



Miira Juhola

# Kylmä- ja talotekniikan optimointi- palvelut ja niiden kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Rakennusmestari LVI (AMK)

Rakennusalan työnjohto

Opinnäytetyö

29.11.2021

## Tiivistelmä

Tekijä:	Miira Juhola
Otsikko:	Kylmä- ja talotekniikan optimointipalvelut ja niiden kehittäminen
Sivumäärä:	35 sivua + 2 liitettä
Aika:	29.11.2021
Tutkinto:	Rakennusmestari (AMK)
Tutkinto-ohjelma:	Rakennusalanjohto, LVI-tekniikka
Ammatillinen pääaine:	LVI-tekniikka
Ohjaajat:	Lehtori Jyrki Viranko Asiakkuuspäällikkö Panu Vainio

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli esitellä Are Oy:n palvelutarjontaa ja erityisesti siihen kuuluvaa optimointipalvelua. Esittelyn lisäksi toisena tavoitteena oli kehittää optimointipalvelua. Are haluaa kehittää optimointipalveluaan, ja pyrin vaikuttamaan siihen tällä opinnäytetyöllä. Opinnäytetyö toimii samalla itselleni tutustumisena palveluun, jonka parissa tulisin työskentelemään.

Opinnäytetyön toteutus tapahtui oman pohdinnan tuloksena syntyneihin teemoihin tutustumalla kirjallisuuden avulla, haastattelemalla palvelun ympärillä toimivia ammattilaisia ja asiakasta sekä tutustumalla henkilökohtaisesti palvelun tuottamiseen. Näiden lisäksi työ sisältää runsaasti omia pohdintoja ja havaintoja palvelusta, sekä sen kehittämisestä.

Työn lopputuloksena on pääasiassa pohdintaa, sekä kirjallisuudesta löydettyjen yhtäläisyyksien ymmärtämistä palveluun liittyvien ongelmien kanssa ja niiden esille nostamista. Pohdinta loi edellytykset varsinaisen palvelun kehittämisen aloittamiselle ja konkreettisille toimenpiteille.

Palveluiden esittelemisen ja ongelmien esittelemisen ohella tätä työtä on mahdollista hyödyntää palveluiden kehittämisessä yleisesti työssä esiteltyjä teemoja hyödyntäen.

Avainsanat: optimointipalvelu, palvelun kehittäminen, talotekniikka, kylmätekniikka

## Abstract

Author: Miiro Juhola  
Title: Developing Optimizing Services for Building Services  
Number of Pages: 35 pages + 2 appendices  
Date: 29 November 2021

Degree: Bachelor of Construction Management  
Degree Programme: Construction Site Management  
Professional Major: HVAC Engineering  
Supervisors: Jyrki Viranko, Senior Lecturer  
Panu Vainio, Customer Relationship Manager

---

The aim of this thesis was to present and improve an existing optimizing service and make sure that they match the new standards set by a customer.

Methods that were used in this project included studying literature and conducting interviews. In addition, the optimizing service was looked into in detail. The observations were confirmed with the studied literature, and supported by the interviews.

The thesis identified challenges that the development of the optimizing service could face. Proposals were given on how to solve them, as well as ideas for the follow-up in service development. The ideas were based on common observations in literature and in practice. In addition, the thesis presented some themes that are useful in service development in general.

In conclusion, fulfilling the presented proposals could result in the service having a possibility to reach its goals. The thesis can be used as a starting point for the development in practice.

Keywords: optimizing, service development, building services engineering

# Sisällys

## Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Aren palvelut	3
2.1	Are Oy	4
2.2	Optimointipalvelu	5
2.2.1	Lähtökohdat haastatteluun	5
2.2.2	Asiakkuuspäällikön haastattelu	6
2.3	Tutustuminen optimointipalveluun	8
2.3.1	Talotekniikkaoptimointi	9
2.3.2	Kylmätekniikkaoptimointi	12
2.4	Pohdinta tutustumisen jälkeen	13
3	Palvelun kehittäminen	14
3.1	Palvelu	15
3.2	Asiantuntijapalvelu	16
3.3	Asiakaskunnan laajentaminen	17
3.4	Raportointi hyvän palvelun osatekijänä.	18
3.5	Palvelua tarjoavan yrityksen sisäinen viestintä	19
3.6	Esimiestyö	22
4	Asiakkaan näkökulma	24
4.1	Haastattelu	24
4.2	Pohdinta haastattelun jälkeen	26
5	Palvelun laatu	26
5.1	Laadun määrittely	27
5.2	Auditointi	29
5.3	Laatu osana palvelun kehittämistä	31
6	Yhteenveto ja lopputulos	32
	Lähteet	35
	Liitteet	

Liite 1: Aren asiakkuuspäällikön haastattelun kysymykset

Liite 2: Asiakkaan haastattelun kysymykset

## **Lyhenteet**

R404a: Kylmäteknikassa laajasti käytetty, väistymässä oleva kylmäaine.

# 1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä tutustun Aren tarjoamiin palveluihin, joista keskityn erityisesti optimointipalveluun. Optimointipalveluiden kehittäminen on tämän työn ja Aren tavoite, ja sitä lähdän toteuttamaan palveluun tutustumiseni jälkeen muun muassa kirjallisuuden avulla. Ennen varsinaisen työn aloittamista kerron hieman omia ja työni taustoja.

Olen työskennellyt Are Oy:lle erilaisissa tehtävissä vuoden 2019 toukokuusta lähtien. Tuolloin pääsin suorittamaan ensimmäistä työharjoitteluani kiinteistöhuollon tehtävissä. Tämä oli omaan taustaani erittäin sopiva vaihtoehto, sillä en ollut aiemmin ollut talotekniikkaan ja kiinteistöjen ylläpitoon liittyvissä työtehtävissä. Erityisen hyvänä asiana ensimmäisessä harjoittelussani pidän huoltokohteen luonnetta, jonka takia näin työn merkityksellisyyden tai pystyn huomaamaan sen konkreettisesti. Samalla kun ymmärsin, miksi työtä tehdään, opin myös tekemään sitä. Toinen merkittävä omaa osaamista tukeva asia oli kohteen henkilöstö: huoltomiehet, esimieheni sekä asiakkaan edustajat. Erittäin arvokkaana pidän sitä, että sain työskennellä heidän kanssaan joka päivä, kuulla heidän tietotaitoaan ja seurata sen toteutumista käytännössä.

Koronaviruspandemia muutti huomattavasti toisen työharjoittelun suunniteltua etenemistä, sillä harjoitteluni siirtyi vuodella eteenpäin alkuperäisestä suunnitelmasta ajankohdasta. Tuolloin ehdin aloittaa toimihenkilötehtäviä noin kahden viikon ajan, minkä jälkeen harjoittelu keskeytettiin. Vaikka harjoitteluni kariutui sillä kertaa, pääsin viettämään kesää jälleen huoltomiehen tehtävissä tuttuun samaan huoltokohteeseen. Tämä tapahtui vuoden 2020 kesällä. Vaikka harjoittelun kariutuminen oli siinä hetkessä pettymys, olin tyytyväinen jälkikäteen, että pandemiasta huolimatta sain kartuttaa osaamistani opintojeni ohella.

Sain suoritettua Arella toisen harjoitteluni, eli toimihenkilöharjoittelun, keväällä 2021. Harjoittelun aikana tein muun muassa suuren määrän auditointeja huoltokohteissamme ja tein niistä raportteja. Sain erittäin hyvää palautetta

raporteistani eri tahoilta Aren sisällä. Hyvänä lisänä positiiviseen palautteeseen sain näkyvyyttä yksikkömme sisällä osaamisestani.

Olin jo aiemmin koulussa saanut mielestäni hyvän käsityksen siitä, millaista on hyvä raportointi. Taito on harjaantunut usean kurssin aikana, sillä monessa tapauksessa tehtävien palautusmuoto on ollut jonkinlainen raportti. Se on mielestäni myös yksi tärkeimmistä asioista, jota on opetettu. Raportointiin tulee toistojen kautta rutiini, ja jossain vaiheessa huomasin, että raportti on hyvin paljon vain saman rakenteen toistamista asioita, joista se koostuu, vain vaihtuvat.

Jossain vaiheessa kesällä 2021, kun olin kolmatta vuotta kiinteistöhuollon tehtävissä ja olin saanut molemmat pakolliset harjoittelut suoritettua, joista viimeisen samana keväänä, kyselin hieman yksikkömme sisältä opinnäytetyöaiheita. Sain soiton yksikkömme asiakkuuspäälliköltä. Hän kertoi hieman tästä uudesta palvelusta, jota Are alkaisi tuottaa, sen piirteistä ja siinä aiemmin jo havaittuja ongelmia. Yksi näistä ongelman osa-alueista, joita tulisi kehittää, oli raportointi.

Katson tämän opinnäytetyön olevan mahdollinen kahden asian ansiota. Ensimmäinen näistä on asiakkuutemme, jonka parissa olen työskennellyt lähes koko aikani Arella. Tunnen asiakkaan ja asiakkuuden luonteen mielestäni varsin hyvin. Asiakkuuden sopimus, luonne ja sen laajuus on luonut tarpeen kehittää eri talotekniikan palveluita sekä joitakin niiden piirteitä. Toisena asiana ovat omat näyttöni. Olen saanut mahdollisuuden osoittaa osaamistani ja olen vastannut siihen. Osaamiseni on huomattu, ja sille on samaan aikaan ollut tarvetta. Lisään siihen vielä oman aktiivisuuteni, joka on myös huomattu ja johon on reagoitu antamalla mahdollisuus toisensa perään.

Siinä kohtaa, kun minut on valittu kehittämään jotain, kuten tätä opinnäytetyötä, olen monessa asiassa uuden edessä. En ole aikaisemmin ollut tilanteessa, jossa täysin jonkin yleisen osaamisen osa-alueella minut on valittu tehtävään. Eikä minulle ole etukäteen kovinkaan selvää, mitä tuotettu palvelu edes pitää sisällään. Se luo painetta, koska samaan aikaan haluan onnistua annetussa tehtävässä ja oikeasti pystyä vaikuttamaan tuotettuun palveluun sitä parantamalla.



Paine on mielestäni hyvänlaatuista, ja mielestäni se on kaikkein kehittävin ympäristö uuden opettelussa, kunhan paine on kohtuullista.

Opinnäytetyöni yksi isoista kehittämisen teemoista tulee olemaan raportointi ja siinä oman taidon kehittäminen, sillä opinnäytetyön voi myös katsoa olevan raportti. Hyvin suuri osa aikaisemmin tekemistäni raporteista on ollut melko lyhyitä, eikä niin kovin laajoja. Toki olen myös tehnyt joitakin pidempiä raportteja, joten tiedän muun muassa, mitä niihin liittyvä orientoituminen tarkoittaa ja mitä se vaatii. Samaan aikaan tutustuessani minulle uuteen palveluun minun pitäisi olla varma muun muassa raportointitaidoistani ja siitä, että osaan ja yritän luoda sen avulla ideoita kehitettävään sisältöön.

Ennen palvelun esittelyyn ja sen kehittämissisältöön siirtymistä esittelen Area yrityksenä sekä sen tuottamaa ja kehitettävää optimointipalvelua. Sen jälkeen käyn läpi itse valitsemieni teemojen kautta, miten palvelua voisi kehittää ja parantaa.

