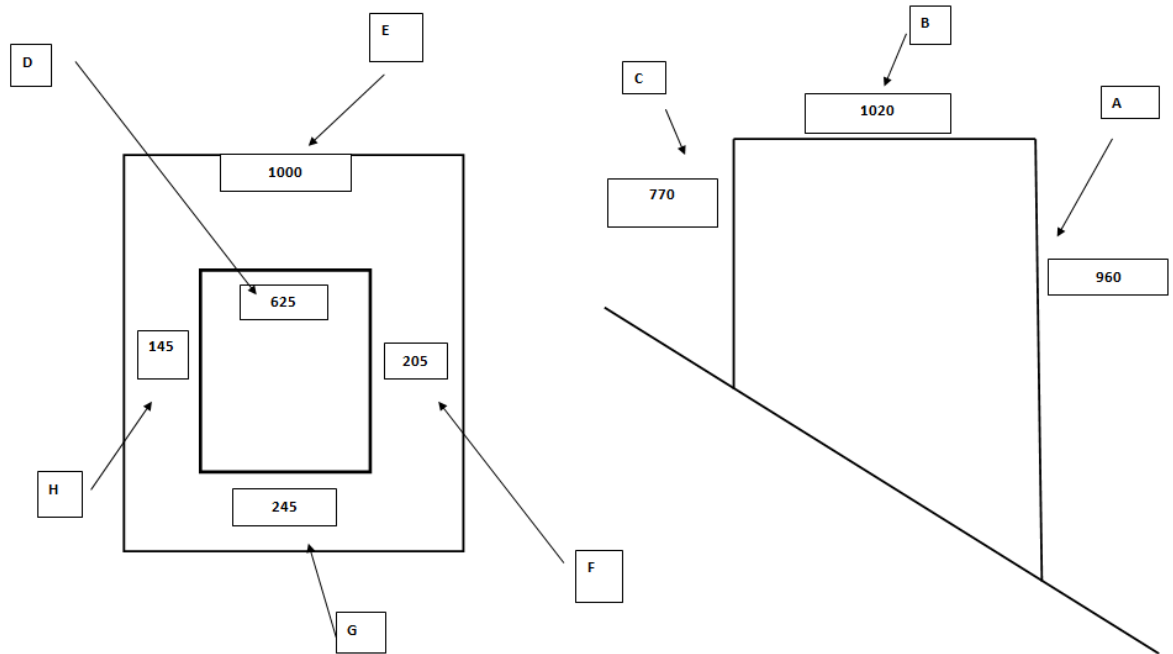
Lomakkeessa on myös valmiiksi tiedot asiakkaasta, eli yhteystiedot, laskutustiedot ja toimitustiedot. Lomake on helpompi arkistoida kuin tavallinen vihko, joilla on tapana kadota ja kärsiä matkan varrella.

Tilauslomakkeessa tiedot ovat riittävän selkeitä ja yksityiskohtaisia, jolloin sen tulkitseminen onnistuu muiltakin kuin vain siltä joka tilauksen on vastaanottanut. Ks. liite 4.

4.1.2 Kaaviot

Peltitilauksia varten on laadittu erillisiä kaavioita, jotka koskevat lähinnä piipunpeltejä. Piipunpeltien kuvat tuleva olla tekijän kannalta juuri oikeanlaisia, jotta ne ovat mahdollisimman helppolukuisia. Kaikki ylimääräiset mittaviivat ja viiteviivat tulee jättää kokonaan pois jotta työn suorittaminen ei kärsisi. Tämän vuoksi kaaviot eivät välttämättä seuraa kaikkia teknisen piirustuksen ohjenuoria ja malleja. Ammattilaisen peltisepän mukaan virheen mahdollisuus on suurempi jos kuvassa on paljon ylimääräisiä mittoja ja viivoja. Tällöin olennaisiin mittoihin keskittyminen vaikeutuu. Piipunkaaviot on tehty siten, että samassa kuvassa on myös muita tietoja; esimerkiksi asiakkaan tiedot ja pellityksen väri. Myös

mahdollisen välikannen ja sadehatun tarve on merkitty kaavioon omalla sarakkeella. Ks. liitteet 1 - 3.



