

Hilkka Presl

PALVELUPROSESSIN MALLINTAMINEN  
ASIAKASYRITYKSELLE

Liiketalouden koulutusohjelma  
2016

## PALVELUPROSESSIEN MALLINTAMINEN ASIAKASYRITYKSELLE

Presl, Hilikka  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Tammikuu 2017  
Ohjaaja: Salomaa, Timo  
Sivumäärä: 36  
Liitteitä: 2

Asiasanat: palveluprosessi, palvelumuotoilu, rakentaminen, tiedonantovelvollisuus, tilaajavastuu

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli mallintaa asiakasyrityksen projektinhallintapalvelun palveluprosessit. Opinnäytetyön tavoite oli tarkastella yrityksen palveluprosesseja ja niiden vaatimia resursseja sekä pohtia, miltä prosessin eri vaiheet näyttävät asiakkaan näkökulmasta.

Opinnäytetyöhön koottiin asiakasyrityksen tarjoamien palveluiden sisällöt ja niiden tarkoitus sekä palveluprosessit prosessikaavioita apuna käyttäen. Opinnäytetyöhön kerättiin asiaa myös palveluiden kehittämisestä ja mallintamisesta kirjallisuuslähteiden avulla sekä internetistä poimittua rakentamiseen liittyvää lainsäädäntöä ja ohjeistusta.

Opiskelija osallistui asiakasyrityksen palveluihin aktiivisena työyhteisön jäsenenä, mikä tekee tästä toiminnallisen opinnäytetyön. Työn materiaali palveluprosesseista kerättiin havainnoimalla yrityksen palvelujen toteuttamista ja laatimalla niistä toimeksiantajan hyväksymiä selvityksiä ja prosessikaavioita.

Prosessikaavioiden ja tarkan havainnoinnin avulla palveluprosessien vaiheet oli mahdollista eritellä yksityiskohtaisesti. Opinnäytetyössä ilmeni myös prosessikaavioiden merkitys palvelumuotoilussa, palveluprosessien kehittämisessä sekä niiden onnistumisessa. Palvelujen visualisointi näytti olevan olennaisessa roolissa palvelumuotoilussa sekä yleisesti palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä.

## MODELING OF SERVICE PROCESSES FOR CLIENT

Presl, Hilikka

Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Marketing and Communication

January 2017

Supervisor: Salomaa, Timo

Number of pages: 36

Appendices: 2

Keywords: service process, service design, construction, obligation to inform, client's liability act

---

The purpose of this thesis was to model the client's project control service processes. The goal was to analyze the processes, the resources needed to execute them and how the customer sees the different phases of the process.

The client's services, their content, objective and the service processes were assembled in to this thesis by using flowcharts. The thesis also contains information about developing and modeling services using literature and the legislation and guidelines about construction from internet.

The student took actively part in the work community, which makes this a functional thesis. The material and information about the client's service processes were collected by observing the execution of the services and compiling the information as clarifications and charts that were approved by the client.

With the help of charting and specific observing the different phases of the service processes were easy to analyze in detail. This thesis also showed the importance of flowcharts when it comes to service modeling, service development and their successful execution. The visualizing of services seemed to play an important role in service modeling and generally in service design and -development.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	RAKENTAMISEN TIEDONANTOVELVOLLISUUS.....	7
3	TIEDONANTOVELVOLLISUUS TYÖNTEKIJÖISTÄ.....	8
3.1	Työntekijätietojen ilmoitusvelvollisuuden tuomat haasteet päätoteuttajalle ..	9
3.2	Asiakasyrityksen tarjoama ratkaisu.....	9
4	TIEDONANTOVELVOLLISUUS URAKOISTA.....	11
4.1	Urakkatietojen tiedonantovelvollisuuden tuomat haasteet urakan tilaajalle	11
4.2	Asiakasyrityksen tarjoama ratkaisu.....	12
5	TIEDONANTOVELVOLLISUUDEN LAIMINLYÖNTI.....	12
6	TILAAJAVASTUULAKI .....	13
6.1	Tilaajavastuulain mukaisen selvitysvelvollisuuden vaatimukset.....	14
6.2	Tilaajavastuulain laiminlyönti .....	15
6.3	Tilaajavastuulain tuomat haasteet työn tilaajalle .....	15
6.4	Asiakasyrityksen tarjoama ratkaisu.....	16
7	LAKI LÄHETETYISTÄ TYÖNTEKIJÖISTÄ.....	16
7.1	Lain vaatimukset .....	16
7.2	Vaatimusten laiminlyönti .....	17
7.3	Asiakasyrityksen tarjoama palvelu .....	17
8	PALVELUJEN KEHITTÄMISEN TAUSTAA .....	18
8.1	Palvelun tuotantoprosessi .....	18
8.2	Palvelujen ja tuotteiden kehittämisen erot.....	18
8.3	Hyvän palvelun lähtökohtana asiakkaan ongelman ratkaiseminen.....	19
9	PALVELUMUOTOILU JA PALVELUN MALLINTAMINEN.....	20
9.1	Palvelun määrittely.....	20
9.2	Palveluprosessi.....	21
9.3	Monikäyttöinen Blueprint-malli .....	23
10	ASIAKASYRITYKSEN PALVELUT JA PALVELUPROSESSIT.....	24
10.1	Tiedonantovelvollisuuden hallinnointipalvelun sisältö ja rakenne .....	24
10.2	Tiedonantovelvollisuuden hallinnointipalvelun palveluprosessi.....	25
10.3	Tilaajavastuudokumenttien hallinnointipalvelun sisältö ja rakenne .....	28
10.4	Tilaajavastuudokumenttien hallinnoinnin palveluprosessi.....	29
11	YHTEENVETO .....	31
11.1	Kiitokset.....	32
12	TOIMEKSIANTAJAN PALAUTE .....	32
13	OMA ARVIOINTI.....	33
	LÄHTEET .....	35

LIITE 1.....	36
LIITE 2.....	37

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja edustaa porilaista kasvuyritystä, joka tuottaa valtakunnallista asiantuntijapalvelua ja ohjelmistoa jatkuvasti lisääntyville teollisuusalan toimijoille, joihin kuuluu mm. energia-, öljy- ja metsäyhtiöitä sekä näiden alihankkijayrityksiä. Yrityksen asiakkaat vaihtelevat kokoluokaltaan pk-yrityksistä Suomen suurimpiin yrityksiin ja kontaktihenkilöt työmaapäälliköistä yritysten ylimpään johtoon saakka. Yrityksen päämaja on Porissa, mutta sillä on toimistoja myös esimerkiksi Porvoossa, Pyhäjoella ja Pietarissa. Yritys kokee jatkuvaa kasvua ja sen toiminta onkin laajentunut huomattavasti varsin lyhyessä ajassa. Itse olen työskennellyt yrityksessä nyt reilun vuoden ajan.

Opinnäytetyöni aiheena on harmaan talouden torjuntaan rakentamisessa kehitetyt lakimuutokset, niiden vaikutus asianosaisten liiketoimintaan sekä toimeksiantajan tarjoamat palvelut lakimuutoksien aiheuttamiin haasteisiin. Opinnäytetyössäni pyrin käsittelemään rakentamiseen liittyvän juridiikan selvästi ja ymmärrettävästi, esittelemään palveluprosessien mallintamisen teoriaa sekä tietysti mallintamaan toimeksiantajan palvelut mahdollisimman yksityiskohtaisesti.

Opinnäytetyön ensisijaisena tavoitteena on toimeksiantajan hyötyminen prosessien mallintamisesta niiden kehitystä ajatellen. Asiakasyrityksen palveluja ei erikseen markkinoida mitenkään, minkä vuoksi palvelujen on toimittava markkinointina ja niiden kehittämisen tärkeys korostuu. Rakentamiseen liittyvistä lakiasioista tiedottamista voidaan myös pitää tärkeänä osana aihetta, sillä onhan rakennusalan merkitys kansantaloudessamme suuri. Henkilökohtaisena tavoitteenani on parantaa omaa tietämystäni aiheesta, tehostaa taitojani sen hyödyntämiseen työelämässä ja valmistaa itseäni asiantuntijatehtäviin tulevaisuudessa.

Opinnäytetyö on toiminnallinen, mutta varsinaista tutkimusta sitä varten ei ole tehty. Opinnäytetyön teoria on lähtöisin rakentamiseen liittyvästä lainsäädännöstä, sekä palveluprosessien ja niiden mallintamisen teoriaosuus alan kirjallisuudesta. Materiaalin toimeksiantajan palveluprosessien mallintamiseen olen tuottanut itse työtä tekemällä ja tehokkaan havainnoinnin avulla.

## 2 RAKENTAMISEN TIEDONANTOVELVOLLISUUS

Eduskunta on harmaan talouden torjumiseksi hyväksynyt lait 363/2013 verotusmenettelylain muutoksesta ja 364/2013 työturvallisuuslain muutoksesta. Tämän vuoksi veronumeromenettelyn lisäksi kehitettiin rakentamisen tiedonantovelvollisuus, joka tuli voimaan 1.7.2014. Harmaan talouden torjumisen lisäksi lakiuudistuksella pyritään myös parantamaan työturvallisuutta, rehellisesti toimivien yrityksen kilpailukykyä, kotimaan työllisyystilannetta ja lisäämään verotuloja. (Verohallinnon www-sivut 2016.)

Edellä mainittujen lakien nojalla rakennustyön tilaajan on ilmoitettava Verohallinnolle tietoja rakentamiseen liittyvistä urakoista ja urakoitsijoista. Yhteisen rakennustyömaan päätoteuttajan on ilmoitettava tietoja myös työmaalla työskentelevistä henkilöistä. Myös yksityishenkilöt rakennuttajina toimiessaan ovat tiedonantovelvollisia, mikäli rakentaminen edellyttää rakennuslupaa. (Verohallinnon www-sivut 2016.)

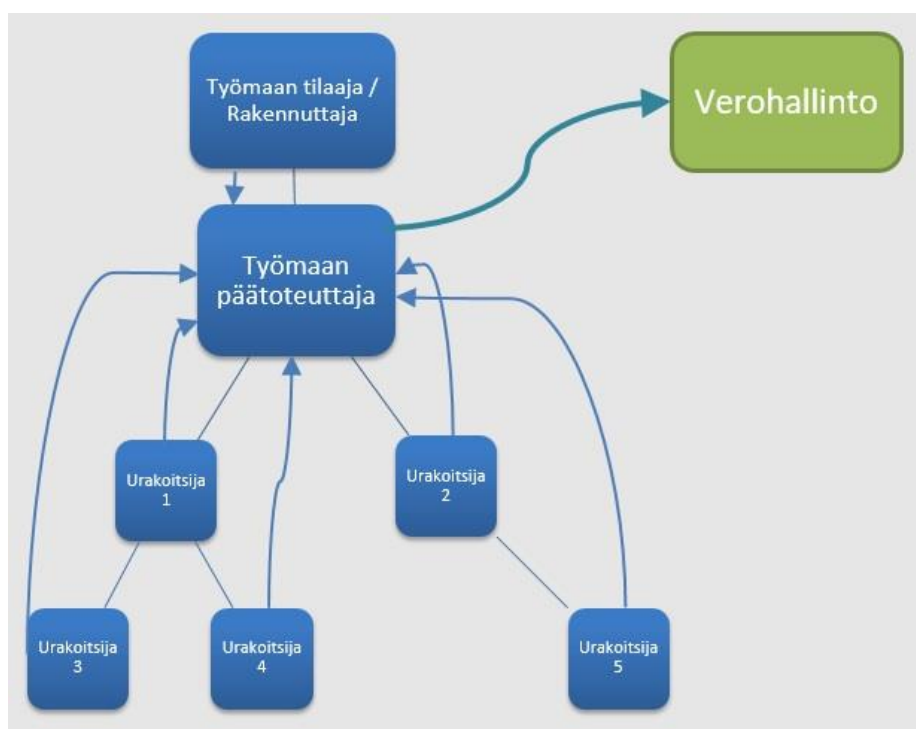
Yhteisellä rakennustyömaalla tarkoitetaan työmaata tai esimerkiksi voimalaitoksen tai tehtaan seisakin aikana tapahtuvaa vuosihuoltoa, jolla samanaikaisesti tai peräkkäin toimii useampi kuin yksi työnantaja tai yksityinen elinkeinonharjoittaja. Tiedonantovelvollisuus alkaa heti ensimmäisen työnantajan aloittaessa työt työmaalla, vaikka työmaan alkaessa siellä toimisi vain yksi työnantaja ja seuraavat työnantajat tulisivat vasta myöhemmissä vaiheissa työmaalle. (Verohallinnon www-sivut 2016.)

