

1/2010

arolainen

Petri Turku:

Akustiikka voittaa
Musiikkitalossa

4

Asuntosaneeraus
omin voimin

7

Huoltoauto on sähkö-
miehen ambulanssi

8

Kiinteistönhoitoa
asukkaiden ehdoilla

10



TÄSSÄ LEHDESSÄ

| | |
|---|----|
| Pääkirjoitus | 2 |
| Musiikille tehty | 4 |
| Asuntosaneeraus omissa käsissä | 7 |
| Huoltoautosta saa palvelua kuin apteekin hyllyltä | 8 |
| Tuttua kumppania on helppo lähestyä | 10 |
| FISE-pätevyudet varmistavat laadun | 12 |
| Arolaiset – merkittävää henkilöstöasiasia | 13 |
| Nyt! | 14 |
| Toimitusjohtajien katsaukset | 15 |

Asiakkaan saatava sitä, mitä hän tarvitsee...

... vaikka hän ei aina itse tunnista omia tarpeitaan. Tässä on jokaisen menestyvän yrityksen haaste. Asiakkaille on tarjottava sellaiset palvelut ja tuotteet, jotka vastaavat heidän tarpeitaan ja ylittävät heidän odotuksensa.

Osittain tästä samasta aiheesta puhuin edellisenkin lehden pääkirjoituksessa. Silloin totesin liiketoiminnan perustuvan asiakkaiden tyytyväisyydelle ja korostin asiakaspalvelua. Nyt haluan nostaa esiin tarvelähtöisyyden. Se tarkoittaa sitä, että meidän on tunnettava asiakkaat ja ymmärrettävä heidän toimintansa niin hyvin, että pystymme tarjoamaan asiakkaille heidän tarvitsemiaan ja halua-miaan palveluja ja tapaa toimia, vaikka he eivät välttämättä osaa niitä meiltä suoraan pyytää.

Asiakailta saatu palaute on oleellisen tärkeää. Keskustelemme asiakkaittemme kanssa ja keräämme säännöllistä palautetta tyytyväisyystutkimuksilla. Tutkimuksilla on oma merkityksensä. Säännöllisesti tehtyinä ne näyttävät kehityssuunnan. Tutkimusten tuloksiin ei kuitenkaan pidä tuudittautua: kyselyissä vastataan usein liian myönteisesti. Epämukavat vastaukset saatetaan jättää kirjoittamatta. Siksi on syytä ottaa rohkeasti asiakkaan kanssa puheeksi uusiakin asioita ja kyseenalaistaa totuttuja toimintamalleja. Ei riitä, että kysytään, mitä nykyisistä palveluista asiakas haluaa. Meidän on osattava poimia asiakkaan palautteesta kehitystoiveet ja -tarpeet sekä ottaa ne huomioon omassa toiminnassamme ja palveluvalikoimassamme. Toimintojen ja palvelujen kehittäminen on jatkuva prosessi, jolla vahvistamme asiakastytyväisyyttä.

Asiakaspalautteen saaminen ja hyödyntäminen vaatii omat työkalunsa ja osaamisensa. Arvokasta palautetta voi kuitenkin saada hyvinkin yksinkertaisin keinoin. Hyvä tapa on esimerkiksi yksittäisen projektin päättymisen jälkeen kysyä, miten projekti sujui sekä asiakkaan että arolaisten kannalta – lunastimme lupauksemme.

Tarvelähtöisyyden hyödyntäminen vaatii meiltä osaamista, johon pelkkä tekninen osaaminen ei riitä. Asiakkaiden kanssa



Arolaisen toimituskunta Outi Myllyharju (vas.), Jukka Koivisto, Susanna Tuuras ja Rauli Forsblom.

arolainen on lehti talotekniikasta kiinnostuneille.
Lehti ilmestyy kaksi kertaa vuodessa.

Julkaisija: Aro Yhtiöt Oy
Toimitus: Viestintätoimisto Povitasku
Ulkoasu: Mainostoimisto Tasku
Kirjapaino: Printmoore Oy

Tämä lehti on painettu ympäristöystävälliselle paperille.

Kannen kuvassa Senaatti-kiinteistöjen Petri Turku
Musiikkitalon työmaalla.

Aro Yhtiöt

Aro Yhtiöt Oy
PL 42, 00811 HELSINKI
Käyntiosoite
Jatasalmentie 6 A 1, HELSINKI
Puh. 010 8356 290, fax 010 8356 291
www.aroyhtiot.fi

toimivien arolaisten on ymmärrettävä asiakkaiden liiketoimintaa laajemminkin. Jos oma osaaminen on hyvin kapeaa, ei osaa tunnistaa asiakkaankaan tarpeita laaja-alaisesti.

Tämä on yksi peruste sille, miksi viime vuonna perustimme oman Aro Akatemian. Oman osaamisen kehittäminen on otettu innolla vastaan ja vaativan valmennusohjelman on suorittanut 30 arolaista tuloksellisesti. Harjoitustyöt on tehty esimerkillisesti ja niiden avulla voimme edelleen parantaa toimintatapojamme, kilpailukykyämme ja asiakastytyväisyyttä. Tästä hyötty sekä arolainen itse ja koko firma että ehdottomasti myös asiakas.

Suomen taloudelle vuosi 2009 oli monin tavoin erittäin huono. Kokonaistuotanto supistui huimat 7,8 %, rakentamisen määrä putosi 13 %, ja sen arvioidaan supistuvan tänä vuonna vielä 2 % viime vuodesta. Lamasta huolimatta emme ole tinkineet investoinneista. Päinvastoin olemme muun muassa peruskorjanneet toimitilojamme viihtyvyyden lisäämiseksi ja ennen kaikkea panostaneet koulutukseen sekä osaamisen vahvistamiseen. Tähän olemme satsanneet lähes prosentin liikevaihdostamme. Lähivuosien aikana tämä tulee varmasti näkymään positiivisesti konsernimme kehityksessä.

Tämän Arolaisen jutuissa on jälleen esillä niin asiakkaita kuin arolaisia. Tarvelähtöisyyttä ei teksteissä terminä erikseen korosteta, koska asiat puhukoon puolestaan. Musiikkitalosta kertovassa jutussa Petri Turku toteaa Senaatti-kiinteistöjen odottavan jokaiselta urakoitsijalta perusosaamista parempaa suoritusta ja kykyä ratkaista ongelmia. Se on selkeä tarve, johon meidän pitää aina pystyä vastaamaan ylittämällä tässäkin asiakkaan odotukset.

Aurinkoista ja rentouttavaa kesää kaikille

Paavo



SähköAro

Sähkö-Aro Oy

PL 20, 00701 HELSINKI

Käyntiosoite

Valuraudantie 14, 00700 HELSINKI
Puh. 010 8356 200, fax 010 8356 201
www.sahko-aro.fi

OVL Tekniikka

OVL Tekniikka Oy, Helsinki

Kutomotie 12 A, 00380 HELSINKI
Puh. 010 5626 800, fax 010 5626 811

OVL Tekniikka Oy, Tampere

Kuokkamaantie 4, 33800 TAMPERE
Puh. 010 5626 700, fax 010 5626 711
www.ovltekniikka.fi

OULUN VESI JA LÄMPÖ OY

Oulun Vesi ja Lämpö Oy

Kempeleentie 7, 90400 OULU
Puh. 010 5626 200, fax 010 5626 211
www.ovl.fi

Musiikille tehty

Ulkoa tummapintainen talo näyttää jo valmiilta, mutta sisällä soi sirkkeli. Suuressa konserttisalissa seisoo vielä tukitornien metsä. Orkesterina soittavat urakoitsijat



Teksti Riikka Vakkuri
Kuvat Tuomas Pietinen



MUSIIKKITALO

Talo on kerroksellisuudessaan kuin venäläinen maatuskanukke. Huone huoneelta vieressä jyrisevän Mannerheimintien äänet katoavat monirakenteisen talon uumeniin. Se, miten tämä talo soi, vaikuttaa rakenteisiin, sisustukseen, pintamateriaaleihin ja talotekniikkaan.

