



Iida Kiviahde

Prosessien kehittäminen ja asiakasoppaan laa- timinen Potius Oy:lle

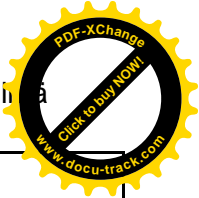
Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

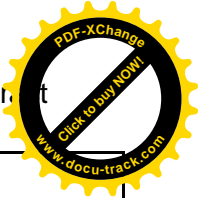
Tuotantotalous

Insinööriytyö

1.4.2016



Tekijä(t) Otsikko	Iida Kiviahde Prosessien kehittäminen ja asiakasoppaan laatiminen Potius Oy:lle
Sivumäärä Aika	20 sivua + 1 liitettä 22.3.2016
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Tuotantotalous
Suuntautumisvaihtoehto	Kansainvälinen ICT liiketoiminta
Ohjaaja(t)	Thomas Rohweder
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli laatia perusteellinen kuvaus Potiuksen toimintamallista sekä prosessien vaiheista ja rooleista painottaen asiakkaan tehtäviä, lisäksi pyrittiin tuottamaan toimiva asiakasopas yrityksen käyttöön.</p> <p>Potius-rungon ostaja saa oppaan käyttöönsä tehtyään kaupat Potiuksen edustajan kanssa. Oppaan tarkoituksena on antaa hyvät perustiedot betonielementtirakentamisesta yleisesti sekä selventää asiakkaan roolia rakennusprojektin eri vaiheissa.</p> <p>Oppalta toivotaan, että virheet työmaalla vähenevät. Samalla selvennetään, mitä työmaalla tapahtuu rakennusaikana kenenkin toimesta ja mitä eri vaiheissa täytyy ottaa huomioon.</p> <p>Oppaan hyödyt näkyvät projektin sujuvuudessa, aikataulutamisessa sekä toivottavasti myös loppukustannuksissa.</p>	
Avainsanat	prosessien kehittäminen, betonielementtirakentaminen, asiakasopas



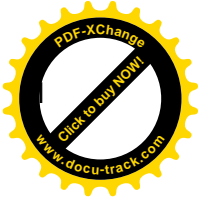
Author(s) Title	lida Kiviahde Developing processes in Potius Oy and producing a customer's guide for new customers
Number of Pages Date	20 pages + 1 appendices 22 March 2016
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Industrial management
Specialisation option	International ICT business
Instructor(s)	Thomas Rohweder
<p>The purpose of this research was to recognise and develop the main processes of Potius Oy. Another objective of this research was to produce a customer's guide for the new customers.</p> <p>The meaning of the guide is to give a customer good basic knowledge how build with concrete elements and its other purpose is to clarify the client's role in the project.</p> <p>The guide is expected to reduce errors at the site, and to clarify what happens during the construction phase by whom in the site and what things need to be taken into account.</p> <p>The benefits of the guide will be the better smoothness of the project, better scheduling and hopefully reduced costs of the whole project.</p>	
Keywords	developing processes, building with concrete elements, customer's guide



Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Hyviä käytäntöjä tavoitteen saavuttamiseksi kirjallisuudesta	4
2.1	Prosessien kuvaus	4
2.1.1	Prosessien tunnistaminen	4
2.1.2	Prosessien kuvaaminen	5
2.2	Prosessien suunnittelu ja roolitus	7
2.3	Asiakas- ja käyttöoppaan laatiminen	8
3	Nykytila-analyysi	10
3.1	Nykyisen toiminnan/prosessin kuvaus	10
3.2	Yhteenveto	11
4	Prosessien kehittäminen	12
5	Asiakasoppaan laatiminen	15
5.1	Asiakasohjeen suunnittelu ja toteutus	15
5.2	Miten ohje on laadittu	15
5.3	Yhteenveto asiakasohjeesta	16
6	Johtopäätökset	16
6.1	Yhteenveto hankkeesta	16
6.2	Käytännön seuraavat stepit	17
6.3	Kehityshankkeen itsearviointi	18
	Lähteet	20
	Liitteet	
	Liite 1. Potius asiakasopas	



1 Johdanto

Yrityksen taustatiedot

Potius Oy on betonielementtirakentamiseen erikoistunut pieni rakennusyritys. Potius rakentaa isoista kivistä, jotka ovat valmiiksi suunniteltuja ja paikoilleen asennettuja rakennuspalikoita. Niiden pääraaka-aineet ovat betoni ja teräs. Isoista kivistä on järkevä rakentaa perustukset, kellari ja koko talon runko. (Potius Oy 2015)

Potiuksella työskentelee tällä hetkellä noin 20 työntekijää, joista pääosa on rakennusmiehiä sekä elementtiasentajia. Rakennusmiehet ovat kaikki betonirakentamisen ammattilaisia. Potius ottaa vastuun antura- ja runkovaiheen kokonaisurakasta ja hoitaa myös rakenne-, elementti- ja pääsuunnittelun.

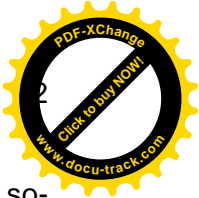
Toimistolla työskentelee vajaa 10 työntekijää; toimitusjohtaja, työpäällikkö sekä myyjiä. Pienessä yrityksessä kaikki ottavat vastuuta ja työnkuva on laaja.

Potiuksen asiakkaita ovat pääosin yksityisasiakkaat. Taloprojektin toteuttaminen on asiakkaalle yksi elämän suurimmista hankkeista, joten sen eteneminen sujuvasti vaatii Potiuksen ja asiakkaan saumatonta yhteistyötä. Nykytilanne Potiuksella on se, että prosessikuvausta ei ole kunnolla konseptoitu. Valmiita laadittuja asiakasohjeita löytyy, mutta ne ovat sisällöltään vajaita eikä ohjeita ole kasattu yhteen. Laadukkaan toteutuksen toteutumiseksi uudelle asiakkaalle olisi oltava selkeä ja konseptoitu toimintaohjekansio. Tämä voisi mahdollisesti vähentää epäselvyyksiä sekä nopeuttaa hankkeen etenemisen kannalta tärkeiden materiaalien saantia asiakkaalta Potiukselle.

Kehityshaaste, tavoite ja lopputuotos

Kehityshaaste:

Potiuksen osuus taloprojektista alkaa pääosin anturavaiheesta, jatkuu runkovaiheeseen ja päättyy kattotuolien asentamiseen. Potiuksen asiakkaita ovat pääosin yksityisasiakkaat. Asiakasrajapinta, eli Potiuksen toiminnot, joissa ollaan tekemisissä asiakkaiden

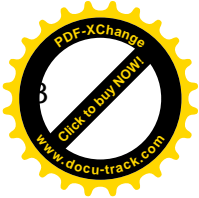


kanssa, jatkuvat sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen luovutukseen saakka. Jotta sopimuksen mukainen toimitus voidaan laadukkaasti toteuttaa, edellyttää se Potiuksen ja asiakkaan saumatonta yhteistyötä. Laadukkaan toteutuksen toteutumiseksi haasteen muodostaa se, ettei prosessikuvausta, erikseen asiakkaan ja toimittajan tehtäviä, vastuita ja rooleja ole tarpeeksi selkeästi konseptoitu.

