

SATAKUNNAN AMMATTIKORKEAKOULU
Sähkötekniikan koulutusohjelma
Sähkö- ja automaatiotekniikan suuntautumisvaihtoehto

Pekka Telilä

TELILÄN SÄHKÖTYÖ OY:N KULMINAATIOPISTEET,
LIIKETOIMINTASUUNNITELMA 2010

Opinnäytetyö
2006

TELILÄN SÄHKÖTYÖ OY:N KULMINAATIOPISTEET, LIIKETOIMINTASUUNNITELMA 2010

Telilä, Pekka
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Tekniikka Pori
Sähkötekniikan koulutusohjelma
Sähkö- ja automaatiotekniikan suuntautumisvaihtoehto
Joulukuu 2006
Kainu, Ari-Pekka
UDK: 005.5,658.56,658.64
Sivumäärä: 45 s.

Avainsanat: kehitysstrategiat, SWOT- analyysi, yritystoiminta, yritystutkimus

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössä etsittiin kulminaatiopisteitä Telilän Sähkötyö Oy:lle, sekä luotiin suuntaa-antava liiketoimintasuunnitelma vuoteen 2010. Tutkimuksessa keskityttiin keinoihin markkinoinnin, palveluiden ja laadun kehittämiseksi.

Yrityksen nykytilan selvittämiseksi yritysjohdolle tehtiin SWOT- analyysi ja saatujen tietojen vertaamiseksi tehtiin teemahaastattelu yrityksen työnjohtajille. Palveluiden ja laadun kehittämistarpeiden selvittämiseksi tehtiin varaston ABC-analyysi, sekä asiakastyytyväisyyskysely yrityksen suurimmille ja muutamalle pienemmälle asiakkaalle. Tulosten perusteella pystyttiin tekemään yrityksen toimintaan parannusehdotuksia. Tutkimusongelmina oli, miten SWOT- analyseissa selvinneihin uhkisiin voidaan vastata, miten asiakkailta saatu tieto kyettäisiin soveltamaan ja hyödyntämään yrityksen käytännön toimissa, sekä diffuusion vaikutukset asiakkaiden yleiskuvaan yrityksestä.

Tutkimuksista saatujen tulosten mukaan yrityksen nykytila on hyvä. Toimitilat ovat hyvät liiketoiminnan harjoittamiselle, mutta niiden optimaalisella käytöllä on mahdollista kehittää toimintaa joustavammaksi. Yritys on asiakkaidensa arvostama ja vakavarainen. Sillä on ammattitaitoa ja erikoisosaamista, joita on mahdollista myös kehittää. Tällöin mahdollisuuksina voisi olla kansainvälistyminen, yritystoiminnan laajentaminen, tai jopa markkinajohtajan aseman saavuttaminen Pirkanmaan alueella. Jos mahdollinen erikoistuminen tulee kysymykseen, on se toteutettava toimintaa haittaamatta.

Työntekijöiden koulutusta on lisättävä ja henkilöstöresursointia kehitettävä, jotta palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys paranevat. Mainontaa tulee ulkoistaa, jotta se olisi toimivaa ja toisi yritykselle lisää näkyvyyttä. Varastosta on poistettava epäkurantteja tuotteita varaston toiminnan ja palvelun laadun parantamiseksi. Tietotekniikan ja teknologian nopea kehitys on otettava huomioon ja hyödynnettävä sitä toiminnassa. On pysyttävä ajan tasalla myös lakisäädöksissä ja standardeissa, jotta liiketoiminnan laatu pysyy kiitettävän.

CULMINATION POINTS OF TELILÄN SÄHKÖTYÖ OY, BUSINESSPLAN FOR THE YEAR 2010

Telilä, Pekka

Satakunta University of Applied Sciences

School of Technology Pori

Degree Programme in Electrical Engineering

Field of Electrical and Automation Engineering

December 2006

Kainu, Ari-Pekka

UDK: 005.5,658.56,658.64

Pages: 45

Keywords: development strategy, SWOT analysis, entrepreneurship, company analysis

ABSTRACT

The aim of the thesis was to find out the culmination points of Telilän Sähkötyö Oy and to create a tentative business plan for the year 2010. The studies concentrated on the expedients to improve marketing, services and quality.

To find out the present state of the company, a SWOT analysis was made to the management. To compare the information collected, an interview study with the same theme was made to the foremen of the company. An ABC analysis of the store and a customer satisfaction study for the biggest and some smaller customers of the company were made to find out the developmental needs for services and quality. On the basis of the results, the proposal for improvements was made. The research problems were how to respond to the threats defined in the SWOT analysis, how to apply and exploit in practice the information received from customers, and how the diffusion affects the customers' overview of the company.

According to the results the present state of the company is good. Premises are good for carrying on business, but it is possible to improve the operation to be more flexible by optimal use. The company is respected by its customers and has a good financial standing. There is professional skill and special know-how in the company, which are possible to improve. In this case the possibilities could be internationalisation, expanding business, or even attaining the status of the local market leader in Pirkanmaa. If the company is going to specialise in something, that must happen without disturbing the other operations.

The company has to increase personnel training and develop personnel resource allocation to improve quality of services and customer satisfaction. Advertising has to be outsourced in order to make it functional and bring more visibility for the company. Some non-marketable products have to be removed from the store to improve its operation and the quality of its service. It is important to take into account the fast development of information technology industry and technology in general, and to take advantage of them in operations. Also, the personnel must keep up-to-date with statutes and standards so the quality of the operations remains good.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1. JOHDANTO	5
2. TELILÄN SÄHKÖTYÖ OY:N ORGANISAATIOKUVAUS	6
3. TUTKIMUKSEN TAVOITTEET	8
3.1 Tutkimusongelmat	8
3.2 Tutkimuksen tehtävät	9
4. TUTKIMUSMENETELMÄT	10
4.1 SWOT- analyysi	11
4.2 Varaston ABC-analyysi	12
4.2.1 Varaston A-ryhmä	12
4.2.2 Varaston B-ryhmä	13
4.2.3 Varaston C-ryhmä	13
4.3 Teemahaastattelut	13
4.4 Asiakastyytyväisyyskysely	14
5. TUTKIMUSTEN TULOKSET	15
5.1 Telilän Sähkötyö Oy:n SWOT- analyysi kesällä 2005	15
5.1.1 Vahvuudet	15
5.1.2 Heikkoudet	17
5.1.3 Mahdollisuudet	18
5.1.4 Uhat	19
5.2 Teemahaastattelu työnjohtajille	20
5.3 Asiakastyytyväisyyskysely	21
5.3.1 Telilän Sähkötyö Oy:ltä asiakkaiden ostamat palvelut	22
5.3.2 Kyselyn tulosten analysointi	22
6. YHTEENVETO: TELILÄN SÄHKÖTYÖ OY:N KULMINAATIOPISTEET, LIIKETOIMINTASUUNNITELMA 2010	26
6.1 Muutosten kohtaaminen	26
6.2 Markkinoinnin kehittäminen	28
6.2.1 Markkinointi, myynti ja mainonta sähköalalla	28
6.2.2 Telilän Sähkötyö Oy:n markkinointi tällä hetkellä	29
6.2.3 Markkinointi tulevaisuudessa	29
6.3 Palvelut	30
6.3.1 Palveluiden kehittäminen	31
6.3.2 Asiakastyytyväisyyskyselystä selviävät kehitettävät palvelut	33
6.2.3 Muut kehitettävät palvelut	34
6.4 Henkilöresurssien uudelleenjärjestely ja kouluttaminen	36
6.4.1 ATK-, rikos- ja antennijärjestelmät	38
6.4.2 Kiinteistöjen sähköasennukset	38
6.4.3 Julkinen sektori	39
6.4.4 Tehtaat sekä teollisuuslaitokset	40
6.4.5 Linjaurakointi	40
7. POHDINTAA	42
LÄHTEET	45
LIITTEET	

1. JOHDANTO

Tässä työssä käsitellään Telilän Sähkötyö Oy:n liiketoimintaa tällä hetkellä, sekä pohditaan yrityksen tulevaisuutta. Alussa on lyhyt organisaatiokuvaus Telilän Sähkötyö Oy:stä ennen varsinaista tutkimuksen päätarkoitusta, jossa etsitään liiketoiminnan kannalta tärkeitä kulminaatiopisteitä. Yrityksen nykytilan arviointi tehdään luvussa 4 mainittujen tutkimusten avulla.

Yrityksen nykytilan arviointi tehtiin yhdessä yrityksen johdon kanssa SWOT-analyysillä. SWOT-analyysin avulla määritettiin runkoa siitä, missä olisi parannettava ja mihin tulisi puuttua. Tuloksien vertaamiseksi tehtiin SWOT-analyysin omainen haastattelu myös työnjohtajille. Asiakkaiden mielipiteitä selvitettiin asiakastytyväisyyskyselyn perusteella. Näiden tutkimusten perusteella, saatiin määritetyksi ne kolme aihealuetta, joita tässä työssä tullaan käsittelemään.

Tutkimuksessa käsiteltävät aihealueet ovat;

- 1) Markkinointi, jossa tarkastellaan yrityksen tämän hetkistä sekä tulevaisuuden toimintamalleja.
- 2) Palveluiden kehittäminen, johon vahvuuksia ja kehittämisalueita selvitettiin yrityksen suurimmilta asiakkailta.
- 3) Laadun kehittäminen, jossa selvitetään, miten laatua on mahdollista parantaa jokapäiväisessä liiketoiminnassa. Näistä aihealueista saatujen tietojen perusteella pyritään tuloksia soveltamaan käytännön liiketoimintaan.

2. TELILÄN SÄHKÖTYÖ OY:N ORGANISAATIOKUVAUS

Telilän Sähkötyö Oy on vuonna 1956 perustettu sähköurakointiliike. Perustaja, sekä pitkäaikainen yrityksen johtaja oli Erkki Telilä. Yritys aloitti toimintansa Tyrvällä Erkki Telilän kotitalossa, jossa sijaisi yrityksen tavaramerkiksi muodostunut sähkötarvikevarasto. Telilän Sähkötyö Oy:n päätoimipiste on koko elinkaarensa ajan sijainnut nykyisessä Vammalassa. Sivutoimipisteitä on kokeiltu naapurikunnissa, joissa toiminta on jo loppunut.

Aluksi Erkki Telilä työskenteli yksin, mutta toiminnan laajentuessa hänen avukseen tuli niin omia lapsia kuin ulkopuolisia henkilöitä. Yritys on vielä tänä päivänä Erkki Telilän lasten ja lastenlasten omistuksessa.

Telilän Sähkötyö Oy:n toimenkuva on laajentunut vuosi vuodelta. Tarjottujen palvelujen määrä on lisääntynyt vuosien varrella suuresti. Telilän Sähkötyö Oy:n palveluja ovat sähköasennustyöt, sähkösuunnittelu, sähkökeskusten suunnittelu, sekä rakentaminen, sähköjakeluverkkojen rakentaminen, sekä kunnossapitotyöt, sähkötarvikemyynti, valaisinmyynti, ja henkilönostinvuokraus.

Telilän Sähkötyö Oy työllistää tällä hetkellä 28 kokopäiväistä työntekijää, joista 19 on sähköasentajia. Yrityksen liikevaihto on noin 2 miljoonaa euroa. Suurimpia asiakkaita ovat teollisuuslaitokset, joista kertyy noin 75 % yrityksen kokonaisliikevaihdosta. Yrityksen liikevaihto on kasvanut lähes joka vuosi, lukuun ottamatta 90-luvun alun lamaa.

Tämän hetkisestä markkinoinnista vastaa toimitusjohtaja, lukuun ottamatta valaisinmyymälä Valovintin markkinointia. Mainonta tapahtuu pääsääntöisesti paikallislehdissä, sekä paikallisradiossa. Valaisinmyymälän markkinointi hoituu yhteistyössä Valomestarit -ketjun kanssa, jossa näkyvyysalue kattaa lähes koko Suomen.

Tammikuussa 2007 yritys jakautuu kahteen erilliseen yritykseen, jotka ovat Telilän Kiinteistöt Oy, sekä Telilän Sähkötyö Oy. **Diffuusio**¹ on välttämätön ajatellen tulevaisuudessa tapahtuvaa sukupolvenvaihdosta.

¹ Diffuusiossa yritys jakautuu kahteen erilliseen yritykseen, jotka tässä tapauksessa ovat Telilän Sähkötyö Oy sekä Telilän Kiinteistöt Oy.

3. TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

Tutkimuksessa Telilän Sähkötyö Oy:lle etsitään liiketoiminnan kannalta tärkeitä kulminaatiopisteitä, joiden avulla luodaan visio siitä, mitä Telilän Sähkötyö Oy on vuonna 2010.

Tutkimuksen kehittämiseksi käytettiin kesällä 2005 tehtyä SWOT- analyysiä, jossa mukana olivat Telilän Sähkötyö Oy:n toiminnan parhaiten tuntevat henkilöt, kuten toimitusjohtaja, hallituksen puheenjohtaja ja varastopäällikkö, sekä edustajat Satakunnan ammattikorkeakoulun yrityskehittämöstä. SWOT- analyysistä poimittiin tutkimuksen kannalta keskeisimmät uhat, sekä lupaavimmat mahdollisuudet, joiden avulla voisi kasvattaa ja kehittää liiketoimintaa eri sektoreille.

