

Loppuraportti: Kiinteistöjen palvelupyyntöjen yhtenäistäminen ja transaktioiden integraatio

Yleistä

Pilottihankkeen toteuttajana toimii Lassila & Tikanojan, ServiceFow:n ja CGI:n konsortio. Osapuolet näkevät tässä hankkeessa mahdollisuuden pilotoida konseptia yleisestä työpyyntöjen välitysalustasta joka voisi tuoda tehokkuus- ja kustannussäästöä kiinteistöhuoltoalalle.

Pilottihanke on osa laajempaa kokonaisuutta, jossa konsortio kokoaa Kiinteistöhuollon toimialan ekosysteemistä Round Tablen, jonka teemana on ”Kiinteistöalan Huoltopyyntöjen Välittäminen Palveluna”. Round Tablen tarkoitus on validoida hankkeen aiheet ja tulokset laajemmin muiden toimijoiden kanssa. Round Tablen sisältöä on kuvattu tarkemmin erillisessä esityksessä.

Hankkeen tavoitteet

Pilottihankkeen päätavoitteena on pilotoida ”operaatorimalli” huoltopyyntöjen välityksestä, eli rakentaa yleinen tapa välittää kiinteistöalan palvelupyyntöjä järjestelmien välillä ja selvittää mahdollisen järjestelmän hyödyt ja kustannustehokkuus.

Kiinteistöjen omistavat ja hallinnoivat tahot ja huoltopalvelutuottajat käyttävät kukin itse valitsemaansa sovellusta hallitaakseen omia työpyyntöjä. Kun huolto ulkoistetaan, sovellusten käyttö aiheuttaa yleisen pulman – kumpaa järjestelmää käytetään kiinteistöomistajan vai huoltopalvelijan, vai käytetäänkö molempia? Yleensä molemmat jäävät käyttöön joten ratkaisun vaihtoehtoja ovat joko järjestelmien integrointi tai datansyöttö käsin järjestelmästä toiseen. Usein integraatiot ovat lisäkustannus palvelutarjoajalle, jonka hyödyt menevät hukkaan erityisesti jos palvelutarjoaja vaihtuu uuden kilpailutuksen myötä. Pilotin tavoite on todistaa että integrointikustannukset pienenee ja joustavuus kasvaa kun toimijat ovat verkostossa.

Työpyyntöjen välitys järjestelmien välillä ei ole mutkatonta. Eri järjestelmissä työpyynnöillä on mahdollisesti eri nimikkeitä ja työpyyntöjen kulku saattaa käydä eri tilojen ja vaiheiden läpi. Sen lisäksi, yhdestä alkuperäisestä pyynnöstä saattaa generoitua useampi eri pyyntö suorittajan järjestelmässä ja vielä niin että varsinaiset suorittajat ovat eri alihankinta yrityksistä.

Jotta olisi mahdollista välttää turhat kustannukset kiinteistöhuollon ylläpidon allalla, konsortiomme ehdotus on pilotoida työpyyntöjen välitystä järjestelmien välillä. Pilotoinnin tarkoitus on rakentaa toimiva ratkaisu joka näyttää esimerkin miten alalla on mahdollista välittää oikeita työpyyntöjä järjestelmien välillä niin että sekä lähettäjä että suorittaja voivat seurata pyynnön kulkua omassa järjestelmässään.

Rajapintojen rakentamisessa pyritään ottamaan mahdollisimman paljon huomioon alan standardeja kuten:

1. Raklin kiinteistösalkun yhteiset ydintiedot (e-KYY) ja tarkemmin elinkaarihallinnan yhteiset ydintiedot (e-ehyt)
2. Rakennustiedon TALO 90 nimikkeistöjärjestelmä
3. Kansallinen nimikkeet kohteiden tunnistamisessa

