

Rima Ghoniem

# Asukasmuutosprosessin hallinta

---

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Tuotantotalouden koulutusohjelma

Insinöörityö

15.9.2014

Tekijä Otsikko	Rima Ghoniem Asukasmuutosprosessin hallinta
Sivumäärä Aika	32 sivua + 5 liitettä 15.9.2014
Tutkinto	insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	tuotantotalous
Ohjaajat	koulutuspäällikkö Juha Haimala toimitusjohtaja Andrus Aavaste
<p>Insinööriyön aiheena on asukasmuutosprosessin sekä asukasmuutoshallintamallin kuvaus. Uuden rakennusvaiheen alussa olevan asunnon ostajalla on usein tilaisuus tehdä hintaan sisältyvien materiaalien välillä tai tilata lisätyönä vaihtoehtojen ulkopuolelta materiaaleja. Asuntokohteissa tehtävien asukasmuutosten lukumäärä, töiden laajuus ja muutoksiin liittyvän tiedon määrä kasvaa rakennusalalla jatkuvasti asiakkaiden halutessa yhä yksilöllisempiä asuntoja.</p> <p>Tämän toimintatutkimuksen päätavoitteena oli kuvata asukasmuutosprosessi yksityiskohteisesti, jotta tulevaisuudessa prosessi olisi selkeä ja sitä voisi soveltaa uusiin rakennuskohteisiin. Päätavoitteen saavuttamiseksi ongelmaa lähestyttiin nykyisen asukasmuutosprosessin kuvaamisella.</p> <p>Asukasmuutosprosessin kuvauksen tavoitteena on poistaa muutostöiden nykyiset ongelmakohdat sekä esittää uudistuksia tiedonkulussa asukasmuutosprosessin hallinnan tehostamiseksi sekä kustannusten säästämiseksi.</p> <p>Tutkimuksen tuloksena kehitettiin uusi toimintatapamalli, johon on kuvattu asukasmuutostyön kulku. Asukasmuutosten toimintamalli liitetään osaksi yrityksen laatujärjestelmää ja se on otettu käyttöön uusimmissa kohteissa.</p>	
Avainsanat	Asukasmuutokset, prosessin hallinta, muutos- ja lisätyöt

Author Title	Rima Ghoniem Process management of resident changes
Number of Pages Date	32 pages + 5 appendices 15 September 2014
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Industrial Engineering and Management
Instructors	Education Manager Juha Haimala Chef Executive Officer Andrus Aavaste
<p>The subject in this Bachelor's thesis is management description of customer modification process and customer modification management model. At the beginning phase of construction customers can often choose from materials included in the price or order personalized modifications for additional cost. Customers want even more personalized apartments therefore the number of customer modifications, range of modifications and the amount of information regarding modifications is increasing.</p> <p>The aim of this Bachelor's thesis was to describe customer modification process in detail, so that the process would be clear in the future and could be implemented into new construction projects. To reach the goal of this thesis, the problems of current customer modification process had to be described.</p> <p>The aim of describing the current customer modification process was to find and solve the problems, therefore making the process more efficient and cost effective.</p> <p>Result of this research is a new and developed customer modification process model. New process model have been already used in the newest project. Company took the process model to quality system as a process tool of customer modifications.</p>	
Keywords	Customer modification, process management, additional work and alterations

# Sisällys

## Käsitteitä

Johdanto	1
2 Asukasmuutostyöt asuintalorakentamisessa	3
2.1 Asukasmuutokset ostajan näkökulmasta	3
2.2 Lisä- ja muutostyöt	4
2.3 Aikataulu	5
2.4 Lainsäädäntö	6
2.5 Muutostöiden periaate	7
3 Prosessit	8
3.1 Prosessin tunnistaminen	8
3.2 Prosessien kuvaus	9
3.3 Asukasmuutostyöprosessin hallinta	13
4 Asukasmuutosprosessi Rakennusyhtiö Rand ja Tuulberg Oy:ssä	13
4.1 Yritysesittely	13
4.2 Asukasmuutokset Rakennusyhtiö Rand ja Tuulberg Oy:ssä	16
4.2.1 Nykytilanalyysi	16
4.2.2 Tavoitteena asiakastyytyväisyys	17
4.3 Asukasmuutostyöt ennen toteutusta	18
4.3.1 Asunnon hintaan kuuluvat materiaalit	19
4.3.2 Myyntikansio ja muutostyöhöje	20
4.3.3 Asiakaskontaktit	20
4.3.4 Tilaus ja tarjous	21
4.3.5 Huoneisto- ja kalustekortti	22
4.3.6 Tyypillisiä lisä- ja muutostöitä	23
4.4 Muutostöiden haasteet	23
5 Toimintatapamalli asukasmuutosten hallintaan	25
5.1 Muutosprosessityön kulku	25
5.2 Vastuut	28
5.3 Tiedonkulku	29
5.4 Asukasmuutokset tulevaisuudessa	29
6 Päätelmät	30

Liitteet

Liite 1. Materiaali ja muutostyö -luettelo

Liite 2. Materiaalivalintalomake

Liite 3. Muutostyötarjous

Liite 4. Huoneistokortti

Liite 5. Kalustekortti

## Käsitteitä

Asiakaspalveluinsinööri	Asukasmuutostöiden koordinaattori eri osapuolten välillä. Lisäksi hoitaa ostajiin liittyvän asiakaspalvelun.
Asukasmuutos	Huoneistoon ostajan toimesta tehtävä materiaalivalinta sekä lisätyönä tilattavat lisä – ja muutostyöt, joka poikkeaa alkuperäisestä suunnitelmasta
Ennakkomarkkinointi	Suunnitteilla tai rakenteilla olevan asunnon markkinoimista. Rakentamisvaiheessa ennakkomarkkinointi tarkoittaa sitä, että kuluttaja ja myyjä voivat tehdä sitovan rakentamisvaiheen kauppakirjan sijaan varaussopimuksen.
Lisä- ja muutostyöt	Urakoitsijan työsuorituksia, jotka eivät kuulu tai suunnitelmia on muutettu alkuperäisen urakkasopimuksen suoritusvelvollisuudesta. Työssä lisä- ja muutostöillä tarkoitetaan asukkaiden teettämiä asukasmuutoksia.
Rakennuttaja eli tilaaja	On hankkeen toimeenpaneva osapuoli, joka käynnistää hankkeen ja sen läpiviennin. Rakennuttajan tehtäviin kuuluu ohjata ja koordinoida hanketta. Rakennuttaja asettaa hankkeelle tavoitteet, hankkii tarvittavat suunnitelmat ja rahoituksen. Tarkoittaa työn yhteydessä myös tilaajaa.
Rakentaja eli pääurakoitsija	Rakennuttajan toimeksiannosta vastaa rakennuksen rakentamisesta. Kaupallisissa asiakirjoissa nimetty pääurakoitsijaksi. Työssä tarkoittaa samaa kuin pääurakoitsija.
RS-järjestelmä	Luottolaitoksen ja perustajaurakoitsijan välinen järjestelmä, joka perustuu asuntokauppalakiin. RS-lyhenne tulee sanoista Rahalaitosten neuvottelukunnan suosittelu.

## 1 Johdanto

### Tutkimuksen tausta

Kodista on tullut vuosien mittaan yhä suosittu ajanviettopaikka, nykypäivinä ihminen viettää ajastaa jopa vähintään puolet ajastaan kotiloissa, joten ihmiset ovat alkaneet panostamaan koteihinsa. (Aalto & Varjonen 2008.) Yhä useampi on valmis maksamaan suuriakin summia siitä, että oma koti olisi mahdollisimman viihtyisä ja mukava. Tämä ilmiö on jatkunut jo jonkin aikaa ja kasvaa tasaisesti. Media ruokkii ajatusta luomalla sisustusohjelmia, sekä isot kalusteyritykset kuten Ikea mahdollistavat kotiensa kustomoinnin suotuisalla hinnalla.

Mielikuvat moderneista ja yksilöllisistä asunnoista ovat syöpyneet myös uusien asuntojen ostajien mieleen. Monelle uuden asunnon ostajalle tuntuu olevan sekä itsestäänselvyys, että välttämätön toimenpide ostamansa uuden asunnon muokkaaminen persoonallisemmaksi. Olen joitain kertoja törmännyt tilanteisiin, jolloin ostaja on luopunut varaamastaan asunnosta, sillä asukkaan toivomat muutokset eivät rakennuttajalle tai rakentajalle ole syystä tai toisesta olleet toteutettavissa. Syitä, miksei kaikkia muutoksia voida tai haluta toteuttaa, on monia.

Asukkaiden teettämät lisä- ja muutostyöt ovat jo lähes poikkeuksetta arkipäivää rakennusliikkeille. Melkein jokaiseen myytyyn uuteen asuntoon tehdään vähintään pieniä varuste- sekä materiaalimuutoksia. Vaikka asukasmuutokset ovatkin jo yleisiä, silti rakennusliikkeet törmäävät lähes jokaisessa kohteessa haasteisiin, joita asukastyöt teettävät.

Muutosten lisääminen on muodostanut rakennusliikkeille pakollisia toimintoja ennalta suunniteltuun tuotantoon. Uutena toimintona muiden lisäksi on tullut pakollinen tiivis yhteistyö sekä asiakaspalvelu ostajien kanssa. Tämänpäiväisen ostajan tarpeet ja toiveet on otettava kilpailun kasvaessa huomioon. Mikäli ostaja kokee saavansa huonoa palvelua, hän ostaa asunnon toiselta myyjältä ja toisesta uudiskohteesta, aina löytyy yritys, joka toteuttaa suurempia ja erikoisempia muutoksia asukkaan toiveiden pohjalta. Rakennusliikkeet ovat ymmärtäneet asunnon räätälöinnin merkityksen luomalla jo valmiita vaihtoehtoja, joita voi olla esimerkiksi asunnon hintaan kuuluva laminaattityöpöy-

dän vaihto valmiiksi hinnoiteltuun massiivitammitasoon. Asukasmuutoksista aiheutuneet häiriöt ja ylimääräisten toimintojen kulut pyritään huomioimaan lisätöiden hinnoittelussa. Yksi haasteista on saada asukasmuutokset sopimaan tuotantoon niin, että ne aiheuttavat mahdollisimman vähän häiriötä rakennushankkeen eri osa-alueisiin.

#### Tutkimuksen tavoitteet

Työn tavoitteena on toimintatutkimuksen avulla kehittää Rakennusyhtiö Rand ja Tuulberg Oy:lle toimintamalli asukasmuutoksia varten vakioimalla käytäntöjä, lomakkeita sekä toimintatapoja. Tarkoituksena on helpottaa asukasmuutosten hallintaa koko projektin aikana ja tehostaa prosessiketjua mahdollisimman kustannustehokkaaksi.

Yksilöimällä nykyiset haasteet tavoitteena olisi, että asukasmuutoksista aiheutuvat ongelmat sekä ylimääräiset kustannukset saataisiin eliminoitua tai vähennettyä minimiin. Tavoitteena on ratkaista millä tiedonkulku asukaspalveluinsinöörin ja työmaan välillä toimisi parhaiten. Tutkimuksen aikana on tarkkailtu käynnissä olevan projektin asukasmuutoksia, joihin on sovellettu joitain tutkimuksessa mainittuja uudistusmenetelmiä.

#### Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen suoritus

Alkuvaiheessa analysoin tutkimusta haastatteleamalla valmistuneiden työkohteiden työnjohtajia. Lisäksi kerään tietoa myös asiakkailta, heiltä saamiensa sähköpostipalautteen sekä suullisen palautteen myötä. Tarkoituksena on kartoittaa nykytilanne ja selvittää tutkimukseen vaikuttavia lähtökohtia. Työ on suoritettu toimintatutkimusmenetelmällä, jonka lähtökohta on kartoittaa nykytilanne sekä avata kohdeyritykselle uusia näkökulmia toimintatapoihin. Tämän toimintatutkimuksen aikana analysoin kohdeyritystä ja rakennan analysoinnin pohjalta yritykselle uuden toimintatapamallin.