3.1 Tutkimusongelmat

Ennalta määritettyjä tutkimusongelmia oli kolme.

- 1) Miten asiakkailta saatua tietoa pystytään soveltamaan ja hyödyntämään yrityksen käytännön toimissa?
- 2) Miten diffuusio vaikuttaa Telilän Sähkötyö Oy:n asiakkaiden yleiskuvaan yrityksestä?
- 3) Miten SWOT- analyysistä esille tulleisiin uhkiin voidaan vastata?

3.2 Tutkimuksen tehtävät

Tutkimustehtäviä tässä työssä oli kolme.

1) Arvioida Telilän Sähkötyö Oy:n nykytila SWOT- analyysin avulla. Nykytilan arvioinnin perusteella kartoitettiin, mitkä ovat yrityksen suurimmat uhat, sekä mahdollisuudet. Niiden määrittämisen jälkeen oli selvillä, mihin tulisi puuttua ensisijaisesti, ja mitkä ovat ns. vähemmän tärkeitä asioita.

2) Teemahaastattelut yrityksen työnjohtajille. Haastattelujen avulla selvitettiin muiden, kuin omistajaosapuolen, mielipide yrityksen nykytilasta. Tämän avulla pystyttiin vertaamaan, miten yhtäpitävät olivat eri osapuolten käsitykset yrityksestä.

3) Selvittää tämän hetkisten asiakkaiden ostokäyttäytymistä, ostomotivaatiota ja pyrkiä kasvattamaan tietoa heidän palvelutasoonsa liittyvistä vaatimuksista.

Kaikkien näiden kolmen tehtävän päätarkoituksena on kehittää yrityksen toimintaa niin, että voitaisiin tarjota nykyisille ja uusille asiakkaille laadukasta palvelua ja samalla vastata uusiin haasteisiin, joita laajentumisen tuo mukanaan. /1/

4. TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimuksessa käytetyt tutkimusmenetelmät olivat;

- 1) SWOT- analyysi
- 2) Varaston hallinnan parantamiseksi varaston ABC- analyysi
- 3) Yrityksen laadun sekä palvelujen kehittämiseen tehdyt teemahaastattelut työnjohtajille
- 4) Asiakkaiden mielipiteen selvittämiseksi tehty asiakastyytyväisyyskysely.

Tutkimusmenetelmien valintaan vaikuttivat eri tekijät. SWOT- analyysi valittiin, koska yrityksen nykytilan tarkka määrittäminen antoi hyvän pohjan rakentaa parannusehdotuksia. SWOT- analyysiä voidaan myös pitää luotettava, koska sen tekemisessä mukana olleet henkilöt olivat yrityksen tilan parhaiten tuntevia.

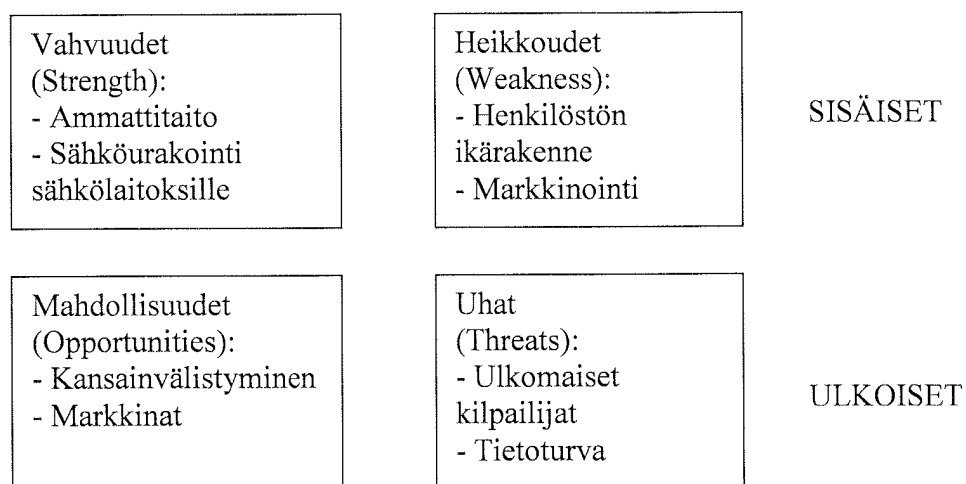
Varastosta tehty analyysi kuului tutkimukseen, koska sen nykyaikaistaminen on tärkeä osa laatusertifikaatin hankinnan helpottamiseksi.

Teemahaastattelujen päätarkoituksena oli selvittää, miten muut kuin Telilän Sähkötyö Oy:n omistajat näkevät yrityksen tilanteen.

Koska Telilän Sähkötyö Oy:n 50- vuoden liiketoiminnan aikana ei ole tehty minkäänlaista asiakastutkimusta, syntyi ajatus asiakkaiden tarpeiden sekä mielipiteen selvittämiseen asiakastyytyväisyyskyselyllä.

4.1 SWOT- analyysi

SWOT- analyysin avulla arvioitiin yrityksen nykytilaa. Sen avulla kartoitettiin yrityksen kehityksen vahvuudet ja heikkoudet, sekä edessä olevat mahdollisuudet ja uhat. SWOT- analyysiä tehdessä käytettiin perinteistä analysointimallia (Kuvio 1), joka on esitetty seuraavassa kuvassa.



Kuvio 1. SWOT- analyysin toimintamalli

Kuvion yläosa esittää yrityksen nykytilaa ja sisäisiä asioita. Ne ovat päivittäin eteen tulevia asioita ja vahvuuksia hyödyntämällä tulisi löytää ratkaisut yrityksen heikkouksiin.

Alapuoli ilmaisee tulevaisuuden ja ulkoiset asiat. Vasemmalle sijoittuvat myönteiset, oikealle kielteiset asiat. /2/

4.2 Varaston ABC-analyysi

Yrityksen yksi merkittävimmistä kilpailuvalteista on ollut sähkötarvikevarasto, jossa työskentelee kokopäiväisesti kaksi ihmistä. Varaston palveluiden kehittämiseksi ja niiden saamiseksi joustavammiksi tehtiin varaston ABC- analyysi.

ABC-analyysin filosofia pohjautuu italialaisen Alfredo Pareton 80/20-sääntöön, jossa 80% tuloksesta tulee 20% panoksista. Sääntöä sovellettaessa varastointiin voidaan karkeasti ottaen sanoa, että yleensä yritysten varastointikustannuksista **noin 80% tulee 20%:sta myytävistä nimikkeistä**. Tästä säännöstä on havaittavissa, että yrityksillä on usein valikoimassaan paljon eriarvoisia tuotteita. ABC-analyysin kantava idea on, että tuotteet tulee jakaa niiden merkittävyyden mukaan kolmeen eri ryhmään; A-, B- ja C-tuotteisiin./2/

4.2.1 Varaston A-ryhmä

A-tuotteita ovat ne artikkelit, joita on 10-20% nimikkeistä, mutta jotka aiheuttavat varastokustannuksista 70-80%.

Varastoteknisesti A-ryhmän tuotteita tulee olla varastossa jatkuvasti, mutta määrä pitäisi pystyä pitämään pienenä. Varastoa seuraamalla tuotteittain pyritään saamaan jatkuva ja keskeytymätön materiaalivirta.

Tällä hetkellä Telilän Sähkötyö Oy:n A- ryhmä koostuu maakaapeleista, joiden osuus varaston kokonaisarvosta on suuri, mutta ne eivät varsinaisesti täytä kyseisen luokan kriteerejä. Niistä saatava hyöty rajoittuu suurimmaksi osaksi kesäaikaan, mikä lisää varastointikustannuksia. Maakaapeleita säilytetään keloissa, jotka on hankittava kalliiden kaapeleiden lisäksi. Kelat ovat pantattuja ja niistä saatava pantti on suoraan riippuvainen niiden palautuskunnosta.

4.2.2 Varaston B-ryhmä

B-tuotteita ovat ne 10-20% nimikkeistä, jotka aiheuttavat 10-15% hankintakustannuksista.

B-ryhmän tuotteiden osuus on huomattava, mutta määrät ovat pieniä. Tässä ryhmässä ei seurattaisi jokaista tuotetta erikseen, vaan tuoteryhmittäin.

Telilän Sähkötyö Oy:ssä johtotiet lukeutuvat tähän ryhmään. Ryhmään kuuluvat esimerkiksi erilaiset asennuskanavat, sekä valaisinripustuskiskot. On otettava huomioon, ettei jokaista mallia voi tähänkään ryhmään laskea. Varastossa on silti erilaisia hyllyjä sekä johtokanavia jotka tähän ryhmään hyvin soveltuvat. Ne vaativat suuret varastotilat, mutta käyttö on satunnaista.

4.2.3 Varaston C-ryhmä

C-tuotteet ovat niitä artikkeleita, jotka määrällisesti vastaavat 70-80% nimikkeiden määrästä, mutta joiden osuus hankinta-arvosta on 10-20%.

Tämän tuoteryhmän tarvikkeet ovat jokapäiväisessä kierrossa tarvittavia tuotteita, joita on pidettävä varastossa kokoajan, kuten pistorasiat, kytkimet, sulakkeet, jakosekä kojerasiat, sisäasennuskaapelit, putkitustarvikkeet ja erilaiset lämmittimet.

4.3 Teemahaastattelut

Teemahaastattelut tehtiin haastattelemalla yrityksen työnjohtajia, käyttäen apuna ennen haastattelua laadittua lomaketta (Liite 1). Haastattelun avulla tehtiin ns. työnjohtajien SWOT- analyysi, joka yhdistämällä Telilän Sähkötyö Oy:n johtoryhmän SWOT- analyysiin, antoi suunnan siitä, mitä asiakkailta tulisi selvittää.

Haastattelut tehtiin niistä ennen ilmoittamatta, jotta niistä selviäisi työnjohtajien välitön näkemys yrityksestä. Esitetyt kysymykset pohjautuivat SWOT- analyysin eri aihealueisiin, kuten uhkiin ja mahdollisuuksiin. /3/

4.4 Asiakastyytyväisyyskysely

Asiakkaiden mielipidettä yrityksestä tutkittiin kyselykaavakkeen avulla (Liite 2). Kaavakkeita postitettiin yrityksen suurimmille asiakkaille, joista suurin osa oli yrityksiä. Kuitenkin muutamia lomakkeita lähetettiin myös satunnaisesti valituille yksityishenkilöille, jotta tulokset saisivat konkreettisen vertailukohdan. Lomakkeita lähetettiin 52 kappaletta, joista 27 kappaletta eli 52 % palautui. /3/

5. TUTKIMUSTEN TULOKSET

Palautuneiden vastausten perusteella analysoitiin kaikkien eri tutkimusten tuloksia sekä erillisenä, että yhteen vedettynä kokonaisuutena. Tulosten tarkastelussa keskitytään analysointiin, ja tulosten perusteella selvinneisiin heikkouksiin, sekä mahdollisuuksiin vastataan luvussa kuusi.

5.1 Telilän Sähkötyö Oy:n SWOT- analyysi kesällä 2005

Toimivan Telilän Sähkötyö Oy:n vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat on laadittu kesällä 2005 tehdyn SWOT- analyysin avulla. Analyysi tehtiin osana sukupolvenvaihdosprojektia. Yrityksen nykytilaa arvioimassa Telilän Sähkötyö Oy:ltä oli toimitusjohtaja, sekä kaksi yhtiön osakasta, joista toinen työskentelee kokopäiväisesti yrityksessä ja toinen heistä on hallituksen puheenjohtaja. Ulkopuolisina asiantuntijoina oli Satakunnan ammattikorkeakoulusta yrityskiihdyttämön henkilöstöä.

5.1.1 Vahvuudet

Suurimmaksi vahvuudeksi nousi 50 vuoden toiminnan tuloksena syntynyt erikoisosaaminen. Sitä on hyödynnetty liikevaihdon kannalta katsottuna yhtiön suurimman yhteistyökumppanin, julkisen sektorin kanssa. Erikoisosaamiseen lukeutuu osaltaan urakointi sähkölaitoksille, koska sitä ei harjoita Vammalan alueella muut perinteiset sähköurakointiyritykset. Perinteisiksi yrityksiksi voidaan lukea sähköurakointi sekä sähköasennusliikkeet.

Heinäkuussa 2006 yritys täytti viisikymmentä vuotta. Näiden vuosien aikana on syntynyt paikkakuntalaisten vankka luottamus yritykseen. Toiminnan pitkään jatkuneen harjoittamisen myötä yritykselle on tullut myös ns. hiljaisia sopimuksia

paikkakunnalla toimivien yritysten kanssa. Osa sopimuksista on kestänyt lähes toiminnan alusta asti. Tämänkaltaiset sopimukset ovat erittäin tärkeitä ja niitä pyritään jatkossakin ylläpitämään sekä laajentamaan mahdollisuuksien mukaan.

Tärkeä vahvuus oli myös vanhempien asentajien vuosikymmenten aikana saavuttama ammattitaito, jonka siirtäminen nuoremmille työntekijöille olisi todella tärkeää.