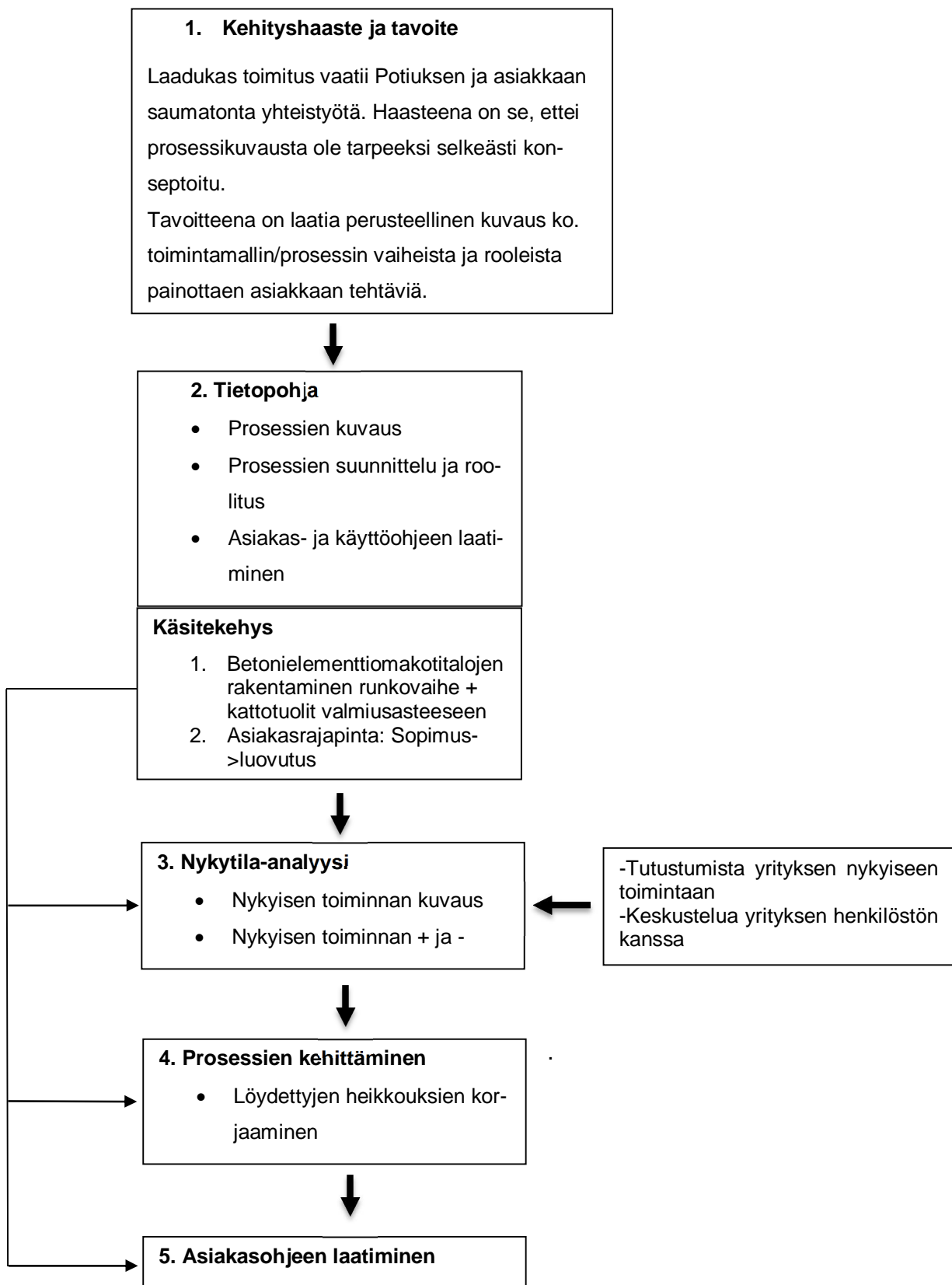
Tavoite

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on laatia perusteellinen kuvaus Potiuksen toimintamallista sekä prosessin vaiheista ja rooleista painottaen asiakkaan tehtäviä sekä tuottaa toimiva asiakasopas.

Lopputuotoksena syntyi yllämainitun konseptoidun toimintamallin toimintaohjekansio.



Kehityshankkeen toteutustapa



2 Hyviä käytäntöjä tavoitteen saavuttamisen kannalta kirjallisuudesta

2.1 Prosessien kuvaus

2.1.1 Prosessien tunnistaminen

Prosessien tunnistamiseksi on hyvä lähteä liikkeelle yrityksen todellisesta toimintaympäristöstä sekä tiedosta, missä laajemmissa arvoketjuissa yritys on mukana. Lähtökohtana yksittäisillekin prosesseille on tieto sen sijainnista yrityksen prosessikartassa eli -arkkitehtuurissa.

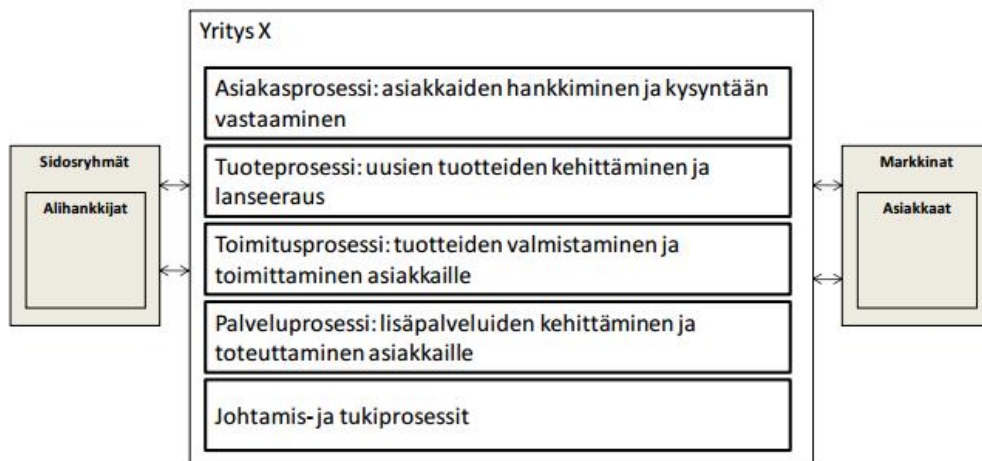
Hahmottaakseen koko prosessikartan ja tunnistaa sen oleelliset prosessit on selvitettävä liiketoiminnan kannalta keskeiset asiakkaat sekä hahmottaa kokonaisketju, jonka muodostavat asiakkaat, yritys ja sen alihankkijat.