Tutkimuksen tiedot on kerätty suurimmaksi osaksi toimihenkilöiden sekä asiakkaiden kirjallisen ja suullisen palautteen myötä. Tietoa on käytetty nykytilan arvioimiseen, sekä uuden mallin kehittämiseen. Tutkimuksen nykytilan analysointia varten on käytetty lisäksi yrityksen dokumentaatiota valmistuneiden kohteiden asukasmuutosten osalta. Tutkimusaineistona on käytetään lisäksi insinööriyön tekijän asukaspalveluinsinöörin työssään saamaa asiakaspalautetta sekä kokemusta.

Kohdeyrityksen asukasmuutostöiden hallinnan tämänhetkistä tilaa tarkastelen nykytilananalyysissä tarkemmin. Tarkoituksena on kehittää yritykselle vakioitava uusi toimin-



tamalli asukasmuutosprosessin hallinnan tueksi. Uuden toimintamallin tarkoitus on helpottaa sekä selkeyttää yrityksen haasteita sekä vähentää virheitä asukasmuutostöissä. Käytän esimerkkitapauksissa yrityksen aikaisempia kohteita sekä juuri valmistumassa olevaa rakennuskohdetta.

Tutkimuksessa on käytetty taustateorian selvittämisessä kirjallisuutta, taustateoriassa kerrotaan yleisesti asukasmuutoksista ja niiden tarkoituksesta sekä palveluprosesseista. Taustateorian tarkoitus on tukea tutkimuksen analysointia sekä auttaa uuden toimintamallin kehittämisessä.

Palveluprosessin tarkastelu on tärkeää, sillä toimintatutkimuksen asukasmuutostyöt ovat rakennushankkeen lisäarvoa asiakkaille tuottavaa lisäpalvelua. Asiakkaan tarpeiden tarkastelu on olennaista tämän osa-alueen tarkastelussa.

Tutkimusprosessin tavoitteena on uuden toimintamallin avulla saada kohdeyritykselle toimintamalli, sekä mallin toimivuutta tukevan aineiston luonti. Työn aikana luodaan uusia lomakkeita ja malleja, jotka tukevat toimintaprosessin käyttöä ja joita voidaan soveltaa tulevaisuudessa. Lisäksi analysoin vielä johtopäätelmissä, onko toimintamallista ollut hyötyä kohdeyritykselle.

## **2 Asukasmuutostyöt asuintalorakentamisessa**

### **2.1 Asukasmuutokset ostajan näkökulmasta**

Uusien asuntojen suunnittelussa ja rakentamisessa pyritään ottamaan mahdollisimman monen ostajan tarpeet ja mieltymykset huomioon. Asuntojen materiaalit pyritään valitsemaan niin, että ne olisivat mahdollisimman ajankohtaisia sekä sopisivat mahdollisimman monen ostajan makuun. Kuitenkaan usein varsinkaan isommissa rakennusprojekteissa kuten kerrostalohankkeessa, kaikki materiaalit eivät aina kaikkia miellytä, jolloin asukkaalle annetaan mahdollisuus tilata lisä- ja muutostöitä toiveidensa mukaisesti.

Yleensä rakentaja antaa asunnon materiaaleista muutaman vaihtoehdon, jotka kuuluvat asunnon vakiopakettiin ja hintaan. Näiden lisäksi rakentaja saattaa antaa vaihtoehdoksi lisähintaisia tuotteita jotka ovat valmiiksi hinnoiteltu. Valmiiksi hinnoiteltuja muu-

toksia ovat yleensä esimerkiksi teräspintaiset kodinkoneet tai keittiön työtasojen muutokset laadukkaampiin materiaaleihin. Kaikkia kuitenkin eivät rakentajan tarjoamat vakiovalinnat eivätkä lisähintaiset varusteet sekä materiaalit aina miellytä, joten heille annetaan mahdollisuus valita vaihtoehtojen ulkopuolelta tuotteita ja materiaaleja rakentajan asettamien ehtojen mukaisesti. Asukasmuutosten ideana on räätälöidä asunnot yksilöllisen näköinen, asukasmuutosten periaatetta voisi verrata uusien autojen massaräätälöintiin paitsi, että asukasmuutoksissa variaatioita on paljon enemmän.

## 2.2 Lisä- ja muutostyöt

Lisä- ja muutostöillä tarkoitetaan tämän työn yhteydessä rakennushankkeen aikana asuntoihin tehtäviä asukkaiden tilaamia ja valitsemaa asukasmuutoksia. Asukasmuutokset ovat rakentajan ja kuluttajan välinen muutostyösopimus. (Kiires & Kees 2007: 25.) Kaikki sopimuksessa olevat muutokset lähtevät asiakkaan aloitteesta, usein muutoksia voi teettää vasta asuntokaupan jälkeen, jossain tapauksissa jo varausmaksun suorittamisen jälkeen. Muutoksia saa tehdä vain osakkeenomistajan kunnossapitovastuun piiriin kuuluviin seikkoihin, jotka eivät vaikuta muiden ostajien asemaan. (Palviainen & Vanhala 2006: 49.)

Kaikki muutostyöt käsitellään aina tapauskohtaisesti. Osa muutoksista kuuluvat jo asunnon perushintaan, mutta osasta pyydetään rakentajalta muutostyötarjous. Hinnat annetaan yleensä kiinteänä ja ne sisältävät materiaalien omakustannushintojen lisäksi, myös suunnittelusta aiheutuvat kustannukset, rakennuskuvien päivittämisestä aiheutuvat arkkitehdin palkkio sekä painettujen kuvien kustannus sekä yleiskustannuslisän. (Palviainen 2006: 12.)

Lisätöistä on aina tehtävä erillinen sopimus, sillä kyse on poikkeamasta alkuperäisistä suunnitelmista. Muutostyöt ovat rakennusaikana tehtäviä pieniä tai suurempia muutoksia, mutta ne eivät olennaisesti muuta suunnitelmaa. Koska lisä- ja muutostöiden erottaminen on hankalaa, niin yleensä niistä puhutaan yhtenä käsitteenä lisä- ja muutostyöt, ja ne myös käsitellään yhdessä ilman erillistä erittelyä. (Palviainen & Vanhala 2006: 49.)

Lisä- ja muutostöillä saa melko isojakin muutoksia aikaan, muuttamalla pintamateriaaleja laadukkaampiin vaihtoehtoihin asunnon arvoa saa nostettua. Muutostöitä tehdään isollakin summalla, sillä asunto on suuri hankinta jo itsessään, mikäli on mahdollisuuk-

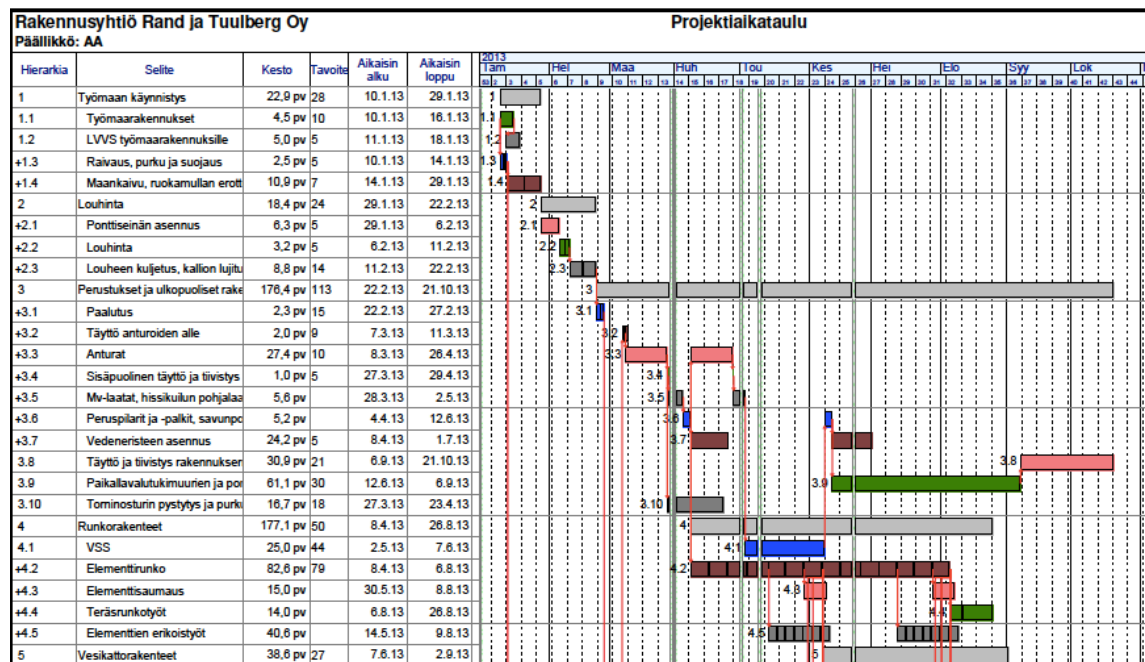
sia miksei asuntoa samalla kohentaisi omilla valinnoilla. Ero vakiovaihtoehtojen ja lisähintaisten vaihtojen välillä voi olla suurikin.

Asukasmuutoksista johtuvat lisä- ja muutostöiden osuus rakennushankkeista on todella pieni, eikä niitä väkisin asiakkaalle ehdoteta. Usein rakennusliikkeille on mukavampi vaihtoehto, mikäli muutostöitä ei tehtäisiin lainkaan aikataulullisista syistä. Tänä päivänä muutostyöt ovat kuitenkin nykypäivää ja niitä tehdään yhä useampaan asuntoon.

### 2.3 Aikataulu

Aikataulu on oleellinen asunnonostajan kannalta. Rakentamisvaiheen kauppakirjaan merkitään tarkka asunnonvalmistumisaika. Rakentamisen yleisaikataulu noudattaa kauppakirjaan merkittyä päättymisen takarajaa. Poikkeaminen aikataulusta johtaa yleensä toimenpiteisiin ja sakkoihin. (Palviainen & Vanhala 2006: 41–52.)

Rakentamisvaiheen yleisaikatauluun merkitään päivämäärät, mihin mennessä asukasmuutokset tulee tehdä. Asunnon ostajalle tiedotetaan asukasmuutospäivämäärät yleensä jo kaupanteon yhteydessä. Rakentamisvaiheen aikataulu on yksityiskohtaisesti laadittu ja työvaiheet riippuvat toisistaan, joten aikataulussa pysyminen on erityisen tärkeää. Rakentamisvaiheen aikatauluun on merkitty myös asukasmuutoksiin liittyvät takarajat, joita asukkaiden tulee noudattaa. Niistä annetaan tieto erillisellä kaupanteon yhteydessä jaettavalla muutostyöohjeella (liite 1). Rakentamisvaiheen aikataulu tehdään kohdeyrityksessä PlaNet- projektinhallintaohjelman avulla. Aikataulusta tehdään todella yksityiskohtainen ja kaikki vaiheet merkitään, kuvassa 1 on lyhyt ote kokonaisaikataulusta.



Kuva 1. Esimerkki rakentamisvaiheen aikataulusta

## 2.4 Lainsäädäntö

Asuntotuotannossa noudatetaan lainsäädäntöjä sekä alan sopimusehtoja. Rakennusprojekti on niin laaja, että sinne sovelletaan useampaa lakia, joita ovat asuntokauppa- ja kuluttajasuojalaki sekä asunto-osakeyhtiölaki ja asuntolakiin perustuva RS-järjestelmä.

### Asuntokauppalaki

Asuntokauppalaisissa löytyvät ohjeet asuntokaupan tekemiselle. Asuntokauppalain tarkoitus on suojata kuluttajaa vähintään lain määrittämällä oikeuksilla asuntokauppaa tehdessä.

