

Ville Viitala

Sevas Kodit Oy, kiinteistöhallinnon sähköisten järjestelmien kehittäminen

Opinnäytetyö

Kevät 2017

Tekniikan yksikkö

Rakentamisen (yAMK) koulutusohjelma

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Tekniikka

Tutkinto-ohjelma: Rakentamisen koulutusohjelma (yAMK)

Suuntautumisvaihtoehto: Talonrakennustekniikka, tuotantotekniikka

Tekijä: Ville Viitala

Työn nimi: Sevas Kodit Oy, kiinteistöhallinnon sähköisten järjestelmien kehittäminen

Ohjaaja: Arto Saariaho

Vuosi: 2017

Sivumäärä: 60

Liitteiden lukumäärä: 1

Tämä opinnäytetyö on laadittu Sevas Kodit Oy:n toimeksiannosta. Sevas Kodit Oy on Seinäjoen kaupungin 100 %:sti omistama yhtiö. Sevas Kodit Oy palvelee Seinäjoen kaupungin asukkaita vuokra-asuntoasioissa voittoa tavoittelematta. Sevas Kodit Oy:n hallinnoinnissa on tällä hetkellä yli 3100 vuokra-asuntoa eri puolilla nykyisen Seinäjoen aluetta.

Työ koskee Sevas Kodit Oy:n sähköisten järjestelmien kehittämistä. Työssä käytiin läpi sähköisiin järjestelmiin siirtymisen eri vaiheita, selvitettiin kuinka prosessissa on onnistuttu ja haettiin tutkimuksen ja pohdinnan kautta oikeanlaista jatkosuunnitelmaa edelleen kehittää yhtiön sähköisiä järjestelmiä.

Teorian kautta yritettiin löytää oikeaa tapaa toimia järjestelmän hankinnassa ja oikeanlaisessa käyttöönotossa. Teoriassa käytiin läpi riskejä ja ongelmia sähköiseen järjestelmään siirryttäessä. Samalla haetaan prosessimallia sähköisten järjestelmien käyttöönoton onnistumiseen. Lisäksi teoriassa haettiin oikeanlaista tapaa viedä prosessia vielä eteenpäin onnistuneesti.

Sevas Kodit Oy:llä järjestettiin tutkimus sähköisistä järjestelmistä, niiden hyödyistä, haitoista, onnistumisista ja kehitysideoista. Tutkimuksen tuloksia käytiin läpi työssä ja analysoitiin vastauksia.

Suoritetun tutkimuksen tuloksena saatiin toimeksiantajalle selvitettyä henkilökunnan tyytyväisyys Tampuurin toimivuuden nykytilaan, kehitysideat ja oikeanlainen jatkokehitys yrityksen sähköisille järjestelmille.

Avainsanat: Sähköiset järjestelmät, Digitalisoituminen

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Technology

Degree programme: Master's Degree in Construction Engineering

Specialisation: Building Construction, Production

Author: Ville Viitala

Title of thesis: The development of computer-aided systems for Sevas Kodit Oy, property management

Supervisor: Arto Saariaho

Year: 2017

Number of pages: 60

Number of appendices: 1

The thesis was made for Sevas Kodit Oy. Sevas Kodit Oy is owned 100 % by the City of Seinäjoki. Sevas Kodit Oy serves the citizens of Seinäjoki in the rental apartment business without making any financial profit from the business. There are over 3100 rental apartments owned by Sevas Kodit Oy in different locations in the current Seinäjoki area.

The subject of the thesis was the development of computer-aided systems for Sevas Kodit Oy. The different phases of the process were explained in the work. Theories were studied to find the correct way to purchase and deploy the system. Research was used to further develop the company's computer-aided systems in the thesis, too.

In the theory part, the risks and problems of the deployment of the system were examined, as well as the correct way to lead the process successfully.

A research was organized in the company about computer-aided systems, the benefits, disadvantages, successes and improvement ideas regarding the system. The results of the research were reviewed and answers were analyzed.

The satisfaction for computer-aided systems by the personnel was examined through the research. Additionally, the right kind of way to develop computer-aided systems in the future, and development ideas were also gathered and analyzed with the research.

Key words: Computer-aided systems, Digitalization

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	8
1 JOHDANTO.....	9
1.1 Työn tausta.....	9
1.2 Työn tavoite.....	12
1.3 Sevas Kodit Oy.....	13
1.3.1 Toiminta-ajatus.....	14
1.3.2 Asuntokannan hallinnoimisen haasteet.....	15
1.3.3 Kiinteistöhallinnon työmuodon työskentelymenetelmät.....	15
2 TIETOJÄRJESTELMÄ TEOREETTISESSA TARKASTELUSSA ..	18
2.1 Toimintaympäristön hallinta.....	18
2.2 Toimintaympäristön hallinnan osa-alueet.....	18
2.3 Tiedon keruun ja sen hallinnoimisen tehokkuuden edellytykset.....	19
2.4 Voiko tietojärjestelmän hankinta onnistua?.....	20
2.5 Tietojärjestelmän hankinta.....	21
2.6 Tietojärjestelmän hankinnan toteutus ja vastaanotto.....	23
2.6.1 Lopullinen tuote.....	23
2.6.2 Vastaanoton lopputulos.....	24
2.7 Järjestelmän valmius ja keskeneräisyys.....	24
2.8 Projektin toteutus.....	25
2.8.1 Toiminnan muutos.....	26
2.8.2 Konversiot.....	26
2.8.3 Toiminnan testaus.....	27
2.8.4 Tilaajan projektipäällikkö.....	28
2.9 Tietojärjestelmän hankinnan onnistumisen muistilista.....	29
3 HISTORIA.....	31
3.1 Vaiheistus.....	31

3.1.1 Vaihe 1.....	31
3.1.2 Vaihe 2.....	32
3.1.3 Vaihe 3.....	33
3.1.4 Vaihe 4.....	35
3.1.5 Vaihe 5.....	38
4 VARSINAINEN TUTKIMUS.....	42
5 TULOKSET	45
5.1 Kyselytutkimus	45
5.1.1 Monivalintaosio	45
5.2 Vapaa vastausosio.....	56
6 YHTEENVETO.....	58
6.1 Tulosten analysointi	58
6.2 Kehitysmahdollisuudet	58
LÄHTEET	60
LIITTEET	62

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Tampuurin aloitussivu	32
Kuva 2. Kulutusseurantaraportti Kanteleenkatu 3	34
Kuva 3. Tampuurin Tablet-muuttotarkastussovellus, etusivunäkymä	35
Kuva 4. Tampuurin Tablet-muuttotarkastussovellus, kohdenäkymä	36
Kuva 5. Huoltokalenteri.....	38
Kuva 6. Kihla-laadunhallintatyökalun päivittäisseurannan tarkastuslista huoltoyhtiön ulkotöihin liittyen	38
Kuva 7. Huoltokirjan määräaikaistehtävien yhteenvetoraportti, kaikki kohteet.....	40
Kuva 8. Tampuurin asiakaspalvelumoduuli, asuntohakemus	41
Kuva 9. Tutkimuskysymykset, monivalintaosio	43
Kuva 10. Tutkimuskysymykset, vapaa tekstiosio	44
Kuvio 1. Tampuuri-ohjelmiston toiminta-ajatus joka on räätälöity Sevas Kodit Oy:n tarpeisiin	13
Kuvio 2. Sevas Kodit Oy:n kiinteistöhallinnon organisaatiokaavio	16
Kuvio 3. Tietojärjestelmäinvestoinnin hyödyt ja kustannukset (Karumo 1996, 157.)	20
Kuvio 4. Prosessien, tietojen ja järjestelmien vuorovaikutus (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 9.).....	23
Kuvio 5. Sähköisten järjestelmien nykyinen hyödynnettävyys yhtiössä	46
Kuvio 6. Kuinka Tampuuri on helpottanut työn tekemistä	47

Kuvio 7. Kuinka Tampuuri on tehostanut työntekoa.....	48
Kuvio 8. Kuinka paljon Tampuuri on tuonut uusia työkaluja kiinteistöjen elinkaaren hallintaan	49
Kuvio 9. Tampuurin käyttöönoton sujuvuus tähän mennessä.....	50
Kuvio 10. Projektipäällikön tärkeys Tampuurin käyttöönotossa	51
Kuvio 11. Yhtiön päätös keskittää ohjelmistojaan yhden toimittajan ohjelmiston alle	52
Kuvio 12. Keskittäminen enemmän Tampuurin alle tulevaisuudessa	53
Kuvio 13. Talokeskus Oy:n luotettavuus ohjelmistotoimittajana tulevaisuudessa .	54
Kuvio 14. Arvosana Tampuurille	55
Kuvio 15. Sädekaavio vastausten jakautumisesta arvovälillä 1–5	56

Käytetyt termit ja lyhenteet

Tampuuri Tampuuri on sähköinen kiinteistötietojärjestelmä. Tampuuri on Sevas Kodit Oy:llä keskeisessä asemassa työn teon kannalta.

Kihla Tampuurin laadunhallintaohjelma huolto- ja siivousyhtiöiden valvontaan.

iLOQ-avainhallintajärjestelmä

Elektroninen lukitusjärjestelmä, joka kehittää tarvitsemansa sähköenergian avaimen työntöliikkeestä. Pääsyoikeuksien hallinta on digitaalisella iLOQ-järjestelmällä helpompaa ja turvallisempaa kuin mekaanisilla järjestelmillä. Ylläpito- ja elinkaarikustannukset ovat huomattavasti edullisemmat kuin mekaanisilla tai paristokäyttöisillä elektromekaanisilla lukitusjärjestelmillä.

PTS Pitkän tähtäimen suunnitelma. Pitkän tähtäimen kunnossapitosuunnitelma antaa taloyhtiön tai kiinteistön päättäjille kokonaiskuvan kiinteistön kunnosta, tulevista korjaustarpeista, niiden ajankohdista ja kustannuksista.

AVUX Kiinteistöhuollon työnohjausjärjestelmä.

QUICKER Ohjelmistopalvelun tarjoaja sähköisten asiakirjojen säilyttämiselle.

Konversio Tietojen siirtäminen (konvertoiminen) vanhoista järjestelmistä uusiin järjestelmiin.

Monoliitti Tietojärjestelmiä kuvattaessa monoliitillä viitataan yhteen, ainoaan käytettävään ohjelmaan.

Mosaiikki Tietojärjestelmiä kuvattaessa mosaiikilla viitataan moneen yhtä aikaa käytettävään ohjelmaan.

1 JOHDANTO

1.1 Työn tausta

Sevas Kodit Oy:llä on ollut käytössään monia eri järjestelmiä työn teon helpottamiseksi, tehostamiseksi ja ammattimaiseen toimintatapaan pääsemiseksi. Erinäisiä järjestelmiä on otettu sitä mukaa käyttöön, kun tarve ko. järjestelmälle on havaittu. Järjestelmät ovat olleet ennen tietokoneaikaa pääasiassa kynän ja paperin varassa. Tietokoneajan myötä on otettu sähköisiä järjestelmiä käyttöön vähitellen, kun tarve ja erillinen sähköisen järjestelmän tarjoama palvelu ovat kohdanneet. Tämä on johtanut siihen, että käytössä on ollut edelleen kynä ja paperi, joiden lisäksi monia eri palveluntarjoajien erillisiä tietokoneohjelmia.

Vuoden 2013 heinäkuussa korvattiin Avux-työnohjausjärjestelmä Aqentec Solutions Oy:n (nykyisin Talokeskus Oy:n) Tampuurilla. Tampuuri on markkinoiden laajin asiakashallinta- ja kiinteistötietojärjestelmä kaikille kiinteistöalan toimijoille. Tampuurista löytyy omat ratkaisut erityisesti vuokratyöyhteisöjen, kiinteistöjen suuromistajien, kuntien ja huoltoyhtiöiden tarpeisiin. Se on otettu käyttöön valtaosassa Suomen suurimmista vuokratyöyhtiöistä.

Tampuuri kiinteistötietojärjestelmä on monipuolinen ja kokonaisvaltainen tietojärjestelmäratkaisu kaikkeen kiinteistön manageeraukseen, hallintaan sekä ylläpitoon. Tampuuri on modulaarinen järjestelmä ja siihen kuuluu toiminnanohjausjärjestelmä, kiinteistötietojärjestelmä, isännöintiohjelma ja asiakkuudenhallintaohjelma. (Talokeskus [Viitattu 31.3.2017].)

Sevas Kodit Oy:llä on tällä hetkellä käytössään seuraavat osiot / moduulit Tampuurista:

- kiinteistöjen perustiedot
 - o kustannuspaikka
 - o osoitetiedot
 - o kiinteistötunnus

- valmistusvuosi
- rakennustyyppi
- tekniset tiedot
- varusteluettelot
- määrätiedot
- dokumenttipankki
 - rakennuspiirustukset
 - tiedotteet
 - pelastussuunnitelmat
 - energiatodistukset
 - urakkakilpailutusasiakirjat
- autopaikkarekisteri
- yritysrekisteri
- henkilörekisteri
- työnohjaus
 - remonttiyhtiöille
 - huoltoyhtiöille
 - LVISA-töitä tekeville yhtiöille
 - muille yhteistyökumppaneille
 - yhtiön sisäinen työnohjaus
 - asukkaan sähköinen korjaus- tai huoltopyyntö

- ilmoitushallinta
- muuttotarkastusprosessi teknisen isännöitsijän työkaluna
 - vikojen havainnoinnin listaus sähköiseen järjestelmään
 - työnohjaus
- sähköinen avainhallinta (myös kiinnityspinta iLOQ-järjestelmään)
 - sähköinen allekirjoitus avainta kuitatessa
- sähköinen kohdekohtainen huoltokirja
 - tehtävien kuittaus sähköisesti
- huollon ja siivouksen laadunhallintatyökalu
 - sakko- ja palkitsemisjärjestelmä
 - yhtiöiden laadun pisteytys
- pitkän tähtäimen remonttisuunnittelu
- kulutusseuranta
 - hälytysrajat poikkeaville kulutuksille
- pelastussuunnitelmat
- järjestelmän erinäisten muistijälkien hyödyntäminen:
 - laskutukseen
 - selvitysten laatimiseen
 - vasteaikojen todentamiseen
 - raportointiin
- asiakashallinto

- asuntojen haku kriteereittäin
 - sähköiset vuokrasopimusten allekirjoitukset
 - sähköinen tunnistautuminen
 - vuokrasopimusten liitteet sähköisenä
 - liitteiden haku suoraa järjestelmistä (esim. Kela)
- asukasvalinta
 - markkinointi

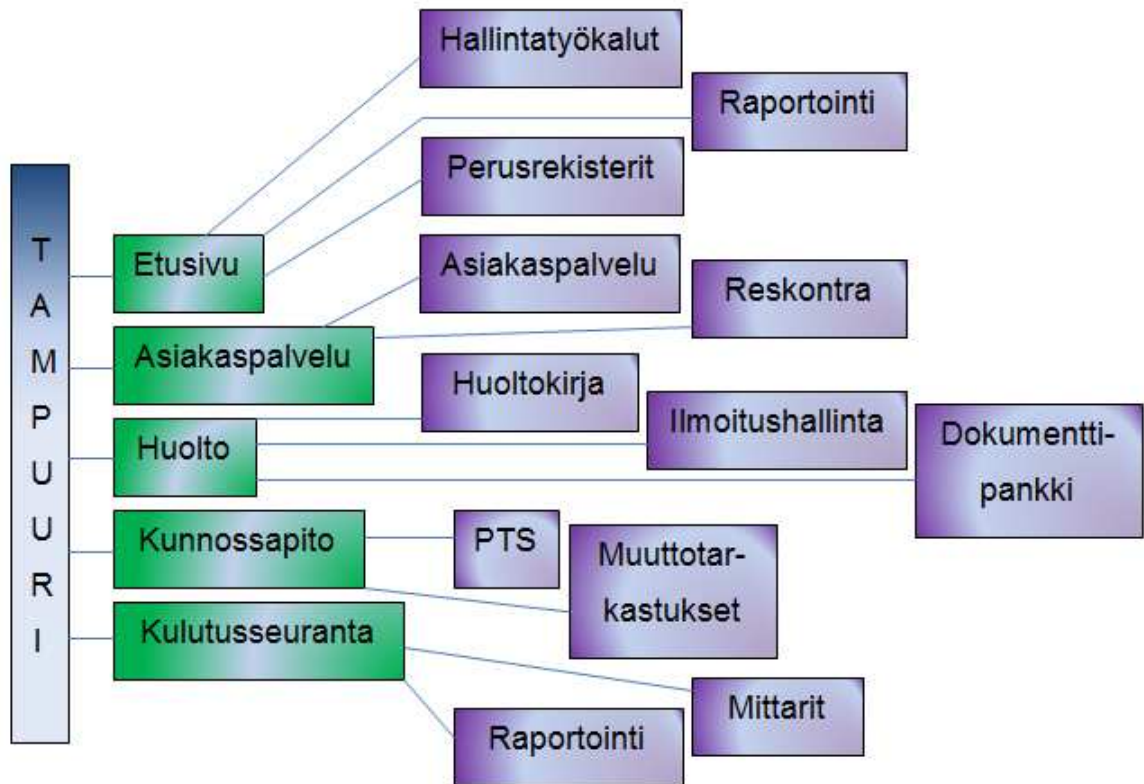
Tampuurin hankkimisen myötä alettiin miettiä Sevas Kodit Oy:n omien toimintojen kehittämistä niin, että Tampuurista saataisiin uusia moduuleja käyttöön korvaamaan vanhoja käytössä olevia toimintatapoja ja muokkaamaan olemassa olevaa toimintakulttuuria tehokkaammaksi.

Tämä tutkielma liittyy Tampuuri-ohjelman käyttöönottoon ja jatkokehitykseen. Tampuurin avulla Sevas Kodit Oy:n toimintojen odotetaan paranevan ja nykyaikaistuvan valtavasti, sillä järjestelmä antaa mahdollisuuksia tehdä asioita aivan uudella tavalla. Tavoitteena yhtiössä on ottaa Tampuuri tehokkaampaan käyttöön, sekä syöttää kaikki tiedot jatkossa yhden ainoan ohjelma-alustan sisään. Jotkin tällä hetkellä yhden sähköisen järjestelmän avulla mahdollisesti tehtävät asiat on Sevas Kodit Oy:llä aiemmin hoidettu muiden järjestelmien avulla tai ilman järjestelmää esim. paperilla. Joitain asioita ei ole hoidettu hyvään ja ammattimaiseen kiinteistöhoitoon tähdätessä lainkaan.

