

Kalle Savolainen

Reklamaatiikäytäntöjen kartoitus ja yhtenäistäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (YAMK)

Hankintatoimen tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

5.5.2019

Tekijä(t) Otsikko	Kalle Savolainen Reklamaatiokäytäntöjen kartoitus ja yhtenäistäminen
Sivumäärä Aika	25 sivua + 1 liitettä 5.5.2019
Tutkinto	Insinööri (ylempi AMK)
Koulutusohjelma	Hankintatoimen tutkinto-ohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	-
Ohjaaja(t)	Yliopettaja, Jukka Kaisla Hankintajohtaja, Riku Isosuo
<p>Rakennushanke on hyvin altis erilaisille virheille sen pitkäkestoisuuden vuoksi sekä syystä, että hankkeen tulos syntyy usean eri henkilön voimin. Oman haasteensa tilanteeseen antaa eri toiminta- ja sopimuskulttuureista tulevat toimijat ja työntekijät. Yhteistyö ja oikean informaation kulku oikeaan aikaan on erittäin tärkeää onnistumisen kannalta. Suunnitelmat tulee olla täsmällisiä, työn jälki kuranttia ja laadun valvonnan eli työn johdon tulee tehdä tarvittavat tarkistukset säännöllisesti ja ohjata työtä oikein. Yksi virhe voi helposti kertaantua jälkeensä aiheuttaen merkittäviä kustannuksia ja viivästymisiä.</p> <p>Tässä tutkimuksessa luodaan Lehto Groupille reklamaatiojärjestelmä häiriötilanteisiin työmaille ja valmisosatehtaille. Aluksi perehdyin olemassa oleviin toimintatapoihin haastattelujen muodossa ja selvitin tarpeet kehitettävällä reklamaatiojärjestelmälle. Teoriaosuudessa käsitellään häiriötilanteita kirjallisuuden kautta. Työn loppuosuus käsittelee reklamaatiojärjestelmän kehitystä ja käyttöönottoa.</p>	
Avainsanat	reklamaatio, häiriö, häiriötilanne, virhe, poikkeama, huomautus, ilmoitus, palaute, reklamaatiojärjestelmä

Author(s) Title	Kalle Savolainen Mapping and unification of complaint practices
Number of Pages Date	25 pages + 1 appendices 5 May 2019
Degree	Master of Engineering
Degree Programme	Master's Degree Programme in Supply Chain Management
Specialisation option	-
Instructor(s)	Jukka Kaisla, Principal Lecturer Riku Isosuo, Hankintajohtaja
<p>The construction project is very susceptible to various errors due to its long duration and the fact that the result of the project is created by several people. The fact that operators and employees come from different activity and contract cultures makes a challenge. Collaboration and the right information at the right time is very important for success. The plans must be precise, so that the quality control and therefore construction quality is accurate. The supervisors must make the necessary checks on a regular basis and guide the work properly. One error can easily multiply afterwards causing significant costs and delays.</p> <p>In this study, I create a complaint system for Lehto groups disrupted work sites and factories. Initially, I became familiar with existing practices by interviewing Lehto groups employees and clarified the methods for the complaints system to be developed. Theoretical part deals with disturbances found in literature. The final part of the thesis deals with the development and implementation of the complaint system.</p>	
Keywords	complaint, interference, error, deviation, notification, feedback, complaint system

Sisälllys

1	Johdanto	1
1.1	Kohde organisaation esittely	1
1.2	Tutkimuskysymykset	2
1.3	Kehittämistehtävän tavoitteet	2
1.4	Tutkimusmenetelmä	3
2	Nykytilan kartoitus	4
2.1	Reklamaatiokäsite	4
2.2	Reklamaatiokirjaukset tällä hetkellä	7
2.3	Sharepoint – sisäinen reklamaatiotietokanta valmisosatuotteille	7
2.4	Analysointi- ja oppimiskäytäntö tällä hetkellä	7
2.5	Haasteet	8
2.6	Mahdollisuudet	8
2.7	Muutosvalmius	9
3	Reklamaatiojärjestelmä	10
3.1	Miksi reklamaatioita kerätään ja mitä sillä halutaan?	10
3.2	Reklamaatiokäytännöt vakioehdoissa	10
3.3	Reklamaation sisältö	12
3.4	Reklamaatiojärjestelmän alustan valinta	13
3.5	Mittarit arviointiin ja järjestelmään kerättävä data	14
3.6	Reklamaatoraportit	15
4	Kehittämistehtävän toteutus	16
4.1	Reklamaatiojärjestelmän luominen	16
4.2	Kehitystyö	18
4.2.1	Käyttöönotto	19
4.2.2	Hankintaorganisaation palaute	19
4.2.3	Asiakasraporttipohjan tekeminen	20
4.2.4	Lanseeraus tehtaille ja työmaille	21
4.2.5	Tehdasreklamaatiot	21
4.2.6	Videokoulutus ja asiakirjamuotoiset käyttöohjeet	21
5	Kehittämistehtävän tulokset	22
5.1	Mittarit	22

6	Yhteenveto ja johtopäätökset	23
	Lähteet	25
	Liitteet	
	Liite 1. Haastattelut (liite vain tilaajan käyttöön)	

1 Johdanto

Opinnäytetyön lähtökohtana on yhtenäistää ja kehittää reklamaatiojärjestelmä Lehto Group Oyj:n yrityksille. Toimintatutkimuksen tavoitteena on kartoittaa nykytila Lehto Groupin tytäryhtiöissä, joita on lähtötilanteessa kymmenkunta, koostuen pääasiassa rakennusliikkeistä. Opinnäytetyötutkimuksen aikana tytäryhtiöiden päällekkäiset rakennusliiketoiminnot fuusioitiin neljään yhteensä neljään yritykseen (asunto, hoivatilat, toimitila ja korjausrakentaminen) ja myöhemmin korjausrakentamisen yksikkö fuusioitiin asuntopalvelualueen alle vastaamaan linjasaneerauksista. Mukana on merkittävässä roolissa myös oma valmisosatutuotanto, joka tuottaa omaan käyttöön seinäelementtejä, talotekniikkastudioita ja märkätilamokkuloita yhteensä kahdeksalle eri tehtaalla.

Tässä tutkimuksessa reklamaatiojärjestelmää tutkitaan ja luodaan sisäisiin reklamaatioihin, jotka tulevat ja havaitaan työnaikana, niin työmailla kuin valmisosatehtaissa. Ulkoisille reklamaatioille eli loppuasiakkaiden havaitsemille virheille Lehto Groupin eri palvelualueilta löytyy tarvittavat työkalut, eikä niitä käsitellä tässä työssä.

Rakennushanke on hyvin altis erilaisille virheille sen pitkäkestoisuuden vuoksi sekä syystä, että hankkeen tulos syntyy usean eri henkilön voimin. Oman haasteensa tilanteeseen antaa eri toiminta- ja sopimuskulttuureista tulevat toimijat ja työntekijät. Yhteistyö, valvonta ja oikean informaation kulku oikeaan aikaan on erittäin tärkeää onnistumisen kannalta. Suunnitelmat tulee olla täsmällisiä, työn jälki kuranttia ja laadun valvonnan eli työn johdon tulee tehdä tarvittavat tarkistukset säännöllisesti ja ohjata työtä oikein. Yksi virhe voi helposti kertaantua jälkeensä aiheuttaen merkittäviä kustannuksia ja viivästymisiä.

1.1 Kohde organisaation esittely

Lehto Group Oyj on Helsingin pörssiin keväällä 2016 listautunut voimakkaasti rakennusalan konserni. Lehto työllistää n. 1550 henkilöä (Q1 2019) ja vuoden 2018 liikevaihto oli 721 miljoonaa euroa (tilinpäätöstiedote 2018). Liiketoiminta tapahtuu pääosin Suomessa. Ruotsissa on hetki sitten aloittanut toimintansa tytäryhtiö Lehto Sverige Ab. Kon-

serni jakautuu neljään eri palvelualueeseen: toimitilat, asunnot, hyvinvointitilat ja putkiremontit. Palvelualueista jokainen oma tytäryhtiönsä, paitsi putkiremontit, joka on sulautettu asuntopalvelualueeseen.

Lehdon punaisena lankana toimii talousohjattu rakentaminen, jossa suunnitteluratkaisuille, vakioinnilla sekä omilla innovatiivisilla moduuli- ja elementtituotantolinjoilla saadaan nopeutta rakentamiseen ja kustannushyötyjä, jolla samalla laatu saadaan ylläpidettyä kohdillaan nykyajan vaativille asiakkaille.