Kuvio 5. Esimerkki täytetystä kaavakkeesta

A. Alapuolen korkeus
B. Leveys x
C. Yläpuolen korkeus
D. Leveys y

E. Laippa ylöspäin/harjalle
F. Laippa oikealle
G. Laippa alaspäin
H. Laippa vasemmalle

– Kuva tehdään aina siten, että harja on kuvan yläosassa, näin sekaannuksia ei synny, vaikka mittaja, kirjuri ja tekijä ovat kaikki eri henkilöitä. Kuvassa on ylimääräisiä viiteviivoja ja kirjaimia, jotka helpottavat asiaan perehtymätöntä lukemaan kuvaa. Vasen kuva on kuvattu ylhäältä päin piipunpeltiä, jolloin sisempi ruutu on itse piippu, ja ulompi kuvastaa piipun pellin laippaa.

– Oikeanpuoleinen kuva taas kuvastaa valmista piipunpeltiä sivulta, johon merkataan ainoastaan korkeudet ja leveys toiseen suuntaan.

– Kuvisa ei ole yhtään ylimääräistä mitta, vaan kaikki ovat tarpeellisia piipunpellin valmistuksessa.

Kuvia on tehty useita, ja jokaiselle piippumallille on oma kuvansa. Yleisimpiä piipunpeltimalleja ovat lape – ja harjapiippu. Jos on harvinaisia peltejä, niille ei tehdä erikseen kaavioita. Esimerkkinä grillikodan piipunpelti jonka katto on ”mutterin” mallinen. Näitä esiintyy yksi kappale viidessä vuodessa joten sellaisen voi piirtää tilauksen vastaanottaja itsekin. Myös yksi syy kuviin on myös se että kun tilaus otetaan vastaan siten että asiakas on itse ottanut mitat, niin niiden kopiointi on helppoa suoraan lomakkeelle. Yleensä kaavakkeeseen liitetään vielä kopio asiakkaan tuomasta mittalapusta, jolloin mahdollisen virheen sattuessa ”syyllisen” löytäminen on helpompaa. Eli jos valmiissa piipussa ja asiakkaan tuomassa lapussa on samat mitat, on kyseessä siis mittavirhe. Jos taas näin ei ole, niin syy löytyy joko tilauksen vastaanottajasta tai valmistajasta. Joskus on jouduttu korvaamaan pelti vaikka syy olisikin asiakkaassa. Tämän vuoksi mitat säilytetään siihen asti että piipunpelti on asennettu.

Kaavakuva on myös hyödyllinen jos maallikko tulee kysymään neuvoa piipun mittauksesta, jolloin neuvominen on helpompaa ko. kuvan avulla. Silloin asiakas näkee kätevästi mitkä mitat hänen tulee ottaa ja mitä muita asioita tulee ottaa huomioon mittaukseen liittyen jotta piipunpelti olisi mahdollisimman sopiva. Tällöin kuvaan voidaan lisätä mahdollisia apuviivoja, varsinkin jos tilanne on maallikolle epäselvä.

4.1.3 Yksiselitteinen hinnasto

Nykyään Kajaanin Peltityöllä on käytössään virallinen hinnasto, jolloin tuotteiden hinnoittelu on kaikilla työntekijöillä paljon helpompaa. Aiemmin hintaa on pitänyt aina kysyä erikseen johtajalta, mikä on hidasta ja epäkäytännöllistä mikäli johtaja ei esimerkiksi ole sillä hetkellä paikalla. Hinnasto sisältää kaikki tuotteet ja niiden yksikköhinnat. Hinnastossa on myös erikseen mainittu hinta sekä asennettuna että tarvikkeena. Näin asiakkaan on helppo erottaa hinnassa työn osuus. Hinnastoon tehdään vuosittain pieniä muutoksia sisäänostohintojen muuttuessa, ja silloin muokauspäivämäärä merkitään hinnaston alalaitaan nähtäväksi, jolloin on helpompi muistaa milloin hinnastoa on viimeksi muokattu.

Hinnastossa on myös listattu yksittäiset tuotteet, joiden hinnoittelu on tapahtunut tähän asti pelkästään arvaamalla. Tämän johdosta sattui melko paljon ylilyöntejä puoleen tai toiseen. Nyt kun hinnasto on selkeä, ei virheen mahdollisuutta juuri jää. Ks. liitteet 5 - 6.