Helsingin Musiikkitalon tärkein ominaisuus, akustiikka, tekee kohteesta poikkeuksellisen sähkö-, tele- ja tietojärjestelmien toteuttamisesta vastaavalle Sähkö-Arollekin. Japanilaisen äänitekniikan huipputoimiston, Nagata Acousticsin, suunnitteleman akustiikan pitäisi valmiissa talossa kuulua, muttei näkyä.

– Haasteellisinta oli hahmottaa tarjousvaiheessa papereista, mitä oikeasti vaaditaan. Tästä kohteesta löytyvät kaikki mahdolliset tekniset järjestelmät, ja niiden toiminnallisuus on ehdottoman tärkeää. Varsinkin äänentoisto-, valaistus- ja muu esitystekniikka korostuu, Sähkö-Aron toimitusjohtaja **Jarmo Töyräs** kuvailee.

Musiikkitalolla tulee olemaan kolme käyttäjää: Sibelius-Akatemia, Helsingin kaupunginorkesteri ja Radion sinfoniaorkesteri. Kun omistajia on kolme, Senaatti-kiinteistö, Helsingin kaupunki ja Yleisradio, luulisi kakofonian aineksien olevan valmiit. Varoittavia esimerkkejä vaikkapa kustannusten karkaamisesta löytyy läheltä: Kööpenhaminan uusi konsert-

titalo maksoi 60 prosenttia enemmän kuin oli suunniteltu. Musiikkitalonkin kustannukset ovat nousseet, mutta maltillisemmin. Aikataulussa on edetty suunnitellusti.

Siitä voi kiittää rakennuttamisen tarkkaa prosessikuvausta ja poikkeuksellisen pitkälle vietyä tietomallinnusta. Moniulotteisen tietokonemallin avulla on havainnollistettu suunnitelmia, testattu ratkaisuja ja jaettu kustannuksia. Sen avulla on tehty työsuunnitelmia ja aikatauluja. Jokaisella hankkeen osapuolella on käytettävissään sama tieto.

– Siten olemme pysyneet aikataulussa. Se on tärkeintä, sillä jos aikataulu alkaa yskiä, myös kustannukset karkaavat käsistä. Rakennuttamisen onnistuneesta organisoinnista kertoo se, että työmaakokoukset kestävät alle tunnin eikä kenelläkään ole mitään vaatimuksia toisia kohtaan, Musiikkitalon tilaamisesta vastaavan Senaatti-kiinteistöjen aluejohtaja **Petri Turku** toteaa.

Myös sähkösuunnitelmat on Musiikkitalossa tietomallinnettu. Se on helpottanut kaapelointireittien ja laitepaikkojen löytämistä.

Viimeinen sana akustikolla

Musiikkitalon rakentajat eivät halua jättää mitään sattuman varaan. Siksi Musiikkitalon työmaan kopissa seisoo pienen



OMISTAJAT:

Suomen valtio/Senaatti-kiinteistöt, Helsingin kaupunki ja Yleisradio Oy

PÄÄKÄYTTÄJÄT:

Sibelius-Akatemia, Helsingin kaupunginorkesteri ja Radion sinfoniaorkesteri

HUONEISTOALA: 37 5000 m²

KUSTANNUSARVIO:

160 miljoonaa euroa (rakentaminen) ja 20 miljoonaa euroa (varustelu)

PÄÄURAKOITSIJA:

SRV, ali- ja sivu-urakoita on noin 250

Sähkö-Aron urakan kokonaisarvo on noin 5,5 miljoonaa euroa

Valmistuu vappuna 2011.

Avajaiset elokuussa 2011.

huoneen kokoinen pienoismalli konserttisalista nukkeyleisöineen. Täällä japanilainen fyysikko on kokeillut akustiikkaa käytännössä. Hän on myös synnyttänyt talon sähkölaitteita.

– Akustiikka-asiantuntija testaa esimerkiksi valaisimet, jottei niistä synny resonanssia tai etteivät ne muuten muuta akustiikan luonnetta, sähköasentaja **Jorma Takala** kertoo.

Takalan edellinenkin työmaa, Varna Salmisaaren toimitalo, oli vaativa, mutta Musiikkitalolle ei sekään vedä vertoja. Musiikkitalossa ei esimerkiksi juurikaan vedetä suoria linjoja akustiikan takia. Myös läpiviennit ovat tarkkaan harkittuja, sillä rakenteiden kerroksellisuuden lisäksi ääneneristys varmistetaan tiiveydellä. >>

– Asioita täytyy hahmottaa kokonaisvaltaisesti, Takala summaa.

Tällä hetkellä työmaalla puurtaa parisenkymmentä sähköasentajaa. Talon ainutkertaisuuden takia Petri Turun mielestä jokainen hankkeeseen osallistuva on tavallaan ensikertalainen ja pioneeri. Kunnianhimoinen tavoite talosta, jossa tulee olemaan maailman paras akustiikka, velvoittaa kaikkia ylittämään itsensä. Talotekniikalta odotetaan paljon myös siihen liittyvän erityisosaamisen vuoksi.

– Odotamme jokaiselta urakoitsijalta perusosaamista parempaa suoritusta ja kykyä ratkaista ongelmia, Turku toteaa.

– Urakoitsija, joka valvoo pelkästään omia etujaan, pärjää hyvin. Urakoitsija, joka miettii myös projektin etua, pärjää vielä paremmin. Mutta parhaiten pärjää urakoitsija, joka ymmärtää asiakkaan edun ja toimii sen mukaisesti.

Hiljaisesti kutsuva

Musiikkitalo viestii nimensä mukaisesti "a mezza voce", puoliääneen, hiljaisesti.

– Meillä ei ole aikaa olla huolissamme. Haluamme urakoitsijoita, jotka eivät surkuttele, vaan ratkaisevat ongelmia, Petri Turku sanoo.



Hiljaista ei kuitenkaan ole ollut Musiikkitalon ympärillä. Se on synnyttänyt raikuvaa sananvaihtoa jo kauan ennen kuin ensimmäinen kaivinkone kauhaisi Töölönlahden arvotonttia. Eikä ihme.

– Kyseessä on Helsingin paraatipaikka ja hanke, johon käytetään veronmaksajien rahoja. Kulttuurirakentaminen on aina julkiisuuden hampaissa. Hyvä, että keskustellaan, sillä se kasvattaa vaateita hanketta kohtaan, Turku kommentoi.

Eduskuntatalon, Finlandia-talon ja Kiasman naapurina Musiikkitalo ei voi huutaa erikoisuuttaan, vaan täydentää palapeliä, eheyttää Töölönlahden aluetta. Pääosassa ei ole rakennus, vaan toiminta. Rakennuttajat haluavat tehdä talosta musiikin näyttämön ohella kansalaisten kohtauspaikan, jonne on helppo tulla, vaikkei musiikinharrastaja olisikaan.

