

Asiakkaan ja teollisuuden yhteistyötä kehittämään

Me suomalaiset perustamme arvomme luterilaisen maailmankuvan mukaisesti. Meille on keskeistä rehellisyys, työn kunnioitus ja vaatimattomuus. Osaltaan tämä näkyy viestinnässämme vaatimattomana itsekehuna, vaikka työstämmekin parasta käytössä olevaa rakennusmateriaalia ja luotettavimpia rakenneratkaisuja. Luotamme omiin vahvuksiimme ja kestäviin asiakassuhteisiimme.

Nokia oli matkapuhelinmarkkinan ehdoton valtiasta muutaman vuoden ajan. Se menetti valta-asemansa ehkä ennemminkin huonon mielikuvan ja asiakkaiden huomiotta jättämisen johdosta kuin siksi, että tuotteet olisivat olleet huonoja. Mitä nyt asiakkaat olivat keskeneräisten uusien tuotteiden koekaniineja.

Voiko suomalaiselle kivipohjaiselle materiaaliteollisuudelle käydä samoin kuin Nokialle? Tuotteemme ovat perusominaisuuksiltaan erinomaisia: kestäviä, turvallisia, pitkäikäisiä ja arvonsa säilyttäviä. Ovatko asiakkaamme kokemat muut keskeiset palveluominaisuudet kohdallaan? Toimitamme tuotteemme ajallaan, laadultaan sopimuksen mukaisina, ja toimivatko tuotteisiimme liittyvät lisäpalvelut moitteettomasti, erityisesti suunnittelu, asennus ja mahdollisten puutteiden korjaukset?

Pitäksemme nykyisen ehdottoman valta-asemamme jokaisen teollisuutemme toimijan tulee olla kiinnostunut asiakkaidemme palautteesta ja tarttua aktiivisesti esille tulleiden ongelmien korjaamiseen. Helpoin asia on selvittää asiakkaan toiveet ja kipupisteet normaalin kanssakäymisen yhteydessä. Vaikeampaa on tehdä korjaavat toimenpiteet, koska usein kuvittelemme, ettei asiakas ole ymmärtänyt parastaan emmekä osaa korjata omaa toimintaamme.

Astetta vaikeampaa on heikkojen signaalien kautta löytää ne uudet ideat, jotka näkyvät tulevaisuuden toimintatapoina ja tuotteina. Ellemme kivirakentajina ole aktiivisia, ajaa puu oikealta ja teräs vasemmalta ohi meidän jäädessä paikalleen.

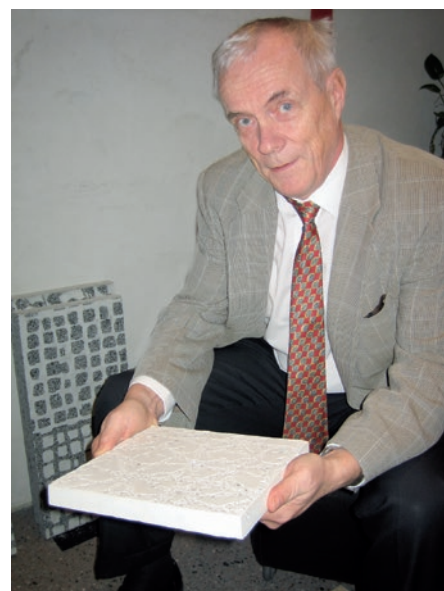
Talonrakennusliikkeet ovat siirtyneet entistä enemmän kiinteistökehittäjiksi, joille rakentaminen on välttämätön paha. Tämä avaa mahdollisuuksia uusille konsepteille ja toimintatavoille. Keskeisiä asioita tulevat olemaan ratkaisujen helppous, luotettavuus, nopeus ja laatu -rakentajan kustannuksia unohtamatta. Samalla muuttuu alihankkijan ja pääurakoitsijan välinen riskijakauma. Periaatteessa riskin kasvaessa pitää voiton kasvaa, koska aika-ajoin riskit myös toteutuvat aiheuttaen ylimääräisiä kustannuksia. Tähän tarvitaan toimittajan ja asiakkaan välinen luottamus ja yhteinen win-win kokemus.

Nykyinen toimintatapa, äärimmilleen viety urakan pilkkominen, on tullut tiensä päähän. Pilkkomalla ei kustannuksia enää alenneta vaan kustannukset nousevat, koska kukaan ei ole kiinnostunut kehittämään koko prosessia. Yhden osaprosessin kehitys nostaa helposti muiden osien kustannuksia enemmän kuin tästä kehitettävästä prosessista säästetään. Löytyisikö alihankintaketjun kokoamisesta mahdollisuus?

Kaikki edellä oleva palvelee keskeisintä asiaa: pitkän aikavälin kannattavuutta. Ilman kannattavaa toimintaa ei ole palkanmaksu- tai kehityskykyä. Hyvien osajien ja tekijöiden saaminen alalle vaikeutuu ja ilman osaavia tekijöitä ei ole kannattavuutta. Pitäkäämme siis huoli tulevaisuudesta!

Olli Hämäläinen

johtaja, Betonteollisuus ry
CEO, Finnish Concrete Industry



1 Olli Hämäläinen

Maritta Koivisto

Developing cooperation between customers and industry

Nokia was the unrivalled ruler of the mobile telephone market for a few years. It lost its position due to a poor image and because it ignored its customers, rather than because of poor-quality products.

Could what happened to Nokia also happen to Finnish stone-based material industry? Our products are excellent as far as their basic characteristics are concerned: durable, safe, long-lived and value-retaining. Do the other important service qualities satisfy our customers? Do we deliver our products on time and do we keep what we promise in terms of quality? Are the additional services associated with our products flawless, particularly design, installation and any required corrective actions?

In order to maintain our current leading position, each and every operator within the industry must be interested in customer feedback and actively seek to put right any problems that come up. The easiest way is to determine the wishes and tolerance thresholds of the customer through normal interaction. It is more difficult to correct things later, because we often feel that the customers do not understand what is best for them and we are unable to make corrections in our own operation.

It is a degree more difficult to find through weak signals the new ideas that represent future practices and products. If we do not promote stone construction actively, timber and steel will overtake us right and left and leave us standing still.

House building firms have more and more become property developers. This opens up opportunities for new concepts and operating philosophies. Easiness and reliability of solutions, speed and quality, as well as the builder's costs will be the key factors. The distribution of risk between subcontractors and main contractors will also change. As the risk increases, the profit must also increase to cover the extra costs that will be incurred from time to time when the risks become reality. This calls for trust between the supplier and the customer, and a joint win-win experience.

The current approach where the contract is split as far as possible has reached the end of its road. Costs cannot be lowered by splitting any more: instead, costs will rise, because nobody is interested in developing the whole process. Could a solution be found by putting up a subcontracting chain?

Wages cannot be paid or operations developed if there is no lucrative business. It will become more difficult to attract skilled human resources to the field and lucrative business cannot be created without skilled resources. So let us take care of the future!