Mikäli työn suorittaa vain yhden yrityksen työntekijät, työntekijätietojen tiedonantovelvollisuutta Verohallintoon ei ole. Sitä vastoin urakkatiedot on toimitettava verohallintoon, mikäli tilatun rakennuspalvelun kokonaisarvo ylittää 15 000 euron raja-arvon. Työntekijätietojen ilmoitusvelvollisuutta ei ole myöskään niissä tapauksissa, joissa on kyse esimerkiksi tavarankuljetuksesta työmaalle, prosessin käynnissä pitämisen kunnossapidosta, viranomaisten vierailusta työmaalla tai kun rakennushankkeen kokonaisarvo ilman arvonlisäveroa jää alle 15 000 euron. (Verohallinnon www-sivut 2016.)

### 3 TIEDONANTOVELVOLLISUUS TYÖNTEKIJÖISTÄ

Tiedot rakennustyömaalla työskentelevistä henkilöistä antaa työmaan päätoteuttaja. Päätoteuttajan on annettava tiedot sekä omista työntekijöistään että työmaalla toimivien muiden urakoitsijoiden työntekijöistä. Näiden lisäksi tiedot tulee antaa myös yksityisistä elinkeinonharjoittajista ja vuokratyöntekijöistä. Tiedonantovelvollisuus koskee myös niitä, jotka eivät tee konkreettista työtä työmaalla eli esimerkiksi toimistotyöntekijöitä, siivoajia, vartijoita ja oppilaitosten tarjoamia harjoittelijoita. (Verohallinnon www-sivut 2016.)

Alapuolella olevassa kuvassa on havainnollistettu työntekijätietojen raportointivelvollisuutta. Kuvasta käy selvästi ilmi päätoteuttajan suuri vastuu, joka kattaa siis kaikkien työmaalla toimivien työntekijöiden raportoinnin.



Kuvio 1. Rakentamisen tiedonantovelvollisuus työntekijöistä 2016

Päätoteuttajalla eli yleensä työmaan pääurakoitsijalla on velvollisuus pitää luetteloa henkilöistä, jotka työskentelevät yhteisellä rakennustyömaalla. Näistä henkilöistä on kuukausittain annettava tiedot Verohallinnolle luettelossa, jonka tulee olla ajantasainen ja helposti viranomaisten tarkistettavissa. Tietojen tulee sisältää



tarpeelliset yhteystiedot, yksilöintitiedot eli etu- ja sukunimi, veronumero ja syntymäaika sekä tiedot työnantajan kotivaltiosta, työ- ja toimeksiantosuhteen laadusta sekä Suomessa työskentelyä, oleskelua ja vakuuttamista koskevat tiedot.

Kullakin yhteisellä työmaalla toimivalla yrityksellä tai yksityisellä elinkeinonharjoittajalla on velvollisuus toimittaa päätoteuttajalle omien työntekijöidensä tiedot tai omat tietonsa ennen työskentelyn aloittamista (Verohallinnon www-sivut 2016).

Mikäli päätoteuttaja luovuttaa oman työnsä tilaajalle ennen kuin työmaahallinto lopetetaan, tiedonantovelvollisuus työmaalla vielä työskentelevien yritysten työntekijöistä siirtyy tilaajalle (Verohallinnon www-sivut 2016).

### 3.1 Työntekijätietojen ilmoitusvelvollisuuden tuomat haasteet päätoteuttajalle

Työmaan päätoteuttajan vastuulla on kerätä sekä rakennushankkeen tilaajan, että omien aliurakoitsijoidensa ja heidän aliurakoitsijoidensa työntekijätiedot. Päätoteuttajan on pidettävä ajantasaista listaa työmaalla työskentelevistä työntekijöistä ja toimitettava lista Verohallintoon joka kuukausi. Hallinnollisen taakan lisäksi tietojen kerääminen saattaa osoittautua varsin haasteelliseksi, etenkin kun työmaa on laaja, pitkäkestoinen ja sillä työskentelee monia yrityksiä, jotka ovat ketjuttaneet työtä eteenpäin palkkaamalla omia alihankkijoitaan ja -urakoitsijoitaan. Monille työmaille tilataan myös ulkomaalaisia yrityksiä, joilla ei välttämättä ole minkäänlaista tietämystä Suomen lainsäädännön vaatimuksista. Päätoteuttajan, joka on siis viimekädessä vastuussa kaikista työmaalla työskentelevistä henkilöistä, on huolehdittava myös tiedonantovelvollisuudesta tiedottamisesta ja painotettava sen tärkeyttä sekä yrityksille että toiminimille.

### 3.2 Asiakasyrityksen tarjoama ratkaisu

Jotta työmaan päätoteuttajan ei tarvitsisi ryhtyä muuttamaan oman organisaationsa toimintatapoja lakimuutoksen vuoksi, asiakasyritys tarjoaa sille mahdollisuutta ulkoistaa tiedonkeruu ja tiedon välittäminen Verohallintoon. Näin päätoteuttaja voi

jatkaa liiketoimintaansa kuten tähänkin asti, eikä resursseja tarvitse tuhlaa tietojen keräämiseen ja sen hallintaan.

Asiakasyrityksen tarjoamassa palvelussa käytetään sähköistä projektin- ja työmaanhallintatyökalua, jota kutsutaan tässä opinnäytetyössä järjestelmä X:ksi toimeksiantajan pyynnöstä. Työmaan päätoteuttajalle luodaan järjestelmään oma käyttäjäprofiili, johon luodaan työmaaprofiilit ja päätoteuttajan edustajille lähetetään sisäänkirjautumisen mahdollistavat käyttäjätunnukset. Päätoteuttaja ilmoittaa hallintopalvelutiimille aliurakoitsijoistaan, joille luodaan myös profiilit, vaikkakin pelkistetyimmät ja rajatuilla käyttöoikeuksilla, minkä jälkeen yritysten edustajille lähetetään omat käyttäjätunnukset. Aliurakoitsijoilla itselläänkin on siis pääsy järjestelmään, jolloin kaikkien yritysten tai toiminimien on mahdollista lisätä käyttämiensä työntekijöiden tiedot itse ja liittää heidät myös työmaalle. Näin vastuu työntekijätietojen keräämisestä siirtyy teoriassa pois päätoteuttajalta.

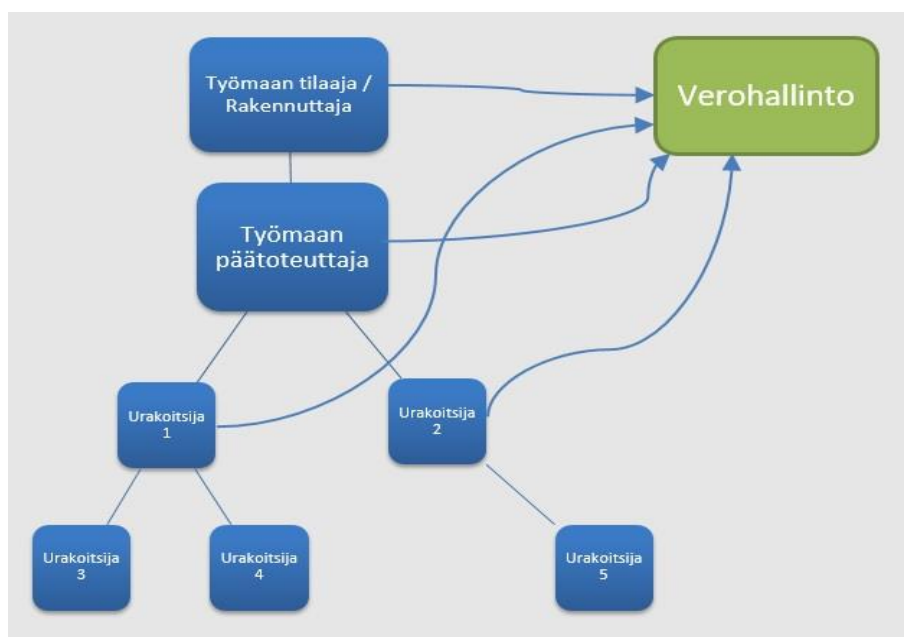
Työntekijöiden toteutunut työssäolo tai passiivisuus kohdekuukautena on käytävä merkitsemässä järjestelmään kuukausittain, mistä muodostetaan työntekijäraportit työmaakohtaisesti. Kulunvalvonnallisilla työmailla työntekijöiden työmaallakäynnit rekisteröityvät automaattisesti järjestelmään, jolloin aliurakoitsijoidenkin vastuu pienenee. Työntekijäraportit lähetetään sähköisesti järjestelmä X:stä Verohallintoon viimeistään raportoinnin eräpäivänä.

Ennen vuoden 2014 lakiuudistusta päätoteuttajalla ei välttämättä ollut hallussaan ajantasaista tietoa kaikista työmaalla toimivista urakoitsijoista tai heidän työntekijöistään. Järjestelmä X:n ansiosta päätoteuttajalla on pääsy reaaliaikaiseen tietokantaan, jossa hän pääsee tarkastelemaan kaikkia työmaalle ilmoitettuja yrityksiä, toiminimiä ja työntekijöitä. Tämä taas lisää harmaan talouden torjunnassa tavoiteltavaa läpinäkyvyyttä. Myös urakoitsijoiden tiedottaminen verotusmenettelyistä selkeytyy, kun ohjeistus ja asiantuntijapalvelut vastaanotetaan keskitetysti. Näin myös viranomaistahojen vaatimukset pystytään toteuttamaan tehokkaammin ja edullisemmin. Päätoteuttaja säästää hallinnollisissa kustannuksissa keskittämällä velvollisuuksien hallinnoinnin asiantuntijoille. Työmaiden päätoteuttajille hallinnoinnin ulkoistamisella on merkittävä osuus riskienhallinnassa, sillä velvollisuuksien laiminlyönti voi aiheuttaa yritykselle huomattavia kustannuksia.

