



# Asukasmuutostöiden hallinta Homerun-palvelulla

Asukasmuutostöiden hallinta Pohjola Rakennus Oy  
Suomessa

Juuli Nieminen

OPINNÄYTETYÖ  
Huhtikuu 2022

Rakennusalan työnjohdon koulutusohjelma  
Rakennusmestari

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Rakennusalan työnjohdon koulutusohjelma  
Rakennusmestari

NIEMINEN, JUULI:

Asukasmuutostöiden hallinta HomeRun-palvelulla  
Asukasmuutostöiden hallinta Pohjola Rakennus Oy Suomessa

Opinnäytetyö 29 sivua, joista liitteitä 3 sivua  
Huhtikuu 2022

---

Asuntorakentamisen nykyisessä kilpailuympäristössä menestymisen edellytyksenä on asiakaspalvelu sekä sen jatkuva kehittäminen ja sitä kautta asiakastytyväisyys. Isona vaikuttavina tekijöinä rakennusliikkeen asiakastytyvyyteen ovat heidän tarjoamat lisä- ja muutostyöt sekä näiden onnistuminen asiakkaan toiveiden mukaan.

Tässä opinnäytetyössä perehdyttiin asukasmuutostöiden hallintaan Pohjola Rakennuksella muutostöitä hoitavien henkilöiden näkökulmasta. Lisäksi opinnäytetyössä pyrittiin selvittämään, miten uusi käyttöönotettu digitaalinen Homerun-palvelu muuttaa tätä prosessia.

Opinnäytetyössä käsitellään vaiheittain asukasmuutosprosessia nykyisellä mallilla sekä käyttöönotetulla Homerun-palvelulla. Pohjola Rakennuksella muutostöiden parissa työskenteleville henkilöille lähetetyn kyselyn vastausten perusteella saatiin realistinen kokonaiskuva siitä, mitkä asiat koettiin nykyisen asukasmuutosprosessiin haasteiksi, mitä uudelta palvelulta toivottiin sekä millaista apua palvelu tuo asukasmuutosprosessiin hallintaan.

Lopuksi opinnäytetyössä käytiin läpi, millainen tulevaisuus Homerun-palvelun käytöllä on Pohjola Rakennuksella ja mihin kaikkeen sen palveluita on tarkoituksena tulevaisuudessa laajentaa sekä kehitysehdotuksia kyselyssä nousseisiin ongelma-kohtiin, joihin palvelu itsessään ei pysty vastaamaan.

---

Asiasanat: asuntorakentaminen, asukasmuutos, lisä- ja muutostyöt, asiakaspalvelu

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Construction Site Management  
Bachelor of Engineering  
Bachelor of Construction Management

NIEMINEN, JUULI

Management of Customer Change Process with HomeRun.net  
Management of Customer Change Process at Pohjola Rakennus

Bachelor's thesis 29 pages, appendices 3 pages  
April 2022

---

The premises for success in the current competitive environment of residential construction is customer service and its continuous developing which lead to customer satisfaction. One of the biggest factors in construction company's customer satisfaction is the additional and modification works they offer and the success of these works according to customer's wishes.

The aim of this thesis was to describe and to get acquainted to the management of customer change process at Pohjola Rakennus in the perspective of people who are working with these tasks. In addition, the thesis sought to find out how introduction of the new digital service Homerun changes this process.

In the thesis, the process of the customer changes was reviewed in stages with the current model and with the Homerun. Based on the responses to a survey sent to people working with customer changes, gives realistic overview of what was perceived as a challenge in the current process, what was expected of the new service and what help it brings to the management process of customer changes.

In conclusion the thesis looked over the use of the Homerun service at the Pohjola Rakennus in the future as well as the development proposals for the problem areas in the process that the service itself cannot answer.

---

Key words: residential construction, tenant changes additional and modification works, customer service

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	MUUTOSTYÖT ASUNTORAKENTAMISESSÄ .....	6
	2.1 Asuntorakentaminen .....	6
	2.2 Lisä- ja muutostyöt .....	6
	2.3 RS-kohde .....	7
3	ASUKASMUUTOSTYÖPROSESSI .....	9
	3.1 Asunnon osto .....	9
	3.2 Materiaalitapaaminen .....	9
	3.2.1 Materiaali- ja tuotevalinnat .....	10
	3.2.2 Lisä- ja muutostöistä sopiminen .....	12
	3.3 Muutostyöt tuotantoon .....	12
4	ASUKASMUUTOSTYÖPROSESSIN HAASTEET .....	15
	4.1 Kokonaisuuden hallinta .....	15
	4.2 Asiakasviestintä .....	15
	4.3 Yhtenäisten linjausten puute .....	16
	4.4 Yleinen suhtautuminen muutostöihin .....	16
5	ASUKASMUUTOSPROSESSIN HALLINTA HOMERUN -PALVELULLA .....	17
	5.1 HomeRun.net .....	17
	5.2 Asukasmuutostyöprosessi .....	17
	5.2.1 Kaupan luominen .....	18
	5.2.2 Materiaali- ja tuotevalinnat .....	20
	5.2.3 Valintojen vahvistaminen sekä tilaaminen .....	21
	5.3 Hyödyt .....	24
6	HOMERUNIN KÄYTÖN TULEVAISUUS .....	26
7	YHTEENVETO JA POHDINTA .....	27
	LÄHTEET .....	29
	LIITTEET .....	30
	Liite 1. Muutostöiden hallinta -kyselyn saatekirje .....	30
	Liite 2. Kysely muutostöiden hallinnasta .....	31
	Liite 3. Kehityspäällikön haastattelukysymykset .....	32

## 1 JOHDANTO

Asukasmuutostyöt ovat nykypäivänä olennainen osa asuntorakentamista, sillä uuden rakennushankkeen alussa ostajilla on mahdollisuus teettää erilaisia lisä- ja muutostöitä asuntoonsa. Tällaisten muutostöiden määrä kasvaa jatkuvasti, ostajien halutessa asunnoistaan yhä yksilöllisempiä sekä omaan elämäänsä ja makuunsa sopivia. Asukasmuutostöiden onnistuminen näkyy rakennusliikkeelle asiakastyytyväisyytenä, jolla pystytään tavoittelemaan hyvää kilpailukykyä koko ajan kovenevaan kilpailuun asuntomarkkinoilla.

Pohjola Rakennuksen tuotannosta omaperustaista asuntotuotantoa on noin 80 prosenttia, mikä tarkoittaa yhteensä yli 2000 asuntoa vuosittain. On siis tärkeää, että asiakaspalvelua pyritään kehittämään jatkuvasti asiakastyytyväisyyden takaamiseksi.

Tämän opinnäytetyön aiheena on asukasmuutostyöprosessin hallinta Pohjola Rakennuksella ja erityisesti uudella käyttöönotetulla digitaalisella Homerun – palvelulla. Tavoitteena on kuvata asukasmuutostyöprosessin kulkua palvelukoordinaattoreiden eli muutostöitä hoitavien henkilöiden näkökulmasta. Prosessikuvaus koostuu aina asunnon ostosta muutostöiden viemisestä työmaalle. Lisäksi työssä pureuduttiin siihen mikä tässä prosessissa on aiemmin koettu haasteena sekä selvittää millaisia apuja uusi käyttöönotettu muutostyöhallinnan työkalu Homerun tuo tähän prosessiin.

Opinnäytetyöhön haastateltiin Pohjola Rakennuksella asukasmuutostöistä vastaavia palvelukoordinaattoreita, minkä ansiosta saatiin kokonaiskuva siitä mitä HomeRun-palvelulta toivottiin prosessin hallintaan ja millaista hyötyä siitä koetaan saavan. Lisäksi käytiin läpi mihin kaikkeen Homerun-palvelua pystytään rakennushankkeessa laajentamaan ja mihin kaikkeen sen palveluita on tarkoitus hyödyntää Pohjola Rakennuksella.

## **2 MUUTOSTYÖT ASUNTORAKENTAMISESSA**

### **2.1 Asuntorakentaminen**

Suomessa aloitettiin vuonna 2021 noin 44 000 asunnon rakentaminen, joista lähes kolmasosa oli kerrostaloasuntoja. Asuntorakentaminen nousi vuoden 2021 aikana ennätystasolle ja odotetaan jatkuvan vilkkaana myös vuonna 2022. Taustalla vilkkaaseen asuntorakentamiseen on ollut kysyntään nähden matala uusien asuntojen tarjonta. (Rakennusteollisuus, suhdannekatsaus syksy 2021, 4.)

Pohjola Rakennuksen vuosittainen asuntorakennuskanta on 2000–3000 asunnon välillä, joka on melkein kymmenesosa kaikista Suomessa rakennettavista kerrostaloasunnoista. Pohjola Rakennuksen toiminnan keskiössä on asiakaskokemus, jota onkin viime vuosina pyritty kehittämään esimerkiksi oman asunnon myynnin käynnistämällä, yrityksen suurimmilla markkina-alueilla, Uudellamaalla sekä Pirkanmaalla. (Pohjola Rakennus 2022.)

Yksi iso osa asuntorakentamista on tänä päivänä asiakkaiden tilaamat lisä- ja muutostyöt, sillä ihmiset haluavat asunnoistaan yhä yksilöllisempiä. Mahdollisuus lisä- ja muutostöiden tilaamiseen voi olla asiakkaalle myös asunnon ostoperusteena. Asiakkaiden tilaamissa lisä- ja muutostöissä tavoitteena on pitkälti asiakastyytyväisyys ja sitä kautta myynnin edistäminen (Jäntti 2016, 11.)

### **2.2 Lisä- ja muutostyöt**

Rakennusurakan yleiset sopimusehdot määrittelevät lisä- ja muutostyöt seuraavasti: lisätyö on urakoitsijan suoritus, joka urakkasopimuksen mukaan ei alun perin kuulu hänen suoritusvelvollisuuteensa. Muutostyö on urakoitsijan suorituksen muuttuminen, lisääntyminen tai vähentyminen sen seurauksena, että sopimuksen mukaiseen suunnitelmaan tehdään muutoksia. (Junnonen & Kankainen 2015, 76-77.)

Lisä- ja muutostöistä voidaan sopia jo kauppaa tehtäessä ja ne voidaan myös kirjata kauppakirjaan. Kaupanteon jälkeen tilattavista töistä tehdään yleensä erillinen sopimus ja työt maksetaan sopimuksen mukaisesti. (Uuden asunnon kauppa, ostajan opas 2006, 12.)

