



Autamme sinua rakentamaan vahvoja asiakassuhteita



Raportti
SKOL Benchmarking asiakastutkimus 2012
DRAFT

Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuksen toteuttaminen

- > Benchmarking-ASIAKASTUTKIMUS 2012 on SKOLin ja Add Valuen asiakastyytyväisyyden vertaileva tutkimus. Aikaisemmat tutkimukset on tehty vuosina 1997, 2000, 2003, 2006 ja 2009. Tutkimus toteutettiin webkyselyllä keväällä 2012.
- > Seuraavat SKOLin jäsenyritykset olivat tutkimuksessa mukana:
 - > Aaro Kohonen Oy, Air-Ix Talotekniikka, CTS Engtec, Dekra Industrial Oy, Destia Oy, Elomatic Oy, Finnmap Consulting Oy, Granlund –konserni, Ins.tsto SIR-Sähkö Oy, Ins.tsto Tanskanen Oy, Insinööri toimisto AX-LVI Oy, Kalliosuunnittelu Oy Rockplan, KPM-Engineering Oy, Neste Jacobs Oy, Pontek Oy, Ponvia Oy, Pöyry Oy, SITO, Sweco –konserni, Traficon Oy, TSS Group Oy, WSP Finland Oy, Yhtyneet Insinöörit Oy
- > Vastauksia tutkimukseen saatiin yhteensä 1476
- > Tutkimuksesta on valmistunut yrityskohtaiset sähköiset raportit, jotka sisältävät yhteenvedon asiakkaiden tyytyväisyydestä, benchmarking-vertailutiedon oman yrityksen sijoittumisesta kilpailijoihin nähden asiakasryhmäkohtaiset vertailut edelliseen tutkimukseen osallistuneille yrityksille muutosvertailun asiakkaiden vapaamuotoiset kommentit
- > Tämä raportti on kokonaisraportti SKOLin kokonaistuloksista ja sektorikohtaisista tuloksista. Sektoreita tutkimuksessa oli mukana Rakennussektori, Talotekniikka, Yhdyskuntasektori ja Teollisuussektori

Arvon tuottaminen yritysassiakkaille



Kehittämisanalyysi

Tärkeys-/tyytyväisyys nelikenttä

- Kuinka tärkeänä pidätte seuraavia asioita suunnittelu-/konsulttipalvelujen hankinnassa? (1-5 asteikko)
- Tyytyväisyys suunnitteluyritykseen (1-5 asteikko)

Yhteenveto

Asiakkaiden odotukset

- > **Prosessien laatu ja sopimuksen mukainen toiminta on selvästi keskeisin odotus. Tärkeintä on:** suunnitelmien ja selvitysten laatutaso, vastuuhenkilöiden ammattitaito, aikataulujen pitäminen ja sopimusvastuiden hoitaminen
- > **Yhteistyön helppous ja sujuvuus on myös asiakkaille tärkeää. Asiakkaat odottavat taitoa** selvittää lähtötiedot ja vaatimukset ja yhteistyön sujuvuutta
- > **Uusien ratkaisujen tarjoaminen ja aloitteellisuus ei ole keskeisimpiä odotuksia.** Tyypillisesti asiakkaat eivät odota toimittajilta suurta innovatiivisuutta ja oma-aloitteisuutta.

Asiakkaiden tyytyväisyys

- > **Prosessien laatuun ja sopimuksen mukaiseen toimintaan ollaan tyytyväisimpiä.** Erityisesti vastuuhenkilöiden ammattitaitoon ja sopimusvastuiden hoitamiseen ollaan tyytyväisiä. Toisaalta aikataulujen pitämiseen ja toimituskyky ja henkilöresurssien riittävyys ei ole erityisen tyytyväisiä
- > **Yhteistyön helppouteen ja sujuvuuteen ollaan kohtalaisen tyytyväisiä.** Erityisesti yhteistyön sujuvuuteen ollaan tyytyväisiä. Toisaalta kykyyn hoitaa tiedonkulku ja koordinointi ja yhteyden pidon aktiivisuuteen ei olla erityisen tyytyväisiä
- > **Uusien ratkaisujen tarjoamiseen ja aloitteellisuuteen ei olla yhtä tyytyväisiä.** Erityisesti ollaan kriittisiä vaihtoehtojen ja ratkaisujen aktiiviseen esittämisen ja uusien innovaatioiden kehittämiskykyyn
- > Asiakkaiden tyytyväisyys suunnitteluyrityksiin ei ole juuri parantunut. Ainoa osa-alue jossa on merkittävää kehitystä on aikatauluissa pysyminen. Se on merkittävää, koska aikatauluissa pysyminen on yksi keskeisimpiä odotuksia ja siinä tulokset eivät ole hyvät
- > Talotekniikassa asiakkaiden tyytyväisyys on merkittävästi laskenut useilla osa-alueilla.

Kehittämisanalyysi SKOL

Vahvuudet

- Vastuhenkilöiden ammattitaito
- Sopimusvastuiden hoitaminen
- Yhteistyön sujuvuus

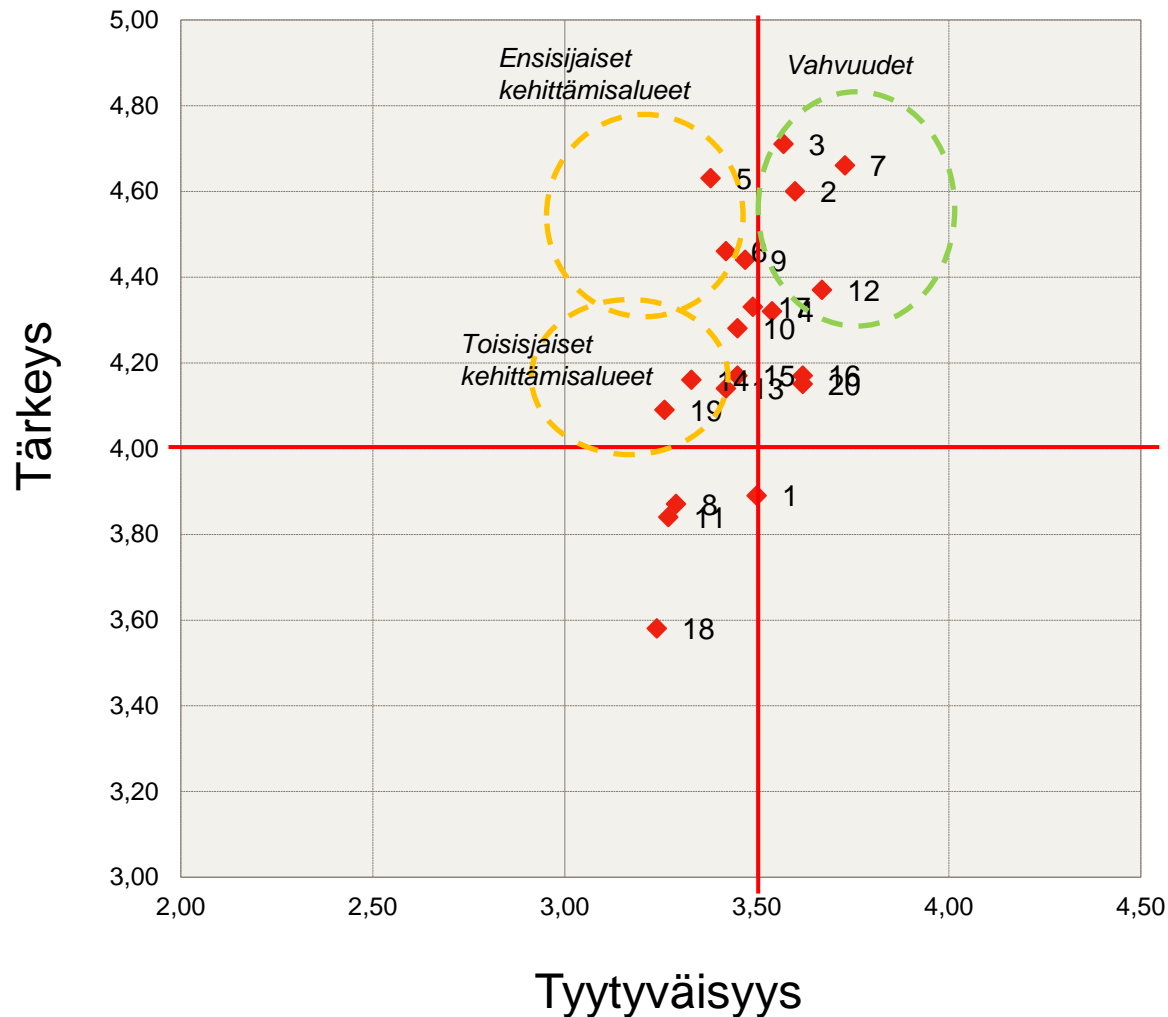
Ensisijaiset kehittämisaalueet

- Aikataulujen pitäminen
- Toimituskyky ja henkilöresurssien riittävyys

Toisisijaiset kehittämisaalueet

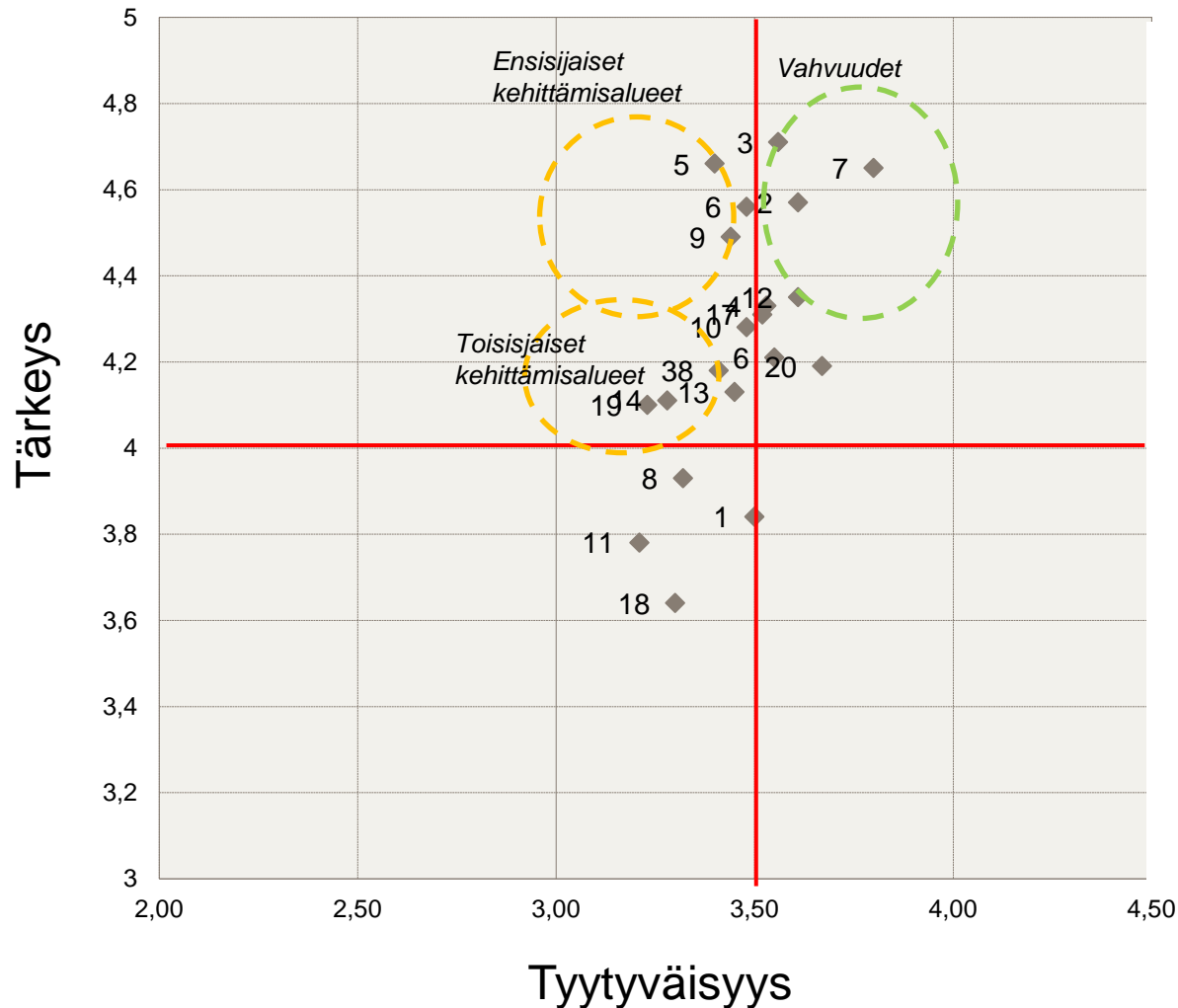
- Kyky hoitaa tiedonkulku ja koordinointi
- Vaihtoehtojen ja ratkaisujen aktiivinen esittäminen