## 4 TIEDONANTOVELVOLLISUUS URAKOISTA

Rakennuspalvelun tilaaja on veloitettu ilmoittamaan Verohallinnolle kuukausittain kaikista ostamista urakoista, joiden sopimuksen arvo ilman arvonlisäveroa ylittää 15 000 euroa. Urakkatiedot on annettava silloin, kun kyseessä on arvonlisäverolaissa mainittu rakentamispalvelu tai rakennustelineiden pystytys- ja purkutyö. Ilmoittajan tulee urakkatietojen kuukausittaisessa ilmoituksessa kertoa arvioitu urakkasumma, urakan aloitus- ja lopetuspäivämäärät, sopimusosapuolet sekä laskutettu tai maksettu summa kuukaudessa. (Verohallinnon www-sivut 2016.)

Alla on visualisoitu urakkatietojen raportoinnin vastuuosapuolia, joiden voidaan todeta eroavan huomattavasti aiemmin mainitusta raportointivelvollisuudesta työntekijätietoihin liittyen. Urakkatietojen hallinnoinnista ja raportoinnista on vastuussa yksinkertaisesti siis urakan tilaaja.



Kuvio 2. Rakentamisen tiedonantovelvollisuus urakoista 2016.

### 4.1 Urakkatietojen tiedonantovelvollisuuden tuomat haasteet urakan tilaajalle

Kuten työntekijätiedot, myös urakkatietojen keruu ja hallinnointi vaativat urakan tilaajalta ylimääräistä työtä ja resurssien uudelleen kohdentamista. Etenkin suurella

työmaalla toimivalla yrityksellä on usein varsin monta urakatilausta samanaikaisesti, jolloin urakkatietojen ja -summien hallinnointi voi viedä huomattavasti aikaa ja olla hyvinkin vaivalloista.

#### 4.2 Asiakasyrityksen tarjoama ratkaisu

Asiakasyritys tarjoaa myös urakkatietojen hallinnointiin ja raportointiin ulkoistamismahdollisuutta. Urakan tilaaja ilmoittaa hallintopalveluun urakan alkamisesta, minkä jälkeen sen tulee ilmoittaa urakasta laskutettu summa kuukausittain. Urakoista tulee ilmoittaa summia niin kauan, kuin urakasta laskutetaan. Asiakkaan urakkatietojen kuukausittaisten laskutustietojen koostaminen voidaan myös automatisoida integroimalla järjestelmä X asiakkaan operatiivisiin järjestelmiin. Myös urakkaraportit lähetetään kerran kuussa sähköisesti järjestelmä X:stä suoraan Verohallintoon. Myös rakennuspalveluiden tilaajalle urakkatietojen hallinnoinnin ulkoistaminen vaikuttaa positiivisesti riskienhallintaan, sillä velvollisuuksien laiminlyönti voi olla yritykselle varsin kallista.

## 5 TIEDONANTOVELVOLLISUUDEN LAIMINLYÖNTI

Mikäli vaadittuja tietoja ei anneta tai tiedonantovelvollinen toimittaa tiedot väärällä välineellä, hänelle voidaan määrätä enintään 15 000 euron suuruinen laiminlyöntimaksu (Verohallinnon www-sivut 2016).

Laiminlyöntimaksut ovat ilmoituskohtaisia ja niitä määrättäessä otetaan huomioon vaadittujen tietojen määrä. Laiminlyöntimaksu määrätään sadoin euroin, jolloin minimi laiminlyöntimaksu on sata euroa. (Verohallinnon www-sivut 2016.)

Tiedonantovelvolliselle voidaan määrätä enintään 2 000 euron laiminlyöntimaksu, mikäli ilmoituksessa on vähäinen puutteellisuus, ilmoitus on annettu myöhässä ilman pätevää syytä tai tiedot on annettu väärällä tavalla. 5 000 euron suuruinen maksu voidaan määrätä silloin, kun ilmoitus on olennaisesti puutteellinen tai tiedot on annettu

vasta kehotuksen jälkeen. Tiedonantovelvollinen voi saada myös 15 000 euron laiminlyöntimaksun, jos hän on tahallaan tai törkeästä huolimattomuudestaan johtuen antanut olennaisesti väärän ilmoituksen tai jos hän on jättänyt tiedot täysin ilmoittamatta. (Verohallinnon www-sivut 2016.)

Laiminlyöntimaksua ei kuitenkaan määrätä päätoteuttajalle, mikäli päätoteuttajan antamien tietojen puutteellisuus tai virheellisyys johtuu sopimuskumppanin välinpitämättömyydestä tai huolimattomuudesta. Edellytyksenä maksusta vapautumiselle on, että päätoteuttaja ilmoittaa Verohallinnolle sopimuskumppanin laiminlyöneen tehtävänsä. (Verohallinnon www-sivut 2016.)

## 6 TILAAJAVASTUULAKI

”Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä velvoittaa työn tilaajan selvittämään, että hänen sopimuskumppaninsa täyttävät sopimuspuolina ja työnantajina lakisääteiset velvoitteensa” (Suomen Tilajavastuu Oy:n www-sivut 2016). Toisin sanoen tilajavastuulaille pyritään estämään sellaisten alihankkijoiden käyttö, jotka eivät täytä velvollisuuksiaan yhteiskuntaa kohtaan.

Kaikki elinkeinonharjoittajat, jotka ovat velvoitettuja tekemään kaupparekisteriin perusilmoituksen elinkeinotoimintansa aloittamisesta, katsotaan tilaajiksi. Tilaajia ovat myös valtio, kunta, kuntayhtymä, seurakunta tai muu uskonnollinen yhdyskunta ja muu julkisoikeudellinen oikeushenkilö. (Työsuojeluhallinnon www-sivut 2016.)

Lakia sovelletaan rakentamistoiminnassa aina, kun on kyse työvoiman vuokraamisesta ja kun käytetään alihankintaa. Alihankinnan tilaajalla on selvitysvelvollisuus, vaikka alihankkijan työntekijä ei työskentelisi tilaajan työtiloissa. (Työsuojelun www-sivut 2016.) Poikkeuksia ovat tilanteet, joissa vuokratun työntekijän tai työntekijöiden työskentely kestää yhteensä enintään kymmenen työpäivää tai kun

alihankintasopimuksen vastikkeen arvo jää ilman arvonlisäveroa alle 9 000 euroon. (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta 1233/2006, 4 § 1 & 2 mom.)

### 6.1 Tilaajavastuulain mukaisen selvitysvelvollisuuden vaatimukset

Tilaajavastuulain mukainen selvitysvelvollisuus koskee tilaajia, jotka käyttävät vuokrattuja työntekijöitä tai ovat solmineet alihankintasopimuksen tilaajan toimintaan tavanomaisesti kuuluvista työtehtävistä. Rakentamistoiminnassa selvitysvelvollisuus koskee kuitenkin kaikkia tilaajia, vaikka rakentaminen ei kuuluisi tilaajan tavanomaiseen toimintaan. (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta 5 a §.) Laki vaatii rakennustyön tilaajaa pyytämään ja sopimuskumppania toimittamaan tilaajalle ennen sopimuksen allekirjoittamista enintään kolme kuukautta vanhat tiedot ja selvitykset seuraavista seikoista:

- Kuuluminen ennakkoperintärekisteriin, työnantajarekisteriin ja arvonlisäverovelvollisuusrekisteriin
- Kaupparekisteriote tai vastaava selvitys
- Yrityksen verovelattomuus
- Viranomaisen antama selvitys mahdollisesta verovelan määrästä
- Eläkevakuutustodistukset ja eläkevakuutusmaksujen suorittamistositteet tai mahdollisten erääntyneiden eläkevakuutusmaksujen maksusopimus
- Työehtosopimus tai keskeiset työehdot
- Työterveyshuollon järjestäminen
- Tapaturmavakuutuksen järjestäminen (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta 5 §.)

Dokumentit on tarkastettava myös silloin, kun sopimuskumppani ketjuttaa työtä edelleen, mutta vastuu sopimuskumppanien alihankkijoiden tarkastamisesta ei varsinaisesti ole ketjun ensimmäisellä tilaajalla. Tilaajan sopimuskumppaneiden kaikkien alihankkijoiden tilaajavastuuseelvitys on kuitenkin suositeltavaa, koska mahdollisten vastoinkäymisten tullessa julkisuuteen, maineensa menettää yleensä ketjun ensimmäinen tilaaja.

Alihankintasopimuskumppanin ollessa ulkomainen yritys, tilaajavastuuselvityksiä vastaavat tiedot on toimitettava sijoittumismaan rekisteriotteina tai muulla yleisesti hyväksyttävällä ja ymmärrettävällä tavalla. Mikäli ulkomaiselle yritykselle on annettu suomalainen yritys- ja yhteisötunnus, on tilaajan selvitettävä sijoittumismaan tietojen lisäksi myös tiedot ja todistukset Suomen rekistereistä. (Suomen Tilaajavastuu Oy:n www-sivut 2016.) Tilaajan tulee säilyttää selvitykset vähintään kahden vuoden päähän sopimusta koskevan työn päättymisestä (Työsuojeluhallinnon www-sivut 2016).

## 6.2 Tilaajavastuulain laiminlyönti

Tilaajavastuulain noudattamista koko maassa valvovat Etelä-Suomen aluehallintovirasto ja sen tilaajavastuutarkastajat. Palvelualojen, logistiikan, rakennusalan sekä teollisuuden valvontaan on painotettu eniten vuonna 2016. (Työsuojelun www-sivut 2016.) Rakennuspalvelutilaajalle, joka on jättänyt noudattamatta tilaajavastuulakia, voidaan määrätä korotettu laiminlyöntimaksu suuruudeltaan 20 000-65 000 euroa per sopimus. Laiminlyöntimaksut voivat siis olla todella suuria tilaajan tilatessa rakennuspalvelua esimerkiksi yhdeltä sopimuskumppanilta useammalla peräkkäisellä sopimuksella. (Suomen Tilaajavastuu Oy:n www-sivut 2016.)

## 6.3 Tilaajavastuulain tuomat haasteet työn tilaajalle

Tilaaaja, joka toimii samanaikaisesti usealla eri työmaalla ja käyttää kaikilla niillä aliurakoitsijoita, joutuu tekemään paljon hallinnollista työtä. Tilaajavastuudokumenttien tarkastus voi olla varsin aikaa vievää ja haasteellista etenkin, kun kyse on ulkomaalaisen yrityksen tarkastamisesta. Sopimuksen kestäessä yli 12 kuukautta dokumentit on myös tarkastettava vuoden välein. Tässäkin tapauksessa puhutaan siis melko vaativasta tiedonkeruusta ja -hallinnoinnista, minkä takia yrityksen voi olla pakko muuttaa toimintatapojaan, mikä taas saattaa viedä liikaa resursseja ja olla kallista liiketoiminnalle. Tilaajia vaivaa usein myös tilaajavastuulain osaamisen puute sekä suuret osto-osastot, joiden kaikkia ostoja on vaikea seurata ja hallinnoida.

#### 6.4 Asiakasyrityksen tarjoama ratkaisu

Tilaajavastuuselvityksien ulkoistaminen pienentää yrityksen riskiä saada laiminlyöntimaksuja ja edesauttaa sen resurssien kohdentamista tärkeämpiin osa-alueisiin. Rakennuspalvelun tilaajan on mahdollista ostaa asiakasyritykseltä palvelu, jossa he siirtävät vastuun sopimuskumppaniensa tilaajavastuudokumenttien tarkastamisesta asiakasyrityksen asiantuntijatiimille. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tilaaja ilmoittaa uudesta tilaajavastuutoimeksiannosta joko hallintopalveluun tai lisäämällä toimeksiannon itse järjestelmään, minkä jälkeen asiantuntijat aloittavat tarkastusprosessin.