Suurin osa uusista valmistuvista asunnoista myydään jo rakentamisvaiheessa. Ostajille tämä tarjoaa yleensä mahdollisuuden suunnitella tulevan kodin sisustusta jo ennen muuttoa ja teettää huoneistossa mahdollisuuksien mukaan lisä- ja muutostöitä, jolloin asunnosta tulee pintamateriaaleja myöten sellainen kuin ostaja haluaa. (Uuden asunnon kauppa, ostajan opas 2006.)

Tässä opinnäytetyössä lisä- ja muutostöillä tarkoitetaan rakennusvaiheessa asuntoihin tehtäviä, asunnon ostajan tilaamia asukasmuutoksia. Asukasmuutokset ovat rakennusliikkeen sekä kuluttajan välinen sopimus, jotka asukas valitsee ja tilaa erikseen.

Pohjola Rakennus suorittaa asukkaan valitsemat ja tilaamat lisä- ja muutostyöt aina itse. Lisäksi Pohjola Rakennus hankkii ja asentaa tarvittavat materiaalit sekä laitteet ja valitsee mahdollisen aliurakoitsijan tehtävän suoritukseen. Asukasmuutostöihin pätee samat laatuvaatimukset kuin uuteenkin asuntoon asuntokauppain mukaisesti. (Materiaaliesite Vesta 2021, 4.)

### **2.3 RS-kohde**

RS- järjestelmä on pankkien vuonna 1972 käyttöönottama järjestelmä, jolla turvataan asunnon ostajan oikeuksia kohteen rakentamisvaiheessa. Lyhenne RS tulee sanoista rahalaitosten neuvottelukunnan suosittelu. Nykyisin järjestelmän tarkoituksena on suojata ostajia asunto-osakeyhtiön perustajaosakkaan maksukyvyttömyydeltä. (Keskitalo 2018, 38.)

RS-kohteena pidetäänkin kohdetta, jossa uusien asuntojen myynti aloitetaan jo rakentamisvaiheen aikana ja sille on asetettu asuntokauppain toisen luvun vaatimat ostajaa suojaavat säännökset. Asuntokauppain toisen luvun ostajaa suojaavien säännösten keskeisimpiä suojaelementtejä ovat:

1. Myyjän tulee asettaa kaikki asuntokauppalain edellyttämät turva-asiakirjat pankkiin säilytettäväksi. Näihin asiakirjoihin kuuluu esimerkiksi rakennuslupa, rakennustapaselostus, vakuutustodistukset sekä urakkasopimus.
2. Perustajaosakkaan osakkeenostajan ja asuntoyhteisön hyväksi asetetut vakuudet. Näitä vakuuksia ovat: rakentamisvaiheen aikainen vakuus, rakentamisvaiheen jälkeinen vakuus, perustajaosakkaan suorituskyvyttömyyden varalta asetettava vakuus sekä viimeisen kauppaerän yhteydessä talletettava vakuus kohteen sopimuksenmukaisuudesta.

Lisäksi ostajilla on oikeus valita osakkeenostajien kokouksessa omaksi edustajakseen rakennustyön tarkkailija sekä tilintarkastaja. (Keskitalo 2018, 39.)



### **3 ASUKASMUUTOSPROSESSI**

Tämä muutostyöprosessin tulkinta perustuu Pohjola Rakennuksen asiakaspolkuun (Liite 1), myynti- ja materiaaliesitteissä olevaan aineistoon sekä muutostöitä hoitavien henkilöiden haastatteluihin (Liite 3). Tässä esitetty prosessikuvaus saattaa poiketa Pohjola Rakennuksella kaupungeittain erilaisten toimintatapojen takia.

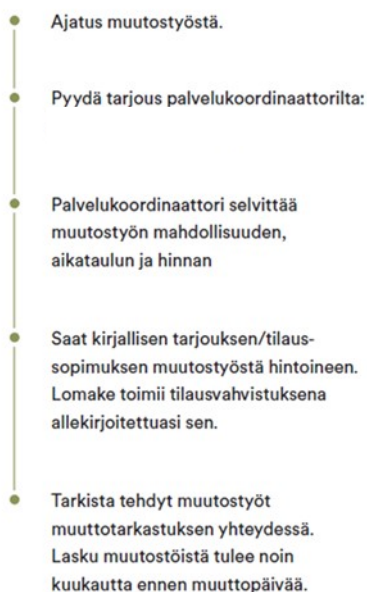
#### **3.1 Asunnon osto**

Pohjola Rakennuksella asukasmuutostyö prosessin alkaa asiakkaan kanssa, ostopäätöksen eli kauppojen tekemisen jälkeen. Rakentamisvaiheen kauppa on aina tehtävä kirjallisesti ja kaupat tulee suorittaa asuntomyyjän kanssa joko sähköisesti tai henkilökohtaisesti rakennusliikkeen tiloissa. (Uuden asunnon kauppa, ostajan opas 2016.)

Kaupanteon yhteydessä asiakas ohjataan Pohjola Rakennuksen asiakaspolun mukaisesti kohteen muutostöistä vastaavan palvelukoordinaattorin luokse. Kaupanteossa asiakas saa mukaansa ostamansa kohteen markkinointi- sekä materiaaliesitteet sekä muutostyöaikataulun. Esitteiden avulla asiakas pääsee tutustumaan tarkemmin kohteeseen sekä asuntoon valittavissa oleviin materiaali- sekä tuotevalintoihin, jo ennen varsinaista muutostyötapaamista.

#### **3.2 Muutostyötapaaminen**

Kaupanteon jälkeen asiakas pystyy tutustumaan erilaistiin materiaali- ja muutostyövaihtoehtoihin materiaaliesitteen avulla tai Pohjola Rakennuksen tiloissa palvelukoordinaattorin kanssa. Muutostyötapaamisessa asiakkaan kanssa käydään lävitse materiaaliesitteen mukaiset valittavissa olevat eri materiaalivaihtoehdot sekä otetaan vastaan ostajan mahdolliset lisä- ja muutostyötoiveet. Alla olevassa kuvassa 1 selitetään muutostöiden kulku pähkinänkuoressa asiakkaan muutostyöideasta aina muuttotarkastukseen asti.

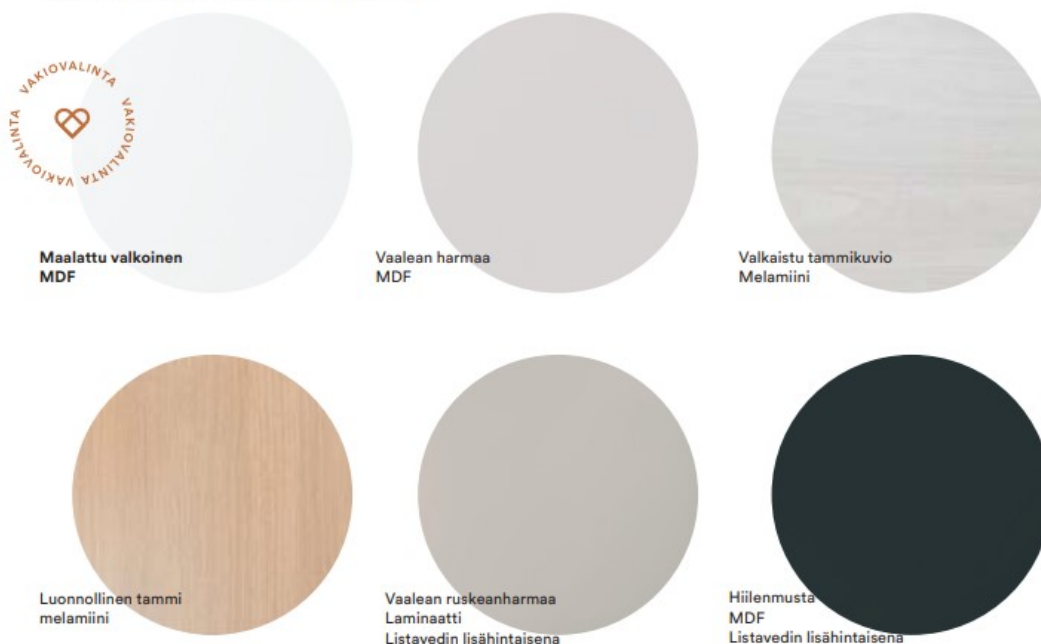


KUVA 1. Muutostöiden kulku yksinkertaistettuna (As Oy Tampereen Puisto-Kalvan Kärki materiaaliesite, 6).

### 3.2.1 Materiaali- ja tuotevalinnat

Jokaiselle kohteelle tehtyyn materiaaliesitteeseen on koottuna kohteelle valitut materiaali- ja tuotevaihtoehdot, jotka kuuluvat automaattisesti kaupan hintaan sekä lisähintaiset muutostyövaihtoehdot. Materiaaliesitteeseen on kohteelle valitut vakiovalinnat ilmoitettu oranssilla merkillä (Kuva 2). Asunnon ostajalle annettun materiaaliesitteen lopussa on materiaalien tilauslomake, johon ostaja merkitsee haluamansa materiaalit ja tuotteet. Kohteen vakiovaihtoehdot ovat merkitty lomakkeeseen (Kuva 3) korostetusti oranssilla. Mikäli asiakas haluaa valita asuntoonsa ennalta määritellyt vakiovalintaiset tuotteet, voi asiakas merkitä lomakkeeseen yläreunassa olevan: *vain vakiovaihtoehdot* - kohdan. Tällöin lomaketta ei tarvitse erikseen täyttää jokaisen materiaalivalinnan kohdalta erikseen.

## Kalusteovet keittiö & komerot



## Työtason laminaatti



KUVA 2. Oranssista vakiovalinta -merkistä tunnistaa helposti kohteelle määritetyt vakiomateriaalit sekä -tuotteet (As Oy Tampereen Puisto-Kalevan Kärki materiaaliesite, 10).

Kodin materiaalien tilauslomake tulee palauttaa kohteen vastaavalle palvelukoordinaattorille joko sähköisesti skannattuna, sähköpostitse tai paperisena kirjeitse. Monesti materiaalivalinnat saadaan lyötyä lukkoon jo materiaalitapaamisessa, jolloin tilauslomake jää suoraan palvelukoordinaattorille.