## **2 Aren palvelut**

Are on Suomessa ja Ruotsissa toimiva talotekniikkakonserni, jonka liikevaihto on vuonna 2020 ollut noin 495 miljoonaa euroa ja liikevoitto 13 miljoonaa euroa (1, s. 5). Vuosikertomuksen pääteemana on muun muassa tavoitteena olla kestävä kehityksen edistäjä (1, s. 7), josta Aren tuottama optimointipalvelu on mielestäni hyvä esimerkki, sillä se tähtää esimerkiksi energian kulutuksen vähentämiseen.

Tässä luvussa esittelen Area yleisesti, jotta yrityksen tuottamat palvelut tulevat esille. Mielestäni se on tärkeää, jotta ymmärtää, miksi Are on halukas kehittämään optimointiin liittyviä palveluita. Yrityksen perustietoa otan Aren omilta kotisivuilta ja optimointipalveluun liittyvää tietoa täydennän haastattelemalla Aren optimointipalvelusta vastaavaa asiakkuuspäällikköä.

Toisena tämän luvun pääteemoista esittelen omaa tutustumistani Are tarjoamiin optimointipalveluihin. Kerron, miten optimointipalvelu minulle näyttäytyy ja mitä havaitsen palvelussa. Pyrin selvittämään ja raportoimaan havaintojani luvussa 2.3. Luvun lopussa esittelen pohdintani kokonaisuudesta.

## 2.1 Are Oy

Are kertoo omilla kotisivuillaan olevansa suomalainen perheyrittäjä, jolla on vuosikymmeniä pitkä kokemus talotekniikasta. Are tarjoaa palveluita kiinteistöjen jokaiseen käyttöikänsä vaiheeseen: urakointiin, ylläpitoon ja korjausrakentamiseen. (2.)

Talotekniikkaurakointi on näistä ensimmäinen, joka on kokonaisvaltainen palvelukattaus mitä tahansa moderniin urakointiin liittyvää uudisrakentamista. Palvelussa korostetaan kaiken talotekniikan yhteensovittamista energiatehokkuuden maksimoimiseksi. Tästä esimerkkinä Are Sensus -järjestelmä, joka hyödyntää kiinteistössä hukkaan menevää energiaa. Energiansäästöä järjestelmälle luetaan jopa 30 %. Are tarjoaa asiakkailleen myös monen muun urakoitsijan tapaan projektinjohto- ja konsultointipalveluita urakointiin. (2.)

Toinen Aren neljästä isosta palvelukokonaisuudesta on nimeltään ylläpito- ja huoltopalvelut, joka nimensä mukaisesti keskittyy kiinteistöjen ylläpitämiseen valtakunnallisesti. Palvelun tarkoitus on pitää rakennukset turvallisina, terveellisinä, hyvässä kunnossa ja mahdollistaa kiinteistössä toimivien tahojen toiminnan jatkuvuus. Palvelut liittyvät asiakkaan tarpeiden huomioon ottamiseen ja niiden toteuttamiseen. Lähtökohtaisesti toimintatapa on ennaltaehkäistä ja siten estää ongelmien syntyminen. Isossa osassa Aren tuottamaa palvelukokonaisuutta on maksimoida kiinteistön käyttöikä talotekniikkaa hyödyntäen. (2.)

Modernisointipalvelut on kolmas Aren kotisivuilla esitelty palvelukokonaisuus. Siinä keskeinen teema on erilaisilla, hieman ylläpitoratkaisuja isommilla ratkaisuilla pidentää jo elinkaarensa loppupäässä olevan rakennuksen käyttöikää. Keinoja modernisoida kiinteistöjä ovat muun muassa tilankäytön

suunnitteleminen uudelleen siten, että tiloja voidaan käyttää monipuolisemmin erilaisten käyttäjien toimesta. Toinen Aren tarjoama keino on tehdä vanhasta parempi talotekniikan avulla energiaa säästävien ratkaisujen avulla. Tämä toimii erityisesti vanhojen ja epäenergiatehokkaiden rakennusten kohdalla. Lisäksi tärkeänä palveluna on kokonaisten energiankeruujärjestelmien suunnitteleminen, mitoittaminen ja toimittaminen. Are kertoo, että modernisointipalveluista saa aina parhaan hyödyn, kun ratkaisu tehdään laajamittaisesti. (2.)

Neljäs ja viimeinen palvelukokonaisuus Aren valikoimassa on asiantuntijapalvelut. Sen tärkein myyntivaltti on mahdollistaa kiinteistön talotekniikan potentiaalin maksimaalinen hyödyntäminen esimerkiksi elinkaaren hallinnalla sekä auttaa asiakasta tekemään parhaita ratkaisuja kiinteistölleen. Tärkeänä tavoitteena palvelulla on kiinteistöjen arvon säilyttäminen ja tilojen käyttäjien asiakastyytyväisyyden pysymisen korkealla tasolla. (2.)

## 2.2 Optimointipalvelu

### 2.2.1 Lähtökohdat haastatteluun

Tämän työn varsinainen kehitettävä palvelukokonaisuus on Aren tuottama optimointipalvelu. Palvelun ylivoimaisesti tärkein piirre on vähentää kiinteistöjen energiankulutusta sekä luoda hyvät ja halutunlaiset sisäolosuhteet. Lisäksi palvelulla pyritään maksimoimaan laitteistojen käyttöikä. Aren kotisivujen mukaan palvelu luo asiakkaalle huolettomuutta, jolloin palvelun asiakas voi keskittyä oman liiketoimintansa parantamiseen parhaissa mahdollisissa olosuhteissa. Palvelu on ensisijaisesti suunnattu yrityksille. Are lupaa palvelun vähentävän energiankulutusta 15 %. (2.)

Aren omat kotisivut eivät mielestäni tarjonneet riittävästi tietoa optimointipalvelusta. Sen takia haastattelin Arelta asiakkuuspäällikköä, jonka alaisuudessa palvelu toimii. Haastattelulla pyrin tuomaan lisätietoa tämänhetkisestä palvelusta tähän opinnäytetyöhön ja samalla kartuttamaan omaa tietämystä palvelusta. Haastattelun suoritin miettimällä sopivia ja mielenkiintoisia kysymyksiä, jotka

toimitin asiakkuuspäällikölle etukäteen. Itse haastattelun suoritin nauhoittamalla keskustelumme ja referoin sitä tähän opinnäytetyöhön.

### 2.2.2 Asiakkuuspäällikön haastattelu

Hankin täydentävää tietoa optimointipalvelusta nimenomaan tähän asiakkuuteen liittyen sitä vastaavalta asiakkuuspäälliköltä. Haastattelin Aren Panu Vainiota Teamsissa ennalta lähettämiäni kysymyksiä mukaillen.

Vainio kertoo haastattelussa palvelun alun perin siirtyneen Arelle liikkeenluovutuksen johdosta vuoden 2020 syksyllä. Vuoden 2021 kesällä opinnäytetyöksi aihe muotoutui Aren tahdosta kasvattaa ja parantaa optimointipalvelua. Tois- taiseksi palvelua tässä muodossaan ei tuoteta kuin yhdelle asiakkaalle, jolla on paljon eri kohteita. Vaikka Arella on Energiamanageri -niminen palvelu, ei tämä optimointipalvelu ole suoraan verrattavissa siihen, vaikka hyvin samanlaisten asioiden ympärillä se toimii. (3.) Tässä työssä käytän sen vuoksi nimitystä opti- mointipalvelu, jottei se sekoitu muiden palveluiden kanssa.

Optimointipalvelu on jaettu kahteen osaan, talotekniikkaan ja kylmätekniikkaan, joista asiakas voi valita ottaako se molemmat palvelut vai vain toisen. Näistä ensimmäinen, talotekniikkaoptimointi, pitää sisällään rakennusautomaation etä- valvontaa ja optimointia, kiinteistöjen kohdetarkastuksia ja auditointeja, energia- tehokkuus- ja kunnossapitotoimenpide-ehdotuksia sekä koontiraportointia. Asia- kas voi toivoa saavansa energiatehokkuuden ja sisäilman paranemista. Hyötyä tulee myös taloteknisten järjestelmien toiminnan varmistamisen johdosta. Palve- lua tuotetaan aina yhteistyössä asiakkaan ja kohteen huoltoliikkeen kanssa. (3.)

Kylmätekniikan osalla palvelusisältö on hyvin saman kaltainen talotekniikan kanssa, eli varmistetaan laitteistojen toiminta ja mahdollistetaan niiden käyttöään maksimointi sekä laitteistojen toimiminen parhaalla mahdollisella hyötysuh- teella. Se miten kylmäoptimointi eroaa talotekniikkaoptimoinnista, on turvalli- suus, johon joutuu kiinnittämään erityistä huomiota. Tämä johtuu laitteistojen käyttämästä kylmäaineesta, jonka käyttö on tarkkaan valvottua ja vaatii

huolellista huoltoa. Optimointipalvelulla pidetään muun muassa huoli siitä, että kaikki määräaikaistarkastukset kylmälaitteistoa koskien on suoritettuna. Kylmäoptimoinnin avulla voidaan yhteistyöllä talotekniikkaoptimoinnin kanssa tuoda hyötyjä talotekniikan käytettäväksi esimerkiksi lämmöntalteenoton muodossa. (3.)

Palvelun kehitettävistä asioista yhtenä suurimmista haastattelussa korostui raportointi. Etenkin raportoinnin muodon yhtenäistäminen sekä oikeiden ja merkittävien asioiden esilletuonti. Asiakkaan toiveet tulisi mahdollisimman hyvin täyttää raportissa ja mielellään hieman jopa ylittää ne. Raporttia ei siis tehdä osoittaaksemme, että jotain on tehty, vaan raportin tulisi antaa asiakkaalle valmiita ehdotuksia puutteiden täyttämiseksi, eli ratkaisuehdotuksia, sekä osoittaa että optimoinnilla on saavutettu jotain merkityksellistä. (3.)

Raportoinnin yhtenäistäminen on erittäin tärkeä kehittämisen osa-alue. Raportteja Arella optimointipalveluun liittyen tuottaa muutama henkilö. Heistä kaikkien tulisi olla tietoisia, mitä raportin tulee pitää sisällään ja minkälainen raportin tulisi olla. Haasteena yhtenäistämässä on optimoijien osaamistasoerot raportin tuottamisen suhteen. Raportin luomisen tulisi olla helppoa, jotta ajan ja vaivan optimoija voisi käyttää tehokkaammin asiakkaan toivomiin sisällöllisiin asioihin. (3.)

Toisena merkittävänä haasteena jatkossa on palvelun rajojen muuttuminen ja niiden oleminen veteen piirretty, eli hieman vaikeasti määriteltävissä. Tähän muutokseen on palvelun sopeuduttava jatkuvasti, jotta sitä voidaan tuottaa alituisesti parantaen. Se miten sopeutuminen tapahtuu, tulee olemaan todellinen haaste. (3.)