1.2 Tutkimuskysymykset

Tämän kehittämistehtävän tutkimusongelma voidaan kuvata seuraavasti: Miten reklamaatioiden kirjaus ja raportointi hoidetaan ja saadaan osaksi organisaation tekemistä?

Tätä voidaan jatkaa tarkentavilla tutkimuskysymyksillä:

- Miten reklamaatiojärjestelmästä saadaan käyttäjäystävällinen?
- Miten reklamaatiokirjausten tekeminen saadaan osaksi työmaan raportointia?
- Miten raportoinnista saadaan toiminnan kehittämistä tukeva?

1.3 Kehittämistehtävän tavoitteet

Toimiva virheprosessi ja sen tehokas läpivienti mahdollistaa oikein käytettynä virheiden vähentämisen ja sitä kautta kustannussäästöjä sekä laadun parantamisen. Reklamaatiojärjestelmän tavoitteena on myös yhtenäistää virheprosessiin kuuluvia menettelytapoja nykyisiä ja tulevia vaatimuksia toimintamalleja vastaaviksi. Tämä edellyttää muokattavuutta, jotta uusia kerättäviä tietokenttiä pystytään lisäämään tarpeen mukaan.

Järjestelmässä tulee ottaa erityisesti huomioon toimintaympäristö ja sen käyttäjien tarpeet. Tässä toimintaympäristössä lähes kaikki reklamaatiot havaitaan työmaalla. Tällöin työmaa on luonnollisin paikka myös niiden kirjaamiseen, koska työmaa pääsääntöisesti hoitaa reklamaatiot kuntoon urakoitsijoiden ja toimittajien kanssa. Toisinaan virhe on voinut tapahtua hankinnan toimesta, jolloin hankinta on mukana selvittämässä tilannetta ja voi tehdä kirjauksen aiheesta. Suunnitteluvirheet voidaan havaita niiden valmistuttua, hankintavaiheessa tai työmaalla ennen tai jälkeen asennuksen. Rakentaminen on monivaiheista alkaen hankekehityksestä, tuotantopiirustusten suunnittelusta hankintaan ja

aina työmaan erivaiheisiin asti. Kaikilla reklamaatioita havaitsevilla ja niitä käsittelevillä on oltava mahdollisuus järjestelmän käyttöön.

Järjestelmään liitetään myös Lehto Groupin valmisosatehtaat, joilla on isoja hankintoja erituotekategorioissa: puu, rakennuslevyt, sisustus, lvi- ja sähkötekniikka, jne. Heidän tarpeensa voivat poiketa työmaasta ja nämä molemmat ympäristöt tulee huomioida järjestelmän toiminnassa ja tarvittavat tiedon keruussa.

Pelkällä reklamaatioiden kirjaamisella ei saada toimintaa kehitettyä, vaan raportointimahdollisuudet tulee saada järjestelmästä projekteittain, toimittajittain, valitulla aikavälillä ja kustannusten osalta tarkempaa analysointia varten. Tarkoituksena on ottaa säännöllinen analysointi oppimispohjaksi, josta oppii koko organisaatio, eikä vain virheen tekijä.

Toimivan järjestelmän lisäksi tulee sen käyttäjät saada kirjaamaan aktiivisesti poikkeamia järjestelmään, jotta siitä saadaan jatkohyödynnettäväksi haluttua dataa. On tapahtuva muutos totutuista toimintamalleista systemaattiseen reklamaatiojärjestelmän käyttöön.

1.4 Tutkimusmenetelmä

Tämä opinnäytetyö toteutetaan toimintatutkimusmenetelmällä. Toimintatutkimuksen lähtökohtana on kehittämistyö ja sen tavoitteena on käytännön elämän ongelman ratkaiseminen ja käytäntöjen kehittäminen paremmaksi. Se soveltuu parhaiten tilanteisiin, joissa kohteena on ryhmä ja sen toiminta. Tutkimusongelma määritetään yhdessä yhteisön kanssa ja siinä on mukana aina ihmisiä käytännön työelämästä. Yhteisön jäsenten on oltava halukkaita yhteistyöhön ja mukana prosessissa, jolloin tutkimustulokset mahdollistavat paremman hyödyntämisen käytännön elämään kuin perinteinen tieteellinen tutkimus. Toimintatutkimus on soveltavaa tutkimusta, joka tuottaa tietoa toiminnasta ja joka pyrkii käytäntöjen kehittämiseen. Sellaisena sillä on suora yhteys ihmisten käytännön elämään. Siinä toteutuu samalla kertaa työelämän kehittäminen ja tutkimus, jota tapahtuu myös luonnostaan työelämässä pienimuotoisesti. Irrallisina tutkimus ja kehittäminen eivät vielä tuota haluttua muutosta organisaatiossa, mutta yhdistettynä ne toimintatutkimukseksi voidaan saavuttaa haluttu pysyvä muutos prosesseihin. (Kananen 2009, 7).

Kun perinteisessä tutkimuksessa tutkija ei saa vaikuttaa tutkittavaan ilmiöön, on toimintatutkimuksessa mahdollista ryhtyä toimenpiteisiin tutkimuksen aikana ja seurata sen vaikutuksia. Siinä toiminta, tutkimus ja muutos toteutuvat kaikki samanaikaisesti. Toimintatutkimuksessa tutkija on tutkittavan yhteisön jäsen ja osana tutkittavaa ilmiötä. Hän toimii eräänlaisena muutosagenttina. Toimintatutkimuksessa pyritään ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen. Analyysiä tehdään tutkimusprosessin erivaiheissa, joka ohjaa tutkimusprosessia ja tiedon keruuta. Sen päämääränä on muutos, sen kokeilu ja läpivieminen, joka vaatii tutkijalta paljon tietoa ja perehtymistä itse ilmiöön. (Kananen 2009, 24).

Toimintatutkimuksen voima perustuu siihen, että henkilöitä, joita ongelma koskee, etsivät siihen yhdessä ratkaisun ja sitoutuvat samalla muutokseen. Se on jatkuvaa toiminnan parantamista, joka tarjoaa työyhteisön jäsenille läpi koko uran tapahtuvan oppimis- ja kasvuprosessin. (Kananen 2009, 9).

2 Nykytilan kartoitus

Nykytila-analyysi toteutettiin haastattelemalla Lehto Groupin tytäryhtiöiden ja palvelualueiden hankinnasta vastaavia. Haastattelut toteutettiin kasvotusten, Skypellä tai puhelimitse. Haastatteluja pidettiin yhteensä 11 kpl ja niiden pohjana oli kysymyspatteri. Kysymyksillä haettiin vastauksia siihen kuinka reklamaatioita nykyisin käsitellään, miten ja mihin niitä kirjataan, analysointiin, oppimiseen ja siihen mitä kehitettävää olisi ja mitä järjestelmältä halutaan.

Seuraavissa kappaleissa on käytetty hyväksi haastatteluista saatuja vastauksia. Vastaukset perustuvat yhden tai useamman henkilön vastauksiin. Kaikki vastaukset liitteenä (LIITE 1).

2.1 Reklamaatiokäsité

Reklamaatiolla tarkoitetaan huomautusta tai ilmoitusta, jonka sopijapuoli tekee turvatakseen asemansa ja oikeutensa. Sopijaosapuoli saattaa pahimmassa tapauksessa menettää oikeutensa vedota ilmenneeseen sopimusrikkomukseen tai muuhun häiriöön, mikäli hän jättää reklamoimatta. Oikeuksien säilyttämisen lisäksi reklamaatiolla on tarkoitus es-

tää ja minimoida häiriön ei-toivottuja vaikutuksia. Reklamaatiolla varataan saajalle mahdollisuus häiriön korjaamiseen siten, että tilanne parhaassa mahdollisessa tapauksessa ratkeaa vaikutuksia aiheuttamatta. (Haapio & Sipilä 2013, 160).

Reklamaatio tarkoittaa ilmoitusta myyjälle virheellisestä tuotteesta tai palvelusta taikka sopimuksen osapuolelle virheellisestä suorituksesta (Wikipedia 2018). Rakennusurakan yleiset sopimusehdot YSE98 määrittää virheen seuraavasti: ”Työn tuloksessa oleva ominaisuus, joka ei vastaa sovittua suoritusta. Virhe voi ilmetä esimerkiksi vauriona, puutteena ja haittana”. Virheitä voi olla materiaalissa, työsuorituksessa, suunnittelussa, laskutuksessa tai tietojärjestelmissä. Se voi olla pieni tai suuri, itseaiheutettu, aliurakoitsijan aiheuttama, kuljetusvaurio, väärä materiaali tai materiaali puute toimituksessa tai ilkkivalta. Se voi olla yksittäinen tai toistuva.

