

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutus

2023

Casagrande Tino ja Kataja Pasi

Turvajärjestelmäprojektin jälkimarkkinointi



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutus

12.12.2023 | 38 sivua

Casagrande Tino ja Kataja Pasi

Turvajärjestelmäprojektin jälkimarkkinointi

Opinnäytetyössä selvitettiin työn toimeksiantajalle jälkimarkkinoinnin toimintatapoja ja hyötyjä, toteutetun turvajärjestelmäprojektin jälkeen. Opinnäytetyön tavoitteena oli selkiyttää toimintatapoja ja kuvata yritykselle toimintamalli jälkimarkkinointiin.

Selvitystyö tehtiin puhelin- ja sähköpostihaastatteluin turvallisuusalalla työskenteleville henkilöille. Haastatteluissa selvitettiin henkilöiden näkemyksiä turvajärjestelmäprojektien jälkimarkkinoinnin nykytilasta ja kehittämisestä. Haastattelu- ja kyselylomake lähetettiin kahdellekymmenellekahdeksalle (28). Vastaukset saatiin viideltätoista (15) henkilöltä. Vastanneet henkilöt toimivat toimeksiantajayrityksen kilpailijoiden palveluksessa, jonka vuoksi vastauksia pyydettiin vain henkilöiden henkilökohtaisina näkemyksinä, ei työnantajan, kenen palveluksessa he toimivat. Turvallisuusalan yritykset ovat kriittisiä jakamaan tietoa omista palveluista ja toimintamalleistaan kilpailevalle yritykselle.

Opinnäytetyössä hyödynnettiin haastatteluiden tuloksia, jälkimarkkinoinnista kirjoitettua kirjallisuutta ja omia kokemuksia. Opinnäytetyön tuloksena luotiin yritykselle toimintamalli turvajärjestelmäprojektien jälkimarkkinointiin. Yritys voi hyödyntää toimintamallia omassa jälkimarkkinoinnissa.

Asiasanat:

Turvajärjestelmä, kulunvalvontajärjestelmä, rikosilmoitinjärjestelmä,
kameravalvontajärjestelmä, projektointi, ylläpito, huolto

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business Education

12.12.2023 | 38 pages

Casagrande Tino and Kataja Pasi

Aftes Sales of Security System Project

[Click here to enter text.](#)

Keywords:

Security system, access control system, burglar alarm system, camera surveillance system, design, maintenance, service

Sisältö

1 Johdanto	6
2 Toimeksiantajan esittely	7
3 Turvallisuusalan lainsäädäntö ja markkinat	10
3.1 Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista	10
3.2 Turvallisuusalan markkinat	11
4 Turvajärjestelmien projektit	13
5 Turvajärjestelmäprojektin jälkimarkkinointi	18
6 Tiedonkeruu ja tulosten analysointi	22
7 Jälkimarkkinoinnin toimintamalli	26
7.1 Turvajärjestelmäprojektin jälkimarkkinoinnin toimintamalli	27
7.2 Ylläpitopalveluiden palvelutuotannon kehittäminen	27
8 Yhteenveto ja pohdinta	35
Lähteet	36
Liitteet	38

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheeksi valittiin turvajärjestelmäprojektin jälkimarkkinoinnin. Jälkimarkkinointi tarkoittaa tässä opinnäytetyössä turvajärjestelmiin liittyviä palveluita, kuten turvajärjestelmien huoltoa, korjaamista ja varaosapalvelua tai turvajärjestelmiin liittyviä ylläpitopalveluita.

Opinnäytetyössä käytetty lähdeaineisto ja materiaalit eivät suoraan ohjeista, miten turvajärjestelmäprojektin jälkimarkkinointia tulisi toteuttaa. Tämän vuoksi luodaan toimintamallin jälkimarkkinointipalveluiden asiakaslähtöiseen kehittämiseen ja myymiseen. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda toimintamalli jälkimarkkinoinnin toteuttamiseksi ja auttaa toimeksiantajayritystä kehittämään omaa jälkimarkkinointiaan.

Opinnäytetyön lähdeaineistona käytetään jälkimarkkinoinnista kirjoitettua kirjallisuutta, alalla toimivien henkilöiden haastatteluja ja kyselyä sekä turvallisuusalan yritysten julkaisuja ja verkkosivuja, muun muassa turvallisuusalan yritysten suhdanne- ja toimialaraporttia. Seurasimme aktiivisesti alan toimijoita ja trendejä. Lisäksi vierailimme FinnSecurityn järjestelmillä turvallisuusalan messuilla lokakuussa 2023.

Opinnäytetyömme alkaa toimeksiantajan esittelyllä, jossa kuvaamme toimeksiantajayrityksen liiketoiminnan luvut ja keskeiset palveluliiketoiminnat. Tehdään katsaus turvallisuusalan markkinaan ja turvallisuusjärjestelmiin liittyvään lainsäädäntöön. Kuvataan myös tyypillisen turvajärjestelmäprojektin ja sen osa-alueet. Turvajärjestelmäprojektin jälkimarkkinoinnin osuudessa kerrotaan jälkimarkkinoinnin eri ylläpitopalveluista. Toiseksi viimeisessä osuudessa analysoidaan haastatteluiden ja kyselyiden tulokset sekä hyödynnetään tuloksia jälkimarkkinoinnin toimintamallin luomisessa. Jälkimarkkinoinnin toimintamallin onnistumisen mittarit kuvataan opinnäytetyön viimeisessä osuudessa.

2 Toimeksiantajan esittely

ISS Palvelut Oy on suomalainen osa kansainvälistä ISS A/S -kiinteistö- ja toimitilapalveluyritystä, jonka pääkonttori sijaitsee Tanskassa. ISS – sellaisena kuin se nykyään tunnetaan – perustettiin vuonna 1934, mutta yrityksen juuret ulottuvat niinkin pitkälle kuin vuoteen 1901 (ISS Palvelut Oy 2023.)

Kuva 1 esittää kansainvälisen ISS – konsernin toimintamaat, liikevaihdon ja henkilöstömäärän.



Kuva 1. ISS Palvelut yritysesittely.

ISS Palvelut on yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista, joka tarjoaa siivous-, kiinteistön ylläpito-, ravintola- ja turvallisuuspalveluita yrityksille, yhteisöille ja julkiselle sektorille. Kokonaispalveluratkaisun tuomilla hyödyillä mahdollistamme synergiat ja tehokkuuden päivittäisessä työssä yli palvelurajojen sekä varmistamme asiakkaallemme häiriöttömän liiketoiminnan jatkuvuuden. ISS Palvelut tarjoaa korkealaatuisia ja monipuolisia turvallisuuspalveluita osana kokonaispalveluratkaisujamme.

Kokonaispalveluratkaisussa johdamme ja kehitämme palveluitamme kokonaisuutena yhdessä asiakkaan kanssa sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Asiakas- ja kohdekohtaiset tarpeet kartoitetaan asiantuntijoidemme toimesta ja turvallisuuspalvelut räätälöidään asiakkaan tarpeita vastaavaksi kokonaisuudeksi (ISS Palvelut Oy 2023.)

Kuva 2 esittää ISS Suomen liikevaihdon ja henkilöstömäärän.



Kuva 2. ISS Palvelut yritysesitys.

Opinnäytetyössä käsiteltiin ISS Palveluiden turvallisuuspalveluita.

Turvallisuuspalveluiden liikevaihto vuonna 2022 oli noin 18 miljoonaa euroa. ISS Palvelut tarjoaa korkealaatuisia ja monipuolisia turvallisuuspalveluita osana kokonaispalveluratkaisujamme. Kokonaispalveluratkaisussa johdamme ja kehitämme palveluitamme kokonaisuutena yhdessä asiakkaan kanssa sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Asiakas- ja kohdekohtaiset tarpeet kartoitetaan asiantuntijoidemme toimesta ja turvallisuuspalvelut räätälöidään asiakkaan tarpeita vastaavaksi kokonaisuudeksi (ISS Palvelut Oy 2023.)

Kuva 3 esittää ISS Suomen liiketoiminnan palvelualueet. Yrityksen tuottamat turvallisuuspalvelut on korostettu kuvassa oikealla.



Kuva 3. Mukailten ISS Palvelut yritysesittely.

ISS Palvelut on yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista, joka tarjoaa siivous-, kiinteistön ylläpito-, ravintola- ja turvallisuuspalveluita yrityksille, yhteisöille ja julkiselle sektorille (ISS Palvelut Oy 2023).

3 Turvallisuusalan lainsäädäntö ja markkinat

3.1 Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista

Opinnäytetyössä käsiteltävien turvajärjestelmien asennus-, korjaus- ja muutostöitä säätelee Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista. Lain tavoitteena on viranomaisten ja yksityisten turvallisuuspalveluiden välisen yhteistyön edistäminen sekä laadun ja tuottavuuden varmistaminen.

Turvajärjestelmien asennus-, korjaus- ja muutostöihin liittyvät lain kohdat ovat luvanvaraisuus ja turvallisuusalan elinkeinolupa. Nämä kohdat on kuvattu alla.

60 § Luvanvaraisuus

Hyväksymistä edellyttäviä turvasuojaustehtäviä käsittävää turvasuojaustoimintaa saa harjoittaa elinkeinon harjoittamisesta annetun lain 1 §:n 1 tai 2 momentissa tarkoitettu luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, joka on saanut siihen turvallisuusalan elinkeinoluvan. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 23.3.2023/588, 5:60-67.)