Raportteja apuna käyttäen optimointien sisältö esitellään asiakkaalle tietyin väliajoin. Kehitettävää esityksiin liittyen on asioiden esilletuonnin kanssa. Esityksessä, kuten raportissakin, tulisi olla ensi sijalla aina positiiviset palvelun tuottamat ja aiheuttamat asiat. Toki huonot asiat ja epäonnistumiset on raportoitava, mutta nekin voidaan kääntää positiivisen puolelle osoittamalla esimerkiksi siten,

että niistä on opittu. Osa palvelua optimoinnissa on ylläpitoa, jota raportoitaessa voidaan yrittää osoittaa, mitä tapahtuisi, jos jotain ei olisi aiemmin tehty. On löydettävä hyviä raportoitavia asioita, jotta palvelun hyödyllisyys tulee esille. Sekin on hyvä kertoa, että aikaisemmin tehdyllä työllä on merkitystä nykytilaan pääsyssä. (3.)

Kolmas palvelun haaste on pitkällä aikavälillä se kenties haasteellisin Aren kannalta. Uusissa kohteissa käyttöönoton ohessa optimoinnilla saavutetaan kaikin huomattavimmat energiansäästöt, jolloin asiakas kokee saavansa ostamalleen palvelulle hyvin vastinetta. Haasteellisuus kuitenkin liittyy palvelun taantumiseen, kun parhaat energiansäästöt on jo ajan kuluessa saavutettu sen hetkellisellä laitteistolla, eikä merkittäviä säästöjä ole enää tehtävissä optimoinnin avulla. Tällöin on yritettävä keksiä keinoja osoittaa asiakkaalle, miksi se yhä haluaisi jatkaa palvelun tilaamista. Keinojen keksiminen on silloin palvelun tärkein lisäarvon tuoton kannalta. (3.)

### 2.3 Tutustuminen optimointipalveluun

Tässä luvussa kerron tutustumisestani käytännössä optimointipalveluun ja teen sen omasta näkökulmastani. Tutustuminen tapahtui olemalla optimoijien mukana kohdekäynneillä ja esittämällä heille kysymyksiä, joiden pohjalle tämä osio rakentuu. Pyrin tuomaan itse palvelun piirteitä ja luonnetta esille siten, kun sen itse ymmärsin. Jaoin tutustumiseni tässä työssä kahteen osaan, samaan tapaan kuin Arella se on jaettu kahteen optimoitavaan talotekniikan ryhmään. Nämä ryhmät ovat talotekniikkaoptimointi ja kylmätekniikkaoptimointi. Näihin kahteen osa-alueeseen tutustin kahden eri optimoijan kanssa, joista kummankin mukana olin useassa eri kohteessa. Optimoijista kumpikin on erikoistunut omaan optimoitavaan tekniikkaansa: talotekniikkaan ja kylmätekniikkaan.

Halusin nähdä näiden palveluiden toteutumista itse käytännössä kentällä kahdesta syystä. Pääsyynä tutustumiselle oli oman ammattitaitoni kohentaminen. Toisena merkittävänä syynä Aren palveluiden esittelemisen olisi parhaiten mahdollista tutustuttuani palveluun henkilökohtaisesti. Mielestäni parhaan

kokemuksen mistä tahansa tutustumisesta saa, kun saapuu itse paikalle, tapaa ja keskustelelee asiantuntijoiden kanssa sekä seuraa heidän toimintaansa vierestä. Samalla pystyy välittömästi reagoimaan esittämällä kysymyksiä ja pohdintoja.

### 2.3.1 Talotekniikkaoptimointi

Osiossa 2.2.1. esittelemääni haastatteluun viitaten talotekniikkaoptimointi on palvelu, jossa tehdään auditointeja kohteisiin, rakennusautomaation valvontaa ja optimointia, toimenpide-ehdotuksia laitteiston pitämiseksi toimintakuntoisena parhaalla mahdollisella käyttöiällä sekä kaiken edellä mainitun raportointia.

Are tekee asiakaskohteisiinsa sekä etä- että lähiauditointeja. Tässä osiossa keskityn vain esittelemään paikan päällä tehtäviä auditointeja. Talotekniikkaoptimoinnin tutustumiseni sisälsi vierailun kolmeen asiakaskohteeseen. Kohteissa tehtiin jokaiseen auditointi ja niistä jokaisesta luotiin oma raporttinsa. Auditointi käytännössä sisältää aistinvaraisia havaintoja, laitteiston toiminnan tarkastamista, automaatiojärjestelmän hälytysten tarkastamista ja niiden selvittämistä sekä tiedustelemista kiinteistön henkilökunnalta mahdollisista havaituista ongelmista sisäolosuhteissa.

Erityisesti syytä on nostaa auditoitaessa aistinvaraisten havaintojen merkityksellisyys, mitä ei esimerkiksi etänä suoritettavassa automaatioauditoinnissa pysty toteuttamaan. Esimerkiksi kohteen pihaan aamulla saavuttaessa ihmettelimme, kun pihan valot eivät palaneet. Syy tälle ongelmalle löytyi melko helposti, sillä huomasimme, ettei rakennusautomaatiojärjestelmän kello ollut oikeassa ajassa, minkä takia aikaohjelman takana oleva valo-ohjaus ei toiminut oikein halutulla aikataululla. Kuvassa 1 optimoija säätää rakennusautomaation kellon vastamaan todellista aikaa ja tarkastaa valaistuksen aikaohjelmien mukailevan kiinteistön käyttöaikoja.



Kuva 1. Optimoija tarkastaa valo-ohjauksien aikaohjelman osana auditointia.

Auditoinnin havainnot raportoitiin sähköiseen selaimessa toimivaan alustaan, jossa on valmis pohja. Pohja on täytettynä mahdollista ottaa järjestelmästä pdf-tiedostona ja on siten helposti jaettavissa.

Erityisesti auditoinnissa kiinnitetään huomiota kiinteistön taloteknisiin laitteisiin. Esimerkiksi tarkastimme sisääntulossa sijaitsevan oviverhopuhaltimen suodattimet tukkeutumisen varalta sekä tutkimme, mikä oli laitteen yleinen kunto. Kiinteistö on tyypiltään julkista tilaa ja ovet ovat tyypiltään automaattiset liukuovet, joiden yläpuolelle oviverhopuhallin oli sijoitettu. Ovella voi olla ajoittain hyvin runsasta käyntiä, jolloin on tärkeää, että oviverhokone toimii parhaalla mahdollisella tavalla. Oikein toimiessaan oviverhokone luo ilmaa puhaltamalla oven eteen ilmaverhon, joka rajoittaa ulko- ja sisäilman sekoittumista. Varsinkin talvi-aikaan kylmän ilman ei haluta pääsevän sisäilman sekaan, jottei rakennus ei pääsisi jäähtymään liiaksi.

Tärkeä osa optimointia on kaikissa kiinteistön teknisissä tiloissa vieraileminen. Kuvassa 2 on erään optimoitavan kiinteistön ullakko, joka toimii muun muassa



ilmanvaihdon ja lämmityslaitteistojen paikkana. Yleiskuvalla tiloista voidaan osoittaa niiden siisteyttä, tai vaihtoehtoisesti siivottomuutta. Kuvassa 2 on varsin siistikuntoinen ullakko, ja kulkureitit ovat selkeät sekä turvalliset.



Kuva 2. Tekninen ullakko eräässä optimoitavassa kiinteistössä.

Yhtenä päätehtävistä talotekniikkaoptimoijalla on tarkastaa rakennuksen automaatiosta hälytykset ja lämmitysjärjestelmän tila. Hälytyksissä huomiota erityisesti tulee kiinnittää laitteiston toimintaan, pohtia ja raportoida hälytyksiä eteenpäin tai parhaassa tapauksessa ratkaista samalla hälytyksien syy. Lämmitysjärjestelmässä on syytä kiinnittää huomiota siihen, että kaikki lämmöntalteenottojärjestelmät toimivat oikein ja parhaalla mahdollisella tavalla.

Parhaan mahdollisen optimoinnin saavuttamiseksi on optimoijan itsensä tunnettava hyvin kunkin optimoitavan kiinteistön piirteet. On tiedettävä muun muassa, miten eri kiinteistössä pystytään optimoimaan sen lämmöntalteenottojärjestelmiä ja mikä on niiden potentiaali. Laitteistojen oikea kuormitus keskenään on hyvin olennainen osa onnistunutta optimointia.

### 2.3.2 Kylmätekniikkaoptimointi

Kylmäoptimoinnissa keskitytään hyvin samoihin asioihin, kun talotekniikkaoptimoinnissa, eli tavoitteena on saada laitteisto toimimaan sen täydellä potentiaalilla muun muassa energiatehokkuudessa. Eroavaisuus talotekniikkaoptimointipalveluun on siinä, että laitteiston turvallisuus- ja huoltovaatimukset ovat omalla tasollaan, johtuen suurelta osin käytetyistä kylmäaineista. Näiden vaatimusten tietäminen vaatii tietotaitoa.

Kylmätekniikkaoptimointiin tutustuessani esille nousi mielestäni hieman erilaisia asioita kuin talotekniikkaoptimoinnissa, vaikka tarkoitus niissä on hyvin samanlainen, eli laitteiston käyttöänsä pidentäminen käyttöä optimoimalla ja energian säästäminen samalla. Optimointi suoritetaan auditoimalla, joko etänä tai paikan päällä. Auditointitapa vaikuttaa siihen, mitä se sisältää. Esimerkiksi merkittävin asia, joka mielestäni puuttuu etäauditoinnista, on aistinvaraiset havainnot. Kylmätekniikan osalta jakaisin auditointien toimivan siten, että etänä on paras tapa optimoida esimerkiksi kompressorien käyttöä ja niiden käyttölämpötiloja, kun taas auditoinnissa paikan päällä parasta on keskittyä dokumenttien tarkastamiseen ja ajantasaisuuteen sekä havainnoida ympäristöä esimerkiksi kuuntelemalla kompressorien käyntiääniä. Molemmissa auditointitavoissa on hyvät ja huonot puolensa, mutta päällekkäisillä tavoilla auditoitaessa tulee varmasti paras lopputulos puutteiden havaitsemiseksi.

Merkittävä huomioon otettava seikka auditoinnin kannalta tulee epäsuorasti laitteiston iästä, sillä uudemmissa laitteistoissa on käytetty kylmäaineena hiilidioksidia, kun taas vanhemmissa yleisin on R404a. Hiilidioksidilaitteiston ominaispiirteinä ja huomioon otettavana seikkana on korkeampi käyttöpaine. Samaan

aikaan vanhempaa R404a-laitteistoa otetaan pois käytöstä, mikä johtuu pääasiassa kylmäaineen haitallisuudesta. Hiilidioksidi on ilmassa esiintyvä kaasu, eikä se vuotaessaan aiheuta pitkäaikaisia haittoja ympäristölle. Tiedossa on, että merkittävä määrä R404a-laitteistoja ollaan päivittämässä hiilidioksidilaitteistoihin muutaman vuoden sisällä. Pelisilmää optimoinnissa on hyvä käyttää siten, että pian saneeraukseen meneviä kohteita ei ole järkevää enää suuremmin optimoida, vaan odottaa laitteistojen uusintaa.