1.2 Työn tavoite

Tutkimuksen tarkoituksena on laatia kokonaiskatsaus nykytilanteesta, parantaa Sevas Kodit Oy:n sähköisten järjestelmien käyttöönottoa sekä laatia jatkosuunnitelmat järjestelmän kehittämiseksi. Pääasiassa kehittämistoimet kohdistuvat Tampuuri-järjestelmän mahdollistamiin muutoksiin itse työn tekemisessä. Tampuuri kiinteistötie-

tojärjestelmältä odotetaan muun muassa työnteon tehostumista ja automatisoitumista sekä operatiivisen ja strategisen toiminnan paranemista. Kaikki kiinteistöjen tiedot saadaan yhden ainoan ohjelman sisään kaikkien yhtiön työntekijöiden, yhteistyökumppaneiden ja viranomaisten nähtäville.



Kuvio 1. Tampuuri-ohjelmiston toiminta-ajatus joka on räätälöity Sevas Kodit Oy:n tarpeisiin

1.3 Sevas Kodit Oy

Sevas Kodit Oy (entinen Seinäjoen Vuokra-asunnot Oy) on Seinäjoen kaupungin täysin omistama yhtiö. Sevas Kodit Oy palvelee Seinäjoen kaupungin asukkaita vuokra-asuntoasioissa voittoa tavoittelematta. Sevas Kodit Oy:n hallinnoinnissa on tällä hetkellä yli 3100 vuokra-asuntoa eri puolilla nykyisen Seinäjoen aluetta. Asuntoja on viime aikoina tullut koko ajan Sevas Kodit Oy:n hallintaan lisää johtuen kuntaliitoksista sekä uusien talojen rakentamisesta nousevan kysynnän vallitessa. Viimeisimpänä kesällä 2016 fuusioitiin opiskelija-asuntoyhtiö KOy Marttilan kortteeri Sevakseen. Sevas Kodit Oy:n asuntojen käyttöaste on tällä hetkellä n. 96,5 %.

1.3.1 Toiminta-ajatus

Sevas Kodit Oy tarjoaa kaupungin asukkaille tavallisia vuokratoteja, nuorille ja opiskelijoille tarkoitettuja koteja, seniorikoteja ja erityiskoteja. Sevas Kodit Oy:n toiminnassa huomioidaan omistaja, asiakkaat, toiminnan laatu, talous ja aloitteellisuus. Sevas Kodit Oy:n tavoitteena on taloudellisuus, erilaisten asukkaiden huomioiminen tarkoituksenmukaisesti, asumisviihtyvyys sekä asumiskustannusten kilpailukykyisen laatusuhteen ylläpitäminen. Sevas tahtoo luoda taloudellista ja kestävästä yhdyskuntarakennetta sekä laadukasta elinympäristöä. Sevaksen toiminnassa otetaan huomioon asuin ympäristöjen viihtyisyyden, rauhallisuuden ja turvallisuuden. (Sevas Kodit Oy [Viitattu 31.3.2017].)

Sevas Kodit Oy keskittyy toiminnassaan asuntojen vuokraukseen, mikä tarkoittaa asuinkiinteistöjen omistamista, rakennuttamista, ylläpitoa ja hallinnointia. Uudisrakentamisen ja peruskorjaamisen määrä ja laatu perustuvat todelliseen vuokra-asuntotarpeeseen oikeassa asumisen hinta/laatusuhteessa. Sevas Kodit Oy toimii tehokkaasti ja taloudellisesti voittoa tavoittelemattomana yhtiönä. Asiakaslähtöisillä asuntomarkkinoilla menestyminen edellyttää uudenlaista asiakkuus- ja palveluajattelua. Asuntojen tulee olla laadukkaita, hyvässä kunnossa ja kohtuullisia kustannuksiltaan. (Sevas Kodit Oy, strategia [Viitattu 31.3.2017].)

Sevas Kodit Oy:llä on vuokrattavana yli 3100 asuinhuoneistoa 130:ssä eri kiinteistökohteessa. Kiinteistö kanta koostuu vuosina 1960–2016 rakennetuista rivi- ja kerrostaloista. Vakituista henkilökuntaa on yhteensä 20 henkilöä, joista kiinteistöhallinnon puolella työskentelee seitsemän henkilöä. Kiinteistöhuollon puolella Sevas Kodit Oy työllistää välillisesti yli 40 henkilöä mm. kiinteistöhuollon, siivouksen ja korjausrakentamisen ostopalveluina. Ostopalvelut kuten yhtiön muutkin investoinnit kilpailutetaan hankintalain mukaisesti määräajoin. Lisäksi Sevas Kodit Oy tarjoaa usealle seinäjokiselle nuorelle kesätyöpaikan ulkoalueiden hoitotehtävien merkeissä.

1.3.2 Asuntokannan hallinnoimisen haasteet

Erityisen tärkeänä Sevas Kodit Oy:n kiinteistöhallinnossa koetaan yhdenmukaisen linjauksen määrittäminen tehtävälle työlle. Tämän avuksi havainnot ja arviot vuok-rakohteista tulisi kirjata yhteisessä käytössä olevaan ohjelma-alustaan niin, että lu-kuisten kohteiden tulevat ylläpito- ja korjauskustannukset olisivat helposti saatavilla yhdenmukaisesti arvioituina ja luokiteltuina. Tämä helpottaisi niin kulurakenteen hy-vää hallintaa kuin työtehtävien sujuvaa organisointia, poistaisi päällekkäistä työtä ja lisäksi tavoitteellisuutta ja motivaatiota.

1.3.3 Kiinteistöhallinnon työmuodon työskentelymenetelmät

Sevas Kodit Oy:n rakennuskanta on mittava kiinteä omaisuus. Kiinteistöhallinnon työmuodon päätehtävä on tästä kiinteistökannasta huolehtiminen niin, että kiinteis-töt pysyvät hyvässä kunnossa ja vuokrahuoneistot siinä kunnossa, että ne saadaan yhtiön toimesta vuokrattua aina uusiutuvalle asukaskunnalle.



Kuvio 2. Sevas Kodit Oy:n kiinteistöhallinnon organisaatiokaavio

Sevas Kodit Oy:n kiinteistöhallinnon toimintavastuu ja kehittäminen Sevas Kodit Oy:llä on kiinteistöpäällikön vastuulla. Kiinteistöpäällikön tehtäviin kuuluu lisäksi mm. palvelusopimuksista vastaaminen, rakennuttaminen, investoinnit, isoimmat hankinnat sekä erinäiset sopimusasiat palveluntuottajien välillä.

Teknisen isännöitsijän vastuulla on mm. muuttotarkastusprosessista huolehtiminen omien kohteidensa osalta sekä kunnossapito- ja kiinteistönhoitotoiminnan työsuoritukseen liittyvät asiat ja laadunvalvonta.

Kiinteistötoimen sihteeri vastaa asiakaspalvelusta, kiinteistöhallinnon työnohjauksesta, avainhallinnan tehtävistä, juoksevien asioiden järjestelystä sekä erinäisistä projektiluontoisista tehtävistä.

Kiinteistöammattimies vastaa kesätyöntekijöiden työnjohdollisista tehtävistä, tavaroiden kuljetuksesta, varaston ylläpidosta, erinäisistä rakennusmiehen pienkorjaustehtävistä sekä viheralueiden istutusten hoitotehtävistä.

Kiinteistöhallinnon toimintoja on liitetty kiinteistötietojärjestelmään niin, että samalla kun järjestelmään kirjataan tietoa, kertyy myös historiatietoa kullekin kiinteistölle. Nämä tiedot eivät ole pelkästään esimerkiksi kyseisen kohteen vastaavan teknisen isännöitsijän muistissa tai yhtiön tietokoneella, vaan sairastapauksissakin tuuraava henkilö pystyy toteamaan lähtötilanteen sähköisestä tietojärjestelmästä.

Merkittävimmät työkalut päivittäisessä työssä ovat muuttotarkastusprosessin läpivieminen tietojärjestelmän avulla sekä työnohjaus palveluntuottajille. Lisäksi huolto- ja siivousyhtiöiden laadunvarmistus hoituu Tampuurin avulla. Avainhallinta on käytössä päivittäin yhteistyökumppaneiden lainauksille sekä asukkaiden lainauksille Sevas Kodit Oy:n asukastoimessa.

2 TIETOJÄRJESTELMÄ TEOREETTISESSA TARKASTELUSSA

2.1 Toimintaympäristön hallinta

Kiinteistöjen toimintaympäristön hallinta käsittää kaikki yrityksen toimintaa tukevat osa-alueet. Muodostuva tietomäärä on valtava. Sen hallintaan ja hyödyntämiseen järjestelmän avulla liittyy monia riskejä. Nämä kaksi riskiä liittyvät tietojärjestelmään tuotavan tiedon määrästä, siitä onko tuotava määrä liian pieni, jolloin oleellisin tieto puuttuu, tai on liian suuri, jolloin ylläpito on lähestulkoon mahdotonta. Molemmat tilanteet johtavat yleensä siihen, että järjestelmällä ei ole yrityksen johdon eikä muun henkilökunnan luottoa, jolloin järjestelmä on käyttökelvoton. (Karumo 1996, 154.)

Tietojärjestelmien hankintaprosessit ovat viime vuosina monesti olleet melko työläitä. Kustannusarviot ja aikataulut ovat olleet alimitoitettuja eikä haluttua toiminnallisuutta ole saatu. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 6.)

Renecon mukaan järjestelmän käyttöönoton jälkeen yrityksen toiminnan tehokkuus voi hetkellisesti laskea. Siinä vaiheessa, entisestä järjestelmästä on lopullisesti luovuttu, se tuntuu maailman parhaalta. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 6.)

Järjestelmään tallennettavan tiedon määrä täytyykin optimoida niin, että sinne syötetyllä tiedolla on tietty funktio ja käytettävyys. Turhan tiedon syöttäminen vie aikaa, ja lopulta se vain monimutkaistaa, hidastaa ja vaikeuttaa järjestelmän käyttöä. Järjestelmään tulisivikin syöttää vain olennaista tietoa. Tietoa, jota pystyy tulevaisuudessa käyttämään yrityksen hyödyksi.

2.2 Toimintaympäristön hallinnan osa-alueet

Karumon (1996, 154) mukaan toimintaympäristön hallinta pitää sisällään monia osa-alueita. Näistä käytännössä jokaiseen löytyy tietokoneavusteisia sovelluksia. Ongelmana ovat, että toimintaympäristön hallinnan kokonaisuutta ei oteta huomioon. Ne keskittyvät jonkin yksittäisen osa-alueen hallintaan sovelluksen avulla. Suu-

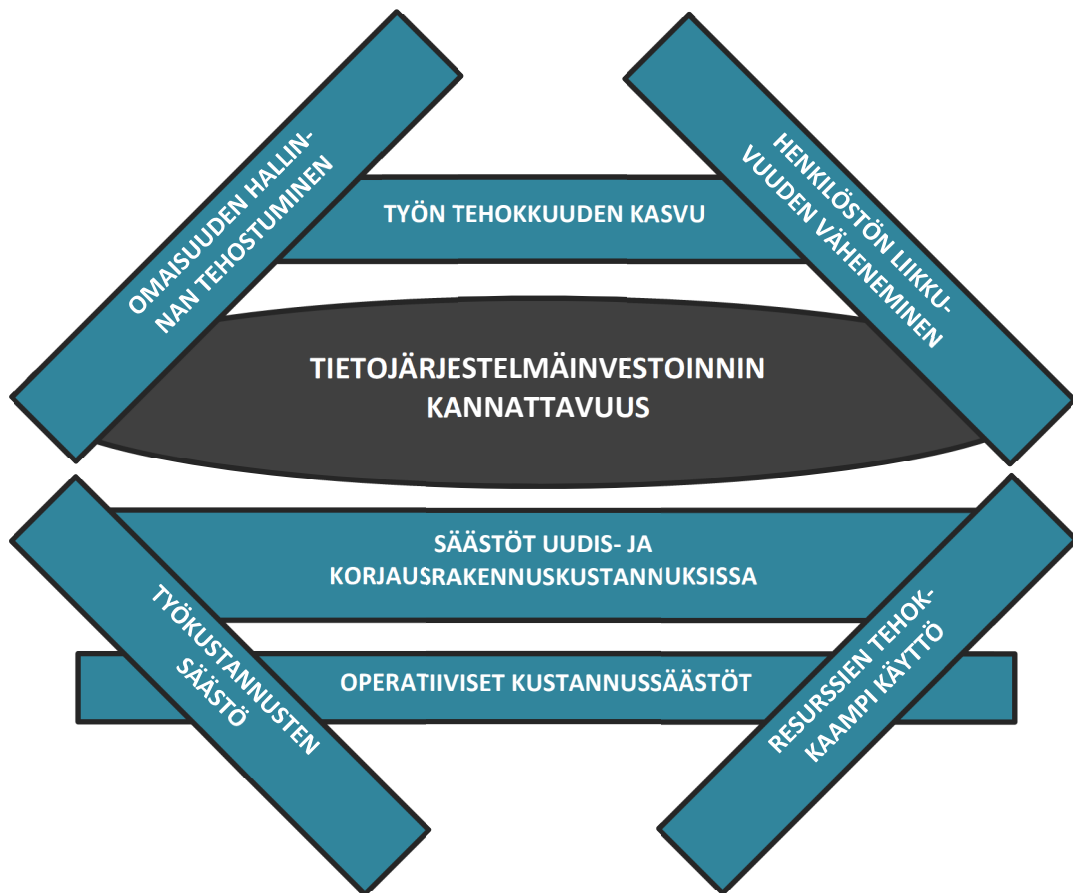
rin osa markkinoilla olevista järjestelmistä on käytössä tilojen käyttöön liittyvissä tehtävissä (esim. vuokrien hallinta ja markkinointi). Erillisiä tietojärjestelmiä on käytössä myös mm. teknisellä sektorilla. (Karumo 1996, 154.)

Nykyään erillisiä yksittäisiä sovelluksia löytyy jokaisen toimintaympäristön osa-alueen hallintaan. Niitä löytyy mm. sähköiseen taloushallintoon, sähköiseen laskujen käsittelyyn, asukasvalintaan, dokumenttienhallintaan, arkistointiin, suunnitelmien säilytykseen, pelastussuunnitelmiin, henkilö- ja yritysrekisteriin ja työnohjaukseen.

Hankittaessa Tampuuri-kiinteistötietojärjestelmää pyritään mahdollisimman moni kiinteistön elinkaaren hallinnan osa-alue sisällyttämään yhden ohjelman sisälle, jolloin synergiaedut eri osa-alueiden välillä ovat selviä. Tämän ansiosta työn tekeminen tehostuu, helpottuu ja muodostuu mielekkäämmäksi.

2.3 Tiedon keruun ja sen hallinnoimisen tehokkuuden edellytykset

Kiinteistön hallinnon apuna tiedon keruuseen ja käsittelyyn käytetään usein useita eri ohjelmia. Ne kattavat itsessään vain jonkin tietyn osa-alueen. Tyypillinen ongelma on tietojärjestelmien pirstoutuneisuus. Tästä johtuu ohjelmien huono käyttötehokkuus. Onkin perusteltua panostaa sellaiseen tietojärjestelmään, jonka lähtökohtana on yrityksen tarveanalyysi sekä toimintastrategiassa esitettyihin tavoitteisiin vastaaminen. (Karumo 1996, 155.)



Kuvio 3. Tietojärjestelmäinvestoinnin hyödyt ja kustannukset (Karumo 1996, 157.)

Karumon (1996, 155–157) mukaan järjestelmän onnistuneeseen käyttöönottoon vaikuttavat oleellisesti ylemmän johdon tuki ja henkilökunnan koulutus ohjelman käyttöön. Erityisesti kiinteistöhallinnon tarpeita varten on luotu omia ohjelmia kuten Agenteq Solutions Oy:n Tampuuri, Insinööritoimisto Olof Granlund Oy:n RYHTI, Kupari Solutions Oy:n Avux tai niitä voidaan myös toteuttaa itse rakentaen. Kustannustehokkuutta ja ohjelman hankkimisen kannattavuutta voidaan tarkastella muun muassa kuviossa 3 esitettyjen seikkojen kautta. Hyötysuhdetta puntaroidessa tulee huomioida myös kustannukset, jotka johtuvat ohjelmiston hankinnasta ja käyttöönotosta. Näitä ovat esimerkiksi ohjelmiston hankinta- ja vuotuiset ylläpitokustannukset, työntekijöille järjestettävän koulutuksen ja tietokannan luonnin työkustannukset.

2.4 Voiko tietojärjestelmän hankinta onnistua?

On yleisesti tiedossa, että moni tietojärjestelmäinvestointi epäonnistuu kokonaan tai siinä ei saavuta asetettuja tavoitteita. Tutkimustulokset maailmalta kertovat, että 53

%:lla projekteista kustannukset ylittyvät. 61 %:lla projekteista aikataulu ylittyy. 60 %:lla projekteista asetetut tavoitteet alittuvat 50 %:sti. (Matinmikko [Viitattu 31.3.2017].)

Suomessa tilanne on samanlainen. Tietotekniikan liiton ja Celkee Oy:n tutkimuksen mukaan vastaajista vain 45 % koki onnistuneensa hankinnoissaan melko usein. 20 % usein, kun taas yli kolmannes koki onnistuneensa vain harvoin tai hyvin harvoin. (Matinmikko [Viitattu 31.3.2017].)