4.2 Muut kaavakkeet

Vuosittainen inventaario tehtiin ennen siten että jokainen artikkeli kirjoitettiin erikseen paperille ja sen jälkeen määrät. Tämä on erittäin hidasta, joten nyt on suunniteltu yksinkertainen lomake jolla on helppo suorittaa vuosittainen inventaario. Inventaariolistassa on jokainen artikkeli merkattu erikseen valmiiksi, ja sen perässä yksikkö myös valmiina. Inventaario on paljon nopeampi tehdä, kun ei tarvitse kirjoittaa ja merkata aivan yhtä paljon. Ks. liitteet 7 - 8.

4.3 Tilausten arkistointi

Tilaukset voisi arkistoida kätevästi erilaisiin kansioihin ja hyllyihin, siten että esim. rakennusliikkeillä ja kaupungilla olisi omat kansionsa ja yksityisasiakkailla omansa. Tilaukset voisi myös yrittää lajitella siten, että erottaisi toisistaan rakennuspeltiasennukset ja kattoturvatuotteet sekä sadevesijärjestelmät.

4.4 Varastointi

Varastoinnin puutteet vaativat paljon huomiota. Tässä on selvitys mahdollisista kehitysehdotuksista, jotka eivät vaadi suuria rahallisia investointeja.

4.4.1 Ulkovarastointi

Varastoinnin kehittämisen kohteet ovat hyvin yksinkertaiset, sillä merkittävin vika on tilan puute. Tämä taas johtaa omalta osaltaan epäsiistiin varastointiin. Varastoa voitaisiin kehittää siten että toimipaikalle rakennetaan katos, joka voisi olla kooltaan esimerkiksi 8x6 metriä. Sellaisiin olisi helppoa varastoida kaikki sadevesijärjestelmien osat eli mutkasarjat ja

syöksyputket. Poiketen nykyisestä varastoinnista kaikki tavarat olisivat samassa tilassa ja siten myös helposti otettavissa. Rakennus voisi olla erittäin yksinkertainen: runko jossa on peltiprofiiliseinät sekä peltikatto. Tärkeintä olisi että tarvikkeet eivät olisi suoraan säiden armoilla.

Varastot olisi suunniteltu siten, että tuotteet voi lajitella niihin malleittain, väreittäin ja kunnan mukaan. Niitä on helppo myydä eteenpäin kun tietää missä mitäkin on, ja kuinka paljon.



Kuva 11. Nykyistä ulkovarastointia

Katoksia voisi olla myös useampia, jolloin myös tikasvarusteet, lumiesteet ja kattosillat voisivat olla myös varastoituna sisätiloihin. Tällöin toimitiloilla vallitsisi yleinen järjestys ja siisteys. Talvella varusteiden lastaaminen työautoihin olisi mukavampaa silloin kun ne eivät olisi lumessa ja jäässä. Lisäksi yksi katos voisi olla rakennettu yleisiä varusteita ja tarvikkeita

varten, joita voisi olla mm. toinen kourukone, alumiinitikkaat ja sähköroikat. Syyt ovat samat, eli käytännöllisyys ja siisteys. Tämä toisi myös sisätilaa itse halliin.



Kuva 12. Lisää ulkovarastointia

4.4.2 Sisävarastointi

Halliin sisälle voisi tehdä tai hankkia hyllyn johon sijoittaa sähkötyökalut, joita käytetään pääosin hallissa. Auton työkalut ovat aina autossa mukana, jotta mitään ei koskaan puuttuisi. Hallissa olevia työkaluja voisivat olla kulmahiomakoneet, iskuporakoneet, sähköporakoneet ja akkuporakoneet. Hyllyn voisi sijoittaa myös mm. taakkaliinat, autojen varaosat yms. Näiden kehittelyjen jälkeen hallin sisällä olisi mahdollista säilyttää paremmin peltirullia, ja hukkapaloille voisi tehdä jonkinlaisen hyllyn tai seinätelineen, jotta ne eivät olisi joka puolella hallia. Peltirullien ja rainojen käsittely olisi näin kätevämpää ja työnteko mielekkäämpää.