"Puoliääneen" kuvaa taloa hyvin myös siksi, että se kätkee sisälleen enemmän kuin päältä näkee. Kaksi kolmasosaa

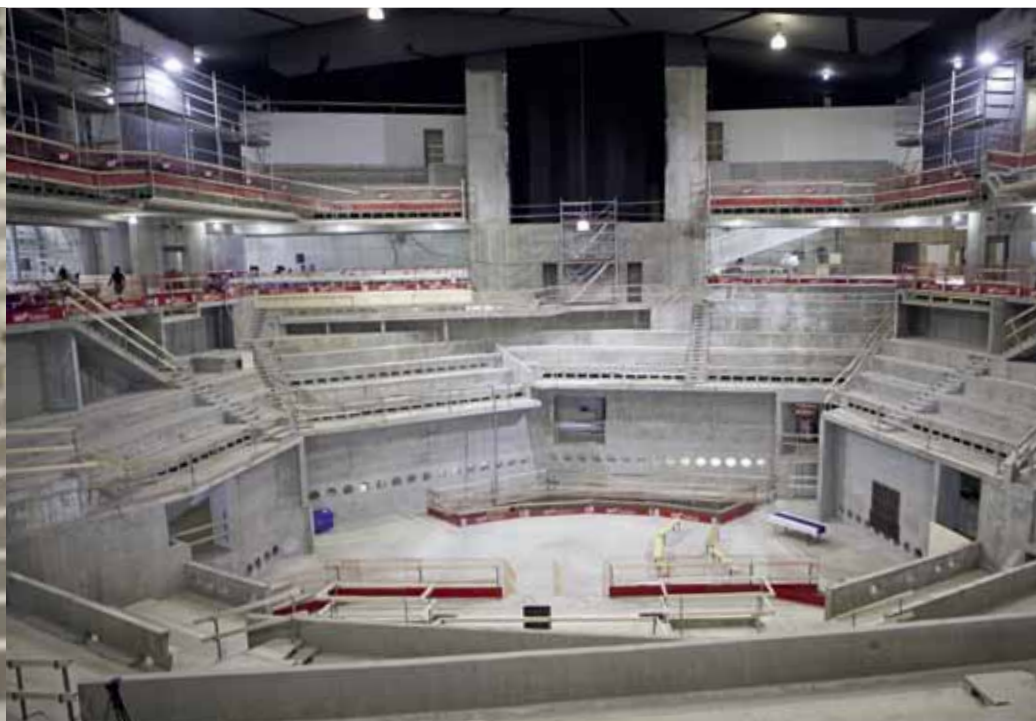
rakennuksesta, muun muassa iso konserttitali, sijaitsee maanpinnan alapuolella. Isoimman, 1 700-paikkaisen konserttitalin lisäksi Musiikkitaloon tulee viisi pienempää harjoitussalia. Elävyyttä talo saa päivä-aikaan musiikinopiskelijoista. Kävijöitä taloon tuovat konserttien lisäksi kaikille avoin musiikkikirjasto Sibelius-Akatemian tiloissa, kahvila ja ravintola.

Musiikkitalon alkusoitto kesti pitkään. Arkkitehtikilpailu ratkesi jo vuonna 2000, mutta suunnitelmia on myllerretty, kun omistajat halusivat tarkentaa niitä ja kustannuksia. Ratkaisun löydyttyä rakentamaan päästiin vuonna 2008. Tänä keväänä on "veri vaihtunut", kun rakentajat ovat vaipan valmistuttua siirtyneet sisätöihin. Harjannostajaisia juhlittiin toukokuun alussa.

Turku toteaa mankeloinnin jatkuvan rakentamisen loppuun saakka.

– Valmiita detaljeja ei ole olemassa. Ensimmäinen suunnitelma harvoin toteutuu.

Vuoden päästä rakennustöiden äänet hiljenevät, ja sibeliusakatemiaiset muutuvat taloon. Elokuussa 2011 ovet avautuvat yleisölle. Ensimmäinen konsertti voi alkaa. «



Teksti Lotta Suistoranta
Kuvat Tuomas Pietinen

Asuntosaneeraus omissa käsissä

OVL Tekniikan kahdesta asuntosaneerauksen yksiköstä toinen on erikoistunut kokonaisurakointiin. Rakennustöiden ulkoistamisen sijaan suurin osa urakasta tehdään yksikön omin voimin.

Taloyhtiön saneeraus on LVI-, sähkö- ja rakennustöiden kokonaisuus. OVL Tekniikan työpäällikkö Marko Korhonen tuntee rappukäytävässä kulkevat työn-tekijät nimeltä.

Asunto-osakeyhtiöissä putkiremontti ei tarkoita pelkkää putkien uusimista. Taloyhtiöön tuodaan vesi- ja viemäriverkkojen saneerauksen yhteydessä usein myös uutta sähkö- ja tietoliikennetekniikkaa ja kylpyhuoneiden pinnat uusitaan.

Helsingin Pajamäessä saneerattavassa asuintalossa OVL Tekniikka vastaa koko urakasta LVI-, sähkö- ja rakennustöineen, valuineen ja laatoituksineen aina kalusteasennuksiin, maalaukseen ja loppusiivoukseen. Oma asiakaspalvelu ja projektijohto koordinoivat kokonaisuutta.

Päävastuun kantajaksi

OVL Tekniikassa kuljetaan vastoin yleistä urakan osien ulkoistamisen trendiä. Vain purkutyöt, kylpyhuoneiden koneellisen rappauksen ja timanttipurauksen tekevät muut kuin oma henkilökunta.

– Suurin osa kilpailijoistamme ulkoistaa, mutta me olemme kasvattaneet omien tekijöidemme määrää. Myymme taloyhtiöille yksistä käsistä johdettuja täyden palvelun saneerauksia, OVL Tekniikan työpäällikkö Marko Korhonen kertoo.

Asuntosaneeraus omalla rakennustoiminnalla lohkaistiin omaksi tulosityksikökseen vuoden 2009 alussa. Oma rakennustoiminta alkoi vuotta aiemmin, jolloin yhtiöön palkattiin ensimmäinen oma rakennusmestari. Nyt urakoinnissa työskentelee LVI-asentajien lisäksi yhteensä 24 omaa rakennus- ja sähköasentajaa.

– Meille on helpointa, että oma mestari huolehtii koko paletista. Remontti tuottaa silloin vähemmän byrokratiaa ja on sujuvampaa asiakkaille.

OVL Tekniikan oman rakennustoiminnan asuntosaneerauksen kasvutavoite tänä vuonna onkin huimat 70 %. Kokonaisurakat eivät aiheuta kilpailua Aro-konsernin sisällä toisen kiinteistöjen sähkötöitä tarjoavan yhtiön, Sähkö-Aron kanssa, sillä OVL Tekniikan sähköasennukset on suunnattu ainoastaan LVI-saneerattaville asuintaloille.

Putkiremontti on mahdollisuus

Voimavarojen suuntaaminen kokonaisurakointiin on ollut oikea valinta.

– Rakennuspuoli on ollut mahdollisuutemme kasvaa, Marko Korhonen sanoo.

Suunnitelma näyttää toimivan. Yhtiö onnistui lamasta huolimatta palkkaamaan viime vuonna 20 uutta henkilöä.

Töiden liiallinen ketjuttaminen vähentää Korhosen kokemuksen mukaan asiakkaiden ja asukkaiden luottamusta rakennusyrityksen kykyyn toimia virheettömästi ja hoitaa yhteiskunnalliset velvoitteensa. Väärinkäsitysten riski lisääntyy, ja asukkaiden kotiympäristössä työskenteleminen vaatii hienovaraisuutta.

– Vaikka hinta on tärkeä kriteeri, asuinkiinteistöjen saneeraukseen liittyy paljon pehmeitä arvoja. Korjausavustusten kuumentamana putkiremontteja on Suomessakin hoidettu huonosti. Kaikki alalle tulleet eivät ole ymmärtäneet asunto-osakeyhtiöiden saneerauksen toimintatapoja, Korhonen sanoo.

Oman henkilökunnan kasvattaminen aliurakoitsijoiden käyttämisen sijasta motivoi myös työntekijöitä, joille ison asuntoyhtiön remontti merkitsee tilauskantaa ja töitä pariksi vuodeksi eteenpäin. «

Huoltoautosta saa palvelua kuin apteekin hyllyltä

Arolainen seurasi Sähkö-Aron huoltoautoasentajan, Marko Suomivirran työpäivää. Matkalla kävi ilmi muun muassa, että tehokkaammin järjestelty työpäivä säästää sekä asiakkaan että asentajan aikaa.