Liiketoiminnan arvoketjumaista rakennetta esitetään kuvassa 1



Kuva 1. Liiketoiminnan arvoketjumainen rakenne. (M.Martinsuo & M.Blomqvist 2010:8)

Asiakas- ja arvoketjun tunnistamisen jälkeen on mahdollista tarkentaa yrityksen eniten arvoa lisäävät prosessit eli ydinprosessit. Kaikkien prosessien kohdalta on myös hyvä tunnistaa suorat asiakkaat ja prosessin tuottama lisäarvo. Lisäksi on syytä tunnistaa myös kytkennät muihin prosesseihin. Kuva 2 esittää yrityksen ydinprosessien karttaa.



Kuva 2. Yrityksen ydinprosessien kartta. (M.Martinsuo & M.Blomqvist 2010:9)

Prosessit nimetään usein joko substantiivimuotoisena (perustuu tuotokseen) tai verbi-
muotoisena (perustuu tekemiseen). Prosessikartassa nimien olisi syytä noudattaa sa-
maa nimeämistapaa sekä kuvata selvästi prosessin ydintehtävää. (Martinsuo & Blom-
qvist 2010:8-9.)

2.1.2 Prosessien kuvaaminen

Prosessien kuvaaminen on lisäarvoa tuottavien tehtävien ja niihin kytköksissä olevien
tieto- ja materiaalivirtojen tunnistamista. Prosessien kuvaaminen lähtee käytännössä
siitä, että prosessit tulee ensin tunnistaa ja tunnistetuista prosesseista voidaan tehdä
prosessikartta. (Martinsuo & Blomqvist 2010:9.)

Yksinkertaistettuna prosessi koostuu prosessiaskelista, joita ovat esimerkiksi aliproses-
sit, tapahtumat ja toimenpiteet. Prosessikaaviossa jokainen prosessiaskel nimetään työ-
vaiheessa suoritettavien asioiden mukaisesti. Prosessiaskeleet taas liittyvät toisiinsa vir-
roilla, jotka kuvaavat prosessin etenemistä askeleesta toiseen. (JHS 152)

Kun prosessit on saatu tunnistettua ja niiden omistajuus selvitettyä, aloitetaan varsina-
inen prosessien kuvaaminen. Ennen kuvaamisen aloittamista on mietittävä, minkä tason
kuvaamista tarvitaan. Määrittelyvaiheessa tehtävä karkein kuvaustaso on prosessikartan
laatiminen jolloin on kyse koko organisaatiosta. Kuvauksen tarkkuutta voidaan jatkaa



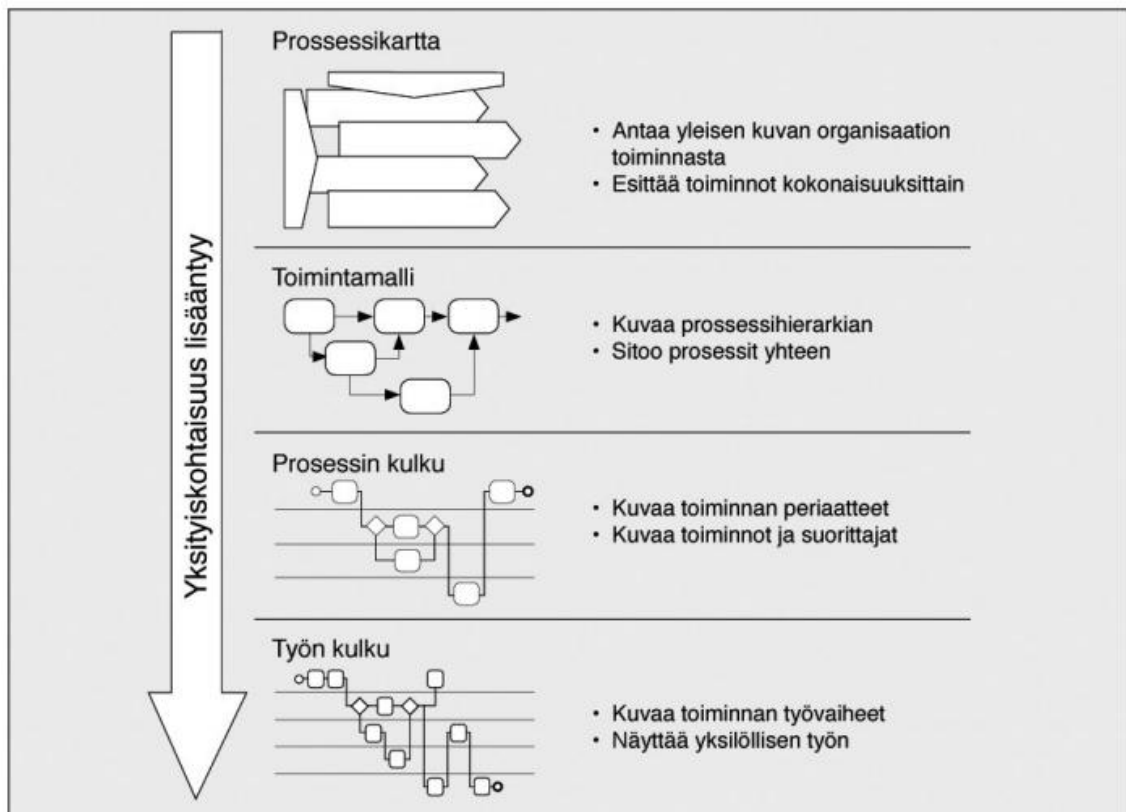
yksityiskohtaisella kuvauksella, jossa kuvataan tärkeimmät prosessit esimerkiksi osastoittain. Työprosessit (osaprocessit) voidaan kuvata tiimeittäin ja työpisteissä voidaan hyvinkin yksityiskohtaisesti kuvata toiminnot ja tehtävät. (Virtanen ym. 2005, 121–123.)

Taulukko prosessikuvausten tasoista

Prosessien kuvaustaso	Organisaatiotaso
Prosessikartta	Koko organisaatio
Pääprosessit (ydin- ja tukiprocessit)	Osastot
Työprosessit (osaprocessit)	Tiimit
Toiminnot	Työpiste
Tehtävät	Työpiste

Taulukko 1. Prosessikuvausten tasot (Virtanen ym 2005, 123)

Kuvassa 4 on kuvattu julkishallintoa varten laadittu oma prosessikuvaussuositus JHS 152. Kuvaustasoja tässä suosituksessa on neljä: prosessikartta, toimintamalli, prosessin kulku ja työn kulku. On harkinnanvaraista päättää, viekö kuvauksen kaikkein yksityiskohtaisimmalle tasolle. Usein tavoitteeseen riittää ensi vaiheessa prosessin kulku. Prosessin kulku ja työn kulku on myös mahdollista yhdistää samaksi kokonaisuudeksi.

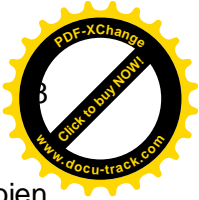
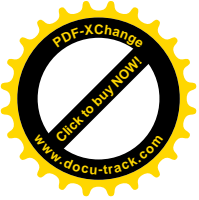


Kuva 3. Prosessien kuvaustasot (JHS 152)

Yleensä prosessien kuvaukset koostuvat prosessin perustiedoista, sanallisesta kuvauksesta (toiminnon taulukko tai selityshehti) ja kaavioista. Graafinen ja sanallinen kuvaus yhdessä täydentävät toisiaan (JHS 152.)