Kuva 13. Esimerkki sekalaisesta sisävarastoinnista

4.4.3 Valmiit tuotteet

Perinteisesti valmiit tuotteet varastoidaan sisätiloihin, jolloin ne ovat suojassa säältä. Tällöin niiden luovuttaminen asiakkaalle on paljon miellyttävämpää. Silloin kun asiakas aikoo hakea tuotteet liikkeen ollessa kiinni, sijoitetaan ne valmiiksi pihalle jolloin ne voidaan hakea kun itselle parhaiten sopii. Maksaminen toimii tällöin joko laskulla tai jälkikäteen käteisellä.

Myös silloin kun on ruuhkaa ja tilauksia on paljon, laitetaan ulos odottamaan ne tuotteet jotka haetaan samana päivänä. Myös piipunpellit ovat usein ulkona koska ne vievät yleensä paljon tilaa. Valmiit tuotteet luovutetaan usein erittäin pian asiakkaalle, jolloin valmiita tuotteita ei yleensä joudu varastoimaan pitkään.

Edellä mainitut varastointiparannukset toisivat lisää tilaa valmiille tuotteille, jolloin ne eivät olisi jatkuvasti työntekijöiden haittoina.

4.5 Tietotekniikka

Tietotekniikka vaatii päivitystä aina väliajoin, mutta Kajaanin Peltityöllä se ei ole koskaan ollut etusijalla, joten niihin on suunniteltu yksinkertaisia, mutta helpottavia toimenpiteitä joilla työskentely saadaan mielekkäämmäksi.

4.5.1 Tietojärjestelmät

Tietojärjestelmät ovat melko vanhentuneet ja suorituskyvyltään puutteelliset. Tämä tekee toimipaikalla työskentelyn vaikeaksi ja epämiellyttäväksi. Nyt tietokone vaihdetaan tehokkaampaan ja samalla vaihdetaan joitakin oheistuotteita. Myös muut tietokoneet on uusittu ja myyntireskontra ja palkanmaksuohjelmistot on päivitetty. Tämä on tehnyt työskentelyn helpommaksi.

4.5.2 Internet-sivut

Kajaanin Peltityön internet-sivut ovat melko huonolaatuiset. Niiden ylläpito on myös puutteellista ja olen ottanut selvää että valitettavasti myös melko kallista. Internetsivujen laskutuskausi on yksi vuosi, ja se katkeaa tammikuussa 2014. Tällöin olen sopinut toimeksiantajan kanssa että suunnittelen uudet nettisivut ja alan myös ylläpitämään niitä niin että ne pysyvät jatkuvasti ajan tasalla.

Olen alustavasti suunnitellut että markkinoin yritystä tehokkaammin nettisivuilla, ja annan paremmin tietoa myös yrityksen tuotteista. Sivulla voisi esiintyä kuvasarjoja ym. tuotteistamme ja niiden ominaisuuksista. Sivulla voisi olla myös henkilöstön kuvia. Yksi idea on myös ladata suunnittelemani hinnasto nettisivuille, jolloin sitä voisi lukea kätevästi mm. mobiililaitteella tai tavallisella tietokoneella. Hinnaston julkistamista voisi kuitenkin rajata siten että sen näkee vain valtuutetut käyttäjät.

4.5.3 Asiakirjamallit

Yrityksessä aiemmin käytetyt asiakirjat ovat tyyliltään pahoin vanhentuneet, joten nykyään liikekirjeet kirjoitetaan uusimpien standardien mukaisesti. Yleisimpiä liikekirjeitä ovat tarjoukset ja tarjouspyynnöt. Ks. liite 5.

Viestintä tapahtuu asiakkaiden ja yrityksen välillä yleensä puhelimitse. Toinen yleinen tapa on myös luettelonomainen viesti sähköpostin välityksellä. Täyttää alkuperäiset tarkoituksensa, mutta virallinen liikekirje liitetiedostona on ammattimaisempi ja selkeämpi luettava. Se myös antaa paremman kuvan itse yrityksestä. Tähänkin vaikuttaa paljon myös tarjouksen lukijan mieltymykset ja mielipiteet.

5. YHTEENVETO

Kehitystä tarvitaan aina. On väärin kuitenkin luulla että uudistumista pitäisi harjoittaa väkisin. Uudistumisen tarve tulisi tunnistaa kun sen aika on, eikä tulisi uudistua uudistumisen vuoksi. Tämä kehitysprojekti sai kuitenkin alkunsa ikään kuin itsestään.