Hyödyt eri toimijoiden kannalta

Kiinteistöjä omistava ja hallinnoiva taho

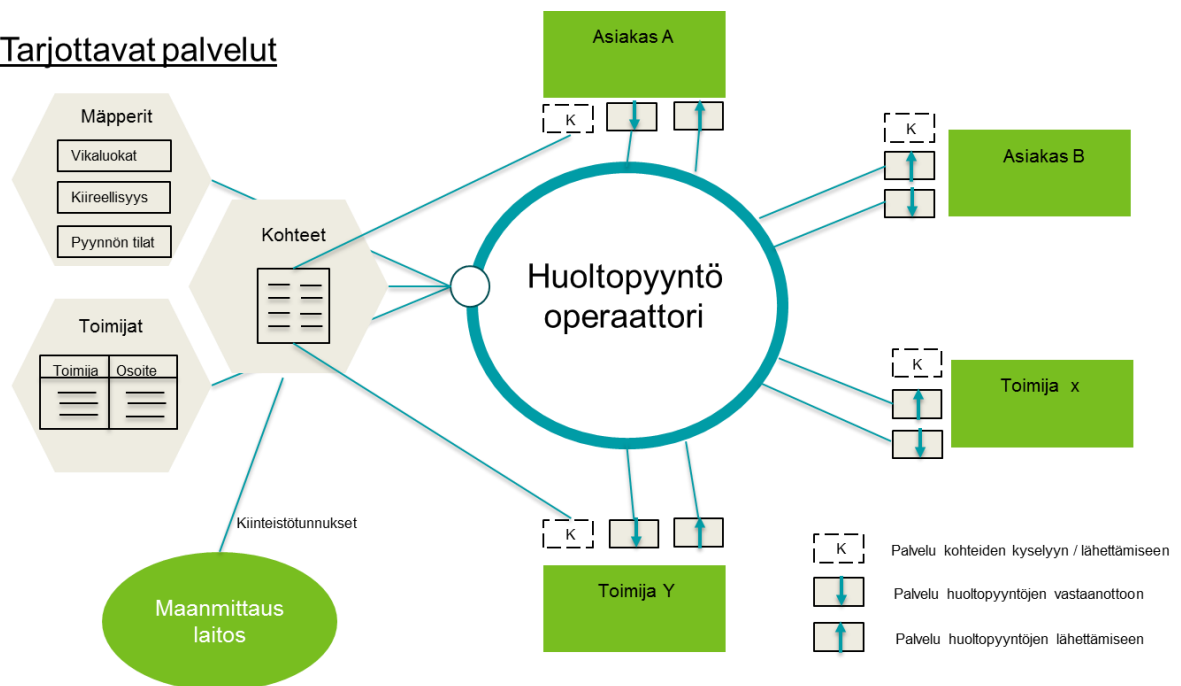
- Nopeammat vasteajat huoltopyynnön kirjauksesta toimenpiteiden kuittaukseen
- Ajantasainen tilannekuva kaikista huoltopyynnöistä

Hyödyt huoltopalvelutoimittajille:

- Mahdollistaa oman toiminnan tehostamisen – huoltomies käyttää vain yhtä järjestelmää
- Poistaa huoltopyyntöjen manuaaliset siirrot
- Poistaa tarpeen tehdä point to point integraatioita
- Integraatioiden toteutus halvempaa – kustannuksia jakaa usea toimija
- Integraatiot mahdollisia useamman järjestelmän tai asiakkaan kanssa
- Töiden ketjutus tai siirto toisille toimijoille mahdollista

Pilottihankkeen tietoarkkitehtuuri

Tarjottavat palvelut



Kuva 1. Pilottihankkeen tietoarkkitehtuuri.

Menetelmä

Hankkeen tavoitteet saavutettiin seuraavalla toiminpiteellä:

1. Kiinteistö palvelutuottajien markkinaselvitys - firmat ja liikevaihto
 - Kerättiin liikevaihto luvut alan yrityksiltä jotta olisi mahdollista arvioida ”kriittisen massan”
2. Round Table
 - Kutsuttiin omistajat ja palvelutarjoajat keskustelemaan miten tieto palvelupyyntöistä kulkee heidän välillä ja pohdittiin parannus keinoja ja innovaatiot.



- Round Table:n agendassa oli:
 - i. Intro: KIRA-digi ohjelman tarkoitus ja henki ja projektin tausta ja tavoitteet



- ii. Aktiviteetti:
 - Määritellä haasteita omistajan ja palveluntoimittajan näkökulmista
 - Äänestetään tärkeimmät ongelmat

- Operaattorimallin odotukset ja vaatimukset
- Tarkastellaan listattuja asioita operaattorin kannattavuuden valossa

3. Tekninen testi

- Testissä käytettiin CGI:n kiinteistöhallinta järjestelmä, Service-Flow:n välitys alusta ja Lassila & Tikanojan palvelutarjoajan järjestelmän
- Palvelupyyntö kirjoitettiin, lähetettiin palvelutarjoajilla välitys alustan kautta, kuitattiin palvelutarjoajan järjestelmässä, ja kuittaus tehdystä työstä lähetettiin takaisin kiinteistöhallinnan järjestelmälle.



4. Haastattelut

- Kun kaikki kutsutut eivät päässet osallistumaan Round Table:iin, kerättiin heiltä palautetta haastelemalla.