2.2 Prosessien suunnittelu ja roolitus

Prosessien suunnittelu voidaan aloittaa mahdollisten dokumenttien, kuten työkulkukaavioiden perustalta. Prosessit koostuvat tehtävistä, jotka suoritetaan yleensä aina samaan aikaan ja samassa paikassa. Tehtäviä ei pitäisi jakaa liian pieniksi tekemisiksi, koska silloin niiden käynnistymisaika kasvaa. Ei myöskään kannata käsitellä tehtäviä liian suurina kokonaisuuksina. Välitulokset eri tehtävien välillä täytyy pystyä varmistamaan, jotta virheiden mahdollisuus kyetään havaitsemaan tarpeeksi ajoissa. Näin voidaan mahdollistaa virheen siirtyminen prosessissa eteenpäin seuraavalle tehtävälle.



Prosessien suunnitteluun kuuluu olennaisesti myös ihmisten, työryhmien sekä osastojen välisen yhteistyön tunnistaminen. Prosessisuunnittelun aluksi on hyvä määrätä prosessille omistaja, eli henkilö, joka vastaa prosessin kuvauksesta ja ylläpidosta. Liiketapah- tumille, eli myynnille, asiakaspalvelulle ja logistiikalle, on myös määrättävä omistava henkilö. Jokaisen tehtävän koko sekä tarpeellisuus täytyy tarkastaa. Samalla prosessilla voi olla eri variaatioita, jotka on usein mahdollista muuttaa yleiseksi prosessiksi. Samoin useiden erikoistuneiden tehtävien kohdalla täytyy selvittää, voiko niitä yhdistää yhdeksi yleisemmäksi tehtäväksi. Prosessien toteuttamisen rinnakkaisuuden mahdollisuus on hyvä tutkia. Silloin useampia tehtäviä voidaan suorittaa samanaikaisesti.

Prosessien suunnittelussa täytyy miettiä joustavuutta tulevaisuuden muutosten varalle. Prosessi on hyvä suunnitella sellaiseksi, että siihen voidaan tehdä muutoksia nopeasti tarpeen vaatiessa. Liitetoiminta ja yrityksen strategia voivat joskus muuttua nopeastikin, jolloin hyvin suunnitellut ja joustavat prosessit mukautuvat kilpailijoita paremmin uusiin haasteisiin. Hyvin suunnitellut ja toimivat liiketoimintaprosessit tuovat selvästi etua yri- tykselle varsinkin kilpailuilla aloilla. (Mattila 2012:59–60.)

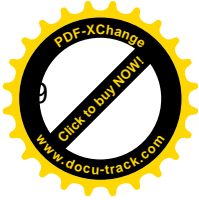
2.3 Asiakas- ja käyttöohjeen laatiminen

Asiakas- ja käyttöohjeiden tehtävänä on ohjata lukijaansa palvelun miellyttävään ja te- hokkaaseen käyttöön. Loppukäyttäjän näkökulma on erittäin tärkeä: käyttöohjeen on ol- tava selkeä, looginen, helposti luettava ja yksiselitteinen. Ohjeet täytyy rakentaa niin, että tarvittava tieto löytyy nopeasti ja vaivattomasti (Nykänen 2002: 50–51).

Ihmiset eivät usein lue käyttöohjeita. Ilmiö johtuu siitä, että käyttöohjeet ja -oppaat ovat usein huonoja, liian laajoja ja moniselitteisiä. Ihmiset eivät viitsi paneutua monisivuisiin sekaviin ohjeisiin, joten tärkeimmät asiat tulisi tulla esille heti ohjeen alussa. Ohjeessa tulisi aina pyrkiä esittämään perusasiat niin lyhyesti ja selkeästi kuin mahdollista. Kukaan ei halua käyttää tunteja ajastaan ohjeiden lukemiseen (Korpela 2012).

Suunniteltaessa käyttöohjeiden kirjoittamista on käyttöohjeen laatijan pohdittavia seu- raavia asioita:

-Miksi ohjetta tarvitaan?

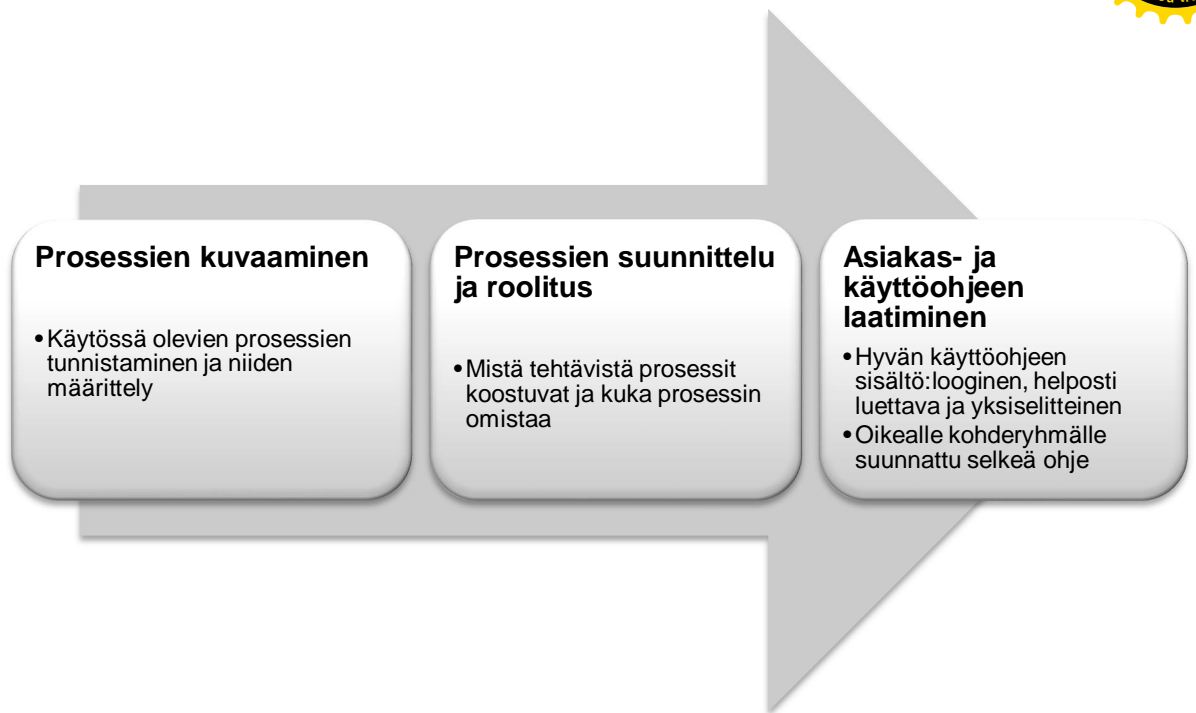


-Kenelle se on tarkoitettu, kuka ohjetta käyttää? (Melakoski-Vistbacka 2009)

Seuraavat asiat auttavat helppolukuisen ja ymmärrettävän ohjeen laatimisessa:

- tiedon esittäminen yksinkertaisella ja ymmärrettävällä tavalla
- erikoisterminologian välttäminen
- käytettyjen erikoistermien selittäminen
- yksiselitteisten termien ja kielen käyttäminen
- lyhyiden ja yksinkertaisten lauseiden käyttäminen
- vain yhden asian sisällyttäminen yhteen lauseeseen
- aktiivimuotojen käyttäminen passiivimuotojen sijaan
- turhien ohjeiden välttäminen
- oman ohjeen tekeminen kullekin laitemallille
- värien ja kontrastien, kuvituksen, selkeän asettelun sekä erilaisten kirjainkojen ja -tyylien käyttäminen. (Tukes 2012:7.)