Yrityksen sijainti mahdollistaa suuret ja toimivat toimitilat, jotka ovat erittäin hyvät liiketoiminnan harjoittamiselle. Ne ovat mahdollistaneet normaalia suuremman ja monipuolisemman sähkötarvikemyymälän ja – varaston ylläpitämisen. Laajan sähkötarvikevaraston ansiosta pystytään takaamaan nopeat toimitukset ja asennukset. Muiden paikkakunnalla toimivien sähköalan yritysten vastaavat varastot ovat olleet melko suppeat, joten useimmiten asiakkaat tulevat suoraan Telilän Sähkötyö Oy: n, mikäli tarvike on päivittäisestä käytöstä poikkeava. Tällaisia tuotteita on aina pyritty pitämään varastossa, vaikka niiden osuus on melko vähäinen.

Yrityksellä on myös valaisinmyymälä, jonka avulla on mahdollista saada uusia asiakkaita ihmisten tullessa valaisinostoksille. Myymälän toimintaa on kehitetty ja vastuuta siirretty yhdelle henkilölle. Tällä ratkaisulla on saatu aikaan sekä myymälän, että yleisen ilmeen parempi toimivuus. Valaisinmyyjä vastaa omalla panostuksellaan niin myynnistä, kuin tilauksistakin.

Yrityksen vakavaraisuus on mahdollistanut monta erilaista kokeilua, joista vain nimellinen osa on jäänyt pois tarjottavien palvelujen listalta. Kokonaiskuvaa silmällä pitäen yrityksen tila on vakaa ja se pystyy tarjoamaan hyvän pohjan sukupolvenvaihdokselle.

Sukupolvenvaihdosta, sen onnistuessa suunnitelman mukaisesti, voidaan pitää varteen otettavana vahvuutena.

5.1.2 Heikkoudet

Heikkoja kohtia yrityksestä löytyi mm. asuinkiinteistöjen sähköistämisten vähäisestä määrästä, joista rivitalourakointi on kuitenkin hiljalleen lisääntymässä.

Tehtaiden vaatimien ohjausjärjestelmien tuntemuksessa on tiedon puutetta.

Jo aikaisemmin vahvuuksissakin mainittu henkilöstön ikärakenne on tässä tapauksessa myös heikkous. Vanhemmille asentajille uuden asian opetteleminen on vaikeaa, koska monen vuoden työkokemuksen tuloksena on syntynyt urautuneisuutta. Pitkän työuran myötä vanhemmille asentajille on myös kertynyt hiljaista tietoa. Tämä hiljainen tieto on erittäin tärkeää saada nuorten asentajien tietoisuuteen ennen vanhempien asentajien siirtymistä eläkkeelle.

Sijainti on yhtäläillä vahvuus, kuin heikkouskin. Telilän Sähkötyö Oy sijaitsee Vammalan kaupungin keskustasta noin viiden kilometrin päässä ja siten sen löydettävyyys uusien asiakkaiden kannalta on ongelma.

Syrjäisen sijainnin vuoksi yrityksen markkinointi on tärkeää. Tällä hetkellä markkinointivastuu on lähes kokonaan yhdellä henkilöllä, jonka päätehtäviin se ei varsinaisesti kuulu. Tällöin markkinoinnin toimivuus on riippuvainen henkilön muista töistä, sekä jäljelle jäävästä ajasta, jonka hän voi käyttää markkinointiin.

Tietotekniikan kehityksen mukanaan tuomia uudistuksia ei ole yrityksessä vielä täysin käytetty hyväksi. Suuremmissa yrityksissä on jo käytössä esimerkiksi sähköinen laskutus, joka Telilän Sähkötyö Oy:ltä vielä puuttuu.

Sähkötarvikevaraston suuri koko on heikkous, koska se rasittaa yrityksen pääomaa ja varaston vaivaton hallinta on vaikeaa. Varaston toimintaa on vähitellen parannettu, mutta sitä ei ole vielä esimerkiksi täysin tietokoneistettu. Heikkoutena on myös suurista tilauseristä varastoon jäävät tuotteet, jotka tulevat epäkuranteiksi. Epäkuranttien tuotteiden arvon nollaaminen vie oman aikansa ja niiden viemä varastointitila on arvokasta. Varasto-järjestelmä tulee jatkossa saada järjestykseen, koska se vaikeuttaa laatustandardin saamista.

5.1.3 Mahdollisuudet

Vakavaraisella yrityksellä, jolla on jo ennalta hankittuja asiakassopimuksia, on monia mahdollisuuksia. Ensimmäiseksi esille nousi kansainvälistyminen ja sen myötä tapahtuva yhteistyö ulkomaisten yritysten kanssa. Pitkäaikaisella kehitysyhteistyöllä ja laadulla on jo vakuutettu osa julkisen sektorin yrityksistä, joiden kautta toiminnan laajentaminen ulkomaille voi olla mahdollista.

Useat kunnossapitosopimukset yritysasiakkaiden kanssa mahdollistavat palveluiden kehittämisen ja uusien sopimusten solmimisen. Esimerkkinä palveluiden kehittämisestä on Telilän Sähkötyö Oy:n ja paikkakunnalla sijaitsevan verkkoyhtiön pitkä yhteistyö, jonka kautta olisi mahdollista laajentaa sopimusta koskemaan esimerkiksi sähkönjakelumuuntamoiden kunnossapitoa, sekä mahdollisia vika-päivystyksiä. Markkinoinnin parantamisella ja näkyvyyttä lisäämällä on mahdollista saavuttaa markkinajohtajan asema Pirkanmaa kokonaisuudessaan mukaan lukien.

Tietotaidon hyödyntäminen muilla sektoreilla antaa mahdollisuuden patenteihin ja tuotteistamiseen. Uusi innovaatio voi olla esimerkiksi jokin kehitystyö keskuskokoonpanossa. Tämänkaltainen innovatiivisuus vaatisi kuitenkin yhteistyötä, jota tässä työssä pyritään kehittämään. Sähköala kehittyy nopeasti, joten kehityksen mukana ja hieman sen edellä pysyminen voisi luoda uusia mahdollisuuksia. Kehittymisen myötä mahdollinen erikoistuminen tulisi erittäin varteenotettavaksi vaihtoehdoksi.

Yrityksellä on pitkän toimintansa vuoksi syntynyt pitkäaikaisia yhteistyökumppaneita ja heidän kanssaan jatkuva yhteistyö lukeutui merkittäviin mahdollisuuksiin. Toimenkuvaa heidän kanssaan tulisi laajentaa, mikäli se todettaisiin kannattavaksi ja siitä olisi konkreettista hyötyä molemmille osapuolille. Telilän Kiinteistöt Oy:llä on riittävästi kiinteistöjä tarjottavana, jotta toiminta on mahdollista pitää joustavana, sekä nopeana. Toimitilojen optimaalisella käytöllä kyettäisiin luomaan lisää uusia mahdollisuuksia yritystoiminnan laajentamiseksi.

5.1.4 Uhat

Kuten sähköala, myös tietotekniikka-ala kehittyy nykyään nopeasti. ATK:ta apuna käyttävä yritys ei saa jäädä jälkeen sen kehittämisessä ja päivittämisessä, vaan tulee seurata uudistuksia, jotka voivat edesauttaa omaa toimintaa.

Tämän hetkinen tietoturva yrityksessä on ajan tasalla, mutta sen ylläpitäminen jatkossakin on erittäin tärkeää. Tiedot eivät saa olla helposti kopioitavissa ja niiden suojaaminen on tapahduttava asianmukaisesti. Suurimmille asiakkaille tehtävät suunnitelmat saattavat olla salaisia ja niiden tulee myös olla hyvin suojattuja. Tietojen vuotaminen tai niiden vaivaton saanti, saattaa olla kohtalokasta yrityksen liiketoiminnan jatkamisen kannalta.

Mahdollisen erikoistumisen varalta, tulee siihen laaditun suunnitelman olla testattu, sekä sen kannattavuus varmistettu. Erikoistumisen on tapahduttava vaivatta ja siitä ei saa aiheutua negatiivisia seuraamuksia yrityksen asiakkaille. Tällöin pystytään takaamaan sujuvasti jatkuva palvelutaso.

Julkisen sektorin kanssa tehtävä yhteistyö laajentuessaan ulkomaille tuo mukanaan myös ulkomaisen kilpailuttamisen, joka vaatii toimiakseen paljon selvitystyötä. Kilpailutilanne on aina suotavaa, mutta siinä tulisi seurata omaa linjaa, eikä hankkia valmista liiketoimintasuunnitelmaa hyvin menestyvien kilpailijoiden toimintamallista. Ulkomaille laajeneminen tuo mukanaan merkittäviä haasteita, kuten kielitaidon.

Suomen liittyminen EU:hun ja sen myötä tulleet uudet lainsäädännön muutokset voi olla uhka yritykselle, mikäli käytävää keskustelua ja alan kehitystä ei ehditä seuraamaan riittävästi.

5.2 Teemahaastattelu työnjohtajille

Teemahaastattelussa haastateltiin kahta Telilän Sähkötyö Oy:ssä työskentelevää työnjohtajaa, joista toinen on palvellut yrityksessä 25- vuotta ja toinen muutaman vuoden. Työnjohdollisten tehtävien lisäksi he vastaavat myös suunnittelusta. Tarkoituksena oli verrata haastattelua yrityksen ylimmän johdon tekemään SWOT-analyysiin. Haastattelussa oli keskitytty SWOT- analyysistä esiin nousseisiin mahdollisuuksiin ja heikkouksiin.

Yrityksen vahvuuksiksi molemmat haastateltavat lukivat laadun ja siitä saadun palautteen asiakkailta. Positiivista palautetta asiakkailta on saatu lisäksi yrityksen uusituista kotisivuista.

Yrityksen heikkoutena pidettiin asiakkaiden priorisoimista. Tällaisessa tilanteessa vanhan tai suuren asiakkaan tilaama työ menee pienien ja mahdollisten uusien asiakkaiden töiden edelle. Tulee kuitenkin huomioida, minkälaisesta asiakkaasta ja hyödystä yritykselle on kyse. Haastattelussa ilmeni lisäksi työilmapiiriin vaikuttava asia. Virheen sattuessa, syyllisen etsiminen ja virheen korjaaminen tapahtuu usein väärässä järjestyksessä. Myös yrityksen sisäisistä asioista tiedottaminen koettiin puutteelliseksi.

Henkilöstön kehittämiseen liittyviin heikkouksiin lukeutui haastateltavien mielestä liian vähäinen asentajien ja johtoportaan lisäkoulutus, jolla mahdollistettaisiin laadun ylläpitäminen alati kehittyvällä alalla. Asentajien toimenkuviin toivottiin lisää selkeyttä.

Koska yrityksen näkyvyys koettiin liian vähäiseksi, sen parantamiseksi ehdotettiin jo aiemmin käytössä olleita, mutta ajan myötä lopetettuja keinoja. Näistä esimerkkeinä ovat yrityksen järjestämät erilaiset teemaillat ja tienvarsimainos. Teemailloissa esiteltiin uusia tuotteita ja pidettiin niiden käyttöä koskevia esitelmiä asiakkaille. Vaikka illat olivat melko suosittuja ja asiakkailta saatu palaute positiivista, niiden järjestäminen lopetettiin, koska hyöty oli pieni työmäärään nähden. Tienvarsimainos

taas jouduttiin poistamaan uudistuneiden määräysten vuoksi ja sen seurauksena asiakkailta saatiin välittömästi negatiivista palautetta.

Sähkötarvikevaraston koko miellettiin tärkeäksi yrityksen kannalta, mutta mahdollisuuksia parempaan toimintaan olisi. Vaikka joustavuus onkin parantunut uuden varastopäällikön myötä, haastateltavat poistaisivat epäkurantit tuotteet konkreettisesti varastosta, jotta toiminta kehittyisi vielä joustavammaksi.

5.3 Asiakastyytyväisyyskysely

Kyselyssä tutkittiin Telilän Sähkötyö Oy:n toiminnan laatua, sekä palveluiden riittävyyttä. Kysely tehtiin postittamalla yrityksen suurimmille asiakkaille, sekä muutamille hieman pienemmille yksityisasiakkaille laatukyselylomake (Liite 1).

Lomakkeita postitettiin 52 kappaletta, joista 27 palautui. Telilän Sähkötyö Oy ei ole aikaisemmin selvittänyt omaa tilaansa asiakkaiden näkökulmasta. Palautetut lomakkeet jaettiin ensiksi kahteen eri ryhmään sen mukaan, miten usein asiakas ostaa Telilän Sähkötyö Oy:n palveluja. Seuraavaksi nämä lomakkeet jaettiin ryhmiin eniten myytyjen palvelujen mukaan. Tämän avulla saatiin selville useimmin, sekä yleisimmät Telilän Sähkötyö Oy:ltä ostetut palvelut. Nämä toimivat suuntaa-antavina rajoina, joiden mukaan oli helpompaa lähteä parantamaan, sekä kehittämään niin vanhoja, kuin uusiakin palveluja.

Yleisesti ihminen tuntee häntä arvostettavan eri tavalla, mikäli hänellä on mahdollisuus vaikuttaa ympärillään tapahtuvaan toimintaan. Täten asiakkaat tuntevat itsensä huomioduksi, koska heiltä kysyttiin, miten yhteistyötä voisi parantaa. Tämän avulla yritys luo kuvaa asiakkailleen siitä, että sillä on halu kehittyä, sekä parantaa entisestään hyvin toimivaa yhteistyötä.