## 2.4 Pohdinta tutustumisen jälkeen

Tartun tässä osiossa lähinnä ongelmiin, sillä pidän sitä tehokkaana tapana kehittää palvelua. Kun olin keskustellut ja kuunnellut eri palveluun liittyvien osapuolien näkemyksiä palveluun liittyen, on tullut ilmi erilaisia piirteitä ja ongelmia. Nämä ongelmat ovat monisyisiä ja tämän työn kannalta oleellisia. Osaltaan jotkin ongelmat ovat ratkaistavissa palvelun avulla ja jotkin eivät. Tässä työssä erittäin tärkeä näkökulma on se, että tartun niihin ongelmiin, jotka ovat ratkaistavissa palvelun ja sen kehittämisen avulla, koska jotkin ongelmat liittyvät asiakkuuteen ja sen muodostamiin sopimussuhteisiin.

Tämän työn teema on hyvin vahvasti otsikon mukaisesti palvelun kehittäminen, ei varsinaisesti asiakkuuden kehittäminen. Molemmat ovat Aren kannalta tärkeitä kehityskohteita, mutta voin tässä opinnäytetyössä niistä esitellä vain ensimmäisenä mainittua.

Asiakkuuteen liittyvien ongelmien tunnistaminen palvelun tuottamiseen liittyvien ongelmien seasta on mielestäni merkittävimpiä oivalluksiani opinnäytetyössäni. Ongelmat eivät ikinä ole mustavalkoisia, saati yksiselitteisiä. Tutustumisesitani optimointipalveluun sekä talotekniikan että kylmätekniiikan osalta, joista kerroin luvussa 2.3., ymmärsin palvelun luonteen mielestäni hyvin sekä, mitä sillä on tarkoitus tuottaa. Pystyn tunnistamaan palvelun tämänhetkisiä ongelmia sekä pystyin mielestäni löytämään yhteyksiä tutkimastani kirjallisuudesta ja teoriasta varsinkin asiantuntijapalveluiden tuottamiseen liittyen. Seuraavassa

luvussa, eli luvussa 3, esittelen asiantuntijapalveluiden tuottamiseen liittyviä asioita.

Tärkeää Aren kannalta on pyrkiä ongelman osapuolesta riippumatta kehittämään omaa toimintaansa, koska kun perusasiat palvelun tuottamisessa ovat kunnossa, se usein huokuu hyvänä tekemisenä asiakkaille. Hyvä tekeminen löytää hyviä asiakkaita, tai ainakin luo hyvää mainetta. Hyvien asiakkaiden, kuten myös kaikkien muidenkin asiakkaiden, ansiosta palvelua on edelleen mahdollista kehittää. Hyvät asiakkaat eivät ikinä ole ongelmattomia, ongelmia ratkaisemalla palvelu kehittyy.

Hyvänä asiana lisättävä optimoijien merkityksellisyys, jotka ovat ammattitaidollaan antamassa omia ajatuksiaan ja kehitysehdotuksia asiakkaalle puutteita havaitessaan, jotta asiakkaan tuntema lisäarvon saaminen täyttyy. Ongelmana, kuten asiakkuudesta vastaavan Vainion haastattelussa tuli ilmi, on raportointi. Se, miten optimoijien ammattitaito saadaan näkymään tuotetuissa raporteissa tai raportoinnissa, on tärkein kehitettävä palvelun seikka. Raportoinnissa on päästävä sellaiselle tasolle, että sen tuottaminen on optimoijalle vaivatonta. Siitä on tehtävä rutiini, jossa korostetaan asiakkaan toivomia asioita ja pohditaan jo valmiiksi ratkaisuehdotuksia. Asiakkaan pitää saada kokemus, että raportista on sille hyötyä. (3.)

### **3 Palvelun kehittäminen**

Tämän luvun käsiteltävät teemat ovat valitsemiani. Valinnan olen tehnyt sen perusteella, mitä olen keskusteluista palveluun liittyen käynyt Aren sisällä. Teemoja ovat asiakaskunnan laajentaminen, raportointi, sisäinen viestintä ja esimiestyö. Ennen näiden teemojen käsittelyä kerron palveluiden ja asiantuntijapalveluiden peruspiirteistä sekä esittelen pohdintojani.

### 3.1 Palvelu

Palvelulla voidaan tarkoittaa asiakkaalle tehtävää henkilökohtaista palvelua, tai sen voidaan katsoa olevan tuote. Melkein mistä tahansa tuotteesta on sen ympärille luotavissa palvelu. Peruspiirteitä palveluille on yleisesti kolme, palvelut ovat prosesseja, ne hyvin usein tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, ja asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen ainakin jossain määrin. Tärkeimpänä piirteenä pidetään prosessiluonnetta. Palvelun merkitys voi olla mitä tahansa henkilökohtaisesta palvelusta, monimutkaiseen tuotteeseen, esimerkiksi jokin kone. Palveluksi voi määritellä melkein kaiken, mitä yritykset tuottavat. Jos yrityksen tuote on jokin kone, se itsessään on vain tuote, mutta yritys luo koneen ympärille kokonaisuuden, jota voi kutsua palveluksi. Itse kone on vain osa palvelua. Myös yrityksen sisäiset palvelut ovat asiakkaalle tarkoitettuja palveluita. Esimerkkinä tästä on laskutus. Sitä ei usein mielletä osaksi palvelua, mutta sitä se todellisuudessa on. Asiakas saattaa mieltää laskutuksen jonkin tasoiseksi ongelmaksi, joka tulee selättää. Laskutus, tai sen vaihtoehdot, voi olla osa tarjottavaa palvelua, tästä ovat esimerkkinä leasing-palvelut. (4, s. 78–81.)

Palveluun liittyy lähes aina vuorovaikutusta palvelun ja palvelua tuottavan tahon välillä, mutta asiakas ei aina ole suoraan vuorovaikutuksessa palvelun kanssa. Palvelu voidaan suorittaa asiakkaan tietämättä tai näkemättä, jolloin asiakas näkee vain palvelun aiheuttaman muutoksen. Tällöin vuorovaikutus asiakkaan kanssa tapahtuu ennen ja jälkeen palvelun suorittamisen, ja ne hetket ovat hyvin tärkeitä asiakkaan kokemuksen kannalta. Palveluun liittyy hyvin paljon muitakin kuin mistä asiakas konkreettisesti maksaa. Esimerkiksi auton korjaamopalvelut, jossa auton vian poisto on palvelu, jota asiakas ei näe, mutta prosessiin kuuluu työn tilaaminen ja luovutus, jossa korjaamon palvelukokonaisuus antaa tiedon tehdystä työstä asiakkaalle. Asiakas saattaa arvioida palvelun hyvyttä ja laatua vain ja ainoastaan vuorovaikutuksen perusteella. (4, s. 80.)

Palveluiden määrittäminen on riippuvainen tulkinnasta, palvelun tuotteesta, asiakkaan ja asiakkuuden luonteesta sekä siitä, miten tuote tuotetaan. On hyvin helppoa mieltää palvelu vain palveluksi, ilman että kyseenalaistaa sen

merkitystä. Myös yksittäisen tuotteen osoittaminen on helppoa ja todeta, että se ei ole palvelu. Se mihin raja vedetään, on hankala kysymys vastata. Perusteleminen on haastavaa, sillä se on monisyistä ja yksi hyvä selitys palvelulle x on olemassa ja erittäin toimiva, kun taas palveluun y se ei sovi ollenkaan. On helpompaa verrata palvelua johonkin toiseen, mieltää jokin piirre suurimmaksi osaksi verrattavan kaltaiseksi ja kutsua sitä palveluksi.

### 3.2 Asiantuntijapalvelu

Asiantuntijapalvelu on palvelutyyppejä, jossa erikoisosaaminen on keskeinen myytävä tuote. Asiantuntijapalvelut on määritelty vaihdon välineiksi, joilla pyritään tuottamaan hyötyä asiakkaalle, ja niille ominaista on se, että ne kulutetaan samalla hetkellä, kun niitä tuotetaan. Se ei kuitenkaan ihan vielä riitä palvelun nimittämistä asiantuntijapalveluksi, vaan siihen tulee olla sisällytettynä erikoisosaamista sekä tietotaitoa. Myös aineettomuus on keskeistä asiantuntijapalveluille. Erikoisosaaminen on hyvin usein jotain sellaista, mitä asiakas pyrkii hankkimaan, kun johonkin asiaan liittyy jokin ongelma. Asiantuntijapalvelua hankkimalla asiakas pyrkii ongelmiansa ratkaisemiseen. (5, s. 9.)

Tavanomaisista palveluista, joihin esimerkiksi parturit kuuluvat, asiantuntijapalvelut eroavat niiden erilaisen luonteen vuoksi. Rajan vetäminen asiantuntijapalveluiden määrittämiseksi on mahdotonta, sillä se on aina tulkinnanvaraista. Asiantuntijoiden tuottama palvelu on aina ohjeita, vihjeitä ja ideointia. Asiantuntijoiden tyypillisimpiä tuotoksia voivat olla esimerkiksi piirroukset, raportit ja omaisuuden kasvaminen. (5, s. 10.)

Asiantuntijapalveluiden heikkoudeksi voi sanoa niiden olevan riskipitoisia sekä asiakkaalle että niitä tuottavalle yritykselle tai taholle. Esimerkiksi lääkäripalvelut usein voidaan katsoa asiantuntijapalveluksi, ja niiden äärimmäisestä virheestä potilas voi joutua hengenvaaraan. Toisesta näkökulmasta asiakas ei ikinä ostohetkellä voi olla varma ostamansa palvelun tuotosta, laadusta tai sen lopputuloksesta. Palvelun laatua voi olla vaikea määrittää missään palvelun vaiheessa. (5, s. 10.) Palvelun laatupohdintaan palaan tämän työn luvussa 5.

Asiantuntijapalveluiden toimivuuden edellytyksenä on molempien, asiakkaan ja palvelua tuottavan yrityksen, erityisen hyvä kommunikointi ja yhteistyö. Se mitä ja miten paljon asiakas tarvitsee palvelua, on kenties haastavinta määrittää asiantuntijapalveluita tuottaessa, sillä asiakas ei välttämättä itsekään tiedä, mitä haluaa, eikä palveluntuottaja osaa tulla esityksessään vastaan ilman kuunnollista ja perusteellista perehtyneisyyttä asiaan ja asiakkaan toimintaan. Palvelua tehdessä molempien osapuolten on ymmärrettävä ja sisäistettävä palvelun olevan yhteistyön tulos. (5. s. 11.)

Koska asiantuntijapalvelun on Lehtisen ja Niinimäen (5.) mukaan oltava niin lähellä loppuasiakasta kuin mahdollista, jotta palvelu toimisi parhaalla mahdollisella tavalla, on se tällä hetkellä Aren tuottaman palveluntavan kanssa ristiriidassa. Lehtisen ja Niinimäen mukaiseen parhaaseen mahdolliseen palveluntuottoon ei mielestäni päästä nykyisessä sopimus- ja asiakkuusrakenteessa. Mutkia oikoen asiantuntijapalvelu, jota Are tuottaa, on alihankittu, eikä palvelua tuoteta aina suoraan palvelusta ensisijaisesti hyötyvälle.

Tässä ongelmassa olisi yritettävä päästä vielä lähemmäksi loppuasiakasta, tavalla tai toisella, mikäli Are haluaa antaa asiakkaalle parhaan mahdollisen hyödyn. Keinot siihen ovat varmasti keskusteltavissa ja siten ratkaistavissa. Lähelle asiakasta voi päästä kuuntelemalla asiakkaan toiveita ja parhaansa mukaan pyrkii toteuttamaan niitä.