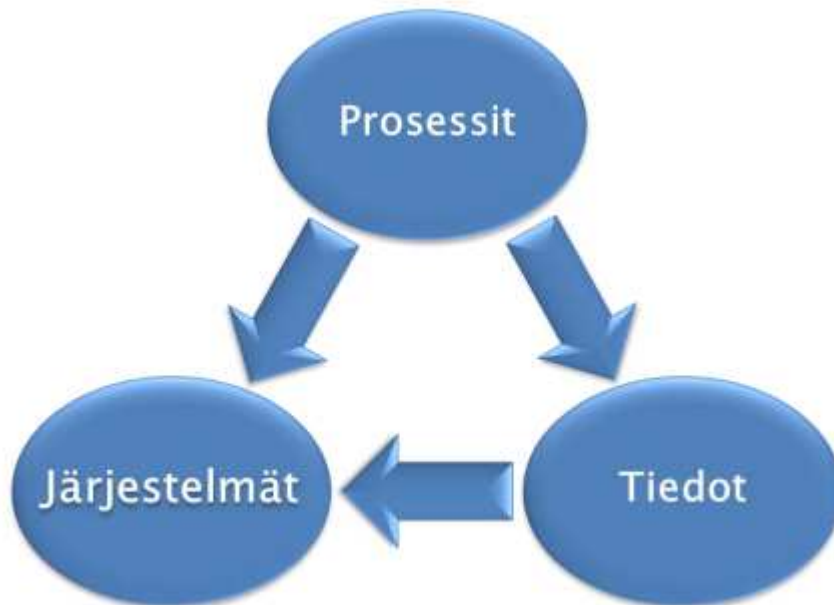
Saman tutkimuksen toinen tulos, jossa IT:n merkitys lisäarvon tuottamiselle arvioidaan erittäin suureksi. Vastaajista 91 % on vähintään jossain määrin samaa mieltä väitteen kanssa. Yli 70 % arvioi, että heidän organisaatiossaan IT mahdollistaa lisäarvon tuottamisen liiketoiminnalle innovaatioiden ja toiminnan tehostamisen kautta vähintään jollain tavalla. Kun tietotekniikan merkitys on noin suuri, tulisi hankintaan keskittyä täysin voimin. (Matinmikko [Viitattu 31.3.2017].)

Matinmikron mukaan IT:n merkitystä liiketoiminnalle arvostetaan suuresti. Silti hankinnoissa epäonnistutaan. Usein epäonnistumisten syyt ja hankinnan virheet ovat yleisesti tiedossa, mutta silti niitä toistetaan, vaikka tietojärjestelmän hankinnan epäonnistumisen kustannukset ovat todella suuria ja pahimmillaan epäonnistumisella vaarannetaan yrityksen koko toiminta. Epäonnistumisen syitä löytyy myös hankintaprosessista, sen huonosta toteuttamisesta, eli tilaajan omasta toiminnasta. Usein edes hankinnan ja sen käyttöönoton perusasiatkaan kuten vastuut tai tehtävät eikä roolit tilaajan ja toimittajan välillä ole selvillä. Hankintaa lähdetään usein viemään tilaajan osalta eteenpäin puutteellisin tiedoin ja taidoin. (Matinmikko [Viitattu 31.3.2017].)

2.5 Tietojärjestelmän hankinta

Järjestelmän hankinnassa yhdistyy useiden näkökulmien asioita. Renecon tietojärjestelmäselvityksen mukaan järjestelmän hankinnan lähtökohtana on toiminnan kehittäminen tai ylläpitäminen. Uutta järjestelmää käyttöönotettaessa henkilöstön pitäisi oppia uudet tavat toimia. Vanhat tavat pitää unohtaa. Hankittavien järjestelmien tulee tukea uusia toimintatapoja ja prosesseja konkreettisella käytännön tasolla.

Vaikka toiminta on usein pääpiirteittäin samanlaista eri yhtiöissä, käytännön toimintaprosessit ovat erilaisia. Renecon mukaan juuri toimintaprosessit tulee dokumentoida riittävän yksityiskohtaisesti, jotta tarvittavat järjestelmien toiminnallisuudet voidaan niiden perusteella kehittää. Järjestelmän pitää aina tukea sen hetkisiä prosesseja. Järjestelmän pitää liittyä useisiin ulkoisiin ja sisäisiin tietojärjestelmiin ja tietolähteisiin. Järjestelmästä tulee osa yrityksen tietojärjestelmäarkkitehtuuria. Käsiteltävän tiedon määrä on suuri, ja tiedon määrä tulee vain kasvamaan. Tämä moninkertaistaa myös tiedonsiirron määrän. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 8.)



Kuvio 4. Prosessien, tietojen ja järjestelmien vuorovaikutus (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 9.)

Toiminnan tehokkuuden kehittäminen ja ylläpitäminen edellyttävät, että tiedon käsittely ja siirtäminen ovat automaattista. Renecon mukaan se edellyttää tietojärjestelmien käyttöä. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 9.)

2.6 Tietojärjestelmän hankinnan toteutus ja vastaanotto

On tärkeää, että hankinta toteutetaan oikein menetelmin. Vastaanotossa on tärkeää olla muistiinpanot, mitä kaikkea on matkan varrella sovittu.

2.6.1 Lopullinen tuote

Renecon mukaan toteutusvaiheen lopputuloksena:

Järjestelmä on asennettu. Järjestelmän kaikki toiminnot ovat valmiina tuotannolliseen käyttöön. Järjestelmästä löytyy kaikki tuotannollisen käytön edellyttämät tiedot. Järjestelmä on liitetty kaikkiin tuotannollisen käytön edellyttämiin järjestelmiin.

Yksityiskohtaisessa toteutussuunnitelmassa määritellyt testit on kaikki tehty. Toimittaja on tehnyt luovutustarkastuksen. Toimittaja on luovuttanut luovutustarkastuksen tulokset tilaajalle. Dokumentaatio on valmis. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 14.)

Renecon mukaan toteutusvaihe on toimittajan vastuulla. Tilaaja osallistuu siihen toteutussuunnitelmassa määritellyssä laajuudessa. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 14.)

2.6.2 Vastaanoton lopputulos

Renecon mukaan vastaanoton lopputuloksena ovat seuraavat seikat:

Järjestelmän on täysin valmis tuotantokäyttöön. Dokumentaatio on kattava ja täysin valmis. Käyttäjät ja ylläpitäjä on koulutettu. Tuesta ja ylläpidosta on sovittu kirjallisella sopimuksella. Jatkokehityksen menettelytavoista sekä hinnoittelusta on sovittu. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 14.)

Tilaajan täytyy vastata vastaanoton toteutuksesta, samoin kuin sen suunnittelusta. Käytännössä tilaajan henkilöstö tekee tarkastukset. Vastaanottotarkastuksen tulee olla erittäin kattava ja systemaattinen. Tämä seikan tulee Renecon mukaan olla selvä alun pitäen molemmille osapuolille. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 14.)

2.7 Järjestelmän valmius ja keskeneräisyys

Järjestelmätoimittajalle on tietojärjestelmän kehittäminen Renecon mukaan iso urakka, joka kestää kauan. Tyypillisesti myynti aloitetaan, vaikka järjestelmä ei ole vielä valmis käyttöön. Kauppojen saamiseksi järjestelmän valmiusastetta yleensä kaunistellaan. Järjestelmän keskeneräisyys on yleensä subjektiivinen käsite; sama järjestelmä voi olla toiselle pieniä puutteita lukuun ottamatta valmis, kun toiselle se on samojen puutteiden vuoksi täysin käyttökelvoton. Järjestelmän keskeneräisyys tarkoittaa virheitä ja puutteita toiminnassa, testauksen vajavuutta, koulutuksen epämääräisyyttä ja ihmettelyä käyttöönoton rutiineissa. Puutteet ja virheellisyys voivat olla merkittäviä tai kosmeettisia tai jotain niiden väliltä. Renecon mukaan kaikki nämä kulminoituvat aikataulun muuttumiseen ja kustannusten kohoamiseen. Keskeneräisyyden vaikutukset kasautuvat käyttöönottoprojektin loppupuolelle tehden

projektin hallinnasta erittäin vaikeaa tai mahdotonta. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 19-20.)

Tilajaat luulevat yleensä järjestelmän olevan valmiimpi kuin se on. Renecon tietojärjestelmäselvityksen mukaan pahin tilanne syntyy silloin, kun tilaaja on hankkimassa valmista ratkaisua. Toteutusvaiheessa huomataankin, että ollaan tuotekehitysprojektissa. Ongelmia syntyy, jos tietojärjestelmän suunnittelua ei ole alun perin tehty kunnolla. Tuotekehityksen lopputuloksena syntyy järjestelmä, jota on korjailtu erilaisilla paikkauksilla ja virityksillä. Tilajan kannalta oleellisinta on, että tilaaja tuntee tarjottujen järjestelmien todellisen tilanteen valintaa tehdessään. Jos vähänkin tuntuu siltä, ettei ole saanut kaikkiin kysymyksiin vastausta, pitää kysyä uudelleen. Vastaukset tulee myös dokumentoida. Järjestelmän keskeneräisyyden arviointi on hankalaa, koska useimmiten siihen liittyvät asiat eivät ole tiedossa. Keskenräisyys ilmenee epäsuorasti puutteina ja ristiriitoina dokumenteissa, demojen toimintahäiriöinä ja toimivien referenssien puutteena. Renecon mukaan heti alusta lähtien tulee tilajan tehdä sekä itselleen, että toimittajille selväksi, ettei keskeneräisyyksiä oteta vastaan. Osatoimitustenkin osalta on riskinä se, ettei puuttuvia osia saada käyttöön ikinä. Tämä on tiedettävä alusta saakka ja se on huomioitava myös sopimuksissa. On toki olemassa valmiitakin järjestelmätuotteita, joissa tuotekehitys on tehty hyvin, huolella ja valmiiksi asti. Tällöin järjestelmätuote on perusratkaisu, mistä rakennetaan asiakkaille toimitussopimuksen mukainen järjestelmä. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 21.)

Talokeskuksen Tampuuri on käytössä monissa vastaavanlaisissa yhtiöissä, ja benchmarkkaamalla muita yhtiöitä, on luotto Tampuuriin ja sen järjestelmän valmiuteen saatu ennen hankintaa. Lisäksi on vakuututtu siitä, että yhtiö on halukas kehittämään tuotettaan yhä jatkossakin.

2.8 Projektin toteutus

Järjestelmän hankintaan liittyy lähestulkoon aina järjestelmän toiminnan kehittämistä. Mikäli järjestelmä hankitaan korvaamaan nykyinen järjestelmä, luodaan

yleensä vain todennäköisesti kustannuksia. Toiminnan kehittämisen hyödyt mahdollistavat investoinnin takaisinmaksun yleensä nopeammalla aikataululla. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 24.)

2.8.1 Toiminnan muutos

Renecon mukaan toiminnan muuttaminen on rinnakkainen projekti, joka pitää synkronoida järjestelmäprojektin kanssa. On tärkeää, että projektit valmistuvat samanaikaisesti. Kun uusi järjestelmä on käytettävissä, on myös uusi toimintatapa perehdytetty jo käyttäjille. Projekteilla on yhtymäkohta projektien lopussa, mutta myös aivan alussa, jolloin tavoitetilan prosessit määritellään. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 24.)

2.8.2 Konversiot

Tietojen konvertoiminen vanhoista järjestelmistä uuteen järjestelmään on yksi toteutusprojektin keskeisistä tehtävistä. Konversiot ovat tyypillisesti hyvin työläitä. Tämä saattaa Renecon mukaan johtua lähtötietojen määrästä tai laadusta, nykyisten järjestelmien tietorakenteiden käytöistä. Lähtötietoja voidaan joutua kokoamaan useista järjestelmistä ja lähteistä. Lähdejärjestelmien tiedot ovat voineet korruptoitua elinkaaren aikana kirjoituskurin löystymisen ja erilaisten virtelmien johdosta. Tilaajalla on tärkeitä velvoitteita konversioihin liittyen koko projektin ajan. Tilaaja voi varautua konversioihin jo hyvissä ajoin muun muassa selkeyttämällä nykyjärjestelmän tietoja ja poistamalla turhia tietueita tai tietoja. Mikäli ratkaisuna on monoliitin hajottaminen mosaiikiksi, voidaan selkeitä tietokannan osia irrottaa jo aikaisemmin. Usein nykyisen järjestelmän toimittajan ja uuden järjestelmän toimittajan suhde voi olla kireä, koska he ovat kilpailijoita. Tämä asetelma ei ainakaan helpota konversioiden toteutusta. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 24-25.)

Sevas Kodit Oy:llä on ennen Tampuuria ollut käytössä monia erinäisiä järjestelmiä. Niiden liittäminen Tampuuriin on pienempien ohjelmakokonaisuuksien puolesta syötetty Tampuuriin suoraan. Isompia ongelmia ei ole havaittu. Suurin työ ja konversio on tehty Visman Liinos L7:n ja Tampuurin välille. Konversio on käsittänyt asu-

kastietojen siirtymisen Liinoksesta Tampuuriin. Vuoden 2017 aikana asiakaspalvelumoduulin siirtäminen Tampuuriin tuo tullessaan isoimman haasteen ohjelman siirtymisessä ja työntekijöiden omaksumisessa uuteen ohjelmaan ja tapaan tehdä työtä.

2.8.3 Toiminnan testaus

Testaukset ja tarkastukset ovat Renecon mukaan osa laadunvarmistusta. Tilaajalla tarkastukset liittyvät usein hyväksyntöihin. Projektissa toimittajalla tulee olla vastuu järjestelmän toiminnallisuuden oikeellisuudesta. Siksi toimittajan tulee aina testata toimittamansa järjestelmä täydellisesti ja läpikotaisin. Tämä pitää selkeyttää toimittajalle jo tarjouspyynnössä, varmistaa vielä neuvottelujen aikana sekä muistuttaa toimittajan projektipäällikköä toteutuksen aikana. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 25.)

Renecon mukaan niitä tyypillisesti ovat:

1. Suunnitteluvaiheen lopputulosten tarkastus
2. Toimittajalla tehtävä tarkastus järjestelmän valmiudesta tilaajalla tehtävään käyttöönottoon
3. Integraatioihin liittyvät testaukset
4. Luovutustarkastus, millä toimittaja varmistaa toimituksen olevan valmiina tilaajan vastaanottotarkastukseen
5. Vastaanottotarkastus
6. Häiriötön koekäyttö (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 25.)

Toimittajan vastuulla ovat kohdat 2, 3 ja 4. Tilaaja vastaa loppuista. Vastuu kattaa niin suunnittelun kuin toteutuksenkin. Testauksen onnistumisen edellytyksenä on Renecon mukaan kunnollinen suunnittelu. Satunnaisesti testaamalla ei yleensä saavuteta vaadittua luotettavuutta. Testaukselle tulee nimetä vastuuhenkilö. Pienemmissä projekteissa projektipäällikkö voi toimia myös testauksesta vastaavana

päällikkönä. Vastuuhenkilö huolehtii testauksen suunnittelusta, toteutuksesta, toteutuksen seurannasta ja ohjauksesta sekä yhtiön työntekijöiden perehdyttämisestä. Renecon mukaan projektipäällikkö vastaa testauksen tai tarkastuksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Testaukseen tulee varata riittävästi resursseja, jotka ovat käytettävissä testauksen ajankohtana. Valitettavan usein projektin aikaisemmat tehtävät pitkittyvät ja luovat paineita testaamiselle, kun projektin aika on loppumaisillaan. Tilaajan ei kannata nipistää tarkastuksiinsa ja testauksiinsa varattua aikaa. Testaaminen pitää tehdä systemaattisesti ja pedantisti. Testaus ja sen tulokset tulee dokumentoida. Tilaaja varmistaa jo suunnitteluvaiheessa sen, että dokumentoitujen suunnitelmien mukaan se on saamassa mitä tarvitsee, ja mitä sopimuksessa on sovittu. Vastaavasti vastaanottotarkastuksessa tilaajan täytyy varmistaa, että se varmasti saa mitä sopimuksessa ja suunnitelmissa on määritelty. Nämä kaksi vaihetta ovat tilaajalle todella tärkeitä. Vaikka tilaaja onkin ostamassa valmisjärjestelmää, pitää sen silti tarkastaa järjestelmä kunnolla. Virheiden korjaukset kasvattavat kustannuksia projektin edetessä. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 25-27.)

2.8.4 Tilaajan projektipäällikkö

Renecon mukaan tilaajalla pitää olla oma projektipäällikkö, joka vastaa projektille asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta ja tilaajan veloitteiden toteuttamisista. Parhaiden asiantuntijoiden ei pitäisi toimia projektipäällikkönä. Parhaita asiantuntijoita tarvitaan oman toiminnan suunnittelussa ja toiminnallisuuksien määrittelyissä. Projektipäällikön tehtävänä on varmistaa, että kaikki tarvittavat osapuolet tietävät ja ymmärtävät asiat samalla tavalla. Tämä on perin uuvuttavaa ja turhauttavaa. Tilaajan projektipäällikön olisi hyvä olla vähintään puoliammattilainen. Hyvä harrastaja voi olla riittämätön tiukassa paikassa. Toisaalta projektipäälliköksi kehitytään. Kehittyminen on kiinni paljolti oikeasta asenteesta. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 39-40.)

Projektinhallinta on useimmiten projektipäällikön tehtävä. Projektipäällikkö ei useimmiten osallistu projektin muiden tehtävien tekemiseen, vaan lähinnä keskittyy projektin etenemisen varmistamiseen ja eri osapuolten yhteistyön varmistamiseen siten että projektin riskit pienenevät. Projektipäällikkö toimii usein asiakkaan edustajana, ja siksi määrittelee ja toteuttaa asiakkaan tarpeet. Kommunikointi eri sidosryhmien

kanssa on myös projektipäällikön tärkeimpiä tehtäviä. Projektipäällikkö tekee projektin osituksen, tyypillisesti yhteistyössä muiden kokoneiden projektinjäsenten kanssa. Projektipäällikkö myös jakaa projektin tehtävät eri työntekijöille.

2.9 Tietojärjestelmän hankinnan onnistumisen muistilista

Ikävänä asiana on, ettei ole olemassa taikatemppua, mikä ratkaisisi projektien onnistumisen. Positiivisena asiana on mahdollisuus onnistua tietojärjestelmäprojektissa. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 46.)

Renecon mukaan alla olevaan listaan on koottu asiat, jotka hyvin tekemällä luovat mahdollisuuden onnistua tietojärjestelmän hankinnassa.