68 § Turvallisuusalan elinkeinolupa

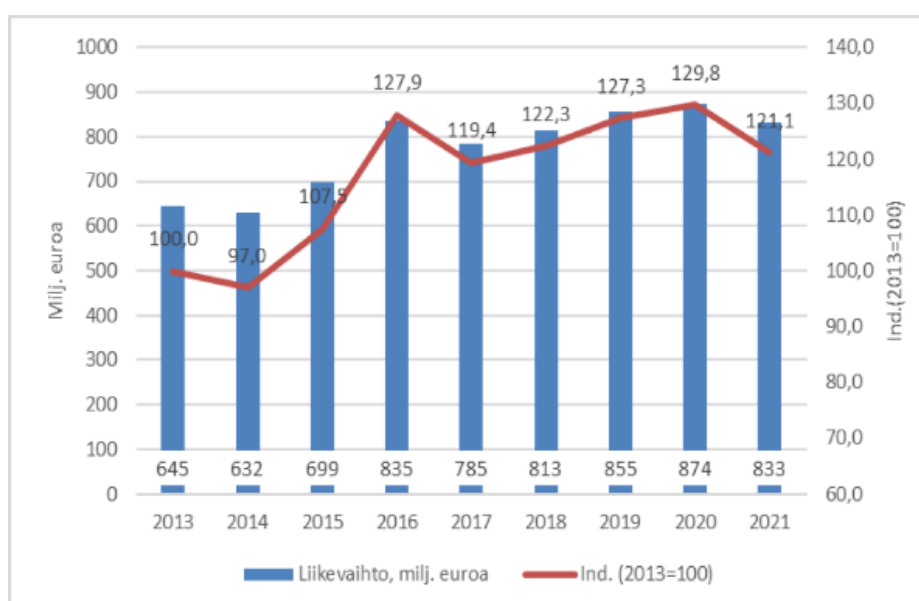
Turvallisuusalan elinkeinolupa oikeuttaa lupaa edellyttävän toiminnan harjoittamiseen kaikkialla maassa, jollei jäljempänä toisin säädetä. Lupa on voimassa toistaiseksi. Luvan myöntää Poliisihallitus. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 23.3.2023/588, 5:68-83.)

Lukitus-, kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmien asentaminen, korjaaminen ja muuttaminen vaativat poliisin myöntämän turvallisuusalan elinkeinoluvan.

3.2 Turvallisuusalan markkinat

Virallisen EU:n toimialaluokituksen Nace 80 käsittelee turvallisuus-, vartiointi- ja etsiväpalveluita. Opinnäytetyössä käsitellään vain turvallisuustekniikka, joka liittyy toimialaluokituksen turvallisuuspalveluihin. Turvallisuustekniikka-alalla toimivista yrityksistä on hankala saada kattavia tilastotietoja, jotka johtuvat yritysten vaihtelevasta halusta osallistua niihin ja antaa osittain liikesalaisuuksien kuuluvia tietoja omasta toiminnastaan. Finnsecurity ry on teettänyt alaan liittyviä kyselytutkimuksia viimeisen 15 vuoden aikana, joita on hyödynnetty tässä opinnäytetyössä. Vartiointi- ja turvallisuusalan keskeisiä suhdanneindikaattoreita ovat Tilastokeskuksen liikevaihtokuvaajat, joita tuotetaan kuukausi-, neljännesvuosi- ja vuositasolla. Liikevaihtokuvaajilla on mahdollista tarkastella liikevaihdon toteutunutta kehitystä parin kuukauden viiveellä. Vartiointi- ja turvallisuusalan liikevaihto aleni vuonna 2021 nimellisesti viisi prosenttia, 833 miljoonaan euroon. (Turvallisuusalan suhdannekuvaajat 2023.)

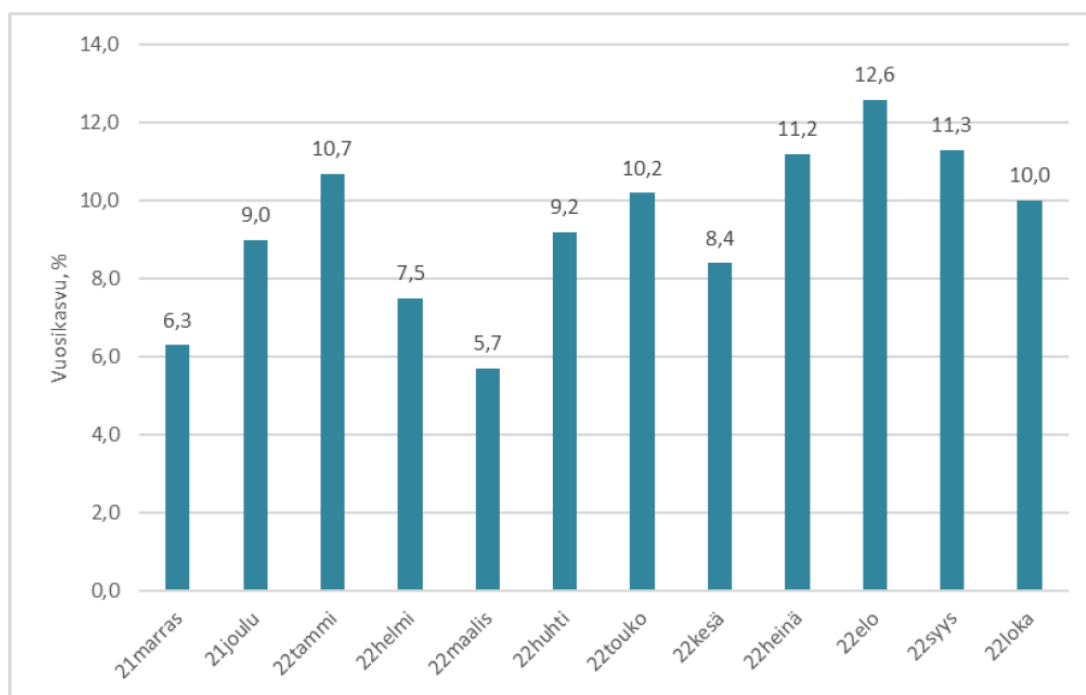
Kuvio 1 esittää Vartiointi- ja turvallisuusalan toimipaikkojen nimellisen liikevaihdon (milj. euroa) ja liikevaihdon määrän kehityksen vuosina 2013-21 ind. (2013=100).



Kuvio 1. Turvallisuusalan suhdannekuvaajat 2023 (Lith 2023)

Vartiointi- ja turvallisuusalan liikevaihto on kohonnut vuoden 2021 833 miljoonasta eurosta, vuoden 2022 lähes 890 miljoonaan euroon, liikevaihto on kasvanut 6,4 prosenttia vuodesta 2021. Liikevaihdon kehitys on saanut vauhtia palveluhintojen noususta, sillä Tilastokeskuksen tilastojen mukaan vartiointi- ja turvallisuusalan palveluhinnat olisivat nousseet 4,2 prosenttia vuonna 2021. Tosin palveluhintojen nousuvauhti on tasaantunut tuntuvasti vuoden 2022 loppua. Nämä voidaan todeta Tilastokeskuksen vuonna 2022 julkaistusta liikevaihtokuvaajasta. (Turvallisuusalan suhdannekuvaajat 2023.)

Kuvio 2 kuvaa Vartiointi- ja turvallisuusalan liikevaihdon nimellistä vuosimuutosta marraskuun 2021 - lokakuun 2022 välisenä aikana, joka kuvaa liikevaihdon kasvua prosentteina.



Kuvio 2. Turvallisuusalan suhdannekuvaajat 2023 (Lith 2023)

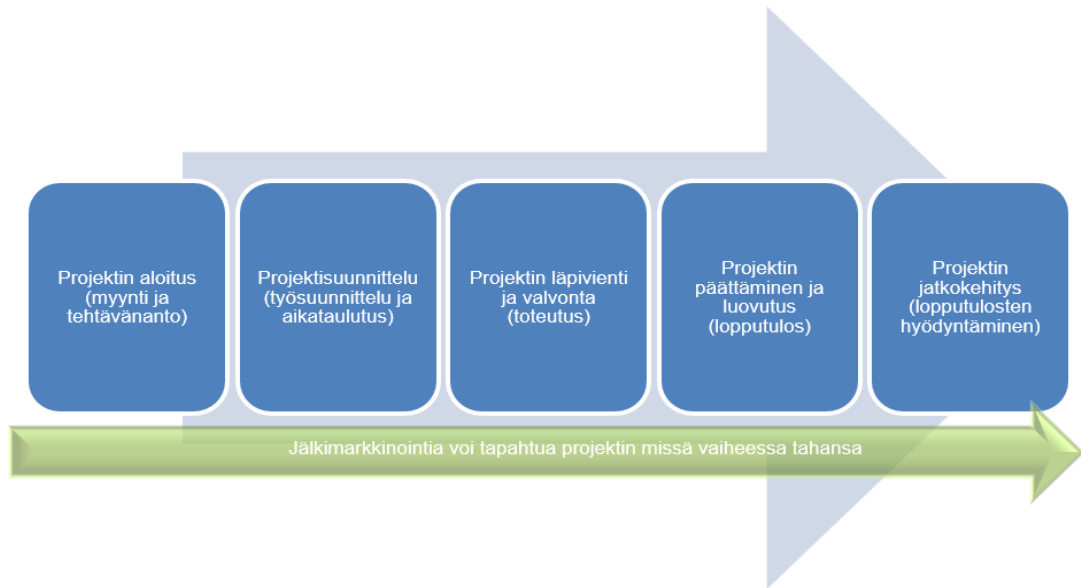
4 Turvajärjestelmien projektit

Turvajärjestelmäprojekti on suunniteltu ja hallinnoitu projekti, joka on kestoltaan rajallinen, ainutkertainen ja muusta toiminnasta erillään oleva toiminto, jonka tarkoituksena on resursseja ohjaamalla saavuttaa tietty päämäärää (Karlsson & Marttala 2002,11). Eri yrityksissä projekti määritellään euromäärän ja työn pituuden perusteella. Usein rakentamisen tiedonantovelvollisuuden määrittämän eurosumman 15 000 € ylittävät työt määritellään projektiksi. Myös työt mitkä normaalisti kestävät yli yhden kuukauden määritellään projektiksi. Pelkkä laitetoimitus, ilman työsuoritetta ei normaalisti täytä projektin määrittettä.