Suurin osa myytävistä asunnoista ovat RS-kohteita, tämän insinööriyön kaikissa esimerkeissä kyseessä on asunto-yhtiö ja se on ostajan kannalta paras vaihtoehto. RS-kohteet on sidottu asuntokauppalain säädettyyn rakentamisvaiheen suojajärjestelmään ja ne myydään yleensä jo hyvissä ajoin ennen valmistumista. Toinen vaihtoehto on kohde, jossa asuntovaruuksia ja kauppvoja voidaan tehdä vasta kun rakennusvalvonta on hyväksynyt kohteen ja kaikki sen rakennukset. Näissä kohteissa ei ole pakollista suojajärjestelmää. (Palviainen 2006: 5.)

Asuntokaupassa turva-asiakirjat ovat tärkeässä asemassa. Turva-asiakirjoilla tarkoitetaan asiakirjoja, jotka koskevat asunto-osaakeyhtiötä, sen taloussuunnitelmaa sekä rakentamis- ja korjausrakentamishanketta. Ne kertovat, millä tavalla kohde tulee rakentaa, ja sisältävät rakennuskuvia sekä suunnitelmia. Turva-asiakirjat suojaavat osakkeen ostajaa rakennusvaiheen aikana. (Asuntokauppalaki 6, luku 2, § 3; 7.)

Turva-asiakirjoja voidaan kuitenkin muuttaa ennakkomarkkinointivaiheessa, sillä asuntokauppalaissa ei ole rajoitteita suunnittelulle tämän vaiheen aikana. Muutosten on oltava kuitenkin pieniä eivätkä ne saa huomattavasti alentaa kohteelle asetettua laatutasoa. Mahdollinen asunnon ostaja voi tehdä suunnitelmamuutoksia asuntoon, vaikka sitovaa ostotarjousta ei ole tehty. Tällöin tehdään erillinen lisätyösopimus, joka riippumatta asuntokaupasta tulee suunnitelmien ja kulujen osalta ostajan maksettavaksi. (Asuntokauppalaki 6, luku 2, § 3; 7.)

Ennakkomarkkinoinnin jälkeen turva-asiakirjat luovutetaan niiden säilyttäjälle, yleensä kyseessä on lainaa myöntävä pankki. Suunnitelmiin voidaan vielä tämän jälkeen tehdä muutoksia, jos ei poiketa ostajille annetuista tiedoista eikä turva-asiakirjoissa määritellyistä rajoista. (Palviainen 2006: 6.)

#### Kuluttajasuojalaki

Asuntotuotannossa ja asukasmuutoksissa sovelletaan kuluttajasuojalain kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan välillä tehtyä sopimusta. Keskeisiä kohtia kuluttajasuojalaissa ovat kuluttajan velvollisuus maksaa tavaran tai palvelun hinta kokonaan ja sovittuna aikana, ja elinkeinoharjoittajan velvollisuus on toimittaa sovittunlainen tuote sovittuna aikana ja sovittuun hintaan. (Kuluttajasuojalaki 8 luvun 25 §.)

Reklamaatiotilanteissa asukkaat vetoavat yleensä kuluttajasuojalakiin ja tarvittaessa vievät asian kuluttajasuojariitalautakuntaan.

#### 2.5 Muutostöiden periaate

Rakennusyhtiöille asiakaspalvelu ei sinänsä enää nykypäivänä ole vierasta, mutta se asettaa silti uusia haasteita rutiineille. Asukasmuutoksissa isompia ongelmia ovat rakennustyömaiden tiukentuneet aikataulut. Asukasmuutostöitä tehdään varsin lyhyen ajanjakson aikana, jonka jälkeen töiden toteuttaminen on sekä asiakkaalle että raken-

nusliikkeelle kallista ja hankalaa. Mitä aikaisemmin asiakas tekee ostopäätöksen ja solmii kaupat sitä suurempiin muutoksiin on mahdollisuudet.

Suurin osa muutostöitä ovat melko pieniä, esimerkiksi kevyiden seinien siirtoa, materiaalit vakiovaihtoehtoja laadukkaampiin ja sähköpistokkeiden lisäyksiä ja siirtoja. Muutostöillä asukas haluaa vaikuttaa tulevan kotinsa räätälöintiin. Asiakkaille tuntuu olevan tärkeää, mitä useampaan asiaan he saavat vaikuttaa. Asunnosta tehdään omannäköinen pienillä töillä, ja asukkaat ovat valmiita maksamaan siitä että pääsevät muuttamaan suoraan unelmien kotiinsa. Rakentajan tehtävänä on tarjota asiakkaalle mahdollisimman lähelle hänen unelmien kotiaan niin, ettei siitä koidu asiakkaalle eikä rakentajalle suurempaa haittaa aikataulullisesti sekä kustannuksellisesti.

### **3 Prosessit**

#### **3.1 Prosessin tunnistaminen**

Prosessi on toiminnallinen käsite tai kehityskulku, joka sisältää joukon toisiinsa loogisesti liittyviä toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavat resurssit, joiden avulla saadaan aikaan toimivat tulokset. Prosessi ei ole kuitenkaan vain toimintaa, sillä toimintaa ei ole hyödyllistä järjestää ilman resursseja. Prosessi voidaan ajatella koostuvan toiminnasta, resurssista ja tuotoksesta joihin liittyy suorituskyky. Prosessi ei aina kulje siististi peräkkäisinä vaiheina vaan esimerkiksi palveluprosessissa, jossa on asiakkaita mukana, tapahtumien kulkuun vaikuttavat arvaamattomasti käyttäytyvät asiakkaat. Palveluprosessi on saatava toimimaan niin, että myös yllättävissä tilanteissa asiakas kokee saavansa hyvää palvelua ja organisaatiosta jää miellyttävä tunne. (Laamanen 2001:19–21.)

Prosessiajattelussa tavoite ja idea on yksikertainen. Tavoitteena on ajatella asiakasta ja hänen tarpeitaan ja miettiä, millä palveluilla hänen tarpeensa voitaisiin tyydyttää. Prosessiajattelulla toiminnasta tehdään asiakaslähtöistä sekä kustannustehokasta, ennustettavaa ja hallittavaa. (Laamanen 2001:21.)

Toiminnan kehittäminen perustuu yrityksen strategiaan. Prosessit tuovat järjestystä, sillä mikäli toimintatapoja ei ole tai niitä ei ole selkeästi kuvattu, jokainen työntekijä toi-

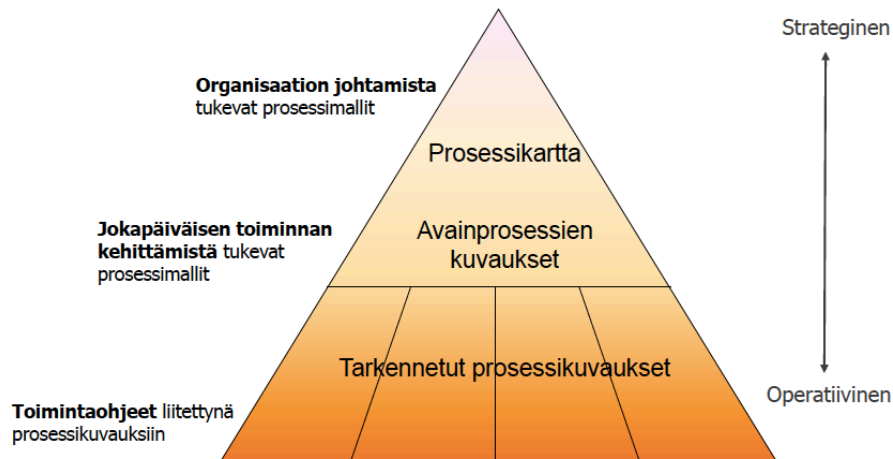
mii omalla tavalla ja jokainen joutuu keksimään ”joutuu keksimään pyörän uudelleen”. Tästä seuraa tehottomuutta sekä laatueroja. (Erkheikki & Laitinen 2009:10–12.)

### 3.2 Prosessien kuvaus

Prosessi on tapahtumasarja eli toimintaketju, jonka eri resurssit suorittavat eri osatehtäviä kokonaistehtävän aikaansaamiseksi. Prosessi on aina kokonaisuus, jolla on alku sekä loppu. Parhaillaan prosessit alkavat asiakkaasta ja päättyvät asiakkaaseen, joka mahdollistaa asiakkaan tarpeiden viestimisen läpi koko prosessin. Prosessit tuovat järjestystä kaaokseen. Prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen auttaa työntekijöitä ymmärtämään kokonaisuutta ja mahdollistavat työn kehittämisen. (Laamanen 2001: 22–23.)

Prosessit jaetaan kahteen osaan ydin sekä tukiprosessit. Ydinprosessit ovat ne joiden vuoksi yritys on olemassa. Yrityksen ydinprosessit ovat ne jotka näkyvät asiakkaalle, ne on oltava selkeitä ja ne on hyväksyttävä koko organisaatiossa, näitä yleensä 3-5 yhdessä organisaatiossa. Ydin prosessin tarkoituksena on tuottaa asiakkaalle lisäarvoa ja lisätä asiakastyytyväisyyttä. Ydinprosessilla on selkeä alku ja loppu, ne vaativat usein toimintaansa tukiprosesseja. Tyypillisiä ydinprosesseja ovat esimerkiksi myynti-, tuotanto- ja toimitusprosessit. (Laamanen 2001:56–57.)

Tukiprosessit ovat organisaatioiden sisäisiä, eikä niillä välttämättä ole suoraa kontaktia asiakkaisiin. Tukiprosessit mahdollistavat ydinprosessien suorittamisen, saattavat olla osana ydinprosesseja. Prosessien tunnistaminen sekä kuvaaminen auttavat työntekijöitä ymmärtämään kokonaisuutta sekä mahdollistavat työn kehittämisen. Tyypillisiä tukiprosesseja ovat esimerkiksi talous-, tieto- ja henkilöstöhallinto (Erkheikki & Laitinen. 2009:27–33).



Kuva 2. Prosessihierarkia

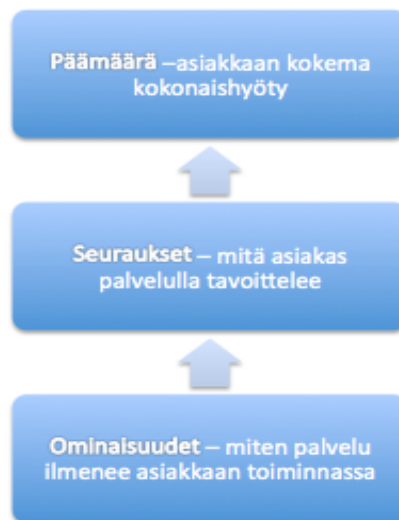
Prosessikuvauksilla pyritään selvittämään, miten prosessit toimivat ja saavuttavatko ne toivottuja tuloksia. Yrityksessä voidaan analysoida nykyistä toimintatapaa ja tunnistaa Selvitysten pohjalta voidaan tarkistella toimivatko prosessit halutulla tavalla vai tuleeko jotain toimintatapoja kehittää (Erkheikki & Laitinen. 2009:13–15). Prosessimallien tyyppjä kuvastaa prosessihierarkia kuvassa 2.

### Palveluprosessi

Palveluprosessi sisältää muutakin kuin sen hetken, jolloin asiakas on osallisena. Yritysten on valmistauduttava huolellisesti jo etukäteen palvelutapahtumiin ennen hetkeä, jolloin asiakaspalvelija ja asiakas ovat vuorovaikutuksessa. Asiakkaille näkyvä osa on siis vain pieni osa kokonaista palveluprosessia ja heitä eniten kiinnostava on palvelun laatuosio.

Palveluprosessiin kuuluu useita vaiheita mutta vähintään palvelun käynnistäminen (vi-reillepano), toteutus sekä lopettaminen. Palveluprosessin ei suinkaan pidä loppua asiakastapahtuman loppumiseen vaan yrityksen tulee huolehtia myös jälkitoimenpiteistä. Asiakkaan kanssa tehtyjen kauppojen jälkeen on huolehdittava, että asiakas on tyytyväinen eikä kadu ostopäätöstä tapahtuman jälkeen. Kuvassa 3 on kaavio, jossa kuvataan, mikä vaikuttaa asiakasarvon muodostumiseen.