Kello lähestyy seitsemää. Aurinko on juuri noussut, kun **Marko Suomivirta** ohjaa huoltoautonsa noutotukun pihalle. Tänään Markon työpäivä alkaa tarvikevaraston täydentämisellä. Suurin osa Sähkö-Aron huoltoautoasentajien käyttämistä perustarvikkeista kulkee mukana huoltoauton takaosassa, noin 250 tuoteartikkelin varastossa. Käden ulottuvilla oleva varasto on kuin sähkömiehen ambulanssi. Sieltä löytyvät releet, sulakkeet ja muut tarvikkeet kuin apteekin hyllyltä juuri silloin kun niitä tarvitaan.

Auton mukana kulkevan palveluvaraston ylläpito on ulkoistettu tukkurille, ja tuotteiden kulutusta seurataan viiva-koodeilla. Kun Marko käyttää varastosta valokytkimen, koodinlukija välittää tiedon tarviketukkurin logistiikkajärjestelmään ja

edelleen varastolle, josta tarvittava täydennys noudetaan kerran viikossa.

Koska tarvikevaraston ylläpito on ulkoistettu, sen sisältö muotoutuu ja vaihtuu vuodenajan sekä toisaalta asentajan erikoistumisen mukaan. Harvemmin tarvittavat osat tilataan ja noudetaan erikseen. Tänä maaliskuisena aamuna Markon autoon lastataan muun muassa autopaikan lämmitystolpan pistorasioita ja ajastinkelloja.

Asentajan työyhteisö on laaja

Kun varasto on täydennetty, alkaa asiakaspalvelu. Marko avaa puhelimestaan päivän työlistan ja lähemme kohti päivän ensimmäistä kohdetta. Sopivasti matkan varrelle osuu huoltoyhtiön toimisto, ja Marko käy noutamassa kerralla kaikkien

tänään huollettavien kohteiden avaimet.

Päivän aikana Marko kohtaa useammin asiakkaita kuin oman talon väkeä. Hänen työyhteisönsä muodostuu paljolti kiinteistöjen huoltomiehistä, asukkaista ja muista tilojen käyttäjistä. Säännölliset tapaamiset esimiesten ja kollegoiden kanssa pitävät Markon toisaalta ajan tasalla myös Sähkö-Aron toiminnasta.

– Huoltokohteet ovat usein yksityisten ihmisten koteja, joihin menemisestä pitää sopia erikseen. Työpäivän aikana täytyy sovitella aikatauluja asiakkaiden toiveiden mukaan, Marko sanoo.

Sähköisesti yhteydessä asiakkaaseen

Päivän ensimmäisen huoltokäynnin Marko tekee espoolaisen pientalo-yhtiön ulkövä-

Huoltoautoasentajan työssä laajasta työkokemuksesta on hyötyä. Kuluva vuosi on Marko Suomivirran yhdeksäs Sähkö-Arolla.

lineavarastoon. Tilauksen mukaan valaisimen liikutunnistin ei toimi ja valo palaa koko ajan. Kun vika on saatu korjattua, Marko kuittaa työn tehdyksi puhelimellaan ja raportoi sähköisen työnohjausjärjestelmän avulla, mitä korjattiin ja milloin tuli valmiista. Tietoa tarvitaan työnohjoissa laskutusta varten, ja myös asiakasta, taloyhtiöstä vastaavaa kiinteistöhoitajaa, kiinnostaa miten huolto on sujunut. Sähköinen järjestelmä kuittauksineen ja seurantoineen tarkoittaa asiakkaalle parempaa palvelua ja reaaliaikaista informaation kulkua.

Auton, yleismitarin, ruuvimeisselin ja kuorintapihtien lisäksi Markon työkaluja ovat älypuhelin, kannettava tietokone ja navigaattori. Elektroniset välineet helpottavat työskentelyn organisointia, mutta varsinaiseen sähkötyöhön tarvitaan edelleenkin laajaa ammattiosaamista.

– Sähköinen työnohjaus helpottaa ja nopeuttaa töiden järjestelyä. Se myös vähentää edestakaisin ajamista. Ennen aloitin työpäivän hakemalla toimistolta nipun papereita, joissa kerrottiin päivän työt. Nyt avaan kannettavan tietokoneen kotona, ja huoltokeikoille siirtyminen on sujuvampaa, Marko sanoo.



Huoltoasentaja on itsenäinen ammattilainen

Kun lähestymme päivän toista huoltokohdetta, aurinko paistoi jo täydeltä taivaalta. Tässäkin pientaloyhtiössä on ongelmia valaistuksessa. Kevään myötä lisääntyvä auringonvalo on saanut pihalampun hämähäkytimen sekaisin.

Marko kirjaa jälleen korjaamisessa käytetyt tarvikkeet tukkurin järjestelmään, josta tieto siirtyy asiakkaan tilaukseen ja laskuun.

Loppupäivän aikana Marko ratkaisee vielä viiden muun asiakkaan ongelmat eri puolilla Espoota. Auto on Markon työn keskipiste: sekä toimisto että varasto. Markon työpäivä alkaa ja päättyy omalta kotipihalta, mutta toisinaan hän selvittelee tilauksia vielä työpäivän jälkeen kotona pöydän ääressä.

– Parasta työssä on se, että paikat vaihtuvat. Päivän aikana näkee erilaisia ihmisiä ja monenlaisia sähköalan töitä. Joskus jotain on palanut, joskus riittää pelkkä sulakkeen vaihtaminen. Kaikenlaisien tilanteiden kanssa on tultava toimeen, sillä työn luonne on monipuolinen, Marko toteaa. «

Palvelua tehokkaammin, avoimemmin ja sähköisemmin

Sähkö-Aron huoltoautojen tarjoama kiinteistön sähkö- ja ylläpitopalvelu on viime vuosina kasvanut ja tehostunut. Samalla auto- ja henkilömäärällä pystytään nyt tekemään 60 % enemmän töitä kuin pari vuotta sitten. Myönteinen tehostuminen on seurausta toimintatapojen muuttumisesta: työnohjaus, ajopäiväkirjat ja muu toiminnan seuraaminen hoituvat sähköisesti.

Tehokkaampi huoltoautotoiminta palvelee paremmin koko asiakaskuntaa. Sähkö-Aron huolto- ja päivystysasiakkailta on käytössään koko pääkaupunkiseudun kattava kahdeksan huoltoauton verkko sekä asiakaspalvelu työnohtajineen. Asiakkuuksista vastaa nimetty myyntipäällikkö. Palvelukokonaisuus on otettu hyvin vastaan, sillä viime vuonna huoltoautojen hoitamien yksittäisten tilausten määrä lisääntyi 23 %.