Tulokset

Pilottihankkeen tuloksena tavoitellaan tarkempaa tietoa miten keskeinen huoltopyyntöjen välitys toimisi kiinteistöhuollon alalla eri toimijoiden välillä. Tavoitteena on pilotoida operaatorimalli jolla saadaan integraatioiden kustannukset alemmaksi ja manuaalista työtä vähennettyä. Hankkeessa tuotetaan:

1. Selvitys mahdollisista merkittävistä käyttäjistä ja näiden arvioitu huoltopyyntövolyymin määrät

- Kerättiin vuosi tulos 240 firmoilta
 - 10 firmaa yli 100 m€
 - 20 firmaa yli 10 m€
 - 35 firmaa yli 5 m€
- 20 firmalla oli enemmän kuin 10 m€ vuosi tulos

Row Labels	Sum of Liikevaihto
Lassila & Tikanoja Oyj	712 100 000 €
Caverion Suomi Oy	451 300 000 €
ISS Palvelut Oy	427 500 000 €
Are Oy	373 900 000 €
SOL Palvelut Oy	178 300 000 €
Delete Finland Oy	124 600 000 €
RTK-Palvelu Oy	115 300 000 €
Sodexo Oy	112 500 000 €
Kruunuasunnot Oy	44 000 000 €
Honeywell Oy	36 100 000 €
L&T Hankinta Ky	35 300 000 €
Certego Oy	27 300 000 €
Opset Oy	26 200 000 €
N-Clean Oy	21 700 000 €
Coor Service Management Oy	20 400 000 €
Tapiolan Lämpö Oy	19 800 000 €
HH-Kiinteistöpalvelut Oy	14 700 000 €
Lännen Palveluyhtiöt Oy	11 400 000 €

2. Roundtable tulokset



Omistajan ongelmat/haasteet:

Läpinäkyvyys puuttuu	• palveluketjujen läpinäkyvyys • läpinäkyvyys tilaajalle/asiakalle • näkyvyys pyynnön tilaan • tilatieto "ketjutus" tapauksissa • kuka tekee ja mitä ja milloin
Loppukäyttäjän asiakaskokemus	• onko asiakas tyytyväinen? • asiakastyytyväisyys • loppukäyttäjän tyytyväisyys • tilatiedon vliätys asukkaalle • mitä tehtiin? raportointi • palaute loppukäyttäjälle • asiakaskokemus • palvelukokemus
Kustannusten hallinta ja seuranta	• mitkä ovat kustannukset? • kustannusten kohdistaminen • mistä maksan palveluntuottajalle? • laskun ennakko hyväksyntä • sopimushallinta (monta sopimusta)
Raportointi	• mistä tiedon saa raporttiin? • kustannusten ja käyttäjien palautteen raportointi
Palveluverkoston johtaminen	• kohdistaminen oikealle kumppanille • nopea reagointi palvelupyyntöön • SLA / ratkaisuaika
Reaaliaikainen tieto etenemisestä	• etenemisen valvonta
Ongelman ratkaisu	• eri ongelmia, jotka johtuvat yhdestä asiasta • monta ilmoitusta samasta ongelmasta
Standardien puuttuminen	•
Varustetietojen ajantaisaisuus	• vanha asset-tieto • fyysinen ympäristö puutteellisesti digitoitu
Tietojen saanti omaan järjestelmään	
Yksityisyys ja tietoturva	
Vikailmoitusalueen ylläpito	• viestintä • monta kanavaa

Palveluntarjoajan ongelmat/haasteet:

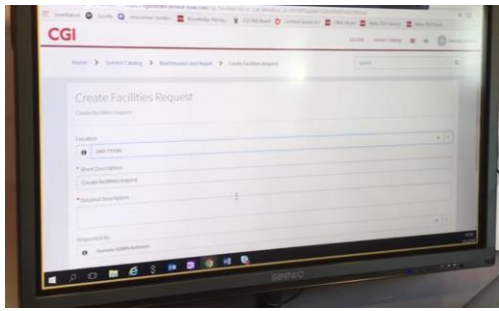
<i>Työn seuranta</i>	• ”Tilannehuone” • reaaliaikainen tieto työkuormista • oman onnistumisen viestintä
<i>Helppo työn ketjutus</i>	• ilmoitusten ketjutus / yhteistoiminta muiden palveluntarjoajien kanssa • töiden ohjaus alihankkijalle • kontrolli alihankkijoista • edelleen ketjutus
<i>Loppuasiakkaan tyytyväisyys</i>	• loppukäyttäjä etäinen • asiakastyytyväisyys • asiakaskokemus
<i>Proaktiivisuus</i>	
<i>Järjestelmäintegraatiot</i>	• integraatio kallis • käytössä olevien järjestelmien määrä • tunnusten määrä • useita järjestelmiä • tietoja kirjataan vain yhteen paikkaan
<i>Läpinäkyvyys</i>	• Ilmoitusten, pyyntöjen ja tiedon jakaminen
<i>Töiden priorisointi</i>	• oman työn ohjaus • SLA seuranta
<i>Kokonaiskuva kiinteistön tilasta ja tapahtumista</i>	• vikaistorian näkyvyys
<i>Raportointi</i>	• raportointi muihin järjestelmiin • kustannusten raportointi
<i>Kustannustehokkuus</i>	
<i>Manuaalisen työn vähentäminen</i>	• manuaalinen tiedon siirto • ilmoitus tulee myöhään
<i>Palvelupyynnön sisääntulokanavalla ei ole väliä</i>	
<i>Tiedon omistajuus</i>	
<i>Ilmoittajan yhteystiedot palvelupyyntöön</i>	
<i>Ilmoitus väärin tai ei riittävästi selitetty</i>	
<i>Kenttä ei välttämättä tunne kohteen sopimusta</i>	