Kehittämisanalyysi SKOL



- 1 Toimeksiantoon liittyvä raportointi
- 2 Sopimusvastuiden hoitaminen
- 3 Suunnitelmien ja selvitysten laatutaso
- 4 Palveluiden laatutaso
- 5 Aikataulujen pitäminen
- 6 Toimituskyky ja henkilöresurssien riittävyys
- 7 Vastuuhenkilöiden ammattitaito
- 8 Muun henkilöstön ammattitaito
- 9 Taito selvittää lähtötiedot ja vaatimukset
- 10 Kyky huomioida koko projektin vaatimukset
- 11 Yhteydenpidon aktiivisuus
- 12 Yhteistyön sujuvuus
- 13 Kyky ottaa kokonaisvastuuta ja palvella kokonaisvaltaisesti
- 14 Kyky hoitaa tiedonkulku ja koordinointi
- 15 Kyky sopeutua asiakkaan vaatimukseen
- 16 Asiakkaan toimialan ymmärtäminen
- 17 Asiakkaan ongelmien ratkaisukyky
- 18 Uusien innovaatioiden kehittämiskyky
- 19 Vaihtoehtojen ja ratkaisujen aktiivinen esittäminen
- 20 Erityisosaamisen riittävyys

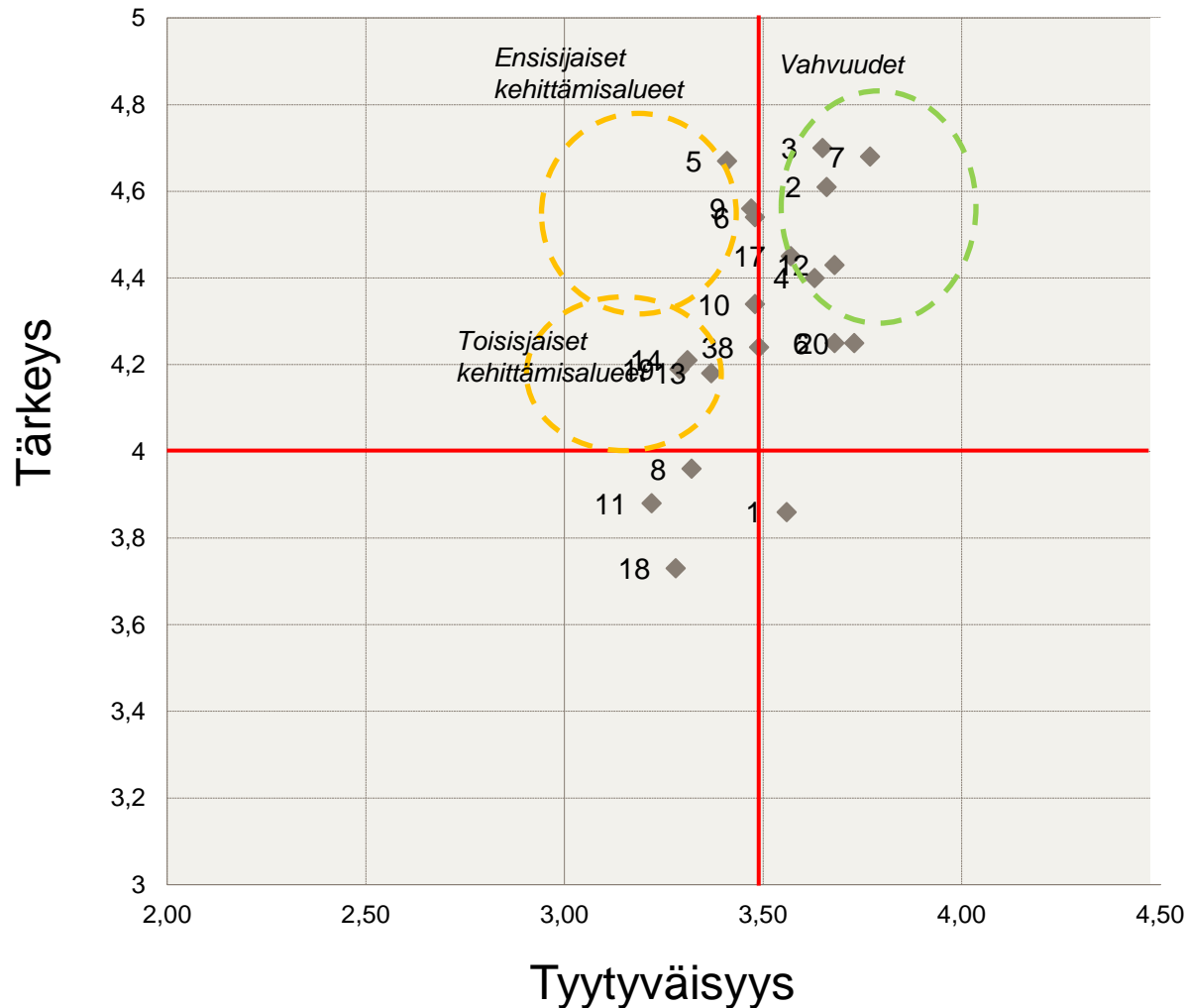
Kehittämisanalyysi Rakennussektori



- 1 Toimeksiantoon liittyvä raportointi
- 2 Sopimusvastuiden hoitaminen
- 3 Suunnitelmien ja selvitysten laatutaso
- 4 Palveluiden laatutaso
- 5 Aikataulujen pitäminen
- 6 Toimituskyky ja henkilöressurssien riittävyys
- 7 Vastuuhenkilöiden ammattitaito
- 8 Muun henkilöstön ammattitaito
- 9 Taito selvittää lähtötiedot ja vaatimukset
- 10 Kyky huomioida koko projektin vaatimukset
- 11 Yhteydenpidon aktiivisuus
- 12 Yhteistyön sujuvuus
- 13 Kyky ottaa kokonaisvastuuta ja palvella kokonaisvaltaisesti
- 14 Kyky hoitaa tiedonkulku ja koordinointi
- 15 Kyky sopeutua asiakkaan vaatimukseen
- 16 Asiakkaan toimialan ymmärtäminen
- 17 Asiakkaan ongelmien ratkaisukyky
- 18 Uusien innovaatioiden kehittämiskyky
- 19 Vaihtoehtojen ja ratkaisujen aktiivinen esittäminen
- 20 Erityisosaamisen riittävyys