Ensimmäisen haastattelukierroksen pohjalta tuli havaittua, että reklamaatio käsitetään hyvin eritavoin. Usein ensimmäinen lähestyminen reklamaatioiden osalta on rakentavassa hengessä ilmoitettu palaute, puute tai virhe tuotteessa tai suoritteessa, jossa pyydetään selvitystä ja asian hoitamista kuntoon. Reklamaatiotermiä tietyissä tapauksissa vältellään, koska koetaan, että se voi provosoida vastaanottajaa. Osalle reklamaatio käsitteenä on vasta eskaloitunut tilanne. Käytännössä kuitenkin kaikki pienetkin toimittajalle tai urakoitsijalle ilmoitetut virheet ja puutteet ovat reklamaatioita, riippumatta siitä lähestytäänkö asian osaista käyttäen termiä palaute, korjauspyyntö tai reklamaatio. Tämän opinnäytetyön lähtökohtana on, että kaikki puutteet ja virheet materiaalissa tai työsuoritteissa ovat reklamaatioita, jotka tulee kirjata järjestelmään ja hoitaa asianmukaisesti.

Rakennushankkeessa toimivalla on oikeus olettaa, että jollei reklamaatiota tehdä, hankkeessa ei ole häiriötä. Aiheen ilmetessä asiallinen ja perusteltu reklamaatio on syytä tehdä, mikäli toimija katsoo tarpeelliseksi valvoa etujaan hankkeessa. Saatuun reklamaatioon syytä vastata ja kertoa häiriön poistamista tarkoittavista toimenpiteistä. Erityisen tärkeää vastaaminen on aiheettomissa reklamaatioissa, koska vastaamatta jättäminen on viesti siitä, että reklamaatio on perusteltu ja siinä kerrotut asiat pitävät paikkansa. (Haapio & Sipilä 2013, 161-162).

Reklamaatiolle voidaan löytää synonyymejä, jotka soveltuvat eritilanteisiin. Näitä ovat huolenilmaisu, häiriö, häiriötilanne, virhe, poikkeama, vaurio, huomautus, ilmoitus ja palaute.

Virheitä voi sattua erivaiheissa. Seuraavaan taulukkoon on seikkaperäisesti esitetty millaisia virheitä voi tapahtua eri toimijoille.

Aiheuttaja	Aihe
Tuote	Laatuvirhe Tekninen virhe Kestävyys Virheellinen määrä Virheellinen tuote Virheellinen toimitusaika Laskutus Puutteelliset käyttöohjeet
Palvelu	Virheellinen suorite Asennus myöhässä Asennus etuajassa Työturvallisuus Työntekijän asenne Laskutus
Suunnittelu	Ristiriidat Mitoitusvirheet Tuotevirheet Puutteellinen suunnitelma Laskutus Suunnittelu myöhässä Detaljien puuttuminen
Hankinta / työnjohto	Urakkaraja Ristiriidat ja puutteet sopimuksessa Ristiriidat suunnitelmien ja sopimusten välillä Puutteet ohjauksessa/laadunvalvonnassa Myöhästynyt hankinta
Muut aiheuttajat	Tietojärjestelmät Ilkivalta Varkaus

TAULUKKO 1: Erilaisia virheen mahdollisuuksia rakennusprojektiin osallistuvilla

2.2 Reklamaatiokirjauskäytäntö tällä hetkellä

Kerättyjen vastausten perusteella tällä hetkellä reklamaatioita kirjataan vaihtelevasti ja poikkeaa palvelualueiden kesken sekä jopa palvelualueiden sisällä on erilaisia käytäntöjä riippuen henkilön toimenkuvasta sekä hänen omista työskentelytavoista. Nykyisin käytössä olevaan toiminnanohjausjärjestelmään, V10, on mahdollisuus kirjata reklamaatioita, mutta heikon käyttökokemuksen vuoksi sitä ei ole käytetty kuin satunnaisesti. Kirjaukset tehdään pääasiassa sähköpostiin, joka toimii samalla luonnollisena viestintäkanavana osapuolten välillä. Pienemmät reklamaatiot on hoidettu suullisesti suoraan työmaalla kasvojen tai puhelimitse toimittajan tai aliurakoitsijan kanssa.

2.3 Sharepoint – sisäinen reklamaatitietokanta valmisosatuotteille

Lehto Group on ottanut keväällä 2017 käyttöön Sharepoint reklamaatitietokannan Lehto Components Oy:n valmistamiin tuotteisiin (intranet 2018). Järjestelmää käyttää työmaat, joissa kirjataan havaitut poikkeamat Sharepoint-työkalun avulla, jota kautta ne välittyvät Lehdon valmisosatehtaille. Kirjausten ja havaintojen mukaan järjestelmä ei ole ottanut tuulta alleen, eikä se ole toiminut halutulla tavalla. Pääallekkäisiä järjestelmiä ei ole tarkoituksenmukaista ylläpitää ja jatkossa tehtaan reklamaatiot on tarkoitus siirtää myös perustettavaan reklamaatiojärjestelmään.

2.4 Analysointi- ja oppimiskäytäntö tällä hetkellä

Kirjausten jäädessä sähköpostiin tai niiden hoito puheentasolla aiheuttaa analysoinnille haasteita ja tekee siitä käytännössä mahdotonta. Tiedonkeruuseen kuluisi paljon työntekijöiden aikaa, mikäli sellaiseen ryhdyttäisiin. Joissain tapauksissa työkavereilta ja työmaantöimihenkilöiltä on kysely, miten toimittajan tai urakoitsijan kanssa on edelliset projektit menneet ja kuinka reklamaatioasiat ovat hoituneet.

Hyvä järjestelmä myös opettaa koko organisaatiota, mikäli tiedot merkitään oikein ja kirjattu data on mahdollista saada raporteiksi. Tämän analysointi on nykyisillä menetelmillä myös erittäin haasteellista.

2.5 Haasteet

Lehto Group on tytäryhtiöineen kasvanut vauhdilla ja samalla tarve yhtiöiden käytäntöjen yhtenäistämiseksi on kasvanut. Reklamaatiokäytännöt ovat olleet aikapitkälle kunkin henkilökohtaisella tasolla tilanteen mukaan sopivaksi katsottuja prosesseja ilman erillisiä virhekirjauksia järjestelmään. Haaste toimintatavan muutoksessa voi olla joillekin suuri. Reklamaatiot on hoidettu, mutta yhteistyönkehittäminen yhteistyökumppaneiden kanssa ja oppiminen virheistä on koko organisaation osalta nykykäytännöillä haastavaa.

Kirjaamattomien ja sähköpostissa olevien reklamaatiokirjausten analysointi on hankalaa, eikä sitä ole tämän vuoksi tehty. Toimittajapalavereissa on käyty haasteita ja käytäntöjä läpi, mutta ne ovat pohjautuneet pääasiassa muistin varaan. Sähköpostiin kirjaus ei palvele uusia henkilöitä tai tilanteita, jossa kirjauksen tekijä vaihtaa toimenkuvaa tai siirtyy toisen työnantajan palvelukseen, sillä sähköposteja ei yleisen käytännön mukaan saateta toisten käyttöön tietosuojasetusten vuoksi.

2.6 Mahdollisuudet

Toimiva reklamaatiojärjestelmä antaa ammattimaisen kuvan laadunvalvonnasta. Järjestelmällä pääsee mittaamaan reklamaatioiden määrällistä ja taloudellista merkitystä valitulla aikajaksolla. Toimittaja ja urakoitsija kohtainen reklamaatioiden mittaaminen helpottuu, kun tieto on kerättyä yhteen paikkaan, sen sijasta, että ne ovat eri henkilöiden sähköposteissa ja muistioissa. Ajan kanssa ja näitä toimittajien kanssa läpikäyden saadaan epäkohtia ratkottua ja vähennettyä jatkossa, joka lisää työntuottavuutta. Virheiden määrän vähentyminen vähentää sähköpostikeskusteluja joka edesauttaa työtyytyväisyyden kehittämisessä. Reklamaatiojärjestelmää ja siihen kerättyä dataa tarvitsee hankintajohtaja, hankintainsinöörit, hankintakategoriatiimien vetäjät, projektipäälliköt ja työnjohtajat.