Turvajärjestelmäprojekteja tehdään eri asiakastyypeille kuten rakennusliikkeille, julkiselle sektorille ja suoraan yrityksille joko investointi ja/tai rahoitushankkeina. Projektin jälkeinen palveluliiketoiminnan myynti pitäisi aloittaa jo projektin myyntivaiheessa ja huomioida ennen kiinteistön valmistumista, kiinteistön järjestelmien luovutusta tai viimeistään takuuajan päättymisen jälkeen.

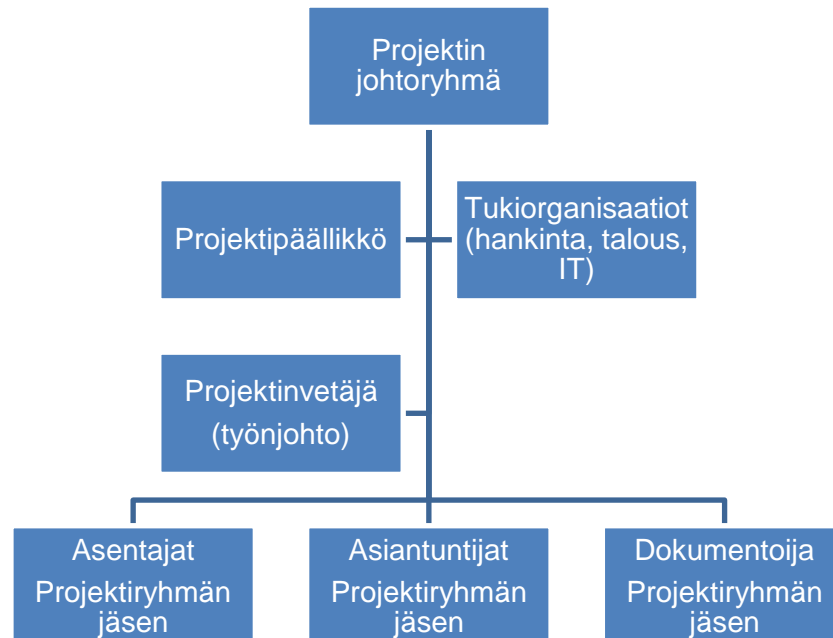
Opinnäytetyössä käsiteltävät turvajärjestelmät rikosilmoitin-, kameravalvonta- ja kulunvalvontajärjestelmät toteutetaan asiakkaalle tyypillisesti projektiluontoisena työnä. Turvajärjestelmäprojekti alkaa myyntivaiheesta. Myyntivaiheeseen voi sisältyä kartoitus, konsultointi, tarjouslaskenta, tarjouksen laadinta, tarjouksen esittely ja tarjousneuvottelu. Jos tarjousvaiheesta päädytään asiakkaan tilaukseen, laaditaan projektista urakkasopimus. Sopimuksen allekirjoituksen jälkeen alkaa projektisuunnittelu, johon sisältyy projektiryhmän perustaminen, työsuunnittelu, aikataulutusta ja materiaalien tilaus. Suunnitteluvaiheen jälkeen projekti käynnistetään ja asennustyöt aloitetaan valmistelutöillä ja/tai asiakaskohteella tehtävillä asennuksilla. Projektivaiheeseen sisältyy työmaakokoukset ja projektin valvonta. Projektin valmistuessa, asiakkaan kanssa pidetään vastaanottotarkastus, jossa luovutetaan sovitut dokumentit ja taloudellinen loppuselvitys. Projektin vastaanotosta alkaa urakkasopimuksen mukainen takuu-aika. Projektin luovutuksessa tulee viimeistään aloittaa keskustelu turvajärjestelmäprojektien jälkimarkkinoinnista.

Kuviossa 3 on esitetty turvajärjestelmäprojektin viisi eri vaihetta.



Kuvio 3. Turvajärjestelmäprojektin viisi vaihetta (mukaillen Stenlund 1999, 18-19).

Turvajärjestelmäprojekti vaatii toimiakseen projektiorganisaation. Kuvio 4 kertoo tyypillisen esimerkin turvajärjestelmäprojektin organisaatiosta.



Kuvio 4. Turvajärjestelmäprojektin organisaatio (mukaillen Stenlund 1999, 19).

Projektinjohtoryhmään kuuluu tavallisesti henkilöitä, jotka edustavat projektin eri sidosryhmiä ja ovat päätösvaltaisia. Projektinjohtoryhmä tekee projektin kannalta keskeiset sisällölliset ja liiketaloudelliset päätökset. Johtoryhmän vastuulla on varmistaa projektin toimintaedellytykset. Johtoryhmä nimeää projektipäällikön ja määrittää projektin ajalliset, tekniset ja kustannukselliset tavoitteet. Projektipäällikkö laatii projektisuunnitelman tai johtaa sen laatimista. Johtoryhmä hyväksyy projektipäällikön laatiman projektisuunnitelman, antaa hänelle henkilö ja muut resurssit. Projektipäällikkö käynnistää projektiryhmän työskentelyn, varustaa projektiryhmän tarvittavilla tiedoilla ja koulutuksella sekä ohjaa ryhmää. Johtoryhmä valvoo, seuraa ja tukee projektisuunnitelman toteuttamista.

Resurssien hallinnalla varmistetaan resurssien saatavuus oikeaan aikaan sekä resurssien riittävyys ja tehokas käyttö projektin kuluessa. Tyypillisesti näitä resursseja ovat projektin vetäjä, projektiasiantuntija, asentajat ja dokumentoijat. Projektiryhmän toimintaa tukevat yrityksen erilaiset tukiorganisaatiot kuten IT, talous ja hankinta.

Turvajärjestelmät

Opinnäytetyössä käsiteltävät turvajärjestelmät ovat rikosilmoitin-, kameravalvonta- ja kulunvalvontajärjestelmät. Turvajärjestelmän asennus- ja ylläpitotyöt ovat luvanvaraisia tehtäviä ja vaativat yritykseltä elinkeinoluvan ja työnsuorittajalta turvasuojaajakortin. Järjestelmien tehtävänä on luoda häiriöttömyyttä, jatkuvuutta ja turvallisuuden tunnetta. Oikein mitoitetuilla ja toteutetuilla turvajärjestelmillä pyritään ennalta ehkäisevään toimintaan, jonka avulla vahingot ja rikollinen toiminta pyritään estämään tai selvittämään tapahtumia jälkikäteen.

Rikosilmoitinjärjestelmä on tekninen järjestelmä, jonka pääasiallisena tehtävänä on vähentää suojattavan kohteen riskiä joutua ulkopuolisen ilkeilyn tai rikollisen toiminnan kohteeksi. Järjestelmän antama indikaatio välitetään esimerkiksi vartiointiliikkeen hälytyskeskukseen, tarvittavan

turvallisuushenkilöstön saamiseksi hälyttävään kohteeseen. Järjestelmä koostuu keskus-, käyttö- ja kentälaitteista, virtalähteistä ja varakäyntiakuista.

Rikosilmoitinjärjestelmästä käytetään eri nimityksiä, esimerkiksi murtohälytysjärjestelmä, murtoilmoitinjärjestelmä, "rikkari" ja "murtsikka". Jos rikosilmoitinjärjestelmään on liitetty lämpö- ja savuilmaisia, järjestelmästä voidaan käyttää nimeä palovaroitinjärjestelmä.

Kulunvalvontajärjestelmän avulla helpotetaan ihmisten liikkumista, rajoitetaan pääsyjä, valvotaan ovia ja estetään asiattomien pääsy kohteeseen.

Järjestelmän toiminta perustuu käyttö- ja kulkuoikeuksien hallintaan, joiden avulla rekisteröidään kiinteistössä tapahtuva luvallinen kulkeminen, estetään luvaton kulkeminen sekä valvotaan oven tilatietoa ja lukituksia.

Kulunvalvontajärjestelmällä voidaan ohjata myös portteja ja hissejä.

Kulunvalvontaohjelmistot perustuvat laitevalmistajien valmisohjelmistoihin.