## 7 LAKI LÄHETETYISTÄ TYÖNTEKIJÖISTÄ

Lähetetyllä työntekijällä tarkoitetaan työntekijää, jonka toisessa valtiossa toimintaa harjoittava yritys lähettää Suomeen tekemään työtä. Ulkomailla toimiva yritys voi lähettää työntekijän työskentelemään joko samaan yritysryhmään kuuluvaan yritykseen tai esimerkiksi alihankintasopimuksen perusteella johonkin Suomessa toimivaan, palveluja vastaanottavaan yritykseen. (Yritys-Suomen www-sivut 2016.)

### 7.1 Lain vaatimukset

”Lähetettävän yrityksen on noudatettava tietyiltä osin Suomen työlainsäädännön ja yleissitovien työehtosopimusten määräysten mukaisia työehtoja palkoista, työajoista ja vuosilomista, jos nämä ovat lähetetylle työntekijälle edullisemmat kuin häneen muuten sovellettavan lain perusteella määräytyvät työehdot” (Yritys-Suomen www-sivut 2016).

Lähetettyjä työntekijöitä koskevat samat työehdot ja työturvallisuusvaatimukset kuin muitakin työntekijöitä. Mikäli lähetävällä yrityksellä ei ole liikepaikkaa Suomessa, sillä on oltava Suomessa edustaja. Edustajan tehtävänä on toimia tuomioistuimissa sekä vastaanottaa haasteita ja muita viranomaisasiakirjoja lähetettävän yrityksen



puolesta. (Yritys-Suomen www-sivut 2016.) Edustajan on oltava rakennuttajan tavoitettavissa koko lähetetyn työntekijän Suomessa työskentelyn ajan, mutta ei enää sen päätyttyä. Lähettävä yritys ei kuitenkaan tarvitse edustajaa, jos työntekijän lähetettynä olo kestää enintään 14 päivää. (Suomen Tilaaajavastuu Oy:n www-sivut 2016.)

Työmaan päätoteuttajalla ja rakennuttajalla on velvollisuus selvittää lähetetylle työntekijälle maksettu vastike tehdystä työstä. Mikäli työntekijä ei ole saanut työehtosopimuksen määräämää palkkaa, hän voi ilmoittaa siitä joko rakennuttajalle tai päätoteuttajalle. Tämän jälkeen heidän on toimitettava selvityspyyntö ja lähettävältä yritykseltä saatu selvitys työntekijälle sekä työsuojeluviranomaiselle työntekijän näin halutessa. (Suomen Tilaaajavastuu Oy:n www-sivut 2016.)

## 7.2 Vaatimusten laiminlyönti

Rakennuttajalla tai päätoteuttajalla ei ole aineellista vastuuta lähetetyn työntekijän saamatta jääneistä palkoista. Rakennuttajalle tai päätoteuttajalle voidaan kuitenkin määrätä 1 000-10 000 euron suuruinen laiminlyöntimaksu, jos he eivät ole tehneet selvityspyyntöä lähettävälle yritykselle tai toimittaneet saamaansa selvitystä työsuojeluviranomaiselle lain edellyttämällä tavalla. Lähettävä yritys voi saada laiminlyöntimaksun, mikäli se on jättänyt ilmoittamatta työntekijöiden lähettämisestä, ei ole asettanut laissa määrättyä edustajaa tai ei ole pitänyt lähetettyjen työntekijöiden tietoja saatavilla. (Suomen Tilaaajavastuu Oy:n www-sivut 2016.)

## 7.3 Asiakasyrityksen tarjoama palvelu

Ulkomaalaisen yrityksen, joka lähettää työntekijöitään työskentelemään Suomessa, on mahdollista ostaa asiakasyritykseltä lähetettyjen työntekijöiden edustuspalvelu. Palvelussa asiakasyrityksen konsultti sitoutuu neuvomaan lähettävää yritystä ja sen työntekijöitä laissa asetettujen vaatimusten lisäksi esimerkiksi verotusmenettelyihin ja palkanmaksuun liittyvissä asioissa. Palvelulla on huomattu olevan kysyntää, mutta varhaisen kehitysvaiheensa vuoksi sen käsittelyn tässä opinnäytetyössä ei katsottu olevan ajankohtaista.

## 8 PALVELUJEN KEHITTÄMISEN TAUSTAA

### 8.1 Palvelun tuotantoprosessi

Asiakkaalle luvattu palvelu toteutetaan palveluntarjoajan ja asiakkaan yhteisillä toimenpiteillä käyttäen apuna kummankin osapuolen henkisiä ja fyysisiä resursseja. Kyseisten toimenpiteiden muodostamien sosiaaliseen kanssakäymiseen pohjautuvien vaihdantaprosessien aikana muokataan osapuolten tietoja, arvoja, asenteita ja asioiden merkityssisältöjä. Palvelun tuotantoprosessissa koordinoidaan ja tarvittaessa sopeutetaan osapuolten välisiä toimintoja tavoitteena muokata asiakkaan ja palvelun tuottajan sisäisiä prosesseja. Prosessit pyritään muokkaamaan toisiaan vastaavaksi siten, että haluttu palvelu ja asiakkaan siitä saama hyöty voivat toteutua mahdollisimman tehokkaalla tavalla. (Kinnunen 2004, 12.)

Palvelun tuotantoprosessi muodostuu palvelutapahtumista ja toimenpiteistä, joista ajan kuluessa syntyy asiakassuhde. Palvelutapahtumalla on selkeä alku- ja päättymishetki ja se koostuu yhdestä tai useammasta toimenpiteestä. Asiakassuhde vuorostaan muodostuu useasta toteutuneesta palvelutapahtumasta. (Kinnunen 2004, 13.)

Palvelun tuotantoprosessia voidaan kehittää kuvaamalla sitä esimerkiksi erilaisten lohkokaavioesitysten avulla. Kaavioiden avulla palvelun tuotantoprosessi on mahdollista suunnitella mahdollisimman tehokkaaksi, jolloin myös asiakas saa siitä kaiken mahdollisen hyödyn. Tällaisten lohkokaavioiden laatiminen on kuitenkin vaativaa ja siinä tarvitaan yhteistyötä eri osapuolilta. (Kinnunen 2004, 14.)

### 8.2 Palvelujen ja tuotteiden kehittämisen erot

Fyysisten tuotteiden suunnitteluun verrattuna palvelujen suunnittelu on yleensä nopeampaa ja kohdistuu varsinkin jo olemassa olevien palvelujen uudistamiseen ja kehittämiseen. Toisin kuin tuotteita, palveluja ei myöskään useinkaan testata, koska kilpailijat pystyvät sen helposti kopioimaan. (Kinnunen 2004, 29.)

Tuotantoprosessit ovat keskeinen asia palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä, sillä palvelun kuluttaminen ja tuottaminen ovat samanaikaisesti tapahtuvia toimenpiteitä, joihin myös itse palvelun käyttäjä osallistuu omalla panoksellaan. Fyysisten tuotteiden suunnittelussa päätavoitteena on lähinnä saattaa markkinoille toimiva ja kuluttajille hyödyllinen tuote. Myös innovatiivisuuden merkitys korostuu palveluja tuottavissa yrityksissä. Palvelujen tuottamisen keskeisimpiä lähtökohtia ovat henkilöstön toiminta ja kyvyt, mikä on painava peruste rekrytoida innovatiivisia työntekijöitä ja kouluttaa henkilöstöä ideoimaan ja arvostamaan uudistuksia. (Kinnunen 2004, 30.)

Palvelujen suunnittelun ja kehittämisen on huomattu olevan huomattavasti epämääräisempää verrattuna fyysisiin tuotteisiin. Palvelun kehittäjinä toimivat usein samat ihmiset kuin niiden toteuttajinakin, vaikka tuotekehitykseen palkataan yleensä asiantuntijoita. Palvelua kehitetään siis oman työn ohella, jonka vuoksi suunnitteluprosessi jää epämääräiseksi ja asiakkaat harvemmin pääsevät mukaan. Palveluntoteuttajien toimiessa myös palvelun kehittäjinä, kustannusten arvioinnissa kohdataan usein ongelmia, sillä oman työn ohella tehtyyn suunnittelu- ja kehitystyöhön uhrattua työmäärää on vaikea määrittää. (Kinnunen 2004, 31.)

Palvelujen toimivuudesta ei yleensä pystytä antamaan takuita, sillä palvelun onnistumisen ja epäonnistumisen määrittely yksittäisissä tapauksissa on vaikeaa. Hyvin onnistunut palvelu on sekä asiakkaan että palvelun tuottajan onnistuneen yhteistyön ansiota, jonka mahdollistaa molempien osapuolten kyky toteuttaa ja käyttää palvelua. (Kinnunen 2004, 31.)

### 8.3 Hyvän palvelun lähtökohtana asiakkaan ongelman ratkaiseminen

Hyvin menestyvien uusien palveluiden pohjana ovat asiakkaiden todelliset tarpeet. Toisin sanoen, palvelu ratkaisee asiakkaan sellaisen ongelman, jota hän ei itse kykene ratkaisemaan ollessaan haluton tai liian kiireinen tekemään itse palvelun korvaavaa työtä. Asiakkaan tarpeiden ja toiveiden tunnistaminen mahdollisimman varhain palvelun kehityksessä auttaa kehittäjiä varmistamaan sen sopivuuden asiakkaan tarpeisiin ja muistamaan nämä tarpeet koko kehitysvaiheen ajan. Mikäli palvelua aletaan kehittää ilman kirkasta kuvaa asiakkaan toiveista ja tarpeista, saattavat

suunnitelmat huomaamatta muuttua ja lopulta valmis palvelu on kaukana asiakkaan toivomasta. (Kinnunen 2004, 42.)

Asiakas ei kuitenkaan ole aina selvillä tarpeistaan tai ongelmistaan. Asiakas ei välttämättä kykene hahmottamaan asiantuntijuutta vaativia tilanteita ja niiden seurauksena syntyviä ongelmia, kun kyseessä on esimerkiksi vieras tekniikka, tulevaisuuden tilanne tai erikoisalan tieto. Tällaisessa tapauksessa palvelun tarjoajan on asiantuntemuksensa avulla kirkastettava tilanne asiakkaalle ja osoitettava ne sudenkuopat, jotka asiakas voi palvelun avulla välttää. (Kinnunen 2004, 42.)

## 9 PALVELUMUOTOILU JA PALVELUN MALLINTAMINEN

Palvelujen suunnitteleminen on usein haastavaa, sillä ne ovat aineettomia ajassa tapahtuvia prosesseja. Palvelumuotoilulla voidaan jäsentää palveluja ja asiakaskokemuksia, minkä ansiosta palvelutuotteiden määrittelystä ja tuotteistuksesta tulee konkreettista ja hallittavaa. (Miettinen 2011, 43.) Palvelumuotoilun avulla organisaation on myös mahdollista kehittää liiketoimintaansa esimerkiksi fokuoimalla toiminta asiakaslähtöiseksi, kehittämällä yrityksen sisäisiä prosesseja, syventämällä asiakassuhteita sekä suunnittelemalla uusia ja kehittämällä jo olemassa olevia palveluja. Palvelumuotoilu on prosessi, jonka avulla voidaan löytää tapoja palvelun arvon nostamiseksi sekä asiakkaille että organisaatiolle itselleen. (Tuulaniemi 2011, 96-100.)