## Kodin materiaalien tilauslomake

Asunto Oy Tampereen Puisto-Kalevan Kärki, Jäshallinraitti

### Vain vakiovaihtoehdot

#### KEITTIÖN KALUSTEOVET

- Maalattu valkoinen  
 Vaalean harmaa  
 Vaalean ruskeanharmaa  
 Valkaistu tammikuvio  
 Luonnollinen tammi  
 Hiilenmusta

#### KEITTIÖN VETIMET

- Listavedin valkoinen  
 Valkoinen 79  
 Vedin 26  
 -musta  
 Musta 80  
 Vedin 29  
 -alumiini  
 Harjattu 77

#### KEITTIÖN TYÖTASON LAMINAATTI

- Vaalea kalkkikivi  
 Harmaa betoni  
 Tummanharmaa marmorimatta  
 Valkoinen  
 Hiilipuu  
 Kellertävänruskea lankku

#### VÄLITILAATAT

- Plaqueta Blanco Brillo  
 Arctic Glossy  
 Neutral white struttura  
 Plaqueta Blanco Mate  
 Arctic Matt  
 Neutral smoke struttura

#### LISÄHINTAISET VÄLITILALEVYT

- Valkoinen kiiltävä 300 €  
 Valkoinen satiini 300 €

#### LISÄHINTAISET VÄLITILALASIT

- Valkoinen satiini 450 €  
 Valkoinen Pure white 400 €

#### KEITTIÖN KODINKONEET & KALUSTEET

- Kalusteuni valkoinen Electrolux EOB100W  
 Keraaminen keittotaso Electrolux HOC620F  
 Jääkaappipakastin valkoinen Electrolux EN3602MOW  
 Jääkaappi (73m<sup>3</sup>+) valkoinen Electrolux ERF4115DOW  
 Kaappipakastin (73m<sup>3</sup>+) valkoinen Electrolux EUF2702DOW  
 Integroitu mikro valkoinen/rst-pinta (73m<sup>3</sup>+) Electrolux KMFE172TEW  
 Integroitu mikro musta/rst-pinta Electrolux KMFE172TEX 450 €/100 €  
 Jääkaappipakastin rst-pinta EN3602MOX 100 €  
 Jääkaappi rst-pinta (73m<sup>3</sup>+) Electrolux ERF4114AOX 100 €  
 Kaappipakastin rst-pinta (73m<sup>3</sup>+) EUF2745AOX 100 €  
 Integroitu jääkaappipakastin Electrolux ENN2853COW 600 €  
 Integroitu jääkaappi (73m<sup>3</sup>+) Electrolux ERN3213AOW 400 €  
 Integroitu kaappipakastin (73m<sup>3</sup>+) Electrolux EUN244AOW 500 €  
 Astianpesukone rst-pinta Electrolux ESF5206LOW 100 €  
 Integroitu astianpesukone Electrolux ESL533SLO 300 €/0 €  
 Rosteriallas Franke Vela VLX 610-50 200 €  
 Ulovedettävä liesikupu valkoinen Swecon Salsa  
 Kaarihana apk-venttiilillä Oras Safira 1039  
 Komposiittiallas Franke Sirius Sid harmaa  
 Komposiittiallas Franke Sirius Sid musta  
 Komposiittiallas Franke Sirius Sid valkoinen  
 Välttilan Led-valaisinlista  
 Välttilan kulpistorasiat valkoinen Schneider Exoact

#### SÄLEKAIHTIMET & VERHOKISKOT

- Valkoiset sälekaihtimet  
 Verhokiskot  
 Metalliset sälekaihtimet  
 Ei verhokiskoja

#### KEITTIÖN LISÄHINTAISET VAIHTOEHDOT

- Ulovedettävä liesikupu musta Swegon Salsa 200 €  
 Kalusteuni rst-pinta Electrolux EOB100X 100 €  
 Höyry- ja pyrolyysiuni valk. Electrolux COP720V 600 €  
 Höyry- ja pyrolyysiuni rst-pinta Electrolux COP720X 600 €  
 Integroitu mikro valkoinen/rst-pinta Electrolux KMFE172TEW 450 €/0 €  
 Integroitu mikro musta/rst-pinta Electrolux KMFE172TEX 450 €/100 €  
 Jääkaappipakastin rst-pinta EN3602MOX 100 €  
 Jääkaappi rst-pinta (73m<sup>3</sup>+) Electrolux ERF4114AOX 100 €  
 Kaappipakastin rst-pinta (73m<sup>3</sup>+) EUF2745AOX 100 €  
 Integroitu jääkaappipakastin Electrolux ENN2853COW 600 €  
 Integroitu jääkaappi (73m<sup>3</sup>+) Electrolux ERN3213AOW 400 €  
 Integroitu kaappipakastin (73m<sup>3</sup>+) Electrolux EUN244AOW 500 €  
 Astianpesukone rst-pinta Electrolux ESF5206LOW 100 €  
 Integroitu astianpesukone Electrolux ESL533SLO 300 €/0 €  
 Rosteriallas Franke Vela VLX 610-50 200 €

#### LATTIAPARKETIT

- Valko-mattalakattu tammi (3-sauvainen)  
 Mattalakattu tammi (3-sauvainen)  
 Ruskea-mattalakattu tammi (3-sauvainen)

#### LISÄHINTAISET LATTIAPARKETIT

- Petsattu ja mattalakattu tammi (3-sauvainen) 20 €/ m<sup>2</sup>  
 Valkomattalakattu tammi (1-säleinen) 50 €/ m<sup>2</sup>

ET	MH	KALUSTEOVET	ET	MH	VETIMET
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Maalattu valkoinen	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Valkoinen 79
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vaalean harmaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Musta 80
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Valkaistu tammikuvio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Harjattu 77
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Luonnollinen tammi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vedin 26
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vaalean ruskeanharmaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vedin 29
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hiilenmusta			

#### VÄLIOVET

- Valkoinen sileä laakaovi + kostean tilan ovi

#### LISÄHINTAISET VÄLIOVET

- Raita laakaovi 90 €/ kpl + kostean tilan ovi 140 €/ kpl  
 Kaisla laakaovi 90 €/ kpl + kostean tilan ovi 140 €/ kpl  
 Aava laakaovi 90 €/ kpl + kostean tilan ovi 140 €/ kpl

#### VÄLIOVIEN PAINIKKEET

- Abløy Polarita kromi  
 Abløy Polarita satiinikromi

#### LISÄHINTAISET VÄLIOVIEN PAINIKKEET

- Abløy Enter kromi 15 €/ kpl



KUVA 3. As Oy Tampereen Puisto-Kalevan Kärjen materiaalivalintalomake, jossa oranssilla merkittynä kohteen vakiovalinnat (As Oy Tampereen Puisto-Kalevan Kärki materiaaliesite).

### 3.2.2 Lisä- ja muutostöistä sopiminen

Asiakkaan toivomat lisä- ja muutostyöt sovitaan aina palvelukoordinaattorin kanssa kirjallisesti ja tarjouspyynnöt tulee esittää kohteen muutostyöaikataulun mukaisesti, jotta pystytään varmistamaan asiakkaan muutostyötoiveiden riittävä käsittelyaika sekä näiden toteutuminen. Kun asiakkaan kanssa on käyty läpi toiveet muutostöistä ja näistä on esitetty tarjouspyynnöt, palvelukoordinaattori pyytää näistä työn suorittavalta urakoitsijalta tarjouksen. Lisäksi jos lisä- ja muutostöiden luonne on sellainen, että se vaatii päivityksiä olemassa oleviin suunnitelmiin myös suunnittelun kustannukset, tulee ottaa tarjouksessa huomioon. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi elementteihin tulevat sähkömuutokset.

Sopimukset lisä- ja muutostöistä sekä niihin liittyvät tarjoukset ja vastaukset tulee aina esittää kirjallisesti ja ne tarjotaan asiakkaalle aina kiinteään hintaan, josta ei eritellä erikseen työn ja materiaalin osuutta (As Oy Tampereen Puisto-Kalevan Kärki materiaaliesite, 4).

### 3.3 Muutostyöt tuotantoon

Asiakkaan materiaalivalintojen sekä muutostöiden kirjaaminen, tapahtuu palvelukoordinaattorin toimesta. Osa kaupungeista käyttää listausten tekoon Exceliä ja osalla on jo ollut Homerun -palvelu käytössä. Tässä käytössä olleessa versiossa Homerunista, palvelukoordinaattori joutuu itse valitsemaan asiakkaan puolesta heidän materiaali- ja tuotevalintansa, eikä asiakas pääse itse järjestelmään ollenkaan. Kun tuotevalinnat on kirjattu huonekorteiksi, lähetetään ne vielä erikseen asiakkaan hyväksyttäväksi.

Palvelukoordinaattorin toimittavat hyväksytyt huonekortit työmaalle sekä lähtökohtaisesti tekevät vielä erilliset toimittajakohtaiset listaukset (Taulukko 1) tilattavista tuotteista. Listaukset lähetetään työmaalle, jossa hoidetaan materiaalien ja tuotteiden varsinaiset tilaukset.