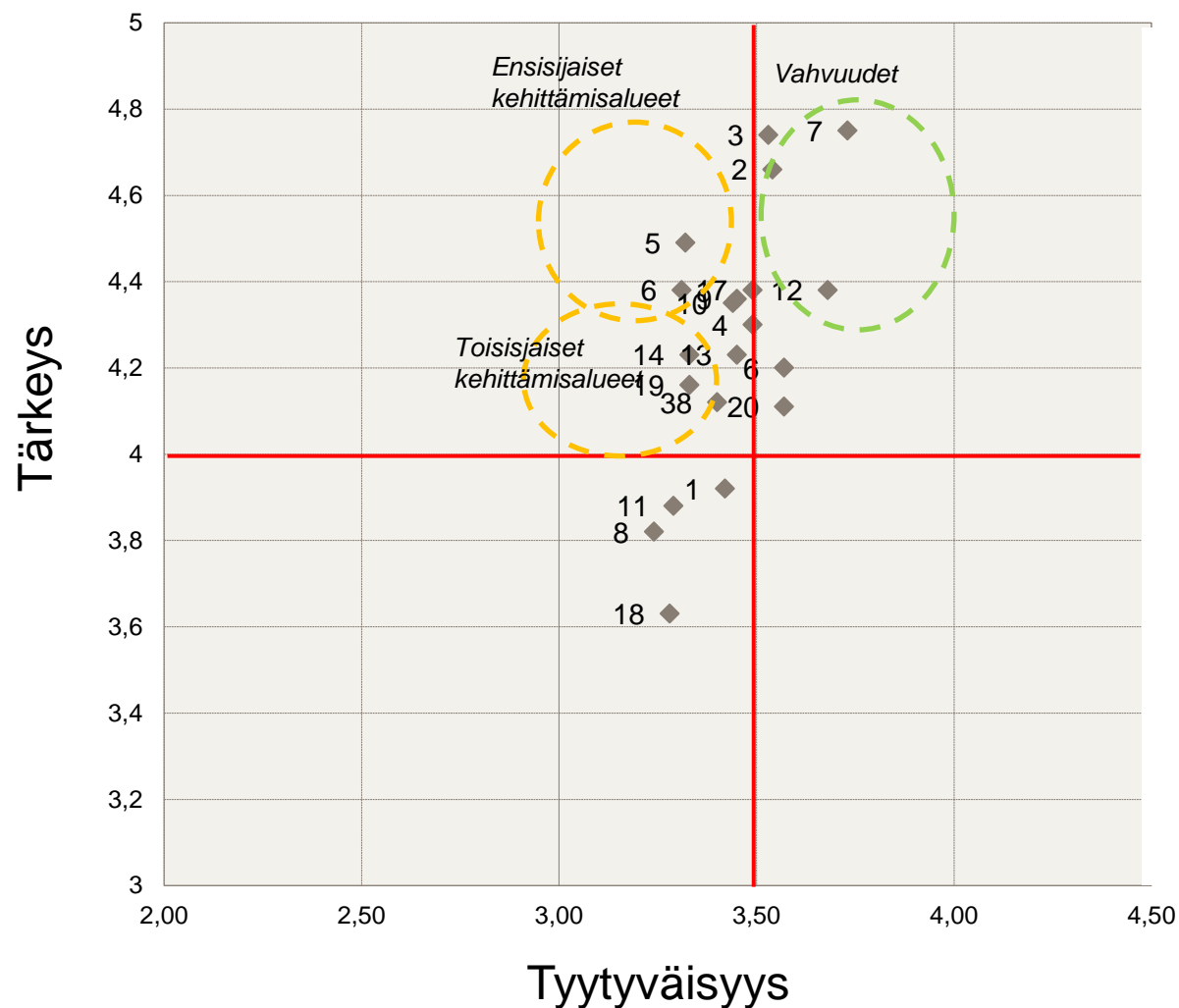
Kehittämisanalyysi

Talotekniikka



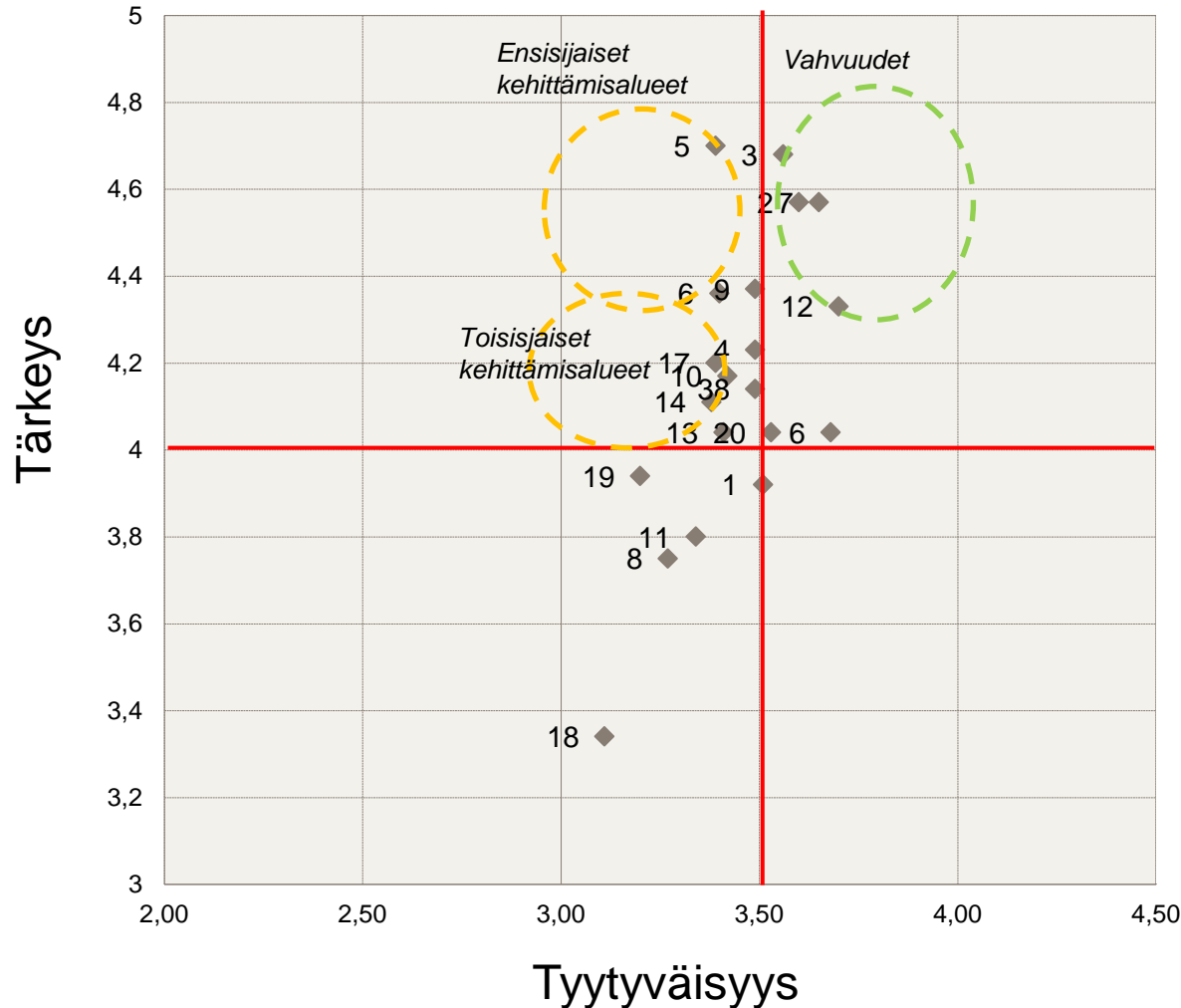
- 1 Toimeksiantoon liittyvä raportointi
- 2 Sopimusvastuiden hoitaminen
- 3 Suunnitelmien ja selvitysten laatutaso
- 4 Palveluiden laatutaso
- 5 Aikataulujen pitäminen
- 6 Toimituskyky ja henkilöresurssien riittävyys
- 7 Vastuuhenkilöiden ammattitaito
- 8 Muun henkilöstön ammattitaito
- 9 Taito selvittää lähtötiedot ja vaatimukset
- 10 Kyky huomioida koko projektin vaatimukset
- 11 Yhteydenpidon aktiivisuus
- 12 Yhteistyön sujumuus
- 13 Kyky ottaa kokonaisvastuuta ja palvella kokonaisvaltaisesti
- 14 Kyky hoitaa tiedonkulku ja koordinointi
- 15 Kyky sopeutua asiakkaan vaatimuksiin
- 16 Asiakkaan toimialan ymmärtäminen
- 17 Asiakkaan ongelmien ratkaisukyky
- 18 Uusien innovaatioiden kehittämiskyky
- 19 Vaihtoehtojen ja ratkaisujen aktiivinen esittäminen
- 20 Erityisosaamisen riittävyys

Kehittämisanalyysi Yhdyskuntasektori



- 1 Toimeksiantoon liittyvä raportointi
- 2 Sopimusvastuiden hoitaminen
- 3 Suunnitelmien ja selvitysten laatutaso
- 4 Palveluiden laatutaso
- 5 Aikataulujen pitäminen
- 6 Toimituskyky ja henkilöresurssien riittävyys
- 7 Vastuuhenkilöiden ammattitaito
- 8 Muun henkilöstön ammattitaito
- 9 Taito selvittää lähtötiedot ja vaatimukset
- 10 Kyky huomioida koko projektin vaatimukset
- 11 Yhteydenpidon aktiivisuus
- 12 Yhteistyön sujuvuus
- 13 Kyky ottaa kokonaisvastuuta ja palvella kokonaisvaltaisesti
- 14 Kyky hoitaa tiedonkulku ja koordinointi
- 15 Kyky sopeutua asiakkaan vaatimukseen
- 16 Asiakkaan toimialan ymmärtäminen
- 17 Asiakkaan ongelmien ratkaisukyky
- 18 Uusien innovaatioiden kehittämiskyky
- 19 Vaihtoehtojen ja ratkaisujen aktiivinen esittäminen
- 20 Erityisosaamisen riittävyys

Kehittämisanalyysi Teollisuussektori



- 1 Toimeksiantoon liittyvä raportointi
- 2 Sopimusvastuiden hoitaminen
- 3 Suunnitelmien ja selvitysten laatutaso
- 4 Palveluiden laatutaso
- 5 Aikataulujen pitäminen
- 6 Toimituskyky ja henkilöresurssien riittävyys
- 7 Vastuuhenkilöiden ammattitaito
- 8 Muun henkilöstön ammattitaito
- 9 Taito selvittää lähtötiedot ja vaatimukset
- 10 Kyky huomioida koko projektin vaatimukset
- 11 Yhteydenpidon aktiivisuus
- 12 Yhteistyön sujuvuus
- 13 Kyky ottaa kokonaisvastuuta ja palvella kokonaisvaltaisesti
- 14 Kyky hoitaa tiedonkulku ja koordinointi
- 15 Kyky sopeutua asiakkaan vaatimuksiin
- 16 Asiakkaan toimialan ymmärtäminen
- 17 Asiakkaan ongelmien ratkaisukyky
- 18 Uusien innovaatioiden kehittämiskyky
- 19 Vaihtoehtojen ja ratkaisujen aktiivinen esittäminen
- 20 Erityisosaamisen riittävyys

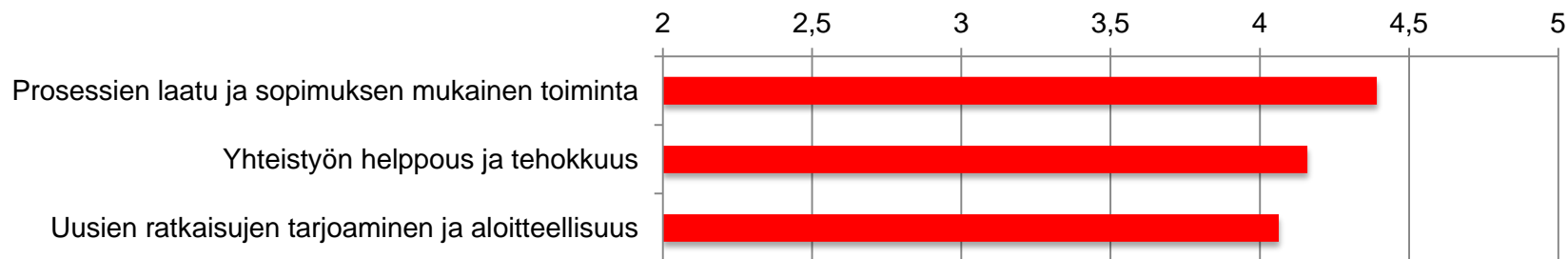
Yrityksen arvioinnin kriteerit

Kuinka tärkeänä pidätte seuraavia asioita suunnittelu-/konsulttipalvelujen hankinnassa?

Arvioitavat osa-alueet:

- Prosessien laatu ja sopimuksen mukainen toiminta
- Yhteistyön helppous ja tehokkuus
- Uusien ratkaisujen tarjoaminen ja aloitteellisuus

Kuinka tärkeänä pidätte seuraavia asioita suunnittelu- /konsulttipalvelujen hankinnassa? SKOL

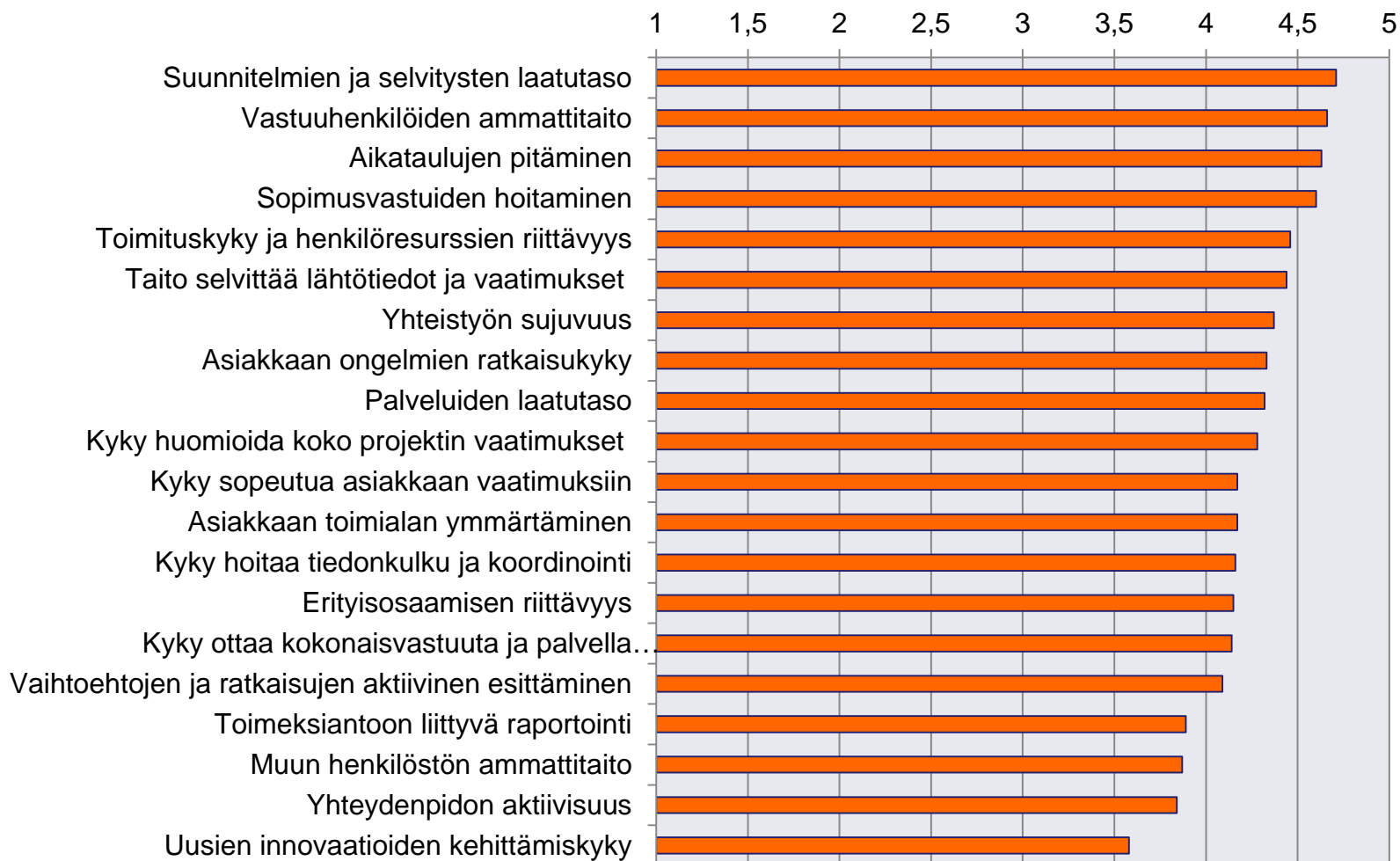


Prosessien laatu ja sopimuksen mukainen toiminta on selvästi keskeisin odotus. Tärkeintä on: suunnitelmien ja selvitysten laatutaso, vastuuhenkilöiden ammattitaito, aikataulujen pitäminen ja sopimusvastuiden hoitaminen