Jatkossa käytettävien työkalujen yhteenveto:



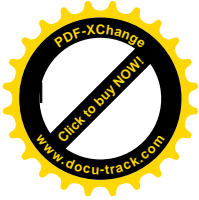
Kuva 4. Jatkossa käytettävien työkalujen yhteenveto

3 Nykytila-analyysi (data 1)

3.1 Nykyisen toiminnan kuvaus ja roolitus

Potius Oy:n tämän hetkinen toimintatapa on, että uuteen asiakkaaseen otetaan yhteyttä sähköpostilla mahdollisimman pian kaupan syntymisen jälkeen. Asiakkaalle lähetetään täytettäväksi lähtötietolomake sekä toimintaohjeet, jossa asiakasta pyydetään toimittamaan tarvittavia yhteystietoja ja piirustuksia. Asiakkaaseen ottaa yhteyttä tilanteesta riippuen myyjä tai toimistotyöntekijä. Koska asiakkaaseen yhteyttä ottavaa henkilöä ei ole tarkkaan määritetty, on välillä epäselvää, onko asiakkaaseen otettu yhteyttä vai ei.

Nykyiset toimintaohjeet ovat sisällöltään hieman puutteelliset. Kaikki tarvittava tieto löytyy, mutta asiakkaan näkökulmasta ohjeistus voisi olla vielä selkeämpi. Asiakasta pyydetään toimittamaan kaikki tarvittavat materiaalit ja yhteystiedot tietyssä ajassa, mutta usein näitä tietoja joutuu kyselemään asiakkaalta useaan otteeseen. Asiakkaalle täytyisi painottaa tarkemmin lähtötietolomakkeen tärkeyttä sekä materiaalien toimittamista ajallaan projektin aikataulun venymisen uhalla.



Nykytoimintatavasta tunnistin sekä hyviä, että huonoja puolia.

Nykytoimintatavan plussat:

- Asiakkaaseen otetaan yhteyttä nopeasti sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen

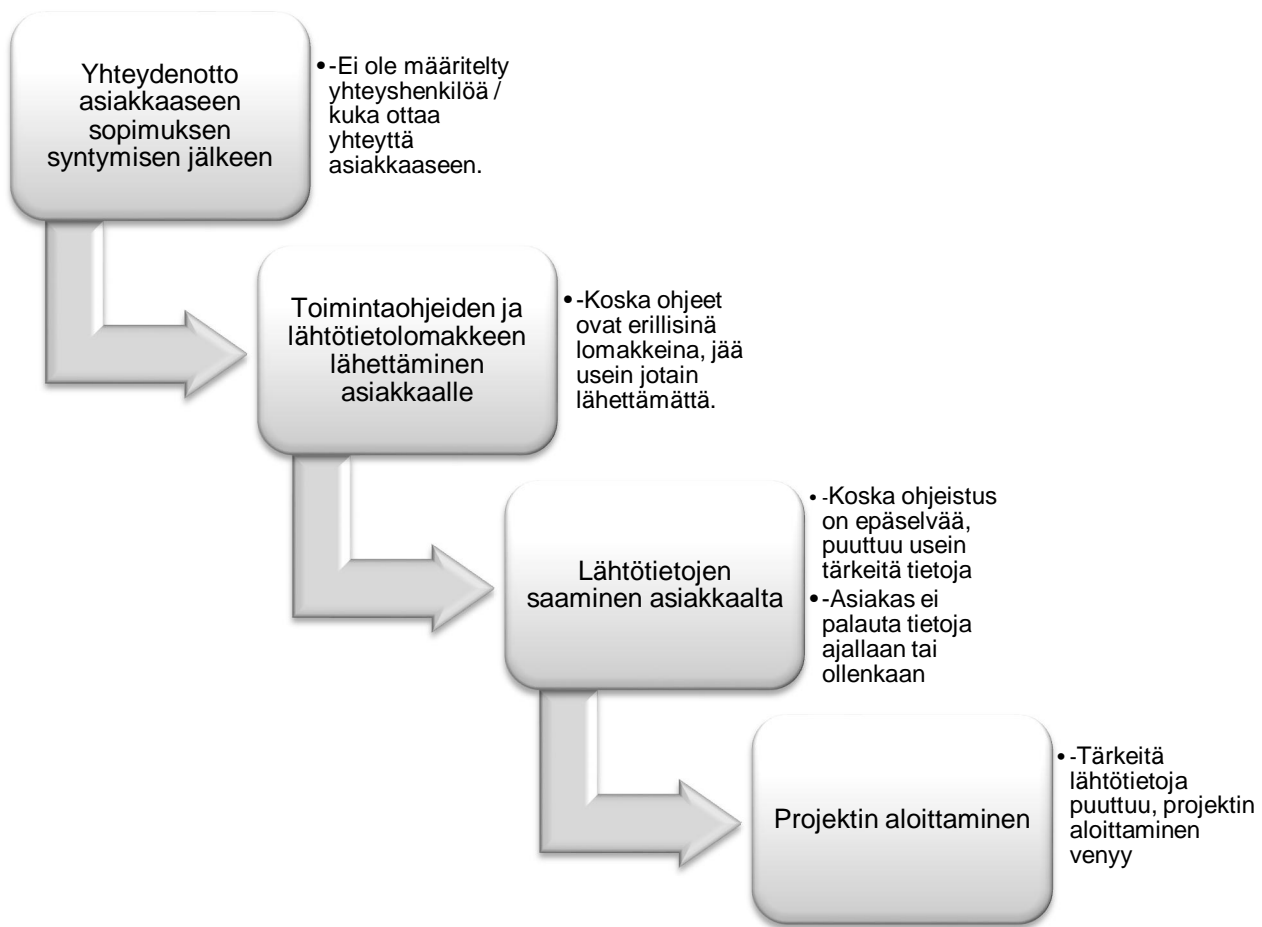
Nykytoimintatavan miinukset:

- Asiakkaaseen sopimuksen syntymisen jälkeen yhteyttä ottavaa henkilöä ei ole määritelty
- Ohjeistus ei ole asiakkaan näkökulmasta tarpeeksi selkeä
- Asiakaan roolia ja tehtäviä ei ole tarpeeksi painotettu

3.2 Yhteenveto

Nykytoimintatavan hyvien ja huonojen puolien tunnistamisvaiheessa sain selville nykyisen toiminnan hyvät puolet sekä nykyiset heikkoudet. Heikkouksia löytyi selkeästi enemmän kuin hyviä puolia, joten prosessien kehittäminen on tarpeellista.