Kuva 3. Asiakasarvon muodostuminen (Grönroos 2009: 21–28)

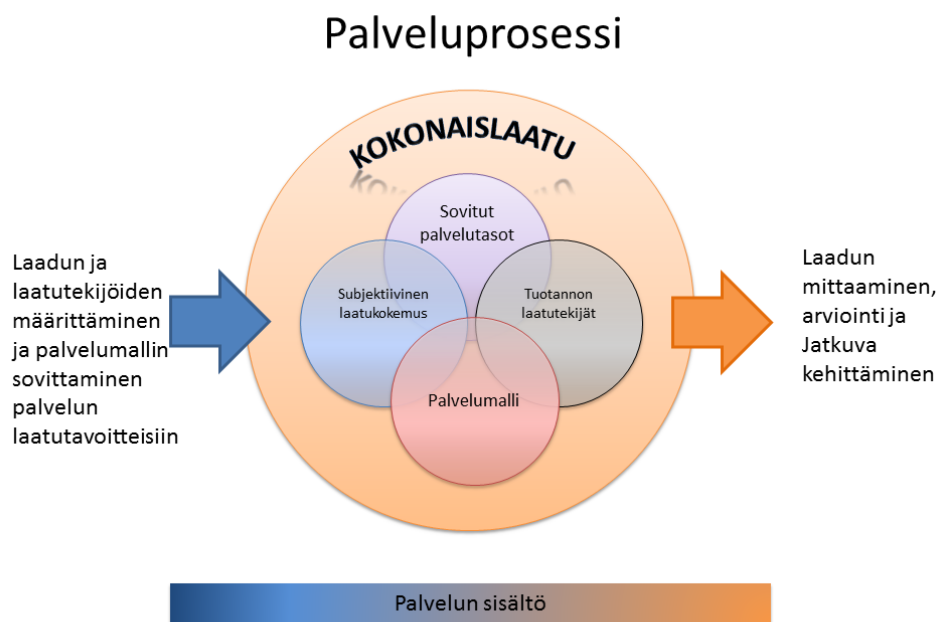
Asiakaspalvelu rakennusliikkeessä on useimmiten laskuttamatta jäävä piilopalvelu, johon yrityksen on kuitenkin käytettävä resursseja, sillä yhä useampi asiakas huomioi yrityksen kanssa asioidessa ilmeneviin seikkoihin, kuten kuinka yritys hoitaa reklamaatioita, laskutuksen, virheet ja laatuongelmat. Asiakkaat kiinnittävät huomiota siihen, miten heidän tiedusteluihin vastataan puhelimitse ja sähköpostitse, otetaanko heidän erikoistoiveensa huomioon ja onnistuuko yritys pitämään lupauksensa. Vaikka yritysjohto ei aina pidä näitä palveluina, ovat nämä asiakaslähtöiset palvelut tuovat asiakkaille lisäarvoa ja hyvin hoidetut. Näitä pidetään hallinnollisina rutiineina, tämän seurauksena myöskään asiakkaat eivät osaa huomioida näitä palveluita arvoa lisääviksi palveluiksi. Näin ollen myöskään asukasmuutoksia ja rakennusliikkeen muuta asiakaspalvelua pidetään useammin rutiinina kuin asukkaita lisäarvoa tuottavina lisäpalveluna. (Grönroos 2009: 21–28)

### Palvelun laatu

Palvelut ovat subjektiivisesti koettavia prosesseja, tuotanto- ja kulutustoimenpiteet tapahtuvat samanaikaisesti. Palveluun sisältyy monta eri tasoa, jotka vaikuttavat kokonaislaatuun, kokonaislaadun tekijöitä kuvattu kuvassa 4. Palvelussa usein asiakkaan ja palveluntarjoajan välille syntyy vuorovaikutustilanteita, jotka ovat osa asiakkaan kokemaa palvelua. Vuorovaikutuksen lisäksi asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa tapahtumasarjan lopputulos, saako asiakas sen mitä odottaakin. Kokonaislaadulla on kaksi

ulottuvuutta: lopputuloksen tekninen laatu sekä prosessin toiminnallinen laatu. (Grönroos 2009: 100–103).

Palvelunlaatua pidetään usein yritysten menestyksen avaintekijöistä ja laadulla käydään kovaa kilpailua. Laatu on hyvä, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Jos odotukset ovat epärealistiset, koettu laatu on alhainen, vaikka laatu olisikin objektiivisella tavalla mitattuna koettu hyväksi. Odotettu laatu riippuu monesta tekijästä, kuten markkinointiviestinnästä, yrityksen imagosta ja asiakkaan tarpeista Grönroos 2009: 105).



Kuva 4. Palveluprosessin kuvaus (Di Piazza. 2014)

Asiakkaiden odotuksilla on ratkaiseva vaikutus heidän laatumokemuksiinsa. Jos palveluntarjoaja lupaa liikoja, asiakkaan odotukset nousevat suuriksi ja he kokevat tavallisella tasolla olevan palvelun heikoksi ja kokevat tullessa huijatuksi. Näin ollen yrityksen on oltava varovainen markkinointinsa kanssa, etteivät anna sellaisia lupauksia, joita eivät välttämättä pysty pitämään. Tällöin asiakkaat eivät pety laatuun ja yrityksen on mahdollisuus yllättää asiakkaat, jolloin asiakas jää varmimmin tyytyväiseksi. Näin ollen on parempi luvata vähän ja tarjota enemmän kuin sen mitä lupaa. (Grönroos 2009: 105.)

### 3.3 Asukasmuutostyöprosessin hallinta

Asukasmuutoksilla tarkoitetaan asunnon hintaan kuuluvien vakiovalintoja sekä asiakkaiden tilaamia lisähintaisia varusteluita. Asukasmuutosten tavoitteena on saada asunto vastaamaan asukkaan toiveita ja vaatimuksia. Asukasmuutosprosessi tarkoittaa toimintoketjua, joka alkaa asiakkaan toiveesta ja päättyy toteutuneeseen toiveeseen, prosessia havainnollistetaan kuvassa 5.

Asukasmuutos ovat rakennusliikkeille nykyään arkipäivää. Ostajat hakevat laadukkaampia valintoja ja ovat valmiita panostamaan tulevan kotinsa ratkaisuihin. Asukasmuutokset ovat enimmäkseen rakennusliikkeen asiakaspalvelua, johon liittyy useita piilopalveluita. Vaikka muutostyöt noudattavatkin tiettyä prosessia, silti jokainen kohde on oma projektinsa ja jokaisen kohteen taso vaihtelee rakennuttajasta sekä sijainnista riippuen, joten asukasmuutoksiin on aina suhtauduttava avoimin mielin.



Kuva 5. Asukasmuutosprosessi on toimintojen ketju asukkaan näkökulmasta

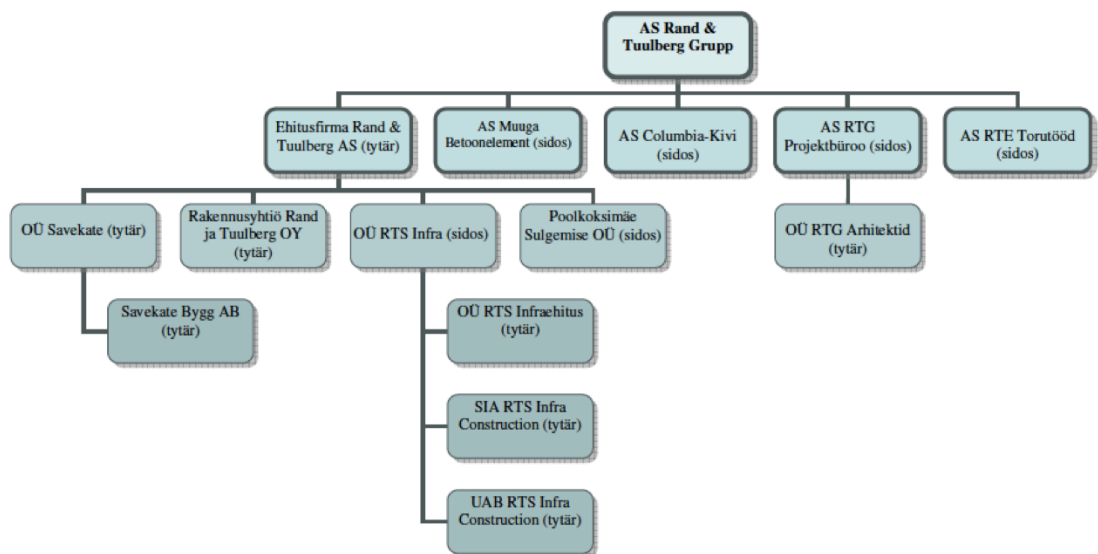
## 4 Asukasmuutosprosessi Rakennusyhtiö Rand ja Tuulberg Oy:ssä

### 4.1 Yritysesittely

Rakennusyhtiö Rand ja Tuulberg Oy Suomeen perustettu osakeyhtiö, joka on osa virolaista emoyhtiö Rand & Tuulberg Groupin Ehitusfirma Rand & Tuulbergia. Emoyhtiö on yksityishenkilöiden Raivo Randin ja Aivar Tuulbergin omistama ja toiminut vuodesta 1993. Yrityksen nykyinen toiminta alue kattaa Viron lisäksi myös lähinaapurimaat kuten Latvian, Liettuan sekä Suomen. AS Rand ja Tuulbergin yhtiö on liikevaihdoltaan yksi Viron suurimmista rakennusyhtiöistä.

Emoyhtiöllä on lisäksi useita muita rakennusalaan kuuluvia tytäryhtiöitä sekä sidosyhtiöitä, yhtiörakennekaavio kuvassa 6. Nämä yritykset muodostavat rakennusteknisen kokonaisuuden, joka antaa rakennusliikkeen käyttää pitkälle omia resursseja.

Yrityksen toimintaan kuuluu sekä uudisrakentaminen että restaurointi ja korjausrakentaminen. Projekteja yhtiöllä on ollut niin talorakennuspuolella kuin infrastruktuurissa. Yhtiön päämajat sijaitsevat Tartossa ja Tallinnassa.



Kuva 6. Rakennusyhtiö Rand ja Tuulbergin yhtiörakennekaavio

### Toiminta Suomessa

Rakennusyhtiö Rand ja Tuulberg Oy on vuonna 2010 Suomeen perustettu osakeyhtiö, yrityksen tarkoitus oli tulla erillisenä sivuliikkeenä emoyhtiöstään kilpailemaan suomalaisten rakennusliikkeiden kanssa. Tavoitteena päästä kilpailemaan muiden Suomessa toimivien rakennusliikkeiden kanssa kohteista kilpailuetuna on hyvä virolaistuntemus sekä nuori innovatiivinen tiimi.

Yhtiö on tällä hetkellä ollut rakentamassa neljää kohdetta Helsingin alueella, yksi on ollut vapaarahoitteinen RS-kohde, jossa yhtiö toimii sekä rakentajana että rakennuttajana. Kolmessa muussa kohteessa yhtiö on ollut pääurakoitsijana Helsingin Kaupungin asuntotuotantotoimiston (ATT) rakennuttamissa kohteisissa. Yhteistyö ATT:n kanssa

yrittäjien ollessa näin alkuvaiheessa on ollut sekä haasteellista että todella opettavasta. Asuntotuotantotoimiston vankka kokemus sekä vakioituneet toimintatavat helpottivat kokonaisuuden hallintaa uudessa ympäristössä.

Virolaisten rakennusyriytysten toiminta, Suomessa ei sinällään ole mitenkään poikkeuksellista. Lähes jokaisella työmaalla yksi tai useampi urakoitsijayritys on virolainen. Kohdeyritys ei kuitenkaan lähtenyt pienempiä urakoita tekemään muiden tavoin vaan keskittyi kilpailemaan muiden pääkaupunkiseudulla olevien rakennusliikkeiden kanssa.