### 3.3 Asiakaskunnan laajentaminen

Tällä hetkellä tiedossani on, että optimointipalvelulla on melko niukka määrä asiakkaita. Aren tavoitteena on kehittää palvelua ja sitä kautta laajentaa asiantuntijapalvelun tilaajakantaa, kuten kaikkien kannattavien liiketoimintojen mielestäni tulisi. Se vuoksi palvelun kehittäminen on vähintäänkin yhtä tärkeää, kuin asiakkuuden kehittäminen. Mitä suurempi määrä asiakkaita, sitä enemmän on myös palvelulla mahdollisuuksia kehittyä, mikä houkuttelee potentiaalisia uusia asiakkaita.

Lehtinen ja Niinimäki kertovat kirjassaan asiantuntijapalveluiden tuotteistamisesta ja markkinoinnista. He kertovat, ettei tuotteistaminen ja markkinointi ole aiemmin ollut kovinkaan merkittävässä osassa joitakin asiantuntijapalveluita, kuten erikoislääkäripalveluissa, sillä kysyntä on ollut niin voimakasta, ettei markkinointiin ole tarvinnut kiinnittää huomiota tai sitä on pidetty itsestäänselvyytenä. (5, s. 14.)

Näkisin Aren tarjoamassa asiantuntijapalvelussa, varsinkin optimoinnin osalta, merkittävästi potentiaalia, sillä sen asiakkaille tuottama hyöty osuu erittäin hyvin nykyiseen maailmankuvaan, energiansäästöratkaisujen löytämiseen ja niiden hyödyntämiseen.

### 3.4 Raportointi hyvän palvelun osatekijänä.

Asiakkuuksiin ja yhteistöihin kuuluu hyvin monessa tapauksessa raportointi, joka sovitaan aina asiakkuuskohtaisesti. Sovittaessa on otettava huomioon raportoinnin taajuus. Raportointi on merkittävä osa kokonaisvaltaista asiakastointia. Esimiehen rooli raportoinnissa on kiinnittää huomiota raporttien oikeellisuudesta, ajoituksesta, sopivuudesta sekä niiden kehittämisestä. (6, s. 86–87.)

Raportti on lyhyehkö, jälkikäteen kirjoitettu selostus tapahtumista. Raportteja voidaan tehdä esimerkiksi, kun kerrotaan tapahtumasta, työstä tai matkasta. Raporttien sisältö ja tarkoitus voi vaihdella monesta eri syystä, kuten kenelle raportti on tarkoitettu tai miten asioita halutaan painottaa. Jostakin työprosessista raportoitaessa raportti on pääasiassa kertova tai selostava. Uuden tiedon välittäminen lukijalle on erittäin keskeistä, samoin kirjoittajan oman äänen näkyminen. Lähes yhtä tärkeää kuin, mitä sisältöä raportti käsittelee, on sen tapa tuoda asiat esille. Jäsentelyn tulee olla toimivaa, sen pitää olla helposti luettavissa ja halutun tiedon pitää olla nopeasti löydettävissä. (7, s. 43.)

Mitään yhtä ja oikeaa tapaa tehdä raportti ei ole olemassa. Raportteja tehdään aina asiasisältö prioriteettina, ja jokainen yksilö raportteja tehdessään päättää, miten asiat tuodaan ilmi. Monet yritykset haluavat noudattaa tietynlaisia



yhdenmukaisuuksia raportoinnissaan tekemällä niitä valmistaville avuksi raporttipohjia, joiden avulla asioiden jäsentely on helpompaa. Raporttia voidaan pitää eräänlaisena yrityksen käyntikorttina. (7, s. 43.)

Omat havaintoni ja sitä kautta käsitykseni hyvistä raporteista ovat muuttuneet hyvinkin pienen ajan sisällä. Olen aikaisemmin ollut sitä mieltä, että hyvässä raportissa on mahdollisimman paljon informaatiota, esimerkiksi suoritetusta huollosta. En silloin osannut ajatella osapuolta, jolle raportti tehdään ja luovutetaan. Kiinteistöjen ylläpidon tapauksessa raportin vastaanottaja on usein kiinteistöpäällikkö, jolla on rajallinen määrä aikaa tutustua raporteihin ja tehdä päätös korjaaviin toimenpiteisiin. Tällöin häntä saattavat kiinnostaa vain kaikkein akuutimmat puutteet tai viat, sellaiset, jotka vaativat välittömän korjauksen. Hyvän raportin on mielestäni ensiarvoisen tärkeää palvella sitä osapuolta, joka sen vastaanottaa. Pitää tuntea asiakkaan tarpeet ja tuoda ne korostetusti esille raportissa, jotta tämä voi käyttää resurssinsa mahdollisimman tehokkaasti.

Haasteellisen raporttia tuottavalle osapuolelle tekee se, jos asiakkaan vaatimukset muuttuvat tai vaatimukset eivät ole yhdenmukaisia. Kuten aiemmin tässä luvussa on mainittu, on raportoinnin kehittämisen vastuu lähtökohtaisesti palvelua tuottavan tahon puolella. Tähänkin on yritettävä löytää jokin kaikkia asiakkaan osapuolia miellyttävä ratkaisu, mikäli palvelun tilaamista ovat molemmat osapuolet halukkaita jatkamaan. Tässä kohtaa minä henkilökohtaisesti voisin olla edistämässä asiaa, sillä en ole ollut osallisena raportoinnin tuottamisessa ja voisin tarjota jokseenkin puolueetonta näkemystä. Puolueeton näkemys voi auttaa molempia osapuolia näkemään toistensa ongelmat.

### 3.5 Palvelua tarjoavan yrityksen sisäinen viestintä

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan organisaation tai työyhteisön keskinäistä vuorovaikutusta ja viestintää. Sen tarkoitus on tiedon ja informaation välittäminen oikein rajatusta määrästä oikeille ihmisille. Ilmiö on huomattavan laaja ja informaation jakamisen lisäksi kyse on kulttuurista, kokemuksen jakamisesta sekä

yhteisöllisyydestä. Sisäinen viestintä on myös merkittävä osa johtamista ja esimiestyötä. (8, s. 13.)

Juholin lainaa johtamisesta kertovassa luvussaan Clampitt ja Downsien tutkimuksessa esille tullutta havaintoa sisäisestä viestinnästä. Heidän mukaansa tehostunut viestintä paransi palvelun laatua sekä samaan aikaan vähensi poissaoloja ja työnseisauksia. Yleinen päätelmä tutkimuksien kesken viittaa siihen, että hyvä kommunikointi johdon, esimiesten ja muun henkilöstön kesken tuottaa likimain pelkkiä hyviä asioita. (8, s. 90.)

Tutkimukset ovat lisäksi osoittaneet, että toimiva viestintä on olennainen osa asiakastytyvääsyyttä sekä toimii työkaluna henkilöstön sitouttamisessa. Kanavavaihtoehtojen runsas määrä helpottaa kommunikointia. Enemmän kommunikointia, enemmän sitouttamista henkilöstössä, ja sitä kautta enemmän lisäarvopotentiaalia palvelussa, joka puolestaan lisää asiakastytyvääsyyttä. (8, s. 91.)

Viestintä yrityksen sisällä vaatii sääntöjä ja ohjeita. Jokaisen työntekijän on tiedettävä, millaiseen toimintatapaan tulee olla sitoutunut, mikäli viestinnässä halutaan onnistua. Säännöt kannattaakin kasata yhteiseen alustaan, jossa ne ovat aina koko henkilöstön nähtävillä ja tutustuttavissa, esimerkiksi yrityksen intranettiin. Jotta yrityksen sisäinen uskottavuus pysyy hyvällä tasolla, on sen toteutettava arvojaan, joihin hyvin usein kuuluu esimerkiksi avoimuus. Hyvä tapa lisätä uskottavuutta on kertoa suunnitelma konkreettisista keinoista, miten avoimuus tulee toteutumaan käytännössä. Tällaisia keinoja on tuoda yrityksen sisällä julkiseksi johtoryhmän kokouksien pöytäkirjat. (8, s. 108–110.)

Kuten Juholin kertoo, viestintäkanavavaihtoehtojen lisääminen voi epäsuorasti parantaa asiakastytyvääsyyttä (8, s. 91). Vaihtoehtojen määrää on Arella toteutettu mielestäni hyvin. Jokin aika sitten Arella järjestettiin palaveri koronarajoitusten purkusta ja siirtymisestä niin sanottuun monipaikkaiseen työskentelyyn. Palaverissa sovittiin muun muassa viestintäkanavien yhteisistä säännöistä. Sääntöihin kuului esimerkiksi, mikä on ensisijainen viestintäkanava asiakkaalle. Palaverissa korostettiin aina käyttämään omaa harkintaa ja varsinkin

viestintäkanavan tarkoituksenmukaisuutta. Sillä tarkoitettiin yksinkertaisesti esimerkiksi sitä, että kiireellisissä asioissa kannattaa käyttää palvelua, jossa voi varmistaa vastapuolen saaneen viestin. Parhaiten tiedon saa vastapuolelle, kun hänelle soittaa. Lisäksi Aren säännöissä mielestäni tärkeä sovittava asia oli, minkälaisella taajuudella kutakin viestintäalustaa tulisi seurata sekä mikä olisi niiden priorisointijärjestys.

Isossa osassa viestintäalustojen toimivuuden maksimoimisessa on niiden kaikkien ominaisuuksien hyödyntäminen, johon on kenties herätty vasta koronaviruspandemian myötä. Arella palavereja on pidetty etänä, mikä mahdollistaa useimpien ihmisten osallistumisen, sillä matkustaminen ei ole este osallistumiselle. Mitä enemmän palavereihin pystyy osallistumaan ihmisiä, sen voisi kuvitella myös parantavan informaation leviämistä.

Kaikentyypiset pilvipalvelut ovat myös tärkeitä osata hyödyntää. Työkalujen luominen siten, että ne ovat kaikkien saatavilla ja löydettävissä siten, että ne ovat koottuna pilveen, parantaa yksilöiden itsenäistä toimintaa. Työkalut voivat hyvinkin olla yksinkertaisia excel-taulukoita, ja on kiinnitettävä huomiota, että niistä löytyy kaikki tarkoituksenmukainen informaatio hyvin jäsenneltynä. Sen lisäksi, mitä sisältöä on tarjolla pilvipalveluissa, on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, kuka tietoihin pääsee käsiksi ja kuka pääsee muokkaamaan niitä.

Arella viestinnän perusasiat ovat hyvällä tolalla ja pandemian myötä kehittyneet vieläkin monipuolisemmiksi, ja voisi sanoa, että myös paremmiksi. Pysähtyminen ja varautuminen ei kuitenkaan ole vaihtoehto, sillä organisaatioiden tulisi selvittää, mitä muita uhkia saattaisi olla näköpiirissä (8, s. 221). Miten toimitaan esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, jossa pilvipalvelut eivät ole käytettävissä?