5.3.1 Telilän Sähkötyö Oy:ltä asiakkaiden ostamat palvelut

Useimmin asiakkaat hankkivat Telilän Sähkötyö Oy:ltä **sähköasennuspalvelua**. Se oli molempien ryhmien eniten käyttämä palvelu. Myös toiseksi ostetuin palvelu, **huolto sekä kunnossapito**, oli sama molemmissa ryhmissä. Kolmannessa kohdassa tuli eroja ryhmien välillä. Telilän Sähkötyö Oy:ltä harvemmin kuin viikoittain palveluja ostavat ilmoittivat **suunnittelun** sekä **sähkölaittekorjauksen** kolmanneksi ostetuimmaksi. Toisin, kun taas viikoittain palveluja ostavat ilmoittivat **varasto- sekä suunnittelupalvelut**.

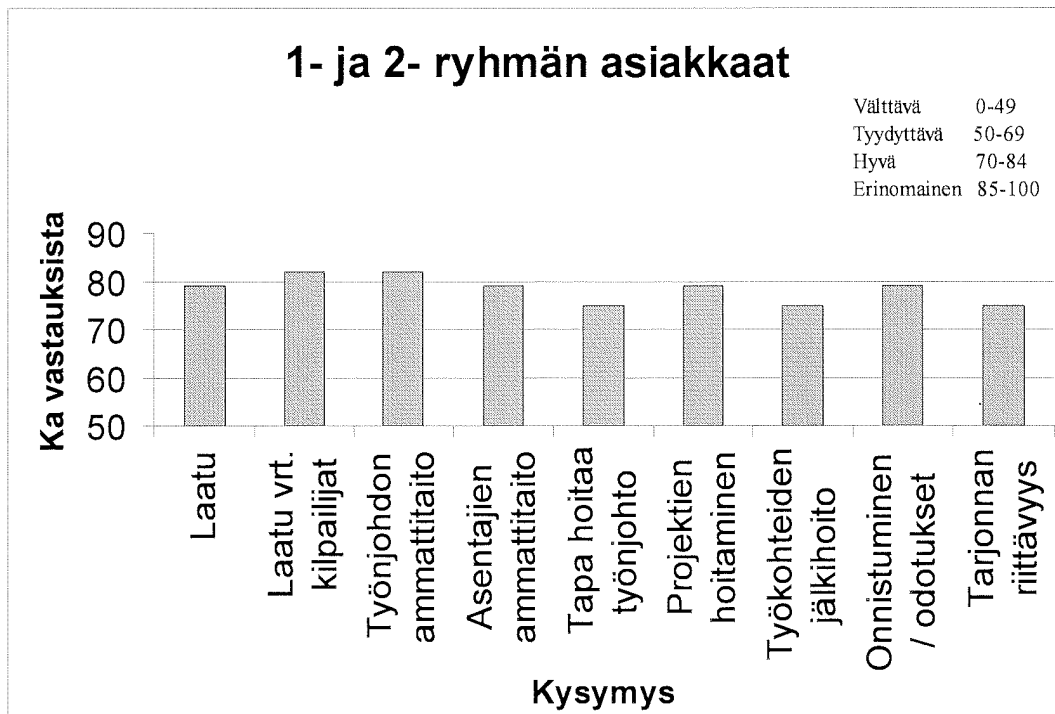
5.3.2 Kyselyn tulosten analysointi

Seuraavissa kaavioissa on esitetty Telilän Sähkötyö Oy:n tarjoamien palvelujen laadusta saamat arviot asiakkailta (Kuvio 2, Kuvio 3). Usein asioivalla, eli **1-2-ryhmän** asiakkailta, tarkoitetaan asiakasta, joka käyttää yrityksen palveluja päivittäin, tai vähintään kerran viikossa. Harvoin asioiva, eli **3-4-ryhmän** asiakas, käyttää yrityksen palveluja kerran kahdessa viikossa, tai harvemmin. Vastauksista on selvästi havaittavissa, miten asiakkaiden käyntikerrat vaikuttavat yleisarvosanaan.

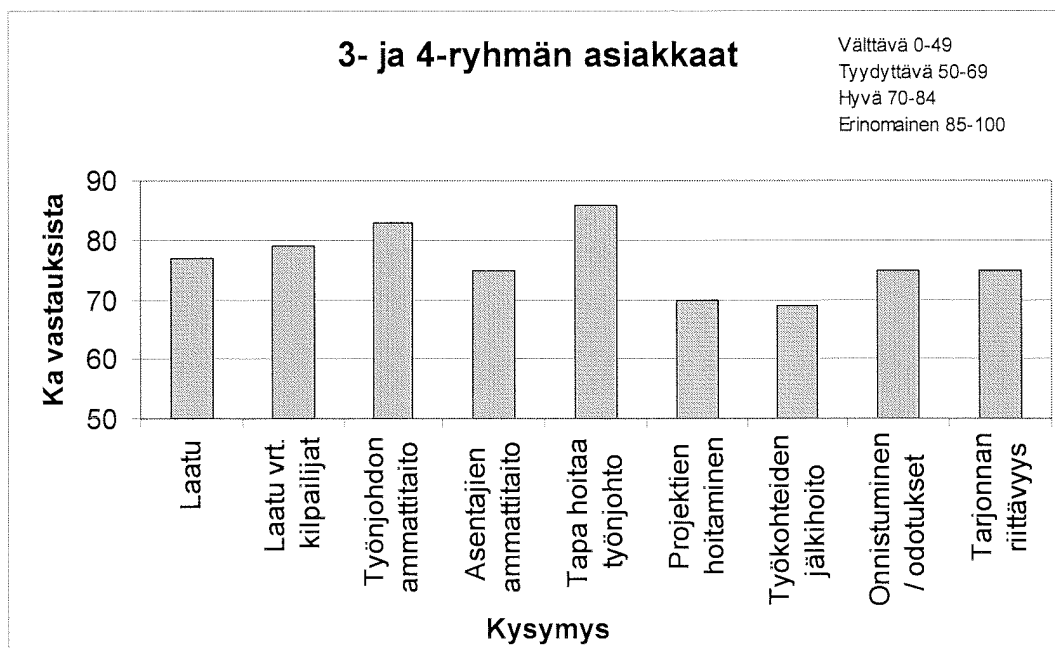
Kaavioiden y- akselien arvot kuvaavat asiakkaiden vastauksien perusteella laskettua keskiarvoa. Keskiarvoa verrattiin kyselylomakkeessa olleisiin vastausvaihtoehtoihin ja muutettiin niitä vastaaviin numeroarvoihin (Välttävä 0-49, Tyydyttävä 50-69, Hyvä 70-84 ja Erinomainen 85-100). Pylväistä voidaan todeta asiakkaiden olleen hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun, sekä sen määrään.

Kysymyksessä viisi kysyttiin arviota palvelujen laadusta. Kysymyksessä kuusi kysyttiin, minkälaista laatu on kilpailijoihin verrattuna. Kysymyksessä seitsemän tutkittiin työnjohtajien ammattitaitoa. Kysymyksessä kahdeksan tutkittiin asentajien ammattitaitoa. Kysymys yhdeksän selvitti työnjohdon tapaa hoitaa tehtävänsä. Kysymyksessä kymmenen selvitettiin työnjohtajien kokonaisvaltaista projektien hoitamista, aina suunnittelusta loppudokumentointiin. Kysymys kaksitoista kertoo, millaista on työkohteiden jälkihoito. Kysymys kolmetoista kertoo, miten on

onnistuttu suhteessa asiakkaiden odotuksiin. Viimeisenä kysymyksenä on numero seitsemäntoista, jossa selvitettiin varaston tarjontaa ja sen kysynnän vastaavuutta.

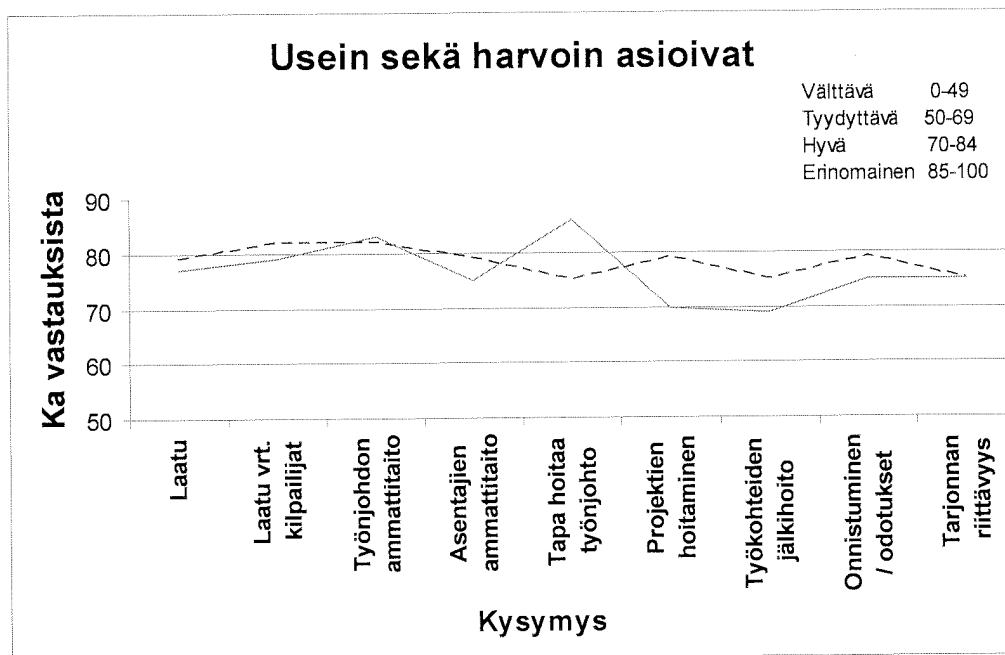


Kuvio 2. Lähes päivittäin asioivien asiakkaiden tyytyväisyys Telilän Sähkötyö Oy:n palvelujen laadusta.



Kuvio 3. Harvemmin asioivien asiakkaiden tyytyväisyys Telilän Sähkötyö Oy:n palvelujen laadusta.

Seuraavassa kaaviossa on esitetty usein, sekä harvoin käyvien asiakkaiden antamat arvosanat (Kuvio 4). Kaaviosta voidaan havaita, että harvemmin käyvien antama palaute on huomattavasti kriittisempää. Kovempaan kritiikkiin syitä voi olla useita, mutta yhtenä voidaan pitää heidän kokonaiskuvaa yrityksestä. Palvelut joita harvemmin yrityksessä asioivat asiakkaat käyttävät eivät anna kokonaiskuvaa yrityksen toiminnasta. Näin ollen heidän palautteensa koostuu vain osasta laajaa liiketoiminta kokonaisuutta.



Kuvio 4. Usein sekä harvoin asioivien asiakkaiden antamien arvosanojen ero. Katkoviiva kuvaa yrityksen palveluja harvemmin ja kokoviiva useimmin käyttäviä asiakkaita.

Tuloksista voi havaita, että monipuolisuudestaan huolimatta, Telilän Sähkötyö Oy:n palvelujen laatu, sekä työjohtajien ja työntekijöiden ammattitaito on hyvää. Kaikkien vastauslomakkeiden perusteella voidaan antaa yritykselle yleisarvosana hyvä, josta on hyvä lähteä parantamaan.

Suurimmat erot voidaan havaita kysymyksissä numero 9 ja 10, työnjohdon tapa hoitaa työnsä, sekä projektien kokonaisvaltainen hoitaminen. Nämä kysymykset jakoivat vastaajat omiin ryhmiin. Yrityksessä harvemmin (**kokoviiva**) käyvät olivat sitä mieltä, että työnjohdon toimintatavassa on parannettavaa, kun taas usein käyviltä

(**katkoviiva**) sama kysymys antoi kiitettävän arvosanan. Sama tilanne toistui kysymyksessä kymmenen.

Tämä viitanee siihen, että harvemmin käyvät asiakkaat eivät saisi samanlaista palvelua, kuin päivittäin asioivat. Sama asia nousi esille työnjohtajien teema-haastattelusta. Toisaalta asiakas, joka tuo puolet yrityksen vuotuisesta liikevaihdosta, on otettava etualalle, vaikka mahdollisuuksien mukaan on pyrittävä tasapuolisuuteen.

6. YHTEENVETO: TELILÄN SÄHKÖTYÖ OY:N KULMINAATIOPISTEET, LIIKETOIMINTASUUNNITELMA 2010

Telilän Sähkötyö Oy:n ”uutta” liiketoimintasuunnitelmaa luodessa on huomioitava tällä hetkellä olevat uhat ja mahdollisuudet. Pitkään jatkuneen liiketoiminnan kehittäminen on tehtävä harkiten, koska jo saavutetusta markkina-asemasta ei saa luopua.

Yrityksen vanhaa liiketoimintamallia voi kuvailla sanoilla varma, mutta varovainen. Yritysjohdon tekemät päätökset ovat olleet maltillisia, sekä tarkkaan harkittuja ja näiden edellä mainittujen asioiden ansiosta yritys on tälläkin hetkellä hyvin vakavarainen ja asiakkaidensa arvostama.