Kohdeyrityksen kiehtova puoli on se, että yritys on vasta muutaman vuoden toiminut Suomen markkinoilla ja niin ollen kaikki on uutta ja toimintatapojen kehittäminen sekä vakiointi on ollut arkipäivää. Työntekijät ovat pitkälti kaikki kotoisin Virolasta ja vain harvalla oli kokemuksesta Suomen rakentamiskulttuurista. Näiden muutaman vuoden aikana on jokainen työntekijä saanut oppia kantapään kautta, monia asioita, jotka tulevat tekemään yrityksestä vahvemman ja varmemman tulevaisuudesta.

Yrityksen suuri kilpailuetu Suomen markkinoilla on virolaistaisuus. Virolaisten aliorakoitsijoiden käyttö on yleistä kaikissa Suomessa toimivissa rakennusliikkeissä, ja koska monelle virolaiselle Rakennusyhtiö Rand & Tuulberg on tuttu kotimaastaan niin he helposti hakeutuvat itse yhteistyöhön. Myös yhteinen kieli työnjohton ja urakoitsijoiden välillä, helpottaa itse hanketta. Huonona puolena on se, että molempien osapuolten vähäinen kokemus kyseisillä markkinoilla saattaa jollain tapaa näkyä, esimerkiksi työmenetelmät voivat poiketa totutuista tavoista, vaikka lopputulos olisikin parempi.

#### Yrityksen tulevaisuus

Rakennusyhtiön tavoitteena on saada jalansijaa Suomen markkinoilla sekä olla yhtenä kilpailijana Suomen rakennusmarkkinoilla. Tavoitteena on kehittyä vahvaksi osaajaksi sekä työllistää ammattitaitoista työnjohtoa uusissa projekteissa. Yritys etsii jatkuvasti uusia ammattilaisia sekä uusia projekteja.

Yrityksessä on tarkoitus vakiinnuttaa nyt muutamassa vuodessa hyväksi todettuja tapoja ja pyrkiä kehittämään jatkuvasti henkilökuntaa sekä toimintaprosesseja joustaviksi ja kustannustehokkaiksi.

## 4.2 Asukasmuutokset Rakennusyhtiö Rand ja Tuulberg Oy:ssä

Yhtiölle asukasmuutokset olivat aika vieras käsite, sillä lahden toisella puolella kustomointi tapahtuu asukkaan omasta toimesta asunnon valmistumisen jälkeen. Virossa myydään asunnot niin, että vaihtoehtoja on vähemmän jos laisinkaan . Usein kiintokalusteet kuten keittiöt sekä vaatekaapit eivät kuulu asunnon perushintaan. Suomessa näin ei toimita lähes poikkeuksetta asunnot myydään asumiskelpoisina täydellä varustuksella.

Asukasmuutokset kuitenkin kuuluivat rakennusyhtiöiden arkipäivään, joten Suomessa aloittelevalla yrityksellä ei ollut muita vaihtoehtoja kuin panostaa asiakaspalveluun ja tarjoata asiakkailleen asukasmuutoksia muiden kilpailevien yhtiöiden tapaan.

### 4.2.1 Nykytilanalyysi

Ensimmäisen kohteen jälkeen huomattiin, miten vaativaa asukasmuutosten hallinta todellisuudessa on. Mahdollisten virheiden korjaus jälkepäin on haasteellista, kallista sekä vaikuttaa aikatauluun. Kohde oli Helsingin Kaupungin asuntotuotantotoimiston rakennuttama RS-kohde As Oy Helsingin Atlantis, jossa asukkaille suotiin mahdollisuus lisä- ja muutostöihin, ja rakennusyhtiö Rand ja Tuulbergin oli ne toteutettava. Ilman kokemusta ja vakioitunutta tapaa lähes 80 asunnon muutosten hallinta oli todella työlästä kaikille osapuolille. Yrityksen seuraava kohde alkoi melko samanaikaisesti, mutta pääsi myyntiin vasta niin myöhäisessä vaiheessa, että muutokset oli todella hankala sekä kallista toteuttaa. Näin ollen muutoksia tehtiin vain noin 1/3 asunnoista. Molempien asukasmuutostöiden hallinnassa oli niin paljon puutteita, että piti miettiä hallintaa parantavia menetelmiä, jotta virheet saataisiin minimoitua.

Yrityksessä ei ollut asukasmuutosten hallintaan mitään muita työkaluja käytettävissä kuin Microsoft Excel, johon tiedot kerättiin ja jossa niitä käsiteltiin. Myös ohjeet lisäyötarjousten tekemiseen olivat niin puutteelliset, että jokainen lisäyötarjous oli erilainen ja kaikkia tietoja oli vaikea löytää. Tietoja sisältäviä taulukoita läheteltiin edestakaisin asiakaspalveluinsinöörin ja hankintainsinöörin sekä vastaavan mestarin ja urakoitsijoiden välillä. Tilanne oli melko kaoottinen, sillä kaikkia päivityksiä eivät kaikki osapuolet aina huomanneet, joten virheellistä tietoa oli liikkeellä. Sama jatkui huoneistokorttien osalla, joiden tarkoitus on sisältää viimeisintä tietoa asunnon materiaaleista ja varusteista, päivitykset jäivät sähköposteihin ja muutoksissa tapahtui virheitä.

Epäjärjestelmällisyys aiheutti paljon hankaluutta kohteiden valmistumisessa, jo kohteiden valmistumisen jälkeen asukasmuutoksia korjattiin tai hyvitetiin rahallisesti. Kustannuksia pahempi isku oli asukkaiden pettymys. Vaikka pettyneitä asukkaita oli vain melko pieni osa, silti yritys halusi kehittää ja vakiinnuttaa käytäntöjä, joilla asukasmuutosten hallinta olisi selkeää, ja aina ajankohtaisin tiedosto olisi saatavilla kaikilla vanhentuneen tilalle.

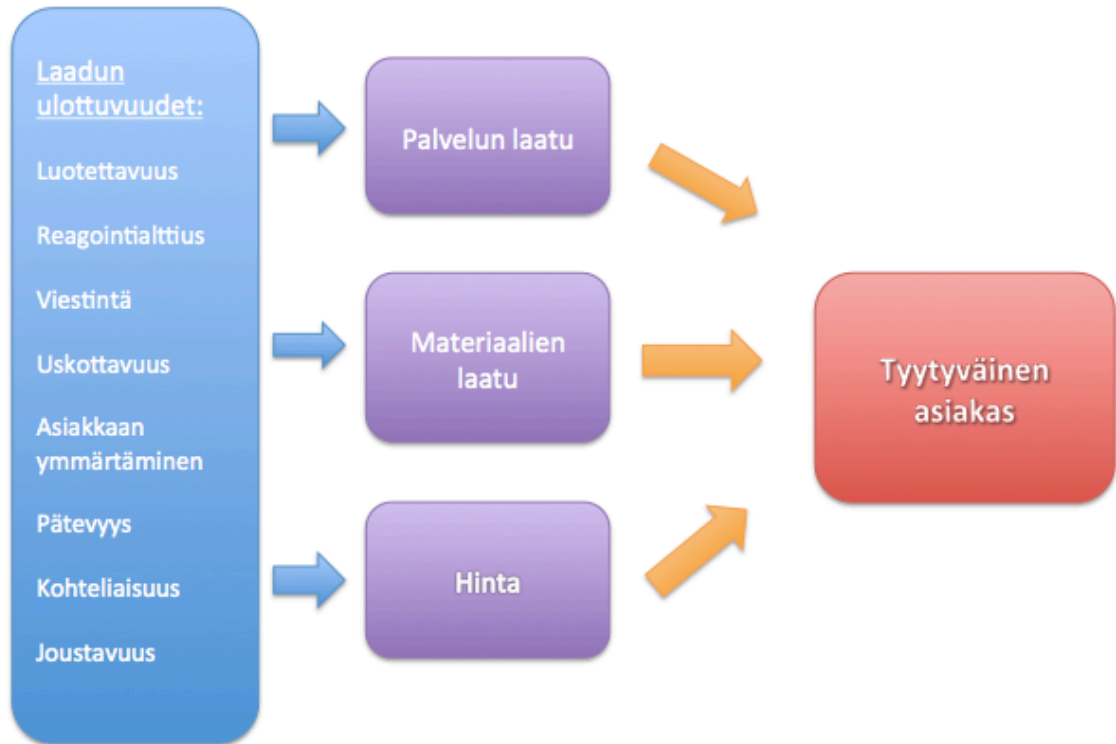
#### 4.2.2 Tavoitteena asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on jo 1980-luvulta lähtien ollut keskeinen osa asiakaslähtöistä toimintaa ja se on ollut vahvasti esillä erityisesti palvelujen markkinoinnissa. Tyytyväisiä asiakkaita pidetään toimialasta riippumatta yrityksen laadun takeena ja siitä on tullut yksi yrityksen menestyksen tärkeimmistä mittareista (Kärna & Junnunen & Sorvala 2007:4) Kuvassa 7 on palveluprosessin laadun eri ulottuvuuksia.

Asiakkuusajattelu ja asiakaslähtöinen toimintatapa ovat nousseet toiminnan painopistealueiksi kaikilla tuotannon aloilla. Asiakaslähtöisyys edellyttää asiakkaan tarpeiden ja prosessien tuntemista ja asiakkaan uudelleen määrittelyä. Yrityksen toimintaa onkin tarkasteltava asiakkaan näkökulmasta. Asukasmuutostyöt ovat rakennusliikkeelle asiakaspalvelua, joten niin kuin muussakin asiakaspalvelussa tavoitteena on saada työn jälkeen tyytyväinen asiakas, joka toimisi parhaimpana käyntikorttina. Tämän tavoitteen eteen yritys on valmis tuhlaamaan resursseja, koska onnistuneiden asiakaskokemusten mukana toivotaan olevan hyötyä pitkällä aikavälillä. Asiakastyytyväisyyden merkityksen korostaminen perustuu neljään olettamukseen (Kärna & Junnunen & Sorvala 2007:12):

- Jos asiakas on toimintaan tyytyväisempi kuin kilpailijoihin, hän valitsee yrityksen vertailukelpoisissa olosuhteissa
- Jos asiakas on tyytyväinen, hän maksaa mukisematta, mistä seuraa, että yrityksen toteutunut hinta on korkeampi kuin muutoin.
- Jos asiakas on tyytyväinen, hän keskittää ostoksensa yritykselle, eli yrityksen asiakasosuutemme kasvaa.
- Jos asiakas on tyytyväinen, hän ostaa samalta yritykseltä jatkuvasti eli on uskollinen asiakas.

Mahdollisuus asukasmuutosten tekoon saattaa vaikuttaa kuluttajan ostopäätökseen, ja hyvä asiakaspalvelu edistää asuntomyyntiä. Mahdollisuus tehdä asuntoon yksilöllisiä ratkaisuja on hyvää asiakaspalvelua ja toivottavasti onnistunut työ jättää jälkeensä tyytyväisen asiakkaan. Tyytyväinen asiakas on yritykselle edullinen ja tehokas markkinointikanava.



Kuva 7. Asukasmuutosten palveluprosessi

#### 4.3 Asukasmuutostyöt ennen toteutusta

Ennen varsinaisia muutostöitä tehdään valmistelutöitä, jotta asiakkaalle saataisiin mahdollisimman selkeä ja monipuolinen palvelutapahtuma. Heti rakennushankkeen aikataulussa otetaan asukkaat huomioon, hankkeen eli projektin kokonaisuuden suunnittelun yhteydessä aikatauluun määritellään asukasmuutoksiin liittyvät ajankohdat, kuten eräpäivät muutoksille ja asiakastutustumiskäynnit sekä tarkastukset ennen kohteen valmistumista.