1. Kaikki vaiheet täytyy tehdä kunnolla. Silloin lopputuloksetkin ovat kunnollisia. Tämä korostaa sisältöä ja laatua projektikolmiossa: Aika – Kustannukset – Sisältö. Kun asiat tehdään yhdellä kertaa kuntoon, myös aikataulu ja kustannukset pysyvät kurissa.
2. Tavoitteet täytyy olla määriteltynä liiketoimintojen tavoitteista. Niiden pitää olla selkeitä, realistisia ja konkreettisia.
3. Hankkeen toteutus täytyy suunnitella alusta loppuun. Hankkeen avainhenkilöt tuntevat toteutustavan ja omat velvoitteensa.
4. Valitse hyvä projektipäällikkö. Johdolla ja projektipäälliköllä pitää olla tiivis yhteistyö. Varmista projektille asianmukaiset resurssit.
5. Hallitse projektia. Hallinta edellyttää suunnitelmallisuutta. Vain silloin voi tietää eteneekö projekti suunnitelman mukaan, ja mitä kunkin seuraavaksi täytyy tehdä. Kun projekti on hallinnassa, tiedetään tarkalleen, onko se toteutumassa suunnitelmien mukaan, eli saadaanko halutut lopputulokset.

6. Tee hyvä tarjouspyyntö, samalla tulee tarjouspyynnön asiatkin kirjastettua itselle. Kata kaikki osa-alueet: toiminnallisuus, tekniikka, palvelutasot, kaupalliset ja juridiset asiat, toteutus- ja ylläpitovaiheet. Vauraudu sopimuksissa ongelmiin.
7. Ennakoi tulevaisuutta. Pidä huoli siitä, että kaikki ovat varmasti tietoisia omista velvoitteistaan. Varmista tarvittavien resurssien ja materiaalien käytettävyyden sekä tietojen saatavuus.
8. Hallitse muutoksia. Muutoksista aina sovitaan osapuolten kesken, niin sopijaosapuolten välillä kuin sisäisesti. Ennen kuin päätät muutoksesta, arvioi ja dokumentoi sen vaikutukset hintaan ja kustannuksiin, aikatauluun, omiin velvoitteisiisi ja koulutustarpeisiin.
9. Dokumentoi kaikki, puheiden pitävyys heikkenee ajan myötä. Pidä dokumenttisi tallessa. Kokousten pöytäkirjat pitäisi tehdä reaaliaikaisesti kokouksen aikana. Kukaan ei muista enää asioita paria päivää ennen seuraavaa kokousta, tai sovittuja toimenpiteitä on vaikea panna käytäntöön ennen päätösten virallisia versioita.
10. Tuotantokäytön saa aloittaa vasta, kun järjestelmä on omin silmin todistettu toimivaksi. (Reneco [Viitattu 31.3.2017], 46-47.)

Kiinteistön kehittäminen, kuten mikä tahansa tavoitteellinen toiminta, vaatii tavoitteiden toteutumisen seuranta. Tätä voidaan seurata esimerkiksi käyttäjien tyytyväisyyden mittaamisella tai se voi näkyä kiinteistön käyttöasteen nousuna ja korkeampana vuokratuottona. Tulosten mittaaminen parantaa myös kehitysohjelmaan osallistuvien motivaatioita. (Murtomaa, 400)

Murtomaan mukaan onkin tärkeää vielä seurata projektin toteutumista. Käyttäjätyytyväisyystutkimus on yksi hyvä tapa mitata onnistumista ja motivoida henkilöstöä.

3 HISTORIA

Tampuuri-ohjelmisto otettiin Sevas Kodit Oy:llä käyttöön kesällä 2013. Tuosta hetkestä lähtien ohjelmistoa ja sen käyttöä on kehitetty tarkkaan harkiten niin, että lopputuloksena olisi kiinteistöhallintoa ja myös Sevas Kodit Oy:n muita työntekijöitä ja sidosryhmiä palveleva sähköinen järjestelmä, joka säästää aikaa, helpottaa itse työn tekemistä ja tuo myös kustannussäästöjä tehokkuudellaan. Lisäksi tavoitteena on säästää ympäristöä pienentämällä paperinkulutusta.

Sevas Kodit Oy on heti projektin alkaessa, Tampuurin ensimmäisten moduulien käyttöönotettaessa nimennyt vastuullisen projektipäällikön hankkeelle. Projektipäällikkö on vienyt hanketta eteenpäin systemaattisesti testaten ja kouluttaen omaa työyhteisöä uuteen ohjelmaan. Ohjelmaa on koko ajan yritetty myös kehittää yhdessä Talokeskuksen kanssa, kun ongelmia ja kehittämistä ohjelmassa on havaittu.

3.1 Vaiheistus

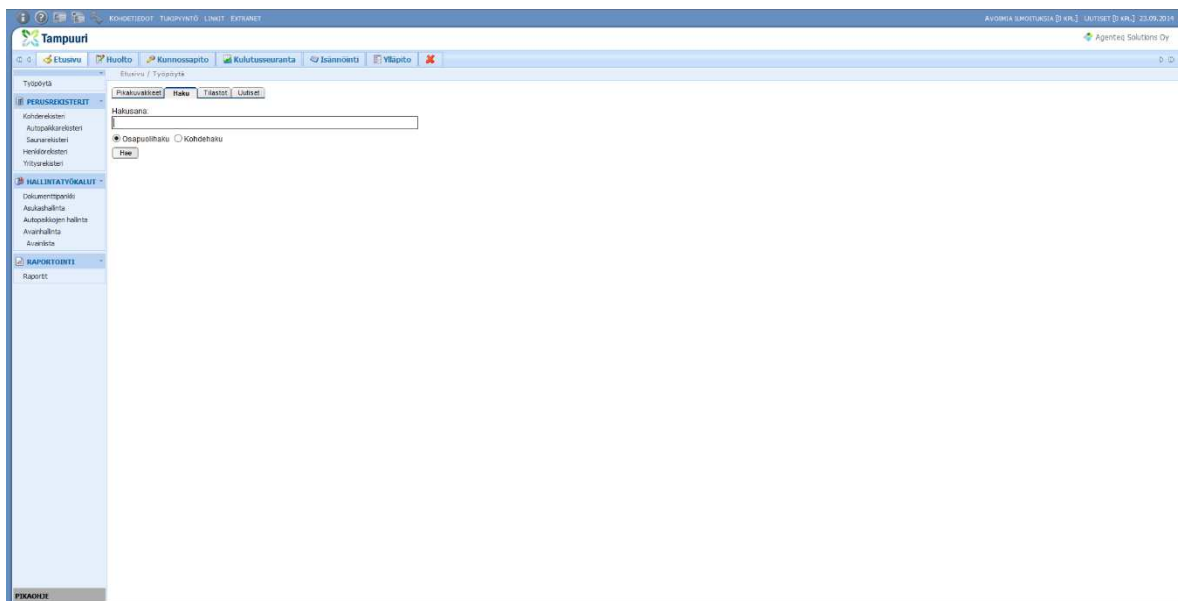
Projektia on viety eteenpäin vaihe vaiheelta. Heti alussa päätettiin siitä, että projekti pitää pilkkoa paloihin. Moduuleita otettaisiin käyttöön sitä mukaan kuin yhtiön työntekijät sisäistävät eri moduuleja.

3.1.1 Vaihe 1

Alkuvaiheessa, vuonna 2013 Tampuuri korvasi neljä irrallista ohjelmaa (Avux, Quicker, Visma-autopaikkaohjelma, Schneider-kulutusseuranta). Kohderekisteri perustettiin ensin Tampuurin tietokantaan. Kantaa täytettiin kiinteistöjen perustiedoilla. Näihin kuului mm. kustannuspaikkatiedot, osoitetiedot, kiinteistötunnus, valmistusvuosi, rakennustyyppi, tekniset tiedot, varusteluettelot sekä erinäiset määrätiedot. Seuraavaksi luotiin autopaikkarekisteri, yritysrekisteri sekä henkilörekisteri, joka piti sisällään yrityksen työntekijät sekä palveluntuottajien henkilöstöä.

Quicker, Visma-autopaikkaohjelma ja Schneiderin kulutusseurantaohjelma olivat helposti korvattavissa. Oikeastaan projektipäällikkö syötti ko. ohjelmien tiedot suoraan Tampuuriin. Tähän kului aikaa, mutta tässä vaiheessa ei ollut teknisiä ongelmia.

Avuxin korvaamisessa täytyi käyttää enemmän aikaa ja suunnitelmallisuutta. Ensin piti luoda em. rekisterit uuteen ohjelmaan. Nämä saatiin osaksi siirrettyä Avuxista ja Visman Liinoksesta. Tietoja piti kuitenkin siirtää myös käsin syöttämällä.



Kuva 1. Tampuurin aloitussivu

3.1.2 Vaihe 2

Toisessa vaiheessa otettiin käyttöön ilmoitustenhallinta sekä muuttotarkastus-moduuli. Muuttotarkastuksia toteutettiin kentällä tabletin avulla. Vikojen havainnoinnin listaus tehtiin Tampuuriin. Ilmoitushallinnan avulla töitä ohjattiin työntekijöiden sekä yhteistyökumppaneiden kesken. Asukkaiden sähköinen ilmoituspalvelu otettiin samalla myös käyttöön.

3.1.3 Vaihe 3

Seuraavaksi otettiin dokumenttipankki käyttöön. Sinne tallennettiin kaikki yhtiön kiinteistöjen rakennuspiirustukset, LVIS-asetat, yleisimmät tiedotteet, pelastussuunnitelmat ja energiatodistukset. Myös urakkakilpailutusasiakirjat sovittiin tallennettavaksi järjestelmään ja tarjouslaskijoille annettiin tunnukset järjestelmän kyseiseen kansioon.

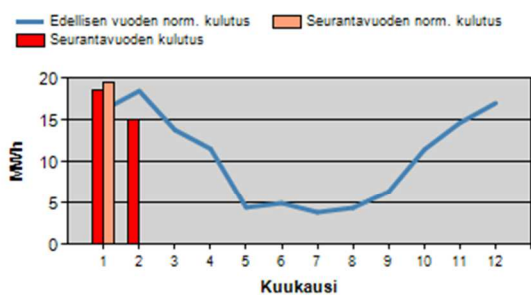
Avainhallinta siirrettiin myös Tampuuriin. Samalla tehtiin periaatepäätös iLOQ-lukitusjärjestelmään siirtymiseksi. iLOQ-järjestelmän avaimet ovat ohjelmoitavia, ja niillä on patentti voimassa pitkään. Hallinnolliset kulut pienenevät merkittävästi. Asukkaiden avainkuittaukset siirryttiin ottamaan sähköisesti Tampuuriin.

KANTELEENKATU 3

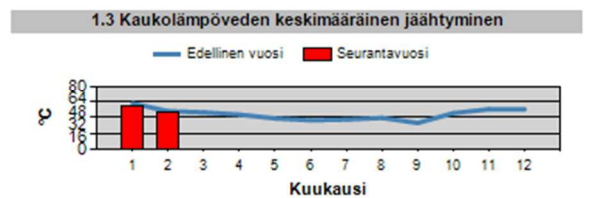
KANTELEENKATU 3, 60100 SEINÄJOKI

KIINTEISTÖNUMERO:	225
LÄMMITYSMUOTO:	Kaukolämpö
ILMANVAIHTOJÄRJ.:	-
KIINTEISTÖTYYPPI:	ASUINKERROSTALO
RAKENNUSILAVUUS:	0 m ²
RAKENNUSVUOSI:	1997
ASUKKAITA:	26 (12/2017)

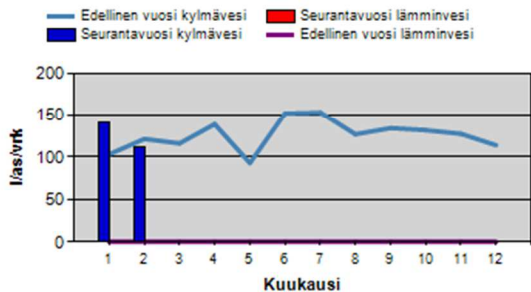
1.1 Lämpöenergian kuukausikulutukset MWh				
Ajanjakso	Toteutunut	Muutos	Normeerattu	Muutos
1-2/2017	33,8	-7,4 %	19,6	-43,7 %
1-2/2016	36,5		34,8	



1.2 Lämpöenergian vuosikulutus		
	MWh	kWh/Rm ²
Seurantavuoden arvioitu kulutus	115,6	115630,59
Edellisen vuoden kulutus	130,7	130711,72
Seurantavuoden arv. norm. kulutus ja lämpöind.	101,4	101428
Edellisen vuoden norm. kulutus ja lämpöindeksi	127,8	127794
Paikkakunnan vastaavien kiint. keskim. norm. kulutus	0,1	52,09
Vastaavien kiinteistöjen lämpöindeksien vaihtelurajat	36.81-67.36 kWh/Rm ²	



2.1 Veden kuukausikulutukset		
Ajanjakso	m ³	Muutos
1-2/2017	190,8	13,6 %
1-2/2016	168,0	



3.1 Sähkön kuukausikulutukset		
Ajanjakso	MWh	Muutos
1-2/2017	4,9	2,2 %
1-2/2016	4,8	



2.2 Veden vuosikulutus			
	m ³	l/as/vrk	l/Rm ²
Seurantavuoden arvioitu kulutus	1189	126,5	1188974,85
Edellisen vuoden kulutus	1127,1	126	1127085,08
Vast.kiint.keskim.kulutus	0,5	157,06	
Vast.kiint.kulutuksien vaihtelurajat	120.76 - 193.36 l/as/vrk		

3.2 Sähkön vuosikulutus		
	MWh	kWh/Rm ²
Seurantavuoden arvioitu kulutus	19,8	19817,69
Edellisen vuoden kulutus	19,6	19615,76
Vast. kiint. keskim. kulutus	0	4,64
Vast. kiint. kulutuksien keskirajat	2.76 - 6.52 kWh/Rm ²	

Kuva 2. Kulutusseurantaraportti Kanteleenkatu 3

Samaan aikaan myös kulutusseurantamoduuli otettiin käyttöön. Kulutusten syöttö sovittiin tehtäväksi järjestelmään suoraan huoltomiehen toimesta. Kulutusseurantaraportteja alettiin seurata, ja poikkeamiin alettiin reagoida. Hälytysrajat luotiin sähkön- lämmön- ja vedenkulutuksille. Kulutuspoikkeamiin syvennyttiin entistä tarkemmin.

Heti Tampuurin käyttöönoton alkuvaiheessa hyödynnettiin ohjelman kattavia raportointiominaisuuksia.

3.1.4 Vaihe 4

The screenshot shows the Tampuuri mobile application interface. At the top, there's a status bar with 'Sonera', signal strength, time '13.57', and battery '35%'. Below that, the app logo 'tampuuri' is on the left, and navigation icons for 'Tarkastukset', 'Lähetys (0)', and 'Asetukset' are on the right. The main content area is titled 'SEVAS Oy (19)' and contains a grid of property listings. Each listing card includes the property name, address, area, inspection date, agreement period, and other details. A date filter '31.03.2017' is visible at the bottom of the grid.

Property Name	Address	Area	Inspection Date	Agreement Period
MT NELSSONINTIE 1 I 51	10472 60510 Seinäjoki	43 m ²	28.02.2017	01.04.1995 - 28.02.2017
MT ONKIPOJANRINNE 1 C 14	10479 60220 Seinäjoki	74 m ²	28.02.2017	01.11.2013 - 28.02.2017
MT PAUNEVANTIE 15 A 2	10485 60510 Seinäjoki	60 m ²	28.02.2017	01.08.2016 - 28.02.2017
MT LOUHENKATU 1 A A 8	10503 60120 Seinäjoki	42.5 m ²	28.02.2017	01.03.2012 - 28.02.2017
MT KUUSIKUJA 34 A 3	10534 60100 SEINÄJOKI	87.5 m ²	28.02.2017	01.01.2016 - 28.02.2017
MT LOUHENKATU 2 AS 36	10545 60120 Seinäjoki	42.5 m ²	28.02.2017	01.09.2016 - 28.02.2017
MT KOULUKATU 52 D 38	10507 60100 Seinäjoki	31 m ²	31.03.2017	01.01.2011 - 31.03.2017
MT KOULUKATU 52 B 19	10508 60100 Seinäjoki	60 m ²	31.03.2017	01.04.2011 - 31.03.2017
MT KOTOTIE 8 A 2	10548 60100 Seinäjoki	72 m ²	31.03.2017	01.06.2016 - 31.03.2017

Kuva 3. Tampuurin Tablet-muuttotarkastussovellus, etusivunäkymä

Vuoden 2016 alusta otettiin käyttöön erillinen, tablettiin räätälöity muuttotarkastussovellus. Sovelluksen avulla muuttotarkastustoiminta tehostui, kuvat asunnosta voitiin tallentaa suoraan asunnon kohtaan järjestelmässä ja sovelluksen visuaalinen ilme toi käyttömukavuutta lisää. Asukkaalta laskutettavuus ja laiminlyöntien todistettavuus parani entisestään, koska kuvat saatiin tallennettua suoraa ko. muuttotarkastuksen alle.



Kuva 4. Tampuurin Tablet-muuttotarkastussovellus, kohdenäkymä

2016 aloitettiin myös yhteistyö Seinäjoen kaupungin kanssa kiinteistökohtaisten rakennusautomaatiolaitteiden valvomoon liittymisen muodossa. Tällöin sovittiin erillisellä sopimuksella, että kaikki Sevas Kodit Oy:n laajakaistayhteydessä olevat kohdet liitetään valvomoon. Valvomopalveluista saadaan mm. hälytystensiirrot huoltoyhtiöille, kulutusten trendiseurantaa ja tarkempaa kulutusten tarkastelua sekä valvontaa. Lisäksi kriittisiin hälytyksiin reagoidaan nopeasti huoltoyhtiön toimesta ja sovitun vasteajan puitteissa.