Hankintaorganisaatiota kiinnostaa saada taustatietoa urakoitsijoiden ja toimittajien valintaan sekä toiminnan kehittämiseen. Hankintakategoriatiimien vetäjät tekevät kausisopimuksia eri toimittajien kanssa mm. levyeristeet, ovet, kipsilevyt, kiinnikkeet jne. Toimittajakohtaiset raportit ovat tukena neuvotteluissa ja toiminnan kehittämisessä uusia kausisopimuksia tehtäessä, kun saadaan luotettavaa tietoa millaisia poikkeamia menneellä kaudella on ollut.

Hankintainsinöörillä on tarve nähdä aliurakoitsijakohtaiset reklamaatiot ja kuinka ne on saatu hoidettua. Urakoitsijaa valittaessa urakoitsijakohtaisista raporteista pystyy tekemään johtopäätöksiä urakoitsijan laadusta ja kuinka se on pystynyt niihin vastaamaan. Näitä voidaan ottaa myös esille urakkaneuvotteluissa sekä huomioimaan urakkasopimuksiin, jotta vastaavilta virheiltä voidaan välttyä jatkossa.

Mitä enemmän virheitä järjestelmään kirjataan, sitä enemmän on analysoitavaa. Järkevästi kerätty tieto myös pienemmistäkin virheistä voi olla merkittävää, kun päästään käsi virheiden taustoihin ja toistuvuuteen. Näitä asioita voidaan ottaa toimittajan kanssa esille sopimusneuvotteluissa ja kehittää sitä kautta yhteistyötä sujuvammaksi. Näin ollen tieto on valtaa, jota hyödyntämällä saadaan prosesseja tehokkaammiksi ja kustannus-hyötyjä molemmin puolin. Se mitä mitaat, se kehittyy.

Reklamaatio ei välttämättä ole negatiivinen tapahtuma, joka on eskaloitunut kahden keskeiseksi väittelyksi. Poikkeamia tapahtuu, kun ihmiset töitä tekevät, virheiltä ei siis voida täysin välttyä. Asian hoitaminen asiallisesti ja nopeasti on yhteistyötä tukeva. Myös nämä ”onnistuneet” reklamaatiot on hyvä kirjata järjestelmään, jotta toimittajan tai urakoitsijan toimintatavasta saadaan luotettava kuva, eikä vain syyttävä.

Kerätty tieto on kaikille järjestelmän käyttäjille saatavilla ja hyödynnettävissä, jolloin jokainen sitä tarvitseva saa tehtyä esimerkiksi toimittajakohtaisen raportin virheistä ja pystyy hyödyntämään sitä omassa projektissaan. Ylläpitämällä virhekirjausta organisaatio oppii ja kehittyy, kun karikoita pystyy välttämään ennen niille karauttamista.

2.7 Muutosvalmius

Haastateltavat yleisesti ottaen ovat reklamaatiojärjestelmän kannalla, kunhan se on toimiva ja palvelee tarkoitustaan. Hankinnan toimihenkilöt ovat työmaatoimihenkilöitä valmiimpia ottamaan järjestelmän käyttöön. Tätä osittain selittää se, että sieltä löytyisi hankinnalle tärkeää tietoa, kun tehdään toimittaja ja urakoitsija valintoja. Työmaatoimihenkilöiden valmiutta ottaa uusia järjestelmiä vastaan pidetään haasteena, sillä rakennustyömailla on jo ennestään paljon byrokratiaa ja tekemistä. Haastateltavissa oli myös henkilöitä, jotka eivät pitäneet järjestelmää tarpeellisena, koska reklamaatioiden määrä on niin vähäinen, että ne saadaan hoidettu nykyisillä käytännöillä.

3 Reklamaatiojärjestelmä

Reklamaatio voidaan tehdä vapaamuotoisesti, sillä Suomessa ei ole lakia tai määräyksiä reklamaation esitystavasta. Lisäksi elinkeinon harjoittajien välisissä sopimuksissa on sopimusvapaus, joka sallii joustavan käsittelyn tilanteen edellyttämällä tavalla. Suositeltavaa se on kuitenkin tehdä aina kirjallisena, mutta asiaa voi myös hoitaa puhelimitse tai kasvotusten. Käytettiin mitä vain, niin kirjaus on tehtävä järjestelmään sen tilastoinemiseksi. Uusi käyttöönottettava reklamaatiojärjestelmä noudattaa järjestelmään tehtyjä muotomääräyksiä, joka vastaanottajalle lähetettynä antaa uskottavan kuvan toiminnasta ja siitä, että asia on otettu vakavuudella ja kirjattu järjestelmään.

3.1 Miksi reklamaatioita kerätään ja mitä sillä halutaan?

Laatu on vaatimusten mukaista toimintaa, laatujärjestelmä on puutteellisen laadun ennalta ehkäisyä, laadun tavoitteena on virheettömyys ja laadun mittari on poikkeamakustannus. Yleisesti laadulla ymmärretään asiakkaan tarpeiden täyttämistä yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Laatuun liittyy myös tarve suoritustason jatkuvaan parantamiseen, niin nopeasti kuin kehitys sen sallii. Laadun määrittelymään on jo alusta alkaen sisällynyt se, ettei virheitä tehdä. Asiat tehdään oikein jo ensimmäisellä kerralla ja joka kerta. Vielä tärkeämpää kuin virheettömyys on kokonaislaadun kannalta oikeiden asioiden tekeminen.” (Lecklin 2006, 18-19)

3.2 Reklamaatiokäytännöt vakioehdoissa

Reklamaatio on tehtävä asiallisesti ja kunnioittaen hyvää molemmin puolista yhteistyötä. Rakentavavuorovaikutus voi paljastaa virheitä myös tilaajan puolelta tai muissa alihankinnan verkostoissa, joka on saattanut vaikuttaa virheen syntyyn. Täten hyökkäävä lähestyminen voi olla haitaksi yhteistyölle, jos virhe ei ole yksin kyseisen toimittajan tai aliurakoitsijan aiheuttama. Korkein oikeus on perusteluissaan keskittynyt siihen, että reklamaatio on tehty viipymättä ja vaatimukset ovat riittävän yksilöityjä (Haapio, Helena & Sipilä, Ritva 2013, 165).

Rakennusalalla on yleisesti käytössä materiaalihankinnassa RYHT2000 (Rakennustuotteiden yleiset hankinta- ja toimitusehdot) sekä urakoinnissa YSE98 (Rakennusurakan

yleiset sopimusehdot. Lisäksi talotekniikkapuolella on omat sopimusehdot, joita ei tässä tutkimuksessa käsitellä.

Tilaajalla on tiettyjä velvoitteita ja ehtoja reklamaatioiden antamisessa. Rakennustuotteiden yleiset hankinta- ja toimitusehdot RYHT2000 sanoo virheistä seuraavasti:

- Myyjä vastaa tavaran virheestä, joka tavarassa on ollut vahingonvaaran siirtyessä ostajalle, vaikka virhe ilmenisi sitä myöhemmin. Ostaja ei saa vedota tavaran virheeseen, mikäli ostaja ei ilmoita virheestä myyjälle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta lukien tai siitä lukien, kun virhe olisi tavaran tarkastuksessa kohtuudella pitänyt havaita. (RYHT2000, 15.1)
- Virheistä ja puutteista, jotka ovat havaittavissa vasta toimitettuja tavaroita kiinnitettäessä tai niiden osia toisiinsa liitettäessä, ostajan on ilmoitettava välittömästi havaittuaan virheen tai puutteen. (RYHT2000, 13.3)

RYHT2000 -ehdoissa ei ole määritetty varsinaista aikamääritettä reklamaation tekemiseen, vaan yleisen käytännön mukaan reklamaatio on tehtävä kohtuullisessa ajassa, joka riippuu myös tilatusta tuotteesta. Tietyillä tuotteilla tavaran toimittaja on voinut omissa ehdoissaan määrittää hyvin lyhyen ajanjakson, esimerkiksi vain yhden viikon reklamaation tekemiseen. Tämä ohjaa siihen, että työmaalle saapunut tavara tarkistettaisiin heti, jotta voidaan saada tieto, onko materiaali vioittunut kuljetuksessa vai onko se ollut lähtiessään virheellinen. Tällöin yleensä tuotteen suojausmuovit tulee avata, joka työmaalogistiikan ja tavaran säilytyksen kannalta ei ole aina paras vaihtoehto, jonka vuoksi puutteet tuotteessa selviävät vasta asennusvaiheessa, joka toimittajan ehtojen mukaan voi olla reklamaatiokäytännön kannalta myöhäistä.