Ennen asukasmuutostöiden aloittamista määritellään sisäisesti vastaavan mestarin sekä rakennuttajan kanssa, mitkä muutokset kohteessa sallitaan ja mitkä ei. Joitakin muutoksia rajataan, esimerkiksi sälekaihtimista saa kysyä tarjousta mutta rakennusliike tarjoaa ainoastaan valkoisia, sillä värilliset saattavat auringon lämmittäessä aiheuttaa ikkunalasille ”lämpöshokin”, jolloin lasi rikkoutuu.

Kriittistä asukasmuutosten toteutumiselle on tiedonkulku. Kaikilla muutoksiin liittyvillä avainhenkilöillä on oltava viimeisimmät tiedot materiaaleihin ja muutoksiin liittyvissä asioissa. Yleensä pieniä mutkia matkaan tulee jokaiseen projektiin, tyypillisiä asioita ovat kauppojen peruuntumiset, jolloin uusi ostaja saattaa haluta muuta kuin alkuperäinen ostaja on huoneistoon valinnut.

#### 4.3.1 Asunnon hintaan kuuluvat materiaalit

Asunnon hintaan kuuluvia varusteita ja materiaaleja kutsutaan vakiomateriaaliksi sekä -varusteiksi. Valitsemalla ainoastaan vakiovarusteita asunnonostajalle ei tule kustannuksia.

Arkkitehdit ottavat huomioon sisäsuunnittelussa asunnonostajia ja tekevät yleensä kolme erilaista, mutta samantasoista variaatiota, joista tulee asukkaille vakiovarusteisiin kuuluvat valittavat materiaalit. Hintaan kuuluvia valittavia materiaaleja ovat yleensä seinä- ja lattiakaakelit, keittiön kaappien värit, parketti sekä keittiön työtaso. Lisäksi arkkitehti on saattanut jo valmiiksi määritellä ”laadukkaampia” variaatioita, joita tarjotaan lisähintaisena muutostyönä, näitä ovat esimerkiksi ovat massiivitammi- tai kivitaso. Vakiovalinnat sekä ohjeet mahdollisia muutostöitä varten kerätään ”materiaalivalinnat ja muutostyöt”-ohjekirjaan (liite 1), jossa tuotteista on kerätty kuvia ja tarkempaa tietoa. Lisäksi ohjeessa on muutostyötarjousta varten erilliset ohjeet sekä lisätietoa. Ohjekirjan mukana tulee liitteenä myös valintalomake (liite 2), johon ostaja täyttää valintansa sekä lähettää rakennusliikkeelle ohjeiden mukaisesti. Vakiovalintojen sekä suosituimpien lisätöiden mallikappaleita toimitetaan yleensä myyjälle, jotta ostaja näkee jo ostopäätöstä tehdessään materiaaleja.

Mikäli asuntoa ei myydä rakennusaikana, rakennusyhtiössä vakiintuneen käytännön mukaan asuntomyyjät suorittavat asunnon hintaan kuuluvien materiaalien valinnat.

#### 4.3.2 Myyntikansio ja muutostyöohje

Arkkitehdin valitsemat materiaalit hyväksytään sellaisenaan tai niihin tehdään pieniä muutoksia. Materiaalit kootaan asukkaalle materiaalikansioon, työmaalle tilataan asukkaita varten mallikappaleita, joihin asukkaat tarvittaessa voivat tulla tutustumaan. Lisäksi määritellään, mitkä muutokset kohteessa sallitaan ja mitkä ei.

Materiaaliohjeen sekä valintalomakkeiden teko sekä keräys kuuluvat asiakaspalveluinsinöörille. Hänelle ohjataan myös kaikki yhteydenotot liittyen materiaaleihin, asukasmuutoksiin tai asukkaiden lisä- ja muutostöihin sekä tiedonkulku ostajan ja työmaanvälillä on yksi asiakaspalveluinsinöörin tärkeimmistä rooleista asukasmuutoksissa.

Materiaalikansion on oltava selkeä ja sisältää mahdollisimman yksityiskohtaista tietoa. Materiaalikansio käydään yleensä vielä ennen myyntiä läpi hyväksytetään yleensä arkkitehdin, asuntomyyjien ja mahdollisen tilaajan kanssa. Materiaalikansio (liite 1) on saanut ostajilta positiivista palautetta.

#### 4.3.3 Asiakaskontaktit

Asunnon ostajat ottavat ennakko- tai myyntisopimuksen solmimisen jälkeen yhteyttä asiakaspalveluinsinööriin, jonka yhteystiedot löytyvät myynnin yhteydessä annettavassa muutostyö -ohjeesta. Usein alkuun asukkaat tiedustelevat ennen varsinaista muutostyötilausta mikä on sallittua ja paljonko muutostyöt maksavat. Yhteydenottoja tulee sekä sähköpostitse että puhelimitse. Ostajien kanssa sovitaan useimmiten rakennusliikkeen pää- tai työmaatoimistolle tapaaminen, jonka tarkoituksena on keskustella muutoksia koskevista asioista. Toimistossa on nähtävillä kerätty materiaalmalleja, Mallit toimitetaan rakennusliikkeen lisäksi myös myyjälle, joka voi olla rakennuttaja tai ulkopuolinen kiinteistövälityspalvelu.

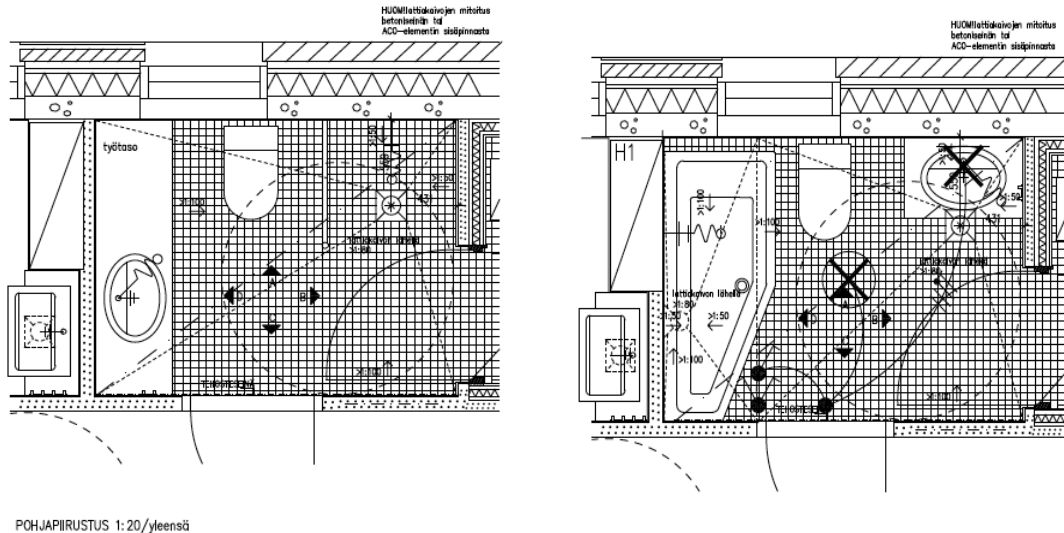
Ostajan tutustuttua materiaaleihin pyydetään palauttamaan valintalomake (liite 2). Materiaaleihin tutustuttua ostajat voi toiveidensa mukaan esittää muutostyötarjouspyynnön, johon he ovat listanneet yksityiskohtaisesti tuotteita, joita toivoisivat huoneistoonsa. Muutostyötarjouspyynnölle ei ole luotu valmista pohjaa, mutta kohdeyrityksen materiaalikansiossa (liite 1) on annettu ohjeita tarjouksen tekemistä varten.

Tarjouspyyntöjen sekä palautettujen materiaalivalintojen jälkeen rakennusliike laatii ostajalle muutostyötarjouksen, jonka asukas joko hyväksyy sellaisenaan tai pyytää tarjouksia muista tuotteista. Rakennusliike Rand & Tuulberg ei laskuta ensimmäisestä tarjouslaskennasta mitään, mutta seuraavasta tarjouskäsittelystä peritään jo maksu. Käsittelymaksukäytäntö on otettu käyttöön, jottei ostajat tilaisi montaa eri tarjousta, sillä ne työllistävät asiakaspalveluinsinöörin lisäksi myös hankintainsinööriä.

#### 4.3.4 Tilaus ja tarjous

Asiakaspalveluinsinööri tekee asiakkaille muutostyötarjoukset asiakkaiden haluamista lisä- ja muutostöistä. Lisä- ja muutostyö toiveet ostaja toimittaa kirjallisesti asiakaspalveluinsinöörille. Tarjouspyynnöt käsitellään pääosin kahden viikon kuluessa, ellei työmaa-aikataulu muuta vaadi. Tarjouspyynnön käsittely alkaa usein selvittämällä, onko kyseinen muutostyö teknisesti ja lainsäädännöllisesti mahdollista toteuttaa. Tässä vaiheessa kysytään usein myös suunnittelijoilta, mahdolliselta rakennuttajalta ja urakoitsijoilta, kuinka muutos on toteutettavissa. Mikäli muutostyö on mahdollista toteuttaa, siitä tehdään ostajalle kirjallinen tarjous. Kuvan 8 mukaiseen muutostyöhön on kysytty rakennuttajan lupaa muutokseen, jonka jälkeen LVI-urakoitsija sekä kalustetoimittaja tekivät muutostyötoiveesta tarjouksen ja asiakkaan hyväksyessä tarjouksen arkkitehti päivitti työkuvat, jotka kopiokeskus painatti ja lähetti kaikille projektin osapuolille.

Muutostyöt eritellään tarjoukseen (liite 3) siten, että ostaja voi yliviivata tarjouksesta kohdat, joita hän ei halua. Asiakas tilaa muutostyöt lähettämällä tarjouksen Rakennusliike Rand ja Tuulberg Oy:lle allekirjoituksella varustettuna. Tämän jälkeen asiakaspalveluinsinööri lähettää asiakkaalle vielä tilausvahvistuksen, joka toimii samalla myös muutostyölaskuna.



POHJAPIIRUSTUS 1:20/yleensä

Kuva 8. Muutostyönä (As Oy Fenixirinne) tilattuja kylpyhuoneen muutoksia kuva vasemmalla on vakio ratkaisu ja oikealla asukkaalle teettämät muutokset.

#### 4.3.5 Huoneisto- ja kalustekortti

Materiaalivalintojen sekä muutostyötarjousvahvistusten jälkeen tiedot kerätään huoneistokorttiin (liite 4). Huoneistokortti tehdään jokaisesta huoneistosta ja siihen merkitään yksityiskohtaisesti kaikki asuntoon tuleva pintamateriaali sekä varusteet. Huoneistokortteja käyttävät hankintainsinöörit lisäksi myös asunnoissa työskentelevät urakoitsijat. Huoneistokortteihin lisätään myös pohjakuvat, joista urakoitsijoiden on helppo tulkita isompi muutoksia.

Huoneistokortin rooli on tärkeä, monet pienet virheet sattuvat, kun huoneistokortteista jää puuttumaan tietoa tai päivitetty huoneistokortti ei päädy huoneistoon, jolloin töitä tehdään vanhentunein tiedoin. Huoneistokortti myös lisätään asukaskansioon, joka luovutetaan ostajalle useimmiten avaintenluovutuksen yhteydessä. Rakennusyhtiö Rand ja Tuulberg Oy:ssä huoneistokortit täyttää asiakaspalvelusinoööri ja hän huolehtii mahdollisista päivityksistä ja muutoksista.

Huoneistokortin lisäksi tehdään erikseen kalustekortti (liite 5), johon merkitään yksityiskohtaisesti sekä muutokset että vakiovalinnat. Näiden pohjalta kalustetoimittaja tekee tilaukset.

Sekä huoneisto- että kalustekortin on oltava selkeitä ja yksityiskohtaisia, niiden pohjalta tehdään materiaalilistat tai ne saattavat olla liitteenä tarjouspyynnössä. Huoneistokortti on erityisen tärkeä asunnon sisävalmistustöiden aikana.