Nykyprosessi ja heikkoudet visuaalisesti kuvattuna:



Kuva 5. Nykyprosessi ja sen heikkoudet

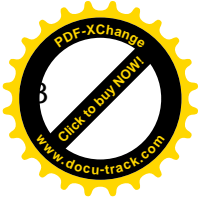
4 Prosessien kehittäminen

Prosessien kehittäminen voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen.

Prosessien kehittämisen vaiheita ovat:

- prosessien nykytilan kuvaus
- prosessien analysointi ja arviointi
- prosessien uudelleenmäärittely.

(Virtuaali AMK 2016)



Kehitettävät heikkoudet

Yhteyshenkilön määrittelemättömyys

Nykyisessä toimintatavassa asiakkaaseen sopimuksen syntymisen jälkeen yhteyttä ottavaa henkilöä ei ole määritelty. Koska asiakkaaseen yhteyttä ottavaa henkilöä ei ole tarkkaan määritelty, on välillä epäselvää, onko asiakkaaseen otettu yhteyttä vai ei.

Ensimmäisen heikkouden kehittäminen paremmaksi prosessiksi onnistuu määrittelemällä jokaiselle asiakkaalle yhteyshenkilö, joka vastaa asiakkaan ja yrityksen välisestä kommunikoinnista ja asiakkaan ohjeistamisesta projektin alusta luovutukseen asti.

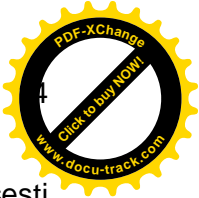
Asiakasohjeistuksen epäselvyys ja hajanaisuus

Nykyinen käytössä oleva asiakasohjeistus ei ole asiakkaan näkökulmasta tarpeeksi selkeä. Tällä hetkellä ohjeet koostuvat useista erillisistä ohjeista ja palautettavista lomakkeista. Tästä johtuen on vaikeaa pysyä kirjoilla siitä, ovatko kaikki tarpeelliset ohjeistukset ja lomakkeet välitetty asiakkaalle.

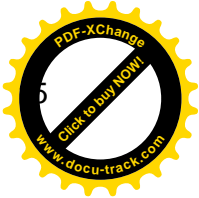
Toisen heikkouden kehittäminen toimivaksi prosessiksi koostuu useista työvaiheista. Tärkeimpiä työvaiheita tämän prosessin kehittämisessä on erillisten ohjeiden ja lomakkeiden kasaaminen yhteen yhdeksi asiakasoppaaksi, toimivan asiakasoppaan suunnittelun ja toteuttamisen sekä vanhojen ohjeiden parantamisen ja päivittämisen ajan tasalle.

Asiakkaan roolin ja tehtävien määrittelemättömyys

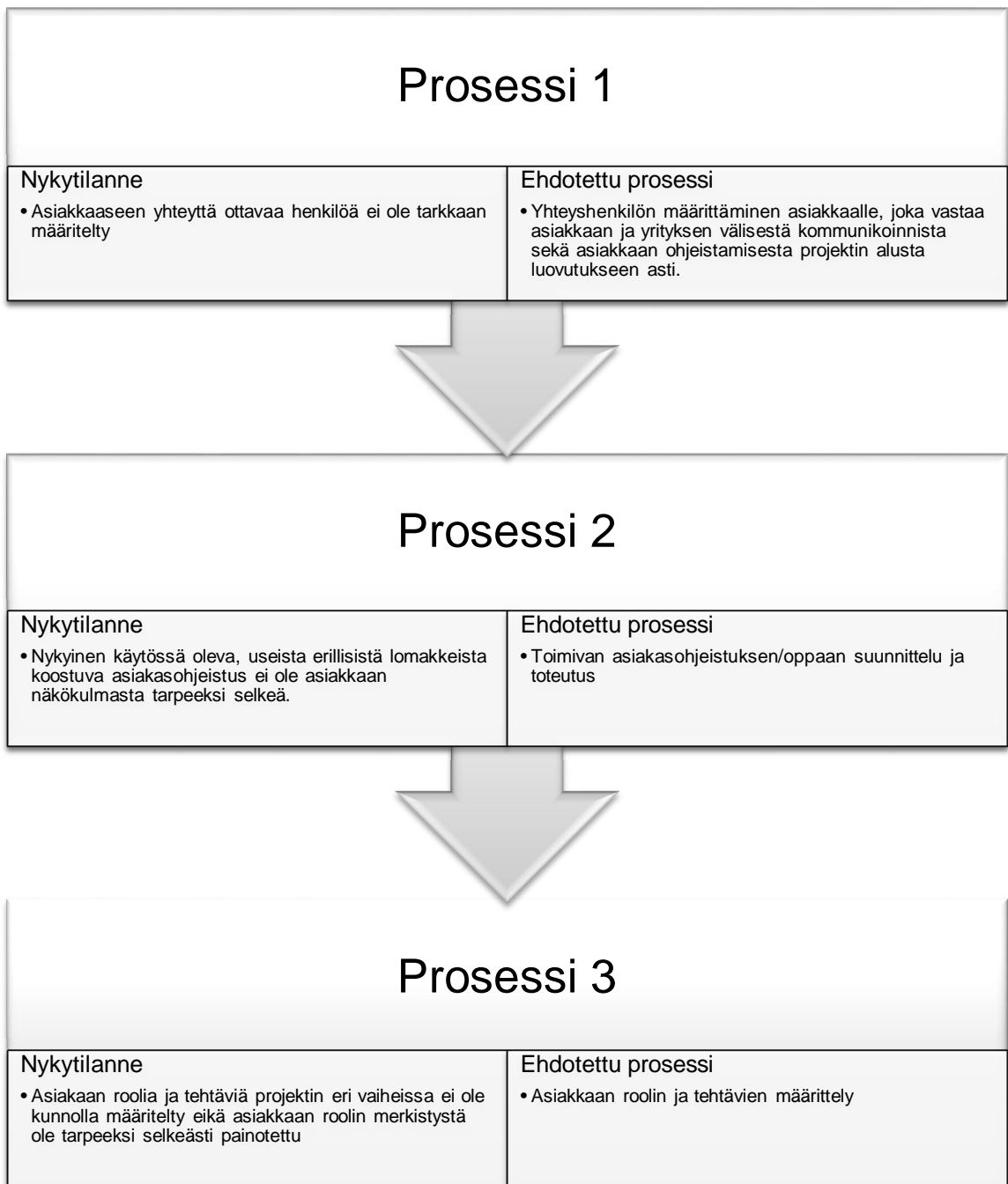
Nykyinen tilanne on se, että asiakkaan roolia ja tehtäviä projektin eri vaiheissa ei ole tarpeeksi painotettu. Asiakkaat eivät ymmärrä lomakkeiden ajallaan palauttamisen tärkeyttä, josta johtuen puuttuvia tietoja joutuu kysymään asiakkaalta useaan otteeseen. Projektin aikataulussa pysyminen on riippuvainen asiakkaan ajoissa lähettämisestä tiedoista, sekä ajallaan tehdyistä, asiakkaalle kuuluvista toimenpiteistä työmaalla.