Maankäyttö- ja rakennusasetuksessa määrätään, että käyttö- ja huolto-ohje (huoltokirja) on laadittava uudisrakennukselle, jota käytetään pysyväan asumiseen tai työskentelyyn. Sama koskee tällaisen rakennuksen korjaus- tai muutostyötä, joka edellyttää rakennuslupaa. Huoltokirjan tulee olla uudisrakennuksen tai rakennusluvan alaisen korjauskohteen loppukatselmuksessa viranomaisten todennettavissa. Vaikka huoltokirja ei ole pakollinen kaikissa ennen maankäyttö- ja rakennusasetuksen voimaan tuloa vuonna 2000 valmistuneissa kiinteistöissä, hyvä kiinteistönpitotapa edellyttää sen tekoa. (Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 4.9.2013)

Kun käytössä on huolellisesti perustettu ja ylläpidetty huoltokirja, on kiinteistönpidon kokonaiskustannukset helppo suunnitella etukäteen ja ne saadaan pidettyä mahdollisimman alhaisina. Suunnittelemalla kiinteistön ylläpitoa etukäteen, voidaan tehostaa sen riskienhallintaa, vähentää ennalta-arvaamattomien korjausten määrää ja parantaa näin kiinteistönhoidon laatua. Kiinteistön hoidonlaadun paraneminen taas vaikuttaa positiivisesti kiinteistön käyttäjien tyytyväisyyteen. (Pohjola, 2013, 15.)

Huoltokirjoissa koetaan usein olevan liikaa tietoa, jolloin oleellisen tiedon löytäminen voi olla haastavaa. Sisältöön liittyvänä ongelmana on koettu myös, ettei huoltokirjan tietoja pidetä ajan tasalla. Käytettävyyteen ja järjestelmäratkaisuihin liittyvät ongelmat voivat johtua näistä edellä mainituista syistä tai huoltokirjaohjelmiston huonosti toteutetusta tai muutoin sekavasta käyttöliittymästä. Huoltokirjan sisällöstä ei ole olemassa yhtenäistä standardia, mikä vaikeuttaa huoltokirjojen käyttöä ja tulkittavuutta. (Justander & Puhto 2003, 33.)

Vuonna 2016 Sevas Kodit Oy päätti kilpailuttaa huolto- ja siivouspalvelunsa. VTS Kiinteistöpalvelut Oy valikoitui asiassa kilpailutuksen suorittajaksi. Samalla päätettiin siirtyä sähköiseen järjestelmään sopimuksen mukaisten töiden hoitamisessa. Resursseja järjesteltiin yhtiön sisällä uudelleen niin, että huolto- ja siivousyhtiöiden laadunvalvontaa alettiin suorittaa entistä enemmän Sevas Kodit Oy:n toimesta. Alussa VTS Palvelut Oy kartoitti kaikki Sevas Kodit Oy:n kohteet ja laati kohdekohtaisen huolto-ohjelman ja kohteiden määrätiedot niin huollon kuin siivouksenkin osalta. Tämän jälkeen joka kohteelle luotiin sähköiset huoltokalenterit.

Kiinteistöissä, joilla on jo voimassa oleva kiinteistöhoitosopimus, lähdetään kilpailuttamiseen yleensä silloin, kun ei olla tyytyväisiä nykyiseen palveluntuottajaan. (Kiinteistöalan Kustannus Oy. 1.11.2012). Yleensä ongelmat ovat laadullisia.

Huolto / Huoltokalenteri

Generointi Käyttöönotto Päivitä Tulosta Info

Vuosi: 2017 Vastuuyhtys: Vastuuehenkilö:

Huoltokalenteri

Hae kohde

Hae kohde puusta

- Kohderekisteri
 - Sevas Kodit Oy
 - Alakylä
 - Huhtala
 - Jouppi
 - HERRALANKATU 21
 - HERRALANKATU 23-25
 - JOUPINKATU 1-3**
 - JOUPINKATU 7
 - JOUPINRAJA 2 8
 - KARJONKATU 1
 - KROUVARINKATU 5 JA 7
 - LARVAKUJA 1
 - LARVAKUJA 7
 - MANNTAALIK.2/NURMIK
 - MEIJERIKATU 1
 - NURMIKATU 4-6
 - SANTAVUORENKATU 9
 - Kapernaumi
 - Kasperri
 - Katjalaakso
 - Keskusta
 - Kivistö
 - Kärki

	tam	hei	maa	huh	tou	kes	hei	elo	syy	lok	mar
A2 Kiinteistönhoitoalue											
A270 Kiinteistönhoitokatselmus (vuosikierroiset)	0/1										
B81 Väestönsuojat											
B81 Väestönsuojat - tarkastus / koekäyttö				0/1							
D22 Aluehanaalit											
D22 Aluehanaalit - hoito				0/1							
D52 Loiskakupit											
D52 Loiskakupit				0/1							0/1
D61 Nurmikot											
D61 Nurmikot - tarkastus				0/1							0/1
D62 Puut											
D62 Puut - tarkastus				0/1							0/1
D7 Päälysrakenteet											
D7 Päälysrakenteet - tarkastus				0/1							
D8 Aluevarusteet											
D8 Aluevarusteet - tarkastus/kunnostus				0/1							0/1
F33 Ulko-ovet											
F33 Ulko-ovet - tarkastus				0/1							
F331 Yleisten tilojen ovet, huoneistojen ulko-ovet ja parveke-ovet				0/1							
F341.1 Luhtikäytävät											
F341.1 Luhtikäytävät - tarkastus				0/1							
F342 Ulkoseinän tikkaat											
F342 Ulkoseinän tikkaat - tarkastus				0/1							0/1
F411 Vesikatot											
F411 Vesikatot - tarkastus				0/1							0/1
F42 Räystäät											
F42 Räystäät - tarkastus				0/1							0/1

Kuva 5. Huoltokalenteri

3.1.5 Vaihe 5

Päivittäisseuranta

Perustiedot Kysymykset Kierrokset

Poimi

	Kysymys	L	V	Tyyppi	
▲ ▼	Kiinteistöhuolto auraa pihakäytävät, paikoitusalueet ja kiinteistön vastuuvollisuuksiin kuuluvat ...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Paivittäisseuranta	✘
▲ ▼	Kiinteistöhuolto suorittaa liukauden torjuntatoimet pihakäytävillä, paikoitusalueilla ja kiinteist...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Paivittäisseuranta	✘
▲ ▼	Kiinteistöhuolto huolehtii ulkoportaiden ja oviedustojen sekä maastoportaiden lumitöistä ja liukaude...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Paivittäisseuranta	✘
▲ ▼	Kiinteistöhuolto huolehtii että mattonit ovat käytettävissä myös talvella. Lumityö ja liukaude...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Paivittäisseuranta	✘
▲ ▼	Kiinteistöhuolto huolehtii että jättepisteet ovat käytettävissä myös talvella. Jäteastoiden kansien...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Paivittäisseuranta	✘
▲ ▼	Kiinteistöhuolto huolehtii että katolta mahdollisesti tippumassa olevat raskaat lumikuormat tai jääp...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Paivittäisseuranta	✘
▲ ▼	Kiinteistöhuolto puhdistaa luhtikäytävät kerran viikossa. Lumityöt tehdään tarvittaessa.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Paivittäisseuranta	✘
▲ ▼	Kiinteistöhuolto huolehtii että piha-alueen valaistustoimii oikein eikä valaisimia ole rikki tai lam...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Paivittäisseuranta	✘
▲ ▼	Kiinteistöhuolto tarkastaa ja siirtää piha-alueiden kalusteet sekä leikkikenttien varusteet niille m...	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Paivittäisseuranta	✘

Kopioi Tee uusi kierros Tallenna Poista Sulje

Kuva 6. Kihla-laadunhallintatyökalun päivittäisseurannan tarkastuslista huoltoyhtiön ulkotöihin liittyen

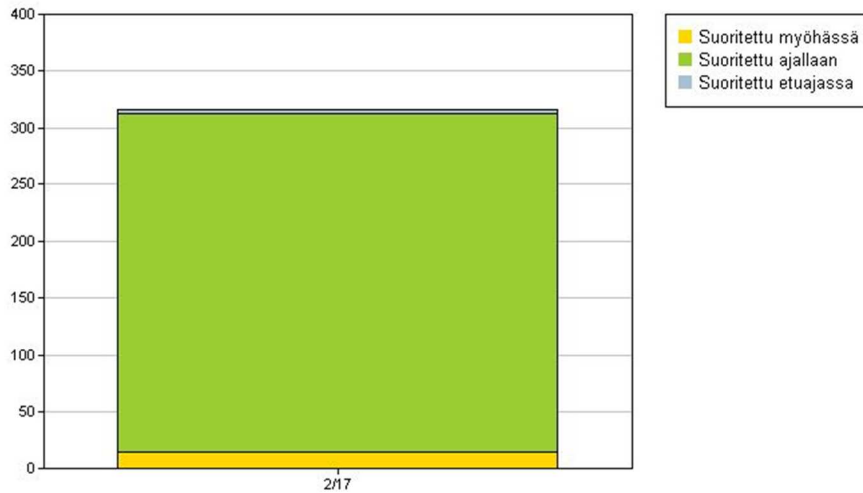
Palveluntuottajan työn laadun seuranta ja tutkiminen on erittäin tärkeää laadun varmistamiseksi. Kilpailutuksen aikana laadun tuottokyvyn arviointi on aina hyvin pit-

kähti tarjoajan ilmoittamien dokumenttien varassa. Tarjouksesta selviävät pyrkimykset laadukkaan palvelun tuottamiseen sekä tuottamiseen varatut resurssit ja monet muut toinen toistaan paremmat lupaukset parhaasta palvelusta. (Mäkelä, Pitkänen ja Järvenpää 2009, 136.)

Mitä suuremmat laatuvaatimukset kiinteistönhoidolle asetetaan, sitä merkittävämpää on panostaa laadunhallintaan. Tilaajalla ja palveluntuottajalla tulee olla yhteneväinen käsitys ominaisuuksista, jotka tekevät tuotettavasta palvelusta laadukkaampaa ja poikkeavat näin parempaan suuntaan tavanomaisesta toteutuksesta. Näiden ominaisuuksien paremmuuden tulee olla myös helposti todettavissa. (Tiainen ja Haarma 2006, 64).

Vuoden 2017 aikana on Sevas Kodit Oy:llä tarkoitus ottaa täysmittaisesti Kihla-työkalu osana Tampuuria käyttöön huolto- ja siivousyhtiöiden laadunhallintaan. Laatusopimus tehdään yhtiöiden kanssa vuoden kuluessa. Laadunhallintajärjestelmä koostuu kolmesta eri osiosta, joista palveluntuottajayhtiöt pisteytetään. Pisteytettäviä osioita ovat päivittäisseuranta, tekninen tarkastus sekä asukastyytyväisyys. Laatupisteet yhtiö saa väliltä 0–10 000. Järjestelmään kuuluu palkkio- ja sakkojärjestelmä, joka sidotaan yhdessä sovittuun laatupistemäärään yhtiöiden kesken.

Suoritetut hoito- ja huoltotehtävät suoritusajan mukaan			
Suoritetut yhteensä	Suoritettu etuajassa	Suoritettu ajallaan	Suoritettu myöhässä
316	3	298	15



Hoito- ja huoltotapahtumien huomautukset	
Yhteensä	Kuitattu luetuiksi
139	2

Käyttöpäiväkirjamerkinnot	
Luokka	Lukumäärä
Hoito-/Huoltotoimenpide	9
Yhteensä	9

Vikailmoitukset	
Tila	Lukumäärä
Avoin	133
Laskutukseen	3
Valmis	650
Vastaanotettu	113
Yhteensä	899

Kuva 7. Huoltokirjan määräaikaistehtävien yhteenvetoraportti, kaikki kohteet

Jatkossa, vuoden 2017 aikana järjestelmä laajenee myös asiakashallinnan ja markkinoinnin puolelle. Ohjelmasta saadaan jatkossa mm. sähköiset vuokrasopimusten allekirjoitukset, sähköinen tunnistautuminen, vuokrasopimusten liitteet sähköisenä, liitteiden haku suoraan järjestelmästä (esim. Kela) sekä asukkaille asuntojen haukuminaisuudet kriteereittäin. Järjestelmästä on huomattavaa apua asukasvalintaan ja markkinointiin. Järjestelmän odotetaan tehostavan työntekoa melkoisesti nykyisestäään, ja sen tuomien lisäetujen markkinointiin ja asukashallintaan uskotaan parantavan yhtiön käyttöastetta.

KOHDETIEDOT TUKIPYYNTÖ LINKIT ETEINEN TOIMINNANOHJAUS

Tampuuri

Etusivu Asiakaspalvelu Huolto Kunnossapito Kulutusseuranta Kihla Ylläpito

Asiakaspalvelu / Hakemus

TYÖPÖYTÄ

- Työjono
- Työpöytä
- Yhteydenotto - työjono

ASIAKASPALVELU

- Hakemus
- Hakemukset
- Tarjoukset
- Sopimukset
- Vapaat / vapautuvat

RESKONTRA

- Asumistukien kohdistus
- Autopaikkavuokra-siirto
- E-lasku
- eKirjeaineisto
- Ennakoiden palautus -viestintä
- IBAN-konversio
- Kela-aineisto
- Kirjanpitoaineisto
- Korkolaskenta
- Korkorivit
- Laskujen tulostus
- Maksatusajo
- Maksu siirto
- Maksujen kohdistus
- Maksukehotukset
- Maksulajit
- Maksusuunnitelmat
- Massaerillislaskutus
- Massalaskutus
- Ohimaksut
- Osapuolten massayhdistäminen
- Osapuolten yhdistäminen
- Palautusaineistot
- Perintä
- Perintäaineisto

PIKAOHJE

HAETTAVAN KOHTEEN TIEDOT
Haettava kohde / huoneisto

Hakemustyyppi
 NormaaliHakemus KimppaHakemus
 VaihtoHakemus

Talotyyppi
 Kerrostalo Luhtitalo
 Rivitalo

Paikkakunta
 Seinäjoki

Huoneistotyyppi
 2h (solu) 3h (solu) 4h (solu)
 5h (solu) 6h (solu) 1 h

Kaupungin osa
 Alakylä Nurmo
 Huhtala Pajuluoma
 Jouppi Peräseinäjoki
 Kapernaumi Pohja
 Kasperri Simuna
 Katajalaakso Törnävä
 Keskusta Uppa
 Kivistö Ylistaro

Kohteet
 Ei portaita Hissi
 Huoneistosauna Parveke

Huoneiston koko m² Vuokra max €/kk
 -

Kaikki tarjoukset otetaan vastaan huolimatta hakuiedoista
 Vain vapaat kohteet

Ryhmitä hakutulos

Kuva 8. Tampuurin asiakaspalvelumoduuli, asuntohakemus

4 VARSINAINEN TUTKIMUS

Tutkimus toteutettiin SurveyMonkeyn verkossa olevan palvelun avulla. Tutkimus jaettiin kahteen osioon, toisessa oli kymmenen eri kysymyksen monivalintakysymystä, toisessa viisi kysymystä, joihin vastattiin kirjallisesti.

Kysymykset osoitettiin Sevas Kodit Oy:n työntekijöille. Tutkimuskysymykset lähetettiin yhteensä 21:lle yhtiön työntekijälle. Kysymyksiin vastattiin nimettömänä. Vastausaikaa tutkimuskyselylle annettiin yksi viikko.

Kysymyksillä haettiin vastauksia Tampuurin ohjelman sisäänajon onnistumisesta, tyytyväisyydestä ohjelmaan ja kehitysideoita jatkoon kannalta.

Kyselyssä täytyy ottaa huomioon, että kyselyyn vastanneista osa käyttää tällä hetkellä huomattavan paljon Tampuuria, osa vähemmän ja osa ei juuri lainkaan. Osa käyttää lisäksi muita sähköisiä järjestelmiä, kuten Vismaa ja taloushallinnon muita sähköisiä järjestelmiä. Osa käsittelee näiden lisäksi vielä huomattavan paljon asioita paperilla.

Kysymys-lomakkeet on esitetty kuvissa 9 ja 10.

Kysely tehtiin, koska haluttiin saada selville, kuinka Tampuurin käyttöönotto on sujunut tähän mennessä, sekä jatkokehitykseen ideoita ja mielipiteitä, kuinka jatkokehitystä tulisi viedä eteenpäin.

Monivalintaosiossa haettiin arvosanoja onnistumisille ja kehityssuunnalle. Vapaasti valittavassa osiossa haluttiin saada suoraa palautetta kehityssuunnasta ja ideoita jatkoon. Kyselytutkimuksiin vastattiin nimettömänä.

Kyselytutkimus sähköisten järjestelmien käytöstä 1/2

* 1. Kuinka paljon mielestäsi yhtiössämme on hyödynnetty sähköisiä järjestelmiä?

Ei lainkaan Vähän En osaa sanoa Paljon Erittäin paljon

* 2. Kuinka paljon Tampuuri on mielestäsi helpottanut päivittäisen työn tekemistä?

Ei lainkaan Vähän En osaa sanoa Paljon Erittäin paljon

* 3. Kuinka paljon Tampuuri on mielestäsi tuonut uusia tehokkaampia tapoja toimia omassa työtehtävässäsi?

Ei lainkaan Vähän En osaa sanoa Paljon Erittäin paljon

* 4. Kuinka paljon Tampuuri on mielestäsi tuonut uusia työkaluja kiinteistöjen elinkaaren hallintaan?

Ei lainkaan Vähän En osaa sanoa Paljon Erittäin paljon

* 5. Kuinka Tampuurin käyttöönotto yhtiössämme on mielestäsi sujunut?

Erittäin huonosti Huonosti En osaa sanoa Hyvin Erittäin hyvin

* 6. Kuinka tärkeänä olet kokenut Tampuurin projektipäällikön roolin uuden järjestelmän käyttöönotossa?

Ei lainkaan tärkeä Vähän tärkeä En osaa sanoa Tärkeä Erittäin tärkeä

* 7. Onko yhtiömme tehnyt mielestäsi oikean päätöksen keskittäessään ohjelmiaan yhden toimittajan ohjelmiston alle?

Täysin väärä valinta Osittain väärä valinta En osaa sanoa Hyvä valinta Erinomainen valinta

* 8. Pitäisikö mielestäsi nykytilanteeseen verrattuna keskittää ohjelmia yhä enemmän Tampuurin alle?

Nykyinen keskittäminenkin on ollut väärä päätös Ei enempää En osaa sanoa Hieman lisää Ehdottomasti kaikki mahdollinen yhden ohjelman taakse

* 9. Kuinka luotettavana ohjelmistotoimittajana pidät Talokeskus Oy:tä nyt ja tulevaisuutta ajatellen?