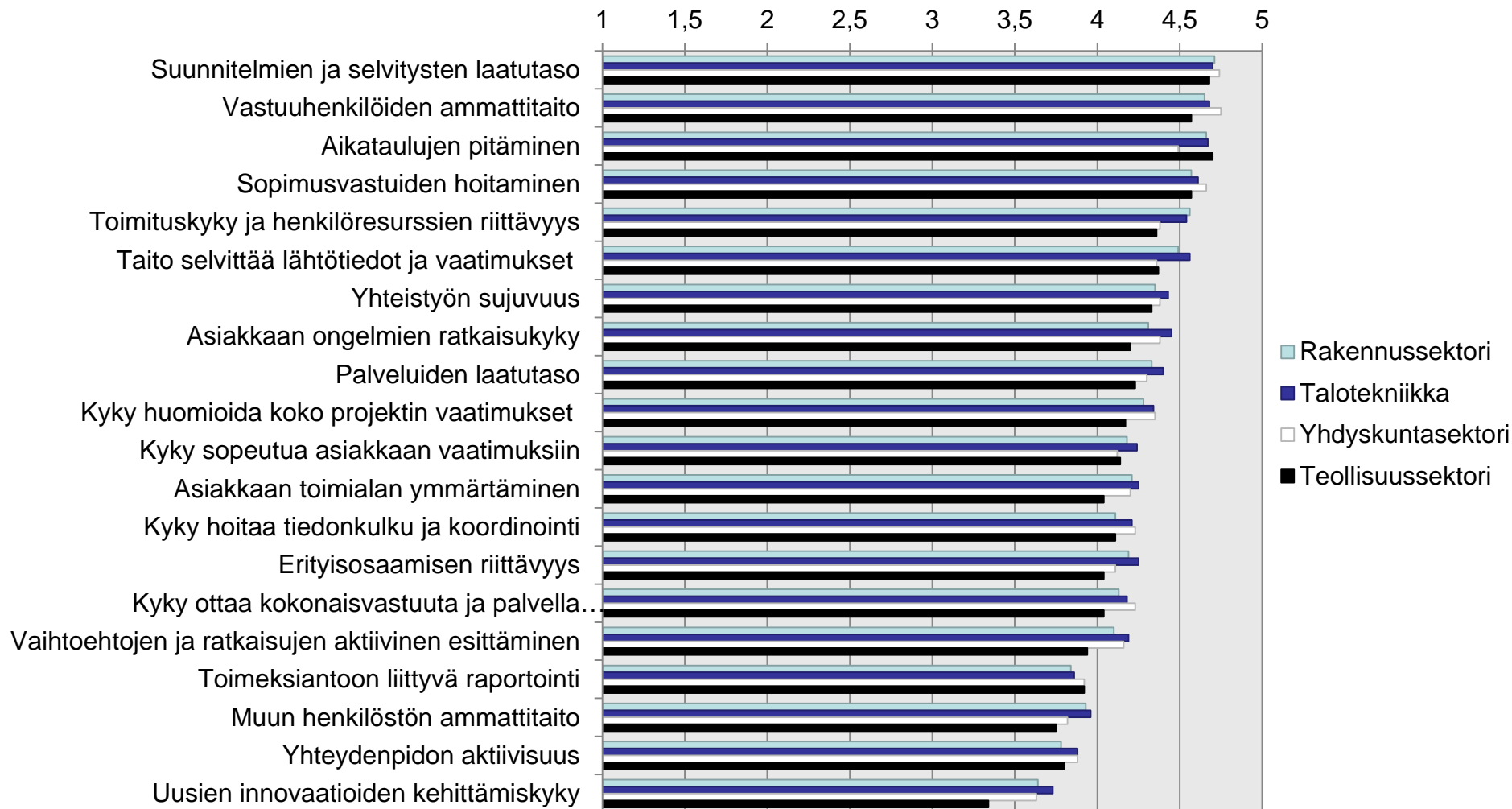
Yhteistyön helppous ja sujuvuus on myös asiakkaille tärkeää. Asiakkaat odottavat taitoa selvittää lähtötiedot ja vaatimukset ja yhteistyön sujuvuutta

Uusien ratkaisujen tarjoaminen ja aloitteellisuus ei ole keskeisimpiä odotuksia. Tyypillisesti asiakkaat eivät odota toimittajilta suurta innovatiivisuutta ja oma-aloitteisuutta. Erityisesti teollisuus kokee ettei toimittajan tehtävä ole olla aloitteellinen ja innovatiivinen. Tärkeää sen sijaan on kaikille asiakkaiden ongelmien ratkaisukyky. Asiakas määrittelee ongelman ja toimittajan rooli on ratkoa se.

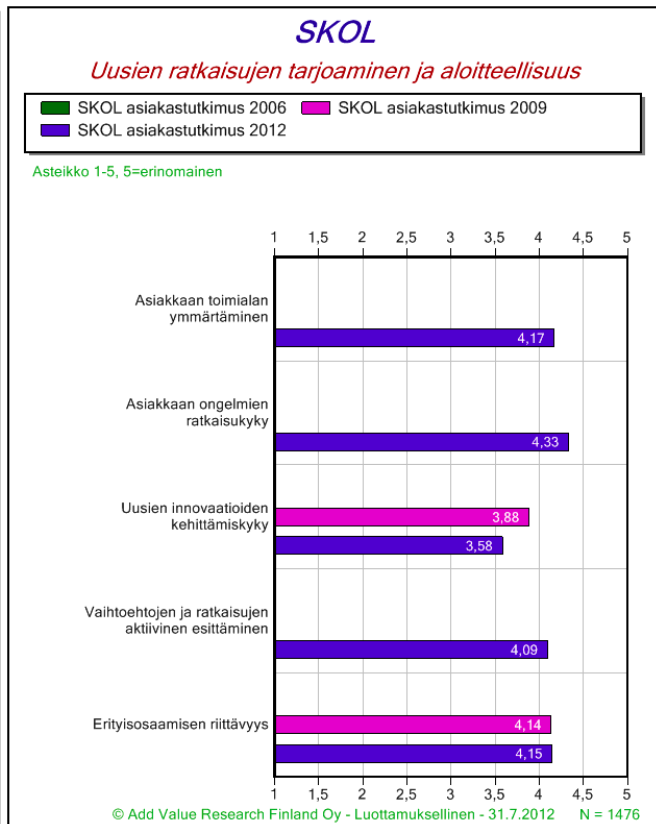
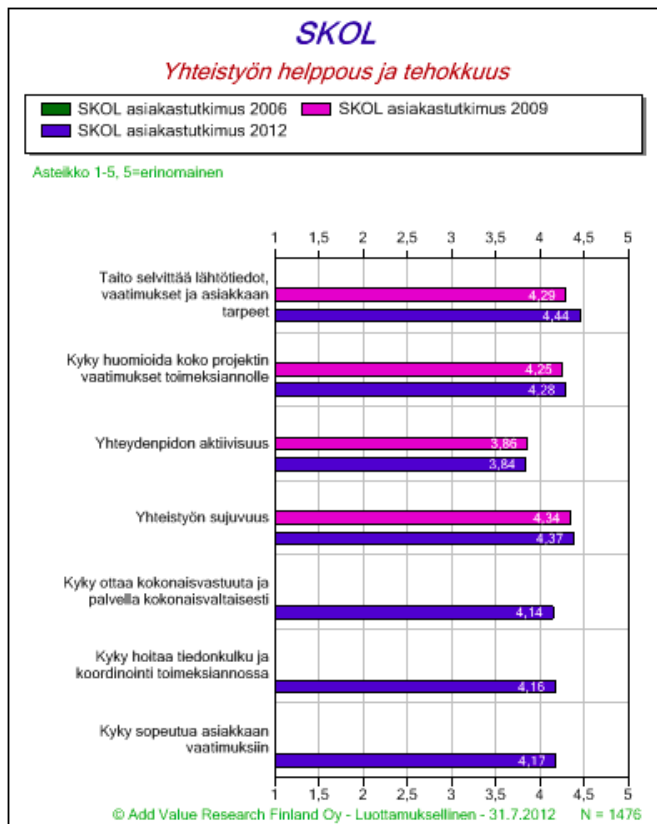
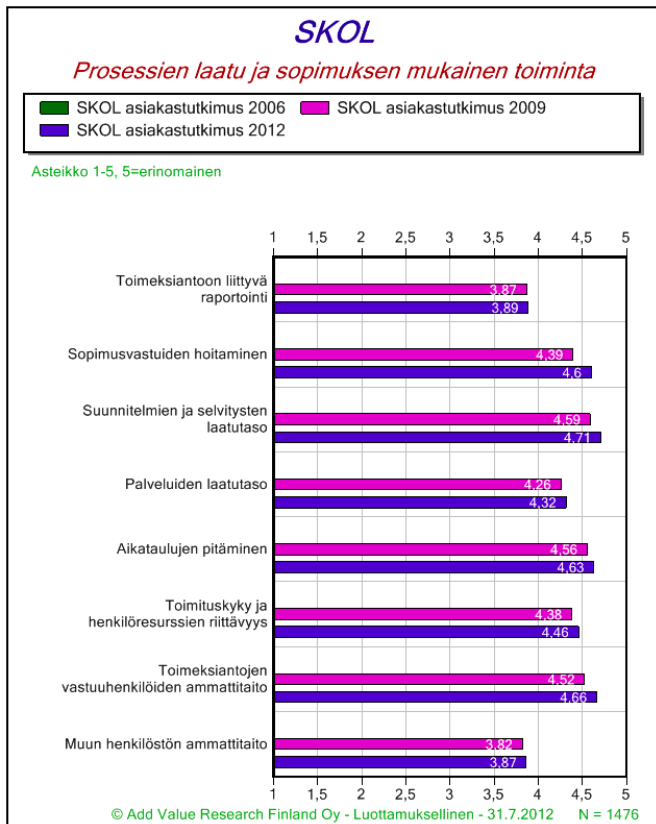
Kuinka tärkeänä pidätte seuraavia asioita suunnittelu- /konsulttipalvelujen hankinnassa? SKOL



Kuinka tärkeänä pidätte seuraavia asioita suunnittelu- /konsulttipalvelujen hankinnassa? Sektoreittain