Kolmannen heikkouden kehittäminen toimivammaksi prosessiksi liittyy olennaisesti myös toisen heikkouden kehittämiseen. Asiakasohjeistuksessa on tultava selkeästi ilmi asiakkaan tehtävät ja roolit projektin varrella. Lähtötietojen toimittaminen ajallaan sekä muiden asiakkaalle kuuluvien toimintojen suorittaminen aikataulussa pysyen, on ilmoitettava asiakkaalle oppaassa selkeästi projektin aikataulun venymisen ja siitä aiheutuvien lisäkustannuksien uhalla.



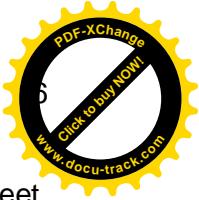
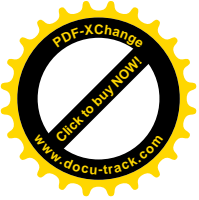
Yhteenveto ehdotetuista paremmaksi kehitetyistä prosesseista



Taulukko 2. Yhteenveto kehitetyistä prosesseista

Ehdotettujen prosessien tehtävät:

- Määrittää jokaiselle asiakkaalle yhteyshenkilö



- Ohjeen/asiakasoppaan suunnittelu ja toteutus. Tehtävänä kasata vanhat ohjeet, päivittää vanhoja ohjeita, sekä kehittää uusia tärkeäksi huomattuja ohjeistuksia oppaaseen
- Asiakkaan tehtävien ja roolin painotus. Tehtävänä on saada oppaaseen selkeästi esille asiakkaan roolin merkitys sekä tehtävien ajallaan suorittamisen tärkeys projektin kulussa

5 Asiakasoppaan laatiminen

5.1 Asiakasoppaan suunnittelu ja toteutus

Toive asiakasoppaan kirjoittamisesta tuli yrityksen puolesta. Mietimme yhdessä sopivaa insinööriyön aihetta, asiakasohjeen päivittäminen ja kasaaminen kiinnosti myös minua. Olin työskennellyt yrityksessä muutaman kuukauden, joten minulla oli jo vähän omakohtaista kokemusta nykyisten ohjeiden toimivuudesta. Koska olin uusi työntekijä, yrityksen toimintatapa sekä nykyiset asiakasohjeet eivät olleet minulle etukäteen tuttuja. Työskennellessäni sain käytännön kokemusta nykyisistä prosesseista ja uutena työntekijänä pystyin helposti samaistumaan uuden asiakkaan rooliin.

Asiakasoppaan suunnittelu alkoi vanhoihin ohjeisiin ja lomakkeisiin tutustumalla. Yrityksen henkilöstö antoi vinkkejä käytännössä huonoksi koetuista ohjeen osista, joita olisi hyvä kehittää. Sain apua myös muutamilta vanhoilta asiakkailta, joilta pääsin kyselemään suoraan palautetta projektin sujuvuudesta, vanhojen ohjeiden selkeydestä ja niiden toimivuudesta.

5.2 Oppaan laatiminen

Asiakasopas on laadittu käyttämällä pohjana yrityksen vanhoja asiakasohjeita ja lomakkeita. Opas on kasattu yhdeksi kokonaisuudeksi erillisistä ohjepapereista, joita on päivitetty ajan tasalle. Oppaaseen on lisätty perustietoa betonielementtirakentamisesta sekä määritelty asiakkaalle kuuluvia tehtäviä rakennushankkeessa. Oppaaseen on suunniteltu toimiva runko, jotta sitä olisi helppo käyttää ja että sieltä löytyisi mahdollisimman



helposti juuri sillä hetkellä tarvittava tieto. Yrityksen käytössä olleet palautettavat lomakkeet, kuten tärkeä lähtötietolomake, on päivitetty ja muotoiltu toimivammaksi ja selkeämmäksi.

Oppaassa on lisäksi painotettu asiakkaan tehtävien, kuten lomakkeiden ajallaan palauttamisen tärkeyttä, ja miten puuttuvat tiedot vaikeuttavat sekä hidastavat projektin kulkua.

5.3 Yhteenveto asiakasoppaasta

Asiakasoppaasta tuli mielestäni selkeä ja johdonmukainen. Oppaan kirjoittaminen oli aikavievää ja työläämpää kuin olin aikataulullisesti suunnitellut. Asiakasohjeiden työstäminen oli kuitenkin minulle mieleistä ja koin onnistuneeni siinä hyvin.

Toivon, että Potius hyötyy tuottamastani materiaalista ja asiakasopas pääsee oikeasti käyttöön.

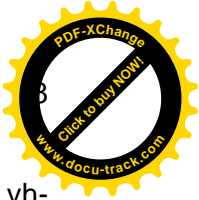
6 Johtopäätökset

6.1 Yhteenveto hankkeesta

Tämän insinööriyön tavoitteena oli laatia perusteellinen kuvaus Potiuksen toimintamallista sekä prosessin vaiheista ja rooleista painottaen asiakkaan tehtäviä sekä suunnitella ja tuottaa toimiva asiakasopas Potiuksen käyttöön.

Opinnäytetyön aihetta miettiessäni oli selvää, että aiheen on oltava mielenkiintoinen ja sen on tuettava myös ammatillista kasvuani. Pohdimme aihetta yhdessä työnantajani kanssa ja meille oli tärkeää, että saavuttaisin opinnäytetyölläni yritykselle merkittävyyttä ja vaikuttavuutta. Tärkeänä pidimme myös sitä, että lopputuotos vastaisi niihin tarpeisiin ja tehtäviin, jotka sille alussa asetimme.

Työharjoittelujakson aikana tutustuin Potiuksen sen hetkiseen toimintatapaan ja prosesseihin sekä keräsin yhteen tietoa ja materiaalia asiakasopasta varten. Prosessit olivat huonosti määriteltyjä, asiakasohjeisiin liittyvä tieto oli hyvinkin hajallaan. Tämän vuoksi



kysyntää prosessien määrittelylle ja kehittämiselle sekä asiakasohjeiden löytymiselle yhdestä kootusta oppaasta oli kovasti.

Asiakasoppaan suunnittelu ja laatiminen oli ehdottomasti mielenkiintoisin, mutta myös työläin insinööriyön vaihe. Työn eteneminen oli hidasta ja vaativampaa kuin olin kuvitellut. Oppaan tekeminen kesti kokonaisuudessaan huomattavasti suunniteltua pidempään, koska opas paisui projektin varrella laajemmaksi, kuin olin aluksi suunnitellut.

Tämän insinööriyön kirjoittaminen on opettanut minulle paljon. Se on sisältänyt orientoitumista, organisointia, miettimistä, vertailua ja tarkoitukseen sopivan teorian ja tiedon etsimistä. Prosessin eteenpäin vieminen vaati välillä paljon. Insinööriyön kirjoittamisen aluksi oli opeteltava ottamaan selvää tieteellisen kirjoittamisen perusteista ja tutkivasta työotteesta sekä myös yleisesti insinööriyön tekemisestä.