## TAULUKKO 1. Ote työmaalle toimitettavasta kodinkonelistauksesta.

Kodinkoneet tilaus 1.-13. krs. - 10.6.21				2. krs.					
Tuote	Koodi	Väri	YHT.	A1	A2	A3	A4	A5	A6
<b>Electrolux</b>									
Kalusteuni - 600-sarja SurroundCook Kalusteisiin sijoitettava Erillisuuni	CKB100W	Valkoinen	57			1	1		1
Kalusteuni - 600-sarja SurroundCook Kalusteisiin sijoitettava Erillisuuni	CKB100X	RST	45	1	1			1	
Kalusteuni - 600-sarja SurroundCook Kalusteisiin sijoitettava Erillisuuni	CKB300X	RST	1						
Höyry- ja Pyrolyysiuni - 600-sarja SteamBake Kalusteisiin sijoitettava Erillisuuni	COP720V	Valkoinen	2						
Höyry- ja Pyrolyysiuni - 600-sarja SteamBake Kalusteisiin sijoitettava Erillisuuni	COP720X	RST	1						
Liesitaso - Induktio - Keittotaso Induktio 60 cm	HOI630MF		15						
Liesitaso - Induktio - Pure Keittotaso Induktio 60 cm	HOP670MF		1						
Liesitaso - Keraaminen - Radiant Hob Keittotaso Keraaminen taso 60 cm	HOC620F		90	1	1	1	1	1	1
Jääkaappipakastin - Low Frost Vapaasti sijoitettava Jää-pakastinkaappi 185 cm E	LNT3LE34W2	Valkoinen	25			1	1		
Jääkaappipakastin - Low Frost Vapaasti sijoitettava Jää-pakastinkaappi 185 cm E	LNT3LE34W2	Valkoinen	31						1
Jääkaappipakastin - Low Frost Vapaasti sijoitettava Jää-pakastinkaappi 185 cm E	LNT3LE34X2	RST	8						
Jääkaappipakastin - Low Frost Vapaasti sijoitettava Jää-pakastinkaappi 185 cm E	LNT3LE34X2	RST	4						
Integroitu jääkaappipakastin - No Frost - huurtumaton Kalusteisiin sijoitettava Jää-pakastinkaappi 177.2 cm	LNT77F18S		30	1	1			1	
Jääkaappi - Vapaasti sijoitettava Jääkaappi 186 cm F	KRS1DF39W	Valkoinen	2						
Jääkaappi - Vapaasti sijoitettava Jääkaappi 186 cm F	KRS1DF39X	RST	1						
Integroitu jääkaappi - Kalusteisiin sijoitettava Jääkaappi 177.2 cm F	LRS4DF18S		5						
Pakastin - Perinteinen Vapaasti sijoitettava Kaappipakastin 186 cm F	KUS1AF28W	Valkoinen	2						
Integroitu Pakastin - No Frost - huurtumaton Kalusteisiin sijoitettava Kaappipakastin 177.2 cm F	LUT6NF18S		5						
Integroitu Pakastin - Perinteinen Kalusteisiin sijoitettava Kaappipakastin 81.9 cm F	LYB3AF82R		1						
Astianpesukone 60cm - Pöytätasoinen Air Dry 60cm astianpesukone	ESF5206LOW	Valkoinen	1						
Astianpesukone 60cm - Pöytätasoinen alle/kaapistoon Air Dry 60cm astianpesukone	ESF5533LOX	RST	2						

## **4 ASUKASMUUTOSPROSESSIN HAASTEET**

Tammikuun alussa lähetetyssä kyselyssä (Liite 1; Liite 2) nykyisen muutostyöprosessin sekä sen hallinnan haasteista Pohjola Rakennuksen muutostöiden kanssa työskenteleville henkilöille, nousivat esiin etenkin seuraavat asiat.

### **4.1 Kokonaisuuden hallinta**

Lähetetyn kyselyn vastauksissa vahvimmin nousi esiin muutostöiden kokonaisuuden hallinta ja sen vaikeus. Työn koetaan koostuvan monista pienistä osista, jotka liittyvät toisiinsa. Esimerkiksi yhden asunnon sisällä on paljon eri työvaiheita ja urakoita, jotka kaikki vaikuttavat toisiinsa. Kokonaisuuden hallinta vaatii taitoa toimia monen osapuolen välillä sekä tuntemusta erilaisista työvaiheista sekä niiden yhteyksistä.

Vastauksissa kävi ilmi, että eri kaupungeissa muutostöitä hallitaan hyvinkin eri tavoilla, mutta yhteisenä tekijänä nousee esiin, se kuinka haastavaksi kaikilta eri osapuolilta tulevan tiedon koonti koettiin ja miten sen saisi jokaiselle tiedon tarvitsevalle osapuolelle järkevästi tiedotettua.

Kokonaisuuden hallintaa koettiin hankaloittavan etenkin sen, että yhdellä palvelukoordinaattorilla saattaa olla monta yhtiötä hoidettavanaan samanaikaisesti. Eri kohteilla saattaa olla eri materiaalit sekä urakoitsijat, joka sekoittaa hallittavuutta entisestään. Moni koki, että omat resurssit eivät riitä monen kohteen sekä niistä tulevien asiakkaiden määrän laadukkaaseen hallintaan.

### **4.2 Asiakasviestintä**

Monet kyselyyn vastanneista pitivät asiakasviestintää yhtenä muutostyöprosessin haastavimmista osista. Viestintä asiakkaan kanssa tapahtuu lähtökohtaisesti sähköpostitse. Kuitenkin usein asiakkaat ilmoittavat halutuista muutostöistä ja materiaalivallinoista sekä vahvistavat valintojaan puhelimitse, jolloin niistä ei jää mitään kirjallista jälkeä, josta voisi palata varmistamaan sovittuja asioita.

Asiakkailla on myös tapana ilmoittaa valintojaan ripotellen tai vasta sitten kun viralliset aikataulut ovat umpeutuneet. Vastaajat kokivatkin, että asiakkaiden paimentaminen materiaalivalintojen saamiseksi on yksi asia mikä vie eniten työaika. Muutostyöaikataulut annetaan asiakkaille kaupanteon yhteydessä, jolloin asiakas saa muutenkin paljon luettavaa mukaan. Usein asiakkaat sanovatkin, että eivät ole edes tietoisia aikatauluista ja niiden umpeutumisesta.

### **4.3 Yhtenäisten linjausten puute**

Isona haasteellisena kokonaisuutena vastauksissa pidettiin sitä, että yrityksellä ei ole selkeää ja yhtenäistä linjaa muutostöihin liittyen. Eri kaupungeissa muutostöitä hallitaan ja toteutetaan erilaisilla tavoilla eri tehtävänimikkeiden alla. Tehtävien jako koetaan usein hyvin epäselväksi, eikä olla aina selvillä mikä asia kuuluu kenenkin osapuolen vastuulle.

Muutostöitä hoitavat henkilöt kokevat, että vertaistuki muutostöiden tekemiseen puuttuu lähes kokonaan, juuri eri kaupunkien erilaisten toimintatapojen takia. Lisäksi muuttuvat vuosisopimukset, toimittajan vaihdokset, tuotemuutokset sekä tuotteiden ja materiaalien hinnoittelu koettiin haasteellisena kokonaisuutena.

### **4.4 Yleinen suhtautuminen muutostöihin**

Vastauksissa nousi esiin monilta osin tuotannon suhtautuminen muutostöihin. Etenkin oman työnjohdon sekä urakoitsijoiden koettiin pitävän muutostöitä pakollisena pahana. Vastaajat kokivat, että usein muutostöihin liittyviin kyselyihin vastataan myöhässä tai ne sivuutetaan kokonaan.

Etenkin taloteknisiin muutoksiin liittyen suunnittelijoilta on vaikea saada kunnollista tietoa tai tiedon saamisessa kestää. Myös urakoitsijoiden tarjouspyyntöjen saaminen on usein haastavaa. Nämä ongelmat johtavat usein isompiin aikataullisiin ongelmiin, kun asiakkaille ei saada kustannuksia muutostyötoiveisiin laskettua määräaikaan mennessä.



## **5 ASUKASMUUTOSPROSESSIN HALLINTA HOMERUN -PAVELULLA**

Pohjola Rakennus otti uuden Homerun-palvelun käyttöön keväällä 2021, jolloin pilottikohteina olivat Asunto Oy Helsingin Vallilan Piilo sekä Asunto Oy Tampereen Victoria. Homerunin käyttöönotolla pyrittiin parantamaan asiakaspalvelua sekä helpottamaan muutostöistä vastaavien henkilöiden työtä (Liite 3).

### **5.1 HomeRun.net**

Homerun.net on uudis- ja korjausrakentamisen hankkeisiin kehitetty digitaalinen työkalu eri rakennusalan toimijoille. Palvelun avulla voidaan digitaalisesti koota yhdelle alustalle kaikki projektin tiedot, ihmiset ja keskustelut. Homerunin avulla hankkeen asiakaspolkua pystytään hallitsemaan digitaalisesti aina sen aloituksesta takuuajan päättymiseen asti. (Homerun.net 2021.)

Homerun-palvelussa kohteelle pystytään luomaan koko hankkeen kattavat projektikohtaiset sivut. Palvelussa voidaan esimerkiksi:

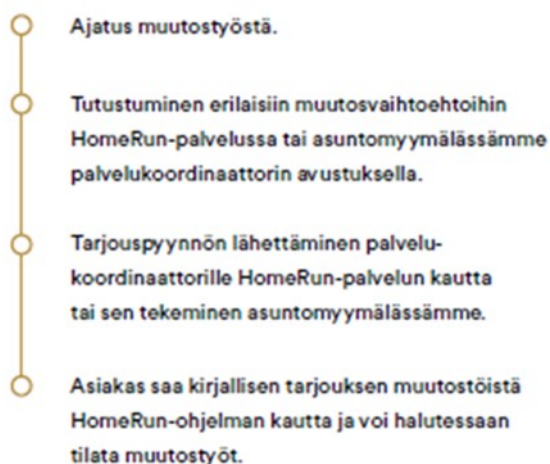
- Hoitaa asukaskeskustelut ja tiedottaminen yhdessä kanavassa.
- Automatisoida tuotevalintaprosessi.
- Pitää yllä sekä jakaa projektiin liittyviä tietoja, aikatauluja ja suunnitelmia.
- Tulostaa suoraan määrälaskelmat sekä tilauslistat.
- Hoitaa huoneistojen asukastarkastukset digitaalisesti.

(Homerun.net 2021.)

### **5.2 Asukasmuutosprosessi**

Pohjola Rakennuksella asukasmuutostyöprosessi Homerun-palvelulla alkaa siitä, kun asiakkaalle lähetetään kaupanteon jälkeen rekisteröitymisohjeet palveluun eli ostamansa kohteen kauppaan. Kaupassa asiakas pääsee digitaalisesti valitsemaan asuntonsa materiaali- ja tuotevalintoja. Kuvasta 4 näkee, kuinka asiakas ohjataan jo lähtökohtaisesti suoraan Homerun -palveluun hoitamaan oman asuntonsa muutostöitä.

Homerunin käyttöönoton myötä myös jo mahdollisille asiakkaille voidaan lähettää kohteen varausvaiheessa tunnukset kauppaan, jolloin he pääsevät itsenäisesti tutustumaan asuntonsa materiaali- ja tuotevalintoihin, mutta ei vielä tekemään varsinaisia valintoja. Kaupanteon jälkeen asiakas saa viralliset tunnukset, jolloin myös materiaali- ja tuotevalintojen tekeminen on mahdollista.