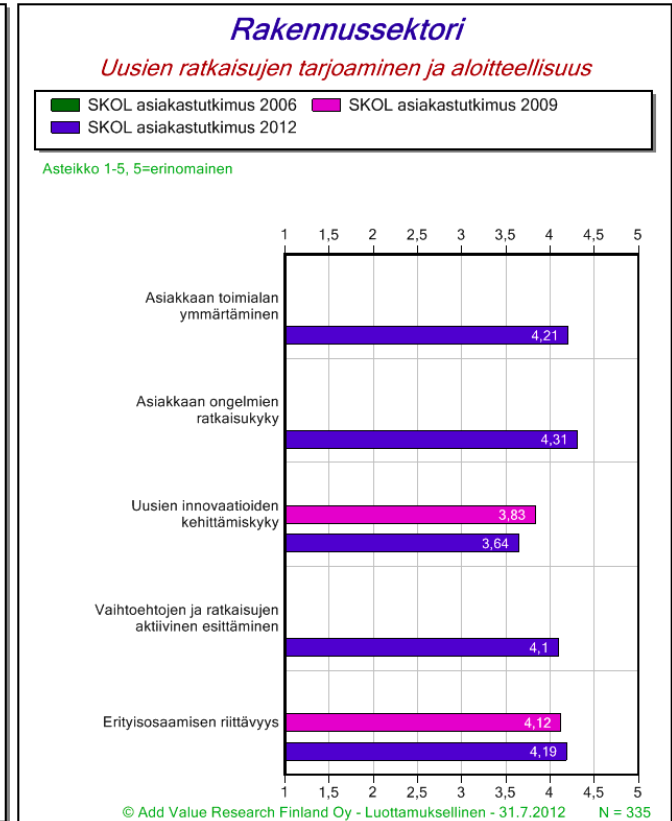
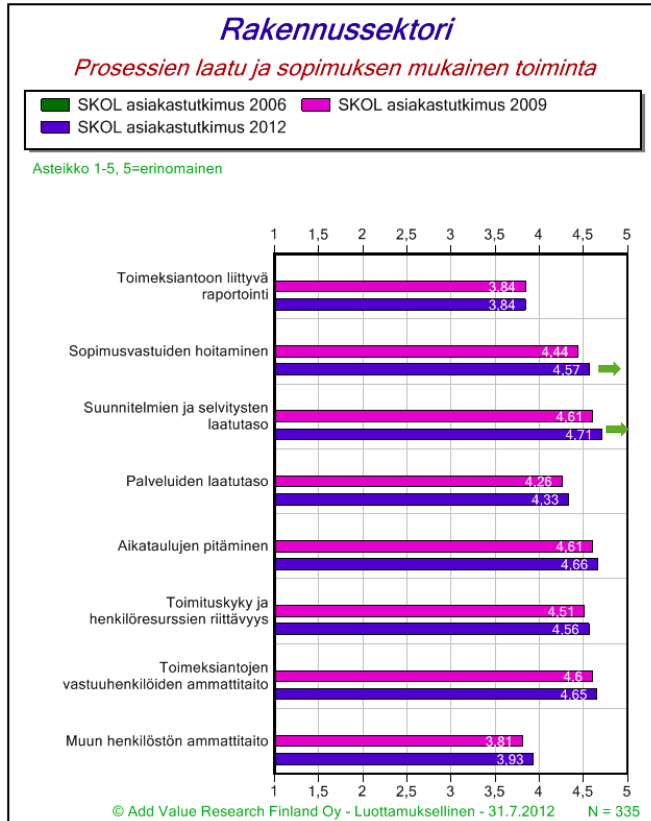
Kuinka tärkeänä pidätte seuraavia asioita suunnittelu- /konsulttipalvelujen hankinnassa? SKOL 2012 ja 2009



Kaiken kaikkiaan arvostetaan entistä enemmän seuraavia asioita: sopimusvastuiden hoitaminen, taito selvittää lähtötiedot, vaatimukset ja asiakkaan tarpeet

Entistä vähemmän tärkeää on uusien innovaatioiden kehittämiskyky

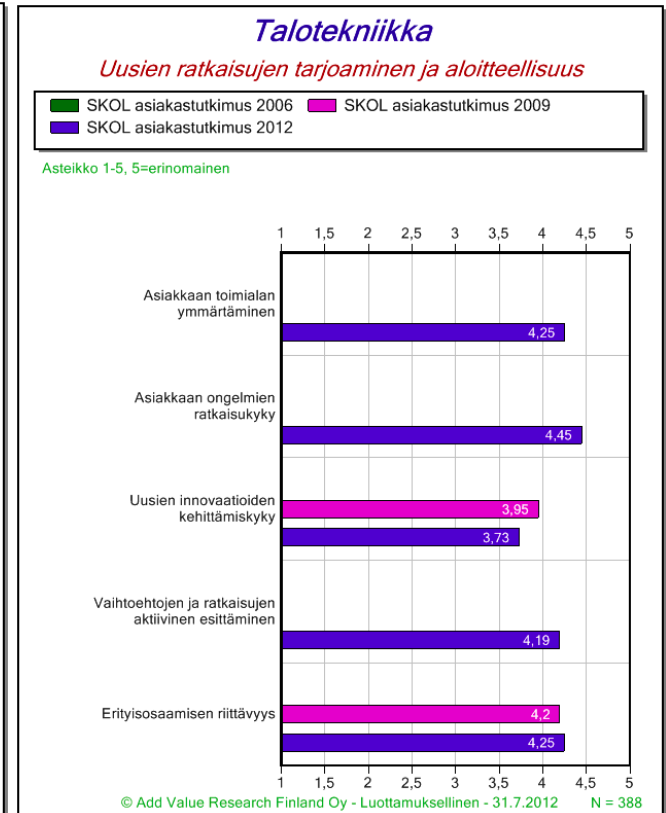
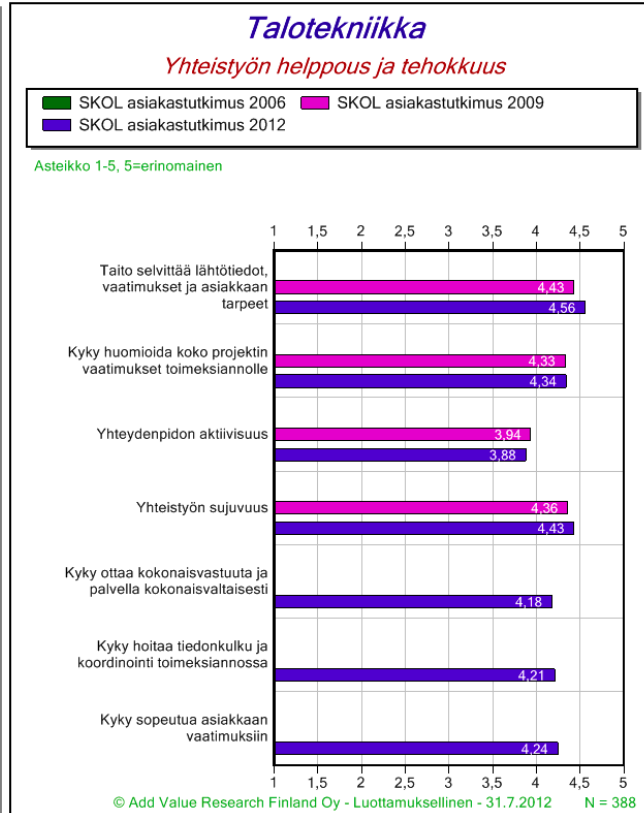
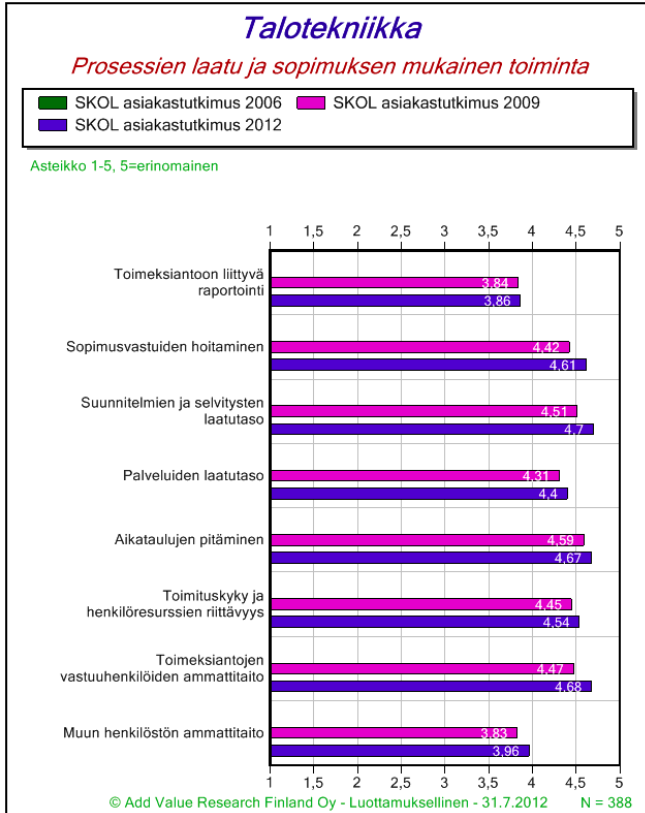
Kuinka tärkeänä pidätte seuraavia asioita suunnittelu- /konsulttipalvelujen hankinnassa? Rakennussektori 2012 ja 2009



Rakennussektorilla arvostetaan entistä enemmän sopimusvastuiden hoitamista

Entistä vähemmän tärkeää on uusien innovaatioiden kehittämiskyky

Kuinka tärkeänä pidätte seuraavia asioita suunnittelu- /konsulttipalvelujen hankinnassa? Talotekniikka 2012 ja 2009