Kriisitilanteissa nopeus on valttia, ja silloin kun muut ovat kriisin edessä vaikeuksissa, on parhaiden ja nopeiden mahdollisuus ottaa enemmän vastuuta. Juholin poimii esimerkiksi median, jossa ensimmäinen asiasta kertova media saa kaiken huomion itseensä. (8, s. 222.) Mielestäni sitä voi hyvin soveltaa mihin tahansa liiketoimintaan, koska pelkästään toiminnan jatkuvuus on isoissa

kriiseissä uhattuna. Ensimmäisenä ratkaisuja tarjoavalla on usein myös paras lähtökohta muuttaa liiketoimintaa, kasvaa ja kehittyä.

### 3.6 Esimiestyö

Erittäin hyvä tavoite ja kuvaus työlle yleisesti on, että se kuormittaa sekä psyykkisesti että fyysisesti yksilöä sopivalla tavalla. Sen merkittävin piirre on, että sillä on tarkoitus ja olla jollakin tavalla tavoitteellista. Hyvän työn määrittelyyn mielletään vuorovaikutus työyhteisön ja asiakkaiden kesken. (6, s. 151.)

Näkisin esimiehen olevan ikään kuin liima, jolla psyykkisyys ja fyysisyys työssä pysyy tasapainossa työyhteisössä, niin työntekijöiden, kuin esimiehen itsensä kohdalla. Esimies on vastuussa alaistensa ja oman itsensä työhyvinvoinnista.

Esimiestyö on kokonaisuus, jossa ihmisten johtaminen on keskeisessä osassa. Sen tavoitteena on vaikuttaa tavoitteellisesti ihmisiin tai heidän muodostamiinsa ryhmiin, ennalta asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi (6, s. 7).

Lähden käsittelemään aihetta palvelun kehittämisen näkökulmasta ja siitä, kuinka hyvällä esimiestyöllä voidaan kehittää palvelua. Mielestäni esimiestyön esiin nostaminen on tässä opinnäytetyössä tärkeää, sillä valmistuessani tutkin-toni tulee olemaan rakennusmestari, joka hyvin usein voi odottaa olevansa jossain vaiheessa työuraansa esimiesasemassa. Käsittelem aihetta omasta mielenkiinnostani aihetta kohtaan ja halustani kehittää itseäni tällä osa-alueella.

Asiakkaiden palveleminen ja heille lisäarvon tuottaminen on useimpien organisaation olemassaolon edellytys. Organisaatioissa on yksilöitä, ja niistä koostuvia tiimejä, joista jokaisella on erikseen määritellyt tehtävät ja tavoitteen asiakkaitaan kohtaan. Esimiehen rooli useimmissa organisaatioissa on pitää huoli siitä, että asiakkaille luodut lupaukset tulevat täytetyksi tai että ne jopa ylitetään. Samaan aikaan kun esimies huolehtii asiakkuuden velvoitteista, hän pyrkii toiminnallaan kehittämään asiakaskannattavuutta. Asiakaskannattavuuden

parantamiseen on olemassa kolme keinoa: pidentää asiakassuhdetta, lisätä tuottoja tai supistaa kustannuksia. (6, s. 86.)

Asiakassuhteiden kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi on hyvin tärkeää kiinnittää huomiota heikkoihin signaaleihin. Näihin asioihin keskittyminen auttaa kehittämään toimintaa ennalta ehkäisevästi. Esimiehen huolehdittavaksi kuuluu myös riittävä yhteydenpito asiakkaisiin ja yhteistyökumppaneihin erimuotoisilla tapoilla, jotta toiminta pysyy sujuvana. (6, s. 86.)

Esimiestyön perusasioihin, jotka monesti unohtuvat itsestäänselvyyksiksi, on syytä aina muistaa kiinnittää huomiota. Esimerkiksi esimiehen perustehtävä on luoda edellytykset työntekijöille työn sujuvuuden ja yhteistyön mahdollistamiseksi, jonka alle pystyy sijoittamaan hyvin paljon esimiestoimintaan liittyviä kehitettäviä asioita. Erittäin tärkeää esimiehelle on muistaa pitää mielessään jokaisen yksilön perustehtävän tarkoitus, erityisesti ensin itselleen ja sen jälkeen työyhteisölleen. Samaan aikaan, kun luo edellytyksiä työlle omien työntekijöiden eteen, on pidettävä mielessä asiakkaan näkökulma, kun palveluita tuotetaan. Esimies on usein kaiken edellä mainitun lisäksi asiakkaalle työnantajan edustaja. (6, s. 11.)

Myös esimiestyössä, kuten palvelun itsensä tuottamisessa, tarvitaan hyvää viestintä- ja vuorovaikutustaitoa. Toimivassa yhteisössä hyvän ilmapiirin luo avoin vuorovaikutus ja molemminpuolinen luottamus. Ilman vuorovaikutusta ei voi tapahtua kehittymistä, ei palvelussa eikä kommunikoinnissa. Viestinnässä on kiinnitettävä huomiota hyvin moneen muuhunkin asiaan kuin siihen, mitä sanotaan. Esimerkiksi sillä, miten joku sanotaan, millä äänenpainoilla ja myös se mitä jätetään kenellekin kertomatta, vaikuttaa yhteisön toimintaan ja on osa viestintää. Lyhyesti sanottuna, kommunikoinnissa kaikella on merkitystä, ja mitä merkityksellisemmän asian ympärillä kommunikoidaan, sitä tarkemmin on pohdittava asian esilletuomista ja millä keinoilla. (6, s. 25–27.)

Mielestäni hyvän esimiestyön kehittäminen on todennäköisesti haastavin osa-alue kehittää yrityksille, sillä se on hyvin yksilöllistä, jonka vuoksi yksilöiden

kehittyminen jää hyvin paljon hänen itsensä harteille. Ensinnäkin yksilöllä, joka sattuu olemaan esimiesasemassa, tulisi olla oma tahto kehittää itseään esimiehenä. Tähän yritykset voivat kannustaa erilaisin tavoin, kuten pitämällä säännöllisesti kehityskeskusteluja (6, s. 111). Ihanteellisessa tilanteessa esimiesasemaan on tehty oikea valinta, joka on molempien, työntekijän ja -antajan yhteinen tahto.

## **4 Asiakkaan näkökulma**

Asiakkaan tarpeiden täyttäminen on hyvin olennaisessa osassa hyvien palveluiden tuottamista. Mielestäni, jotta palvelua on ylipäättään mahdollista kehittää oikeaan suuntaan, on kuultava asiakasta. Haastattelin asiakkaan edustajaa samanteemaisilla kysymyksillä kuin Aren asiakkuuspäällikköä. Toivoin hänen kerovan muun muassa sellaisia asioita, mitä haluaisi nähdä palvelulta jatkossa.

### **4.1 Haastattelu**

Ensimmäisenä esille tulleena asiana asiakkaan edustaja nostaa palvelun tärkeimpänä seikkana energiansäästöjen ja energiansäästöratkaisujen löytäminen. Kuitenkin monessa tapauksessa, useimmiten vanhemmissa kohteissa, merkittävimmät energiansäästöratkaisut on jo tehty. Näissä kohteissa palvelulta odotetaan hieman muutoksia, jotta se vastaisi odotuksia.

Yhteinen kehitettävä kohde asiakkaan ja Aren välillä on raportointi. Raportointiin on koko palvelun tuottamisen ajan yritetty kiinnittää huomiota, mutta sen tuottaminen on hieman päässyt taantumaan. Asiakas on kokenut, ettei aktiviteetti, joka kentällä on tapahtunut, ole päässyt täysimittaisesti raportointiin asti. Esimerkkinä asetusarvomutoksista on syytä aina tehdä kirjaus. Samoin kun rikoutuneista laitteistoista siten, että huomautuksen ohella olisi syytä tarjota suoraan ratkaisuehdotus ja jopa tarjous vian korjaamiseksi. Hyvin tärkeää on myös raportoida kulutuspoikkeamia ja sellaisen kohdalla olisi syytä vähintäänkin poisulkea optimoitavan kokonaisuuden osalta laitteiston päivityksestä johtuvat muutokset.

Asiakas toivoo, että se, mitä tilataan, pystyttäisiin osoittamaan tekemisen ohella myös raportoinnissa. Läpinäkyvyyttä toivotaan tekemiseen. Yhteisymmärryksenä on oikean ja riittävän tiedon siirtyminen yhteistyön ohessa, mikä lisää luottamusta ja parantaa palvelun vaikuttavuutta.

Mikäli optimoinnin kohteessa katsotaan olevan kunnossa, olisi optimoijan syytä osata katsoa laatikon ulkopuolelta koko kokonaisuutta. Jos kyse on esimerkiksi kulutuspoikkeamasta, voi kasvanut energiankulutus johtua pidennetyistä kiinteistön käyttöajoista, tai lisääntyneestä laitteistosta. Myös sääolosuhde on voinut vaikuttaa kulutukseen. Tämä tulisi pystyä tuomaan raportissa esille.

Laadukkaan raportoinnin tulisi pystyä tarjoamaan enemmän ratkaisuja. Aikaisemmin raportit ovat tuntuneet olevan vain ongelmien esille nostamista varten. Sellaisesta kulttuurista on yritettävä eroon. Tietysti raportissa on oltava ongelmat esitettynä, mutta asiakas toivoo ongelman olevan hänelle jo ennalta ratkaistu, jolloin tarvitsee vain tehdä päätös siitä, toteuttaako korjauksen vai ei. Ratkaisuehdotuksien toivotaan olevan hyvin eksakteja, ja niissä on lyhyesti esitetty, mitä tarvitaan, mihin tarvitaan, miksi ja paljonko se maksaa, sekä arvioitu, minkälaisella aikavälillä investointi voisi maksaa itsensä takaisin. Lisäksi tämä on osattava tuoda oikealla ja houkuttelevalla tavalla asiakkaalle ilmi, jotta siihen on helppo tarttua. Esilletuonnin on oltava laadukasta.

Samalla kun Arella on optimoinnilla mahdollisuus saada itselleen lisämyyntiä havaitsemalla puutteita ja tekemällä asiakkaalle niistä ehdotuksen, joka menee hyväksytysti toteutukseen, on asiakkaalle tärkeää myös asioiden huolettomuus. Asiakas pitää arvossaan laitoksiensa ja kiinteistöjensä teknistä laatua. Hyvä ja toivotun mukainen raportointi vapauttaa asiakkaalle aikaa keskittyä muihin asioihin.

Tärkeää palvelun kehittämisessä asiakas pitää optimoinnin osalta arvossa sitä, että sen avulla päästäisiin mahdollisimman lähelle laitteistojen maksimipotentiaalia. Tällä hetkellä ollaan kokonaisuuden kannalta jo melko hyvässä tilanteessa, mutta viimeisimpiin auditoinnin esille tuomiin puutteisiin on kiinnitettävä

enemmän huomiota. Ei pidä tyytyä nykytilanteeseen, vaikka se olisikin erittäin hyvä.

Keskustelimme myös kysyntäjousta, jossa ostettavaa energiaa, oli se sähköä tai kaukolämpöä, vältetään ostettavan korkeimpina kysynnän huippuina. Kysynnän huipulla hinta energialle on aina korkeampaa kuin vähäisemmän kysynnän aikana. Etsiessä energiansäästöjä pohdintaa voisi osoittaa ratkaisuihin, joissa energiaa ostetaan halvemmalla hinnalla ja käytetään kovemman kysynnän aikana. Lisäksi mitä skaalautuvampi ratkaisu, sitä suurempi hyöty kokonaisuudessa voidaan saavuttaa.