### 9.1 Palvelun määrittely

Kehitettäväksi valitun palvelun mallintamisen ensitöiksi palvelun keskeiset ominaisuudet kannattaa määrittellä. Määrittelemällä palvelun sisältö, käyttötarkoitus ja toteutustapa sekä asiakkaan palvelusta saama hyöty on mahdollista suunnitella sen sisältö ja toteuttaminen asiakkaalle arvoa tuottavaksi. (Jaakkola, Varjonen & Orava 2009, 11.)

Palvelun sisältö tulee rakentaa siten, että asiakas saa siitä tarkoituksenmukaisen hyödyn. Palvelun rakenne voidaan jakaa ydinpalveluun, tukipalveluihin ja lisäpalveluihin. Ydinpalvelu on palvelussa sen tärkein ominaisuus ja syy asiakkaan kiinnostukseen. (Jaakkola ym. 2009, 11.)

Tukipalveluilla parannetaan ydinpalvelun käytettävyyttä ja ne ovatkin usein välttämättömiä palvelun toimivuudelle. Tukipalvelut kannattaa määritellä tarkasti, jotta kaikki palvelun tuottamiseen vaaditut resurssit ja työvaiheet saadaan selville. Palveluprosessin tehostaminen voi vaatia juurikin vain asiakkaalle näkymättömien tukipalveluiden kehittämistä. (Jaakkola ym. 2009, 11.)

Lisäpalvelut ovat vapaaehtoisia rahanarvoisia etuja, jotka antavat asiakkaalle mahdollisuuden hyötyä kokonaispalvelusta entistä enemmän. Lisäpalveluiden avulla palveluntarjoajalla on mahdollisuus erottautua kilpailijoista ja niillä voidaan usein nostaa asiakkaan palvelusta saamaa laatumielikuvaa. (Jaakkola ym. 2009, 11.) Jaakkola, Orava ja Varjonen täsmentävät ydinpalveluiden ja lisäpalveluiden välistä suhdetta oppaassaan seuraavasti: ”Ydinpalvelun ohessa tarjottavien lisäpalvelujen ei välttämättä tarvitse tuottaa katetta, jos niiden avulla saadaan lisättyä asiakasvirtaa. Lisäpalvelujen vaikutusta kokonaisuuteen kannattaa siis arvioida tarpeeksi laajasti.” (Jaakkola ym. 2009, 12.)

## 9.2 Palveluprosessi

Kuten jo aiemmin mainittiin, palvelun tuotanto- ja toteuttamistavat on määriteltävä palvelun sisällön lisäksi. On tärkeää muistaa, että osa palveluprosessista on asiakkaalle näkyvää ja osa ei. Palveluprosessi koostuu siis sekä yrityksen sisäisistä että asiakasrajapinnassa tapahtuvista palveluntuotantotoiminnoista. (Jaakkola ym. 2009, 15.)

Palveluprosessi kannattaa määritellä kuvaamalla mahdollisimman tarkasti ensin palvelun toteutusvaiheet, niihin osallistuvat henkilöt ja osallistumisen vaiheiden kestot. Palvelun vaatimaa toimintaa voidaan suunnitella ja aikatauluttaa

tehokkaammin, kun tunnetaan sen tuottamisessa tarvittavat resurssit. (Jaakkola ym. 2009, 15.)

Palveluprosessin kuvauksessa kannattaa käyttää apuna toimintakaaviota, josta nähdään palvelun toteuttamisen vaatimat työvaiheet ja niihin osallistuvat henkilöt. Toimintakaaviota voidaan myös käyttää esimerkiksi apuvälineenä aikatauluttamisessa, kun siihen merkitään kunkin vaiheen keskimääräinen kesto aika. Tärkeintä on, että prosessin kuvaaminen antaa selkeän kuvan kaikista palvelussa tarvittavista työvaiheista ja kulutetuista resursseista. (Jaakkola ym. 2009, 15.)

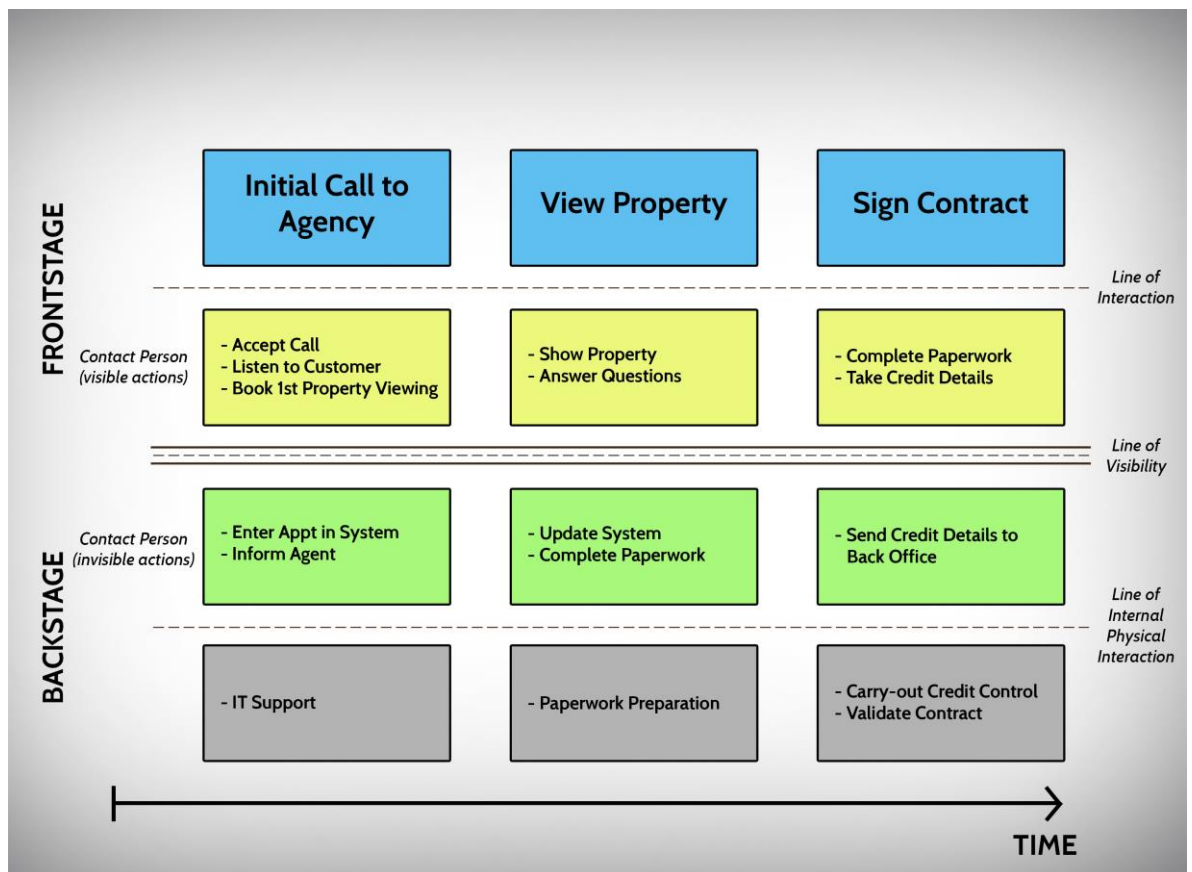
Palveluprosessin kuvauksessa kannattaa arvioida ainakin seuraavia asioita:

- Palvelun tuottamiseen tarvittavat työvaiheet
- Työvaiheiden tehokkain järjestys
- Työvaiheisiin osallistuvat henkilöt
- Palveluprosessi asiakkaan näkökulmasta
- Prosessin kriittiset kohdat
- Palvelun saatavuuden ja toimitusajan tuoma lisäarvo asiakkaalle
- Kanavat, joiden avulla palvelu toimitetaan
- Palveluprosessin erot kilpailijoiden tarjoamiin palveluihin verrattuna (Jaakkola ym. 2009, 15.)

Kuvauksessa tulisi pyrkiä myös päälinjojen selkeään hahmottamiseen sekä tärkeimpien, palvelun laadun kannalta kriittisten vaiheiden kuvaamiseen. Asiakkaan näkökulmasta kriittiset vaiheet ovat niitä hetkiä ja päätöksiä, joita hän tekee palvelun aikana ja joiden perusteella hän muodostaa käsityksensä palvelun laadusta. Kuvauksissa tulisi ottaa huomioon myös se, että asiakkaan kanssa kommunikoivan henkilöstön tulisi pystyä toimimaan riittävän vapaasti kyetäkseen reagoimaan asiakkaan pyyntöihin tehokkaasti, vaikka tilanteet vaihtelisivatkin. (Kinnunen 2004, 15.)

### 9.3 Monikäyttöinen Blueprint-malli

Palvelua voidaan pitää toiminnallisena tekojen sarjana. Palveluprosessi on siis kuvattava ja määriteltävä tavalla, jolla asiakkaan kulkema palvelupolku eli palvelun tuottajan ja asiakkaan kontaktipisteet sekä prosessiin keskeisesti kuuluvat toimijat saadaan esiin. Tällaista palveluprosessin kuvausta kutsutaan Service Blueprintiksi, joka on visuaalinen kuvaus palvelun tuottamisesta ja siihen vaadittavista resursseista sekä asiakkaiden kytkeytymisestä tuotantomalliin. Menetelmässä on mahdollista kuvata palvelun näyttämö (front stage) eli asiakkaan kokemat asiat sekä palveluntuottajan toiminnot asiakkaalle näkyvän palvelun taustalla (back stage). (Tuulaniemi 2011, 210.)



Kuvio 3. Esimerkki Service Blueprint-kaaviosta 2016.

Prosessiajatteluun perustuva Service Blueprint toimii sekä uusien palveluiden suunnittelussa että jo olemassa olevien palveluiden kehittämistyökaluna. Muista prosessikuvaustavoista poiketen Blueprint-palvelumallissa palveluketjun eri toiminnot kuvataan myös asiakkaan näkökulmasta. (Tuulaniemi 2011, 210.)

Blueprint-kaaviossa voidaan kuvata kaikki palveluprosessin vaiheet tarkasti ja objektiivisesti, jolloin on mahdollista kiinnittää huomiota kehittämistä ja analysointia tarvitseviin vaiheisiin sekä kohtiin, jotka ovat kriittisessä roolissa palvelun laadun kannalta. Service Blueprint siis mahdollistaa koko palvelun hajottamisen osiin ja niiden keinojen kuvaamisen, joilla kukin palveluvaihe suoritetaan. Blueprint-analyysin avulla voidaan suunnitella myös esimerkiksi työtapoja ja toimintaohjeita. (Jaakkola ym. 2009, 16.)

Blueprintin tehokas hyödyntäminen edellyttää prosessinkuvaamista tarkoituksenmukaisella tarkkuudella. Pitkissä palveluketjuissa toiminnan kokonaiskuva häviää helposti yksityiskohtiin, jos prosessi on kuvattu liian yksityiskohtaisesti. Toisaalta kuvaus voi myös jäädä liian suuripiirteiselle tasolle ja ongelmanratkaisuun tarvittavat yksityiskohdat jäävät huomaamatta. Blueprintiä sovellettaessa muuhun kuin tuotekehitykseen, on muistettava sen olevan tarkoitettu ammattilaisille, ei aloittelijoille. (Tuulaniemi 2011, 211.)