Kulunvalvontaohjelmistoa asennetaan normaalisti asiakkaan tiloissa sijaitsevalle paikalliselle palvelimella, laitevalmistajan tai palveluntuottajan tarjoamalle ulkoiselle palvelimelle tai pilvipalvelun avulla.

Kulunvalvontaohjelmistoa käytetään ja hallitaan tyypillisesti työasemilta tai selainpohjaisesti. Työasema on tyypillisesti tietokone ja näyttö, jotka on sijoitettu kiinteistöön, mihin kulunvalvontajärjestelmä on asennettu. Selainpohjaista järjestelmää voidaan käyttää miltä tietokoneelta tahansa, mihin yhteys on sallittu ja käyttäjällä tarvittavat oikeudet järjestelmän käyttöön. Järjestelmä koostuu kulunvalvontaohjelmistosta, keskus- ja kentälaitteista, virtalähteistä, varakäyntiakuista sekä sähköisistä lukoista. Normaalisti käyttäjälle näkyvin osa järjestelmästä on kulkutunniste ja lukijalaitte. Lukijalaitteita on useita eri versioita, joista tyypillisimmät ovat näppäimistöllinen lukija tai ilman näppäimistöä oleva. Kulkutunnisteena voi toimia myös mobiiliavain. Mobiiliavain on älypuhelimien- tai laitteeseen linkitetty henkilökohtainen kulkutunniste. Porteissa yms. ja vastaavissa ympäristöissä voidaan käyttää niihin soveltuvia erikoistunnisteita. Erikoistunnisteita voivat olla esimerkiksi ajoneuvoon kiinnitettävä tarratunniste, kiinteä ajoneuvotunniste tai erillinen kaukosäädin.

Kameravalvontajärjestelmällä tarkoitetaan kohteen kuvaamiseen, tapahtumien valvontaan ja -seuraamiseen käytettävää järjestelmää.

Kameravalvontajärjestelmän tehtävänä on ehkäistä ilkivaltaa sekä suojata omaisuutta ja ihmisiä. Kameravalvonnalla tuotetaan jatkuvaa kuvainformaatiota suojattavasta kohteesta tai alueesta. Järjestelmän reaaliaikaisen valvonnan lisäksi, järjestelmän tallenteiden avulla voidaan selvittää tapahtumia jälkikäteen. Kameravalvontajärjestelmää voidaan hyödyntää todella monessa käyttötarkoituksessa mutta lähestyimme asiaa ainoastaan opinnäytetyömme aiheen näkökulmasta. Järjestelmä koostuu ohjelmistosta, tallennusyksiköstä, näytöstä, kameroista, virtalähteistä ja erilaisista verkkolaitteista. Käyttö- ja hallintalaitteet voivat olla joko paikallisia tai verkon yli käytettäviä.

Kolmesta edellä esitetystä tuotteesta muodostui opinnäytetyön turvajärjestelmäprojektien jälkimarkkinoinnin palvelut ja toimintamalli.

5 Turvajärjestelmäprojektin jälkimarkkinointi

Markkinoinnin päätehtävä on yritysten asiakassuhteiden johtaminen.

Asiakassuhteet ovat ajassa kehittyviä ja muuttuvia sosiaalisia rakenteita, jotka ohjaavat taloudellisten osapuolten välisen vaihdannan sisältöä ja tuloksia.

Asiakassuhteiden johtamisen osaprosesseihin kuuluvat kaikki asiakassuhteiden luomiseen, ylläpitoon ja lopettamiseen liittyvät tehtävät aina markkinointitiedon keräämisestä markkinointiviestintään ja myyntiin saakka. (Tikkanen & Vassinen 2009, 47.)

Opinnäytetyössä jälkimarkkinointi viittaa asiakkuusprosessissa ostotapahtuman jälkeiseen aikaan. Jälkimarkkinointia voidaan kuitenkin tehdä missä tahansa turvajärjestelmäprojektin vaiheessa. Turvajärjestelmien ylläpitopalvelut, kuten huolto-, pääkäyttäjä-, verkko- ja SaaS- palvelut ovat turvajärjestelmiin kohdistuvia jälkimarkkinoinnin palveluja. Jälkimarkkinoinnin keinot kohdistuvat järjestelmien keskus- ja kentälaitteisiin, ohjelmallisina tai fyysisinä töinä. Työt liittyvät olennaisesti järjestelmän elinkaaren ja toimintakyvyn ylläpitämiseen, suunniteltuina päivitys- ja uusimistöitä. Jälkimarkkinointia mitataan tyypillisesti taloudellisilla ja työturvallisuuden mittareilla, asiakastyytyväisyydellä sekä asiakkaan suositteluindeksillä. Reklamaatioprosessin hoito on myös olennainen osa jälkimarkkinointia.

Covan, Mazet'n ja Sallen kuvailee mallissaan miten voidaan havainnollistaa tilanteita, joissa toteutetaan kahta tai useampaa samanaikaista projektia, tai tilanteita, joissa on kyseessä projektin jälkeinen palvelun lisätoimitus, esimerkiksi laitteiston käytön koulutus tai laitteiston käyttäminen. (Tikkanen & Aspara 2008, 59).

Turvajärjestelmien huolto- ja pääkäyttäjäpalvelut

Turvajärjestelmien huoltopalvelut ovat järjestelmiin kohdistuvia teknisiä ja ohjelmallisia korjaustöitä. Huoltopalvelut voidaan jakaa kahteen eri tehtävään, viankorjaustöihin ja ennakkohuoltoihin. Viankorjaukset ovat järjestelmiin tulleita

häiriö- tai ongelmatilanteita. Häiriöilmoituksen voi tehdä asiakkaan edustaja, järjestelmän oma diagnostiikka tai palvelutuottaja voi testata järjestelmän toimintaa säännöllisin väliajoin. Häiriö- ja ongelmatilanteet voidaan ratkaista etäyhteydellä tai lähettämällä alan ammattilainen tekemään korjauksen paikan päälle kohteeseen. Usein näille korjaustöille määritetään palvelusopimuksessa vasteaika korjauksen aloittamiselle tai valmistumiselle.

Ennakkohuollot ovat järjestelmiin palvelusopimuksessa tai suullisesti asiakkaan kanssa sovittuja, säännöllisesti suoritettavia huoltotehtäviä. Ennakkohuoltojen määrä sovitaan palvelusopimuksessa. Ennakkohuoltojen tavoitteena on varmistaa järjestelmien toimintakyvyn jatkuvuus, havaita mahdollisia puutteita ja antaa asiakkaalle kehitysehdotuksia tulevaisuutta ajatellen. Sopimus voi sisältää pelkästään työsuorituksen tai sopimukseen voi sisältyä myös tarvikkeet. Turvajärjestelmien huoltopalveluita ei ohjaa lainsäädäntö, eikä näin ole pakollinen osa järjestelmien ylläpitopalvelua.

Turvallisuusjärjestelmien ylläpidon yksi osa-alue on järjestelmien pääkäyttäjäpalvelut. Pääkäyttäjäpalvelut tuotetaan usein hyödyntämällä verkon ominaisuuksia. Järjestelmät hyödyntävät laitevalmistajan tai palvelutuottajan tarjoamia suojattuja verkkoyhteyksiä, mobiiliyhteyksiä tai asiakkaan omaa verkkoyhteyttä. Asiakkaan järjestelmiä valvotaan ja käytetään etäyhteyksillä suojattujen verkkojen yli, yhä harvemmin ohjelmallisia muutoksia lähdetään tekemään asiakkaan luo. Pääkäyttäjäpalvelut tuotetaan usein ulkoisen palveluntuottajan toimesta. Asiakkaan oma henkilökunta voi toimia myös järjestelmien pääkäyttäjänä.

Turvajärjestelmien verkko- ja SaaS- palvelut

Turvajärjestelmän verkkopalvelut ovat tuotteita ja palveluita, minkä avulla turvajärjestelmät liittyvät, liikennöivät ja kommunikoivat verkon välityksellä. Verkkopalvelut voivat tapahtua eri tavoin riippuen järjestelmän laajuudesta ja käyttötarkoituksesta. Järjestelmät voivat olla yhteydessä verkkoon seuraavin tavoin. Turvajärjestelmä voi käyttää langatonta tekniikkaa, kuten Wi-Fi:ä,

kommunikoidakseen valvontakameroiden, hälytysilmaisimien tai muiden laitteiden kanssa. Turvajärjestelmä voi käyttää myös perinteistä langallista verkkoa, kuten ethernetiä yhdistääkseen laitteet ja mahdollistamaan tiedonsiirron. Verkkopohjainen hallinta ja valvonta tarkoittaa, että käyttäjä voi seurata ja hallita turvajärjestelmää etäältä esimerkiksi internetin kautta. Turvajärjestelmän suojatulla verkkoyhteydellä suojataan järjestelmää ulkoisilta uhilta ja varmistetaan, ettei verkko ole altis hakkeroiselle tai muulle väärinkäytölle. Tähän liittyy tietoturvatyökaluita, kuten vahvat salasanat, salattu tiedonsiirto ja päivitetty ohjelmistot.

Turvatekniikan kenttätason yhteydet toteutetaan normaalisti kaksi suuntaisesti pollaavasti ja vähintään 128- bittisellä AES- avaimella (Advanced Encryption Standard) salatusti. (Turvallisuusjärjestelmien digitaalinen turvallisuus 2023).