Rakennusurakan yleisissä sopimusehdoissa, YSE98, on useita määräyksiä koskien tilaajaa kuin myös urakoitsijaa. YSE:ssä reklamointiaikaa koskevat määräykset ovat muotoa "välittömästi" ja "viipymättä". Yleisenä periaatteena kerrotaan, että riitaisuudet ja erimielisyydet on pyrittävä ratkaisemaan keskinäisin neuvotteluin sitä mukaa, kun niitä ilmenee (YSE98, 18). Lisäksi vaatimukset on esitettävä viimeistään vastaanotossa perusteltuna:

- Kummankin sopijapuolen on esitettävä toisiinsa kohdistuvat vaatimuksensa perusteiltaan yksilöityinä viimeistään vastaanottotarkastuksessa sillä uhalla, että oikeus näiden vaatimusten tekemiseen on muutoin menetetty. Vastaanottotarkas-

tuksessa vain perusteiltaan esitetyt vaatimukset voidaan kuitenkin määrittää ottaa käsiteltäväksi vielä loppuselvitystilaisuudessa siten kuin jäljempänä 73 §:ssä on mainittu. (YSE98, §71.1, 15)

- Sopijapuolten on esitettävä toisiinsa kohdistuvien vaatimustensa määrät puhevaltansa menettämisen uhalla viimeistään loppuselvitystilaisuudessa. Menetyseuraamus ei kuitenkaan koske sellaisia vaatimuksia, joista on määrältäänkin aikaisemmin sovittu. (YSE 98, §73.3, 16)

3.3 Reklamaation sisältö

Tiivistettynä reklamaatio on aina syytä tehdä kirjallisena ja viipymättä. Esitystavan tulee olla neutraali ja neuvotteleva, sillä vihapäissään ilmaistuna ei yleensä saada asiaa sen paremmin eteenpäin, eikä ole pitkäjänteisen yhteistyönkehittämisen kannalta järkevää. Reklamaatio voi olla kuitenkin ponteva, jossa asiat on esitetty selkeästi ja riittävästi yksilöityinä: mitä asia koskee, milloin tapahtunut, miten virhe käy ilmi ja mitkä ovat sen vaikutukset. Vastineaika ja vaatimukset on tarpeen ilmoittaa, jotta viivästyminen ei aiheuttaisi lisää ongelmia. Toimittajalla/urakoitsijalla on ensisijaisesti velvollisuus korjata virhe tai toimittaa ehkä tuote. Jos tämä ei onnistu, voidaan vaatia hinnanalennusta. Reklamoimalla asianmukaisesti saadaan varattua oikeus esittää vaatimuksia myöhemmin. Ilman reklamaatiota tai myöhässä toimitetulla reklamaatiolla yleensä menetetään oikeus vaatia korvauksia sopimusrikkomuksesta.

Reklamaatioon tulee vastata aina viipymättä riippumatta siitä onko se aiheellinen vai aiheeton. Jos kuitenkin ilmoitus ei tuota tulosta vastinepäivään mennessä, on siitä hyvä ottaa yhteys virheen aiheuttajaan ja sopia jatko toimenpiteistä ennen kuin korjauttaa virheen kolmannella osapuolella.

Kuntaliitto.fi (2018) esittää reklamaation sisältäväksi seuraavat asiat:

- reklamaatiota koskevien asioiden taustat
- sopimus ja osapuolet
- suorituksesta sovitut asiat
- reklamaation syyt, eli miten suoritus poikkeaa sovitusta (yksilöidään puutteet ja virheet, sopimusrikkomus)
- yksilöidään rikkomuksesta reklamoijalle aiheutuneet seuraamukset

- esitetään vaatimukset ja yksilöidään ne niin hyvin kuin tässä vaiheessa on mahdollista
- varataan oikeus täsmennettyjen yksilöityjen vaatimusten esittämiseen myöhemmin
- päiväys ja allekirjoitukset

Junnonen ja Kankainen (2001, 76) esittävät lisäksi ilmaistavaksi:

- jatkotoimenpiteet

Tässä tutkimustehtävässä otetaan nämä huomioon, mutta jokaiselle yllä mainitulle kohdalle ei ole omaa tiedonkeruukenttää, vaan joidenkin osalta samaan kenttään voidaan kirjoittaa tarkempi tieto, kuten "Virheen kuvaus" -kenttään on tarkoitus kirjata vapaamuotoisesti suorituksesta sovitut asiat, reklamaation syyt, puutteet ja seuraamukset.

3.4 Reklamaatiojärjestelmän alustan valinta

Lehto Groupin hankinta käyttää toiminnanohjausjärjestelmänä V10 -nimistä sovellusta, joka on CGI-ohjelmistotalon tuote. V10:stä löytyy reklamaatio-osio, jonka käytettävyys ja raportointi kyky on melko heikolla tasolla, eikä sitä siten ole saatu otettua käyttöön reklamaatioiden kirjaamiseen. Alun alkaen päätettiin lähteä kehittämään V10:n reklamaatiotyökalua, koska tällöin työkalu on sama jota käyttää hankinta ostotilausten ja urakkasopimusten tekemiseen. Sovelluksessa olisi mahdollista vertailla eri toimittajien ja urakoitsijoiden reklamaatioita, kun on tekemässä päätöstä tilauksesta.

Opinnäytetyötä aloittaessa kevättalvella 2017 toiminnanohjausjärjestelmä V10 toimi ja toimii edelleen tätä kirjoittaessa vuotta myöhemmin omana sovelluksena. V10:stä oli tarkoitus tulla ulos web-selaimella toimiva järjestelmä pian opinnäytetyön aloittamisen jälkeen, mutta se asteittain on viivästynyt ja työn tekijälle alkoi iskeä paniikki alkuvuodesta 2018. Kirjeenvaihdot ohjaavan opettajan kanssa edellyttivät alkuperäisessä suunnitelmassa pysymistä, jotta opinnäytetyö täyttää yamk-vaatimuksen.

Uusia toteutustapoja reklamaatioiden kirjaamiseen lähdettiin etsimään it-osaston kanssa. Todettiin että nykyinen hankinnan toiminnanohjausjärjestelmä saattaa myös

vaihtua jossain vaiheessa, jolloin sinne kerättävä data pitäisi taas siirtää uuteen paikkaan. Myös V10:n käytettävyys työmailla on ollut haasteellista, mutta uuden web-pohjaisen pitäisi parantaa tilannetta sen osalta, kunhan se joskus saadaan käyttöön.

Opinnäytetyö oli pitkän aikaa pattitilanteessa, kun kaikki vaihtoehdot tuntuivat jossain määrin aina epäkelvoilta. Viimein keväällä 2018 selvisi ja varmistui, että työmailla tullaan ottamaan työtuntien kirjaamisessa käyttöön internetselaimella käytettävä Movemium -sovellus, joka sisältää myös muuta työmaaraportointia ml. työmaapäiväkirjat ja työturvallisuuden. Reklamaatiokirjausten kehitystyöpalavereissa Movenium hankkeen vetäjä esitti, kuinka kyseiseen sovellukseen on mahdollista luoda erilaisia lomakkeita melko helposti. Lomakkeilla olisi ehkä mahdollista saada hoidettua reklamaatioiden kirjaus ja tietokanta, josta olisi mahdollista saada raportteja analysointia varten. Koska suuri osa reklamaatioista tullaan kirjaamaan työmaalla, olisi Movenium yksi luonnollinen vaihtoehto järjestelmäksi. Haasteena erillisellä sovelluksella on rajapinnat esimerkiksi toimittajarekisterin ylläpidossa, joka sijaitsee hankinnan V10-sovelluksessa.

3.5 Mittarit arviointiin ja järjestelmään kerättävä data

Näkyvät tavoitteet vaativat näkyvät mittarit. Tuloksia ei voida saavuttaa mittareilla, jotka eivät vastaa toiminnan todellisia tavoitteita. Hyvät mittarit käsittävät yleensä viisi seuraavaa peruseriaa: 1) mittarilla on selkeä yhteys toiminnan tavoitteisiin ja strategiaan 2) Mittari on yksinkertainen ja sitä on helppo tulkita 3) Mittaria seurataan juuri siellä, missä kehittäminenkin tapahtuu 4) Mittari on tavoitteiden osalta tarpeeksi laaja-alainen sekä tasapainoinen 5) Mittari toimii jatkuvan kehittämisen työkaluna. (Iloranta & Pajunen-Muhonen 2015, 360).

Talousnäkökulmassa mittareiden tavoitteena on monesti saavuttaa kustannussäästöjä. Kustannussäästön jaetaan koviin eli kvantitatiivisiin säästöihin ja pehmeisiin eli kvalitatiivisiin säästöihin. Kvantitatiiviset säästöt ovat määrällisiä, joten ne ovat selkeästi laskettavissa ja ne voidaan ilmaista rahallisina arvoina. Pehmeät säästöt ovat laadullisia eikä niillä ole välitöntä vaikutusta yrityksen tulokseen lyhyellä aika välillä. Pehmeiden säästöjen arvon selvittäminen on useasti määrällisiä säästöjä vaikeampaa ja se perustuukin monesti subjektiivisiin käsityksiin erilaisten toimenpiteiden vaikutuksesta. (Huuha 2016, 184).