## 10 ASIAKASYRITYKSEN PALVELUT JA PALVELUPROSESSIT

Asiakasyrityksen tarjoamat palvelut työmaiden päätoteuttajille ja rakennushankkeiden tilaajille toimivat teoriassa tarkoitustaan palvelun ja niitä pyritään kehittämään nopeammiksi ja tehokkaammiksi jatkuvasti. Kaikesta palvelualltiudesta ja kehityksestä huolimatta palveluprosessit toisinaan vaativat hieman enemmän aikaa ja resursseja kuin on suunniteltu. Tässä luvussa käymme läpi kyseisten palvelujen sisällöt sekä palveluprosessit ja niiden kriittiset kohdat.

### 10.1 Tiedonantovelvollisuuden hallinnointipalvelun sisältö ja rakenne

Asiakasyrityksen tarjoamassa työmaiden hallinnointipalvelussa ydinpalveluina toimii asiakkaan tilaamien urakoiden urakkatietojen ja työmaalla työskentelevien työntekijätietojen kerääminen ja välittäminen Verohallintoon. Työntekijä- ja urakkatietojen raportointi vaatii huomattavan suurta määrää tiedonkeruuta ja -



hallintaa, minkä vuoksi ne ovat muodostuneet asiakasyrityksen suosituimmiksi palveluiksi.

Työmaiden hallinnoinnin tukipalvelu on nimensä mukaisesti järjestelmä X:n käyttäjätukipalvelu, josta vastaa yrityksen support-tiimi, johon kuuluu tällä hetkellä neljä työntekijää. Jokainen järjestelmän käyttäjä tarvitsee jossain vaiheessa käyttäjätukea, mikä tekee tukipalvelusta välttämättömän oheispalvelun. Tukipalveluun kuuluu myös työntekijä- ja urakkaraporttien sähköinen lähetys Verohallintoon sekä tietenkin asiakkaiden ja aliurakoitsijoiden kanssa kommunikointi, mikä tapahtuu asiakasyrityksessä täysin sähköisesti eli joko puhelimitse tai sähköpostitse. Tukipalveluina voidaan myös pitää support-tiimin toimesta tapahtuvaa tiedonhakua ja ongelmanratkaisua, joista kerrotaan enemmän kyseistä palveluprosessia tarkasteltaessa. Support-tiimi pyrkii myös pitämään urakoitsijaluettelot ajan tasalla tiedustelemalla alihankkijoilta päivitettyjä tietoja.

Työmaapalvelun lisäpalveluksi voidaan nimetä kulunvalvonta. Kulunvalvonnan tarkoitus on vähentää sekä työmaalla toimijoiden että support-tiimin työntekijäraportointiin liittyvää työtä ja varmistaa työmaallakäyntien tiedonkulku asiakasyritykseen asti.

Support-tiimi eli hallintopalvelun asiantuntijat vastaavat järjestelmä X:ssä olevien tietojen käsittelystä kokonaisuudessaan ja auttavat ongelmatilanteissa. Hallintopalvelun support-tiimi kokoaa ilmoitusvelvollisuuden mukaiset tiedot kuukausittain järjestelmä X:ään ja lähettää raportit määräpäivään mennessä Verohallintoon. Support-tiimin jäsenet toimivat ensisijaisena kontaktina alihankkijoille koskien tiedonantomenettelyä sekä myös muistuttavat alihankkijoita ilmoittamaan työntekijätiedot työmaan päätoteuttajalle ja vastaavat kysymyksiin ilmoitusvelvollisuuden sisällöstä ja sen tarkoituksesta.

## 10.2 Tiedonantovelvollisuuden hallinnointipalvelun palveluprosessi

Työmaapalvelun tarve ja toteutus lähtevät aivan ensimmäiseksi siitä, että asiakkaan ilmoitusvelvollinen työmaa on käynnistymässä. Asiakas siis joko itse luo uudelle

työmaalle työmaaprofiilin järjestelmä X:ään tai ilmoittaa uudesta työmaasta palveluntarjoajan hallintopalvelun sähköpostiin Excel-taulukon avulla, josta käy ilmi työmaan ja siellä aloittavien aliurakoitsijoiden tiedot. Tämän jälkeen support-tiimin jäsen luo järjestelmään asiakkaan työmaalle työmaaprofiilin, aliurakoitsijoille aliurakoitsijaprofiilit, mikäli niitä ei vielä järjestelmästä löydy, liittää aliurakoitsijat työmaalle ja lähettää niiden edustajille käyttäjätunnukset järjestelmään. Tähän kuluva aika riippuu paljolti siitä, paljonko aliurakoitsijoita asiakas ilmoittaa ja tarvitseeko häneltä pyytää lisätietoja. Toisinaan lisätietojen pyytämistä voidaan välttyä etsimällä tiedot internetistä, mikä vie yleensä myös vähemmän aikaa kuin asiakkaan vastauksen odottelu.

Seuraavaksi aliurakoitsijat ilmoittavat support-tiimille mahdollisista aliurakoitsijoistaan, lisäävät työntekijöidensä tiedot järjestelmään, liittävät heidät työmaalle ja raportoivat työntekijöiden toteutuneet työjaksot kuukausittain. Tietojen keräämisen jälkeen support-tiimi kokoaa tiedot työmaittain ja lähettää kuukausiraportin Verohallintoon. Raportin lähetys on nopea ja yksinkertainen toiminto, mutta työntekijätietojen kokoamiseen menee toisinaan aikaa, koska kaikki aliurakoitsijat eivät muista käydä ilmoittamassa työssäolojaksoja.

Asiakkaan vastuulla on teoriassa siis vain omien työntekijöidensä sekä aliurakoitsijoidensa ja -hankkijoidensa ilmoittaminen järjestelmä X:ään. Support-tiimin selvitettäväksi jää eteenpäin ketjutusten sopimuskumppanit ja niiden työntekijät, mikä toteutetaan kommunikoimalla sähköpostitse ja puhelimitse. Tähän kuluva aika vaihtelee suuresti, koska ihmisten tietoteknisissä taidoissa on paljon eroja ja jotkut eivät siksi pysty toimittamaan tietoja suoraan järjestelmä X:ään. Tilanteissa, joissa asiakas tai aliurakoitsija ei jostain syystä kykene käyttämään järjestelmää, support-tiimi antaa mielellään ohjeita ja käyttäjätukea sekä pyrkii jättämään palvelutilanteesta positiivisen kuvan vastoinkäymisistä huolimatta.

Asiakas, joka siis maksaa palvelusta, on varsin vähän läsnä palveluprosessissa. Hänelle näkyvät osat palveluprosessista ovat melko lyhyitä ja ne tapahtuvat useimmiten sähköpostitse. Ilmoitus työmaan alkamisesta, asiakkaan omista työntekijöistä ja aliurakoitsijoista sekä tarvittaessa tapahtuvat konsultoinnit ovat prosessin asiakkaalle näkyviä vaiheita. Näissä vaiheissa support-tiimin jäsen

kommunikoi asiakkaan kanssa mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti, jotta asiakkaalle kehittyy palveluhetkestä positiivinen kokemus ja hänen on helppo ottaa yhteyttä myös tulevaisuudessa.

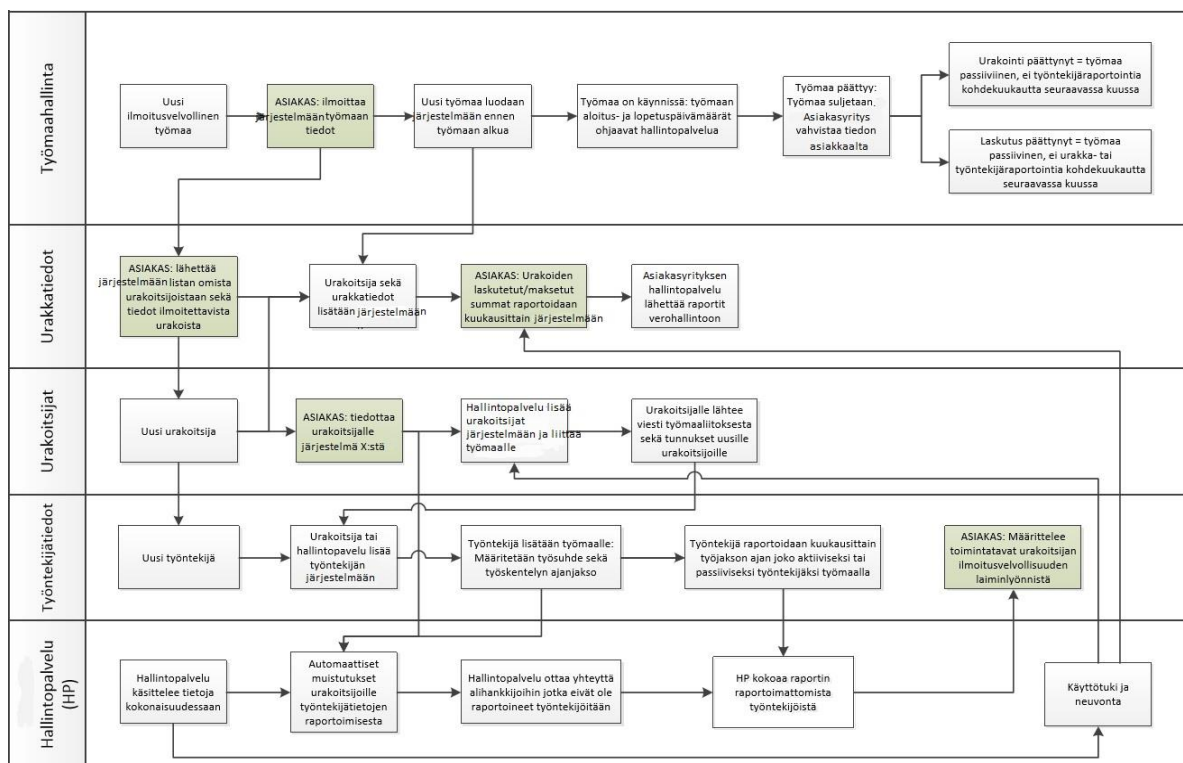
Myös aliurakoitsijat ovat periaatteessa asiakkaita, koska heidän kanssaan palvelu tuotetaan ja ilman heidän yhteistyökykyjään palvelun toteuttaminen olisi huomattavan vaikeaa, ellei jopa mahdotonta. Aliurakoitsija-asiakkaille näkyviä vaiheita on palveluprosessissa enemmän ja heidän kanssaan kommunikoidaan joskus jopa useamman kerran viikossa. Aliurakoitsijan palveluntarve riippuu paljolti siitä, kuinka tottunut järjestelmä X:n käyttäjä on kyseessä ja onko hänellä paljon aliurakoitsijailmoituksia. Jotkut aliurakoitsija-asiakkaat ilmoittavat työntekijänsä myös mieluummin support-tiimin sähköpostiin, kuin suoraan järjestelmään, koska ovat epävarmoja järjestelmän käyttäjiä. Tällaisia asiakkaita on varsin paljon, mikä toisinaan kuormittaa support-tiimiä.

Verohallinnolta saapuvien korjauspyyntöjen selvittäminen on myös support-tiimin vastuulla. Korjauspyynnöt hoidetaan sitä mukaa kun niitä verottajalta saapuu. Kun asiakas saa postitse Verohallinnon lähettämän korjauspyynnön, hän skannaa sen viipymättä ja lähettää skannauksen hallintopalvelun sähköpostiin, minkä jälkeen hallintopalvelu selvittää oikeat tiedot ja lähettää korjausraportin verohallintoon. Korjausraporttien tekeminen ja siihen liittyvä kommunikointi on täysin manuaalista ja yksilöllistä.