Tulevaisuuden liiketoimintasuunnitelmaa luodessa onkin siis otettava huomioon asiat, jotka on jo saavutettu ja miten niitä voitaisiin kehittää. Tutkimushaastatteluun, sekä omiin visioihin pohjautuen, pyrittiin selvittämään, mitkä ovat Telilän Sähkötyö Oy:n asiakkaiden suurimmat tarpeet ja miten yritys voisi niihin vastata.

Seuraavassa yhteenvedossa luodaan visio tärkeimpien kulminaatiopisteiden osalta siitä, mitä Telilän Sähkötyö Oy on vuonna 2010, eli miten tutkimustyössä havaittuihin ongelmiin ja kehittämishaasteisiin vastattiin. Liiketoimintasuunnitelman tarkoitus on olla vain suuntaa-antava. Sisällöltään liiketoimintasuunnitelma ei ole yritys-salaisuuksia paljastava, eikä siitä tule ilmi suoranaista valmista liiketoimintamallia.

6.1 Muutosten kohtaaminen

Julkisuudessa paljon keskustelua herättänyt sähkön hinnan nousu vaikuttaa kehitystyössä vähemmän sähköä kuluttavien laitteiden suunnittelussa, sekä kehittämisessä. Mikäli sähköhintaa jatkaa nousuaan meistä riippumattomista syistä, kuten esimerkiksi Norjan vähäisestä sademäärästä, voivat sähkönhinnan

korotusperusteet saada ihmiset harkitsemaan heidän taloutensa mahdollisia eri lämmitysmuotoja. Hintojen korotukset pakottavat energiayhtiöt kehittämään halvempia energiamuotoja, jotka saattavat olla bioenergiaa. Siitä seuraa sähkön-tarpeen väheneminen.

Energian hintojen nousu on jo pakottanut sähkölaitevalmistajat kehittämään vähemmän energiaa kuluttavia laitteita. Yleisenä esimerkkinä voidaan pitää esimerkiksi kaikkien tarvitsemat valaisimet ja niiden lisävarusteet. Nykypäivänä energiansäästölamppujen on myynti kiihtynyt huomattavasti verrattuna vielä muutaman vuoden takaiseen ostokäyttäytymiseen. Valaisimissa uusia tuulia markkinoille tuo vähän tehoa kuluttavat led- valaisimet, joista ennustetaan seuraavaa suurta uudistajaa valaisinmarkkinoilla. Tässäkin energiaketjussa on jatkuva uudistuminen nähtävissä. Nyt jo lähes vanhanaikaista hehkulamppua ei suositella sen energiankulutuksen takia. Esimerkiksi 60 Watin hehkulamppu voidaan korvata 11 Watin energiansäästölamppulla. Jo markkinoilla olevat led- valot taas korvaavat energian-säästölamput vain 2 Watin tehonkulutuksella.

Toisena esimerkkinä voi olla Irakin sota, sekä sodat yleisesti. Sotien vaikutus näkyy sähkötarvikkeiden hinnoissa, kuten kaapeleiden, hintojen voimakkaana nousuna. Muidenkin sähkötarvikkeiden, joiden valmistusprosesseissa käytetty raaka-aine on öljy, hinnat ovat nousseet. Tämänlaiset tilanteet vaikuttavat asiakkaiden ostokäyttäytymiseen ja uusien mahdollisuuksien etsimiseen. On selvää, ettei sähkö kulje ”vielä” langattomasti, joten kaapelien hankkiminen on pakon sanelemaa.

Uusia innovaatioita kehittäessä on tärkeää, ettei pyritä itse kehittämään uutta tuotetta vaan ottaa huomioon mahdolliset yhteistyökumppanit. Telilän Sähkötyö Oy:n kannalta vartenotettavia vaihtoehtoja yhteistyön kannalta on esimerkiksi Satakunnan ammattikorkeakoulu. Mielenpitoita koulussa on varmasti yhtä monta kuin on oppilasta, joten tuotteen tarve, sekä toimivuus on yksinkertaista todeta. Yhteistyötä voi kokeilla erilaisten opinnäytetöiden teettämisellä, josta voi kehittää laajempaakin yhteistyötä, mikäli koeasteen yhteistyö tuntuu toimivalta ja hyödylliseltä.

Suuria kokonaisuuksia silmällä pitäen on tärkeää, että vastuuta pyritään jakamaan alihankkijoille. Tämä siksi, että vältetään turhalta suunnittelulta, sekä ”ruudin uudelleen keksimiseltä”.

6.2 Markkinoinnin kehittäminen

Markkinoinnin osuus tässä työssä on melko vähäinen, mutta sen kehittämiseksi pohdittiin muutamia tärkeitä vaihtoehtoja. Vaihtoehdot eivät juuri eroa jo tapahtuvasta markkinoinnista, mutta ”vanhoja” tapoja olisi mahdollista kehittää ja vastuualueita jakaa.

6.2.1 Markkinointi, myynti ja mainonta sähköalalla

Kokonaisuudessaan sähköalaa markkinoidaan heikosti, lukuun ottamatta suuria energiayhtiöitä, kuten Fortum. Sähköalan vähäinen markkinointi johtuu alan esiintuomisen vaikeudesta. Sähköasennuspalvelujen markkinointi on hankalaa, ellei ole tarjota jotakin konkreettista hyödykettä palvelun rinnalle.

Yrityksen nimen voi löytää lehtien, usein paikallislehtien, sivuilta muiden mainosten joukosta. Samalla sivulla voi olla mainokset myös paikkakunnalla kilpailevista yrityksistä. Vammalan alueella toimivien sähköurakointiliikkeiden mainonta perustuu lehtimainontaan, jossa yritysten nimet ovat vierekkäin lehtien palstoilla. Vain normaalista poikkeavina päivinä, kuten jokin juhlapäivä, saattaa ilmoituksen yhteydessä olla jokin tarjoustuote. Tämänlaisella mainonnalla tuodaan esille lähinnä aukioloajat, sekä muistutetaan asiakkaita yrityksestä. Lehtimainonta perustuu pelkästään yksityisten asiakkaiden haalimiseen, koska yrityskontaktit luodaan yleensä annettujen näyttöjen perusteella.

Asiakkaat tulevat usein jonkin uuden palvelun tai tuotteen perässä, joten sellaista toimintamallia hyödyntämällä olisi mahdollista kasvattaa omaa markkinaosuutta alueellisesti.

6.2.2 Telilän Sähkötyö Oy:n markkinointi tällä hetkellä

Tällä hetkellä Telilän Sähkötyö Oy:n markkinoinnista, lukuun ottamatta valaisinmyymälää, vastaa yrityksen toimitusjohtaja muiden töidensä lisäksi. Valaisinmyymälänkin markkinointi on yhden henkilön vastuulla, joka työskentelee kokopäiväisesti valaisinmyymälässä. Markkinointi on rajattu vain Vammalan rajakuntien alueelle. Tämän hetkinen mainostaminen on pääsääntöisesti tapahtunut ns. perinteisin keinoin paikallisissa lehdissä ja satunnaisesti radiossa. Esimerkkinä hyvästä tavasta mainostaa voidaan pitää ajoneuvokalustoa. Telilän Sähkötyö Oy:n ajoneuvokalusto on tehty näkyväksi ja teippauksista selviää helposti mitä yritys tarjoaa.

Suuri osa valaisinmyymälä Valovintin mainostamisesta tehdään yhteistyössä muiden Valomestarit -ketjuun kuuluvien yritysten kanssa yhteisellä mainoslehdellä. Lehden avulla mainostaminen tehdään valtakunnallisella kampanjalla. Tuotteista on selkeät värilliset kuvat ja hinnat ovat selvästi esillä. Lehti ilmestyy yleensä kaksi tai kolme kertaa vuodessa.

6.2.3 Markkinointi tulevaisuudessa

Yrityksellä on vakioasiakkaita pitkään kestäneen liiketoiminnan ansiosta, mutta uusien asiakkaiden tavoittamiseen tulisi käyttää keinoja, joilla lisätään yrityksen näkyvyyttä. Tulevaisuudessa on panostettava entistä enemmän näkyvyyteen ja markkinointiin. Markkinoinnin tärkeyttä ei voi jättää muiden töiden varjoon, varsinkin, kun kyseessä on yritys, joka sijaitsee keskikaupungin ulkopuolella, sekä suurkaupunkien ulkopuolella.

Perinteisiä keinoja, kuten mainostamista paikallislehdissä ja radiossa ei saa jättää pois, eikä unohtaa vanhoja asiakkaita hankittaessa uusia. Markkinoinnista suuri osa koostuu yrityksen näkymisestä asiakkaille, joten se ei saisi olla riippuvainen vastaavan henkilön muista kiireellisistä töistä. Uusia asiakkaita hankittaessa tulee käyttää markkinointialan ammattilaisia ja ulkoistaa markkinointi tai ainakin osa siitä.

Paikkakunnalla toimiva mainostoimisto hoitaisi yrityksen markkinointia, lukuun ottamatta valaisinmyymälä Valovintin ketjumainontaa.

Mikäli mainostoimiston palkkaamisesta huolimatta asiakaskunta ei laajene, voi muutaman vuoden kokeilun jälkeen palata takaisin vanhaan malliin. Yhteistyössä mainostoimiston kanssa voitaisiin laatia alustava markkinointisuunnitelma siitä, miten he lähtisivät yrityksen markkinointia sekä mainontaa laajentamaan. Suunnitelma sisältäisi markkinointibudjetin, minkä puitteissa mainonta tulee hoitaa. He itse saisivat päättää mikä on yrityksen kannalta paras mahdollinen kanava esim. lehtimainonta, mainostaminen radiossa, messut tai www-sivut. Samalla mainostoimisto uudistaisi, sekä vastaisi yrityksen kotisivuista.

Mainostoimiston yksi tärkeimmistä tehtävistä on laajentaa yrityksen näkyvyyttä Vammalan alueen ulkopuolelle, kuten Tampereen, Satakunnan, sekä Turun suuntaan. Siellä kohderyhmänä olisi yksityinen sektori, jolle tehtäisiin suunnittelua, sekä asennuksia omakotitaloihin. Työnjohtajien haastattelussa esille noussut mahdollisuus voi olla teemaillat. Erilaisia teemapäiviä voisi järjestää paikkakunnalla toimivien yritysten kanssa yhteistyönä. Näissä voi esitellä jotakin uutta tuotetta tai palvelua. Uuden tuotteen esittelijänä, ja tarvittaessa kouluttajana, olisi valmistajan oma edustaja. Tieto uuden tai päivitetyn tuotteen, kuten esimerkiksi sähkökalusteiden malleista, kiinnostaisi varmasti omakotitorakentajia. Lehdistön mukana olo tällaisissa tapahtumissa on ensisijaista.

6.3 Palvelut

Telilän Sähkötyö Oy tarjoaa palveluja erittäin laajalla sektorilla. Tällä hetkellä yrityksen palveluihin kuuluu sähköasennustyöt, sähkösuunnittelu, sähkökeskusten suunnittelu sekä rakennus, sähkönjakeluverkkojen rakennus sekä kunnossapito, sähkötarvikemyynti, valaisinmyynti, muut yksityiselle sektorille tehtävät työt ja yrityksille tehtävät kunnossapito- ja muut erilaiset sähköalan työt. Yrityksellä on lisäksi kolme henkilönostinta, joita myös vuokrataan yksityiseen käyttöön. Ne ovat

herättäneet paljon keskustelua yrityksen sisällä, koska niiden kunto ei kovinkaan usein parane vuokraamisen aikana.

Yritys tarjoaa siis paljon erilaisia palveluita, mutta erikoistumista ei varsinaisesti ole. Toisaalta julkiselle sektorille tehtävä työ voidaan laskea erikoistumiseksi. Se työllistää kokopäiväisesti neljästä viiteen työntekijää ja julkiselta sektorilta tulevat urakat tulevat laajenemaan lähitulevaisuudessa.

6.3.1 Palveluiden kehittäminen

Monesti asiakkaalle henkilösuhteet ovat tärkeämpiä, kuin yrityksestä hankittava tuote tai palvelu. Tämänlainen tilanne koskee usein nk. vanhoja asiakkaita, jotka yritys on hankkinut aikaisemman liiketoimintansa ansiosta. Heidän mielipiteensä on yritykselle tärkeää alettaessa hankkia uusia asiakkaita.

Palvelujen tasoa ja laatua työssä tutkittiin laatututkimuksen avulla. Yrityksen tämänhetkistä tilaa pyrittiin arvioimaan yrityksen suurimpien asiakkaiden vastausten perusteella. Tutkimus tehtiin perinteisen kyselymallin mukaan, jossa asiakkaille lähetettiin kysymyslomakkeet, jotka käsittelivät työn laatua (Liite 1).