#### 4.3.6 Tyypillisiä lisä- ja muutostöitä

Suosituimmat muutokset viimeisen neljän vuoden aikana Rakennusyhtiö Rand & Tuulberg Oy:llä on ollut peililiukuovet, kaakelimuutokset keittiönvälitilaan sekä kylpyhuoneeseen, kodinkoneiden päivitys monipuolisempiin sekä modernimpiin vaihtoehtoihin sekä keittiön työtasot. Jo pienillä muutoksilla saa eroja aikaan, alla kuvassa 9 esimerkki pienistä kalustemuutoksista.

Yleisesti asukasmuutokset rajoittuvat suuremmaksi osaksi pintamateriaalien ja kodinkoneiden vaihtoon. Rakenteelliset muutokset jäävät yleensä kevyiden väliseinien siirtoihin tai poisjättöön. Uudistuotannon ensiostajat tekevät usein vähemmän muutoksia ja tyytyvät vakiotarjontaan. Pieni määrä ostajista teettävät suurempia muutoksia, näissä tapauksissa he käyttävät joko omaa sisustussuunnittelijaa tai kohteen suunnittelemaa arkkitehtia.



Kuva 9. Samasta asuntotyyppistä otetut kuvat, vasemmalla vakio oikealla teetetty pieniä muutostöitä ovilevyihin sekä kaakeliasennukseen.

#### 4.4 Muutostöiden haasteet

Ostajien teettämät lisä- ja muutostyöt ovat harvoin rakentajille tuottavaa liiketoimintaa, asukasmuutokset ovat enemmän rakennuttajan piilopalvelu ostajille. Asukasmuutokset lisäävät poikkeuksetta työtä rakentamisprojektissa, lisäävät kustannuksia sekä ovat melko virhealttiita. Yksittäiset muutokset saattavat sekoittaa aikatauluja sekä urakoitsijoiden rutiinia. Tämä on yksi syy, miksei asukasmuutosten todellisia kustannuksia tiedetä ja ettei asukasmuutokset ole mielekäästä tai kannattavaa kokonaisuuden kannalta.

Haasteita asukasmuutosten onnistumiselle tuo montakin asiaa, suurimpia vastoin käymisiä tuo puutteellinen tiedonkulku, asiakkaan väärinymmärrys ja aikataulu. Näiden lisäksi myös hinnoittelu tuo omat haasteensa, sillä koska yksittäinen pienikin seinämuutos saattaa vaatia sähkösuunnittelijan, ilmanvaihtosuunnittelijan ja arkkitehdin päivityksiä ja koska kyseessä on asukasmuutos, suunnittelijat laskuttavat muutoksen päivitykseen kuuluvat työtunnit. Tämän lisäksi arkkitehti päivittää kuvat, jotka tulostetaan vähintään työmaalle ja rakennuttajalle. Pieni muutos kuin seinän siirto maksaakin usean satasen vaikka mitään raakamateriaalia ei tulisikaan lisäksi.

Väärinymmärryksestä johtuva epäonnistuminen saattaa olla molemminpuolinen, rakennusyhtiö ei ole täysin ymmärtänyt, mitä ostaja haluaa ja eikä ostaja ole täysin ymmärtänyt, mitä rakennusyhtiö tarjoaa. Nämä huomataan valitettavasti useimmiten vasta asukkaan käynnillä tutustumassa lähes valmiiseen asuntoon. Rakennusyhtiö on pyrkinyt ehkäisemään väärinymmärrykset niin, että ostajan pitää asukasmuutostarjouspyyntöä tehdessään merkitä tarkasti tuotenumerot, koot, toimittajat ja kaikki mahdollinen lisätieto toivotusta materiaalista.

Tiedonkulkuun liittyvät haasteet on yksi suurempia ongelmia asukasmuutoksissa. Tämän insinööriyön yhtenä tarkoituksena on laatia selkeä malli asukasmuutosten tiedonkulusta asukkaan, asukasmuutosinsinöörin ja työmaan välillä. Tiedonkulkuvirheet ovat yleensä myöhemmässä vaiheessa tulleita tilauksia, jossa asukas pyytää esimerkiksi jättämään pois ikkunalaudat, mutta tieto jää sähköposteihin eikä koskaan päädy ikkunalaudoista huolehtivalla urakoitsijalle. Aina edellä mainitut muutostyövirheet eivät johdu huonosta tiedonkulusta vaan myös huolimattomuudesta, urakoitsija ei luo huoneistokorttia tarpeeksi tarkasti ja asentaa rutiinilla ikkunalaudat myös niille, jotka eivät niitä ole halunneet. Tämän tyyppiset virheet huomataan yleensä vasta juuri ennen ostajan sisäänmuuttoa, jolloin korjaukset ovat hankalia ja kiireellisiä.

Myös aikataulu sekä hinnoittelu tuovat omia paineita kokonaisuuden hallintaan. Aikataulu asettaa aikarajat muutosten tilaukseen ja toteuttamiseen. Tiukat aikarajat ovat ostajan välillä vaikea ymmärtää. Lisäksi rakennusyhtiö Rand ja Tuulberg Oy:llä on ollut käytäntönä laskuttaa muutostyöt ennen muutosten toteuttamista, jolloin asukkaalle saattaa muutostyötilauksen esteeksi muodostua maksuaikataulu. Kuten jo aikaisemmin totesin, muutostöiden teettäminen uudiskohteessa ei ole edullista. Haastetta rakennusliikkeelle tuo hinnoittelussa, oikean katteen asettaminen, Rakennusyhtiön on ennakoitava, kuinka monta työtuntia muutosten päivitys vie suunnittelijoilta vai ovatko muutokset ylipäättänsä sellaisia, että kuvia tarvittaisiin päivittää ja tulostaa. Ostajalle merkitään

muutostyötärjokseen yleensä erittelemätön hinta, mutta hinnan laskentaa varten on hankinta- ja asukasmuutosinsinöörillä oltava tietoa mahdollisista muutokseen liittyvistä oheiskustannuksista.

Laatu on myös yksi asioista jotka aiheuttavat haasteita. Muutosten on oltava laadultaan vähintään samanarvoisia, sillä esimerkiksi ATT:n rakennuttamilla Hitas-omistus- sekä osaomistuskohteissa asuntoa alentavien muutostöiden teettäminen on kiellettyä. Lisäksi ostajalle on annettava riittävä tieto materiaalin mahdollisista poikkeavista huolto- toimenpiteistä tai tiedossa olevista laatueroista. Poikkeavia huoltotoimenpiteitä vaatii esimerkiksi suosittu keittiöihin tilattava massiivitammitaso, tasoa pitää ajoittain öljytä eikä se kestä samalla tavalla vettä kuin esimerkiksi laminaatti- tai kivitaso.

## **5 Toimintatapamalli asukasmuutosten hallintaan**

### **5.1 Muutosprosessityön kulku**

Muutostyöprosessi alkaa ostajan tarjouspyynnöllä. Asiakaspalveluinsinööri vastaanottaa ja tarkistaa tarjouspyynnön. Tarkistuksen yhteydessä katsotaan, ovatko kaikki pyydettävät kohdat ohjeiden mukaisesti tehty ja vaativatko millaisia toimenpiteitä. Tarkistuksen jälkeen nimikkeet syötetään yksityiskohtaisesti selainpohjaiseen järjestelmään, johon on pääsy ja muokkausoikeus vastaavalla mestarilla sekä hankintainsinöörillä.

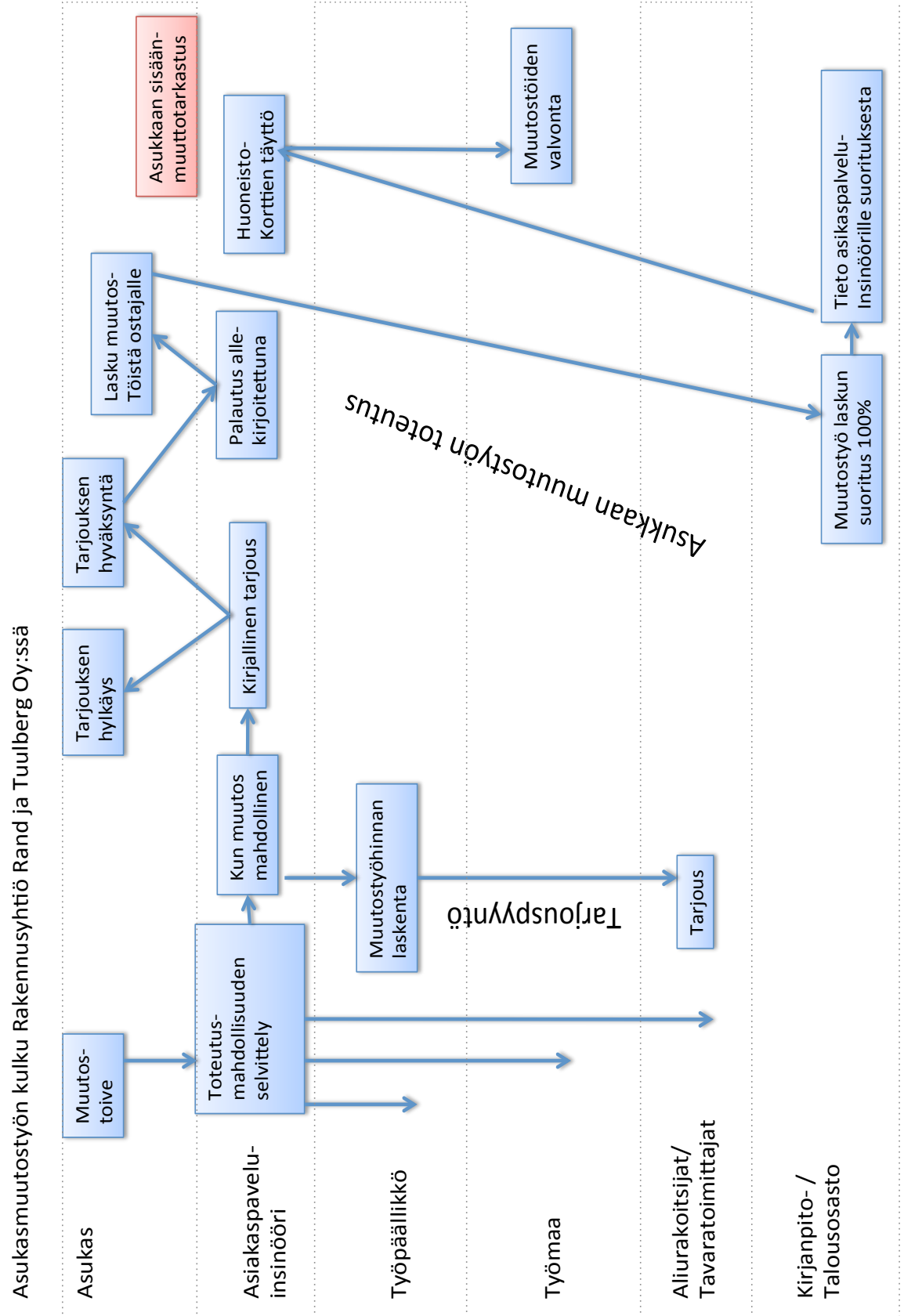
Noin kahden viikon kuluessa tarjouspyynnön nimikkeille, jotka työmaa on valmis toteuttamaan on lisätty muutoshinta ilman arvolisäveroa (24 %) ja yleiskustannuslisää (12 %). Vastaava mestari on myös lisännyt omia huomioita, kuten jos esimerkiksi asukkaan tarkkaa tuotekoodilla varustettua mallia ei ole saatavilla niin valitaan lähes vastaava tuote. Nimikkeet, joita työmaa tai alihankkijat eivät jostain syystä pysty toteuttamaan vedetään yli. Hintojen ilmestyttyä muutostyötäulukoon asiakaspalveluinsinööri viimeistelee tarjouksen asiakkaalle. Hintoihin lisätään arvolisävero (24 %) sekä yleiskustannuslisä (12 %), tarjouksessa käy ilmi myös maksuaikataulu, mikäli tarjous hyväksytään, sekä tarjouksen voimassaolo, joka on noin viikon tarjouksen päiväyksestä.