Asiakkaan, oli hän sitten päätoteuttaja, tilaaja tai aliurakoitsija, yhteydenottoihin pyritään reagoimaan ja vastaamaan mahdollisimman nopeasti ja heille vastataan aina, vaikka viestissä ei varsinaisesti kysyttäisi mitään. Näin asiakas saa varmistuksen siitä, että hänen yhteydenottonsa on huomattu ja asia hoidettu. Asiakkaan huomioiminen on hänelle syntyvän positiivisen palvelukokemuksen kannalta elintärkeää ja sillä varmistetaan hänen yhteistyökäytöksensä myös tulevaisuutta ajatellen.

Seuraavan sivun prosessikaaviossa maksavan asiakkaan osallistuminen palveluprosessiin on korostettu värillä, mistä käy selvästi ilmi aiemmin mainittu osallistumisen vähäisyys. Palvelun lähtökohtana onkin se, että mahdollisimman vähän

asiakkaan aikaa ja resursseja kuluisi kyseiseen aiheeseen. Kaavio löytyy myös suurempana versiona liitteistä nimellä Liite 1.



Kuvio 4. Kaavio työmaiden hallinnoinnin ja raportoinnin palveluprosessista 2016.

### 10.3 Tilajavastuudokumenttien hallinnointipalvelun sisältö ja rakenne

Tilajavastuupalvelun tarkoitus on tukea asiakkaan projektienhallintaa tarjoamalla laajennettua tilajavastuudokumenttien hallinnointia ja asiantuntijapalvelua. Palvelun päätehtäviä ovat mm. tilajavastuudokumenttien tarkastus toimeksiannon perusteella, konsultointi tilajavastuulakiin liittyen ja urakoitsijoiden ohjeistaminen viranomaisvelvoitteista. Tilajavastuupalvelu sisältää myös ulkomaalaisten urakoitsijoiden asiantuntijapalveluita, esimerkiksi ohjeistamista työntekijöiden veronumeroiden hakuprosessissa, työterveyshuollon järjestämisessä, työehtosopimuksen valinnassa, lähetetyn työntekijän edustajan asettamisesta sekä tiedottamista työntekijä- ja urakkatietojen ilmoitusvelvollisuudesta.

Tilajavastuupalvelun ydinpalvelussa kerätään ja tarkastetaan asiakkaan potentiaalisten sopimuskumppaneiden tilajavastuudokumentit. Tehtävään koulutettu

asiakasyrityksen asiantuntijatiimi, johon tällä hetkellä kuuluu myöskin neljä työntekijää, ottaa asiakkaan toimeksiannot käsittelyynsä ja ilmoittaa asiakkaalle dokumenttien tilasta. Tämän jälkeen asiakas voi huoletta solmia sopimuksen tarkastetun osapuolen kanssa.

Tilaajavastuudokumenttien kerääminen ja tarkastaminen vaativat useita tukipalveluja. Toimiakseen tarkoituksenmukaisella tavalla ydinpalvelu tarvitsee usein asiantuntijatiimin jäsenen ja tarkastettavan yrityksen tai toiminimen välistä kommunikaatiota. Mikäli tarkastettava yritys tai toiminimi on ostanut Suomen Tilaajavastuupalvelun ja sen Luotettava kumppani -todistuksesta käy ilmi kaikki tarvittava, yhteydenotto yritykseen tai toiminimeen ei yleensä ole tarpeellista.

Asiantuntijatiimin on myös varsin usein otettava yhteyttä esimerkiksi Aluehallintovirastoon, mikäli he tarvitsevat tilaajavastuudokumenttien tarkastamiseen liittyvää konsultointia. Yhteydenotot Aluehallintovirastoon olivat palveluntuottamisen alkuvaiheessa yleisiä, mutta asiantuntijatiimin tietojen ja taitojen kehittyessä yhteydenotot ovat vähentyneet huomattavasti. Yhteydenottojen vähenemiseen on syynä myös se, että tilaajavastuulakia valvovat viranomaiset harvoin pystyvät antamaan yksiselitteisiä vastauksia asiantuntijatiimin tai asiakkaan kysymyksiin. Lähtökohtana siis on, että kaikkien sopimuskumppanien dokumentit tarkastetaan, vaikka tilattavan työn ominaisuudet eivät ensikädessä kuuluisi selvitysvelvollisuuden piiriin.

#### 10.4 Tilaajavastuudokumenttien hallinnoinnin palveluprosessi

Rakennushankkeen tilaaja ilmoittaa mahdollisen sopimuskumppaninsa tarkastuksesta asiantuntijatiimille joko lähettämällä siitä tiedon sähköpostitse, jolloin asiantuntija luo siitä toimeksiannon järjestelmä X:ään, tai tilaaja voi lisätä toimeksiannon järjestelmään myös itse. Toimeksiannossa, oli se sitten viestimuodossa tai järjestelmään lisätty, tulee eritellä tilauksen tyyppi (esim. tarjouspyyntö, sopimus tai kausisopimus), toimeksiannon tunnus (yleensä sopimustunnus), toimeksiantajan nimi, toimeksiannon päiväys ja ajankohta, jolloin dokumentit tulee olla tarkastettuna sekä tietysti työn kuvaus, tarkastettavan yrityksen nimi ja sen edustajan yhteystiedot.

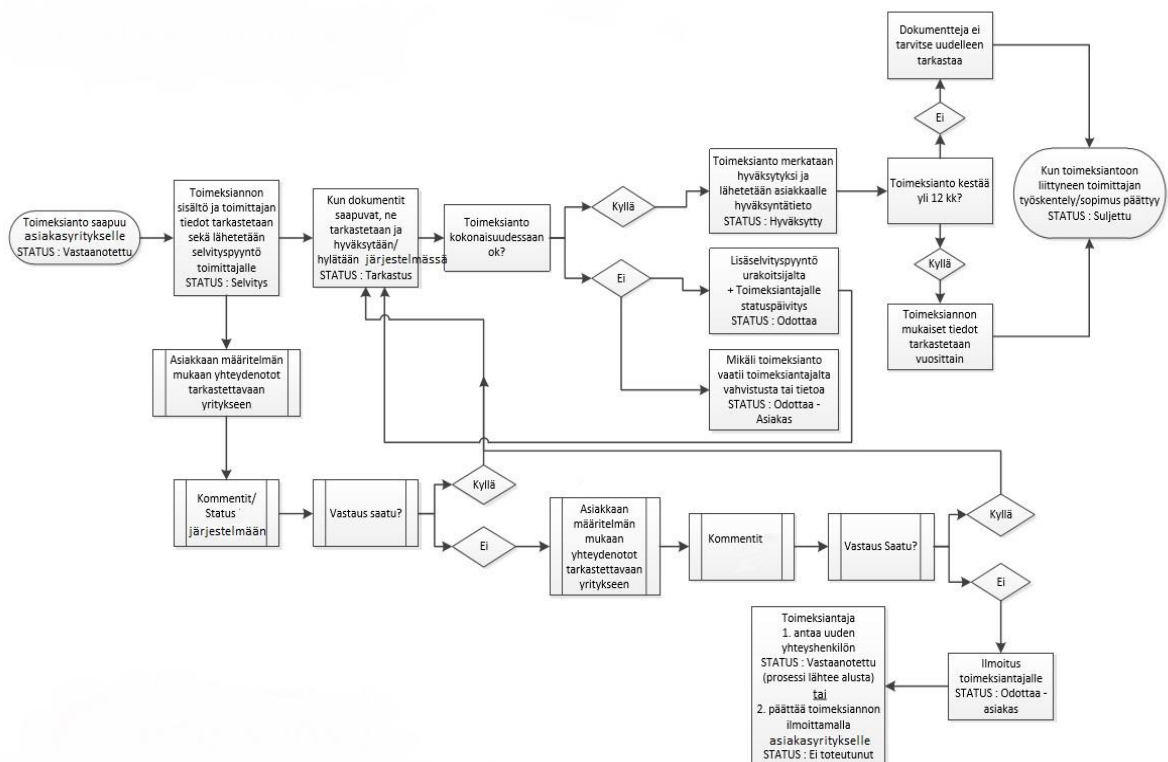
Saatuana tiedon toimeksiannosta asiantuntija ottaa tarpeen niin vaatiessa yhteyttä tarkastettavan yrityksen edustajaan sähköpostitse tai sähköpostin puuttuessa puhelimitse ja pyytää toimittamaan vaaditut tilaajavastuudokumentit tarkastusta varten. Tämän jälkeen asiantuntija lähettää tiedon tarkastuksen vaiheesta tilaajalle. Nämä välivaiheen yhteydenotot ovat tärkeitä asiakkaan luottamuksen kannalta, koska vaikka toimeksiannon tilanne näkyy järjestelmä X:ssä, asiakas harvoin ehtii sen käydä katsomassa ja ottaa vastaan tilanpäivityksen mieluummin sähköpostitse. Asiakkaan ajan tasalla pitäminen on tärkeää varsinkin, kun tarkastusprosessi kestää kauemmin kuin tavallisesti.

Yleensä yrityksen edustaja toimittaa dokumentit asiantuntijatiimin sähköpostiin suhteellisen nopeasti, mutta niitä on lähetetty myös kirjeitse johtuen lähettäjän tietoteknisten taitojen puutteellisuudesta. Tällöin dokumentin vastaanotossa menee tietysti enemmän aikaa, jolloin tarkastus viivästyy. Tilaajavastuudokumenttien vastaanotto voi kestää kauan myös kyseen ollessa ulkomaalaisesta yrityksestä, koska ulkomaalaiset yleensä tarvitsevat paljon asiantuntijoidemme apua ja neuvoa dokumentteihin liittyen. Tämän tyyppisten konsultointien vuoksi asiantuntijan englanninkielentaidon on oltava selkeää ja sujuvaa.

Dokumentit tallennetaan järjestelmään myöhempää tarvetta varten. Tarkastettuaan dokumentit asiantuntijatiimi lähettää suoritetusta tarkastuksesta vahvistuksen tilaajalle sekä tiedon, ovatko dokumentit kunnossa vai eivät. Lopullisen päätöksen yrityksen työmaalle hyväksynnästä tekee tilaaja.

Tässäkään palveluprosessissa ei ole montaa asiakkaalle näkyvää vaihetta, mutta tilaajavastuutarkastuksien palvelussa ollaan silti enemmän yhteydessä asiakkaaseen, kuin työmaiden hallinnointipalvelussa. Prosessit ovat keskenään niin eripituisia, että tilaajavastuupalvelun tuottajat kommunikoivat asiakkaan kanssa useammin kuin työmaapalvelun tuottajat. Yksi työmaa saattaa kestää jopa useamman vuoden verran, mutta tilaajavastuudokumenttien tarkastus hoituu parhaassa tapauksessa yhden työpäivän aikana.

Seuraavalla sivulla on havainnollistettu tilaajavastuudokumenttien tarkastamisen vaativaa palveluprosessia kaavion avulla. Kaaviossa ei ole käytetty samaa menetelmää, kuin työmaapalvelun prosessikaaviossa ja se saattaa näyttää ulkopuoliselle ensin varsin sekavalta. Kaavio on tarkemmin tarkasteltuna kuitenkin looginen ja hyödyllinen myös asiantuntijatehtävissä aloittelevalle työntekijälle. Tämäkin kaavio löytyy myös liitteistä suurempana versiona nimellä Liite 2.