Pilvessä sijaitsevaa ohjelmistoa kutsutaan SaaS- palveluksi, jota ylläpidetään palveluntuottajan toimesta. Palveluntuottaja ylläpitää sovellusohjelmistoa palvelimillaan ja tarjoaa asiakkaalle palvelua internetin välityksellä, kuten esimerkiksi hallitsee verkon yli tietokantoja, varmuuskopiointia ja automaattisia päivityksiä. Palvelun etuna on etäkäytettävyys ja hallinta, ilman että käyttäjän tarvitsee asentaa tai ylläpitää ohjelmistoa paikallisesti omalla laitteellaan. Palveluntarjoaja vastaa tietoturvasta, skaalautuvuudesta ja ylläpidosta. Käyttäjät hyötyvät automaattisista päivityksistä ja uusista ominaisuuksista ilman, että heidän tarvitsee asentaa uusia versioita manuaalisesti. Tällä parannetaan järjestelmän tehokkuutta ja turvallisuutta. SaaS- palvelut tarjoavat joustavan palvelumallin, joka voi perustua esimerkiksi käyttäjien määrään tai palvelun laajuuteen.

Turvajärjestelmien elinkaarisuunnitelmat

Turvajärjestelmän elinkaari tarkoittaa aikaa, joka kuluu ohjelmiston ja tuotteen käyttöönotosta siihen, kun nämä poistuvat käytöstä ja tuote on kierrätetty vastuullisesti.

Kuvio 5 kertoo turvajärjestelmän jälkimarkkinoinnin elinkaarisuunnitelman vaiheet.



Kuvio 5. Turvajärjestelmän jälkimarkkinoinnin elinkaarisuunnitelma.

Elinkaarisuunnitelman tavoitteena on huomioida tuotteen ja palveluiden toimintakyky elinkaaren eri vaiheissa. Suunnitelma auttaa hahmottamaan tuotekokonaisuuden kustannukset ja siihen liittyvät palvelut koko elinkaaren ajan. Elinkaari suunnitellaan yleensä noin 1 – 5 vuoden aikajänteelle. Asiakas voi budjetoida esimerkiksi järjestelmiin liittyvät tuote- ja ohjelmistopäivitykset vuosittain, jolloin vältetään yllättäviltä kustannuksilta. Elinkaarisuunnittelu on pitkän aikavälin suunnittelua useiksi vuosiksi eteenpäin.

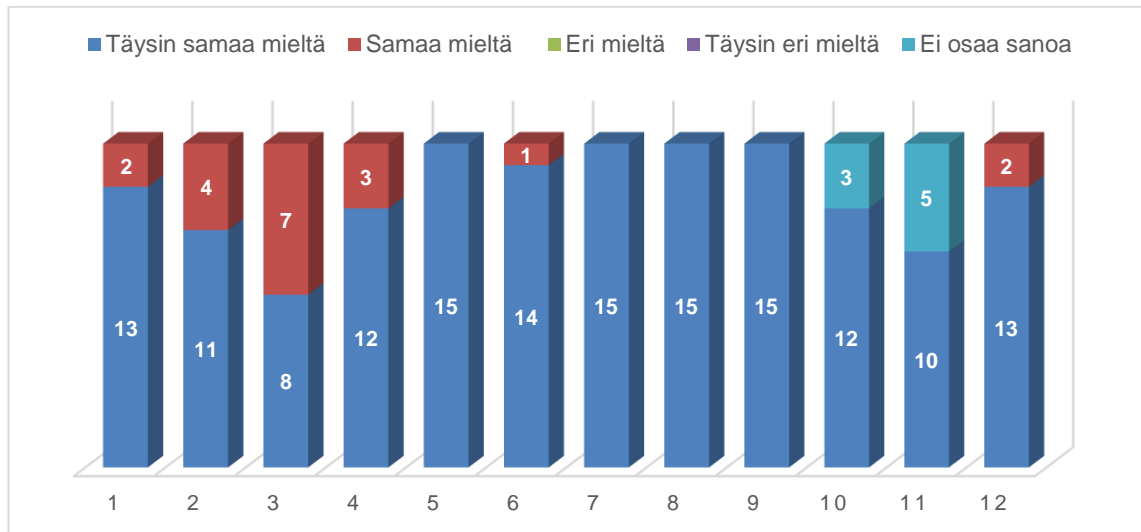
6 Tiedonkeruu ja tulosten analysointi

Tiedonkeruun tavoitteena oli selvittää minkälaisia jälkimarkkinoinnin toimintamalleja selvityksiin osallistuneilla henkilöillä oli käytössä. Menetelminä käytettiin puhelinhaastattelua ja sähköpostikyselyä. Näillä selvitettiin miten turvallisuusalalla työskentelevät henkilöt näkevät turvajärjestelmäprojektin ja projektin jälkeisen jälkimarkkinoinnin. Kahdeltakymmeneltäkahdeksalta (28) henkilöltä tiedusteltiin, ovatko he halukkaita vastaamaan joko haastatteluna tai kirjallisesti opinnäytetyöhön liittyviin kysymyksiin. Vastausten saaminen ei ollut helppoa, koska toimialalla työskentelevät henkilöt eivät ole kovin halukkaita jakamaan omaa tietoaan.

Kysymyksiin saatiin vastaukset viideltätoista (15) henkilöltä, joista kolme (3) vastasi puhelimitse ja kaksitoista (12) sähköpostitse. Kaikki vastanneet henkilöt työskentelevät esihenkilö- ja/tai johtotehtävissä yrityksissä, jotka tuottavat turvajärjestelmäprojekteja sekä jälkimarkkinointia. Henkilöt antoivat vastauksensa vain omasta henkilökohtaisesta näkemyksestään, ottamatta kantaa missä yrityksessä tai tehtävässä he työskentelevät. Kaikki haastattelut ja kyselyt toteutettiin anonyymisti, johtuen toimialan arkaluontoisuudesta ja kaikki materiaali hävitetään asianmukaisesti.

Kysymykset liittyivät turvajärjestelmäprojektien jälkimarkkinointiin. Kysymyksillä haluttiin selvittää, milloin projekti muuttuu jälkimarkkinoinniksi ja kenen vastuulla jälkimarkkinointi pitäisi olla. Tämän lisäksi selvitettiin millaisia kilpailuetuja jälkimarkkinoinnilla saavutetaan, miten niillä erottaudutaan markkinassa sekä tuotetaan asiakkaalle lisäarvoa. Onko jälkimarkkinoinnin palvelut kuvattu ja konseptoitu sekä onko jälkimarkkinointiin luotu valmiit toimintamallit. Minkälaisia jälkimarkkinointiin liittyviä mittareita heillä on käytössään, talouden ja toiminnallisuuden näkökulmasta. Miten asiakastyytyväisyyttä mitataan, miten reklamaatioprosessi on kuvattu ja miten reklamaatiot hoidetaan. Henkilöiden haluttiin myös tuovan esille omat ajatuksensa turvajärjestelmäprojektin jälkimarkkinoinnin kehittämisestä.

Kuvio 6 kertoo haastatteluiden vastaukset viisiportaisella asteikolla.



Kuvio 6. Haastattelun ja kyselyn vastaukset.

Suurin osa vastaajista totesi, että jälkimarkkinointia tehdään vasta, kun projekti on loppuvaiheessa tai toteutettu. Neljä vastaajista oli sitä mieltä, että jälkimarkkinointia pitää tehdä projektin eri vaiheissa tai jo projektin myyntivaiheessa. Suurissa projekteissa, kuten kauppakeskuksissa, sairaaloissa ja tehtaissa turvajärjestelmän toista osaa voidaan jo takuu- tai määräaikaishuoltaa, kun rakennuksen toisen osan turvajärjestelmää vasta rakennetaan.

Kahdeksan vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että sopimuksesta pitäisi vastata projektin myyjä. Osittain samaa mieltä oli seitsemän vastaajista, sopimuksen teosta voi vastata eri työtehtävissä toimivat henkilöt, esimerkiksi sopimusmyyjä, projekti- tai huoltopäällikkö. Tähän vaikuttaa yrityksen koko ja toimintamallit.

Vastaajat näkivät, että kun asiakkaan kanssa tehdään sopimus jälkimarkkinoinnin palveluista, sopimus voi olla suullinen tai kirjallinen. Sopimuksen sisältö poikkeaa vastaajien kesken seuraavasti. Kahdellatoista vastaajalla on valmis hinnasto, palvelukuvaukset ja sopimusehdot. Nämä vastaajat pyrkivät myymään palvelut kuukausiveloitteisina palvelusopimuksina. Kolme vastaajista pyrkii tekemään asiakkaan kanssa palvelusopimuksen, mutta

myynti painottuu suoriteperusteisuuteen, eli asiakasta laskutetaan syntyneiden kustannusten mukaisesti.

Kaikki vastaajat haluaisivat pitää palvelusopimukset vakiosopimuksina, jolloin sopimusten hallinta ja palvelun tuottaminen on hallitumpaa. Hyvin usein asiakas tai suunnittelija määrittelee sopimuksen sisällön, jolloin palveluntuottaja pystyy harvoin vaikuttamaan sopimussisältöön.