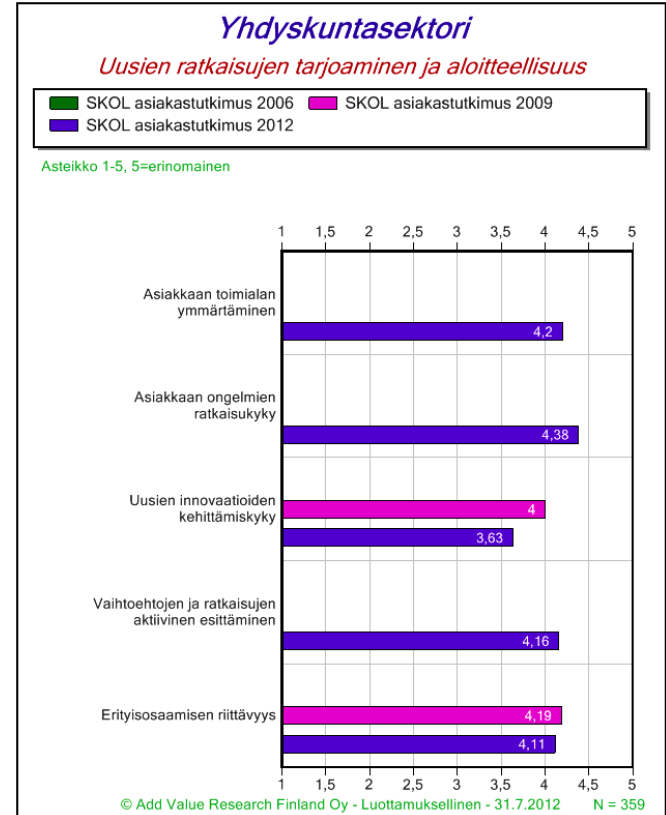
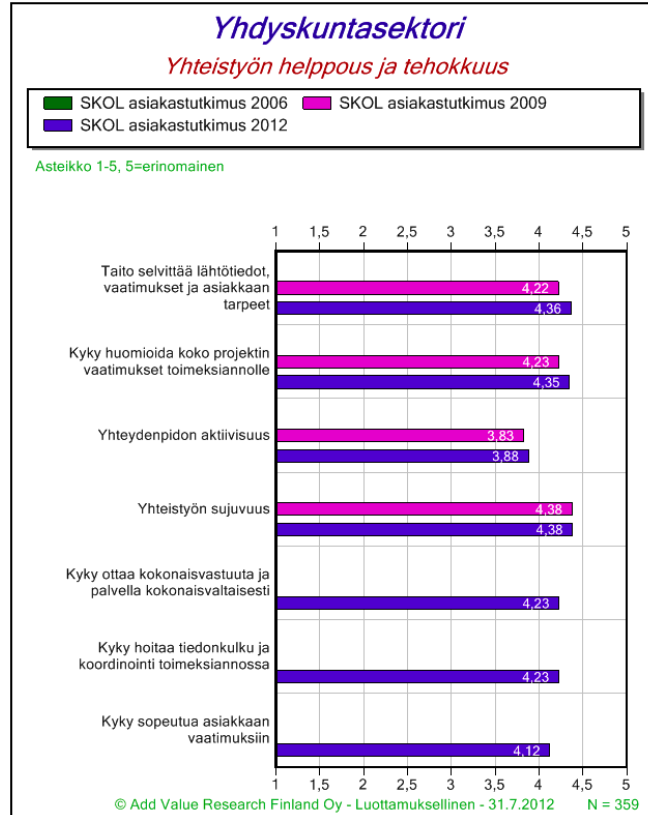
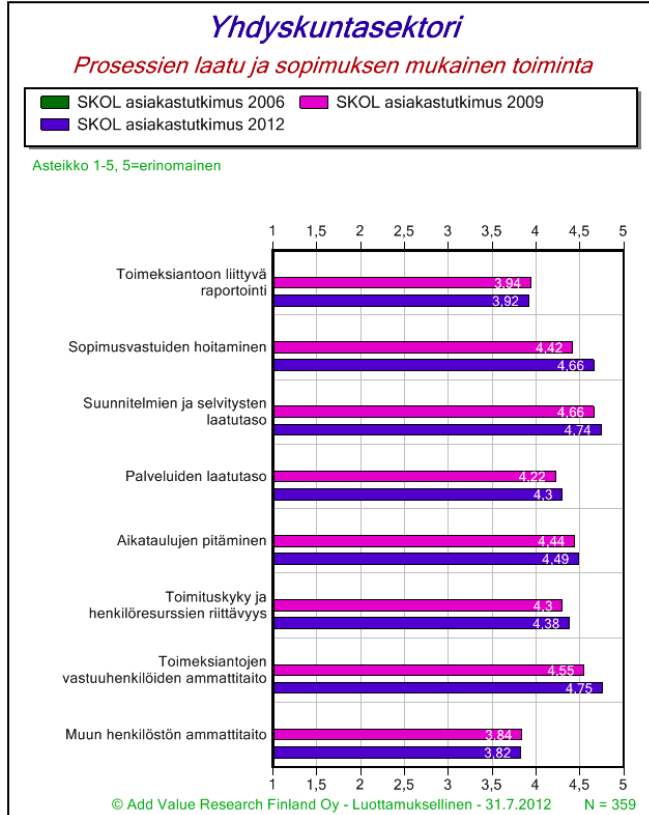


Talotekniikassa arvostetaan selvästi entistä enemmän perusasioita:

Sopimusvastuiden hoitaminen, suunnitelmien ja selvitysten laatutaso, toimeksiantojen vastuuhenkilöiden ammattitaito

Entistä vähemmän tärkeää on uusien innovaatioiden kehittämiskyky

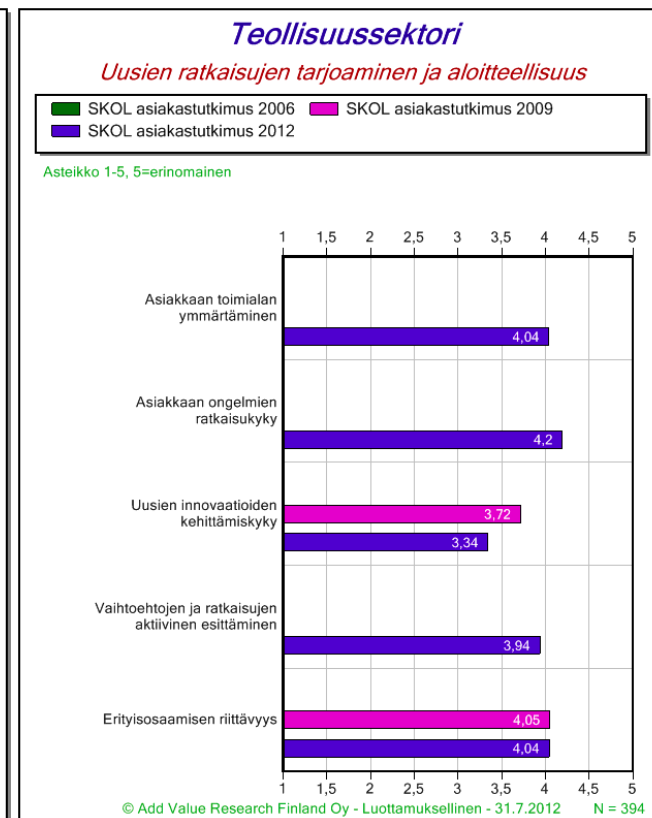
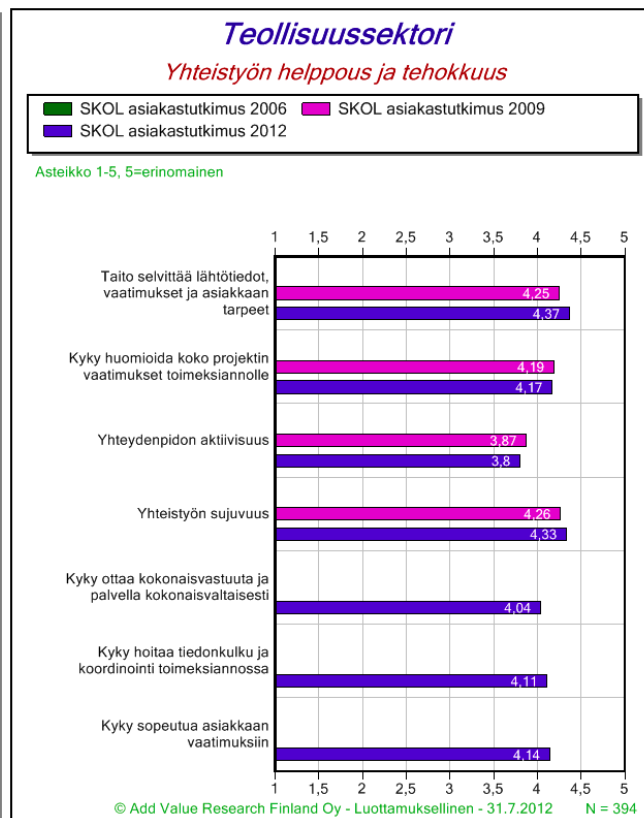
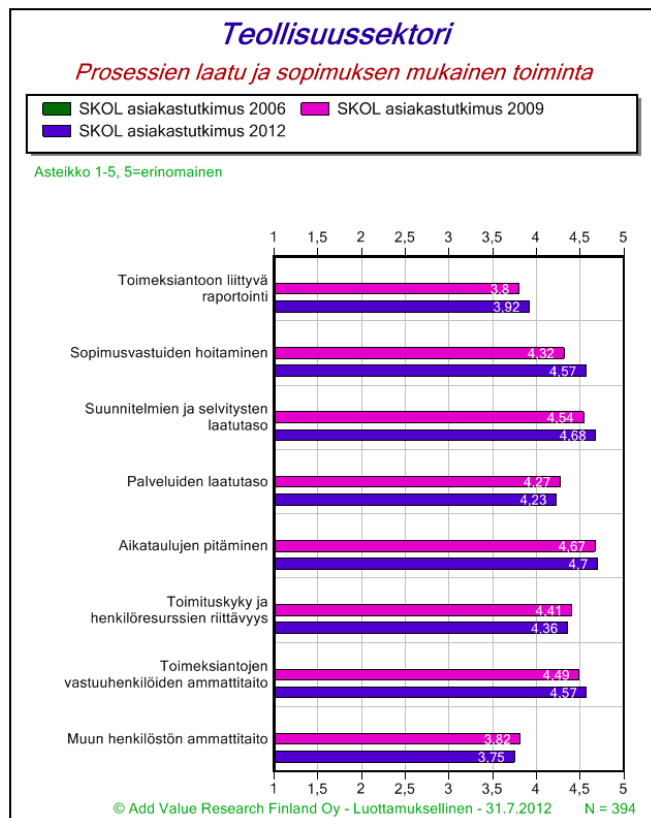
Kuinka tärkeänä pidätte seuraavia asioita suunnittelu- /konsulttipalvelujen hankinnassa? Yhdyskuntasektori 2012 ja 2009



Yhdyskuntasektorilla arvostetaan entistä enemmän sopimusvastuiden hoitamista

Entistä vähemmän tärkeää on uusien innovaatioiden kehittämiskyky

Kuinka tärkeänä pidätte seuraavia asioita suunnittelu- /konsulttipalvelujen hankinnassa? Teollisuussektori 2012 ja 2009

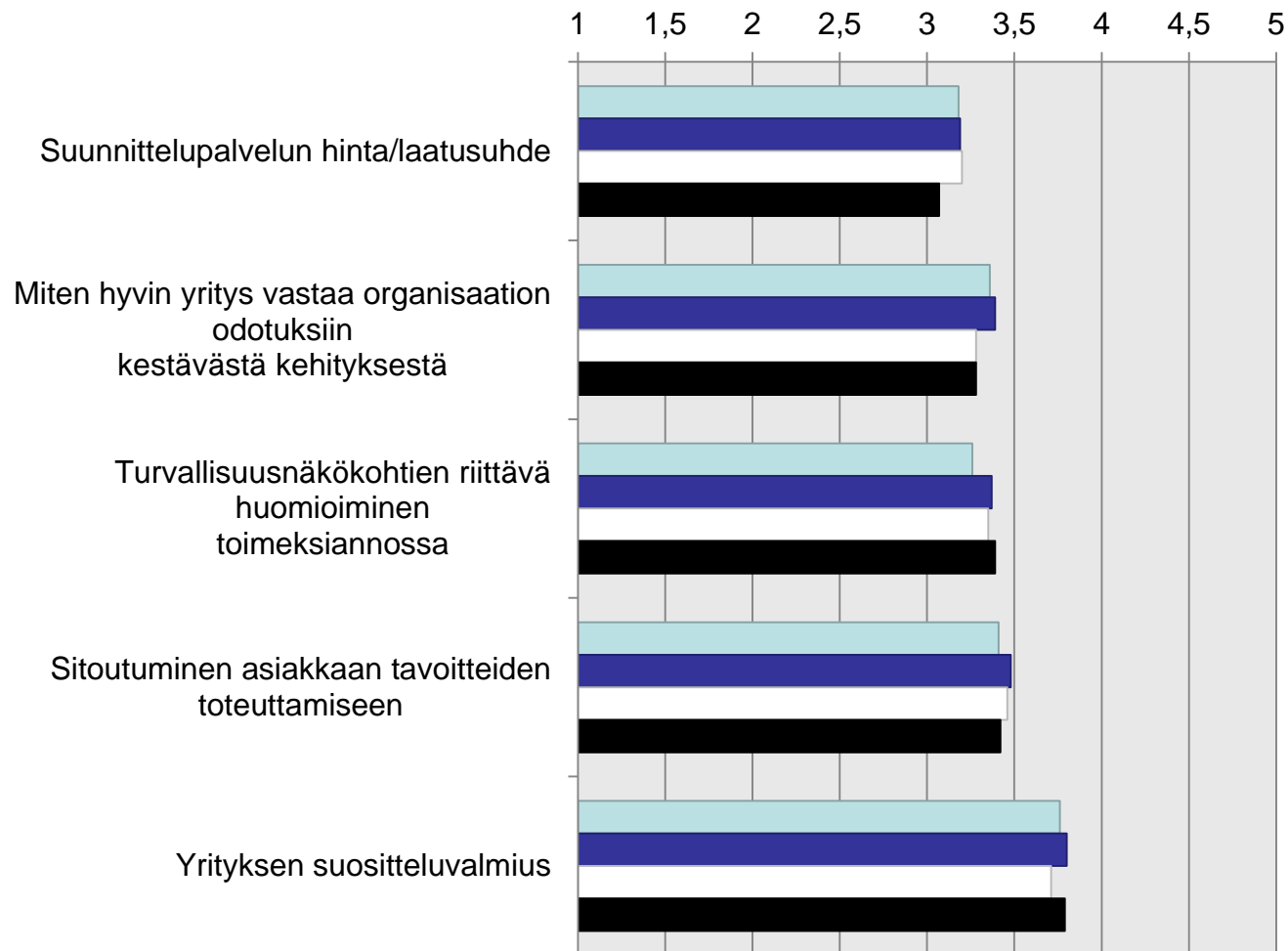


Teollisuudessa arvostetaan selvästi entistä enemmän perusasioita:
Sopimusvastuiden hoitaminen ja suunnitelmien ja selvitysten laatutaso
Entistä vähemmän tärkeää on uusien innovaatioiden kehittämiskyky