Erittäin epäluotettava Epäluotettava En osaa sanoa Luotettava Erittäin luotettava

* 10. Minkä arvosanan antaisit Tampuurille kokonaisuudessaan?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10


1 / 1 100%


[Loppu](#)


Kyselytutkimuksen toteuttaa
SurveyMonkey®
Katso miten helposti voit [luoda kyselytutkimuksen](#)


Kuva 9. Tutkimuskysymykset, monivalintaosio


Kyselytutkimus sähköisten järjestelmien käytöstä 2/2


* 1. Mitä ominaisuutta pidät tärkeimpänä Tampuurissa ja miksi? 

* 2. Miten toivoisit Tampuurin ohjelmistoa kehitettävän / hyödynnettävän jatkossa yhtiössämme? 


* 3. Mitkä ovat mielestäsi sähköisen järjestelmän riskit tulevaisuudessa ja kuinka niihin olisi syytä varautua? 

* 4. Ovatko sähköiset järjestelmät parantaneet / tehostaneet / tehneet työstäsi mielekkäämpää? Miten? 

* 5. Anna vapaamuotoista palautetta aiheeseen liittyen. 

1 / 1  100%

Loppu

Kyselytutkimuksen toteuttaa
 SurveyMonkey®
Katso miten helposti voit luoda kyselytutkimuksen.

Kuva 10. Tutkimuskysymykset, vapaa tekstiosio

5 TULOKSET

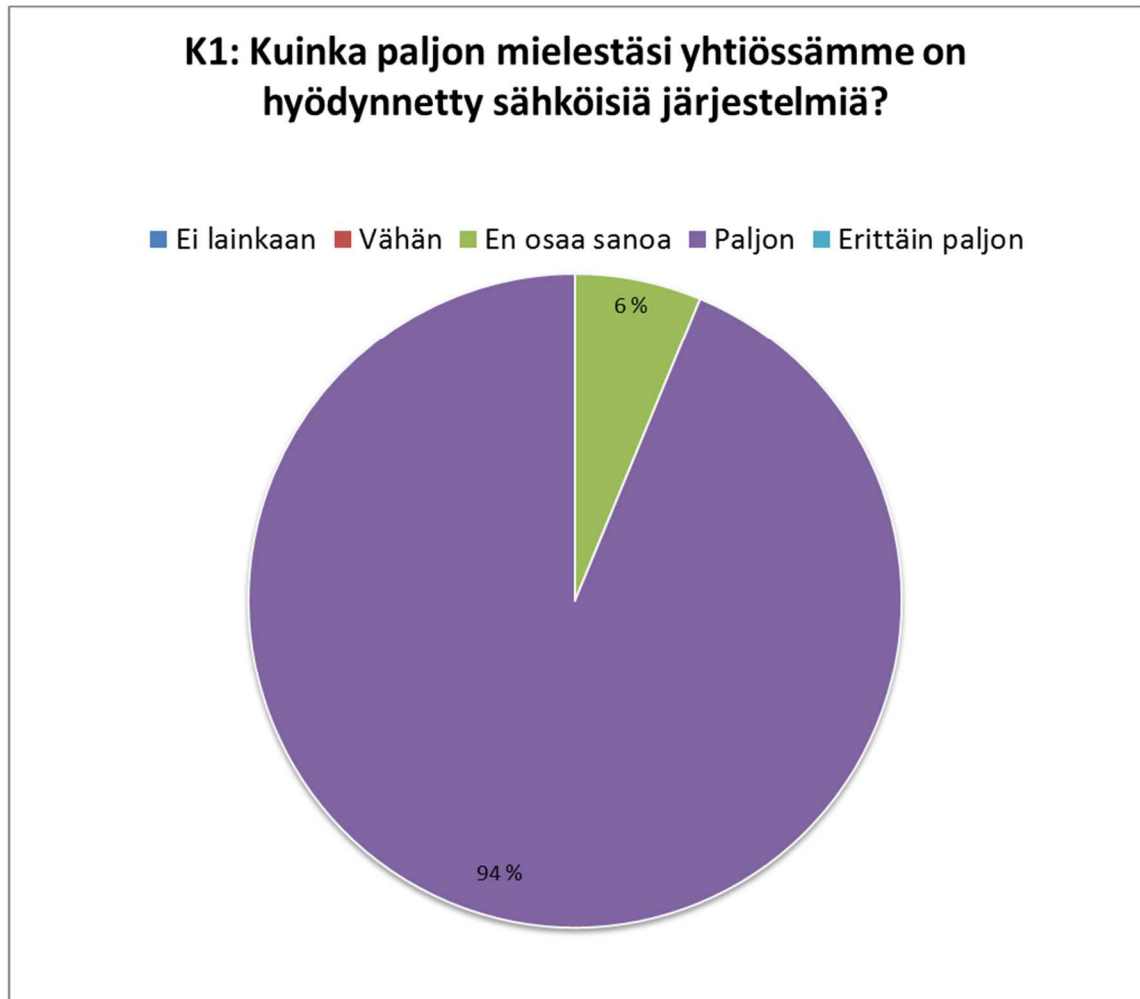
5.1 Kyselytutkimus

Kysely lähetettiin yhteensä 21:lle yhtiön työntekijälle. Yhteensä kysymyksiin vastasi 16 henkilöä. Monivalintaosioon vastasi yhteensä 16 yhtiön työntekijää. Vastausprosentiksi saatiin 76 %.

Vapaasti vastattaviin kysymyksiin saatiin vastauksia 13:lta yhtiön työntekijältä. Vastausprosentti tälle muodostui 62 %.

5.1.1 Monivalintaosio

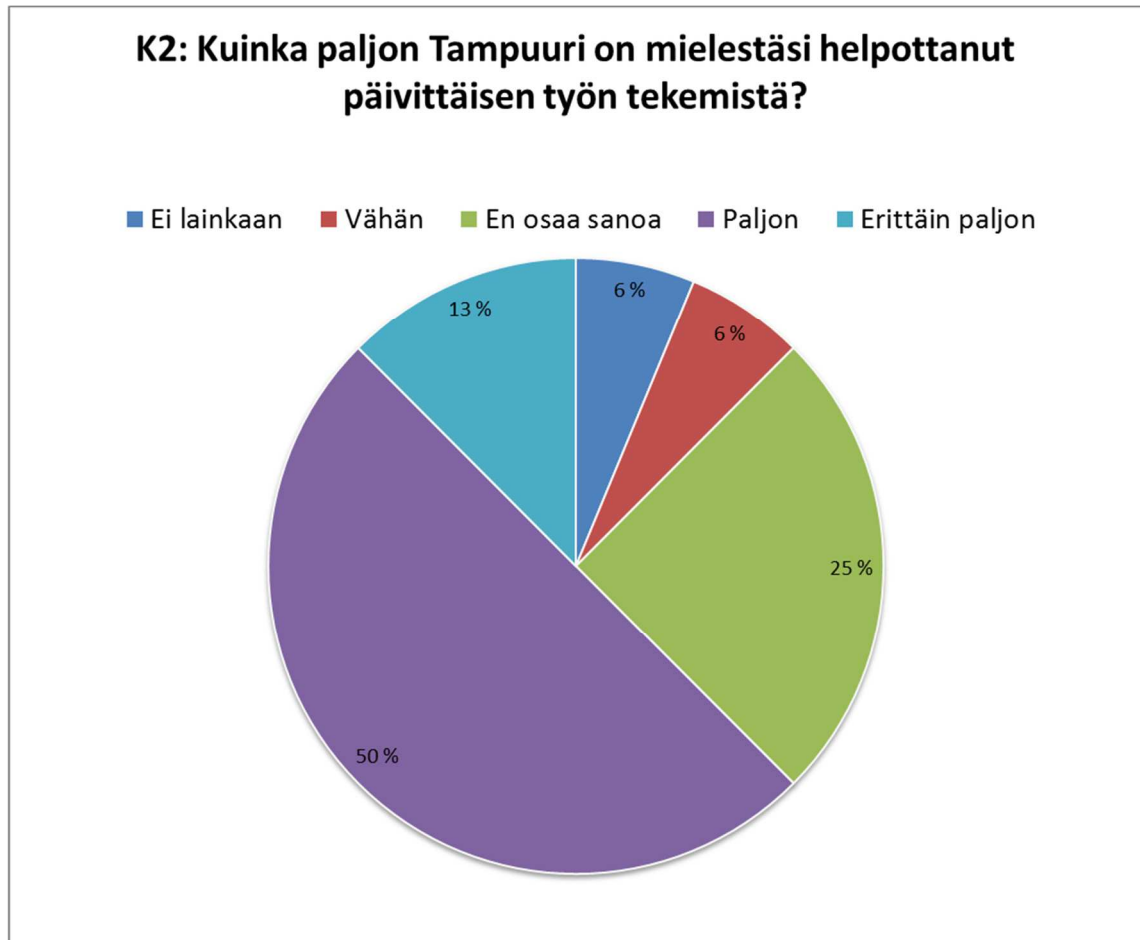
Monivalintaosion ensimmäinen kysymys koski yhtiön sähköisten järjestelmien nykyistä hyödynnettävyyttä.



Kuvio 5. Sähköisten järjestelmien nykyinen hyödynnettävyys yhtiössä

Tulosten perusteella yhtiön työntekijät ovat vahvasti sitä mieltä, että yhtiössä on jo nyt hyödynnetty paljon eri sähköisiä järjestelmiä. Ainoastaan yksi henkilö ei osannut vastata kysymykseen.

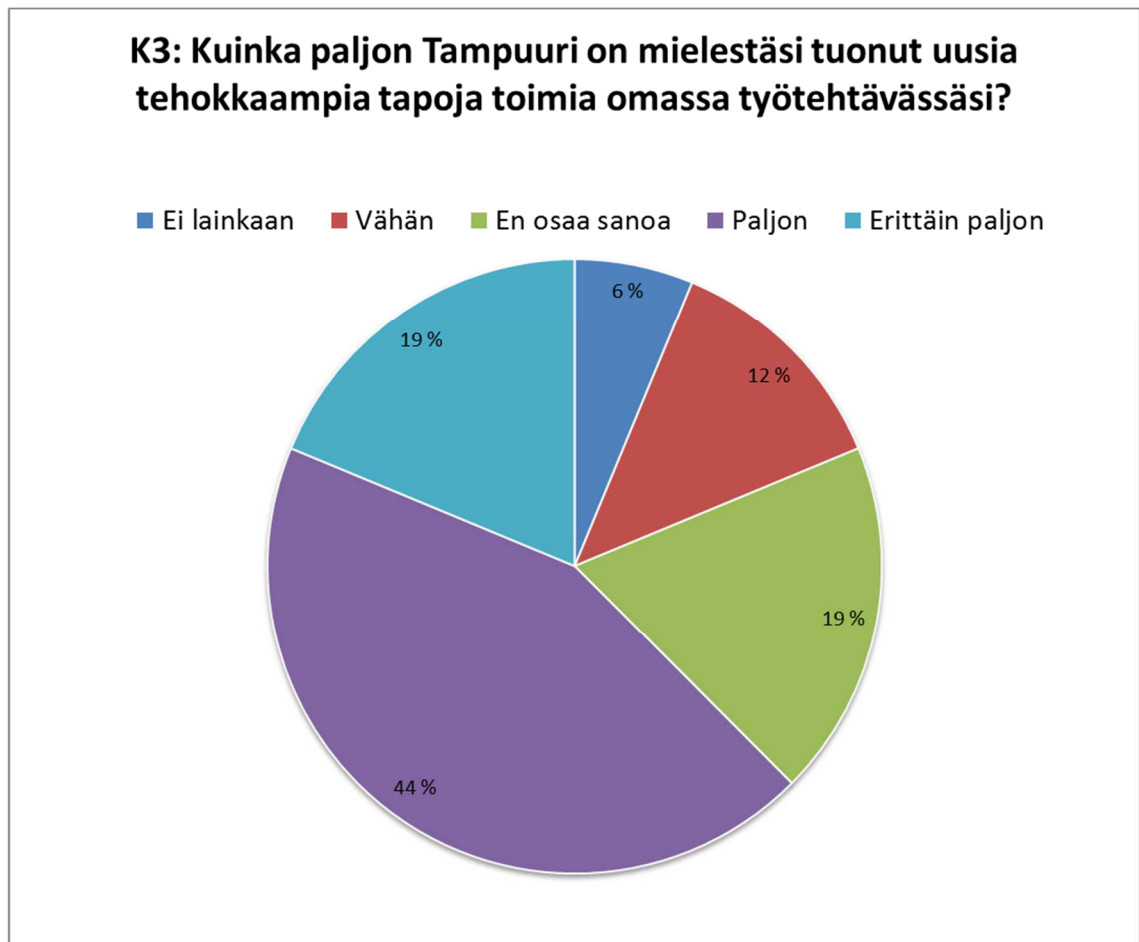
Toisessa kysymyksessä tiedusteltiin yhtiön työntekijöiltä, kuinka Tampuuri on helpottanut päivittäisen työn tekemistä.



Kuvio 6. Kuinka Tampuuri on helpottanut työn tekemistä

Vastausten perusteella voidaan todeta, että Tampuuri on helpottanut monen yhtiön työntekijän päivittäisen työn tekemistä jo nyt huomattavasti. 63 % vastaajista oli sitä mieltä, että Tampuuri on helpottanut työn tekemistä paljon (50 %) tai erittäin paljon (13 %). Vastaajista 25 % ei osannut vastata kysymykseen. Tämä johtunee siitä, että jotkut yhtiön työntekijät eivät vielä käytä Tampuuria juurikaan. 12 % kertoi, että päivittäinen työ ei ole helpottunut ollenkaan, tai se on helpottanut vain vähän.

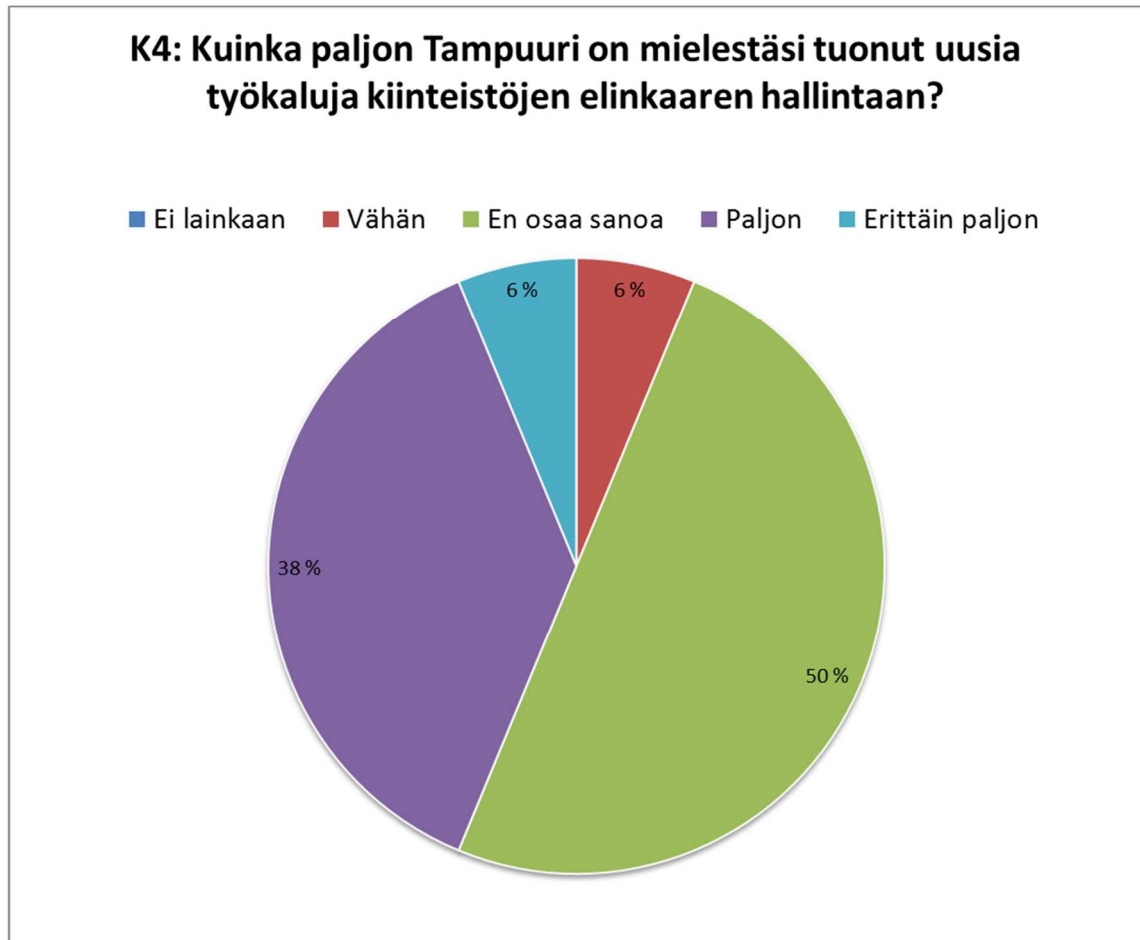
Kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin, kuinka Tampuuri on tuonut tehokkuutta omaan työtehtävään.



Kuvio 7. Kuinka Tampuuri on tehostanut työntekoa

Vastausten perusteella on nähtävissä, että Tampuuri on tehostanut merkittävästi päivittäisen työn tekemistä monella yhtiön työntekijällä. 63 % oli sitä mieltä, että Tampuuri on tehostanut työn tekemistä paljon (44 %) tai erittäin paljon (19 %). Kolme henkilöä ei osannut ottaa kantaa kysymykseen. 18 % ilmoitti, että Tampuuri on tehostanut työn tekoa vähän tai ei lainkaan (12 % vähän, 6 % ei lainkaan). Tässä lienee taustalla se, että näin vastanneet eivät juuri tällä hetkellä käytä järjestelmää.