Kaikki vastaajat yhtä lukuunottamatta näkivät jälkimarkkinoinnin kilpailuetekijänä. Vastauksissa korostui jälkimarkkinoinnin tärkeys asiakaspysyvyyden ja kannattavuuden osalta. Oikein tuotettuna jälkimarkkinointi tuo lisäarvoa asiakkaalle. Asiakas voi keskittyä omaan liiketoimintaansa ja ulkoinen palveluntuottaja tuo asiakkaalle helppouden, tuen käytölle ja kehitykselle, kustannustehokkuuden ja taloudellisen ennustettavuuden.

Kaikki vastaajat näkivät laadun erittäin tärkeänä tekijänä. Kaikilla vastaajilla ei kuitenkaan ollut käytössä standardin mukaista laatujärjestelmää. Muutamalla vastaajalla oli suunnitelmana kehittää toimintaa laatustandardin mukaiseksi. Laatustandardeja ovat esimerkiksi laatujohtaminen (ISO 9001:2015), ympäristöasioiden hallinta (ISO 14001:2015), työterveys- ja turvallisuus (ISO 45001:2018), energian hallinta (ISO 50000:2018) ja tietoturva (ISO/IEC 27001:2017) (Laatujärjestelmät järkeistävät, kirkastavat ja turvaavat toimintaa).

Kaikki vastaajat kokivat asiakastyytyväisyyden erittäin tärkeänä. Useimmilla vastaajista oli käytössä asiakastyytyväisyyden mittaamiseen selkeä toimintamallit. Kolmella vastaajista ei ollut käytössä toimintamallia asiakastyytyväisyyskyselyn mittaamiseen, mutta kyselyitä tehdään henkilökunnan toimesta asiakaskäyntien yhteydessä.

Kaikki vastaajat kokivat jälkimarkkinoinnin kannattavana. Vastaajat kertoivat, että alan kilpailu on kiristynyt varsinkin julkisen puolen jälkimarkkinoinnin palvelusopimuksissa. Kolme vastaajaa koki, että asiakas ei ole aina valmis sitoutumaan pitkäaikaiseen palvelusopimukseen, vaan haluaisivat mielellään toistaiseksi voimassaolevan palvelusopimuksen.

Alle on koottu tärkeimmät kehitysehdotukset viimeisenä esitettyyn kysymykseen, miten jälkimarkkinointia pitäisi vastaajien mielestä kehittää.

”Ensin pitää määritellä jälkimarkkinoinnin tilannekuva, kehityskohteiden valinta tilannekuvan muodostamisen jälkeen.”

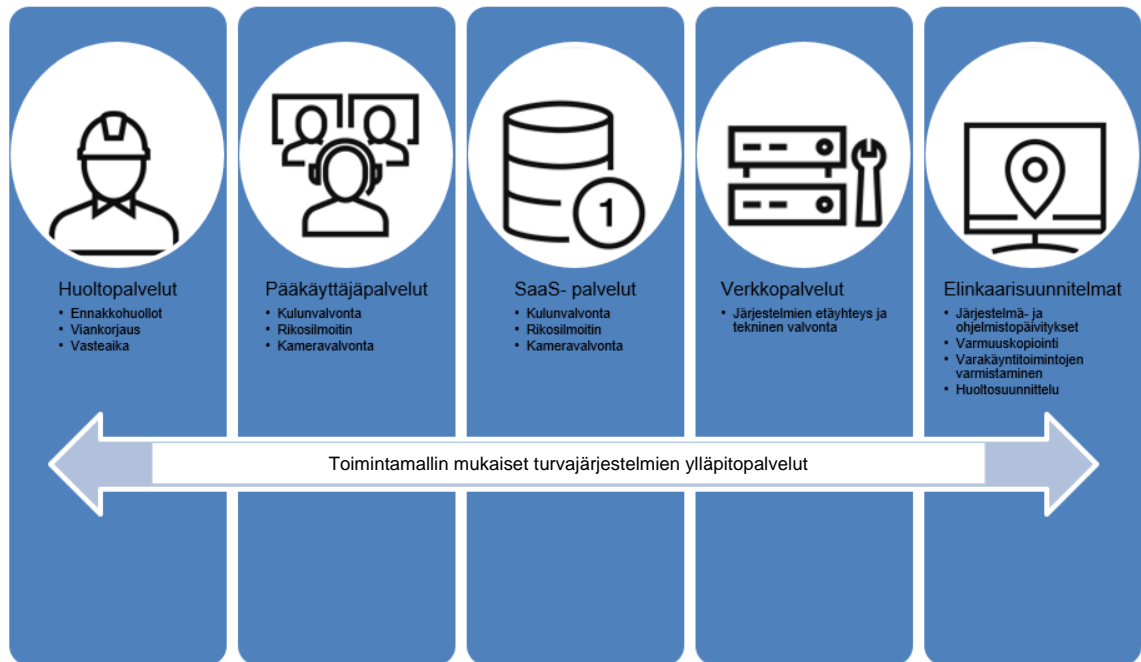
”Kehityskohteiden priorisointi ja karkea aikatauluttaminen, toteutus sovitun ja hyväksytyt priorisoinnin mukaan. Priorisointijärjestystä voidaan tarvittaessa muuttaa, jos esille tulee uusia ja parempia kehityskohteita.”

”Erialaisten palveluiden tarjoaminen ”automaattisesti” aina projektin loppuvaiheessa ja jos asiakas ei niihin silloin tartu, niin sitten uudelleen takuuajan loppuessa. Tarvitaan hyvät myyntimateriaalit ja myyjien koulutusta jälkimarkkinointiin.”

”Tärkeimmille asiakkaille pitäisi järjestää säännölliset tapaamiset, joissa kartoitetaan asiakkaan nykyisiä ja uusia tarpeita, sekä etsittäisiin näihin ratkaisuja. Samalla tapaaminen toimisi palautekanavana toimittajalle. Tämän toteuttaminen vaatii, että tärkeimmille asiakkaille on nimetty myynnin vastuhenkilö, joka hoitaa asiakassuhdetta pitkäaikaisesti.”

7 Jälkimarkkinoinnin toimintamalli

Opinnäytetyön lopputuloksena toimeksiantajalle kehitettiin turvajärjestelmäprojektin jälkimarkkinoinnin toimintamalli. Kuviossa 7 on esitetty jälkimarkkinoinnin toimintamallin ylläpitopalvelut.



Kuvio 7 jälkimarkkinoinnin toimintamallin ylläpitopalvelut.

Jälkimarkkinoinnin toimintamallin kehittäminen tuo pitkäaikaista arvoa liiketoiminnalle, vahvistaa asiakassuhteita ja luo taloudellisen perustan kestäväälle kasvulle. Toimintamallin tarkoitus on vahvistaa asiakastyytyväisyyttä ja lisätä asiakkaan sitoutumista yrityksen palveluihin pitkällä aikavälillä. Hyvin hoidettu ja sitoutunut asiakas suosittelee palveluita edelleen ja on valmis jakamaan omia positiivisia kokemuksia myös muille potentiaalisille asiakkaille.

7.1 Turvajärjestelmäprojektin jälkimarkkinoinnin toimintamalli

Jokaiseen turvajärjestelmäprojektiin pyritään myymään jälkimarkkinoinnin ylläpitopalvelut jo projektin myyntivaiheessa. Vaihtoehtoisesti ylläpitopalveluiden tarjoaminen otetaan säännöllisesti esille työmaakokouksissa ja asiakastapaamisissa. Tavoitteena on, että ylläpitopalveluista on sovittu asiakkaan kanssa ennen kuin projekti luovutetaan asiakkaalle. Myyntivastuu ylläpitopalveluista on ensisijaisesti projektin myyneellä henkilöllä. Toissijaisesti vastuu on myyjän erikseen valtuuttamalla henkilöllä, joka on toiminut projektissa, esimerkiksi projekti- tai huoltopäällikkö. Jälkimarkkinoinnin myyntiä seurataan tiimien viikkopalavereissa ja alueiden johtoryhmässä. Palvelusopimukset tehdään aina kirjallisesti ja alkuperäiset sopimukset toimitetaan yrityksen sopimushallintaan.

Palvelua tuotetaan palvelusopimuksen ja sopimusehtojen mukaisesti. Palvelusopimuksessa on määritelty SLA (=service level agreement), jossa määritetään vaatimustasot palveluille sekä vastuut ja velvollisuudet sopimusosapuolten välillä. Ylläpitopalveluita tuotetaan omalla henkilöstöllä tai hyödyntämällä yrityksen kumppaneita, joiden kanssa on laadittu alihankintasopimus.

7.2 Ylläpitopalveluiden palvelutuotannon kehittäminen

Tässä luvussa esitetään ylläpitopalveluiden palvelutuotannon kehittämiseen liittyvät osa-alueet.

Ennakkohuollot ja viankorjaus

Asiakkaalle tehtävät ennakkohuollot aikataulutetaan työnjohdon toimesta vuosittain toiminnanohjausjärjestelmään. Toiminnanohjausjärjestelmään voidaan yksilöidä hyvin tarkkaan palveluun sisältyvät, huollettavat laitteet. Toiminnanohjausjärjestelmä nostaa automaattisesti suunnitellut ennakkohuollot

turvalaiteasentajien mobiilipäätteisiin. Ennakkohuolto voidaan kohdistaa suoraan henkilölle tai viedä työjonoon, josta turvalaiteasentaja itse poimii työtehtävän. Kun ennakkohuoltoa suoritetaan, turvalaiteasentaja täyttää samalla toiminnanohjausjärjestelmän huoltokirjaa. Kun asentaja kuittaa huollon suoritetuksi, voidaan järjestelmästä lähettää asiakkaalle huoltoraportti. Samalla työnjohdolle tulee tietoa suoritetusta huollosta, joka tarkastaa ja korjaa tarvittaessa raportin sisällön sekä hyväksyy työsuorituksen laskutukseen.