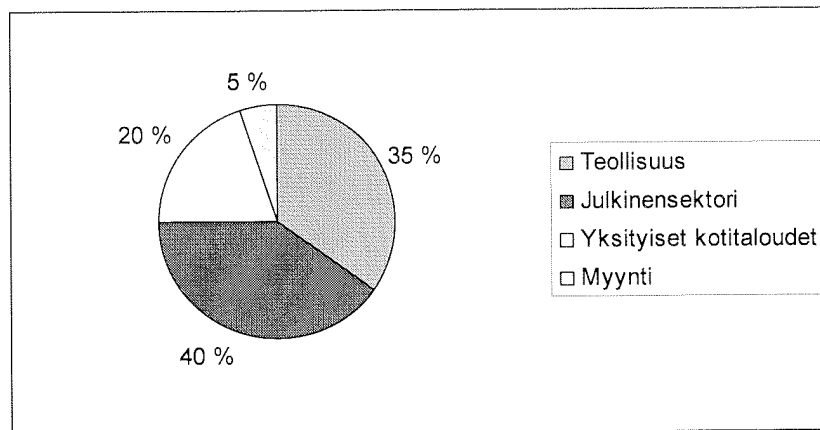
Asiakas ei välttämättä osta sieltä, missä tuote on halvin, vaan heille saattaa olla tärkeämpää palvelutaso ja tuotteen laatu. Palvelun tai tuotteen tarjoamisnopeus on yksi valinnan peruste. Telilän Sähkötyö Oy:n palvelujen tarjoamisen nopeus on kyselyn tulosten mukaan kilpailukelpoista ja varaston ansiosta tuotteet löytyvät helposti hyllyistä.

Lähes viidenkymmenen vuoden kokemus on luonut palveluille tasaisen hyvän laadun, joka on myös tämänhetkisten asiakkaiden tiedossa. Sellaisen ylläpitämiseen ja mahdolliseen parantamiseen tulee henkilöstöä kouluttaa säännöllisesti.

Palvelutasoon voi vaikuttaa monetkin asiat. Astuessaan yritykseen asiakkaat kiinnittävät huomionsa usein hyvin erilaisiin asioihin, kuten yleiseen siisteyteen, sekä

myyjien palvelualltiuteen. Asiakkaat on asetettava samalle viivalle. Tällöin niin uusia, kuin vanhojakin asiakkaita on palveltava samalla tavoin.

Palveluiden kehittämisen apuna ja suuntaa-antava ohjeena käytettiin tämänhetkisen vuotuisen liikevaihdon koostumisesta muotoutuvaa diagrammia (Kuvio 5).



Kuvio 5. Yrityksen liikevaihdon jakautuminen eri sektoreihin

Kuten yllä olevasta kuvasta voidaan havaita, on julkisen sektorin ja teollisuuden osuus vuotuisesta liikevaihdosta noin 75 %. Sillä sektorilla palveluiden kehittäminen ja tämänhetkisen tarjonnan ylläpitäminen on erittäin tärkeää, mutta yksityisten kotitalouksien ja myynnin kasvattamiseen tulisi myös panostaa.

Kehityksessä tulisi hyödyntää tulevaisuudessa hankittavaksi suunniteltua laatusertifikaattia. Se on laatujärjestelmämalli, joka koskee suunnittelua, tuotekehitystä, raaka-aineiden hankintaa, alihankintojen valvontaa, tuotantoa, asennuksia, huoltoa ja toimituksia. Tämän laatusertifikaatin saamiseksi on kuitenkin tehtävä vielä paljon töitä, jotta kaikki sertifikaatin edellyttämät kohdat tulevat täytetyksi. Julkinen sektori alkaa vaatia laatusertifikaattia muutaman vuoden kuluessa, joten sen hankkiminen on ehdotonta palvelujen tarjoamisen jatkuvuuden kannalta.

Palveluja tulee kehittää yrityksen sisäisissä toimissa. Esimerkkeinä voitaisiin pitää työnjohtajia ja palkanlaskijaa. Heidän tulee olla paremmin ajan tasalla siitä, missä kukin asentaja milloinkin työskentelee, sekä milloin asentajan voi luvata toiselle työmaalle. Tällaiseen tilanteeseen, jossa asentajia on luvattu useaan kohteeseen

samanaikaisesti, on törmätty monesti. Tämänkaltaisten tilanteiden varalle on yrityksen sisäistä tiedottamista parannettava.

Yhtenä ratkaisuna ongelmaan on tietokoneohjelma, jossa olisi asentajien nimet, sekä kunkin työkohdetta vastaava työnnumero ja lyhyt työnkuvaus. Työnnumero on työkohdekohtainen, sekä erilainen jokaisessa työkohteessa. Työnnumero tallentuisi tietokoneelle välittömästi työtä vastaanotettaessa ja vaadittavat tiedot kohteesta, sekä asentajasta löytyisi tietokoneelta. Ohjelma olisi avoin kaikille työnjohtajille ja aamuisen työnjaon yhteydessä lisättäisiin vain asentajan nimi työtilaukseen. Samaa ohjelmaa voisi hyödyntää myös palkanlaskija, koska työtilausta vastaavaan lomakkeeseen voisi lisätä tunnit, jotka asentaja on kohteessa käyttänyt. Ohjelman avulla pystyisi kukin työnjohtaja seuraamaan käytettyjä tunteja kutakin työmaata kohden.

Ohjelman pystyttäisiin tekemään Microsoft Accessia hyödyntäen ja ohjelma päivittyisi aina uuden tilauksen tullessa. Kustannuksetkaan tällaisen ohjelman ylläpitämiseksi ei olisi suuret, koska asiakastietokanta lisättäisiin ohjelman suunnittelu- vaiheessa. Tämän avulla saisi työtilaukset koneistettua, sekä palkanlaskijan tuntilomakkeet tietokoneelle.

6.3.2 Asiakastyytyväisyyskyselystä selviävät kehitettävät palvelut

Palvelujen kehittämisen apuna käytettiin asiakaspalautekyselyä. Palautteesta saatua arviota yrityksestä voidaan pitää varsin luotettavana, koska vastausprosentti oli yli 50.

Koska tämänlainen laadunparantamiskysely oli yrityshistorian ensimmäinen, se varmasti vaikutti vastausaktiivisuuteen positiivisesti. Vanhemmat asiakkaat, jo useita vuosia yrityksen palveluita käyttäneet tahot, halusivat varmasti kertoa, näkemyksensä yrityksestä ja parannusehdotuksensa.

Ryhmien antamasta palautteesta ilmeni seuraava asia; samalla suuremmalla työmaalla asentajat vaihtuvat liian usein. Asiakkaiden mielestä työntekijöiden

ammattitaidossa on kehitettävää, joten koulutusta tässäkin kohdassa tulee korostaa. Koska sähköasennukset ovat suurin yrityksen tulonlähde, tulee asentajien olla koulutukseltaan ajan tasalla, sekä tarjota heille mahdollisuus kouluttautua.

Työnjohtajien tavasta hoitaa asiat tapahtui selvä ryhmiin jako. Harvemmin käyvät asiakkaat kokivat saaneensa huonoa kohtelua, tai suurempien kohteiden urakat ovat menneet heidän töidensä edelle. On kuitenkin ymmärrettävää, ettei esimerkiksi pistorasian kytkemisestä saatava hyöty ole sama, kuin kokonaisen tehtaan sähköistämisestä saatava. Tällaisessa tilanteessa toivoisi asiakkaan ymmärtävän tilanteen todellisuuden, mutta kuitenkin asiakkaat on pyrittävä asettamaan samalle viivalle ja kaikki luvatut työt pyrittävä hoitamaan viivyttelystä.

6.2.3 Muut kehitettävät palvelut

Laatustandardin ylläpitäminen vaatii yhden henkilön toimenkuvan laajentamista laatupäälliköksi, jotta standardin antamista rajoista voidaan pitää kiinni. Hänen tehtävänsä kuuluisi laadun kokonaisvaltainen valvonta ja mahdollisten puutteiden korjaaminen. Kuitenkaan yksi ei voi huolehtia koko järjestelmän toimivuudesta, vaan jokaisen olisi sitouduttava hoitamaan oma osansa.

Telilän Sähkötyö Oy:n palveluihin kuuluu tällä hetkellä nosturivuokraus. Yrityksellä on kolme henkilönosturia, sekä yksi saksilavanosturi. Niitä vuokrataan ja lisäksi ne ovat asentajien käytössä. Mikäli nosturivuokrausta halutaan edelleen pitää palveluvalikoimassa, tulee sen toimintamallia muuttaa. Vuokraamista jatkettaessa, tulee yritykselle jättää yksi, pelkästään vuokraamista varten oleva nosturi. Jäljellejäävä voisi olla jompikumpi tällä hetkellä olevista perässävedettävistä nostureista. Toinen yrityksen henkilönostureista olisi pelkästään asentajien käytössä. Sen ominaisuuksiin kuuluisi ketteryys ja helppo kuljetettavuus. Tämä edellyttäisi yhden uuden nosturin hankkimista, mutta samalla luopumista kahdesta vanhemmasta.

Mikäli Telilän Sähkötyö Oy:n palvelut julkiselle sektorille lisääntyvät vielä muutaman vuoden, tulee selvittää yhteisen toimipisteen perustamisesta, jotta työt

voisi tehdä joustavammin. Keskittämisen avulla yhdistettäisiin kahden erillisen yrityksen toimitilat, jotka urakoivat samalle asiakkaalle. Täten työt tapahtuisivat joustavammin, koska tällä hetkellä yritysten välimatka on noin 60 kilometriä. Työnjohtajien on helpompi kontrolloida työntekijöitä, sekä suunnittelu yhteistyössä toisen osapuolen kanssa nopeuttaisi valmistusta. Molemmat näkisivät konkreettisen tuotteen, jolloin niiden yhteensovittaminen helpottuu. Tämänkaltainen järjestely vaatii molempien osapuolten hyväksynnän ja sen myötä suuria investointeja. Mikäli kyseisen asiakkaan osuus yrityksen liikevaihdosta vielä kauan jatkaa kasvuaan, voi yhteisestä hanketta alkaa kehittää vakavammin.

Sähkötarvikevaraston suuruus ja sen ylläpitäminen on Telilän Sähkötyö Oy:lle suuri rasite. Varaston monipuolisuudesta johtuen yritys on kilpailijoitaan edellä. Kuitenkaan varaston koko ei saa kasvaa liian suureksi juuri sen sitoman rahallisen arvon vuoksi. Tutkimusten mukaan varastojen supistamisella on ollut täysin päinvastainen vaikutus, kuin yleensä on ajateltu. Pääomien irrottamisen seurauksena on noussut esille seikkoja, kuten varaston palvelun parantuminen, tuottavuuden kasvaminen, epäkuranttien tuotteiden määrän vähentyminen ja laadun parantuminen /2/.

Tunnusomainen ja luonnollinen asetelma markkinoilla on se, että mitä hitaampi on tavaran kierto, sitä pienempi on yrityksen ansaitsema kate myydystä tuotteesta.

Telilän Sähkötyö Oy:n varasto on ollut aina eräänlainen myyntivaltti, mutta toisaalta siellä on paljon epäkuranttia tavaraa, joka vain kasvattaa varaston sitomaa arvoa. Osa tuotteista on erittäin harvoin käytettyä ja niiden poistaminen varastosta ei laske varaston arvoa asiakkaan näkökulmasta katsottuna.

Laatusertifikaatin saamiseksi tulee varaston sisältöä pienentää ja sen hallintaa selkeyttää. Harvemmin tarvittavat sähkötarvikkeet voidaan tilata tavarantoimittajilta, koska niiden toimitusaika on normaalisti enintään kaksi vuorokautta. Täten varastossa ei tarvitse säilyttää kaikkein erikoisimpia ja harvemmin käytettyjä tuotteita.

Tuotteiden vähentämisen tarkoituksena ei kuitenkaan saa olla varaston liian suuri karsiminen, vaan palvelutason kehittäminen. Vanhenevia tuotteita vähentämällä saa

hyllytilaa jokapäiväisille tuotteille ja samalla tuotevalikoimaa voi yhdenmukaistaa. Yhdenmukaistamisella tarkoitetaan esimerkiksi sähkökalusteiden, kuten kytkinten ja pistorasioiden eri valmistajien tuotteiden karsintaa. Toiminnan myötä on huomattu, mitkä kalusteet ovat menekiltään muita huomattavasti parempia. Tällöin kalusteet, joiden käyttö on satunnaista, voidaan tilata tukkuliikkeestä.

6.4 Henkilöresurssien uudelleenjärjestely ja kouluttaminen

Telilän Sähkötyö Oy:ssä on henkilöstönresursointia viety eteenpäin muutaman vuoden ajan. Siinä on käytetty hyväksi töiden ja työntekijöiden jakoa. Osa asentajista on jaettu työnkuvan mukaisesti työryhmiin. Heidän työnkuvaansa on selkeytetty, sekä heidän tehtävänsä on keskitetty omaa työryhmää kuvaavaan työhön. Tällä on pyritty panostamaan asentajien erikoisosaamiseen, joka tekee kouluttamisen helpommaksi.

Resursoinnin avulla on pienennetty työnjohtajien työtaakkaa ja sen myötä asentajat ovat saaneet lisää oikeuksia tehdä valintoja. Esimerkkinä voidaan pitää linjaurakointia, jossa tällä hetkellä on 4-henkilön asentajaryhmä. Heidän työnkuvaansa kuuluu linjojen huolto, kunnossapito ja uudisrakentaminen. Töiden jakamista on sovellettu myös muihin töihin. Resursointia tulee jatkossa kehittää järjestelmällisemmäksi, jotta saataisiin aikaan paras mahdollinen kokonaisuus.