Kokonaistyytyväisyys suunnitteluyritykseen

Kuinka tyytyväisiä olette suunnitteluyrityksiin seuraavissa asioissa?
Jokainen vastaaja valitsi listasta ne yritykset, joita halusi arvioida

Kokonaisarvosanat sektoreittain



Teollisuus on kriittisin hintalaatusuhteeseen

Rakennussektori on taas kriittisin turvallisuusnäkökohtien huomioimiseen

- Rakennussektori
- Talotekniikka
- Yhdyskuntasektori
- Teollisuussektori

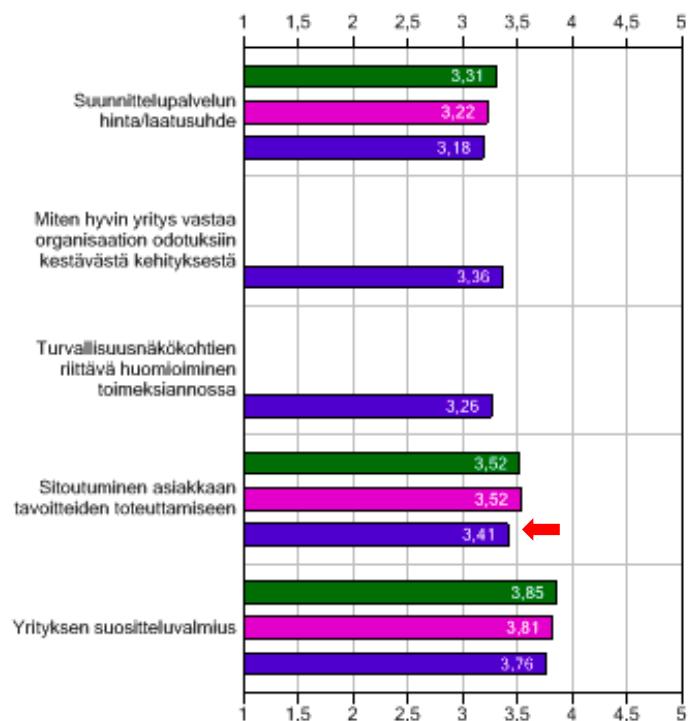
Kokonaistyytyväisyys suunnitteluyritykseen Sektorit 2012, 2009 ja 2006

Rakennusektori

KOKONAISARVIOINTI

■ SKOL asiakastutkimus 2006 ■ SKOL asiakastutkimus 2009
■ SKOL asiakastutkimus 2012

Asteikko 1-5, 5=paras



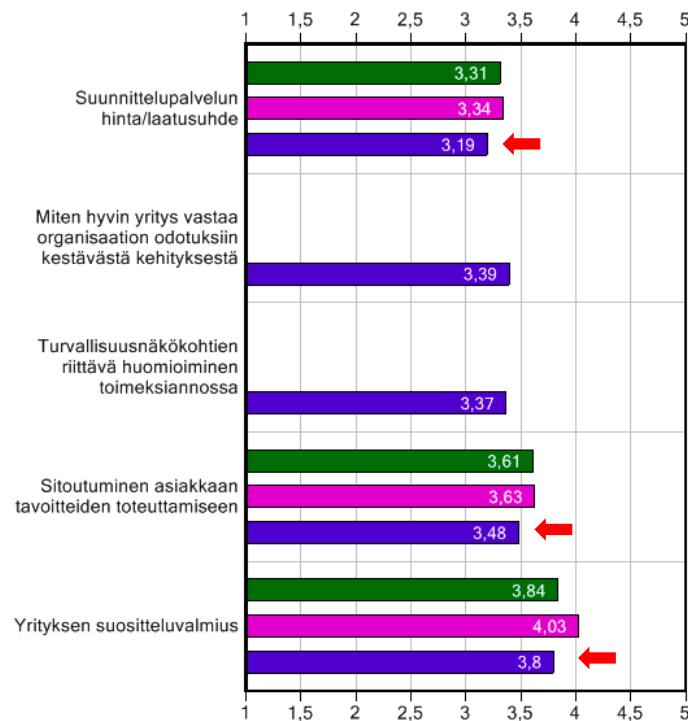
© Add Value Research Finland Oy - Luottamuksellinen - 31.7.2012 N = 335

Talotekniikka

KOKONAISARVIOINTI

■ SKOL asiakastutkimus 2006 ■ SKOL asiakastutkimus 2009
■ SKOL asiakastutkimus 2012

Asteikko 1-5, 5=paras



© Add Value Research Finland Oy - Luottamuksellinen - 31.7.2012 N = 388

Talotekniikassa kokonaisarvosanat ovat laskeneet merkittävästi

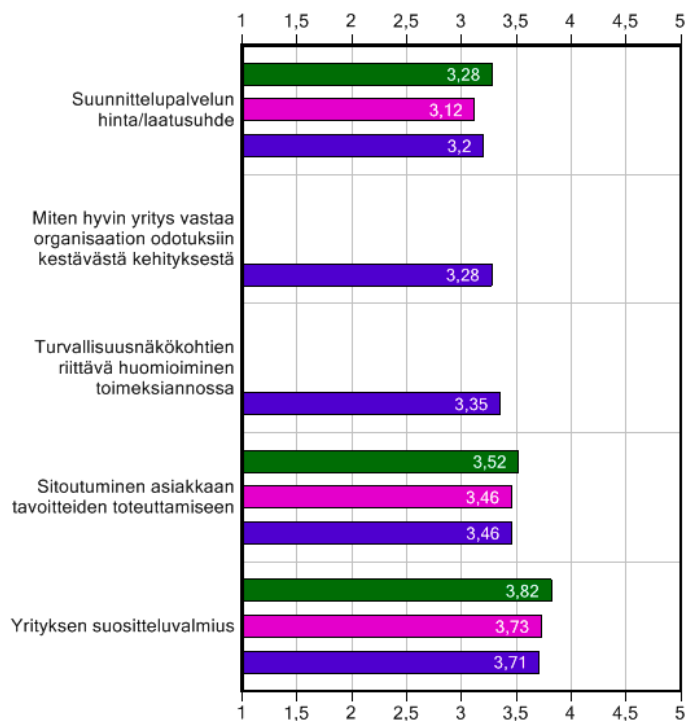
Kokonaistyytyväisyys suunnitteluyritykseen Sektorit 2012, 2009 ja 2006

Yhdyskuntasektori

KOKONAISARVIOINTI

SKOL asiakastutkimus 2006 SKOL asiakastutkimus 2009
SKOL asiakastutkimus 2012

Asteikko 1-5, 5=paras



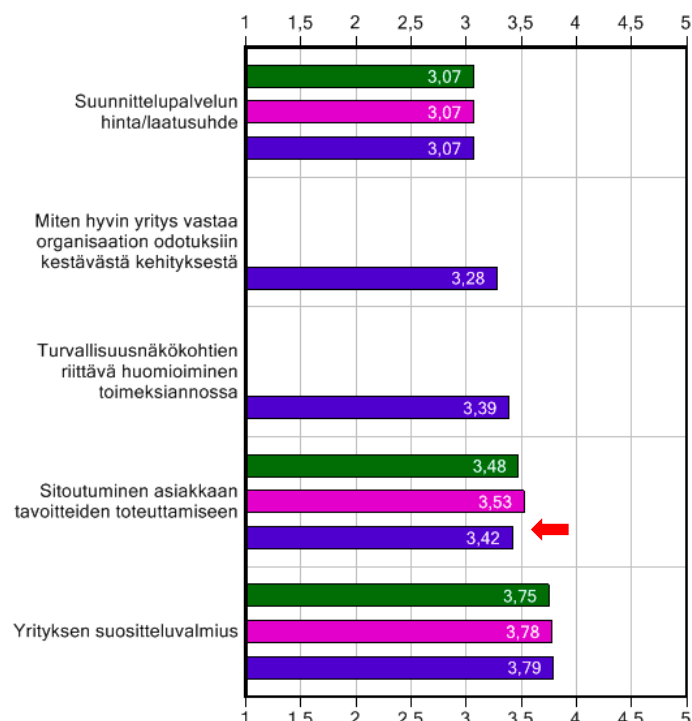
© Add Value Research Finland Oy - Luottamuksellinen - 31.7.2012 N = 359

Teollisuussektori

KOKONAISARVIOINTI

SKOL asiakastutkimus 2006 SKOL asiakastutkimus 2009
SKOL asiakastutkimus 2012

Asteikko 1-5, 5=paras



© Add Value Research Finland Oy - Luottamuksellinen - 31.7.2012 N = 394

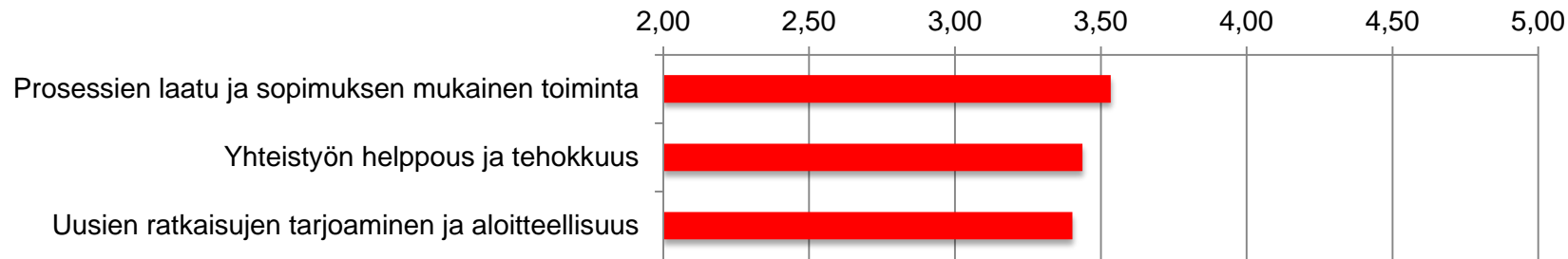
Tyytyväisyys suunnitteluyritykseen

Kuinka tyytyväisiä olette suunnitteluyrityksiin seuraavissa asioissa?
Jokainen vastaaja valitsi listasta ne yritykset, joita halusi arvioida

Arvioitavat osa-alueet:

- Prosessien laatu ja sopimuksen mukainen toiminta
- Yhteistyön helppous ja tehokkuus
- Uusien ratkaisujen tarjoaminen ja aloitteellisuus