## 4.2 Pohdinta haastattelun jälkeen

Jos vertaan Aren asiakkuuspäällikön ja asiakkaan haastatteluita, huomaan niissä paljon yhteisiä näkemyksiä palvelun eteenpäin viemiseksi. Se on hyvä asia. On tärkeä havainto Aren kannalta, että palvelusta vastaava henkilö on hyvin perillä asiakkaan tahtotilasta. Esimerkiksi raportoinnin haasteet on otettu toissaan, ja niiden selättämiseksi on käynnistynyt korjaavia toimenpiteitä vähintäänkin keskustelun tasolla.

Tärkeänä havaintona lisään asiakkaan haastattelusta vielä molemminpuolisen ymmärryksen asioiden ja ajatuksien läpinäkyvyydestä ja sen, kuinka merkittävässä osassa se on palvelun tulosten kannalta.

## 5 Palvelun laatu

Laatu on hyvin vaikea teema käsitellä kokonaisuudessaan, joten yritän tässä luvussa perusmääritelmän lisäksi tuoda esille, millä tavalla laatu on tekemisissä palvelun kehittämisen kanssa. Haluan haasteellisuudesta huolimatta tuoda aiheita esille, sillä pidän esimerkiksi tärkeänä asiana sitä, että asiakas kokee tilaamansa palvelun laadukkaaksi.



Tunnistan laadun määrittelyn haasteen entuudestaan, sillä eräällä kurssilla tehtävänä oli tutustua laatuun ja tehdä kurssityö aiheesta. Kiinnostuin tuolloin aiheesta, sillä laadun määrittelemisen osoittautui huomattavan vaikeaksi, siitä huolimatta, että tuntee palvelut tai tavarat, joita käyttää tai tietää, on helppo omassa mielessä päättää, miten laadukkaista asioista on kyse. Kiinnostavaa oli, että sitä ei ollut helppoa selittää itselleen. Laatua ei varmastikaan pystytä määrittelemään täydellisesti, enkä usko, että siihen tässä työssä tulen pääsemään, mutta sen pohtiminen on mielenkiintoista.

## 5.1 Laadun määrittely

Monimerkityksellisyys on laadulle erittäin hyvä kuvaus. Se voi tarkoittaa eri asioita eri yhteyksissä, ja jokaisella laadun kokijalla on siitä erilainen näkemys. Lecklinin ja Laineen kirjan, joka keskittyy laadun kehittämiseen yleisesti, sisällössä on sovellettavaa asiantuntijapalveluiden laadun kehittämiseksi. Teos Keskittyy hyvin paljon tuotteiden laadukkuuteen, jota on esimerkiksi hyvin paljon helpompaa mitata. Kirjan ensimmäisessä luvussa tuodaan esiin perinteisiä ja tunnettuja laadun määritelmiä, joissa laadun sanotaan,

- olevan sopivuutta käyttötarkoitukseen
- kykenevän tyydyttää asiakkaan tarpeet
- tuovan tyytyväisyyttä ja rahaa. (9, s. 15.)

Laatua käsitellään eri palveluiden aloilla hieman eri näkökulmista. Esimerkiksi teollisuudessa puhutaan tuotteen erinomaisuudesta, joka yhdistetään laatuun. Tuotteisiin yhdistetään tuoteominaisuudet. Tällaiset ominaisuudet tarkoittavat, että tuote on kestävä, käyttötarkoitukseen sopiva ja pystyy sopeutumaan muutokseen, tehokas sekä toimintavarma. Tuotteiden laadunvalvontaan on kehitetty standardeja ja määräyksiä. (9, s. 16–17.)

Lecklinin ja Laineen esille nostamia asioita, joita voi pitää asiantuntijapalvelussa laadukkaan palvelun piirteinä liittyvät laadukkaan tuotteen kyvykkyyteen. Kyvykkyydellä tarkoitetaan tässä tapauksessa palvelun kykyä valita oikeita asioita toteutukseen. Se voi olla hyvinkin vaikea tehtävä, jos yrityksen tai toimialan tulevaisuus on hieman hämärän peitossa. (9, s. 16–20.)

Kenties tärkein laadukkaan palvelun piirre on toiminnan jatkuva parantaminen. Lecklin ja Laine nostaa esille japanilaisen Kaizen-filosofian, jonka mukaan toimintaa pyritään parantamaan koko ajan pienin askelin. Jokaisen asian voi aina tehdä hieman paremmin. Kulttuuri on yrityksessä saatava sellaiselle tasolle, että jokainen työntekijä kokee toiminnan parantamisen tärkeäksi ja tavoiteltavaksi. Palkkio-ohjelma on hyvä työkalu parantamiseksi työntekijöiden keskuudessa. (9, s. 22.)

Kyvykkään yrityksen piirteisiin sisältyy joustava toiminta, joka on yksi laadukkaan toiminnan piirteistä. Sillä tarkoitetaan sitä, että yrityksen tulee olla valmis muutokseen ja sen on toimittava joustavasti. Muutokseen on pyrittävä varautumaan. Muutokseen voidaan varautua tekemällä yhteistyötä asiakkaan kanssa siten, että asiakas antaa riittävän ajan verran etukäteen aikeistaan informaatiota. Teollisuuden puolella käytetään modulointia, joka helpottaa joustamista. (9, s. 21.)

Mielestäni modulointia voisi soveltaa Aren tuottaman optimointipalvelun kohdalla esimerkiksi siinä, että moduloitava rakenne on ikään kuin optimoinnista syntyvän raportin runko, jota käytetään pohjana palvelun tuottamiselle. Kun tuo pohja on hiottu kuntoon, on myös palvelua helpompaa tuottaa ja sitä voidaan muokata pienillä muutoksilla.

Laatua määritellään muun muassa toimitusvarmuudella. Tämä liittyy aikaisemmin mainittuun kyvykkyyteen, mutta siten että toimitusvarmuutta on helpompaa mitata. Selvitetään esimerkiksi, miten suurella todennäköisyydellä sovitut asiat toteutuvat. (9 s. 22.) Toimitusvarmuus liitetään usein tuotteiden toimitettavuuteen, mutta se voidaan mieltää myös asiantuntijapalveluihin siten, että

puutteellisiin raportteihin puututaan ja korjaamiseen kiinnitetään sellaista huomiota, ettei sama pääse toistumaan.

## 5.2 Auditointi

Auditointi-termi tarkoittaa järjestelmällistä, riippumatonta ja dokumentoitua prosessia, jolla hankitaan näyttöä siitä, miten sovitut auditointikriteerit täyttyvät. Auditoinnin tärkeä piirre on olla niin objektiivinen kuin mahdollista. (10, s. 7.)

Optimointipalvelun kannalta asiakas määrittelee kriteerit auditoitaville kohteille, ja Are toteuttaa auditoinnin osana optimointipalvelua. Auditointi on keino mitata palvelulla saavutettavaa hyötyä (9, s. 186), ja siten sen tuottaminen on osa laadukasta palvelua.

Auditoinnilla asiakas haluaa tilata ulkopuoliselta palveluntarjoajalta, tässä tapauksessa Arelta, varmistuksen siitä, että laitteistoihin liittyvät huollot on tehty oikein ja asianmukaisesti sekä että laitteistot toimivat parhaalla mahdollisella tavalla.

Kuva 3 on SFS 19011-standardista, ja siinä on määritelty neljä pääasiallista auditointimenetelmää. Pääpiirteittäin taulukon sisältö myös toteutuu Aren palvelussa omien havaintojeni mukaan, joita tein tutustuessani optimointipalveluun. Havaitsen myös kehitettävän kohteen Aren optimoitavassa palvelussa. Taulukon etäauditointi-sarakkeen, ei ihmisten välistä vuorovaikutusta -rivin viimeisellä rivillä on tiedon analysointi, joka nimenomaan on ollut optimointipalvelun heikkoutena. Miten se tieto, joka auditoinnilla saavutetaan, pystytään analysoimaan ja tuotettua raportille, on palvelun kehitettäviä asioita.

Sanoisin auditoinnin olevan menetelmien suhteen Aren optimointipalvelussa kuvan 3 taulukon perusteella melko hyvällä mallilla. Auditointi on monipuolista, koska sitä tehdään sekä etä- että lähiauditointina, ja on asiakkaan tahtotilasta kiinni, kuinka kattavan optimointipalvelun asiakas haluaa millekin kohteelle tilata. Optimoijille kaikki auditointimuodot ovat tuttuja, ja heille on muodostunut

pelisilmää esimerkiksi siihen, missä tapauksissa asiakkaaseen ollaan yhteydessä riippumatta auditointimenetelmästä. Kuten standardissa SFS 19011 korostetaan, on halutun lopputuloksen kannalta hyvin oleellista muun muassa se, mitä tavoitteita auditoinnille on asetettu ja mikä on auditoijan pätevyys ja kyky soveltaa annettuja ohjeita (10, s. 41).

**Taulukko A.1 Auditointimenetelmät**

Auditoijan ja auditoitavan kohteen välinen vuorovaikutus	Auditoijan sijainti	
	Paikan päällä	Etäauditointi
<b>Ihmisten välinen vuorovaikutus</b>	Haastattelujen tekeminen Tarkistuslistojen ja kyselylomakkeiden täyttäminen auditoitavan kohteen avustuksella Asiakirjojen katselmointi auditoitavan kohteen avustuksella Näytteenotto	Vuorovaikutteisten viestintäkeinojen avulla: — haastattelujen tekeminen — etäopastuksen avulla tehtävän työn tarkkailu — tarkistuslistojen ja kyselylomakkeiden täyttäminen — asiakirjojen katselmointi auditoitavan kohteen avustuksella.
<b>Ei ihmisten välistä vuorovaikutusta</b>	Asiakirjojen katselmointi (esimerkiksi tallenteet, tietojen analysointi) Tehtävän työn tarkkailu Käynti paikan päällä Tarkistuslistojen täyttäminen Näytteenotto (esim. tuotteista)	Asiakirjojen katselmointi (esimerkiksi tallenteet, tietojen analysointi) Työn tarkkailu seurannan avulla ottaen huomioon sosiaaliset sekä lakien ja viranomaisten vaatimukset Tiedon analysointi
<p>Paikan päällä suoritettavat auditointitoiminnot tehdään auditoitavan kohteen tiloissa. Etäauditointitoiminnot suoritetaan jossain muussa paikassa kuin auditoitavan kohteen tiloissa. Näiden paikkojen välisellä etäisyydellä ei ole merkitystä.</p> <p>Vuorovaikutteisiin auditointitoimintoihin kuuluu vuorovaikutus auditoitavan kohteen henkilöstön ja auditointiryhmän välillä. Ei-vuorovaikutteisiin auditointitoimintoihin ei kuulu vuorovaikutusta auditoitavaa kohdetta edustavien henkilöiden kanssa vaan laitteiden, tilojen ja asiakirjojen kanssa.</p>		

Kuva 3. Kuvakaappaus SFS 19011:n auditointimenetelmistä (10, s. 41).

Vaikka auditointi olisi oikein ja huolellisesti tehty, se miten se ilmenee asiakkaalle, ei ole pelkästään siitä kiinni, että auditointi on suoritettu hyvillä menetelmillä. Asiakas on Aren tuottaman palvelun tapauksessa ollut vastuussa etäauditoinnin mahdollistamisesta, jolloin asiakas näkee sen olevan vain etu optimointipalvelua tehtäessä. Etäyhteys on työkalu, josta on saatava hyöty irti.