Kokonaisuutta ajatellen voidaan sanoa, että yritys on melko vanhanaikainen toimintatavoiltaan. Se tuskin on kovin epänormaalia näin pienissä yrityksissä, sillä usein omistajat ovat vanhempaa väkeä, ja eläkkeelle siirtyminen on usein pääasiallinen tavoite. Tällöin voi ollakin aivan normaalia että uudistuminen tuntuu turhalta ja vaikealta asialta. Olen jonkinlaista hyväksyntää alkanut havaita jo muutamassa muussakin asiassa kuin kaavakkeissa ja muissa asiakirjoissa.

Laatu on keskeinen käsite opinnäytetyössäni. Se johtuu siitä että siihen tulee tämänkaltaisilla aloilla usein panostaa. Laatuun tulee aina panostaa, vaikka sitä ei haluakaan tehdä uudenaikaisin metodein ja varustein. Kaikki eivät kuitenkaan toimi niin. Ainoastaan pelkkien kattourakoitsijoiden määrä on lisääntynyt paljon parin viime vuoden aikana, ja mekään emme tunne niitä kaikkia, vaikka paikkakunta onkin niin pieni, ja alasta on kymmenien vuosien kokemus. Tämä tarkoittaa sitä että kaikki jotka vähääkään osaavat tehdä jotain käsityökaluilla, luulevat osaavansa tehdä kattoja ja silloin laatu kärsii.

Tärkeimpiä kehittymisen kohteita olisivat varastointiratkaisut. Ne eivät kuitenkaan maksaisi paljoa, ja se helpottaisi kummasti työskentelyä, varastointia ja yleistä järjestystä. Tuotantotilojen tilaratkaisut olisivat tällöin järkevämmät ja hallissa olisi helpompi liikkua ja työskennellä. Koen muodostamani lomakemallit yms. kaavakkeet hyödyllisinä, koska olen itse tyytyväinen niihin, ja olen myös saanut positiivista palautetta niistä. Voi olla että asiantuntijan mielestä niiden ne eivät ole niin laadukkaita, mutta olenkin tehnyt tätä kehitystyötä yrityksen sisäistä toimintaa parantaakseni, ja siihen ne soveltuvat hyvin.

On mukavaa havaita, että kehitysprojektini on myös paljon seurausta opintojeni laadusta. Jo ennen kuin mietin opinnäytetyön aiheita, oli muutamia ideoita yritystoimintaa varten tullut jo ensimmäisen vuoden oppitunneilla. Vaikka kukaan ei ottaisikaan ideoitani koskaan käyttöön, uskon että ennen pitkää niitä tullaan jollain tavalla hyödyntämään. Tunnen itse onnistuneeni tämän kehitystyön tuottamisessa ja olen tyytyväinen itse sen tuloksiin. Olen myös sitä mieltä

että tämä suunnitelma on hyvä pitää tallessa tulevaisuutta varten jos aion esimerkiksi itse perustaa saman alan liikkeen.

Toivon että tämä opinnäytetyö myös mahdollisesti auttaa jotakuta muuta joka aikoo tehdä jonkinlaista kehitystyötä samankaltaisessa yrityksessä.

LÄHTEET

Hakanen, M., Heinonen, U. & Sipilä, P. 2007. Verkostojen strategiat. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kujansivu, P., Lönnqvist, A., Jääskeläinen, A. & Sillanpää, V. 2007. Liiketoiminnan aineettomat menestystekijät. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lecklin, O. & Laine, R. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Lele, M. & Sheth, J. 1991. Asiakas avain menestykseen. Helsinki: Oy Rastor Ab.