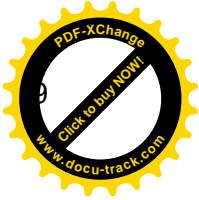
Insinööriyön tavoitteisiin päästiin ja samalla pystyttiin tuottamaan asiakkaalle informatiivinen paketti Potius-projektin vaiheista ja betonielementtirakentamiseen liittyvistä asioista. Olen iloinen siitä, että asiakasopas on saanut myönteistä palautetta jo ennen sen julkaisemista.

Jos kirjoittaisin insinööriyön uudestaan, kiinnittäisin vielä enemmän huomiota työn etenemisen aikatauluun ja työn tekemisen tehokkuuteen.

6.2 Käytännön seuraavat stepit

Asiakasopas tulee suoraan asiakaskäyttöön. Tarkoituksena on, että se lähetetään jatkossa joko sähköisenä tai paperiversiona Potiuksen toimesta kaikille uusille asiakkaille heti sopimuksen teon jälkeen.

Myös jatkotutkimusaiheita nousi esille prosessin aikana. Esimerkiksi olisi mahdollista tehdä jatkotutkimus oppaan asiakkaalle tuomasta hyödyllisyydestä pidemmällä aikavälillä. Tällöin pystyttäisiin mittamaan, onko asiakasoppaasta ollut hyötyä ja miten se on auttanut projektin eri osapuolia.



6.3 Kehityshankkeen itsearviointi

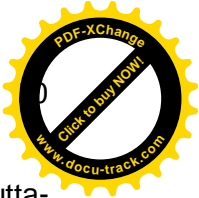
Projektisuunnitelmaan kirjatut tavoitteet kertovat sen, mihin kyseisellä projektilla pyritään. Tavoitteiden tulisi olla selkeästi ilmaistuja ja realistisesti saavutettavia. Tavoitteeseen pyrkiminen on sellaista projektin toimintaa, joka realisoituu projektin tuotoksina. Se mitä projektissa konkreettisesti saadaan aikaiseksi, kutsutaan projektin tuotoksiksi (Leena Suopajarvi 2013).

Tämän insinööriyön tavoitteena oli laatia perusteellinen kuvaus Potiuksen toimintamallista sekä prosessin vaiheista ja rooleista painottaen asiakkaan tehtäviä sekä tuottaa toimiva asiakasopas. Tavoite oli mielestäni realistinen ja saavutettavissa. Työn edetessä pyrin jatkuvasti pohtimaan sitä, miten saavuttaisin mahdollisimman hyvin määrittelemäni tavoitteet, jotta saisin ulos konkreettisesti projektin tuotokset.

Tutkimuksen luotettavuuden ja uskottavuuden takaamiseksi tavoitteenani oli raportoida tutkimuksen etenemistä mahdollisimman tarkasti. Pyrin antamaan lukijalle tarpeeksi yksityiskohtaisen selvityksen tutkimuksesta kuten teoreettiset lähtökohdat sekä niiden liittyminen tutkimukseen, kehitettävät asiat, omat ennakko-oletukset ja taustatekijät tutkimusaiheeseen liittyen sekä aineiston keruu ja analyysi projektin vaiheista. Testasin oppaan luotettavuutta ja hyödyllisyyttä myös luetuttamalla sitä muutamille rakennusalan ammattilaisille.

Tämän insinööriyön päätuotos oli Potius-asiakasopas, joka annetaan Potius-rungon osittajalle sopimuksen synnyttyä. Opas sisältää asiakkaan roolin määrittämisen lisäksi myös paljon tietoa betonielementtirakentamisesta sekä rakennushankkeen läpiviemisestä myös yleisesti. Olen vakaasti sitä mieltä, että tutustumalla huolellisesti asiakasoppaaseen kokonaiskuva betonielementtirakentamisesta sekä Potius-projektin vaiheista on selkeä kaikille projektin osapuolille sekä asiakkaan rooli ja tehtävät on tuotu tarpeeksi selvästi esille.

Potiuksen prosessien kuvaamiselle ja määrittämiselle sekä asiakasoppaan toteuttamiselle oli selvä tarve. Asiakasopasta pidetään onnistuneena, ja se menee Potiuksen käyttöön. Mielestäni projekti onnistui kokonaisuudessaan hyvin. Tämä organisaatiokykyä vaativa iso prosessi vaati aikataulutuksen osaamista sekä sovitussa pysymistä. Huomioin mahdollisimman tarkasti insinööriyön tilaajan sekä ohjaajan antamaa palautetta työn eri vaiheissa koko projektin ajan. Oppaan valmistuessa koin valtavasti oppimisen



iloa. Lopuksi saavutin tavoitteet, jotka välillä tuntuivat kovin kaukaisilta. Koen saavuttaneeni onnistuneesti sen päätavoitteen, joka oli minun sekä toimeksiantajan tarkoitus, eli asiakaslähtöinen asiakasopas.



Lähteet

JUHTA- julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2012. JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Verkkodokumentti. <<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.pdf>> Luettu 7.1.2016.

Jukka Korpela 2012. Ohjeen Kirjoittaminen. Verkkodokumentti. <<http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/kirj/7.7.html>> Luettu 14.1.2016.

Miia Martinsuo & Marja Blomqvist. 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Verkkodokumentti. Tampereen teknillinen yliopisto. <https://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/6825/prosessien_mallintaminen.pdf?sequence=1.> Luettu 2.1.2016.

Matti Mattila 2012. Vaihtelevat olotilat. Annorlunda Mediatuotanto Oy.

Melakoski-Vistbacka 2009. Käyttöohje HYTT versio 2.1. Verkkodokumentti. <http://www.cs.tut.fi/ohj/dokumenttipohjat/pohjat/kayttoohje/hytt_drkayttoohje.doc> Luettu 10.2.2016.

Olli Nykänen 2002. Toimivaa tekstiä – opas tekniikasta kirjoittaville. Helsinki: Tekniikan akateemisten liitto.

Potius Oy. 2015. Verkkosivu. <www.potius.fi> Luettu 2.1.2016.

Leena Suopajarvi 2013. Opas Projektiarviointiin. Verkkodokumentti. <<http://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=a6d01dd9-baad-408a-a6fb-5e131cf74ef5>> Luettu 25.2.2016.

Tukes 2012. Tuotteiden käyttöohjeet ja turvallista käyttöä koskevat merkinnät. Verkkodokumentti. <http://www.tukes.fi/tiedostot/julkaisut/tuotteiden_kaytto-ohjeet_opas.pdf> Luettu 14.1.2016.

Virtanen, P. & Wennberg, M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki:Edita.

Virtuaali AMK. Prosessien kehittämisen vaiheet. Verkkodokumentti. <<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0303012/1106227851022/1106577077518/1107020129145/1149533442477.html>> Luettu 8.2.2016.



Liitteen otsikko

Potius asiakasopas