Viankorjaus tai ongelmatilantilanteen palvelupyynnö voi käynnistyä, kun palveluntuottaja havaitsee häiriötilanteen tai asiakkaan yhteydenotosta. Asiakkaan palvelupyynnöt vastaanotetaan asiakaspalvelukeskuksessa 24/7, joko puhelimitse tai sähköisesti. Erikseen sovituissa tapauksissa asiakas tai asiakkaan edustaja voi ottaa yhteyttä yrityksen sopimusyhteyshenkilöön, joka ottaa asian hoitaakseen. Sopimusyhteyshenkilö vie palvelupyynnön yrityksen toiminnanohjausjärjestelmään, jotta kaikki palvelupyynnöt on kirjattu ja raportoitavissa.

Kiireetön palvelupyynnö välitetään turvalaiteasentajalle toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Kiireellinen palvelupyynnö käsitellään samalla tavoin kuin kiireetön, sillä erolla että kiireellinen palvelupyynnö välitetään päivystäjälle myös puhelimitse. Tällä tavalla varmistetaan palvelusopimuksessa sovittu vasteaika.

Toiminnanohjausjärjestelmästä voidaan tiedottaa palvelupyynnön tilanne reaaliaikaisesti palvelusopimuksessa sovitulle yhteyshenkilölle. Kun työ kuitataan suoritetuksi, voidaan järjestelmästä lähettää asiakkaalle huoltoraportti. Samalla työnjohdolle tulee tietoa suoritetusta huollosta, joka tarkastaa, korjaa raportin sisällön ja oikeellisuuden sekä hyväksyy työsuorituksen laskutukseen palvelusopimuksen ehtojen mukaisesti.

Pääkäyttjä-, verkko- ja SaaS- palvelut

Pääkäyttjä-, verkko- ja SaaS- palveluihin liittyvät palvelupyynnöt lähetetään sähköisesti asiakaspalvelukeskukseen 24/7. Erikseen sovituissa tapauksissa

asiakas tai asiakkaan edustaja voi ottaa yhteyttä yrityksen sopimusyhteyshenkilöön, joka ottaa asian hoitaakseen. Sopimusyhteyshenkilö vie palvelupyynnön yrityksen toiminnanohjausjärjestelmään, jotta kaikki palvelupyynnot on kirjattu ja raportoitavissa.

Asiakaspalvelukeskus käsittelee palvelupyynnön toiminnanohjausjärjestelmässä ja määrittelee palvelupyynnön kiireellisyysluokan sekä siirtää palvelupyynnön asiantuntijan tai turvalaiteasentajan tehtäväksi. Kiireellinen palvelupyyntö välitetään työn suorittajalle myös puhelimitse. Tällä tavalla varmistetaan palvelusopimuksessa sovittu vasteaika. Kun palvelupyyntö on ratkaistu, järjestelmästä lähetetään asiakkaalle palvelupyynnön kuittaus- tai ratkaisuraportti. Kuittausraportti on yleensä suppeampi ja sisältää palvelupyynnön kuittauksen sekä pienen selvityksen. Ratkaisuraportti on kuittausraporttia laajempi selvitys palvelupyynnön ratkaisusta. Työnjohdolle tulee tietoa suoritetusta palvelupyynnöstä, joka tarkastaa, korjaa raportin sisällön ja oikeellisuuden sekä hyväksyy työsuorituksen laskutukseen palvelusopimuksen ehtojen mukaisesti.

Järjestelmien elinkaarisuunnitelmat

Järjestelmien elinkaarisuunnitelmat tehdään asiakkaalle PTS- tarjouksena (PTS = pitkän tähtäimen suunnitelma). Suunnitelma sisältää palvelutuottajan tekemiä havaintoja ja asiakkaan kanssa yhdessä todettuja kehitystarpeita.

Suunnitelmassa tuodaan esille laitteisiin, järjestelmiin ja ohjelmistoihin liittyviä kehitys- ja korjaustarpeita. Suunnitelma PTS- tarjouksia pyritään tekemään asiakkaalle jatkuvasti tai erikseen sovitusti. Asiakas arvioi tarpeet ja vie PTS- tarjoukset omalla aikataulullaan budjettiin.

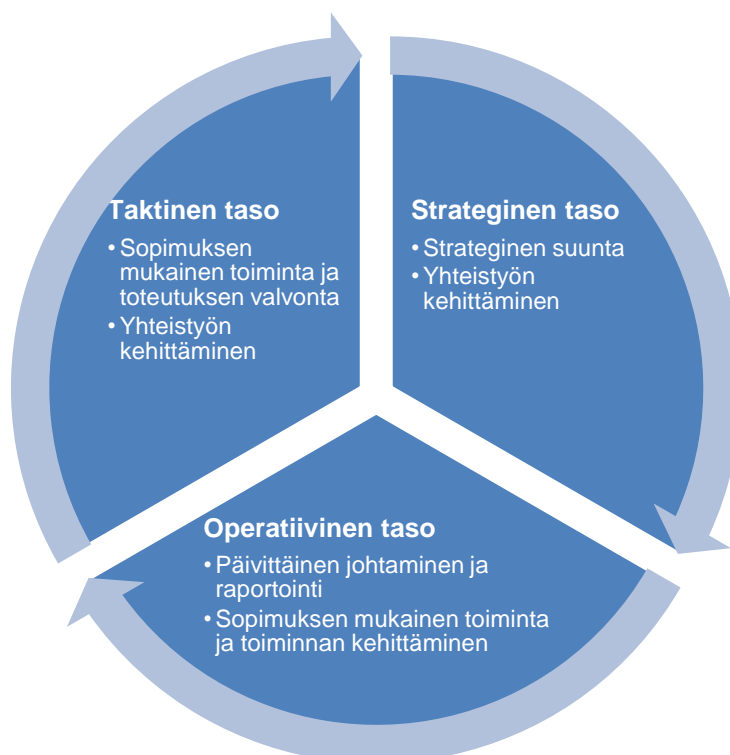
Kokouskäytännöt

Palvelutuotantoon liittyvät seuraavat kokoukset. Palvelutuotannon tiimin viikkopalaveri, missä käsitellään tuotannollinen tilanne ja niihin mahdolliset

liittyvät palvelupoikkeamat. Johtoryhmätason viikko- tai kuukausipalaveri, missä käydään läpi asiakkuuden tuotannollinen, taloudellinen, työturvallisuuden ja sairauspoissaolojen tilanne.

Palvelusopimuksessa sovitaan asiakkaan kanssa pidettävät säännöllisesti kokoukset. Sopimuksessa määritellään kokouksiin osallistuvat osapuolet ja kokousten määrä vuosittain.

Kuvio 8 esittää toimintamallin johtamis- ja kokouskäytäntöjä.



Kuvio 8 Palvelusopimuksen johtamismalli ja kokouskäytännöt.

Operatiivisen tason kokoukseen osallistuvat tuotannon suorittavat esihenkilöt. Operatiivisen tason kokous on yleensä niin sanottu kuukausipalaveri, jossa käsitellään päivittäisiä tuotantoon, tuotannon kehittämiseen, laadun seuraantaan ja palvelupyyntöjen toteutumiseen liittyviä asioita.

Taktisen tason kokoukseen osallistuvat tuotannon esihenkilöt, asiakkuuteen nimetty vastuuhenkilö ja asiakkaan sopimusyhteyshenkilö. Taktisen tason kokous pidetään noin kaksi kertaa vuodessa. Kokouksessa käsitellään

yhteistyön nykytilaa, tulevaisuuden odotuksia ja vaatimuksia. Kokouksessa päätetään yhteistyön kehityshankkeet ja seurataan hankkeiden toteutumista.

Strategisen tason kokoukseen osallistuvat molempien sopimusosapuolten johtoa. Strategisen tason kokous pidetään noin yhden kerran vuodessa. Kokouksessa käsitellään toimialan tulevaisuuden näkymiä, yhteistyön strategisia tavoitteita sekä palveluiden, tuotantomallien ja resurssien kehittämistä.

Säännöllisten kokousten lisäksi, asiakkaaseen pidetään yhteyttä myös muilla tavoilla, tarjoamalla ajantasaista tietoa uusista turvajärjestelmiin liittyvistä päivityksistä ja innovaatioista tai yrityksen uusista palveluista.

Toimintamallin onnistumisen mittarit

Jälkimarkkinoinnin toimintamallin onnistumista mitataan säännöllisesti. Kehittämällä jälkimarkkinoinnin palveluita ja seuraamalla suorituskykymittareita, parannetaan asiakastyytyväisyyttä ja lisätään asiakkaiden sitoutumista yritykseen. Keskeiset suorituskykymittarit (KPI- mittari = Key Performance Indicators) ovat seuraavat.