Kehityshankkeet tulee olla mitattavissa, jotta niiden vaikutusta ja merkitystä voidaan seurata. Mahdollisia mittareita on useita kehitettävään järjestelmään, mutta niitä ei voida verrata tämän hetkisiin käytänteisiin, sillä sähköposteista ja keskusteluista on haasteellista kerätä vertailukelpoista tietoa. Uudessa järjestelmässä mittareina voi olla esimerkiksi:

- Reklamaatioiden määrä
- Arvo €
- Vastaus viive
- Käsittelyaika
- Kirjattu/avoin/suljettu
- Miten vastataan
- Ulkoisten reklamaatioiden vähentäminen

Näistä kirjattujen reklamaatioiden määrää voidaan uudella järjestelmällä seurata valitulla aikavälillä, työmaakohtaisesti ja toimittajakohtaisesti sekä näiden yhdistelmällä. Myös reklamaatioiden arvo voidaan liittää rajauksiin. Kuitenkin tässä tutkimuksessa seurataan reklamaatioiden kokonaiskertymää sekä niiden rahallista arvoa. Oletuksena on reklamaatioiden lisääntyminen kuukausittain, kun käyttäjät pikkuhiljaa ottavat järjestelmän osaksi työtään.

3.6 Reklamaatoraportit

Järjestelmästä pystytään ajamaan raportteja kerättävän datan mukaan, Pääsääntöisesti tarkastellaan tietyn aikavälin reklamaatioita esimerkiksi kuukausi- tai vuositasolla. Tuotantoon liittyen on mahdollista myös tulostaa reklamaatiot työmaittain. Merkittävää on myös tiettyyn toimittajaan tai urakoitsijaan kohdistuvat reklamaatiot, joita voidaan käsitellä sopimusneuvotteluissa. Myös muut raportit ovat mahdollisia sekä näihin liittyvät yhdistelmät, kuten valittuun toimittajaan kohdistuvat reklamaatiot tietyinä vuotena.

4 Kehittämistehtävän toteutus

4.1 Reklamaatiojärjestelmän luominen

Moveniumin soveltuvuutta lähdetään testaamaan demo-ympäristössä luomalla reklamaatioille oma lomakemuotoinen pohja. Testauksia tehdään erilaisilla käyttöoikeuksilla ja varioiden erilaisia mahdollisia tilanteita kirjaamiselle sekä reklamaation muokkaamista jälkikäteen.

Lomakepohjaa editoitaessa havaittiin muutamia ongelmia, joiden tarkempi syy jäi osittain epäselväksi. Tämä saattoi osaksi johtua käytettävästä internet selaimesta. Käytettäessä toista selainta päästiin tekemään tarvittavia korjauksia lomakepohjaan.

The screenshot shows the 'Asetukset' (Settings) page in Movenium. The main area displays a list of fields to be added to the complaint form. The 'Virheen kuvaus - (virheenkuvaus)' field is selected and highlighted in green. The 'Admin info' section on the right shows the user's name as 'Virheen kuvaus' and the field type as 'Tekstialue, laaja (maks.1024 merkkiä)'. The 'All settings' table is also visible, showing the configuration for the selected field.

Name	Userlevel	Conditions	Value
mandstory			true

KUVA 1: Moveniumissa tiedonkeruulomake luodaan sen omilla työkaluilla

Varsinainen reklamaatioiden tiedonkeruulomake tehdään mahdollisimman helpoksi käyttäjälleen. Osa valinnoista löytyy käyttöympäristön rekistereistä, jolloin tiedonkeruu ja myöhempi raportointi saadaan kohdistettua oikein. Näitä tietokenttiä ovat Työmaa, Kirjaaja, Toimittaja/Urakoitsija.

Toimittaja/urakoitsijatietokanta kopioitiin hankinnan toiminnanohjausjärjestelmästä ja vietiin Moveniumiin, jolla saatiin kattava, n. 5 000:n toimittajan ja urakoitsijan rekisteri valmiiksi järjestelmään. Tämä vähentää käsin syötettävien toimittajien määrää käyttöönottovaiheessa.

Reklamaatio

Omat työmaat
Työajat
Verottajan kuuk...
Päiväkirja
Poissaolot
Perehdytykset
Turvallisuus
Työmääräimet
Tehtävät
Käyttäjät
Työmaat
Työnantajat
Palkanmaksu
Oma raportti
Asetukset
Viestit
development
Urakkaisä
Uusi mittari
Reklamaatio

Työmaa *
Valitse

Pvm *
pp.kk.vvvv

Kirjaaja
Valitse

Toimittaja/Urakoitsija *
Valitse

Alheuttaja *
Valitse

Kirjaustyyppi *
Valitse

Otsikko *

Virheen kuvaus *

Kustannukset [€]

Arvio viivästymisestä [päiviä]

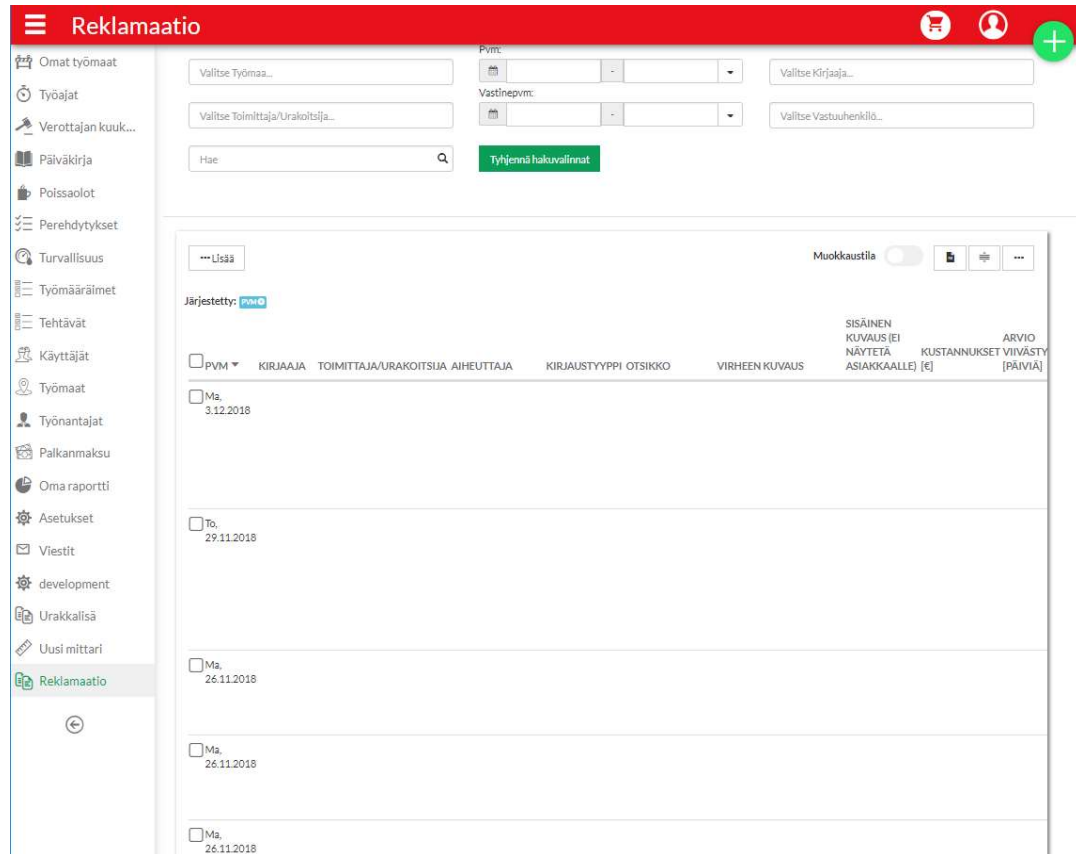
Vaatimukset

Vastinepvm
pp.kk.vvvv

Jälkihoito (miten vältetään jatkossa)

KUVA 2: Reklamaatioiden tiedonkeruulomake

Tallennetut reklamaatiot löytyvät omasta osiostaan, josta niitä voidaan etsiä ja lajitella eritavoin esimerkiksi työmaan, päivämäärien, toimittajien ja kirjaajien mukaan.