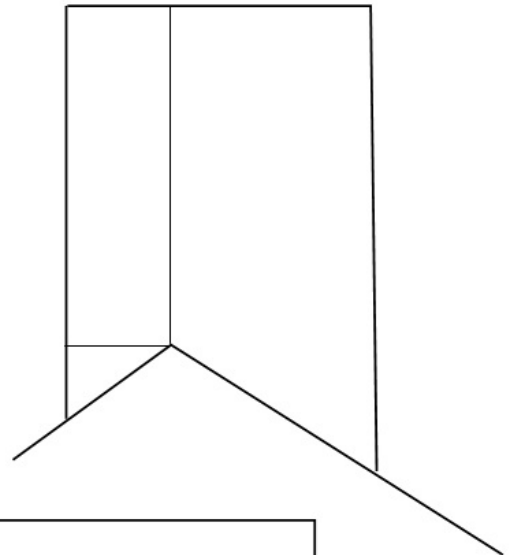
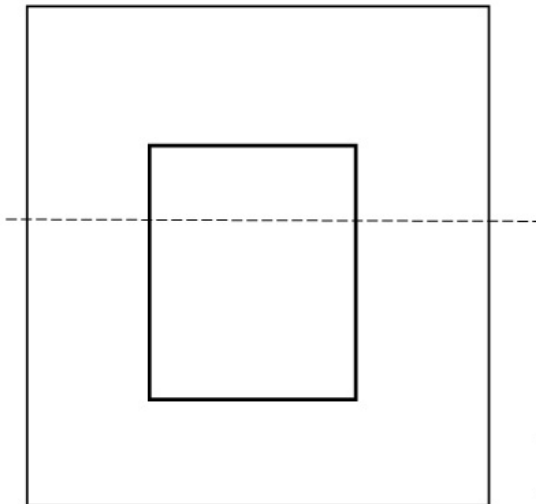
Parviainen, M. 2013. Kajaani: Kajaanin Peltityö.

Rissanen, T. 2006. Uutta virtaa yritykseen. Vaasa: Pohjantähti.



PIIPUN KAAVIO

- HARJAPIIPPU



VÄRIKODI:

KANSI:
HATTU:

NIMI:

PUH.:

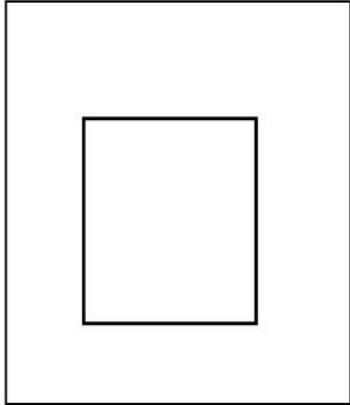
TILAUS PVM.:

OSOITE:



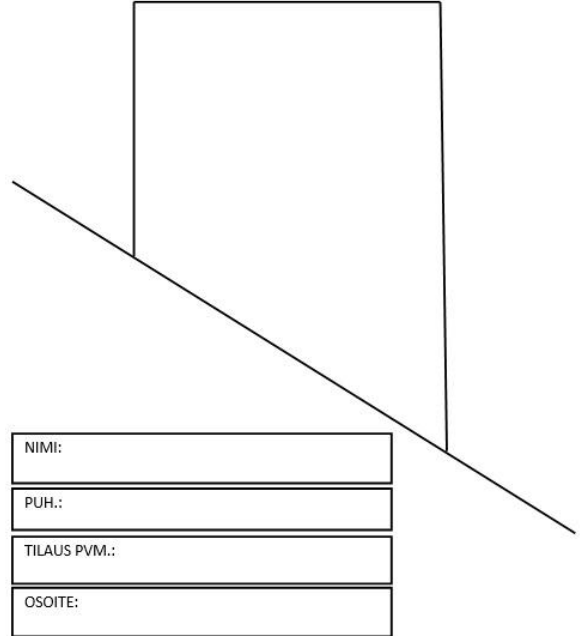
PIIPUN KAAVIO

- LAPEPIIPPU



| |
|-----------|
| VÄRIKODI: |
|-----------|

| |
|--------|
| KANSI: |
| HATTU: |

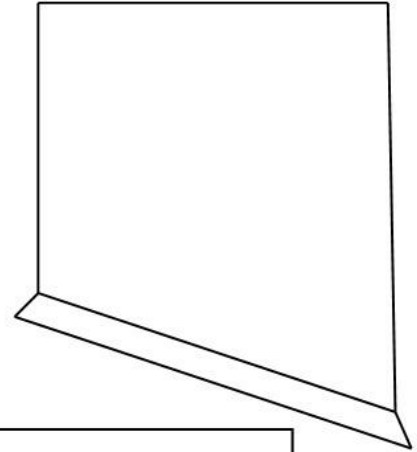
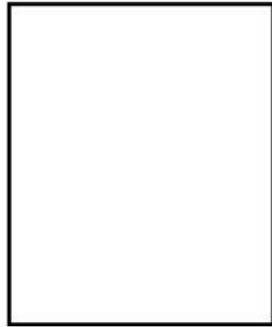


| |
|--------------|
| NIMI: |
| PUH.: |
| TILAUS PVM.: |
| OSOITE: |



PIIPUN KAAVIO

- HUOPAKATTOPIIPPU



VÄRIKODI:

KANSI:
HATTU:

NIMI:

PUH.:

TILAUS PVM.:

OSOITE:

**TYÖTILAUSLOMAKE**

Kattoturvatuotteet, sadevesijärjestelmät ja tikkaat

ASIAKAS:

Nimi: _____

Laskutusosoite: _____


Puh.: _____

Toimitusosoite: _____


Tilauksen jättöpäivä: _____


| TUOTE: | MÄÄRÄ | VÄRI | MALLI | ASENETTU | TARVIKE |
|-------------------------|-------|------|-------|----------|---------|
| Kourut: | | | | | |
| Kulmat: | | | | | |
| Syöksyt: | | | | | |
| Jatkot: | | | | | |
| Lumieste: | | | | | |
| Kattosilta: | | | | | |
| Lapetikas: | | | | | |
| Seinätikas: | | | | | |
| Turvatikas: | | | | | |
| Sivusiirtymäsarja: | | | | | |
| Purku- /korjaustyöt: | | | | | |

Lisätietoja: _____

|  Kajaanin PELTITYÖ Laadulla on tekijänsä | | |
|--|------------------------|------------------------|
| TUOTE | HINTA TARVIKKEENA | HINTA ASENNETTUNA |
| Kourut: | | |
| Kantikas | 8,50 €/m | 13,50 €/m |
| Puolipyöreä | 9,50 €/m | 14,50 €/m |
| Kulmat | 15,00 €/kpl | 30,00 €/kpl |
| (ulkopuolen koukut + 5,00 €/m) | | |
| Syöksyt: | | |
| Kantikas | 50,00 €/kpl | 70,00 €/kpl |
| Pyöreä | 60,00 €/kpl | 80,00 €/kpl |
| Syöksyn jatkot: | | |
| Kantikas | 15,00 €/m | 25,00 €/kpl |
| Pyöreä | 20,00 €/m | 30,00 €/kpl |
| Tikkaat: | | |
| Seinätikas 2,7-3,3m | 180,00 €/kpl | 250,00 €/kpl |
| Seinätikas 4,2m | 195,00 €/kpl | 280,00 €/kpl |
| Seinätikas 5,4m | 230,00 €/kpl | 320,00 €/kpl |
| Lapetikas 3,0-4,0m | 150,00 €/kpl | 200,00 €/kpl |
| Lapetikas 5,0-6,0m | 200,00 €/kpl | 270,00 €/kpl |
| Turvatikas | 140,00 €/kpl | 180,00 €/kpl |
| Sivusiirtymäsarja | 70,00 €/kpl | 100,00 €/kpl |
| Kattoturvaluotteet: | | |
| Kattosilta | 46,00 €/m | 65,00 €/m |
| Lumieste tiilikuvio | 32,00 €/m | 42,00 €/m |
| Lumieste konesauma | 35,00 €/m | 46,00 €/m |
| Lumieste Tiilikatto | 35,00 €/m | 46,00 €/m |
| Listatyöt: | | |
| | 32,00 €/m ² | 48,00 €/m ² |
| Laskutustunnit | 46,00 €/h | |
| Piipunpellit: alkaen 230,00 €/kpl | | |

|  Kajaanin PELTITYÖ | | Laadulla on tekijänsä |
|--|-------------|-----------------------|
| TUOTE | HINTA | |
| Mutkat: | | |
| A-mutka | 10,00 €/kpl | |
| B-mutka | 10,00 €/kpl | |
| Pitkä mutka | 15,00 €/kpl | |
| Putket: | | |
| Täysi putki | 25,00 €/kpl | |
| Vajaa putki | 15,00 €/m | |
| Kiinnikkeet: | | |
| Syöksyn kiinnike | 3,00 €/kpl | |
| Kourun kiinnike sis."säppi" | 1,50 €/kpl | |
| Kourutarvikkeet: | | |
| Päätykappale | 2,50 €/kpl | |
| Syöksyn lähtökappale | 2,50 €/kpl | |
| 12.8.2013 | | |