### 5.3 Laatu osana palvelun kehittämistä

Grönroosin kirjaan perustuen palvelun laatua luodaan merkittävästi muutamalla työkalulla, joiden yhdistävä tekijä on nopea asioihin puuttuminen. Ajoittaminen on erittäin keskeisessä asemassa, kun asiakas pyytää apua, on tälle sitä toimitettava. Tämä luo asiakkaalle tunteen, joka lisää tyytyväisyyttä palveluun. Virheisiin puuttuminen on oltava välitöntä, ja siihen on annettava sitä ratkaiseville henkilöille riittävät valtuudet. Tärkeää on myös virheitä ratkaisevilla henkilöillä heidän taitonsa ja tietonsa. Laadukkuus on siis myös oikeita henkilöitä oikeissa rooleissa. (4, s. 173.)

Laatuongelmiin puuttumisen työkaluna on normalisointi, jolla lyhyesti sanottuna tarkoitetaan sitä, että palvelua tuottava organisaatio pyrkii mahdollisimman paljon tunnistamaan omia ongelmiaan ja hoitamaan ne sisäisesti, jotta asiakkaan ei tarvitsisi reklamoida muuten, kuin palvelua tuottava yritys ei sitä itse huomaa. Muun muassa hyvityksien tulisi toimia ilman asiakkaan aloitetta reklamoinnin tapahduttua. Hyvityksen keinot ovat myös palvelua tuottavan yrityksen vastuulla. (4, s. 164–165.)

Ajoitus normalisoinnissa on siis valttia. Mitä nopeammin normalisointi tapahtuu, sitä enemmän asiakastyytyväisyys kasvaa. Myös nopea normalisointi on kustannuksiltaan edullisempi kuin hidas normalisointi ja perinteinen reklamaatiokäsittely. Lyhyen, nopean ja täsmällisen hyvitysmenettelyn on katsottu olevan edullisempi vaihtoehto, mukaan luettuna normalisoinnin kustannus, kuin perinteinen reklamaatio. Edullisuuden lisäksi palvelun laatuvaikutelma on asiakkaalle sellainen, että se sitoo tätä ja lisää tahtoa panostaa asiakkuussuhteeseen. (4, s. 173.)

Palvelun laatua on jatkuvasti kehitettävä, jotta sitä käyttävä asiakas tai asiakkaat kokevat saavansa hyötyä ja vastinetta. Jos palvelun laatukehitys pysähtyy tai se lähtee kehittymään väärään suuntaan, tämä voi vaikuttaa asiakkaan tahotilaan jatkaa palvelun tilaamista. Grönroosin mukaan käsitys, joka sanoo laadun maksavan, on väärä. Merkityksellisempää on ymmärtää, että asia on

päinvastoin, eli laadun puute voi tulla kalliiksi. Laadun kehittäminen olisi keskitettävä ennaltaehkäisevästi laatuun liittyvien ongelmien poistamiseen. (4, s. 177–178.)

Arella optimointipalveluun on tekeillä isoja muutoksia. Keskusteluissa on ollut asiakkaan toiveet muun muassa muutoksiin raporttien sisällöstä. Sisältövaatimuksia on muutettu siten, että raporttien passiivista kannanottoa on vähennettävä. Raporttien sisällössä on otettava enemmän asiakkaan toiveet huomioon, toiveet ovat tuoneet muutoksen aikaisempaan ja siihen on sopeuduttava. Palvelun laatuvaikutelmaa voidaan lisätä vastaamalla vaatimuksiin muuttamalla raportoinnin näkökulmaa enemmän ratkaisukeskeiseksi.

## **6 Yhteenveto ja lopputulos**

Tämän opinnäytetyön tavoitteina minulla oli tutustua Aren tuottamaan optimointipalveluun ja tuoda sitä esille. Toisena tavoitteena oli pyrkiä kehittämään palvelua. Valitsin palvelun kehittämisen ympärille oman pohdinnan tuloksena teemoja. Näitä teemoja olivat asiakaskunnan laajentaminen, raportointi, yrityksen sisäinen viestintä, esimiestyö, sekä laatu. Näiden lisäksi kuulin pohdintojeni tuoksi sekä nykyistä palvelua tuottavien ihmisten näkemyksiä, että asiakkaan toiveita palveluun liittyen.

Ennen mielestäni parhaiden työni tulosten esittelemistä on hyvä nostaa esille se, että työn aihe, eli palvelun kehittäminen, ei näyttäydy tässä työssä vielä kovinkaan konkreettisilla keinoilla, vaan enemmänkin pohdintana ja ymmärryksen osoittamisena ongelmia kohtaan. Näkisin tämän työn antavan minulle hyvät lähtökohdat palvelun kehittämiseen, ja niillä teemoilla, joita olen työssä nostanut, tulee olemaan iso osuus siinä onnistumisessa. Joitain pohdintojani ja havaintoja esittelin jo aikaisemmin työn keskivaiheilla. Kokoan tähän alle mielestäni työni parhaat asiat ja havainnot tärkeysjärjestyksessä.

Mielestäni tärkeimpänä työni tuloksena on havainto siitä, että on tärkeää pystyä tunnistamaan ja erottamaan asiakkuuteen sekä palvelun tuottamiseen liittyvät

ongelmat. Tämä on tärkeää, koska Aren tavoitteena on kehittää palvelua myös mahdollisia tulevia asiakkaita varten ja asiakkuuden piirteet voivat vaihdella. Myös asiakkuutta on luonnollisesti pyrittävä kehittämään, jotta palvelua voidaan syventää. Ongelmien tunnistaminen toisistaan on kenties vaikein osa tämän palvelun kehittämistä ja sen pitämistä oikealla tiellä.

Sen jälkeen kun yhden asiakkaan kokoisen palvelun perusasiat saadaan hyville urille, on mahdollisuus lähteä skaalaamaan palvelua muihinkin asiakkuuksiin. Mielestäni palvelulle on tärkeää ratkaista sen tämänhetkiset ongelmat ja niistä kehittyneenä pyrkiä myymään palvelua useampiin asiakkuuksiin. Palvelua on kehitettävä sitä kasvattamalla.

Aren kannalta arvokkaana näen, että tämän opinnäytetyön myötä sain hyvät lähtötiedot palvelusta, jotta pääsen mukaan palvelun tuottamiseen. Aikaisessa vaiheessa saamieni hyvien lähtötietojen ansiosta minulla on mahdollisuus päästä tuottamaan lisäarvoa palveluun.

Raportointi on iso teema, jonka ympärillä varsinainen palvelun kehittyminen tulee tapahtumaan. Optimoijien tekemisen ja raportoinnin yhdenmukaistaminen niin kuin asiakas sitä toivoo, tulee olemaan sen suurin haaste. Tämä tulee tapahtumaan sopimalla yhteisesti asiakkaan kanssa tavat raportointiin ja se, mitä niissä tulee olla sisällytettynä. Myös sanallinen raportointi on osa kokonaisuutta ja siinä on pidettävä mielessä mitä sanoo ja kenelle. Tärkeää on kertoa oikeille ihmisille oikeaa tietoa ja sopivissa määrin. Myös se, kuka kertoo ja kenelle, on tärkeää.

Palvelun laatu on pyrittävä pitämään jatkuvasti tekemisen ytimessä, ja se voi tapahtua melko helposti tiettyjä asioita noudattamalla. Siinä mielestäni tärkeää on muistaa kaikessa tekemisessä asiakkaan tahto ja mahdollisimman hyvin siihen vastaaminen. Asiakkaan tahdon toteuttamisen tulee olla toiminnan kulttuurissa siten, että myös palvelun tuottajalle jää epäröimättä onnistumisen tunne sitä tehdessään. Epäonnistumisen kohdalla myönnetään ja pohditaan syyt sekä pyritään osoittamaan, että virheistä opitaan. On mielestäni tärkeää ymmärtää se,

että mihinkään lopputulokseen ei voi täysin tyytyä, koska palvelua on aina voitava yrittää parantaa. Läpinäkyvyyteen on pyrittävä molemmin puolin.

Kaikkea yllä, ja aikaisemmin tässä työssä sanomaani on lisäksi kyettävä soveltamaan keskenään sopivassa määrin ja hyvällä tilannetajulla. Henkilöstön muutuminen ja sitoutuminen uuteen muuttuvaan palveluun on erittäin keskeistä, jos kaikki palvelun kehittämisen tavoitteet halutaan täyttää. Varsinkin palvelun kasvattamisen suhteen.



## Lähteet

- 1 Aren vuosikatsaus 2020. 2021. Verkkoaineisto. Are Oy. <[https://www.are.fi/wp-content/uploads/2021/04/Are\\_vuosikertomus\\_2020\\_FI\\_web-1.pdf](https://www.are.fi/wp-content/uploads/2021/04/Are_vuosikertomus_2020_FI_web-1.pdf)>. 8.4.2021. Luettu 10.9.2021
- 2 Are Oy:n kotisivut. Verkkoaineisto. Are Oy. <[www.are.fi](http://www.are.fi)>. Luettu 5.10.2021.
- 3 Vainio, Panu. Asiakkuuspäällikkö. Are Oy. Vantaa. Haastattelu. 15.10.2021.
- 4 Grönroos, Christian. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.
- 5 Lehtinen, Uolevi & Niinimäki, Satu. 2005. Asiantuntijapalvelut: tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY.
- 6 Hyppänen, Riitta. 2007. Esimiesosaaminen, Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita.
- 7 Honkala, Riitta, Kortetjärvi-Nurmi Sirkka, Rosenström Anja, Siira-Jokinen Sinikka. 2013. Linkki: Työyhteisön viestintä. Helsinki: Edita.
- 8 Juholin, Elisa. 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: WSOY.
- 9 Lecklin, Olli & Laine, Risto. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Helsinki: Talentum.
- 10 SFS-EN ISO 19011. Johtamisjärjestelmän auditointiohjeet. 2018. Helsinki: Suomen Standardoimisliitto.

## **Aren asiakkuuspäällikön haastattelun kysymykset**

Miten toimeksianto tälle opinnäytetyölle muodostui?

Mitä tarkoittaa talotekniikka- ja kylmätekniikkaoptimointi palveluna?

Mitä lisäarvoa asiakas voi odottaa saavansa?

Mistä palvelu on saanut alkunsa ja kauanko sitä on tuotettu?

Onko palvelulla paljon asiakkaita ja onko palvelua tarkoitus kasvattaa?

Mitkä ovat palvelun vahvuudet?

Mitä kehityskohteita palvelulla on, esim. raportoinnin suhteen?

Onko Arella jotain yleistä laadunkehittämissuunnitelmaa?

## **Asiakkaan haastattelun kysymykset**

Mitä asiakas odottaa saavansa palvelulta?

Mitä hyvää palvelu on tuottanut Aren tuottamana? Onko syntynyt lisäarvoa?

Mitä huonoa tai parannettavaa palvelussa on ilmennyt?

Mikä palvelussa on laadukasta, ja vähemmän laadukasta?

Onko jotain mikä on ollut ennen Aren mukanaoloa paremmin?

Mitä asiakas haluaa raportoinnilta?