KUVA 3: Demo käyttöympäristöstä kuvakaappaus reklamaation kirjaamisesta

4.2 Kehitystyö

Vaihekaavioista on useita erilaisia vaihtoehtoja. Tässä kehittämistyössä edetään seuraavasti: ongelman määrittäminen, ongelman tutkiminen, ongelman syiden ja seurausten analysointi, ratkaisun esittäminen, ratkaisun testaaminen, ratkaisun muokaus testauksen pohjalta, uuden ratkaisun testaaminen ja johtopäätökset.

Käytännössä kehitystyö etenee askel askeleelta, kunkin saadun palautteen pohjalta. Ongelma saadaan palautteen perusteelta käyttäjiltä, jonka perusteella sen toteutusta aletaan selvittämään.

Kun reklamaatiojärjestelmä oli saatu tuotantoympäristöön, tein siihen ensin itse testauksia, ennen kuin se lanseerattiin hankintaorganisaatiolle käytettäväksi. Heiltä saadun palautteen jälkeen tuote vietiin työmaorganisaatio sekä tehdastuotannolle.

4.2.1 Käyttöönotto

Lomakepohjan luominen Moveniumiin onnistui suhteellisen helposti, mutta lomakkeiden muokkaus jälkeinpäin osoittautui haasteelliseksi johtuen järjestelmän ominaisuuksista. Muokattu kenttä sekoitti sanat järjestelmän oman ”koodin” mukaisiksi, mikäli muokkasi useampaa kuin yhtä kenttää. Ongelman sai ohitettua suorittamalla tallennus jokaisen muokatun kentän jälkeen. Tästä sovelluksen ylläpitäjä otti kopin bugin korjaamista varten.

Ensimmäisessä kokeilussa havaittiin muutamia bugeja tallennettujen raporttien tulostamisessa, mm. tulosteen ulkoasussa.

Järjestelmään pyysin palautteen Lehto Groupin hankintajohtajalta sekä konsernilakimieheltä. Hankintajohtajan kommentoi järjestelmää helppo käyttöiseksi ja selkeäksi, jossa on mahdollista toimiva raportointi eri hakurajauksilla helposti. Konsernilakimies kiinnitti huomiota tiettyihin ”vakiolause” ratkaisuihin, joilla voitaisiin tehostaa reklamaation vaikutusta. Tämä on tarpeen kehittää, jotta käyttäjällä olisi mahdollisuus ”aktivoida” juridinen tehostusteksti, mikäli kokee sille tarpeen.

Konsernilakimiehen kommentoi, että erityisen tärkeä olisi mahdollisessa muistutusreklamaatiossa, jos ensimmäinen reklamaatio ei tuo toivottua tulosta. Käytännössä tämä tarkoittaa seuraavan huomautus tekstin lisäämistä: Mikäli reklamaatioon johtanutta toimintaa ei lopeteta tai laiminlyöntiä korjata, pidättää tilaaja oikeuden päättää sopimussuhteen ja vaatia sen jälkeen kaiken tilaajalle sopimusrikkomuksesta aiheutuneen vahingon korvattavaksi.

4.2.2 Hankintaorganisaation palaute

Järjestelmä lanseerattiin ja siitä pidettiin esitys Lehto Groupin hankintaorganisaatiolle 14.9.2018, josta tuli positiivista palautetta kuin myös kehitysideoita. Pientä viilaamista pyydettiin layoutin osalta, mm. riviväli ja logon asettelu sekä otsikko. Toinen kehitysidea kohdistui reklamaation lähettämiseen sähköpostilla, kun viestin otsikointiin haluttaisiin selkeyttämistä. Mahdollisesti haasteellisin toive oli eri revisioiden automaattinen tallennus. Järjestelmä luo tällä hetkellä kaikista muokkauksista stampit taustalle sisällyttäen myös käyttäjän henkilönumeron ja muokkausajankohdan.

Layouttiin tehtiin muutoksia lomakkeen lukemisen helpottamiseksi. Myöhemmin sain uutta palautetta, jossa pyydettiin layouttia muuttamaan Lehto-asiakirjaformaattiin. Tämä pyyntö otettiin vastaan, mutta sen prioriteettia ei asetettu korkealle.

Layouttiin pyydettiin logon uudelleen asemointia ja sen muuttamista hieman isommaksi, joka onnistui helpoksi toteuttaa.

Myös revisioiden tallennusta pyydettiin, siltä varalta, että jokainen saisi kuvan siitä, kuinka reklamaatio on edennyt. Tämä osoittautui järjestelmä toimittajalle haasteelliseksi. Reklamaatioreportin kenttiä on mahdollista muokata ja hyödyntää tätä ominaisuutta. Tämä vaatii käyttäjältä pientä paneutumista, jotta hän saa tekstistä loogisen reklamaatioprosessin kannalta.

4.2.3 Asiakasraporttipohjan tekeminen

Reklamaatiolomakkeella kerätään erilaista tietoa, joista osa on tarkoitettu myöhempää analysointia ja tiedonkeruuta varten. Kaikkia kerättäviä tietokenttiä ei ole tarkoitus julkaista reklamaation vastaanottajalle. Näitä ovat sisäinen huomautus, arvio viivästyksestä ja arvio kustannuksista.

Asianmukaisen asiakasraporttitulosten tekeminen on yksi kriittinen saavutus järjestelmän implementoinnissa, jotta kirjattuja reklamaatioita saadaan toimitettua eteenpäin. Tämän jälkeen päästään julkaisemaan ohjeita ja opetusvideoita reklamaatiojärjestelmästä ja siten parantamaan järjestelmän käyttöönottoa.

Sovellustoimittaja teki tulostettavan raporttipohjan käyttäjäkohtaisesti muokattavaksi, jolloin samaa ominaisuutta voidaan käyttää myös Moveniumin muissa osioissa. Tämä tarkoittaa, että jokaisen käyttäjän on tehtävä raporttipohja kerran ja tallentaa se myöhempiä käyttöä varten. Tallennettu pohja valitaan tulostusnäkyssä.

Osa voi kokea raporttipohjan tekemisen ylimääräisenä työnä, liian haastavana tai unohtaa valita oikean pohjan raportin tulostusvaiheessa. Oikeanlainen ohjeistus on perusedellytys siis tämänkin vaiheen käyttöönotossa.

4.2.4 Lanseeraus tehtaille ja työmaille

Työnjohtajille on järjestelmän alun kehitysvaiheessa määritetty oma vipu, jonka ansiosta reklamaatio-osio saadaan heille käyttöön muutamalla klikkauksella. Toisinkuin hankinta-organisaatiolle ja tehtaan toimihenkilöille joille tulee tunnukset luoda ja kytkeä yksitellen. Tunnuksen tekemiseen riittää henkilön veronumero, jonka avulla järjestelmä löytää muut tarvittavat tiedot.

4.2.5 Tehdasreklamaatiot

Alun perin ajateltiin, ettei Lehdon omille tehtaille tarvita tarkempaa lajittelua, mutta käytäntö ja tehtailta saatu palaute ohjaa asian uudelleen tarkasteltavaksi. Tätä tehtäessä Lehdolla on omia tehtaita 7 kpl, joille luodaan omat valinnat. Ominaisuutta testataan ensin Demo-ympäristössä. Moveniumista löytyy ominaisuus, joka avaa uuden valinta listauksen, kun valitsee tietyn. Tätä ominaisuutta apuna käyttäen loin Aiheuttaja valintaan Tehdas (Lehto), jonka valitsemalla aukeaa uusi listaus Lehto tehtaaita.

The screenshot shows a web form with the following elements:

- A text input field labeled "Aiheuttaja*" containing the text "Tehdas (Lehto)".
- A dropdown menu labeled "Lehto tehtaait" with a blue highlight on the "Valitse" option.
- A list of factory names: "Oulainen Kalliokuruntie", "Oulainen Kivikankaantie", "Ikkuna", "Toppila", "li", "Humppila", and "Luohua".

KUVA 4: Lehdon omien tehtaiden reklamaatioiden lajittelu tuotantoyksiköiden mukaan

4.2.6 Videokoulutus ja asiakirjamuotoiset käyttöohjeet

Tietojärjestelmän lähtökohtana on ollut, ettei käyttäjä tarvitse erillisiä ohjeita sen käyttämiseen. Järjestelmän on oltava niin yksinkertainen, että sen käyttäminen onnistuu ensinäkemältä ilman apuja. Tässä on mielestäni onnistuttu, mutta käyttäjiä on erilaisia, joten seikkamuotoiset ohjeet tallennettiin Intranettiin. Joidenkin osioiden osalta on hyvä olla ohjeet, mikäli Moveniumin käyttölogiikka on vieras. Tämä tulee lähinnä esille raporttipohjia muokattaessa halutunlaiseksi. Myös video-ohjeet tullaan julkaisemaan intranetissä, joka on osalle käyttäjistä mieluisampi tapa opetella uutta.