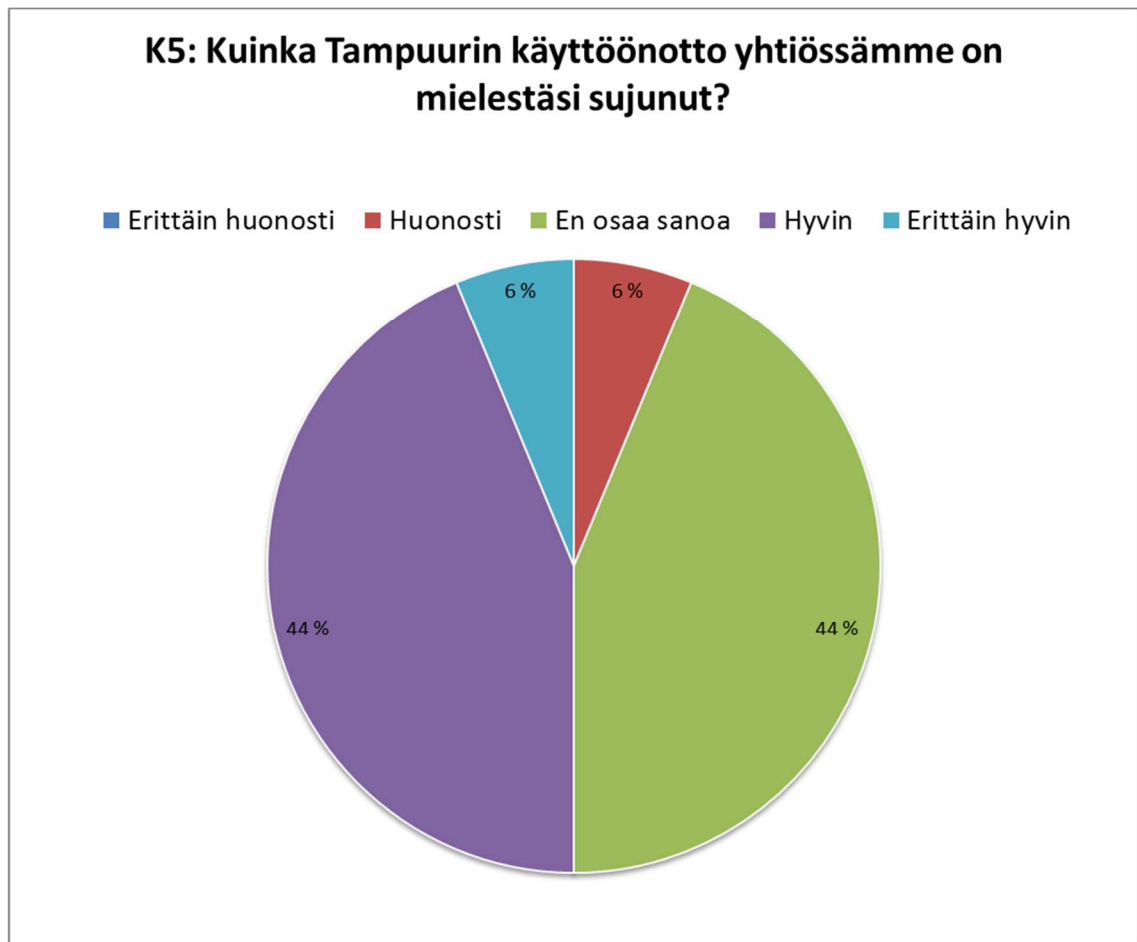
Neljännessä kysymyksessä tiedusteltiin, kuinka paljon Tampuuri on tuonut uusia työkaluja kiinteistön elinkaaren hallintaan.



Kuvio 8. Kuinka paljon Tampuuri on tuonut uusia työkaluja kiinteistöjen elinkaaren hallintaan

Vastauksista huomaa, että nykyisellään Tampuuri on käytössä eniten kiinteistöhallinnon työmuodossa. Kysymys olisi ollut parasta kohdentua tälle ryhmälle. Kuitenkin 44 % vastasi Tampuurin parantaneen kiinteistöjen elinkaaren hallintaa paljon (38 %) tai erittäin paljon (6 %). Puolet vastanneista ei osannut lainkaan vastata kysymykseen. Yksi vastaaja koki Tampuurin parantaneen kiinteistöjen elinkaaren hallintaa vain vähän. Tulos osoittaa sen, että kiinteistöhallinnon osalta Tampuuri on tuonut huomattavan määrän uusia työkaluja kiinteistöjen elinkaaren hallintaan.

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin yhtiön työntekijöiltä Tampuurin käyttöönoton sujuvuudesta tähän mennessä.



Kuvio 9. Tampuurin käyttöönoton sujuvuus tähän mennessä

Puolet vastanneista koki Tampuurin käyttöönoton sujuneen hyvin (44 %) tai erittäin hyvin (6 %). 44 % vastanneista ei osannut vastata kysymykseen. Tämä johtuu todennäköisesti siitä, että osa työntekijöistä ei ole ollut juurikaan tekemisissä ohjelmiston käyttöönoton kanssa. Yksi henkilö koki, että Tampuurin käyttöönotto oli sujunut huonosti. Voidaan todeta, että se osa, joka on ollut Tampuurin käyttöönotossa mukana nykyisellään, on kohtuullisen tyytyväisiä ohjelmiston käyttöönottoon.

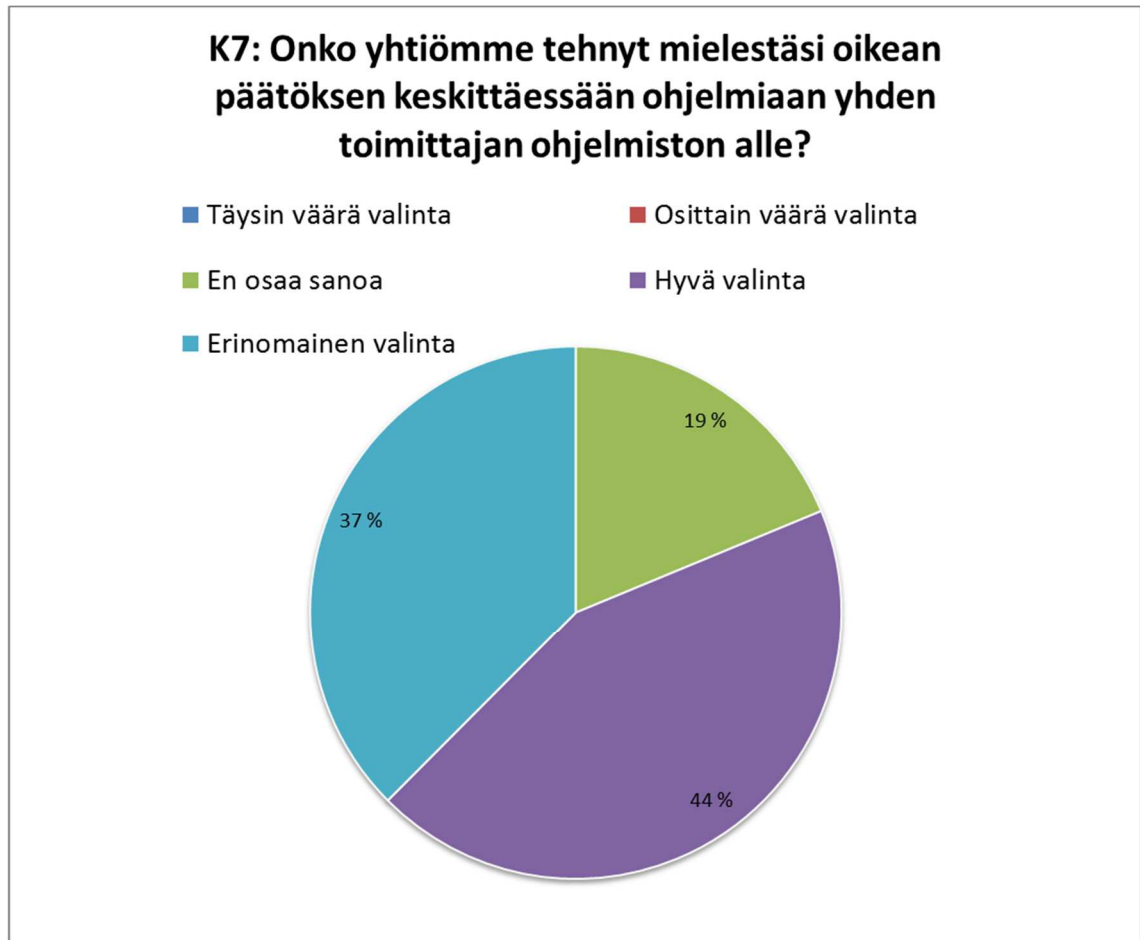
Kuudennessa monivalintakysymyksessä kyseltiin projektipäällikön tärkeyttä tämän kaltaisen projektin käyttöönotossa.



Kuvio 10. Projektipäällikön tärkeys Tampuurin käyttöönotossa

Vastauksista käy ilmi, että hyvän projektia eteenpäin vievän projektipäällikön rooli koetaan yhtiössä erittäin tärkeänä. Peräti 88 % vastanneista pitää projektipäällikön roolia tärkeänä (44 %) tai erittäin tärkeänä (44%). Kaksi vastannutta ei osannut sanoa aiheeseen mitään. Tutkimustulos tukee aiempaa teoriaa kyseisen roolin tärkeydestä sähköisen järjestelmän käyttöönotossa.

Seitsemännessä kysymyksessä tiedusteltiin yhtiön työntekijöiden mielipiteitä siitä, että onko yhtiö tehnyt oikean päätöksen keskittäessään ohjelmiaan yhden toimittajan ohjelmiston alle.



Kuvio 11. Yhtiön päätös keskittää ohjelmistojaan yhden toimittajan ohjelmiston alle

Tuloksista selviää selvästi se, että yhtiön työntekijät pitävät keskittämistä yhden ohjelman alle oikeana ratkaisuna. 37 % vastaajista pitää keskittämistä erinomaisena valintana. 44 % pitää valintaa hyvänä. 19 % ei osaa sanoa.

Kahdeksannessa kysymyksessä tiedusteltiin yhtiön työntekijöiden mielipidettä, pitäisikö edelleen keskittää ohjelmia enemmän Tampuurin alle.



Kuvio 12. Keskittäminen enemmän Tampuurin alle tulevaisuudessa

Tuloksista selviää, että yhtiön työntekijät toivovat selvästi vieläkin enemmän keskittämistä Tampuuriin. 75 % toivoisi joko hieman lisää (37 %) tai jopa ehdottomasti kaiken mahdollisen yhden ohjelman taakse (38 %). 19 % ei osannut sanoa. Yksi vastaaja ei halunnut keskittämistä enempää.

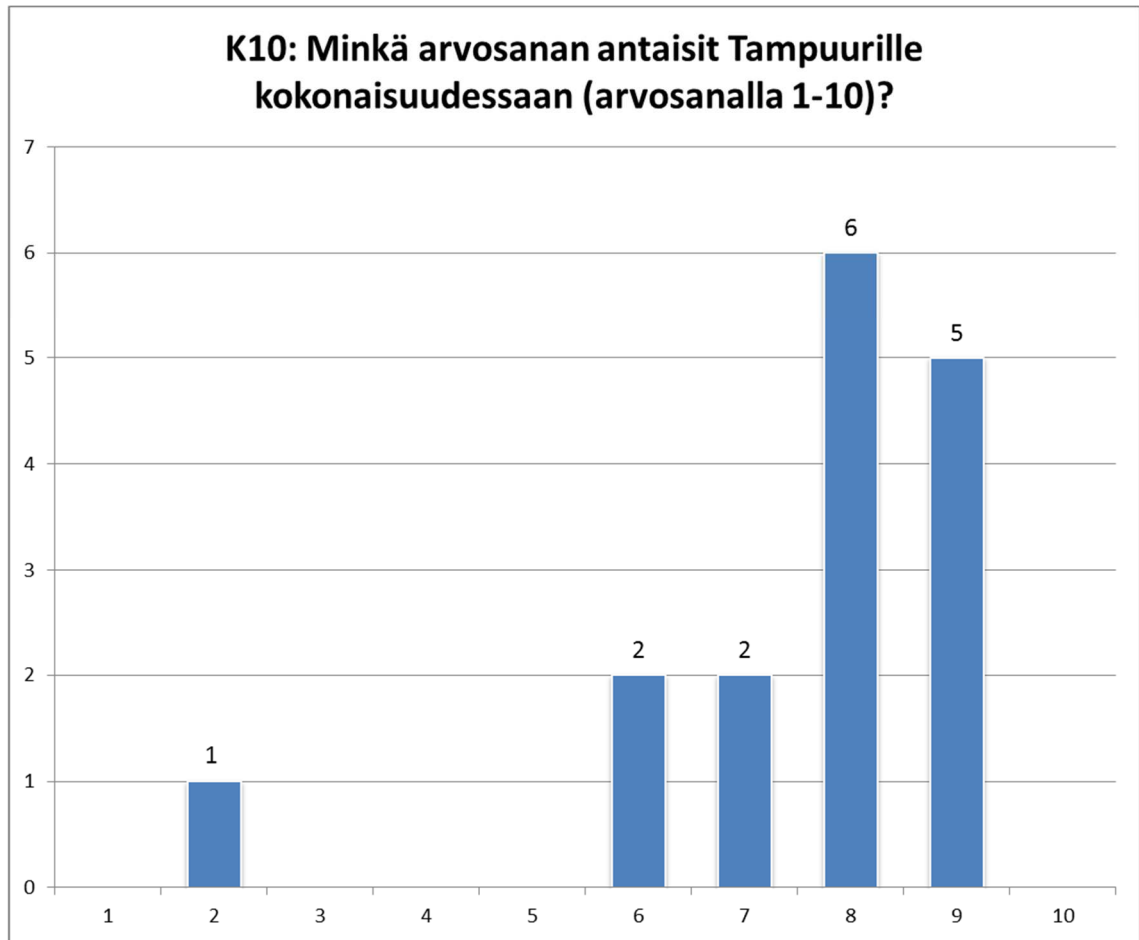
Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin Sevas Kodit Oy:n työntekijöiltä Talokeskus Oy:n luotettavuudesta ohjelmiston toimittajana tulevaisuudessa.



Kuvio 13. Talokeskus Oy:n luotettavuus ohjelmistotoimittajana tulevaisuudessa

Tuloksista käy ilmi, että Talokeskus Oy:tä pidetään joko luotettavana 63 % tai erittäin luotettavana 6 %. 31 % ei osannut sanoa.

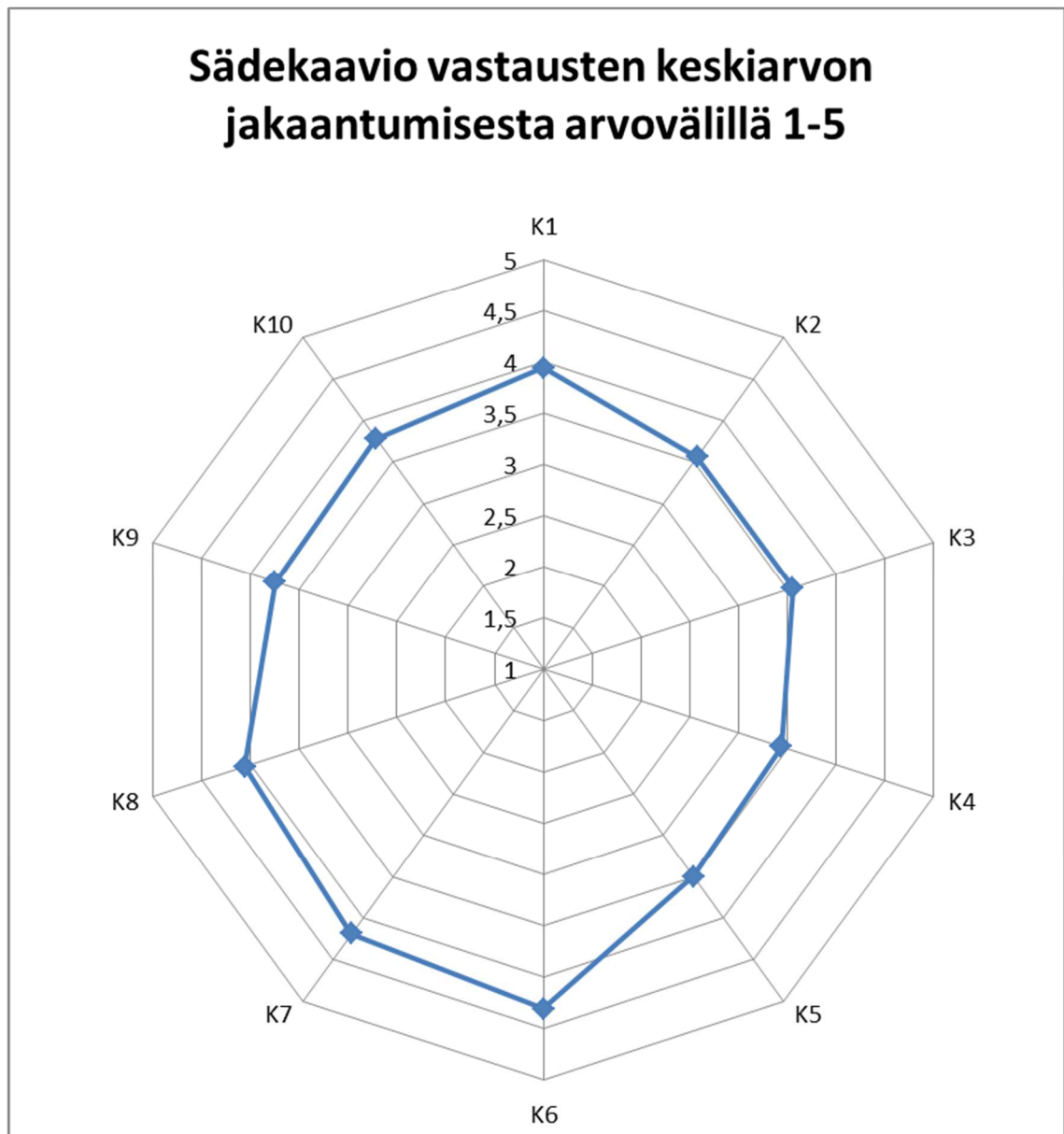
Viimeisessä monivalintakysymyksessä tiedusteltiin arvosanaa Tampuurille.



Kuvio 14. Arvosana Tampuurille

Tuloksista käy ilmi, että Tampuuria arvostetaan keskimäärin arvosanalla 7,56, kun arvosteluasteikko oli 1–10. Ainoastaan yksi vastaaja arvosteli Tampuurin arvosteluasteikolla 2.