Sähköinen työnohjaus tehostaa

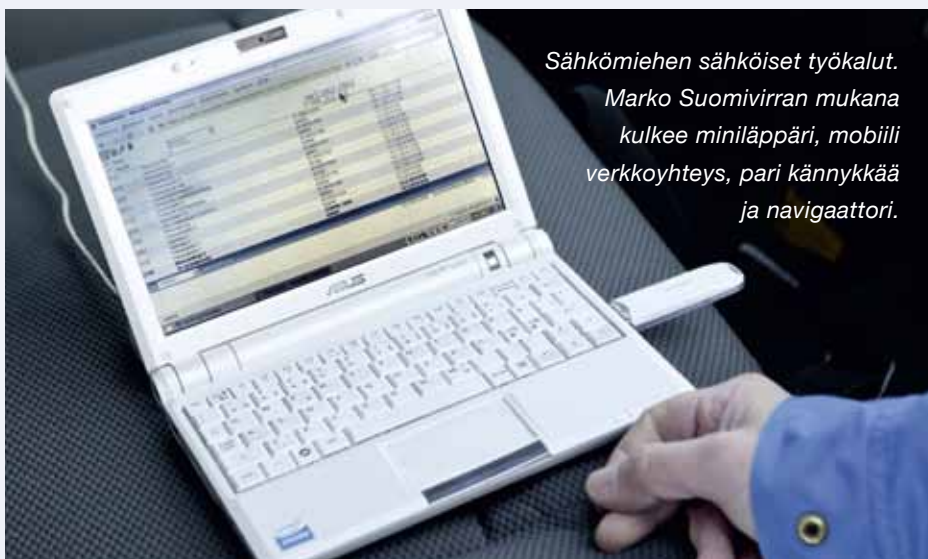
Sujuvaksi järjestelty työ muuttuu kustannustehokkaudeksi ja edelleen tärkeäksi kilpailukyvyksi. Sähköhuollon työt tilataan puhelimella, sähköpostilla tai extranetissä, ja asentaja saa tilaukset suoraan kentälle. Sähköisen työnohjauksen ansiosta säästetään aikaa, rahaa ja ajokilometrejä. Kustannustehokkuus auttaa asiakkaan tilauksista kilpailtaessa.

Extranet on avoin kanava asiakkaille

Sähköinen tilausjärjestelmä on työkalu, jota pitkin tieto asiakkaan ja Sähkö-Aron välillä kulkee avoimesti. Extranetin avulla sähköhuollon palveluasiakkaat voivat tehdä tilauksia ja työnohdon lailla seurata huollon edistymistä reaaliajassa. Asiakas saa sähköpostilla tiedon työn siirtymisestä tuotantoon ja toisaalta kun työ on valmis. Avoimuus on myös lupaus siitä, että työt tehdään oikein ja sovitussa aikataulussa. Asiakkaan luottamus ansaitaan hyvin sujuneella työllä.

Ulkoistettu palveluvarasto tuo toimitusvarmuutta

Huoltoautojen perustarvikkeiden varaston ylläpito ulkoistettiin tukkurille, koska asiakkaat vaativat hyvää palvelua pienemmillä kustannuksilla. Kun useimmin käytetyt tuotteet kulkevat huoltoauton mukana, työt eivät seiso tarvikkeiden odottelun vuoksi. Monipuolinen palveluvarasto helpottaa myös asentajien työtä, sillä tukkurin järjestelmä huolehtii perusvaraston täydennyksen keräämisestä automaattisesti ja erikseen tilattavaa tavaraa on vähemmän.



Sähkömiehen sähköiset työkalut. Marko Suomivirran mukana kulkee miniläppäri, mobiili verkkoyhteys, pari kännykkää ja navigaattori.



Tuttua kumppania on helppo lähestyä

Piha-Repo Oy

on espoolainen, vuonna 1986 perustettu kiinteistöhoitoalan perheyrittäjä, joka tuottaa kokonaisvaltaisesti kiinteistöjen huoltoon liittyviä palveluja. Pieni korjausrakentamisen yksikkö ja LVI-liike tekevät töitä omille asiakkaille.

Asiakkaina on 200–250 erikokoista kiinteistöä ja yhtiössä työskentelee 45–50 kiinteistöhuollon ammattilaista ulko-työntekijästä työkonenukuttajaan, siivoajaan, kiinteistöhoitajaan sekä tekniseen kiinteistöhoitajaan ja hallintoon.

*– Sekä kiinteistöhoitajille
että asukkaille on tärkeää,
että talossa asioiva
sähköasentaja on tuttu ja
yhteydenpito sujuvaa,
Päivi Repo sanoo.*

Piha-Repo hoitaa kiinteistöjä asukkaiden ehdoilla, arvostaa henkilökohtaista kontaktia huoltomieheen ja on päivittänyt vanhan ajan talonmiespalvelun nykykiinteistöille sopivaksi.

Kiinteistönhuolto Piha-Revon tarina alkoi 24 vuotta sitten Espoon Leppävaarassa, jossa **Päivi** ja **Pauli Repo** olivat talonmiespariskuntana. Nyt toiminta on kasvanut keskisuuren liikeyrityksen mittoihin, ja alkuvuosien kiinteistö on edelleen yhtenä asiakkaana.

Toimitusjohtajana on Pauli Repo, ja henkilöstöjohtaja Päivi Revon vastuulla ovat asiakas- ja henkilöstösuhteet.

Piha-Repo hoitaa kiinteistöt sopimukseen mukaan piha-alueista porraskäytäviin ja huoneistojen pikkuvikoihin. Teknisempää huoltoa tarvitaan sähköpääkeskuksessa ja lämmönjakohuoneessa. Kohteiden kirjo ulottuu muutaman asunnon rivitaloista suuriin kerrostaloyhtiöihin sekä liikekiinteistöihin.

Asukasta lähellä

Koostaan huolimatta Piha-Repo on pitänyt hallintonsa keveänä. Kotoisasta toimistosta on virastomaisuus kaukana.

– Meille ei tarvitse soittaa palvelukeskuksen kautta. Asukkaille vastaa aina ihminen, ja tutun huoltomiehen tavoittaa helposti. Toimistolla ei ole palvelutiskiä tai vuoronumeroa, tilatkin ovat toimintatapamme näköiset, Päivi Repo kuvailee.

Talonmies-taustan ansiosta kaikki johtoa myöten tuntevat asiakkaidensa arjen, Piha-Repo onkin profiloitunut helposti tavoitettavaksi ja asukasläheiseksi.

– Huoltomiehemme reagoivat nopeasti, kun asukas ottaa yhteyttä. Pystymme

korjaamaan yksinkertaisemmat viat yleensä saman tai parin seuraavan päivän aikana.

Sitoutuneet osajat ovat yritykselle etu. Piha-Revon kiinteistöhoitajat ovat toimineet vuosia samoilla alueilla, he tuntevat kohteet ja heidät tunnetaan taloyhtiöissä.

– Meillä on ammattitaitoisia ihmisiä, jotka ovat aidosti kiinnostuneita tästä alasta, ja vaihtuvuus on pientä, Päivi Repo sanoo.

Alan kehittäminen kiinnostaa myös Päivi Repoa, jolla on luottamustehtävä Kiinteistöpalvelut ry:n hallituksessa.

Lupaus siirtyy eteenpäin

Sähkö-Aro on valikoitunut Piha-Revon yhteistyökumppaniksi kiinteistöjen sähkötyöissä, sillä luottamuksen arvoisiksi osoittautuneet sähköasentajat sopivat Piha-Revon brändiin. Asukasläheinen kiinteistöhuoltaja on saanut Sähkö-Arosta luotettavan kumppanin, joka tekee työt kuten lupaa.

– Jotta yrityksen arvot säilyisivät, yhteistyökumppaniemme pitää kunnioittaa samoja periaatteita. Meille on tärkeää, että yhteys sähköasentajiin on saumatonta ja saamme asioida tuttujen ammattilaisten kanssa, Päivi Repo painottaa.

Luotettavuus on yhteistyön selkäranka. Kun sähköasentaja tuntee kiinteistön ja huoltomiehen, kynnys tietojen vaihtamiseen on matalampi ja taloyhtiö voi välttyä

turhiilta huoltokäynneiltä. Tiivis yhteistyö ja aktiivinen yhteydenpito vähentävät myös inhimillisten väärinkäsitysten riskiä ja mahdollistavat uusien palveluiden kehittämisen Piha-Revon tarpeiden mukaan.

– Sähkö-Arossa ymmärretään, että asiakassuhteiden ylläpitäminen on tärkeää molemmille yrityksille, Päivi Repo sanoo.