5 Kehittämistehtävän tulokset

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksissä kysyttiin, kuinka saadaan käyttäjäystävällinen järjestelmä. Tämän osalta mielestäni päästiin tavoitteeseen. Järjestelmä on looginen ja sitä pystyy käyttämään myös puhelimella tai tabletilla.

Reklamaatiokirjauskäytäntöjen jalkautuminen työmaalle on ollut haasteellista, vaikka järjestelmä luotiin osaksi työkalua, joka on työmailla jo käytössä. Työmaiden ei tarvitse ottaa uusia järjestelmiä haltuun. Syyskuu 2018 ja tammikuun 2019 tarkastelujaksolla vain 7 työnjohtajaa on kirjannut reklamaation, kun organisaatiosta heitä löytyy moninkertainen määrä. Vastaavalla ajankohdalla hankintaorganisaatiosta reklamaatioita on kirjannut 8 henkilöä, joka sekin on vähänlaisesti. Takuuosastolta on reklamaation kirjannut vain yksi henkilö, vaikka he saavat hallinnan luovutusten jälkeen asiakkailta usein palautetta. Voidaan todeta, että hankintaorganisaation osalta implementointi on melko hyvällä tasolla, mutta työnjohtajille pitäisi antaa koulutusta ja tukea. Hankintaorganisaation koulutuksessa on pyydetty hankintaa antamaan omille työnjohtajille tietoa, mutta voidaan todeta ettei tieto ole levinnyt halutulla tavalla työmaille asti.

Kolmannessa tutkimuskysymyksessä on pohdittava, miten raportoinnista saadaan toiminnan kehittämistä tukeva? Opinnäytetyön aikana ei saamieni tietojen mukaan ehditty hyödyntämään toimittaja/urakoitsija kohtaisia reklamaatoraportteja. Pääsääntöisesti materiaalityötoimittajien kanssa solmittavat vuosi- ja puitesopimukset ajoittuvat syksyyn ja vuodenvaihteeseen. Uskon, että reklamaatiokirjausten lisääntyessä järjestelmästä saatavaa informaatiota hyödynnetään mm. neuvotteluissa.

5.1 Mittarit

Järjestelmä lanseerattiin syyskuussa hankintahenkilöstölle ja marraskuussa työnjohtajille. Alla olevassa listauksessa näkyy kirjattujen reklamaatioiden määrä, josta voidaan todeta kirjausten määrän moninkertaistuminen aikaisempaan, kun aikaisempaan järjestelmään saatiin vain kourallinen kirjauksia per vuosi. Näkemykseni kuitenkin on, että tämän kokoluokan yrityksessä tulee päivittäin vastaan aiheita, joista tulisi kirjata reklamaatio. Järjestelmän markkinointia ja koulutusta tulee vielä lisätä muutoksen toteutumiseen.

Kuukausi	Kirjatut reklamaatiot
Syyskuu 2018	1
Lokakuu 2018	10
Marraskuu 2018	13
Joulukuu 2018	7
Tammikuu 2019	18
Helmikuu 2019	13
Maaliskuu 2019	6

Lehto Groupilla on käytäntönä hankinnan kuukausikirje, jonka kasaa konsernin hankintajohtaja. Siihen kerätään hankintaorganisaation kuulumiset ja mahdolliset uudet yhteistyösopimukset tai niissä tapahtuneet muutokset. Tämä on sopiva väylä myös reklamaatioasioiden tiedottamiseen ja järjestelmän pönkittämiseen. Hankintaorganisaatio jakaa tietoa tarvittavilta osin oman palvelualueen sisällä sitä tarvitseville henkilöille.

Järjestelmässä on myös muita mittaroitavia arvoja kuten viivästyspäivä ja kustannukset. Näitä arvoja on joissakin tilanteissa hieman hankala arvioida saati laskea, joten tietokenttä ei ole pakollinen. Tämän vuoksi tietoa ei kaikista kirjauksista löydy. Kustannukset on kirjattu n. 40 %:iin kirjauksista (21 kpl) ja viivästymisen on kirjattu 8 %:iin (4 kpl). Tässä voisi olla kehittämisen ja tiedottamisen paikka, mutta vaatii selvitystä eikö ole pystytty tekemään arvioita aiheutuvista kustannuksista ja viivästymisistä.

6 Yhteenveto ja johtopäätökset

Opinnäytetyön lähtötilanteessa tiesimme, ettei reklamaatioita dokumentoida asianmukaisella tavalla. Nykytila-analysissä tehdyt haastattelut toivat vahvistuksen puutteelliseen menettelyyn. Reklamaation hoitaminen tilanteeseen sopivalla tavalla on edelleen mahdollista, kunhan reklamaation tekijä huolehtii sen dokumentoinnin järjestelmään myöhempää analysointia ja toiminnan kehittämistä varten.

Jatkotoimenpiteenä on tärkeimpänä reklamaatiojärjestelmän markkinointi, ettei sen käyttäminen unohdu sekä uusien käyttäjien koulutuksesta huolehtiminen. Järjestelmää ylläpidetään ja kehitetään organisaation ja käyttäjien tarpeiden mukaan. Sillä ei ole väliä

kuka on virheen tehnyt, vaan miksi virhe on tapahtunut ja miten virheen toistuminen estetään. Tämä vaatii tarkempaa analysointia ja reklamaatioiden kirjaamista asianmukaisesti

Oma roolini kehitystehtävässä oli koordinoida järjestelmän kehitystä haluttuun suuntaan. Tärkeänä tukena toimi it-tukihenkilönä Katjaana Pölkki, jonka vastuulla on alustana käytetty Movenium järjestelmä ja yhteydenpito järjestelmätoimittajaan. Myös hankintajohtaja Riku Isosuo ja muut hankintaorganisaation jäsenet olivat tärkeässä osassa järjestelmän implementoinnissa. Kehittäminen onnistui toimintatutkimusmenetelmällä

Lähtötietojen hankkiminen ja asiaan perehtyminen sujuivat opinnäytetyön aikana hyvin siihen liittyvine kirjoituksineen. Kehitystehtävän edetessä kiire töissä alkoi painaa, eikä kirjoittamiselle ollut aikaa. Näin ollen kehitystehtävän implementointi osio jäi haluamaani suppeammaksi. Buustausta täytyy tehdä, kunhan aikaa liikenee.

Lähteet

Haapio, Helena & Sipilä, Ritva 2013. Sopimusten ja häiriötilanteiden hallinta rakennusprojektissa. Tietosanoma Oy, Jyväskylä.

Huuhka, Terttu 2016. Hankintojen kehittäminen. Tehokkaan hankinnan työkalut. Books on Demand, Helsinki.

Iloranta, Kari & Pajunen-Muhonen, Hanna 2015. Hankintojen johtaminen. Ostamisesta toimittajamarkkinoiden hallintaan. Tietosanoma, Helsinki.

Intranet 2018 <https://intranet.lehto.fi/tiedotteet/tyomaamestarit-huomio-uusi-sisainen-reklamaatitietokanta-otettu-kayttoon/> luettu 12.3.2018

Junnonen, Juha-Matti & Kankainen, Jouko 2001. Laatuajattelu ja rakennustyömaan laatutoiminnot. Rakennustieto, Helsinki.

Kananen, Jorma 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. JAMK, Jyväskylä.

Kuntaliitto.fi 2018 <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/laki/sopimukset-ja-vahingonkorvaus/reklamaatio> luettu 5.7.2018

Lecklin, Olli 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Karisto Oy, Hämeenlinna.

Lehto Group Oyj:n tilinpäätöstiedote 1.1.-31.12.2018 <https://lehto.fi/wp-content/uploads/2019/02/Lehto-Group-Oyj-tilinpa%CC%88a%CC%88to%CC%88stiedote-2018.pdf> luettu 5.3.2019

RYHT2000 Rakennustuotteiden yleiset hankinta- ja toimitusehdot RT 17-10721. Rakennusteollisuuden Keskusliitto ry, Rakennustuoteteollisuus RTT ry ja Rakennustietosäätiö.

Wikipedia 2018 <https://fi.wikipedia.org/wiki/Reklamaatio> luettu 13.6.2018

YSE98 Rakennusurakan yleiset sopimusehdot RT-10660. Suomen toimitila ja rakennuttajaliitto RAKLI ry ja Rakennustietosäätiö.