Asukas voi hyväksyä tai hylätä tarjouksen sellaisenaan tai yliviivata nimikkeitä, joita ei halua tilata, ja palauttaa tarjouspyynnön allekirjoitettuna asiakaspalvelijoille. Tietojen nopeuttamiseksi Rakennusyhtiö Rand ja Tuulberg suosii sähköposteilla viestittämistä

myös tarjouksien osalta. Mikäli asukas on yliviivannut nimikkeitä, asiakaspalveluinsinööri laatii asiakkaalle lopullisen tarjouksen, joka toimii allekirjoittamisen jälkeen myös tilausvahvistuksena sekä laskuna.

Asiakaspalveluinsinööri päivittää asukkaan tilaamat muutos- sekä lisätyöt lopulliseen tilattujen töiden taulukkoon, jolloin työmaa osaa reagoida muutoksiin mahdollisimman ajoissa. Asiakaspalveluinsinööri päivittää sekä vakiovalintalomamakeiden että tilattujen asukasmuutosten pohjalta asuntokohtaiset huoneistokortit. Asukasmuutosprosessin kulkua on havainnollistetaan asukasmuutoskaavion avulla kuvassa 10.





Kuva 10. Asukasmuutoskaavio Rakennusyhtiö Rand ja Tuulberg Oy:ssä

## 5.2 Vastuut

Muutostyöprosessissa onnistumisen kannalta päävastuut ovat työnjohtajilla sekä urakoitsijoilla, oikeiden tuotteiden tilauksen sekä työn ohjaamisen kannalta. Asiakaspalvelijan suurin vastuu on ymmärtää ostajaa ja tärkeä rooli myös tarjouspyynnön tekemisen ohjeistamisessa. Asiakaspalvelijan työ on tarkkaa ja hän on pääosassa vastuussa työmaan ja ostajan välisestä tiedonkulusta. Ostajan tilausvahvistuksen jälkeen rakennus-yhtiö on vastuussa kokonaisuudessaan asukasmuutostöiden onnistumisesta.

### Asiakaspalveluinsinöörin tehtävät asukasmuutoksissa

Asukasmuutoksissa jo ennen ostajia asiakaspalveluinsinööri huolehtii, että materiaali- sekä muutostyöohjeet ovat kyseisen kohteen mukaiset. Asiakaspalveluinsinööri käy yleensä ennen kohteen myyntiä läpi rakennuttajan tai tilaajan kanssa, materiaaleihin ja asukasmuutostöihin liittyvät asiat.

Myynnin alettua asukkaat ottavat yhteyttä ja osan kanssa käydään puhelin- ja sähköpostineuvotteluita ja osa kutsutaan toimistolle keskustelemaan. Asiakaspalvelijan tehtävä on auttaa asiakasta valintojen kanssa sekä kertoo muutostöiden mahdollisuuksista ja niiden rajoitteista.

Tarjouspyyntöjen jälkeen asiakaspalvelija huolehtii, että tieto muutoksista päätyy työmaalle laskentaa varten, joillain muutoksilla on jo kiinteät hinnat, jotka asiakaspalvelija lisää ennen työmaalle lähettämistä. Työmaan lisättyä hinnat asiakaspalvelija lähettää viimeistellyn tarjouksen ostajalle. Ostajan hyväksytyä eli allekirjoitettua tarjouksen, toimii se tilausvahvistuksena, tilauksena ja laskuna. Asiakaspalveluinsinööri lähettää kopion laskusta myös kirjanpitoon.

Hyväksytyyn tarjouksen jälkeen asiakaspalveluinsinööri huolehtii, että työmaa saa asuntoa kohden oikeat tiedot. Riippuen muutoksista päivityksistä saatetaan piirtää uusia työkuvia, jotka asiakaspalvelu insinööri lähettää ostajalle nähtäväksi ennen toteutusta.

## Työmaan tehtävät asukasmuutoksissa

Työmaan tärkeimpiä tehtäviä on tarkistaa muutosten toteutettavuus teknisesti sekä hinnoitella muutos niin, että se sisältää työn ja mahdollisen materiaalin. Työmaa on yhteydessä asiakaspalveluinsinöörin kanssa suunnittelijoihin, mikäli muutokset sitä vaativat. Ehkä tärkein työmaan tehtävä on huolehtia, että asukkaan tilaamat lisä- ja muutostyöt toteutuvat asukkaan toivomalla tavalla. Tämä tarkoittaa urakoitsijoille tiedottamista muutostöistä sekä huolehtimista viimeisen huoneistokortin olon huoneistossa.

### 5.3 Tiedonkulku

Asukasmuutoksien tärkeimpiä ja onnistumisen kannalta kriittisempiä asioita on tiedonkulku. Asukkaan ja rakennusliikkeen välinen tiedonkulku tapahtuu asiakaspalveluinsinöörin kautta. Tiedonkulun tärkeimpiä välineitä on sähköposti sekä viimeisessä projektissa käyttöön otettu pilvipalvelu Google Drive. Asiakaspalveluinsinöörin on huolehdittava siitä, että rakennusyhtiö ymmärtää asukkaan toiveita, lisäksi on tarkistettava, että asukas ymmärtää mitä rakennusyhtiön tarjous sisältää.

Rakennusyhtiön rakennuskohteet ovat keskisuuria, ja keskimäärin yhdessä taloyhtiössä on ollut 34–40 asukasta, joten tietoa saattaa olla suurikin määrä. Tiedonkulun lisäksi pilvipalvelu on todettu hyväksi, sillä asuntojen tiedot voidaan arkistoida sinne kohteen päätyttyä.

### 5.4 Asukasmuutokset tulevaisuudessa

Tietotekniikan yleistyessä myös asukasmuutos ja palveluun liittyvät työkalut pitäisi siirtää kaikki selainpohjaisiksi. Kehitetystä mallista, jolla asukasmuutokset täytettäisiin selainpohjaisella lomakkeella joka päättyisi suoraan rakennusliikkeen tietokantaan, näin kaikki lomakkeet olisivat samanlaisia ja yrityksen eri yksiköiden olisi helpompi päästä niihin käsiksi.

## 6 Päätelmät

Tämän insinööriyön tavoitteena oli kehittää kohdeyrityksen toimintamallia asukasmuutosprosessin hallinnassa. Olen yksilöinyt haasteita sekä esittänyt mallin, jolla prosessi voisi jatkossakin toimia.

Tutustuin prosesseihin, asukasmuutostyöhön, asiakaspalvelun laatuun sekä palveluprosessiin. Käsittelin näitä työn eri osioissa. Teoriaosuudessa käsittelin yksityiskohtaisemmin prosessin merkitystä, minkä tarkoitus on täydentää asukasmuutosprosessin käsitettä.

Työn tutkimusta varten nykytilanalyysissä kerroin aikaisempien kohteiden haasteista ja virheistä. Uuteen hallintamalliin on kerätty jo joitain uudistettuja toimintatapoja kuten pilvipalvelun käyttö, joka on parantanut huomattavasti asiakaspalveluinsinöörin ja työmaan välistä kommunikointia.

Tavoite on toteutunut, tämä on todettu, sillä yritys on päässyt jo käytännössä testamaan toimintamallia. Uudempaa toimintamallia on jo sovellettu uusimpaan juuri valmistuneessa kohteessa As Oy Fenixinrinne, joka on juuri luovutettu ostajien käyttöön ja asuntoja on kierretty asukkaiden kanssa. On ilo todeta, että aikaisempiin kohteisiin verrattuna asukasmuutosvirheet ovat vähentyneet yli puolella. Asiakaspalautteet, joita ostajat ovat asunnonluovutuksen yhteydessä kertoneet, ovat olleet positiivisempia, sekä asukasmuutosten ja virheistä kerätty dokumentaatio näyttää muutosten virheiden selkeästi vähentyneen. Tähän vaikuttaa toimintamallin lisäksi myös työmaan selkeämpi kuvio muutostöiden hallinnassa. Selkeät työjaot ovat vähentäneet päällekkäisiä toimintoja.

Ostajien tarpeita ja toiveita on opittu kuuntelemaan ja toteuttamaan paremmin. Asiakaspalvelu on ollut positiivisempaa ja ”valituksia” tullut selkeästi edellisiin projekteihin verrattuna vähemmän. Myös muu yrityksen toimihenkilöt ovat olleet tyytyväisiä uuden mallin asukasmuutosten hallintaan.

Virheiden sekä päällekkäisten toimintojen vähentymisellä on ollut vaikutusta myös kulu- jen vähentymisenä, sekä suullisesti saatujen asiakaspalautteiden myönteinen sävy. Yrityksen pitäisi näiden tietojen mukaan käyttää uutta toimintatapamallia sekä siihen

liittyviä lomakkeita jatkossa sekä mahdollisesti kehittää sitä vielä eteenpäin täysin se-lainpohjaiseksi, jolloin prosessiketjua pystyttäisiin lyhentämään entisestään.

Uusi toimintamallimalli tullaan esittelemään yrityksen kaikille nykyisille sekä tuleville toimihenkilöille. Mallit lomakkeisiin liitteenä oleviin asiakirjoihin tullaan lisäämään pilvi-palveluun asukasmuutos kansioon, josta tulee löytymään myös toimintatapaohje.

Olen tyytyväinen insinööriyöhöni, sillä olen kehittänyt sitä omien kokemusten pohjalta ja koen selkeiden toimintamallien säästävän selkeästi työaikaa. Yhtenäisten mallien käyttö helpottavat lisäksi myös muita toimihenkilöitä toimimaan asukasmuutospro-  
sessiketjussa.

## Lähteet

Aalto, K & Varjonen, J. Koti – tekemistä vai asumista varten? 2013. Verkkodokumentti. <[www.ncrc.fi/files/5235/08\\_tekemista\\_vai\\_olemista\\_aalto\\_varjonen.pdf](http://www.ncrc.fi/files/5235/08_tekemista_vai_olemista_aalto_varjonen.pdf)> Luettu: 20.10.2013.

Asuntokauppalaki. 2008 23.9.1994/843.

Di Piazza, Maria. Osaamisella on arvoa – niin myös palveluosaamisella. 2014. Verkkodokumentti. <<http://gofore.com/yleinen/osaamisella-on-arvoa-niin-myos-palveluosaamisella/>>. Luettu 10.7.2014.

Ehitusfirma Rand ja Tuulberg AS Yrityksestä 2014. Verkkodokumentti. <<http://www.rand-tuulberg.ee/yrityksesta/>>. Luettu 10.1.2014.

Grönroos, Christian. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. WSOY, Helsinki.

Kiires, Juhani., Kees, Juho. 2007. Rakentamisen johtamisen ja suunnittelun tehtäväluetteloiden kehittäminen. Rakennustieto Oy, Helsinki.

Kuluttajasuojalaki 2008 20.1.1978/38.

Kärnä, Sami; Junnonen Juha-Matti; Sorvala Veli-Matti. 2007. Asiakastyytyväisyys rakentamisessa. Picaset Oy, Helsinki.

Laamanen, Kari. 2001. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona -ideasta käytäntöön. Otavan kirjanpaino, Keuruu.

Rakennusurakan yleiset sopimusehdot YSE 1988, RT-10660.

Palviainen, K. 2006. Uuden asunnon kauppa – ostajan opas. Helsinki, Rakennusteollisuus RT ry. ISBN: 978-952-5472-45-5.

Vanhala, Marja., Palvinen, Kirsi. 2008. Asuntokauppalain velvoitteet. Rakennusteollisuus RT ry, Helsinki.

Julkisesta versiosta on poistettu liitteet, yrityksen toiveesta.