KUVA 4. Asukasmuutostyöprosessin kulku pähkinänkuoressa Homerun -palvelun käyttöönoton myötä (As oy Tampereen Vesta materiaaliesite, 5).

### 5.2.1 Kaupan luominen

Kohteen ollessa ennakkomarkkinoinnissa, kohteen nimetty palvelukoordinaattori luo Homerun -palveluun kohteelle kaupan. Kaupan rungon pystyy kopioimaan suoraan edellisestä projektista, johon on määriteltynä mahdollisimman paljon samoja tuotteita. Kaupassa määritellään asuntokohtaisesti materiaaliesitteen mukaiset materiaalit ja tuotteet, jotka asuntoon on mahdollista valita. Esimerkiksi jos kohteen materiaaliesitteessä on kahden huoneen asuntoon määriteltä erilaista kiuasta, kuin kolmen huoneen asuntoihin, niin asiakkaalle määritellään palvelussa näkyviin vain omaan asuntoonsa valittavissa oleva kiuas, eikä kaikkia kiuasvaihtoehtoja.

Kohteen materiaali- ja tuotevalinnat jaotellaan kauppaan asuntokohtaisiin osastoihin. Osastoihin on lisättyä tuotekategoriat, jotka pitävät sisällään kaikki tuo-

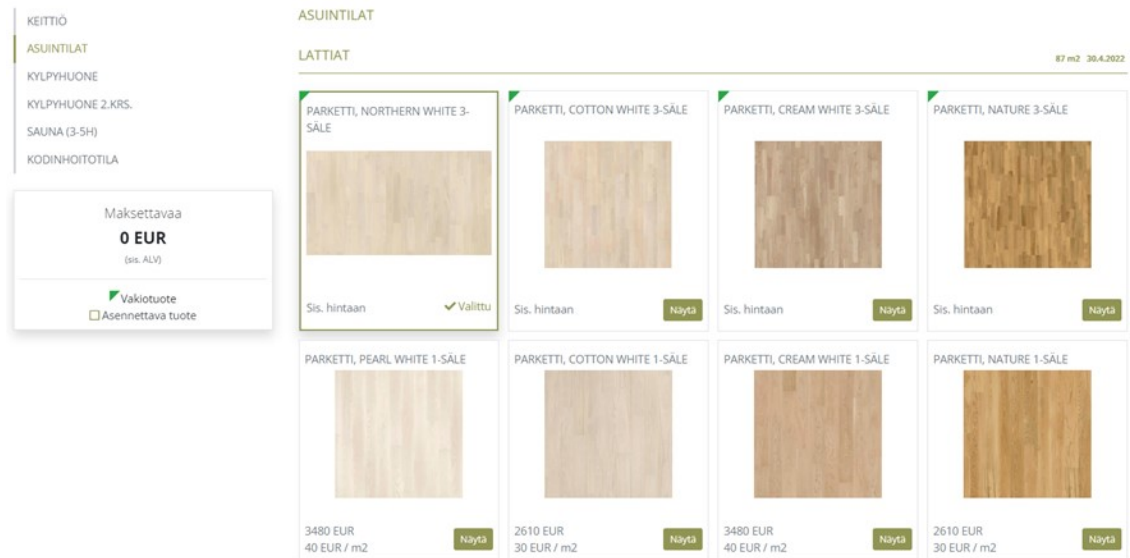
tevalinnat, joita asiakas pystyy tekemään. Osastoista löytyvät materiaalit ja tuotteet, jotka kuuluvat asunnon vakiovarusteisiin sekä tuotteita, joita asuntoon on mahdollista valita lisähintaisena muutostyönä. Huoneistolle valitut kategoriat määrittävät sen, mitkä kategorioista ovat mukana kunkin huoneiston tuotevalinoissa. Kuvasta 5 pystyy hahmottamaan kaupalle luodut osastot, sekä kategorian, jonka sisällä huoneistot, joille tämä kategoria näkyy.

The screenshot shows the management interface for Asunto Oy Tampereen Victoria. The top navigation bar includes icons for Etusivu, Perustiedot, Projektipankki, Huoneistot, Tiedotteet, Infokansiot, Keskustelut, Aikataulut, Dokumentit, and Kauppa. Below this, there are tabs for Materiaalivalinnat, Kauppa, and Kategoriat. The main content area displays a list of room categories on the left and a grid of room types with their areas in the center.

KALUSTEOVET						
A1 2h+k+s 54.0m <sup>2</sup>	A2 2h+k+s 57.0m <sup>2</sup>	A3 1h+k 28.0m <sup>2</sup>	A4 1h+k 28.5m <sup>2</sup>	A5 1h+k 28.5m <sup>2</sup>	A6 1h+k 28.5m <sup>2</sup>	A7 2h+k+s 45.0m <sup>2</sup>
A8 1h+k 36.0m <sup>2</sup>	A9 2h+k+s 53.5m <sup>2</sup>	A10 3h+k+s 75.0m <sup>2</sup>	A11 2h+k+s 54.0m <sup>2</sup>	A12 2h+k+s 57.0m <sup>2</sup>	A13 1h+k 28.0m <sup>2</sup>	A14 1h+k 28.5m <sup>2</sup>
A15 1h+k 28.5m <sup>2</sup>	A16 1h+k 28.5m <sup>2</sup>	A17 2h+k+s 45.0m <sup>2</sup>	A18 1h+k 36.0m <sup>2</sup>	A19 2h+k+s 53.5m <sup>2</sup>	A20 3h+k+s 75.0m <sup>2</sup>	A21 2h+k+s 54.0m <sup>2</sup>
A22 2h+k+s 57.0m <sup>2</sup>	A23 1h+k 28.0m <sup>2</sup>	A24 1h+k 28.5m <sup>2</sup>	A25 1h+k 28.5m <sup>2</sup>	A26 1h+k 28.5m <sup>2</sup>	A27 2h+k+s 45.0m <sup>2</sup>	A28 3h+k+s 72.0m <sup>2</sup>
A29 3h+k+s 62.5m <sup>2</sup>	A30 1h+k 28.0m <sup>2</sup>	A31 1h+k 28.5m <sup>2</sup>	A32 1h+k 28.5m <sup>2</sup>	A33 2h+k+s 45.0m <sup>2</sup>	A34 3-4h+k+s 93.0m <sup>2</sup>	A35 3-4h+k+s 79.5m <sup>2</sup>
A36 1h+k 28.0m <sup>2</sup>	A37 1h+k 28.5m <sup>2</sup>	A38 1h+k 28.5m <sup>2</sup>	A39 2h+k+s 45.0m <sup>2</sup>	A40 3-4h+k+s 93.0m <sup>2</sup>	A41 3-4h+k+s 79.5m <sup>2</sup>	A42 1h+k 28.0m <sup>2</sup>
A43 1h+k 28.5m <sup>2</sup>	A44 1h+k 28.5m <sup>2</sup>	A45 2h+k+s 45.0m <sup>2</sup>	A46 3-4h+k+s 93.0m <sup>2</sup>	A47 3-4h+k+s 80.0m <sup>2</sup>	A48 1h+k 28.0m <sup>2</sup>	A49 1h+k 28.5m <sup>2</sup>
A50 1h+k 28.5m <sup>2</sup>	A51 2h+k+s 45.0m <sup>2</sup>	A52 3-4h+k+s 93.5m <sup>2</sup>	A53 4h+k+s 108.5m <sup>2</sup>	A54 3h+k+s 76.5m <sup>2</sup>	A55 4h+k+s 128.0m <sup>2</sup>	B56 2h+k+s 51.5m <sup>2</sup>

KUVA 5. Ote Asunto Oy Tampereen Victorian huoneistojen hallintapaneelistä (As Oy Tampereen Victoria, Homerun-sivut).

Kaupan kategorioille sekä tuotteille pystytään luomaan erilaisia näkyvyysääntöjä sekä massoituksia kunkin huoneiston tarpeiden mukaa. Massoitusten tekeminen helpottaa esimerkiksi tilattavien tuotemäärien laskentaa. Esimerkiksi jos huoneiston parkettien neliömäärä on massoiteltu huoneistolle valmiiksi, niin huonekorteille sekä tilauslistoille tulee suoraan massoiteltu määrä eikä tätä tarvitse enään erikseen laskea. Kuvassa 6 asiakkaan näkymä kaupassa, josta näkee massoitusten ansiosta lisähintaisien parkettien kokonaiskustannuksen huoneistonsa.

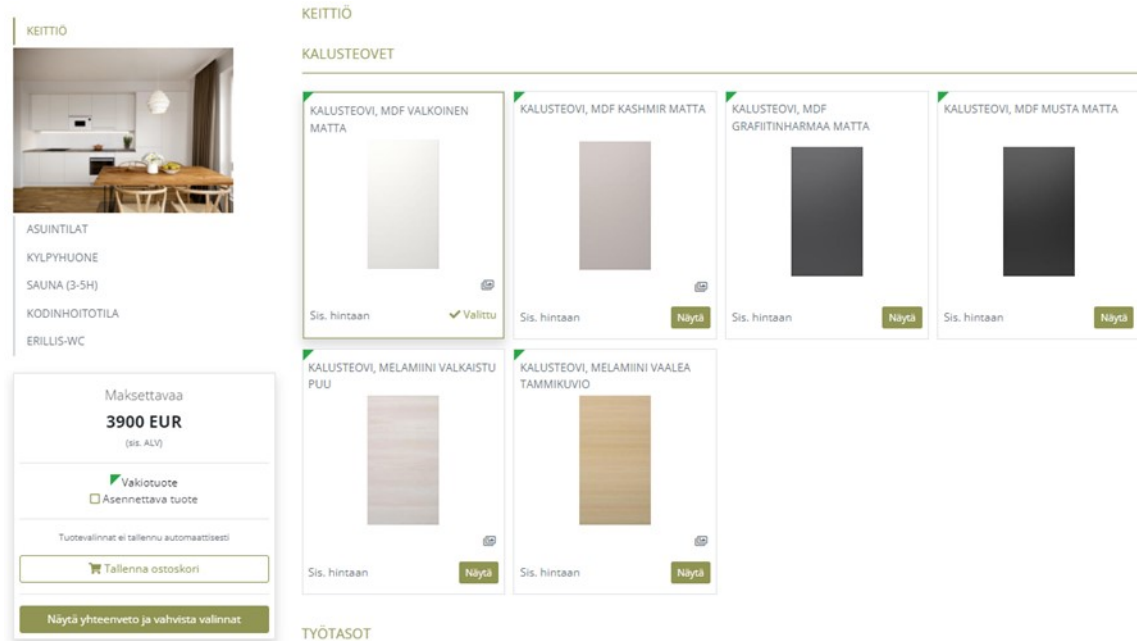


KUVA 6. Asiakkaan näkymä parkettien osalta, jossa lisähintaisten parkettien hinnoittelu sekä neliötä kohden, että asiakkaalle maksava kokonaissumma (As Oy Tampereen Victoria, Homerun-sivut).