Palvetuotannon ratkaisuaika on aikaväli, jolloin asiakkaalle tuotetaan palvelukuvauksen mukaista palvelua. Palveluaika määritellään palvelusopimuksessa. Palvelun eri osille voi olla olemassa erilaisia palveluaikoja. Yleisesti ratkaisuaika alkaa asiakkaan yhteydenotosta ja päättyy kun palvelupyyntö on valmis.

Asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan tyytyväisyyttä palveluntuottajan palveluun ja palveluyhteistyöhön. Asiakastyytyväisyyttä mitataan asiakastyytyväisyyskyselyllä vähintään yhden kerran vuodessa.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan myös asiakastapaamisten yhteydessä, avoimella vuoropuhelulla. Asiakkaan hyväksynnällä tyytyväisyyttä voidaan mitata myös asiakkaan määrittelemällä suositteluindeksillä (NPS = Net Promoter Score). Suositteluindeksi luokitellaan seuraavasti. 0-6 = arvostelijat, 7-8 = passiiviset, 9-10 = suosittelijat. NPS saadaan laskemalla (suosittelijoiden lukumäärä - arvostelijoiden lukumäärä) / (kaikkien vastaajien lukumäärä) * 100. NPS lasketaan vähentämällä arvostelijoiden osuus suosittelijoiden osuudesta. Lopullinen luku ilmoitetaan pelkkänä kokonaislukuna, joka vaihtelee välillä -100...+100.

Työturvallisuuden ennakoivana mittarina käytetään työturvallisuushavaintojen määrää. Työturvallisuushavainnot tehdään yrityksen mobiilisovellukseen tai asiakkaan osoittamaan järjestelmään. Muita käytettäviä mittareita ovat. TRIF (= Total Recordable Incident Frequency), jossa huomioidaan kaikki tapaturmat. TRIF mitataan seuraavasti: tapaturmien määrä * 1 000 000 / tehdyt työtunnit. LTIF (= (Lost Time Incident Frequency) huomioidaan tapaturmat, jotka johtaa

työstä poissaoloon. LTIF mitataan seuraavasti: poissaoloon johtaneiden tapaturmien määrä * 1 000 000 / tehdyt työtunnit.

Asiakas voi toimittaa reklamaation palveluntuottajalle puhelimitse, sähköisesti tai yhteisessä kokouksessa. Reklamaatio kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään ja käsitellään palvelusopimuksessa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan sopimusyhteyshenkilön toimesta. Reklamaatioon pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään sopimuksessa sovitun vasteajan mukaisesti. Reklamaatioiden määrä, ratkaisuaikaa- ja tapaa seurataan yrityksen sisäisissä sekä asiakkaan kanssa käytävissä yhteistyökokouksissa.

Palvelusopimusten kasvu ja uusien palvelusopimusten myynti.

Palvelusopimusten kasvulla ja uusien palvelusopimusten myynnillä tarkoitetaan asiakkuuden liikevaihdon ja kannattavuuden kasvua. Toimintamallin onnistumisen seurauksena on todennäköisempää saavuttaa nämä myynnilliset tavoitteet.

Kuvio 9 esittää jälkimarkkinoinnin keskeiset suorituskykymittarit (KPI)



Kuvio 9. Jälkimarkkinoinnin keskeiset suorituskykymittarit (KPI)

Jälkimarkkinoinnin toimintamalli ottaa kantaa myös asiakkuuden päättymiseen. Tyylikkääseen asiakkuuden loppumiseen kuuluu avoin asiakkuuden loppumisen syiden arviointi sekä niiden kohtaamisten ja toimintojen varmistaminen, joiden avulla asiakkuus lopetetaan. Asiakkuuksia ei pidä lopettaa siihen, että asiakas tai yritys menettää kasvonsa lopettamiskohtaamisten aikana, oven jättäminen raolleen on aina viisasta. (Storbacka & Lehtinen 2002,112)

8 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyömme sisälsi turvajärjestelmän jälkimarkkinointiin liittyvän toimintamallin kehittämisen. Opinnäytetyö sisälsi tiedonkeruun, sekä sen pohjalta toteutetun toimintamallin. Aiheemme perustui toimeksiantajan tarpeeseen, sekä mielenkiintoomme myynnin ja markkinoinnin kehittämiseen.

Pääsimme mielestämme työn tavoitteeseen ja lopputuloksena teimme turvajärjestelmäprojektin jälkimarkkinoinnin toimintamallin. Uskomme, että toimeksiantaja pystyy hyödyntämään opinnäytetyötä omassa liiketoiminnassaan tulevaisuudessa.

Työ tarjosi mielenkiintoisen mahdollisuuden kehittää turvajärjestelmäprojektin jälkimarkkinointia turvallisuusalalla. Kehittämistarvetta vahvisti haastatteluiden perusteella saadut vastaukset, joiden mukaan turvajärjestelmäprojektin jälkimarkkinointi on tärkeä osa liiketoimintaa, koska on helpompi jalostaa nykyisiä asiakassuhteita kuin luoda uusia.

Lähteet

Finanssiala. turvallisuusjärjestelmien-digitaalinen-turvallisuus_2023.pdf. Viitattu 13.11.2023. <https://finanssiala.fi/>.

Finnsecurity 2020.Turvallisuusalan yritysten suhdanne- ja toimialaraportti 2020. Viitattu 16.10.2023. <https://www.finnsecurity.fi/>.

ISS Palvelut Oy 2023. Viitattu 22.10.2023. <https://www.isspalvelut.fi/>.

ISS Palvelut Oy 2023. Meidän tarinamme. Viitattu 22.10.2023. <https://www.fi.issworld.com/fi-fi/tietoa-iss-sta/hyvia-tiloja/meidan-tarinamme/>.

ISS Palvelut Oy 2023 yritysesittely. Vaatii käyttäjätunnuksen. Viitattu 22.10.2023. <https://www.issglobal1.sharepoint.com/>.

Karlsson, Å. & Marttala, M. 2002. Projektikirja onnistuneen projektin toteuttaminen. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy

Laadunhallintajärjestelmä. Laatu järjestelmät järkeistävät, kirkastavat ja turvaavat toimintaa. Viitattu 30.11.2023. <https://www.laadunhallintajarjestelma.fi/laatujaarjestelma/>

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 1085/2015.

Lith, P. 2023. Turvallisuusalan suhdannekuvaajat 2023. Viitattu 5.11.2023. https://kiinteistotyöntajat.fi/wp-content/uploads/2021/06/kiinteistoala-suomen-kansantaloudessa-31.5.2021_yhteenvet_uusin-versio.pdf/.

Lith, Pekka: EU:n toimialaluokituksen uudistus, Toimialaluokitus nykyisin (Nace 2008) ja uudistamistarpeet turvallisuusalan näkökulmasta katsoen, Suunnittelu- ja tutkimuspalvelut Pekka Lith, Vantaa 2020.

Lith, Pekka: Turvallisuusalan yritysten suhdanne- ja toimialaraportti 2021, Selvitys turvallisuusalan tuotteiden ja palvelujen kysynnästä, yritystoiminnan laajuudesta ja lähiajan suhdanneodotuksista, Suunnittelu- ja tutkimuspalvelut Pekka Lith, Vantaa 2021.

- Stenlund, H. 1999. Projektijohtamisen perusteet. Espoo: Promanet Oy
- Storbacka, K & Lehtinen, J. 2002. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkuuden armoilla. Juva: WS Bookwell Oy
- Tikkanen, H & Aspara, J. 2008. Projektimarkkinointi. Helsinki: Talentum.
- Tikkanen, H & Vassinen, A. 2009. StratMark: Strateginen markkinointiosaaminen. Helsinki: Talentum.
- Tilastokeskus. Liikevaihtokuvaajia, palkkasummakuvaajia ja palvelujen tuottajahintaindeksiä koskevat tilastot 2013-22. Viitattu 5.11.2023.
<https://www.stat.fi>
- Tilastokeskus. Toimialaluokitus 2008. Viitattu 27.11.2023.
<https://www2.stat.fi/fi/luokitukset/toimiala/?code=80>

Liitteet

Liite 1 Opinnäytetyön kysymykset

1. Täyttyykö uusmyyntiprojektin kriteerit silloin, kun järjestelmä asennetaan uuteen rakennukseen tai olemassa oleva järjestelmä uusitaan kokonaisuudessaan?
2. Aloitetaanko jälkimarkkinointi silloin, kun projekti on loppuvaiheessa vai jo toteutettu?
3. Vastaako sama henkilö projektisopimuksesta ja jälkimarkkinoinnin ylläpitopalveluiden sopimuksesta?
4. Onko yrityksellä valmis hinnasto, palvelukuvaukset ja sopimusehdot?
5. Voidaanko jälkimarkkinoinnin palvelut räätälöidä?
6. Näetkö jälkimarkkinoinnin kilpailuetutekijänä?
7. Tuottaako jälkimarkkinoinnin palvelut lisäarvoa asiakkaalle?
8. Onko jälkimarkkinointi yritykselle tärkeää?
9. Onko laatu yritykselle tärkeää?
10. Toteutetaanko yrityksessä asiakastytyväisyyskyselyä?
11. Onko yrityksellä reklamaatioprosessia?
12. Ovatko jälkimarkkinoinnin palvelut taloudellisesti kannattavia?
13. Miten kehittäisit yrityksesi jälkimarkkinointia? (vapaa tekstikenttä)