Tutkimuksessa useasti mainittu koulutuksen määrällinen vähyys pyritään poistamaan paremman henkilöresursoinnin avulla. Koulutusohjelmaa on helpompi suunnitella, jos asentajien päätoiminen toimenkuva yrityksessä on selvillä. Asentajien koulutusta pyritään ylläpitämään paikkakunnalla muiden sähköyhtiöiden, sekä laitosten kanssa tehtävällä yhteisillä koulutuspäivillä. Koulutustilaisuuksia on järjestetty jo aiemminkin yhteistyössä asiakkaiden, sekä muiden yritysten kanssa. Tämänlaisen yhteistyön avulla on saatu riittävästi osallistujia, jotta kurssin läpivieminen on ollut mahdollista. Asentajien kiinnostus kursseja kohtaan on ollut hyvin vaihtelevaa. Koulutuksen edistämiseksi, voi kehittää bonusjärjestelmän. Siinä asentajan on mahdollista vaikuttaa omaan palkkaansa korottavasti. Ennalta sovittujen koulutusten

ansioista ja asentajien oman kiinnostuksensa mukaan he voisivat opiskella jopa vapaa-aikanaan.

Resursoinnin helpottamiseksi on seuraavaksi laadittu lista erilaisista työtehtävistä; kiinteistöjen sähköasennukset, tehtaiden kunnossapito, sekä erilaiset huoltotehtävät, rikosilmoitusjärjestelmät, antennijärjestelmät, atk-järjestelmät, keskuskokoonpano, valaisinmyymälä, sähkösuunnittelu ja töiden johtaminen. Lista kattaa vain osan yrityksen tarjoamista palveluista, mutta asentajien, sekä muiden työntekijöiden jakaminen omiin ryhmiin selkeyttää yrityksen sisäistä toimintaa.

Ns. työryhmien toimenkuvien tulee olla lähellä toisiaan, jotta koulutusta on helpompi järjestää. Kuten edellä mainittiin, linjaurakoinnissa ja keskuskokoonpanossa on otettu käyttöön henkilöstöresursointi. Toisaalta on ymmärrettävä, ettei yrityksellä, kuten Telilän Sähkötyö Oy, ole mahdollisuuksia vielä täysin jakaa asentajien työtehtäviä, vaan jokainen joutuu hallitsemaan useat osa-alueet. Tulevaisuudessa kuitenkin pyritään selkeyttämään asentajien työnkuvaa resursoinnin avulla. Samalla luodaan jokaista ryhmää varten oma koulutusohjelma. Tällaisella resurssien jaolla myös laatusertifikaattia varten tehtävä selvitystyö on helpompaa. /4/

6.4.1 ATK-, rikos- ja antennijärjestelmät

ATK-, turva- ja antennijärjestelmät tulee asettaa samojen asentajien ryhmään. Tämänlaisen työryhmän työnjohtajia tulee olla yksi, joka vastaisi pääsääntöisesti ryhmän töiden johtamisesta. Ryhmässä tulee kuitenkin olla ns. ryhmänvanhin, asian parhaiten tunteva henkilö, jolle myös vastuun ottaminen ei olisi ongelma. Ryhmänvanhimman tehtäviin kuuluu, asentajan töiden lisäksi, vastata muiden asentajien opastamisesta, sekä työnjohtajalle raportoinnista. Tähän yrityksessä on jo tälläkin hetkellä sopiva henkilö, joten uuteen työtehtävään perehdyttäminen voitaisiin aloittaa välittömästi.

Koulutusta ryhmäkohtaisesti tulee järjestää riittävästi, jotta nopeasti kehittyvien laitteiden, sekä niihin saatavien lisäominaisuuksien, kehityksessä on mahdollista pysyä mukana. Koulutukseen osallistuu kaikki ryhmän jäsenet, työnjohtaja mukaan luettuna.

Tähän ryhmään kuuluva laitteisto on hyvin modernia ja älykästä, joten ryhmään kuuluvien jäsenten tulisi olla nuoria, sekä hyvin oppimishaluisia. Koulutusta tälle ryhmälle tulitaisiin järjestämään melko usein ainakin alkuvaiheessa. Atk-, rikos- ja antennijärjestelmissä tulisi ottaa käyttöön vain yhden valmistajan tuote, eikä pyrkiä opettelemaan useiden valmistajien vastaavia tuotemalleja. Näin ollen koulutusta saa laitevalmistajalta ja uusien mallien saapuessa markkinoille ei tarvitsisi opetella kuin mahdolliset uudet toiminnot. Jotta markkinaosuus ei pienenny, koska käytössä on vain yhden valmistajan tuote, tulee ryhmässä yhden olla selvillä muidenkin laitevalmistajien tuotteista. On huomioitava, ettei meidän ole mahdollista vastata jokaisen valmistajan tuotteista. Näin ollen tiedon määrää pystytään rajaamaan vain esimerkiksi muutamaan suurimpaan valmistajaan.

6.4.2 Kiinteistöjen sähköasennukset

Kiinteistöjen sähköasennuksista on vastannut jo aiemminkin hyvin samat asentajat. Heidän toimenkuviinsa on turha puuttua, koska työt sillä sektorilla ovat onnistuneet hyvin. Koulutusta kuitenkin tulee lisätä, koska tämän ryhmän asentajia ei ole

koulutettu paljoakaan. Ryhmän työnjohtajana on toiminut yksi Telilän Sähkötyö Oy:n työnjohtajista ja töiden jako on ollut toimivaa. Työnjohto tämän sektorin osalta on toimivaa, koska työnjohtaja on itse tehnyt 20- vuotta asennustöitä Telilän Sähkötyö Oy:ssä.

Tulevaisuudessa tulee kuitenkin ottaa huomioon mahdolliset palvelujen kehittämisessäkin esille nousevat sopimukset. Mikäli yrityksellä on sopimus paikallisen rakennusyrityksen kanssa, on työt helpompi jakaa, jos tähänkin ryhmään valittaisiin yksi ryhmänvanhin. Ongelmaksi tässä kuitenkin muodostuu ryhmänvanhimman pätevyys. Asentaja on varmasti pätevä tekemään asennustöitä yksin, mutta kykenisikö hän ottamaan edes osan työnjohtajan vastuusta.

Uuden kiinteistön sähkösuunnittelun sopisi ainoastaan työnjohtaja, koska vain hän suunnittelee kuvat tietokoneella. Ryhmänvanhin voi kuitenkin käydä sopimassa pienemmät saneerausurakat ja listaamassa minkälaisia tarvikkeita siellä tarvittaisiin.

6.4.3 Julkinen sektori

Julkiselle sektorille tehtävät työt tuottavat tällä hetkellä yrityksen liikevaihdosta suurimman osan. Siinä ryhmässä selvää asentajien valitsemista on jo käytetty. Kuitenkin mahdolliseen toiminnan parantamiseen on vielä mahdollisuuksia, koska työryhmään kuluvia jäseniä on kolmessa eri kiinteistössä. Mikäli työnjohtaja on samassa paikassa asentajien kanssa, suunnittelua voitaisiin parantaa, sekä tarvittavat tarvikkeet voitaisiin tilata suoraan yhteen toimipisteeseen. Kaksi ryhmään kuuluvasta asentajasta on pääsääntöisesti ”keikkahommissa”, joten heihin työnjohtajan sijainti ei vaikuta.

Tällä sektorilla koulutusta vaaditaan erittäin paljon ja sen järjestämiseksi tulee olla selvät ohjelmat. Standardien muuttumiset, sekä luokitukset tiloissa, joihin asennuksia tehdään, vaikuttavat myös koulutukseen. Ja juuri tässä ryhmässä on standardien oikea tulkitseminen erittäin merkittävää.

6.4.4 Tehtaat sekä teollisuuslaitokset

Telilän Sähkötyö Oy:llä on yhteistyösopimuksia paikkakunnalla toimivien tehtaiden, sekä teollisuuslaitosten kanssa. Kuitenkin vain yhden tehtaan kanssa tehty sopimus kattaa yhden asentajan kokopäiväisen päivystämisen tehtaan tiloissa. Hän vastaa jo entuudestaan omista töistään Äetsässä toimivassa kemikaalitehtaassa.

Tulevaisuudessa sopimusten ei tarvitse olla näin laajoja, mitä edellä mainittiin, mutta asentajien jakoa ryhmiin on harkittava. Ryhmään kuuluisi vähintään kolme asentajaa, joista yksi on jo entuudestaan tutulla tehtaalla, joten käytössä olisi kaksi asentajaa. Heille määrättäisiin tehtaat, joista he vastaavat ja tehtaita ei tulisi vaihdella asentajien kesken. On kuitenkin selvää, että kesälomien aikaan asentajat vaihtuisivat, mutta järjestyksen tulisi palautua ennalleen mahdollisimman pian asentajan palattua lomaltaan.

Edellä mainittu järjestelmä on jokseenkin jo yrityksellä käytössä, koska määrätuille asentajille soitetaan suoraan tehtaalta ja työnjohto jää näin pois välistä. Tämänkaltaisen menettely toimii moitteetta, mutta mikäli asentaja vaihtaa työkohtetta päivän aikana, tulee siitä tiedottaa myös työnjohtoa, jottei mahdollisia päällekkäisyyksiä satu.

6.4.5 Linjaurakointi

Kuten aikaisemmassa esimerkissä todettiin, linjaurakoinnissa on tapahtunut henkilöstön resursointia. Kehittämismahdollisuuksia on kuitenkin vielä paljon. Ryhmään kuuluu tälläkin hetkellä asentaja, josta on mahdollista luoda kyseisen ryhmän työnjohtaja. Hän vastaa jo aiemmin hyvin suuresta osasta muiden asentajien opastamisesta sekä neuvomisesta.

Toimenkuvaa laajentamalla saataisiin tasattua yrityksen muutamalle henkilölle kasautuneita töitä. Urakointiin kuuluu monia töitä, jotka ovat rasitteena niin toimitusjohtajalla, kuin työnjohtajallakin. Esimerkiksi työmailla käynti ennen töiden aloittamista, sekä töistä sopiminen verkkoyhtiön vastaavan edustajan kanssa, olisi

mahdollinen uusi tehtävä ryhmänvanhimmalle. Uusia liittymiä rakennettaessa, kuuluu töiden alkuvalmisteluihin mittaritilaukset, sekä työhön tarvittavien tarvikkeiden pakkaaminen. Ryhmänjohtaja voi hoitaa nämäkin työt, vaikka niihin kuluva aika ei varsinainen rasite olekaan työnjohtajille. Kuitenkin heidän töidensä vähentäminen jättää heille enemmän aikaa valmistella muita töitä, sekä solmia uusia sopimuksia.

Tämän ryhmän kouluttaminen olisi ensisijaista, koska osa ryhmän jäsenistä on koulutukseltaan eri alalta. He ovat kuitenkin sisäistäneet työnsä vanhempien asentajien ansiosta erittäin hyvin. Tässä vaiheessa heille tulee tarjota mahdollisuus teoriapohjaiseen kouluttautumiseen.

Yrityksessä on harkittu mahdollisten asiakkaiden suurjännitelaitteistojen kunnossapitosopimusten hankkimista. Tämä kuitenkin edellyttäisi paljon työtä, sekä kouluttamista, niin työnjohtajien, kuin asentajienkin puolesta. Kunnossapitosopimusten myötä tulee päivystystehtävät lisänä tarjottaviin palveluihin. Sähköjakeluvioista johtuvista häiriöistä ilmoitettaisiin päivystysvuorossa olevalle asentajalle, jotka vaihtuvat viikoittain. Tämän hetkiselä asentajien määrällä on kuitenkin turha aloittaa päivystystä, koska vuoroja tulisi asentajaa kohden aivan liian paljon vuositasolla.

Koska linjaurakoinnin osuus on jatkuvasti kasvanut, tulee sen toimia mutkattomasti. Yhtenä edellytyksenä voidaan pitää kaivinkoneurakoitsijan kanssa tehtävää sopimusta.

7. POHDINTAA

Työssä keskeisimmäksi aihealueeksi nousi palveluiden kehittäminen. Siihen liittyen tehty kysely asiakkaiden näkökulmasta, antoi muutamia oleellisia aiheita, joihin tulee puuttua. Tuloksia voidaan pitää luotettavina, koska lomakkeiden palautusprosentti oli 52. Vastauksista pystyttiin päättämään, miten tärkeänä asiakkaat olivat tutkimusta pitäneet. Oli selvästi havaittavissa, että tutkimus oli ensimmäinen Telilän Sähkötyö Oy:n historiassa ja siitä saatu konkreettinen palaute, kuten suora yhteydenotto, herätti asiakkaiden kiinnostuksen yrityksen kehittämiseen.

Tulevaisuudessa tulisi tehdä tai teettää vielä jatkotutkimus, jossa paneudutaan tässä tutkimuksessa nousseisiin suurimpiin epäkohtiin. Tämänlaisen tiedon keruu suoraan asiakkailta on ensisijaisen tärkeää, koska Telilän Sähkötyö Oy:n toiminta perustuu heidän tarpeisiinsa. Esille nousi myös mahdollisuus yhteistyön lisäämiseen paikallisten yritysten kanssa.