Kauppan luomisen yhteydessä määritellään kaupalle myös muutostyöaikataulun mukaiset aukioloajat. Aukioloajat määrittävät sen mihin asti asiakas voi itse tehdä valintoja palvelussa. Kun kohteen kauppa on luotu ja sen tuotteet on tyy-pitetty ja massoitettu huoneistoittain sekä aukioloajat määritelty, voidaan kauppa avata asiakkaille.

### 5.2.2 Materiaali- ja tuotevalinnat

Asiakkaan rekisteröidyttä palveluun, hän pystyy itsenäisesti valitsemaan ostos-koriinsa haluamansa tuotteet ja samalla seuraamaan tuotevalinnoista aiheutu-via kustannuksia (Kuva 7). Tuotevalinnat on mahdollista tehdä myös osissa, jol-loin ostoskoriin voi palata vielä myöhemmin ennen lopullista tuotteiden vahvista-mista.



KUVA 7. Asiakkaan näkymä kaupassa tuotteita valittaessa (As Oy Tampereen Vesta, Homerun-sivut).

Kun asiakkaat pystyvät tekemään materiaalivalintansa itse suoraan Homerun -palvelussa, ei erillistä materiaalitapaamista välttämättä tarvita. Asiakas voi kuitenkin myös halutessaan sopia vielä tapaamisen palvelukoordinaattorin kanssa materiaalitapaamiseen, jossa hän pääsee paikan päällä tutustumaan materiaali- ja tuotevalintoihin. Materiaalitapaamisessa asiakkaan kanssa voidaan myös yhdessä käydä palvelussa valitsemassa halutut tuotteet.

Isommissa muutostöissä asukas pystyy ottamaan palvelun keskustelu välilehdellä yhteyttä kohteen palvelukoordinaattoriin ja ilmoittamaan toiveensa. Kun kaupan ulkopuolelta toivotuista lisä- ja muutostöistä on saatu hyväksyntä esitylly tarjoukselle, palvelukoordinaattori kirjaa asiakkaan huonekortille nämä muutokset ja tuotteet. Asiakas ei itse pysty tekemään ja kirjaamaan kaupan ulkopuolisia tuotteita.

### 5.2.3 Valintojen vahvistaminen sekä tilaaminen

Asiakkaalla on aikaa tehdä tuote- ja materiaalivalintansa Homerun -palvelussa kaupalle määritellyn aukioloajan puitteissa. Aukiolo aika määräytyy kohteen

muutostyöaikataulun mukaisesti. Kun asiakkaan huoneistokorttiin on palvelukoordinaattorin toimesta lisätty myös mahdolliset lisä- ja muutostyöt, lähetetään huoneistokortti sähköisesti vielä asiakkaan tarkistettavaksi ja allekirjoitettavaksi. Huoneistokortilla on selvästi eroteltuna kohteen vakiotuotteet sekä muutostyöt, erilaisilla tunnuksilla, jolloin kortin lukeminen ja tulkinta helpottuu. Kuvassa 8 on esimerkki huoneistokortista, jossa näkyy tämä erottelu. Asiakkaan sähköisesti vahvistamat huoneistokortit palvelukoordinaattori toimittaa eteenpäin työmaalle.

V = Vakiotuote M = Muutostyö	
Kettilö	Tuotekoodi
V Kalusteovet: Kalusteovi, MDF valkoinen matta	TML87/ML-A005C01D9
V Työtasot: Laminaattitaso 20mm, harmaa kivijäiteima	LA-K488DH43V
M Työtasot: Kvarlasitase 20mm, Alaska Hinta sisältää altaan Franke Maris MRX 210-50.	
Asennusohje Saarekkeen taso kahdesta osasta - sauma kahden reunimmaisesta (800mm) kaapin väliin. Kalusteseinän taso kahdesta osasta - sauma lieden oikean reunan kohdalle.	
M Väliä: Pure White kiiltävä (raudaton lasi)	PURE WHITE KIRKAS 4mm
V Vetimet: Kalustevedin, profiili Lungo Väri: Valkoinen	VE266-41-195/VE266-49-195/VE266-10-195 VE226-49-195
V Uuni: Electrolux CKB300V, valkoinen	CKB300V
V Liesitaso: Liesitaso, induktio	H0I630MF
V Liesikapu: Liesituuletin, ulosvedettävä valkoinen	CASA SALSA VALKOINEN
V Jääkaappi ja pakastinkaappi: Electrolux KRS2DE39W + KUT5NF26W, valkoinen	KRS2DE39W + KUT5NF26W
Jääkaappi: Jääkaappi KRS2DE39W, valkoinen	KRS2DE39W
Jääkaappi: Pakastin KUT5NF26W, valkoinen	KUT5NF26W
V Astianpesukone 60cm: Astianpesukone 60 cm, integroitu	EMS47320L
V Mikro 60 cm: Mikro 60 cm, valkoinen	KMFE172TEW
M Hana: Keittiöhana pesukoneventtiilillä, mattamusta Vega	VEGA 1839FG-33
V Allas 60 cm: Komposiittiallas 62 cm, musta	DALAG09 ANTRASIITTI
V Väliastian valaisin: Led valaisinlista	DREAMLED NATUR 4000K
M Allas rosteri: Franke Maris MRX 210-50	
Asennusohje Alla asennettava	
M Keittiön lisätyö: Kalustemuutokset Pomppusäpät lisätty liesituuletimen ylä olevaan kaappiin, alusmatot kaikissa laetkoissa, muutettu aterinlaatikosto	

KUVA 8. Ote huoneistokortista, jossa näkee kohteen vakiovalintaiset vihreällä tunnuksella V ja muutostyöt oranssilla tunnuksella M (As Oy Tampereen Vesta, Homerun -sivut).

Työmaan tehtävänä on tilata asukkaiden valintojen mukaiset tuotteet niiden toimittajalta tai työnsuorittavalta urakoitsijalta. Homerunista saa tulostettua erilaisia listauksia valituilla ehdoilla. Esimerkiksi kuvasta 9 näkee, kuinka listauksia voidaan suodattaa hankita-, tuote- ja toimittajaryhmittäin sekä työlajeittain.

Työmaahenkilöille pystytään myös luomaan omat tunnukset palveluun, jolloin he pääsevät itse tulostamaan tilauslistauksia. Kuvassa 10 on ote tilauslistauksesta kodinkoneiden osalta, jossa jokaiselle huoneistolle tulee näkyviin siihen tulevat kodinkoneet, niiden koodit sekä kappalemäärät. Tilaustilauksen loppuun tulee koonti (Kuva 11), josta näkee kuinka paljon tiettyä tuotetta, tulee yhteensä kohteeseen.

The screenshot displays a procurement selection interface with several filter panels and product lists. The panels include:

- Kaupat:** Valitse kaikki, Poista valinnat.  Materiaalivalinnat
- Kaupankategoriat:** Valitse kaikki, Poista valinnat. List includes: Liukuovikomerot Eteinen, Liukuovikomerot MH1, Liukuovikomerot MH3, Märkätilanovi, Märkätilanovi Aava, Märkätilanovi Kaisla, Märkätilanovi Raita, Märkätilanovi sileä, Mikro 50 cm, Mikro 60 cm, Ovipainikkeet, Panelointi, lauteet ja selkänoja, Peilikaappi 60 cm, Peilikaappi 80 cm, Pesuallashana.
- Hankintaryhmät:** Valitse kaikki, Poista valinnat. List includes: Ei hankintaryhmiä, ASUKASMUUTOS, KVR, Pukkila, RS1, RS2, RS3, Temal.
- Tuoteryhmät:** Valitse kaikki, Poista valinnat. List includes: Ei tuoteryhmiä, Altaat, Hanat, IV-varusteet, Kalusteet, Kiukaat, Kodinkoneet, Laatat, Lattiat, LV-varusteet, Maalaus, Märkätilakalusteet, Ovipainikkeet, Ovi-varusteet, Parmarine.
- Huoneistojen tarjoukset:** Alkaa, Päättyy. Valitse kaikki, Poista valinnat.
- Projektin lisätarjoukset:** Alkaa, Päättyy. Valitse kaikki, Poista valinnat.
- Toimittajaryhmät:** Valitse kaikki, Poista valinnat. List includes: Ei toimittajaryhmiä, Abloy, AEG, Aki-Lasi, Arctic Kaihdin, Deekax, Dreamled, Electrolux, Fakra, Franke, Grado Design Oy, Gustavsberg, Harvia, Heikkiinen.
- Työlajit:** Valitse kaikki, Poista valinnat. List includes: Ei työlajia, 0000 Työmaan kustannukset, 0001 Suunnittelukustannukset, 3058 Parmarine, 4360 Vallovet, 4560 Väliseinät, 4720 Parvekelastus, 4735 Lasikaide, 5660 Lattiat, 5693 Laatoitustyö, 5710 Saunaurakka, 5800 Tasoite ja maalaus, 6100 Kalusteet, 6200 Varusteet, 6310 Kodinkoneet.

At the bottom, there are icons for a shopping cart, a checkmark, a minus sign, a plus sign, and a trash can.

KUVA 9. Tulostettavien listausten valintanäkymä (As Oy Tampereen Vesta, Homerun -sivut).