Kuvio 5. Kaavio tilaajavastuutarkastuksien palveluprosessista 2016.

## 11 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli mallintaa asiakasyrityksen palveluprosessit ja soveltaa siinä alan kirjallisuudesta opittuja menetelmiä. Opinnäytetyön teoriaosuudessa kerrottiin rakentamisen tiedonantovelvollisuuden lainsäädännöstä sekä palvelujen kehittämisen ja mallintamisen taustoista. Toiminnallisessa osuudessa esiteltiin asiakasyrityksen palvelut sisältöineen ja havainnollistettiin palveluprosessien

kulkua ja eri vaiheita. Palveluprosessien mallintamisessa pyrittiin tuomaan esille myös asiakasyrityksen työntekijöiden laajaa osaamisalaa ja työtehtävien moninaisuutta.

Tavoitteenani oli perehdyttää itseäni entistä paremmin tiedonanto- ja selvitysvelvollisuuden maailmaan työskentelykykyjeni parantamisen valossa sekä tarjota asiakasyritykselle lisää materiaalia palvelujen tuottamisen taustalla tapahtuvaan kehitysprosessiin. Opinnäytetyö soveltuu luettavaksi myös niille, joita kiinnostaa rakentamisen verotusmenettelylait ja tilaajan selvitysvelvollisuudet, sillä selostus lainsäädännöstä pyrittiin muokkaamaan selkeäksi ja kiinnostavaksi lakitekstin puuduttavuudesta huolimatta. Asiakasyrityksen tavoite kehittyä alan valtaajaksi rakennusalan ammattilaisille suunnattujen palvelujen tarjoajana pidettiin vahvasti mielessä koko opinnäytetyöprosessin ajan ja prosessissa pyrittiin myös säilyttämään asiakasyrityksen imago.

### 11.1 Kiitokset

Opinnäytetyöni onnistumisesta ja ripeästä valmistumisesta haluan kiittää esimiestäni, joka omista kiireistään huolimatta on kärsivällisesti ohjeistanut, rohkaissut ja auttanut minua opinnäytetyöni tekemisessä sekä tarkasti huolehtinut opinnäytetyössä kerrottujen asioiden oikeellisuudesta. Haluan kiittää häntä myös kykyihini uskomisesta ja periksi antamattomuudesta aiheen haastavuudesta huolimatta. Kiitoksen ansaitsevat myös perheeni ja ystäväni, jotka rakentavasti rohkaisivat minua opinnäytetyöni stressaavimmassa vaiheessa sekä tarjosivat omia ohjeitaan ja kokemuksiaan työtaakkaani helpottaakseen.

## 12 TOIMEKSIANTAJAN PALAUTE

”Opinnäytetyön aihe on suhteellisen laaja, ja osa palveluun liittyvästä lainsäädännöstä on uutta, sekä osa lainsäädännöstä on muuttunut lähivuosien aikana. Osittain myös tästä johtuen aihe on toimeksiantajalle ajankohtainen, sillä toimeksiantajalla on tarve tarkastella palveluprosesseja kriittisesti, jotta palvelun kehitystyö voidaan käynnistää.



Tekijä on kuvannut palveluprosessit yleisellä tasolla, mutta olisi ollut hyvä, jos opinnäytetyössä olisi kiinnitetty enemmän huomiota siihen, kuinka palveluprosessi on alun perin suunniteltu ja toteutuuko se. Palveluiden kuvaaminen on havainnollista ja käytännönläheistä, sekä tuo esiin asioita, joita automatisoimalla palvelua saadaan tehostettua. Opinnäytetyössä käytetty palvelusisällön jäsentäminen ydinpalveluihin, tukipalveluihin sekä lisäpalveluihin, tullaan ottamaan käyttöön palveluiden johdonmukaisessa kehityksessä. Lisäksi opinnäytetyötä lukiessa tulee esiin kriittisiä pisteitä, ja jopa haasteita, joihin pyritään tulevassa palveluiden kehitystyössä löytämään ratkaisuja. Tekijän vastuullisuus ja vuorovaikutus on ollut kiitettävää, vaikka aiheen monipuolisuus ja oikean näkökulman löytäminen asettivatkin aluksi haasteita.”

### 13 OMA ARVIOINTI

Tämän opinnäytetyön työstäminen osoittautui haastavammaksi kuin olin odottanut. Opintoihini ei ole kuulunut opetusta palvelumuotoilusta tai palvelujen mallintamisesta ja aiheeseen perehtymisen aloittaminen tyhjästä oli varsin vaativaa muun koulunkäynnin ja työskentelyn ohella. Aiheesta ei tahtonut löytyä paljoakaan lähdekirjallisuutta ja jos löytyi, ne kertoivat aivan jostain muusta alasta, eivätkä siksi olleet hyödyllisiä tässä työssä. Lähdeluetteloni on jäänyt siis varsin niukaksi, mutta toisaalta näin toiminnallisessa opinnäytetyössä ei välttämättä tarvitsekaan suunnatonta määrää lähteitä. Käyttämistäni lähteistä on löytynyt kaikki tarvittava, loput olen kirjoittanut käyttäen apuna omia tietojani ja kokemuksiani.

Aikaa ja energiaa opinnäytetyön tekemiseen oli toisinaan vaikea löytää, sillä sen lisäksi käynnissä oli samanaikaisesti kahdeksan eri opintojaksoa sekä tietysti työt. Opinnäytetyö valmistui silti melko lyhyessä ajassa, sillä yhtäjaksoisesti sitä työstettiin noin 2-3 kuukautta. Toimeksiantaja ei antanut työlle sen tarkempaa aikataulua, vaan työn nopea valmistuminen oli oma tavoitteeni. Pikaisen valmistumishaaveeni vuoksi opinnäytetyö ei ehkä saanut kaikkea tarvitsemaansa huomiota, mutta ottaen huomioon

vähäisen kokemukseni palvelujen mallintamisesta ja suuren määrän itsenäistä opiskelua, opinnäytetyöstä tuli suhteellisen hyvä ja olen siihen tyytyväinen.

Opinnäytetyön työstämisen aikana olen oppinut paljon rakentamisessa sovellettavista velvollisuuksista ja jo tutuksi tulleiden palveluprosessien eri vaiheista, mikä auttaa minua pärjäämään työssäni entistä paremmin. Olen myös huomannut uusia puolia itsessäni ja työskentelytavoissani. Toivon opinnäytetyöstäni olevan tulevaisuudessa hyötyä asiakasyrityksen toiminnassa ja palveluiden kehittämisessä tehokkaammiksi ja vaivattommiksi.

## LÄHTEET

Verohallinnon www-sivut. 2016. Viitattu 26.10.2016. <http://www.vero.fi>

Suomen Tilajavastuu Oy:n www-sivut. 2016. Viitattu 26.10.2016.  
<https://www.tilajavastuu.fi>

Finlexin www-sivut. 2016 Viitattu 23.11.2016 <http://www.finlex.fi/fi/>

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta 22.12.2006/1233 muutoksineen.

Työsuojeluhallinnon www-sivut. 2016. Viitattu 26.10.2016. <http://www.tyosuojelu.fi>

Yritys-Suomen www-sivut. 2016. Viitattu 26.10.2016. <http://www.yrityssuomi.fi>

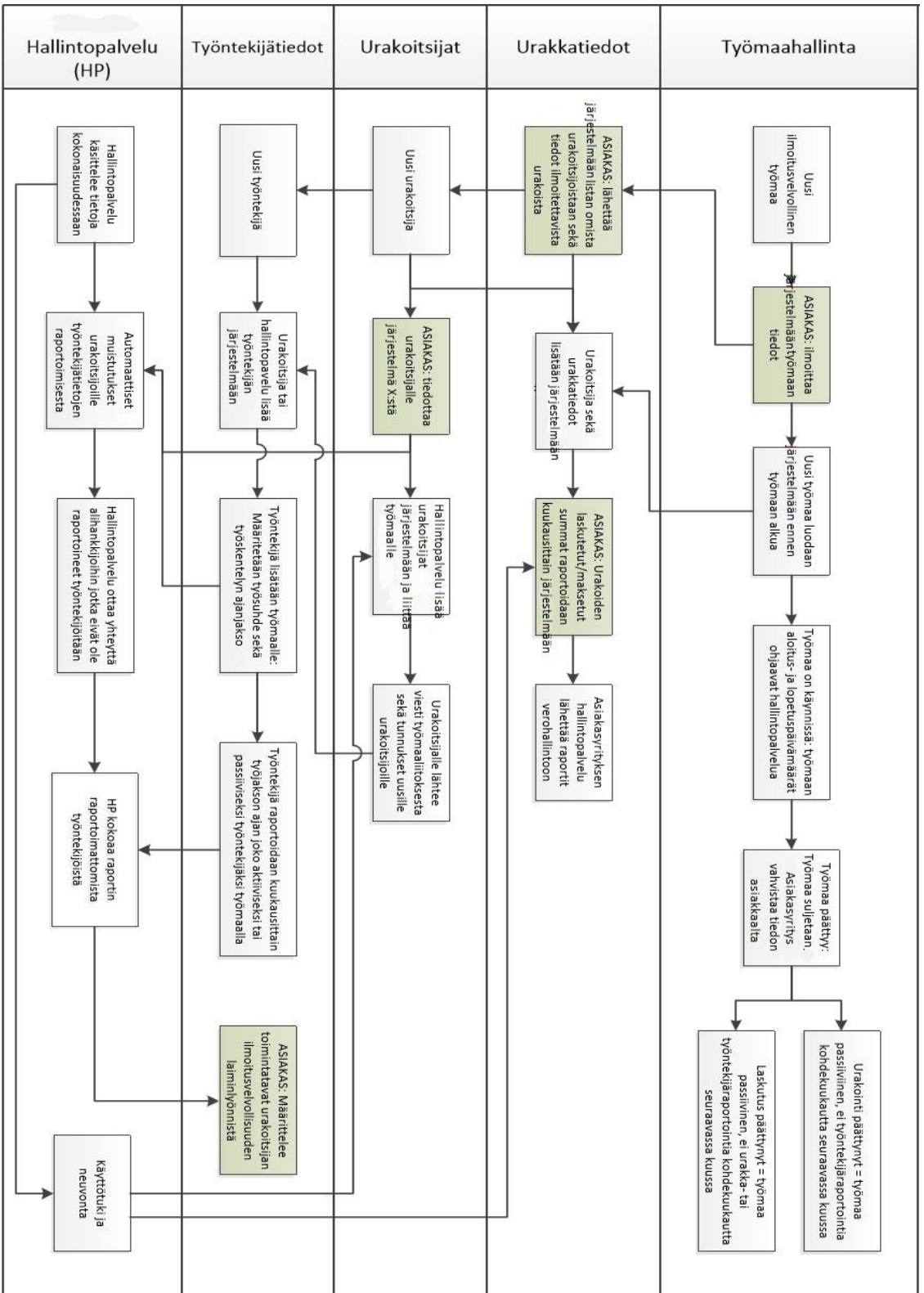
Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Vantaa: WSOY.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Jaakkola, E., Varjonen, V. & Orava, M. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua: opas yrityksille. Helsinki: Tekes.

# LIITE 1



# LIITE 2