3. Toimiva pilottijärjestelmä

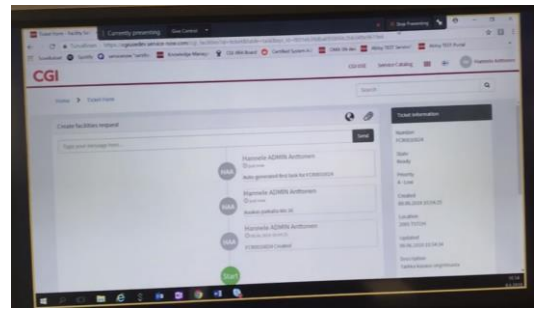
Projektissa kokeiltiin viestin välittäminen CGI:n kiinteistöhalinta järjestelmästä Lassila & Tikanojan palveluhallinta järjestelmään, jossa välitys alusta oli Service-Flow.

Kokeessa näytettiin viestin kulku näissä eri järjestelmissä

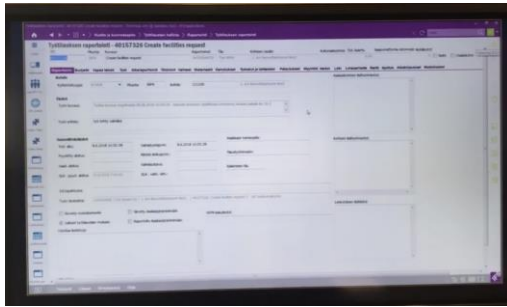




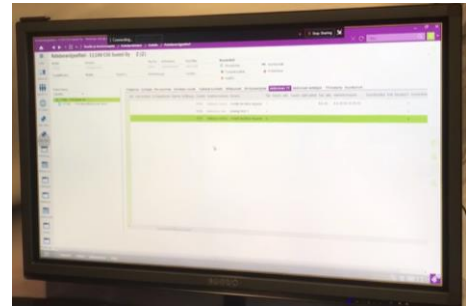
Palvelupyyntö luoti Asiakaan järjestelmässä



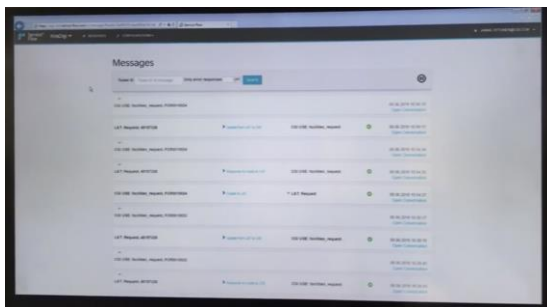
Pyynnön välitys



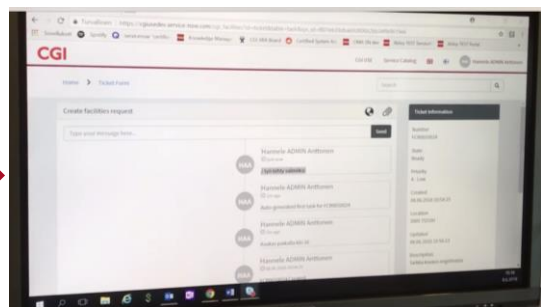
Pyyntö saapui



Kuittaus



Pyynnön palautus



Kuittaus

4. Selvitys todellisen alustan rakentamiselle (Business Case):

- arvio alustan tuomista kustannussäästöistä
 - i. koska usein palvelupyyntöt siirretään käsin omistajan järjestelmästä palvelutarjoajan järjestelmään, yhdelläkin palvelutarjoajalla saatta kuuluu 2-8 henkilötyövoimaa pelkästään siirtoihin
 - ii. kustannukset syntyvät seuraavista:
 - järjestelmien valmiuudesta
 - uusien integraatioiden perustamisesta
 - palvelun suorituskyvyn ylläpitämistä ja
 - palvelun jatkuvasta kehittämisestä
 - iii. hinnoittelu parametrit olisivat kombinaation seuraavista:
 - integraatiot: perustaminen ja valmuistila
 - viestit: yksittäisen viestin sijaan kannattaa olla eri kiintiöt
- arvio kriittisen massan tarpeesta jotta järjestelmä olisi kannattavaa
 - i. Arvioitiin että 3 + 3 (palvelutarjoajat & omistajat) riittäisi hankkeen aloittamiseen.