Tulostuspv: 9.3.2022 11:31

**Hankintaryhmät: Kaikki hankintaryhmät**  
**Tuoteryhmät: Kaikki tuoteryhmät**  
**Toimittajaryhmät: Electrolux**  
**Työlajit: 6310 Kodinkoneet**  
**Kaupankategoriat: Kaikki kategoriat**

= Vakiotuote  = Muutostyö

HUONEISTOKORTTI, 20220309-KTMZ VERSIO 1		TUOTEKOODI	MÄÄRÄ
<b>Keittiö</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> Uuni:	Electrolux CKB300V, valkoinen	CKB300V	1kpl
<input checked="" type="checkbox"/> Liesitaso:	Liesitaso, induktio	HOI630MF	1kpl
<input checked="" type="checkbox"/> Jääkaappi ja pakastinkaappi:	Electrolux KRS2DE39W + KUT5NF26W, valkoinen	KRS2DE39W + KUT5NF26W	1kpl
	Jääkaappi: Jääkaappi KRS2DE39W, valkoinen	KRS2DE39W	
	Pakastin KUT5NF26W, valkoinen	KUT5NF26W	
<input checked="" type="checkbox"/> Astianpesukone 60cm:	Astianpesukone 60 cm, integroitu	EMS47320L	1kpl
<input checked="" type="checkbox"/> Mikro 60 cm:	Mikro 60 cm, valkoinen	KMFE172TEW	1kpl
HUONEISTOKORTTI, 20220309-CMRU VERSIO 1		TUOTEKOODI	MÄÄRÄ
<b>Keittiö</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> Uuni:	Electrolux CKB300V, valkoinen	CKB300V	1kpl
<input checked="" type="checkbox"/> Liesitaso:	Liesitaso, induktio	HOI630MF	1kpl
<input checked="" type="checkbox"/> Jääkaappi-pakastin:	Jääkaappipakastin plus sarja valkoinen	LNT4TE33W2	1kpl
<input checked="" type="checkbox"/> Astianpesukone 45cm:	Astianpesukone 45 cm, integroitu	EEA22101L	1kpl
<input checked="" type="checkbox"/> Mikro 50 cm:	Mikro 50 cm, valkoinen	KMFE171TEW	1kpl
HUONEISTOKORTTI, 20220309-F7GQ VERSIO 1		TUOTEKOODI	MÄÄRÄ
<b>Keittiö</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> Uuni:	Electrolux CKB300V, valkoinen	CKB300V	1kpl
<input checked="" type="checkbox"/> Liesitaso:	Liesitaso, induktio	HOI630MF	1kpl
<input checked="" type="checkbox"/> Jääkaappi-pakastin:	Jääkaappipakastin plus sarja valkoinen	LNT4TE33W2	1kpl

KUVA 10. Ote työmaalle lähetettävästä tilauslistasta (As Oy Tampereen Vesta, Homerun-sivut).

KOKONAISMÄÄRÄ	TUOTEKOODI	MÄÄRÄ
<b>Keittiö</b>		
<b>Uuni</b>		
Electrolux CKB300V, valkoinen	CKB300V	31kpl
Höyry- ja pyrolyysiuuni Electrolux CKP826X, musta	CKP826X	1.00kpl
Electrolux CKB300X, musta	CKB300X	1.00kpl
<b>Liesitaso</b>		
Liesitaso, induktio	HOI630MF	33kpl
<b>Jääkaappi ja pakastinkaappi</b>		
Electrolux KRS2DE39W + KUT5NF26W, valkoinen	KRS2DE39W + KUT5NF26W	6kpl
Jääkaappi: Jääkaappi KRS2DE39W, valkoinen	KRS2DE39W	
Jääkaappi: Pakastin KUT5NF26W, valkoinen	KUT5NF26W	
Electrolux KRS2DE39W + KUT5NF26X, RST	KRS2DE39X + KUT5NF26X	1.00kpl
Kodinkoneet: Jääkaappi KRS2DE39X, rst	KRS2DE39X	
Kodinkoneet: Pakastin KUT5NF26X, rst	KUT5NF26X	
<b>Astianpesukone 60cm</b>		
Astianpesukone 60 cm, integroitu	EMS47320L	10kpl
<b>Mikro 60 cm</b>		
Mikro 60 cm, valkoinen	KMFE172TEW	23kpl
Mikro 60 cm, musta	KMFE172TEX	1.00kpl
<b>Jääkaappi-pakastin</b>		
Jääkaappipakastin plus sarja valkoinen	LNT4TE33W2	25kpl
Jääkaappipakastin integroitu	LNT7TF18S	1.00kpl
<b>Astianpesukone 45cm</b>		
Astianpesukone 45 cm, integroitu	EEA22101L	23kpl
<b>Mikro 50 cm</b>		
Mikro 50 cm, valkoinen	KMFE171TEW	8kpl
Mikro 50 cm, musta	KMFE171TEX	1.00kpl

KUVA 11. Tilauslistauksen lopusta löytyvä koonti (As Oy Tampereen Vesta, Homerun -sivut).

### 5.3 Hyödyt

Pohjola Rakennuksella päätös Homerunin käyttöönotosta syntyi hyväksi havaittujen kokemusten perusteella ja sen toivottiin tuovan asiakaspalveluun enemmän reaaliaikaisuutta sekä mahdollisuutta tiiviimpään viestintään asiakkaiden kanssa. Päätavoitteena oli asiakaskokemuksen parantaminen (Liite 3).

Muutostöiden parissa työskenteleville henkilöille lähetetyn kyselyn (Liite 2) mukaan, vastaajat uskoivat Homerun-palvelun auttavan muutostyöprosessin hallinnassa ja sen uskottiin esimerkiksi yksinkertaistavan koko prosessia sekä helpottavan asiakasviestintää ja sen hallintaa.

Vastaajat uskoivat, että palvelun käyttöönoton myötä muutostyöprosessi yksinkertaistuu huomattavasti, kun kaikki prosessin vaiheet pystytään tekemään yhdessä paikassa, aina asiakkaan tekemistä materiaali- ja tuotevalinnoista huone-



kortteihin. Lisäksi, kun koko hanke ja sen viestintä on koottuna digitaalisesti yhteen paikkaan, jonka kautta kaikki tiedottaminen pystytään hoitamaan, niin kohteen kaikille asiakkaille, kuin valikoidustikin pysyvät kaikki asiakasviestintä yhdessä paikassa. Tämän uskottiin vähentävän ylimääräistä viestintää puhelimitse sekä sähköpostitse. Kuvassa 12 Homerunin etusivunäkymä, johon tulevat viimeisimmät kohteen tiedotteet sekä huoneistokeskustelujen viimeisimmät viestit näkyviin.

The screenshot shows two main sections on the Homerun website:

- Tiedotteet (Notices):** A notice from Asunto Oy Tampereen Vesta, Tervetuloa! dated 14.1.2022 14:05. It welcomes residents to the Homerun app for managing their home's material choices. It includes sections for 'Tuotevalinnat-välilehdellä' (Product selection tabs) and 'Infokansiot-välilehdelle' (Info folders tabs).
- Huoneistokeskustelujen viimeisimmät viestit (Latest discussions in the apartment):** A list of three discussions:
  - A21 Juuli Nieminen: Kalustemuutokset (2 tunti, 41 minuuttia sitten). Message: 'Hei, Varaan sinulle ajan, nähdään siis silloin! Ystävällisin terveisin, Juuli'
  - A14 Mallikappaleet (eilen 12:31). Message: 'Moi, Kuulostaa hyvälle, ilmoitan hänelle tuon ajan. Kiitos!'
  - A8 Juuli Nieminen: Kalustemuutokset (4.3.2022 14:39). Message: 'Aila Puustellin tarjous nyt käydyille komeroiden kalustemuutoksille (hinta sisältää aiemmin tehdyt komeroiden runkomuutokset): MH1 - Liukuovet peilillä ja alukehyksillä MH2 - Liukuovet peilillä ja alukehyksillä'

KUVA 12. Homerunin ylläpitäjälle näkyvä etusivu (As Oy Tampereen Vesta, Homerun -sivut).

Aiemmin käytetyt paperisen valintalomakkeet sekä Exceleihin tehdyt tarjoukset, tilausvahvistukset sekä huoneistokortit jäivät kokonaan pois, minkä uskotaan säästävän huomattavasti aikaa sekä pienentävän virheiden mahdollisuutta. Tilauslistojen koonnin uskottiin helpottavan huomattavasti, kun palvelusta saa ulos listauksia erilaisilla säännöillä. Myös se, että työmaan henkilöstölle pystytään luomaan tunnukset Homeruniin, jolloin he pääsevät itsenäisesti tulostamaan listauksia uskottiin poistavan yhden työvaiheen muutostöitä hoitavilta henkilöiltä.

Asiakkaan kanssa materiaalivalinnat voi täyttää yhdessä jo materiaalitapaamisessa suoraan Homerun-palveluun, jolloin ne saadaan nopeammin vahvistetuksi. Moni vastaajista pitikin juuri sähköistä allekirjoitusta yhtenä palvelun parhaista ominaisuuksista.

## 6 HOMERUNIN KÄYTÖN TULEVAISUUS

Homerun -palvelun käyttöönotto muokkaa asukasmuutosprosessin ja sen hallintaa paljon, lisäksi Homerunin käyttöä pyritään tulevaisuudessa laajentamaan muutostöiden lisäksi myös omaperustaisten rakennushankkeiden asiakasviestintän hoitamiseen. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki kohteeseen liittyvä viestintä hoidettaisiin sitä kautta, aina ennakkomarkkinoinnista lähtien (Liite 3).

Pohjola Rakennuksella Homerunin käyttöä pyritään kevästä 2022 lähtien laajentamaan huoneistojen asukastarkastuksiin (Liite 3). Asukastarkastusten tekemistä pilotoidaan keväällä 2022, Tampereen Kalevaan valmistuvassa kerrostalo-kohteessa As Oy Tampereen Puisto-Kalevan Kastanjassa. Asukastarkastusten tekemiseen Homerun -palvelulla asiakas voi kirjautua järjestelmään omilla tunnuksillaan, jonka jälkeen hän voi kirjata asukastarkastuksissa havaitsemiaan puutteita suoraan mobiililaitteella. Havaintojen yhteyteen voidaan lisätä myös kuvia helpottamaan havaintojen paikallistamista. Lisäksi tulevaisuudessa tarkoituksena on asukastarkastusten lisäksi hoitaa myös takuuajantarkastukset Homerun -palvelun kautta. Asukas- sekä takuutarkastusten käyttöönoton myötä asiakaspolun kaikki vaiheet siirtyvät digitaaliseen Homerun -palveluun.