Piha-Repo lupaa asiakkaalleen nopeaa palvelua, ja Sähkö-Aron pitää pystyä lunastamaan sama lupaus. Kun taloyhtiön saunan ajastin menee rikki perjantaina, viikonlopun saunavuorot voivat riippua siitä, saadaanko sähköasentaja paikalle ajoissa.

Talonmiehestä tietotyöhön

Kiinteistöhuoltajien työ on muuttunut viime vuosina nopeammaksi, sähköisemmäksi ja teknisesti vaativammaksi. Asukkaita kohdataan yhä enemmän muillakin tavoin kuin kasvotusten, taloilla on sähköiset huoltokirjat ja monimutkainen talotekniikka yleistyy.

Vanhan ajan talonmiehen perään haikailevia Päivi Repo muistuttaa, että uusien talojen hoitamiseen ei pihatöiden tekeminen riitä. Saunatkin ajastetaan tietokoneella.

Kuitenkin myös huoltomiehen näkymistä ja ulkotöitä arvostetaan.

– Asukkaat kaipaavat sosiaalista kohtaamista, rupattelua vuosia samassa kohteessa työskennelleen huoltomiehen kanssa.

Asukkaat ovat nykyään aktiivisia ja keskeneräistäkin työtä kommentoidaan malttamattomasti. Päivi Repo huomauttaa, ettei hiljainen asiakas ole välttämättä tyytyväinen asiakas. Asukkaille tutut kiinteistöhoitajat ovatkin huoltoyhtiön korvat porraskäytävissä ja piholla. <<



– Olisi suotavaa, että FISE-pätevyudet saaneet jakaisivat uusinta tietoa koko organisaatioon, Hilikka Peltoharju sanoo.

Teksti Riikka Vakkuri
Kuvat Tuomas Pietinen

Uranourtajia Tampereella

FISE-pätevyudet varmistavat laadun

OVL Tekniikka Oy:n Tampereen projektipäälliköt Sami Laine, Timo Koskela ja Mikko Korhonen sekä asennuspäällikkö Petri Viteli ovat saaneet FISE-pätevyuden. Harvalla alan työnjohtajalla sellainen vielä on.

FISE-pätevyudet on luotu rakennus-, LVI- ja kiinteistöalan osaamisen kehittämiseksi ja varmistamiseksi. Henkilökohtaisen osaamisen arviointia tarvitaan, sillä rakennusvalvonnalla ei ole riittävästi voimavaroja seurata työnjohtajien pätevyyttä.

– Pätevyudet osoittavat asiakkaalle, että osaamme viimeisimmät rakennusmääräyskokoelman vaatimukset. Emme tee asennuksia, jotka eivät niitä täytä, Petri Viteli toteaa.

FISE Oy toteaa muun muassa LVI-alan suunnittelijoille ja työnjohtajille tarvittavat pätevyudet. Se myös ylläpitää sähköistä, julkista rekisteriä, josta rakennuttajat, työnantajat ja rakennustarkastajat voivat helposti tarkastaa työntekijän pätevyyden. Nämä FISE-pätevyysvaatimukset määritellään muun muassa ympäristöministeriön rakentamismääräyskokoelmassa.

FISE-pätevyudet eivät kuitenkaan ole vielä valtavirtaa alalla, vasta 268 KVV-työnjohtajalla on pätevyys.

– Jos olisi enemmän ammattitilpeyttä, olisi ehkä enemmän FISE-pätevyksiä. Toisaalta rakennusvalvontaviranomaiset eivät ole välttämättä mieltäneet järjestelmää työkaluksi. Se kannattaisi, sillä vain suurimmissa kaupungeissa on LVI-tarkastajia, FISE Oy:ssä osakkaana olevan Suomen LVI-liiton, SuLVI ry:n koulutus­päällikkö **Hilikka Peltoharju** arvioi.

Pätevyksiä kysytään enemmän

Petri Vitelin ja Hilikka Peltoharjun mukaan edelläkävijyyys kannattaa. He uskovat, että pätevyudet tulevat jatkossa entistä tärkeämmiksi, kun energiatehokkuuden vaatimukset kiristyvät



ja tiukemmat rakennusmääräykset tulevat voimaan vuonna 2012.

– Uskon, että tulevaisuudessa rakennuttajat edellyttävät urakoitsijoilta pätevyksiä. Suunnittelijoilta tämä pätevyys jo vaaditaan, seuraavaksi ovat vuorossa työnjohtajat, Viteli toteaa.

– Pelkkä kokemus ei enää riitä urakoitsijoille. On rankkaa huomata, että asioita on tehty väärin, kun ei ole osattu rakentamismääräyksiä, Peltoharju kuvaa.

Tiukentuvat energiamääräykset muuttavat rakentamista ja edellyttävät rakentajilta entistä tiiviimpää yhteistyötä. Heidän täytyy tarkkaan harkita, kenen kanssa siihen ryhtyvät.

– Kumppaniksi valitaan sellaisia, joiden osaaminen on helposti todennettävissä. FISE-pätevydet ovatkin työkalu myös kumppanuuteen. Laatu korostuu: hinta ei olekaan ensisijainen valintaperuste, vaan osaava henkilöstö, Peltoharju uskoo.

FISE-pätevyyden saaminen ei ole läpihuutojuttu. Hakijalla täytyy olla riittävä koulutus ja kokemus. Hänen on tunnettava mittava rakentamismääräyskokoelma ja tietyt ohjeet ja hänen on läpäistävä FISE-pätevyystentti. Hakija voi osallistua SuLV:n järjestämään koulutukseen.

OVL Tekniikan LVI-insinöörit ovat saaneet kiinteistön vesi- ja viemärilaitteistojen rakentamisesta vastaavan työnjohtajan pätevyuden. «

arolaiset

Aloittaneita ja merkkipäiviä

ALOITTANEITA

Oulun Vesi ja Lämpö

4.1.2010 *Tommi Backman*, putkiasentaja
 18.1.2010 *Rauli Launonen*, LV-asentaja
 1.2.2010 *Hannu Laukka*, putkiasentaja
 23.2.2010 *Matti Isoaho*, LV-asentaja
 15.3.2010 *Tapani Puurunen*, IV-asentaja

OVL Tekniikka

17.11.2009 *Sami Pesonen*, sähköasentaja
 23.11.2009 *Onni Karppinen*, rakennusmies
 14.12.2009 *Kari Pentinmäki*, projektipäällikkö
 21.12.2009 *Timo Airema*, rakennusmies
 4.1.2010 *Mika Toiviainen*, projektinjohtaja
 11.1.2010 *Niklas Gustafsson*, rakennusmies
 25.1.2010 *Kalle Heikkilä*, sähköasentaja
 25.1.2010 *Tomi Sarnas*, sähköasentaja
 29.1.2010 *Niko Claren*, putkiasentaja
 8.2.2010 *Pasi Laaksonen*, rakennusmies
 15.2.2010 *Jarmo Kiviranta*, etumies (IV)
 22.2.2010 *Ville Lindstedt*, sähköasentaja
 1.3.2010 *Jukka Kälkälä*, rakennusmies
 15.3.2010 *Jani Virtanen*, rakennusinsinööri
 22.3.2010 *Risto Poussu*, projektipäällikkö
 24.3.2010 *Jyrki Pihlström*, sähköasentaja
 24.3.2010 *Juha Tavi*, sähköasentaja
 29.3.2010 *Tomi Pekkinen*, rakennusapumies
 6.4.2010 *Juuso Inkinen*, putkiasentaja
 12.4.2010 *Joona Koponen*, sähköinsinööri
 12.4.2010 *Karri Lahtinen*, putkiasentaja

MERKKIPÄIVÄT

Oulun Vesi ja Lämpö

60 vuotta 10.9.2010 *Matti Pahkala*
 23.11.2010 *Vesa Töyrylä*
50 vuotta 31.10.2010 *Sami-Matti Savela*