|  Kajaanin PELTITYÖ Laadulla on tekijänsä | | |
|--|-------|---------|
| <u>INVENTAARIOLISTA</u> | | |
| Artikkeli | Määrä | Yksikkö |
| Koururaina | | m |
| Kourunkannake | | kpl |
| Ulkopuol.koukku | | kpl |
| Säppi/kpl | | kpl |
| Syöksytorvi kantikas | | kpl |
| Syöksytorvi pyör. | | kpl |
| Mutkasarja(kant.) | | kpl |
| Mutkasarja(pyör.) | | kpl |
| Ulosheitto(pyör.) | | kpl |
| Syöksytorven kiinnike | | kpl |
| Syöksyn lähtö | | kpl |
| Päätylappu | | kpl |
| Lumiesteputki(sinkitty) | | m |
| Lumiesteputki(maalat.) | | m |
| LE kannake(sink.) | | kpl |
| LE kannake(maalat.) | | kpl |
| LE kannake(Tiilik. Sink.) | | kpl |
| LE kannake(Tiilik. Maalat.) | | kpl |
| Kattosilta(sinkitty) | | m |

|  Kajaanin PELTITYÖ Laadulla on tekijänsä | | |
|--|--|----------------|
| Kattosilta(maalattu) | | m |
| Kattosiltakeinu(sink.) | | kpl |
| Kattosiltakeinu(maalat.) | | kpl |
| Tikasrunko (sinkitty) | | kpl |
| Tikasrunko (maalattu) | | kpl |
| Seinätikkaan as.srj. | | kpl |
| Lapetikkaan jalat | | kpl |
| Turvatikkaan as.srj. | | kpl |
| Sivusiirtymä srj. | | kpl |
| Rullapelti maalattu | | m ² |
| Rullapelti sinkitty | | m ² |
| Yleisruuvi | | kpl |
| Kateruuvi | | kpl |
| Vetoniitti | | kpl |
| Pultti | | kpl |
| Mutteri | | kpl |
| Poraruuvi/ | | kpl |
| Lvi ruuvi | | kpl |
| Peltikatonkorjausmaali | | prk |
| Riisijyvä alumiini | | m ² |
| Kittituubi | | kpl |
| Tippalista | | m |
| Piipun jalka | | kpl |

Kajaanin Peltityö Ky
Mainuantie 447 A
87700 Kajaani
Puh. 0400 685 465

Tarjous

105/xx

11.1.2011

Matti Meikäläinen
Koskikatu 7676
00000 Huhtamäki
Puh. (08) 121 1212

Tarjouspyyntönne 4.1.2013

Sadevesijärjestelmät

Kiitämme tarjouspyynnöstänne ja tarjoamme sadevesijärjestelmiä alla olevan listan mukaisesti:

| Tuote | Määrä | Väri | Yksikköhinta € | Yhteishinta € |
|---------------------------|-------|-------|-------------------|-------------------|
| Kouru, kantikas, 5 tuumaa | 38 m | RR 33 | 13,50 | 513,00 |
| Syöksyputki, kantikas | 5 kpl | RR 20 | 65,00 | 325,00 |
| Syöksyn jatkot, kantikas | 2 m | RR 20 | 25,00 | <u>50,00</u> |
| Loppusumma | | | | 883,00 € ===== |

Hinnat sisältävät arvonlisäveron 24 %. Kaikki hinnat sisältävät tuotteiden asennuksen.

Toimitusaika 3 viikkoa tilauksesta
Toimitustapa asennettuna
Maksuehto 7 pv netto
Voimassaoloaika 6 kuukautta

Työ pitää sisällään mahdollisten jätteiden poiskuljetuksen veloitusetta. Jos Teillä on kysyttävää, tai haluatte tehdä määrien tai väri vaihtoehtojen suhteen joitain mahdollisia muutoksia, ottakaa yhteyttä yläkulmassa olevaan numeroon.

Ystävällisesti

Kajaanin Peltityö Ky

Antti Parviainen