Monivalintakysymyksistä laadittu sädekaavio kuvaa kaikkien kysymysten keskiarvoja asteikolla 1–5. Kymmenennen kysymyksen keskiarvo on jaettu kahdella niin että se on vertailukelpoinen muiden kysymysten kanssa.



Kuvio 15. Sädekaavio vastausten jakautumisesta arvovälillä 1–5

Voidaan arvioida, että jos arvo 5 kuvaa yleisesti tyytyväisyyttä, hyvää, tärkeää, luotettavaa ja niin edelleen, ovat vastaajat kohtuullisen tyytyväisiä Tampuuriin ja Sevas Kotien sähköisiin järjestelmiin. Vastausten keskiarvo muodostui arvojen 3,44–4,31 välille. Kokonaiskeskiarvo arvovälillä 1–5 oli 3,81.

5.2 Vapaa vastausosio

Vapaassa vastausosiossa haettiin sanallisesti kehitysideoita Tampuurin kehittämiseen. Vastaukset kokonaisuudessaan löytyvät liitteestä 1.

Vapaassa valintaosiossa kysyttiin ensin, mitä ominaisuutta pidetään tärkeimpänä Tampuurissa ja miksi. Vastauksista selviää, että käyttäjät arvostavat eniten ohjelman monipuolisuutta ja kokonaisuutta. Avainhallinta nousi isoimmaksi arvostukseksi, kun puhutaan pelkästään yhdestä moduulista.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, miten Tampuuria toivottaisiin kehitettävän / hyödynnettävän jatkossa yhtiössä. Vastauksia tähän kysymykseen tuli laidasta laitaan. Oikeastaan mikään asia ei noussut yli muiden. Asiakaspalvelu-moduulin käyttöönotto lienee mielessä monilla. Sen käyttöönoton jälkeen on syytä miettiä jatkotoimenpiteitä, kun nähdään käytännössä, kuinka ohjelma toimii ja mihin olisi syytä keskittyä enemmän seuraavassa vaiheessa.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, mitkä ovat sähköisen järjestelmän riskit tulevaisuudessa, ja kuinka niihin olisi syytä varautua. Tämän kysymyksen vastauksissa selvästi isoimmiksi huolenaiheiksi nousivat verkkoyhteyksien toimimattomuus ja tietoturva.

Neljännessä kysymyksessä tiedusteltiin, ovatko sähköiset järjestelmät parantaneet / tehostaneet / tehneet työstä mielekkäämpää, ja miten. Vastauksista saa sen yleiskäsityksen, että Tampuuri on helpottanut ja tehostanut yhtiön työntekijöiden työn tekoa.

Viidennessä ja viimeisessä kysymyksessä pyydettiin vapaamuotoista palautetta aiheeseen liittyen. Vastauksista on vaikea vetää yksittäistä johtopäätöstä. Ehkä eniten vastauksista nousi esiin odotukset asiakaspalvelu-moduulin käyttöönoton osalta.

6 YHTEENVETO

6.1 Tulosten analysointi

Kyselytutkimuksen tuloksista voidaan havaita, että Sevas Kodit Oy:n työntekijät ovat enimmäkseen tyytyväisiä yhtiön sähköisiin järjestelmiin. Työntekijöiden mielestä sähköisiä järjestelmiä on yhtiössä hyödynnetty hyvin.

Lisäksi tuloksista selviää, että työntekijät toivoisivat vieläkin enemmän keskittämistä Tampuuriin. Suurin osa jopa toivoi, että kaikki mahdollinen voitaisiin keskittää Tampuuriin taakse.

Kyselyn perusteella voidaan vielä tehdä johtopäätöksiä siitä, että ne jotka jättivät vastaamatta, eivät todennäköisesti vielä ole olleet Tampuuriin kanssa tekemisissä juurikaan. Tämän vuoksi he ehkä kokivat vastaamisen hankalaksi.

6.2 Kehitysmahdollisuudet

Seuraavat järjestelmän laajenemismahdollisuudet ovat pelastussuunnitelmissa sekä pitkän tähtäimen remonttisuunnittelussa.

Pelastussuunnitelmien osalta järjestelmä osaisi käyttää sinne tallennettujen tietojen muutokset myös suoraan pelastussuunnitelmiin. Lisäksi järjestelmä osaisi ottaa huomioon kohdekohtaiset eroavuudet pelastussuunnitelmiin. Talokeskukselta tuotteen tilatessaan Sevas Kodit Oy saisi käyttöönsä lisäksi laajan selvityksen kiinteistöjen nykytilanteesta, parannusehdotukset, aluekartat kiinteistöiltä pelastusreitteen ja kokoontumispaikkoineen. Ongelmana hankinnassa on korkea hinta ja se, että vuokra-asuntoyhtiössä harvoin ihmiset perehtyvät pelastussuunnitelmien varsinaiseen sisältöön. Tällöin jää tunne siitä, saako yhtiö sijoitetulle rahalle vastinetta siinä laajuudessa missä pitäisi. Kuitenkin kyseinen asiakirja on tärkeä silloin, jos sattuu esim. tulipalo asunnossa. Lakikin määrää, että pelastussuunnitelma on asukkailla oltava tiedossa.

Pitkän tähtäimen remonttisuunnittelu on ollut yhtiössä esillä jo useamman vuoden. Tähän mennessä on edetty lyhyen tähtäimen suunnittelulla, ottaen kuitenkin huomioon PTS:n, eli pitkän tähtäimen suunnittelun asioita, ilman että asioita on kuitenkaan budjetoitu pidemmälle. On kuitenkin päätetty, että on luonnollisempaa, että huolto-osio saadaan ensin Tampuurin piiriin. Pitkän tähtäimen remonttisuunnittelu kannattaa ottaa seuraavana osiona käyttöön Tampuurissa. Tämä tapahtuu todennäköisesti joko vuonna 2018 tai 2019.

Näiden jälkeen, tai ohessa, täytyy yhtiössä pohtia taloushallinnon ja perinnän toimintojen siirtämistä Tampuuriin. Siirrolla on monia hyviä puolia, jotka tukevat muita Tampuurin osioita ja tekevät työstä yhtenäisempää ja helpommin hallinnoitavaa. Myös taloushallinnon puolella on varaa kehittyä, monipuolisempi ohjelma tukee kehitystä. Siirron myötä myös kiinteistöhallinnon oma budjetointi on järjestettävissä Tampuuriin. Asiat eivät ole yksiselitteisiä, ja ohjelmistojen kustannustasokin täytyy tietenkin huomioida kokonaisuuden kannalta. Kaikki em. asiat täytyy huomioida jatkoa suunniteltaessa.

LÄHTEET

Justander, K. & Puhto, J. 2003. Huoltokirja osana kiinteistön ylläpidon tiedonhallintaa. Espoo: Otamedia Oy.

Karumo, J. 1996. Kiinteistön ylläpidon hallinto: Kiinteistöjen tietohallinto. Teoksessa: P. Murtomaa (toim.) Kiinteistönpidon tekniikka, talous ja hallinto. Helsinki: Rakennustieto Oy.

Kiinteistöalan Kustannus Oy. 1.11.2012. Kiinteistönhoidon käsikirja. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Matinmikko, T. 4.1.2015. [www-dokumentti]. Voiko tietojärjestelmän hankinta onnistua? [Viitattu 31.3.2017]. Saatavana:

<http://www.arihovi.com/voiko-tietojarjestelman-hankinta-onnistua/>

Mäkelä, P., Pitkänen, J. ja Järvenpää, H. 2009. Kiinteistönhoidon ostaminen. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Pohjola, H. 2013. Kiinteistön tietomassojen hallinta – Huoltokirjaohjelmien vertailu. [www-dokumentti]. Turun ammattikorkeakoulu, rakennustekniikka. Kiinteistön hoito, korjaus ja restaurointi. [Viitattu 31.3.2017]. Saatavana:

http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/58192/Pohjola_Heikki.pdf

Reneco. Ei päiväystä. Onnistu tietojärjestelmän hankinnassa ja käyttöönotossa. [www-dokumentti]. Konsulttitoimisto Reneco Oy. [Viitattu 31.3.2017]. Saatavana:

<http://www.reneco.fi/d/sites/kylayhdistys.fi.kolmioka/files/files/Reneco%20Tietoj%C3%A4rjestelm%C3%A4selvitys.pdf>

Sevas. Ei päiväystä. Toiminta-ajatus. [www-dokumentti]. Sevas Kodit Oy. [Viitattu 31.3.2017]. Saatavana: <http://www.sevas.fi/sevas>

Sevas. Ei päiväystä. Strategia 2017. [www-dokumentti]. Sevas Kodit Oy. [Viitattu 31.3.2017]. Saatavana: <http://www.sevas.fi/sevas/strategia/>

Talokeskus. Ei päiväystä. Mikä on Tampuuri kiinteistötietojärjestelmä? [www-dokumentti]. Talokeskus Oy, Tampuuri. [Viitattu 31.3.2017]. Saatavana: <http://www.talokeskus.fi/tampuuriohjelmistot/>

Tiainen, M. ja Haarma, K. 2006. Kiinteistöpalvelujen ostaminen. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu. 4.9.2013 Rakennuksen käyttö- ja huolto-ohje. [www-dokumentti]. Ympäristöministeriö. [Viitattu 31.3.2017]. Saatavana: http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Rakentaminen/Kiinteiston_yllapito_ja_korjaaminen/Kiinteiston_kaytto_ja_huoltoohje

LIITTEET

Liite 1. Kyselytutkimuksen vapaasti vastattavien kysymysten vastaukset

LIITE 1 Kyselytutkimuksen vapaasti vastattavien kysymysten vastaukset

Kyselytutkimus sähköisten järjestelmien käytöstä 2/2	
Mitä ominaisuutta pidät tärkeimpänä Tampuurissa ja miksi?	
Ei ole versiopäivityksiä, aina käytössä viimeisin versio.	
Tablet sovellus muuttotarkastuksiin. Nopeuttaa tarkastusten tekoa ainakin puolella.	
Toimivuutta	
Monipuolisuutta	
Tällä hetkellä huolto ja kunnossapito, lisäksi avainhallinta (autopaikallista karttoineen). Myöhemmin rinnalle nousee asiakaspalvelu-osio.	
Monipuolisuus	
dokumentoinnin mahdollisuus	
Kokonaisuutta: asukashallinta (+resku) ja kiinteistöhallinta toimii hyvin yhteen.	
En tiedä, kun niin vähän käytän. Kun sinne kaikki laittaisi asiansa, olisi helpompaa.	
Loogisuus, helppo käyttää.	
Kihla tuntuu järkevältä, kerätään tietoa, jota voidaan hyödyntää (oikein käytettynä) koko ajan.	
avainhallinta, koska avainmapeista päästy eroon	
Mielestäni tärkein ominaisuus on itse kokonaisuus ja että kaikki asiat löytyisivät samasta paikasta ja olisivat kaikille käytettävissä.	
Miten toivoisit Tampuurin ohjelmistoa kehitettävän / hyödynnettävän jatkossa yhtiössämme?	
Kaikki eri järjestelmien sovellukset toimisivat.	
Nyt kehitteillä olevat asiat kun saadaan maaliin, niin meillä on käytössä toimiva kokonaisuus. Jatkossa tulee vielä viilata kaikki mahdolliset automatiikat kuntoon... Kiinteistöhallinnon puolella pts-ominaisuuksien käyttöönotto ja niiden maksimaalinen hyödyntäminen	
Kunhan nyt saadaan asukasvalinta ja vuokrareskontra toimimaan.	
Rajapintojen toimivuus eri viranomaisyhteyksiin ja muihin ohjelmiin	
Kun nyt olemme siirtymässä enemmän ja enemmän saman ohjelmiston alle, toivoisin tietysti että kaikki mahdollinen tehdään sen toimivuuden eteen, että saisimme parhaan mahdollisen hyödyn siitä irti (ns. rahoille vastinetta!).	
Ylipäänsä siirtymistä sähköisiin järjestelmiin, ne ovat nykypäivää.	
tiedonkulku saattais toimia näppärsti, kun kaikilla olis käytössä sama ohjelma. Ja jos kaikki joilla se on jo käytössä, vielä käyttäis ohjelmaa ja sen mahdollisuuksia niin kuin kuuluu. Ehkä ihan semmonen perus pänttääminen. Että jokainen ymmärtäis vaikka koulutusten kautta dokumentoinnin ja töiden teon tärkeyden ohjelmaa hyödyntäen.	
Asukashallinto-ohjelman jälkeen parannusta sähköiseen asiakirjajärjestelmään.	
Ei sitä voi kehittää, jos asioista ei etukäteen puhuta sellaisten ihmisten kanssa, jotka jostain asioista tietää.	
Vielä en osaa sanoa.	
Toivotaan, että asukashallinnan ja reskontran toteutus on hyvä; jossain vaiheessa voidaan miettiä muutakin. Tämän hetken tilanne muissa tuotteissa ei ole vielä tarpeeksi vakuuttava.	
käyttäjiltä kysyttävä etukäteen (ennen ostopäätöstä) mihin kaikkeen ohjelman pitää taipua	
Edelleen kannattaa harkita lisäosioiden käyttöönottamista yksi vaihe kerrallaan. Työn teko helpottuu ja kaikki pysyvät kärryillä missä mennään. Tampuuri antaa varmasti tulevaisuudessa vieläkin enemmän mahdollisuuksia mitä emme tällä hetkellä edes osaa kuvitella.	

Mitkä ovat mielestäsi sähköisen järjestelmän riskit tulevaisuudessa ja kuinka niihin olisi syytä varautua?
Tietoturva.
kaikenlaiset hyökkäykset ja estot ym.. Henkilötietojen kalastelut.. Mielestäni näihin täytyy ensisijaisesti löytyä ratkaisut palveluntarjoajalta.
En tiedä
Tietoturvakysymykset, riippuvuus ohjelmatoimittajasta, sähkökatkokset riskinä, verkkoyhteydet
Tietoturva on mielestäni suurin riski, joka tulee pitää jatkuvasti mielessä ja varmistaa sen säilyvyys. Henkilökunnan koulutus on mielestäni yksi oleellisimmista asioista, miten siihen parhaiten varaudutaan. Tietosuojalakiin on tullut hiljattain muutoksia, joista työntekijöiden tulisi olla tietoisia. Kouluttamisen myötä myös yhteisten pelisääntöjen sopiminen on tärkeää; mitä voi kirjoittaa ja minne, kenelle jne.
Kaikella on riskinsä..
Melko herkkäähän tämä on. Kun heti jos ohjelma takkuu, työt seiso. Elikäs mitäs sitte, jos kaikki pimenee?
Tietoturva ja yhteyksien toiminen pilvipalveluihin. Sopii toivoa että yhdyskuntatekniikka ja muu tietoliikenteeseen vaikuttava tekniikka kehittyy ja "pysyy omissa käsissä" Suomessa.
Monopoli asema ei ole koskaan hyvä. Kuinka hyvin ohjelma pelittää. Onko kuinka paljon katkoja työpäivän aikana.
Hakkerit.
Tietosuoja, yhteyksien toimimattomuus. Tietosuoja - täytyisi olla aukoton systeemi.
erilaiset ohjelman vikatilanteet, sähkönsaantiongelmat, hakkerointi
Sähkö- ja tietoliikennesyhteyksien katkot ja toimittajan toiminnan loppuminen lienevät isoimpia riskejä. Yhteyksikatkoilanteissa asioita voi kirjoittaa paperille ja palata aiheeseen kun yhteydet pelaavat. Jos toimittajan toiminta loppuu, tallentuvat tiedot kuitenkin palvelimelle. Siinä vaiheessa pitää vaihtaa toimittajaa ja valita sen hetkinen paras korvaava palveluntuottaja.
Ovatko sähköiset järjestelmät parantaneet / tehostaneet / tehneet työstäsi mielekkäämpää? Miten?
Aikaa säästyy jos sovellukset vain toimivat.
Eriyisen paljon helpottanut. Periaatteessa pystyisin arkipäivän työt tekemään moitteetta käymättä toimistolla. Jotkin asiat sujuisivat vähän hitaammin, mutta ajeluihin menevät ajat kun laskisi pois, niin luultavasti vaikutus (ipadin vajavuus vs. pöytäkone) olisi olematon kokonaistehokkuuteen. asiat helpommin kaikkien saatavilla.
On parantaneet, helpous
Monipuolistuneet, toimintavarmuus, laadunhallinta parantunut, asioiden dokumentointi parantunut, henkilösidonaisuus vähentynyt, yhtiön toimintatavat yhdenmukaistuneet
Ovat parantaneet ja tehostaneet työskentelyä, kun kaikki tarvittavat dokumentit ovat ohjelmassa, eikä tarvitse keräillä papereita ja lippulappusia joka paikkaan. Asiakaspalvelu-osio tulee vähentämään aikaa vievää ja turhauttavaa paperimäärää entisestään!
Kyllä, sähköiset järjestelmät ovat nykypäivää.
On. parantaneet ja tehostaneet - töiden teko on "tarkempaa". Pystyy ottamaan kiinni monia epäkohtia nopeasti ja vaivattomasti. Asiat pystyy dokumentoimaan, eli riitatilanteet jää yksipuoliseksi siinä kohtaa, kun dokumentit lyödään pöytään. Mielekkäämmäksi homma on muuttunut sitä myötä, kun ristiriitatilanteissa oon aika vahvoilla, kun dokumentit on tallessa ohjelmassa.
Ovat parantaneet ja tehostaneet. Tiimin ja yhtiön luoma ja kerryttämä tieto on helpommin työntekijöiden saatavilla.
Sekavaksi on mennyt.
Kyllä, tietoa saa nopeasti.
Ei kokonaisvaltaista käsitystä tässä vaiheessa, toivottavasti tehostavat työtehtävien hoitamista jatkossa - työaikaa voisi käyttää järkemämmin.
eivät, yhtä huonosti löytyy tietoa asioista kuin vanhojenkin järjestelmien aikana ja vika käyttäjissä, jotka eivät syötä asioista tietoja järjestelmiin
Ehdottomasti. Kaikki tieto löytyy joko tietokoneelta tai tabletilta. Raportointimahdollisuudet ovat erittäin hyviä. Tämä on ehdottomasti nykyaikaa ja ammattimaista tapaa tehdä työtä.