OVL Tekniikka

50 vuotta 9.7.2010 *Jukka Kälkälä*

Sähkö-Aro

60 vuotta 25.11.2010 *Anna Maija Laurikainen*

TYÖVUOSIMERKKIPÄIVÄT

Oulun Vesi ja Lämpö

35 vuotta 13.3.2010 *Matti Pahkala*
20 vuotta 18.10.2010 *Jaana Utriainen*
15 vuotta 31.7.2010 *Timo Perätalo*
 20.11.2010 *Ilpo Halonen*
10 vuotta 19.6.2010 *Mauno Vikeväkorva*
 26.6.2010 *Kalevi Paloniemi*
 31.7.2010 *Petri Määttä*
 13.11.2010 *Ossi Ylitalo*
 27.11.2010 *Mauri Ylitalo*

OVL Tekniikka

10 vuotta 4.9.2010 *Tarja Mäkelä*

Sähkö-Aro

45 vuotta 16.7.2010 *Taisto Tynnen*
40 vuotta 19.10.2010 *Pertti Siren*
30 vuotta 4.8.2010 *Tarja Matikka*
15 vuotta 10.7.2010 *Markku Määttänen*
 31.7.2010 *Pasi Suontausta*
10 vuotta 5.6.2010 *Rami Raittila*
 3.7.2010 *Juha Wilkman*
 1.11.2010 *Risto Vuori*





Teat ja jet loppusuoralla

Amiedun Aro Yhtiöille räätälöimät valmennukset ovat edenneet loppusuoralle. Valmennettavat arolaiset tähtäävät tekniikan erikoisammattitutkinnon (teat) tai johtamisen erikoistutkinnon (jet) suorittamiseen tänä kesänä.

– Valmennettavat ovat tehneet nyt kehittämishankkeita. Niistä on saatu hienoja kokonaisuuksia, jotka edistävät määrätietoisesti yrityksen toimintaa, kouluttaja Mirja Söderström Amiedusta kertoo.

Koulutus on osa Aro Yhtiöiden henkilöstön koulutusjärjestelmää Aro Akatemiaa, joka tarjoaa sekä ammattitaitoa ja osaamista

ylläpitäviä koulutuksia että uutta osaamista tuovia tutkintoja.

– Valmennettavat ovat pitäneet koulutusta antoisana, sillä se on auttanut kehittämään niin yrityksen toimintoja kuin omia johtajuus- ja esimiestaitoja. Meistä amiedulaisista on ollut ilo työskennellä sekä teat- että jet-ryhmien kanssa, Söderström toteaa.

Valmennukseen on osallistunut vajaa kolmekymmentä arolaista. Ensi syksynä Aro Akatemiassa alkavat uudet teat- ja jet-valmennukset.

Aro Akatemia

OVL Tekniikka Oy Tampereellakin pääurakoitsijaksi

OVL Tekniikan toimivaksi havaittu kokonaisurakoinnin konsepti on nyt viety Pirkanmaalle, jossa se on asennuspäällikkö Petri Vitelin mukaan otettu hyvin vastaan. Asiakas saa näin putkisanearauksen kokonaisurakan tekijäksi LVI-ammattilaisen.

– Homma on lähtenyt rivakasti liikkeelle. Olemme palkanneet rakennusinsinööri Risto Poussun vetämään kokonaisurakoita, Viteli kertoo.

Viime vuonna Tampereella toteutettiin kokonaisurakkana ensimmäinen pilottikohde. Tänä vuonna kokonaisurakointi jatkuu, kun OVL Tekniikka saneeraa putkiston 28 asunnon As. Oy Kastinsillassa. Vuoden alussa alkanut saneeraus on 641 000 euron urakka.

Sähkö-Aro laajentaa asuntotuotantoon

Sähkö-Aron strategiaan on kirjattu liiketoiminnan laajentaminen sekä alueellisesti että toiminnallisesti. Tämä käy toteen, kun uutena toimintona aloitetaan myös uusien asuntokohteiden sähköistys.

– Maamme koko rakennustuotannon volyyymi on tänä vuonna arviolta 20 miljardia euroa. Asuntotuotanto on siitä 9,1 miljardia eli lähes puolet. On aivan perusteltua, että Sähkö-Aro toimialueensa yhtenä suurimmista urakoitsijoista on mukana kaikessa rakentamisessa, Sähkö-Aro Oy:n toimitusjohtaja Jarmo Töyräs sanoo.

Sähkö-Aron kasvun tavoitteet noudattavat koko Aro Yhtiöt -konsernin tavoitetta, jonka mukaan liikevaihdon tulisi kaksinkertaistua vuoteen 2014 mennessä. Viime vuonna liikevaihto oli noin 22 miljoonaa euroa, josta 80 % tuli projektiurakoinnista.



Strategian toteutuminen vaatii uutta osaamista ja lisää resursseja myös toimihenkilöiden puolella. Sähkö-Aroon tullaankin nimittämään sekä liiketoimintajohtaja johtamaan Projektiurakointi-liiketoimintaa että asuntotuotantopäällikkö. Molemmat tehtävät ovat yrityksessä uusia. Vahvoille ammattilaisille on tarjolla haastavat toimenkuvat, joihin sisältyy johtamista, myyntiä, markkinointia ja kehittämistä.

Tulemme esittelemään valitut seuraavassa Arolaisessa.



Nallenpolusta vuoden putkiremontti?

Kerroimme vuosi sitten Arolaisessa OVL Tekniikan hyvin sujuneesta putkiremontista Espoon Tapiolassa. Hyvä työ on pantu merkille muuallakin: As Oy Nallenpolku on päässyt viiden finalistin joukkoon Vuoden putkiremontti -kilpailussa. Se on osa taloyhtiöiden Kotitalot kuntoon -ohjelmaa.

Putkiremontti-kilpailun valintaperusteita ovat hankkeen suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus, sujuvuus sekä asiakaslähtöisyys ja -viestintä. Voittajat julkistetaan kesäkuun alussa. Osoitteesta www.teeparannus.fi selviää, miten Nallenpolun kävi.

Toimitusjohtajien katsaukset

Oulun Vesi ja Lämpö Oy Myönteisiä odotuksia

Oulun alueen talotekniikkaurakoinnin tunnelmat ovat parantuneet menneen talven aikana. Siihen on vaikuttanut uudisasuntotuotannon elpyminen ja taloyhtiöiden korjausrakentamiseen suunnatut tukitoimet. Tukitoimien päätyminen tosin tuo hieman epävarmuutta siitä, jatkuuko markkina nykyisellä tasolla. Korjausvelka ei kuitenkaan vähene kuin korjaamalla. Odotukset kasvusta ovatkin positiiviset.

Urakoinnin laskuttamaton tilauskanta on kasvanut jopa hieman yli tavoitteidemme. Toukokuun alussa se oli 7,4 M€. Toki luovutuksia tulee kesälle ja syksyille ja siten suunnittelun tähtäin onkin jo seuraavassa talvessa. Nykyinen tilauskanta jakaantuu tasaisesti uudisasuntokohteisiin, linjaseenerauksiin ja julkisiin rakennuksiin, joita ovat esimerkiksi koulut. Liike- ja toimistorakentaminen on vielä hiljaista. Tarjouspyyntöjen määrä on vielä vähäinen, mutta pyyntöjä tulee tasaisesti antaen viitteitä elpymisestä.

Vaikka säätilaa ei saisi syyttääkään, on pakko todeta menneen kovan talven saattaneen huolto- ja korjauspalvelujen kysynnän kovaan kasvuun. Talven jälkeä korjattiin vielä pitkälle huhtikuulle asti. Kysyntä jatkuu edelleenkin selvästi edellisvuoden vastaavaa kautta vilkkaampana. Liike- ja toimistotilojen osalta korjaus- ja muutostarve purkautuu kerralla, kunhan tyhjilleen jääneitä tiloja saneerataan uudelleen käyttöön. Lisäksi olemme saaneet uusia isoja asiakkaita kiinteistöjen omistajista.