Tulevaisuudessa palvelun käyttöä on tarkoitus laajentaa myös KVR-hankkeisiin, jolloin KVR asiakkaiden omat laatukuvausliitteet laaditaan suoraan Homeruniin omaksi kaupakseen (Liite 3). Jokaiselle KVR asiakkaalle pystytään luomaan valmiiksi omat kaupat, jolloin heidän materiaali- sekä tuotevalintojen hallinta helpottuu.

## 7 YHTEENVETO JA POHDINTA

Lähtökohtaisesti Pohjola Rakennuksen muutostyöprosessi ja sen kulku on hyvin selkä. Kuitenkin kun prosessia lähdetään tarkastelemaan työtä tekevien henkilöiden kannalta, nousee monilta kohdin ongelmia sekä haasteita esiin. Homerunin käyttöönotto vastaa monilta osin näihin ongelmiin sekä haasteisiin, kuten kokonaisuuden hallintaa sekä asiakasviestintää. Palvelun tuoma apu ei kuitenkaan poista esimerkiksi muutostyöyksikön hajanaisuutta tai tuotannon puolen suhtautumista muutostöihin. Moni muutostöiden parissa työskentelevä henkilö kaipaa selkeämpää ohjeistusta sekä yhteisiä toimintatapoja muutostöiden hoitamiseen. Homerun tuo palveluna yhtenäisyyttä toimintaan, mutta silti nykyisellään jokainen kaupunki hoitaa ja hallinnoi muutostöitä omilla tavoillaan ja osa jopa eri nimikkeiden alla.

Pääasiallisessa tarkoituksessaan Homerun kuitenkin onnistuu. Asiakaspalvelukokemuksen parantuminen sekä materiaali- ja tuotevalintojen hallinnointi digitaalisella sovelluksella on nykyaikaa, niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin näkökulmasta. Lähes jokainen muutostöitä hoitava henkilö vastauksessaan uskoi palvelun tuovat helpotusta prosessiin sekä parantavan asiakaspalvelun laatua, kunhan itse palvelun käyttäminen ja hallinnointi on kaikilla hallinnassa. Monet kuitenkin korostivat palvelun opettelemisen sekä toimintatapojen rutinoitumisen sen kautta vievän oman aikansa.

Homerunin kehitysehdotuksena tulevaisuuteen näkisin, että olisi hyvä, jos palvelun käyttäjiksi voisi laajentaa myös urakoitsijat, jotka ovat tärkeässä roolissa muutostöitä ajatellen. Esimerkiksi sellaiset urakoitsijat, joidenka tuotteita tai palveluita tarjotaan kohteen materiaaliesitteessä lisähintaisena muutostyönä. Urakoitsijoiden ottaminen mukaan Homerunin käyttöön, poistaisi myös heidän kanssaan käytävät lukemattomat sähköposti- ja puhelinkeskustelut ja kokoaisi kaiken tarvittavan informaation yhdelle alustalle. Tällöin myös urakoitsijat pääsisivät tulostamaa palvelusta tuote- ja tilauslistauksia omaan urakkaansa liittyen. Tämä voisi myös liittää urakoitsijat tiiviimmin mukaan muutostöiden tekemiseen ja sitä kautta muuttaa ennakkoluuloja niihin liittyen.

Nykyisessä organisaatorakenteessa muutostöitä hoitavat henkilöt eli virallisesti palvelukoordinaattorit sijoittuvat myynnin alle. Muutamit kyselyyn vastanneista nostivat esiin ristiriidan organisaatioon sijoittumisen sekä työnkuvan välillä. Palvelukoordinaattorin työ on suurelta osin asiakaspalvelua, antaen asuntomyyjän kanssa kasvot Pohjola Rakennukselle. Kuitenkin varsinainen työ tapahtuu pitkälti tuotannon puolella. Ongelmallista tästä sijoittelusta tekee se, että useinkaan myyntipäällikkönä oleva esimies ei varsinaisesti tiedä ja tunne palvelukoordinaattorin todellista työnkuvaa ja mitä kaikkea se pitää sisällään. Tässäkin asiassa varmasti auttaisivat yrityksen tarkemmat linjaukset ja ohjeistukset sekä kaikille työntekijöille tehdyt tarkat työnkuvaukset. Nämä ohjeet ja työnkuvaukset myös poistaisivat epäselvyyksiä kunkin osapuolen vastuista.

Kehitysehdotuksena nostaisin esille myös palvelukoordinaattorien yhteinen esimies. Mikäli muutostöitä hoitavat henkilöt olisivat organisaatorakenteessa omana osastonaan yhden esimiehen alla olisi helpompi tehdä isoja yhtenäisiä linjauksia toimintatavoista ja muutostöistä ylipäätään. Tällainen esimies voisi olla tiiviisti yhteistyössä niin myynnin kuin tuotannonkin kanssa ja pystyisi antamaan äänen yritystasolla muutostöitä hoitaville henkilöille ja toisi muutostöiden osalta näkökulmaa esimerkiksi urakoitsijoiden sekä toimittajien valintaan.

Kaiken kaikkiaan palveluna Homerun on vielä lapsenkengissä Pohjola Rakennuksella ja sen opetteluun sekä palvelun hyötyjen maksimointiin sekä yrityksen sisällä, että asiakastasolla, menee varmasti vielä aikaa. Palvelun käyttöönotto on kuitenkin askel modernimpaan ja varmasti myös miellyttävämpään asiakaskokemukseen.

## 8 LÄHTEET

As Oy Tampereen Victorian Homerun asiakassivut

As Oy Tampereen Vestan Homerun asiakassivut

Homerun. Verkkosivu. Luettu 19.11.2021. <https://homerun.net/fi/>

Junnonen, J-M. ja Kankainen, J. 2015. Rakennuttaminen. Helsinki: Rakennustieto Oy

Jäntti, A. 2006. Opinnäytetyö. Asukasmuutostyöprosessi YIT Tolonen Oy:ssä. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu, rakennustekniikka, kiinteistönpito-tekniikka.

Pohjola Rakennus. 2021. Materiaaliesite. Asunto Oy Tampereen Vesta

Pohjola Rakennus. 2021. Materiaaliesite. Asunto Oy Tampereen Puisto-Kalevan

Kärki

Pohjola Rakennus. Verkkosivu. Luettu 10.1.2022. <https://www.pohjolarakennus.fi/meista/>

Pohjola Rakennuksen muutostöistä vastaavien henkilöiden vastaukset kyselyyn muutostöiden hallinnasta.

Pohjola Rakennuksen kehityspäällikkö Juha Laaksovirran haastattelu.

Rakennusteollisuus, RT. 2001. Suhdannekatsaus lokakuu. Luettu 10.1.2022

Rakennusteollisuus, RT. 2006. Uuden asunnon kauppa, ostajan opas. Luettu 10.1.2022

## LIITTEET

### Liite 1. Muutostöiden hallinta -kyselyn saatekirje.

#### Re: Kysely Pohjola Rakennuksen muutostöiden hallinnasta opinnäytetyötä varten.

**Aihe:** Kysely Pohjola Rakennuksen muutostöiden hallinnasta opinnäytetyötä varten.

Hei kaikki,

Toimin palvelukoordinaattorina meillä Tampereen päässä ja olen myös viimeisen vuoden rakennusmestariopiskelija Tampereen ammattikorkeakoulussa. Minulla on tällä hetkellä opinnäytetyön tekeminen menossa, jonka aiheena on muutostyöprosessin hallinta Pohjola Rakennuksella ja erityisesti millaisia apuja ja ratkaisuja uusi käyttöönotettu digitaalinen palvelu HomeRun tuo tähän prosessiin.

Tiedän, että kaikilla meillä on varmasti kiirettä, mutta toivoisin että ehtisitte vastaamaan liitteenä olevaan lyhyeen kyselyyn oman aikanne puitteissa. Vastaukset voi lähettää minun sähköpostiini ([juuli.nieminen@pohjolarakennus.fi](mailto:juuli.nieminen@pohjolarakennus.fi)) 1.2.2022 mennessä. Vastaukset ovat täysin vapaamuotoisia, eikä kenenkään henkilötietoja tulla käyttämään opinnäytetyössä.

Kiitos jo etukäteen vastauksista ja mukavaa alkanutta uutta vuotta! 😊

Ystävällisin terveisin,

**Juuli Nieminen**

Palvelukoordinaattori, RKM opiskelija

Puhelin 044 421 0027

[juuli.nieminen@pohjolarakennus.fi](mailto:juuli.nieminen@pohjolarakennus.fi)

**Pohjola Rakennus Oy Suomi**

Voimakatu 18, 33100 Tampere

[www.pohjolarakennus.fi](http://www.pohjolarakennus.fi)



Vastaa | [Lähetä edelleen](#)

## Liite 2. Kysely muutostöiden hallinnasta

**MUUTOSTÖIDEN HALLINTA**  
**ASUKASMUUTOSVERKKOKAUPALLA** 4.1.2021  
**MUUTOSTÖIDEN HALLINTA POHJOLA**  
**RAKENNUKSELLA** Juuli Nieminen  
Kysymyspatteri – Palvelukoordinaattorit (+muut muutostöissä toimivat)

- 1. Minkä/mitkä asiat koet asukasmuutostyöprosessin sekä sen hallinnan haasteina?**
- 2. Koetko, että uusi käyttöönotettu HomeRun -palvelu antaa helpotusta näihin haasteisiin?**
- 3. Jos vastasit edelliseen kyllä, niin millä tavalla koet palvelun helpottava/auttavan prosessin hallinnassa?**
- 4. Jos vastasit edelliseen ei, niin miksi et?**
- 5. Millaista apua toivot HomeRun-palvelusta muutostöiden hallintaan?**
- 6. Millaista muuta apua toivoisit muutostöiden hallintaan?**

### Liite 3. Kehityspäällikön haastattelukysymykset.

MUUTOSTÖIDEN HALLINA HOMERUN -PALVELULLA  
Muutostöiden hallinta Pohjola Rakennuksella  
Haastattelukysymykset Kehityspäällikölle

4.3.2022

- 1. Milloin Homerun -palvelu otettiin käyttöön Pohjola Rakennuksella? Ensimmäinen kohde?**
- 2. Miksi Homerun -palvelun käyttöönottoon päädyttiin? Mitä hyötyjä Homerunista haetaan?**
- 3. Mitä Homerunilta odotetaan tulevaisuudessa ja mihin kaikkeen sen palveluita pyritään laajentamaan?**