Toiseksi aihealueeksi valittiin markkinointi. Tämä valinta tehtiin siksi, että tämän päivän kilpailu vaatii sitä enenemässä määrin. Tutkimuksen aloitusvaiheessa oli tarkoitus tehdä BenchMarking -menetelmään perustuva tutkimus, jossa olisi verrattu vähintään kahden yrityksen markkinointitoimintaa Telilän Sähkötyö Oy:n nykyiseen markkinointimalliin. Kuitenkin tutkimuksen laajentumisen seurauksena tutkimusmenetelmiä oli karsittava. Tämä on kuitenkin otettu huomioon ja tulevaisuudessa näkyvyyttä pyritään parantamaan ja näkyvyysaluetta mahdollisesti laajentamaan. Markkinointiin liittyen on yrityksessä työntekijää alettu kouluttaa Tampereen yliopiston järjestämällä kurssilla, joka perustuu liiketoimintaosaamiseen. Kurssiin kuuluu niin hallintoa, kuin henkilöstöjohtamista, sekä lähes puolet kurssin sisällöstä käsitellään markkinointia useasta näkökulmasta katsottuna. Työnjohtajien SWOT-analyyseissä esille nousseet teemaillat saivat jo syyskuussa vankan kannatuksen, joten tällainen päätettiin järjestää yhteistyössä rikosilmoitinjärjestelmiä valmistavan yrityksen kanssa.

Yleisesti tutkimuksessa saavutettiin olennaiset tavoitteet, joskaan markkinoinnin osalta tavoitteisiin ei aivan päästy. Asiakkailta saatua tietoa, sekä heidän näkemystään yrityksestä pystytään soveltamaan käytännön toimiin erittäin hyvin. On kuitenkin otettava huomioon, että Telilän Sähkötyö Oy ei voi vastata kaikkien asiakkaiden yksityiskohtaisiin tarpeisiin aivan samalla tavalla, kuin suuriin kokonaisuuksiin.

Toinen tutkimusongelmista oli diffuusion vaikutus asiakkaiden yleiskuvaan Telilän Sähkötyö Oy:stä. Diffuusion vaikutukset eivät vielä näy yrityksen jokapäiväisessä toiminnassa, koska alun perin suunniteltu jakautumispäivämäärä siirtyi vuoden vaihteeseen. Yrityksen sisällä diffuusio on jo aiheuttanut toimia uusien yritysten toimenkuvien määrittämisen merkeissä. Telilän Sähkötyö Oy:n toimenkuvaa ei tulla nykyisestä muuttamaan, mutta jakautumisen yhteydessä perustettavan Telilän Kiinteistö Oy:n toimenkuva sekä tulonlähteet on määritettävä huolella ennen varsinaista jakautumispäivää. Tähän mennessä asiakkailta saatu palaute diffuusiosta on ollut pelkästään positiivista. Tulevaisuudessa on kuitenkin varauduttava perustelemaan asiakkaille, miksi diffuusio oli välttämätöntä tehdä.

Kolmantena ongelmana työssä oli SWOT- analyysin uhkien kiertäminen tai kokonaan niiden toteutumisen estyminen. Yhtenä esille nousseista uhista oli tietojärjestelmät. Tämä tulee olemaan vielä tulevaisuudessakin erittäin haavoittuva osa-alue, koska virukset, sekä muut tietoturvaa uhkaavat tekijät kehittyvät myös hyvin nopealla tahdilla. Yrityksessä on kuitenkin käytössä palomuri, joka on tämän päivän mittasuhteissa riittävä, sekä laadukkaat virusturvaohjelmat. Näiden ylläpitoon panostetaan ja esiintyviin ongelmiin sekä puutteisiin pyritään välittömästi puuttamaan, jotta yrityksen sisäinen verkko säilyisi haavoittumattomana.

Esille SWOT- analyysissä nousi laatustandardien puuttuminen. Tämän aikaansaamiseksi on yrityksessä aloitettu toimet sen toteuttamiseksi. Sertifikaatin saamiseksi ei kuitenkaan saisi jäädä vain laakereilleen makaamaan, vaan tulee se ottaa vakavasti, joten on tärkeää, että koko henkilökunta on toiminnallaan mukana sen saamiseksi.

Tutkimuksen merkitys yritykselle on suuntaa-antava, koska aikaisempaa kokemusta asiakkaiden mielipiteistä ei ollut. Muut tutkimukset, kuten SWOT- analyysi, saivat yrityksen johdon miettimään, miten toimintaa on mahdollista kehittää.

Itselle tutkimus antoi hyvän tavan tutustua yrityksen toimintaan. Yrityksen yksityiskohtaisempia tarkasteluja tulee tulevaisuudessa tehdä useimmin. Liiketoiminnan kannalta mahdollisuudet saattavat jäädä huomioimatta mikäli ympärillä tapahtuvaa liikehdintää ei huomioida.

LÄHTEET

- /1/ Viitala, Juhani. PK- menestystekijät: käsikirja pienen ja keskisuuren yrityksen suunnitteluun ja analysointiin. Kauhava: LOG- tieto, 1993. 163 s.
- /2/ Sutinen, Mika. Kaikki mitä olet halunnut tietää yritystoiminnasta, mutta et ole tiennyt keneltä kysyä. Kuopio: Pohjois-Savon ammattikorkeakoulu, yrityspalvelu, 1996. 318 s.
- /3/ Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena. Tutkimushaastattelu: teema-haastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: University Press, 2000. 213 s.
- /4/ McKinsey & Company; [englanninkielisestä alkuteoksesta *Starting Up – Achieving success with professional business planning* suomentanut Maarit Tillman]. Ideasta kasvuyritykseksi: käsikirja liiketoimintasuunnitelman laatimiseen. Helsinki: WSOY, 2000. 245 s.

LIITTEET

Teemahaastattelu työnjohtajille

Kysymykset:

- 1) Millaisena pidätte Telilän Sähkötyö Oy:n laatua?
- 2) Kentällä liikkuessanne, nouseeko usein esille palvelu tai tuote jota asiakkaat toivoisivat meidän tarjoavan?
- 3) Koetteko jonkin tarjoamistamme tuotteista olevan hyödytön liiketoiminnan kannalta?
- 4) Onko jokin sektori millä meidän tulisi kehittyä?
- 5) Miten Telilän Sähkötyö Oy:ssä on mielestänne onnistuttu henkilöstön resursoinnissa?
- 6) Koetteko, että yrityksen markkinointimallia tulisi muuttaa?
- 7) Miten kilpailukykyisenä pidätte Telilän Sähkötyö Oy:n tämänhetkisen sähkötarvikevaraston?
- 8) Onko jokin mitä haluaisitte sanoa yrityksestä tai sen toiminnasta?

Lomake1**Yleistä 1/1****1. Kuinka usein käytätte Telilän sähkötyö Oy:n tarjoamia palveluja?**

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

- | | | |
|---------------|--------------------|---------------------------|
| 1. Päivittäin | 2. Kerran viikossa | 3. 1-3 kertaa kuukaudessa |
| 4. Harvemmin | | |

2. Mitä palveluja useimmin ostate Telilän sähkötyöltä Oy:ltä?

(Ympyröikää kolme useimmin ostamaanne palvelua)

- | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| 1. Sähköasennus | 6. Sähkösuunnittelu | 9. Huolto ja kunnossapito |
| 2. Sähkötarvike | 7. Antenniurakointi | 10. Sähkölaitekorjaus |
| 3. Logiikka-asennukset | 8. Tele- ja datajärjestelmäsennukset | |
| 4. Sähkönjakeluverkkojen urakointi | 11. Henkilönostin | |
| 5. Muu, mikä? _____ | | |

3. Onko jokin palvelu tai tuote mikä Telilän sähkötyö Oy:n tulisi lisätä liiketoimintaan ?

4. Valitessanne palveluntarjoajaa, mitkä seikat vaikuttavat ensisijaisesti valintaanne?

(Ympyröikää kaksi tärkeintä valintaperustettanne)

- | | | |
|------------------|---------------------|---------------------------|
| 1. Asiantuntemus | 4. Hinta | 7. Aikaisemmat kokemukset |
| 2. Laatu | 5. Nopeus | 8. Toimitusvarmuus |
| 3. Paikallisuus | 6. Muu, mikä? _____ | |

Lomake2**Laatu 1/2****5. Miten arvioitte Telilän sähkötyö Oy:n tarjoamien palvelujen laatua?**

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

1. Välttävää 2. Tyydyttävää 3. Hyvää 4. Erinomaista

6. Minkälaista Telilän sähkötyö Oy:n laatu on kilpailijoihin verrattuna?

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

1. Välttävää 2. Tyydyttävää 3. Hyvää 4. Erinomaista

7. Onko työnjohdon ammattitaito mielestänne?

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

1. Välttävää 2. Tyydyttävää 3. Hyvää 4. Erinomaista

8. Onko asentajien ammattitaito mielestänne?

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

1. Välttävää 2. Tyydyttävää 3. Hyvää 4. Erinomaista

9. Onko työnjohdon tapa hoitaa asiat?

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

1. Välttävää 2. Tyydyttävää 3. Hyvää 4. Erinomaista

10. Miten Telilän sähkötyö Oy:n projektien kokonaisvaltainen hoitaminen mielestänne on onnistunut? (suunnittelu, töiden johtaminen, asennustyöt ja loppudokumentointi)

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

1. Välttävästi 2. Tyydyttävästi 3. Hyvin 4. Erinomaisesti

11. Missä edellä mainituista asioista Telilän sähkötyö Oy:n tulisi ensisijaisesti kehittää toimintaansa? Perustele vastauksesi.

Lomake3

Laatu 2/2

12. Mitä mieltä olette Telilän sähkötyö Oy:n työkohteiden jälkihoidosta?

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

1. Välttävää 2. Tyydyttävää 3. Hyvää 4. Erinomaista

13. Millaista on ollut töiden onnistuminen suhteessa odotuksiinne?

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

1. Välttävää 2. Tyydyttävää 3. Hyvää 4. Erinomaista

14. Tulisiko Telilän sähkötyö Oy:n lisätä seuraavia IT-/ATK- palveluita joustavamman toimintansa turvaamiseksi?

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

1. Sähköinen laskutus 2. Töiden vastaanotto 3. Tilauksien vastaanotto

4. Muu, mikä? _____

15. Lasku, jonka saatte Telilän sähkötyö Oy:stä. Onko sen tulkitseminen mielestänne?

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

1. Hyvin hankalaa 2. Hankalaa 3. Helppoa 4. Hyvin helppoa

16. Mikäli laskun ymmärtäminen on hankalaa, miten sitä mielestänne tulisi kehittää?

Lomake4**Varasto 1/1****17. Pystyykö Telilän sähkötyö Oy varaston tarjonnallaan vastaamaan kysyntääne?**

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

1. Välttävästi 2. Tyydyttävästi 3. Hyvin 4. Erinomaisesti

18. Palvelu, jota saatte asioidessanne varastolla. Onko se mielestänne?

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

1. Asiantuntevaa 3. Joustavaa 5. Asiakasystävällistä
2. Nopeaa 4. Tasapuolista

19. Miten hoidatte tilauksenne Telilän sähkötyö Oy:n varastosta?

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

1. Puhelimella 2. Käymällä 3. Sähköpostilla
4. Fax

20. Ovatko tarvikkeiden toimitusajat mielestänne?

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

1. Hyvin epätarkkoja 2. Epätarkkoja 3. Melko tarkkoja
4. Tarkkoja

21. Miten varaston toimintaa tulisi Teidän mielestänne kehittää, jotta voisimme vastata paremmin teidän kysyntääne?

Lomake5**Tavoitettavuus / Näkyvyys 1/1****22. Miten otatte yhteyttä tilatessanne töitä Telilän sähkötyö Oy:ltä?**

(Ympyröi useimmin käyttämäne vaihtoehto)

- | | | |
|-----------------------|---------------------|----------------------------------|
| 1. Soitto vaihteeseen | 3. Sähköpostitse | 5. Soitto suoraan työnjohtajalle |
| 2. Käymällä | 4. Muu, mikä? _____ | |

23. Soittaessanne Telilän sähkötyö Oy:n vaihteeseen, millaiseksi luonnehtisitte ensikontaktin?

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

- | | | |
|---------------------|---------------|-----------------|
| 1. Palvelunhaluinen | 2. Asiallinen | 3. Epäkohtelias |
|---------------------|---------------|-----------------|

24. Miten luonnehtisit yhteystietojen löydettävyyttä?

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

- | | | |
|------------|------------|------------------|
| 1. Vaikeaa | 2. Helppoa | 3. Hyvin helppoa |
|------------|------------|------------------|

25. Ovatko työnjohtajat helposti tavoitettavissa?

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

- | | |
|----------------------|------------------------|
| 1. Täysin eri mieltä | 2. Eri mieltä |
| 3. Samaa mieltä | 4. Täysin samaa mieltä |

26. Ovatko Telilän sähkötyö Oy:n palveluajat mielestänne riittäviä?

(Ympyröi yksi vaihtoehto)

- | | |
|----------------------|------------------------|
| 1. Täysin eri mieltä | 2. Eri mieltä |
| 3. Samaa mieltä | 4. Täysin samaa mieltä |