Kajaanin myymälän, Hanatalon, lopuistakin osakkuuksista luovuttiin keväällä, joten Oulun Vesi ja Lämmöllä ei enää ole vähittäismyymälöitä. Oulun myymälä on ollut ilmeisen hyvä ja perinteikäs, sillä vieläkin käy viikoittain asiakkaita oven takana, vaikka myymälä suljettiin kesällä 2006.

Kalavedet vapautuvat kohta jääpeitteestään ja toivotankin kaikille mukavaa kesän odotusta ja hyviä lomailmoja!

Matti Piironen

OVL Tekniikka Oy Panostuksia palveluun on jatkettava

Viime lehdessä saimme lukea uusien osakasvastaavien ja asiakaspalvelu- insinöörien ajatuksia ja suunnitelmia. He ovat yksi merkki panostuksestamme asiakaspalveluun. Vastaavia panostuksia on jatkettava myös tulevaisuudessa. Meidän on löydettävä uusia keinoja ja työtapoja, jotta voimme lunastaa asiakkaiden odotukset entistä paremmin.

Teimme alkuvuonna laajan asiakastytyväisyystudion, jossa kartoitimme asiakkaidemme tärkeimpiä odotuksia, omaa onnistumistamme sekä mahdollisuuksia toimintamme kehittämiseen. Suuri kiitos asiakkaillemme osallistumisesta tutkimukseen! Vastaukset olivat rohkaisevia ja osoittivat, että olemme oikealla tiellä. Palveluun, esimerkiksi viestintään, on edelleen panostettava.

Vahvasti nousi esille myös luottamus - sen saavuttaminen ja ylläpitäminen. Luottamuksen rakentaminen edellyttää oikea-aikaista tekemistä, lupausten pitämistä ja tietysti yleisesti laadukasta tekemistä eli erinomaista prosessin hallintaa. Kevään aikana olemme käyttäneet paljon aikaa asiakas- yksiköidemme toimintaprosessin selvittämiseen ja parantamiseen. Tällainen kehitysprojekti on tuskin koskaan täysin valmis, mutta olen varma, että tällä tavalla saamme sisäiset vastuut ja työnjaon paremmin hallintaan. Näin parannamme myös sisäistä tehokkuuttamme ja asiakaspalveluamme.

Markkinatilanne on ollut alkuvuonna kireä. Tarjouspyyntöjen määrä laski selkeästi verrattuna viime vuoteen. Se on väijäämättä kiristänyt kilpailua uusista hankkeista ja pitänyt hintatason kohtuullisen matalalla. Myös valtion perusparannusavustuksen loppuminen on vaikuttanut tilanteeseen. Vahvan tilauskantomme ansiosta liikevaihtomme on kuitenkin kasvanut huomattavasti. Liiketulos on suhteellisesti ottaen pudonnut, mutta sekin on

edelleen tyydyttävä. Markkinatilanne jatkunee kireänä vielä kohtuullisen pitkään, joten sisäistä tehokkuutta on ylläpidettävä ja edelleen parannettava.

Toistaiseksi olemme selvinneet tämänhetkisestä talouden taantumasta hyvin. Uskonkin, että nykyisen tilanteen ja ennen kaikkea kasvun ja kehityksen esteenä ei ole kuin oma asenne – paikalleen ei pidä jäädä polkemaan. Tänä keväänä olemmekin aloittaneet ilmanvaihtourakoinnin omalla henkilöstöllä ja uskon siitä tulevan meille seuraava kasvun tukijalka.

Hyvää kevättä ja kesän odotusta!

Hannu Andersson

Sähkö-Aro Oy Koulutuksesta kilpailuetua

”Markkinatilanne alallamme on haastava ja hintakilpailu kovaa” näin olen itsekin todennut useaan otteeseen. Näinhän se asianlaita on ja tulee aina olemaan. Tiukassa tilanteessa ja kireässä markkinatilanteessa on kuitenkin merkittäviä mahdollisuuksia. Yritys, joka osaa nämä mahdollisuudet hyödyntää menestyy. Tämä vaatii kuitenkin uudenlaista osaamista, uutta liiketoimintaosaamista. Tätä osaamista me arolaiset haemme AroAkatemian avulla – 23 arolaista valmistuu nyt alkukesästä JET- ja TeaT- tutkinnoista ja seuraavat 25 aloittavat opiskelunsa samanaikaisesti. Osaavan henkilöstön ja jatkuvan koulutuksen avulla me tulemme jatkosakin menestymään!

Vuosi 2009 oli niin Sähkö-Arolle kuin koko konsernille hyvä vuosi. Sähkö-Aron liikevaihto kasvoi 2 % päätyen 22,1 miljoonaan euroon ja tuloskin oli erinomainen, liiketulos 6,5 %. Tämä vuosikin on lähtenyt vauhdikkaasti liikkeelle, vaikka alkuvuoden aikana olemme liikevaihdossa ja tuloksessa selkeästi viime vuotta jäljessä. Tilanteen korjaamiseksi vaaditaan meiltä kaikilta nyt toimenpiteitä ja venymistä. Kuluvana vuonna tavoitteemme on liikevaihdon hienoinen kasvu kuitenkin tiedostaen, että tuloksemme tulee viime vuodesta laskemaan. Volyymien säilyttäminen on kuitenkin välttämätöntä, vain näin pystymme markkinatilanteen suomat mahdollisuudet hyödyntämään ja kehittämään toimintaamme eteenpäin.

Strategiamme mukaisesti olemme laajentamassa toimintaamme myös asuntorakentamisen puolelle ja haemmekin parhaillaan asuntotuotantopäällikköä, joka tulee vastaamaan tämän osa-alueen toiminnasta. Vahvistamme organisaatiotamme myös liiketoimintajohtajalla, jonka haku myös on käynnissä. Näin varmistamme myös organisaation riittävät resurssit kannattavan kasvun strategiamme toteuttamiseen.

Hyvää alkavaa kesää kaikille arolaisille ja onnittelut Aro Akatemiasta valmistuville!

Jarmo Töyräs

Konsernin tulos kaudelta 1–4/2010 Vertailukausi 1–4/2009

| | Liikevaihto, M€ (%a Konsernin liikevaihdosta) | Liikevaihdon muutos, % | Liiketulos, M€ | Liiketulos, % | Henkilöitä | Laskuttamaton tilauskanta, M€ |
|------------------------|---|---------------------------|----------------|---------------|------------|----------------------------------|
| OVL Tekniikka Oy | 9,6 (47) | 57,2 | 0,4 | 4,4 | 111 | 18,5 |
| Sähkö-Aro Oy | 6,3 (32) | -14,4 | -0,3 | -5,1 | 141 | 15,4 |
| Oulun Vesi ja Lämpö Oy | 3,6 (18) | 52,9 | 0,0 | 1,3 | 73 | 7,4 |
| Aroinvest Oy | 0,2 (1) | - | 0,3 | - | - | - |
| Aro Yhtiöt Oy | 0,3 (2) | 4,8 | -0,1 | -16,1 | 5 | - |
| Konserni | 19,7*) | 20,4 | 0,3 | 1,5 | 330 | 41,3 |

*) Vähennetty 0,3 M€ sisäistä laskutusta



Ratkaiseva *tekijä*

Myynti: sopimukset ja tarjoukset
Puhelin 010 8356 204, myynti@sahko-aro.fi

Asiakaspalvelu: tilaukset ja työnjohto
Puhelin 010 8356 203, asiakaspalvelu@sahko-aro.fi

Sähkö-Aro

ASIAKASPALVELUA VUODESTA 1954