Tyytyväisyys suunnitteluyritykseen SKOL

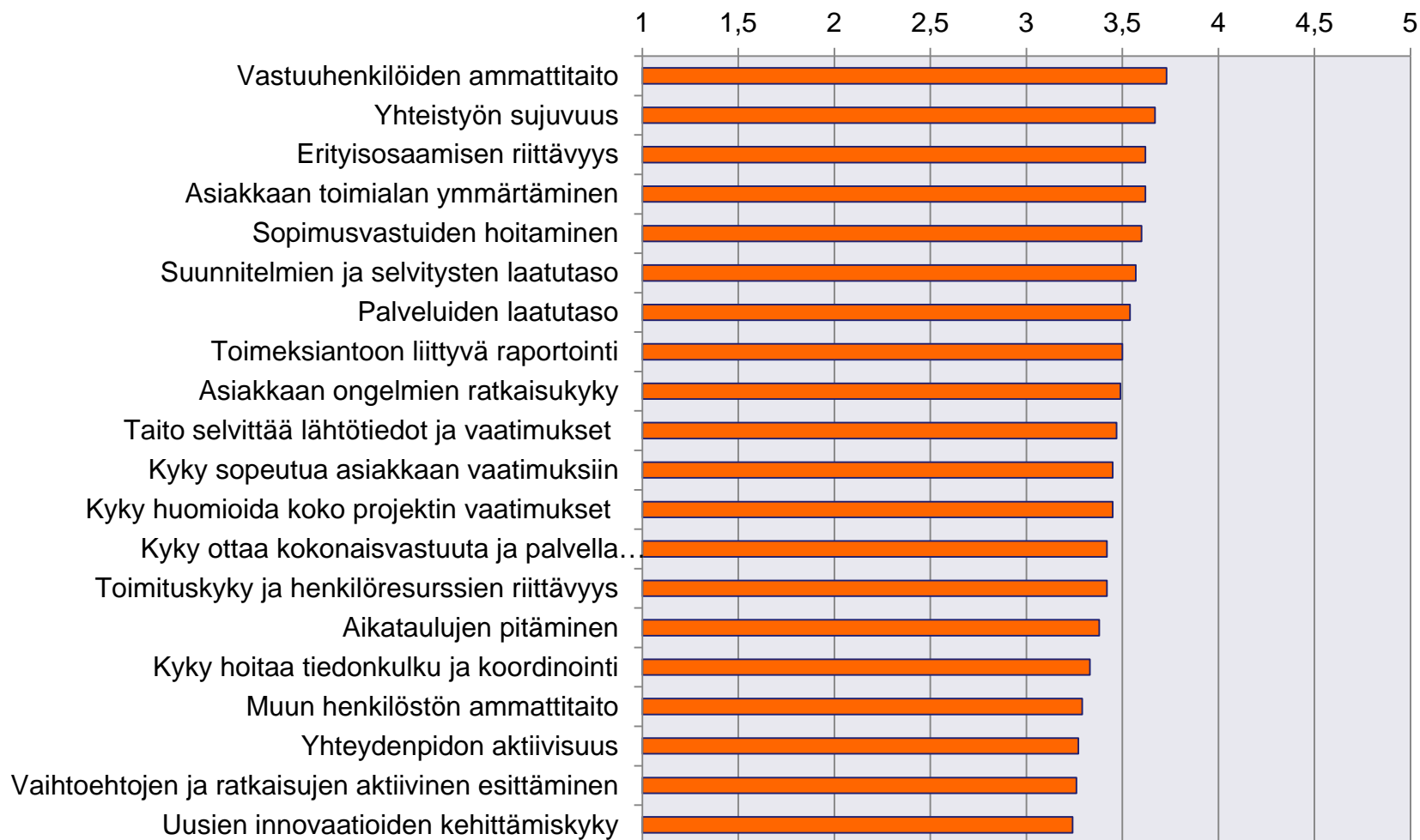


Prosessien laatuun ja sopimuksen mukaiseen toimintaan ollaan tyytyväisimpiä. Erityisesti vastuuhenkilöiden ammattitaitoon ja sopimusvastuiden hoitamiseen ollaan tyytyväisiä. Toisaalta aikataulujen pitämiseen ja toimituskyky ja henkilöresurssien riittävyyteen ei olla erityisen tyytyväisiä

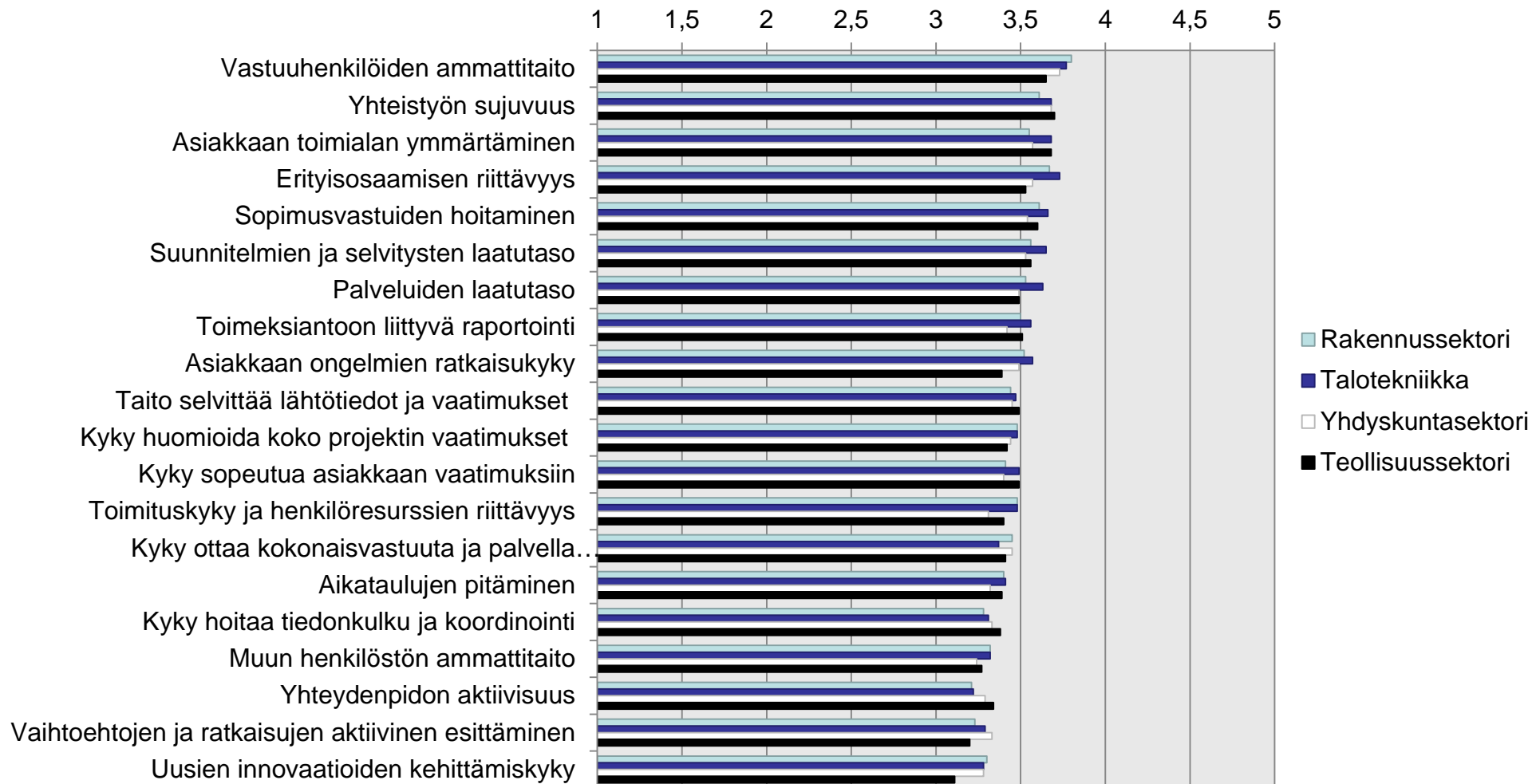
Yhteistyön helppouteen ja sujuvuuteen ollaan kohtalaisen tyytyväisiä. Erityisesti yhteistyön sujuvuuteen ollaan tyytyväisiä. Toisaalta kykyyn hoitaa tiedonkulku ja koordinointi ja yhteyden pidon aktiivisuuteen ei olla erityisen tyytyväisiä

Uusien ratkaisujen tarjoamiseen ja aloitteellisuuteen ei olla yhtä tyytyväisiä. Erityisesti ollaan kriittisiä vaihtoehtojen ja ratkaisujen aktiiviseen esittämisen ja uusien innovaatioiden kehittämiskykyyn

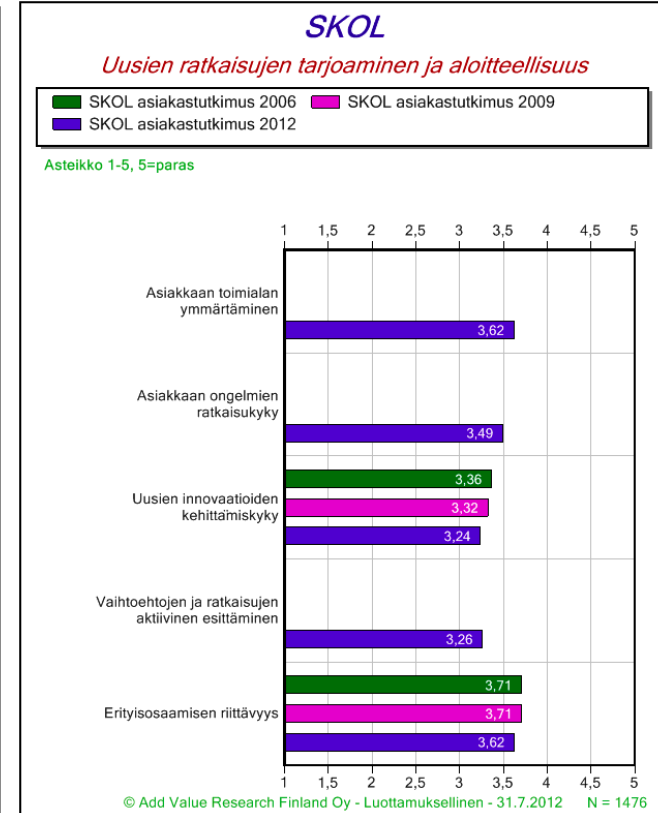
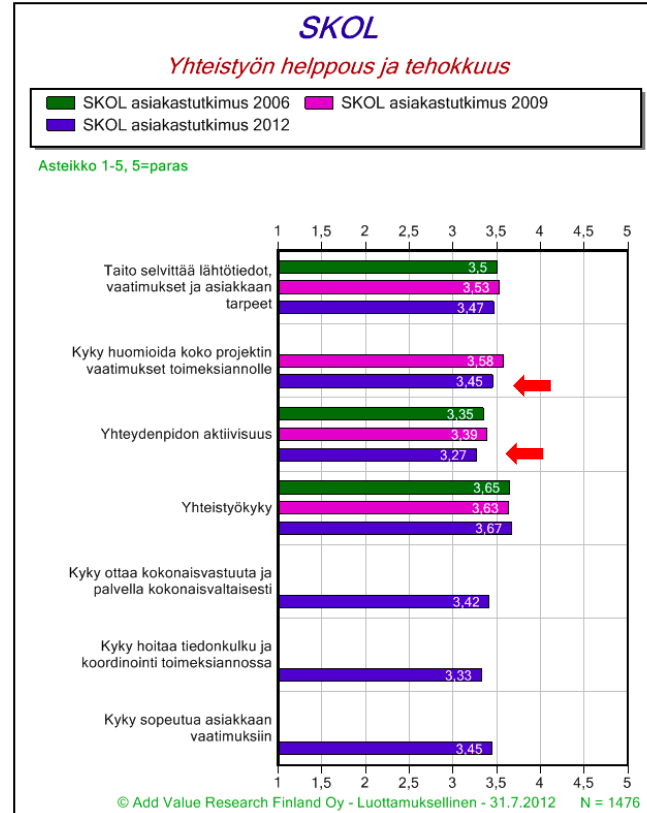
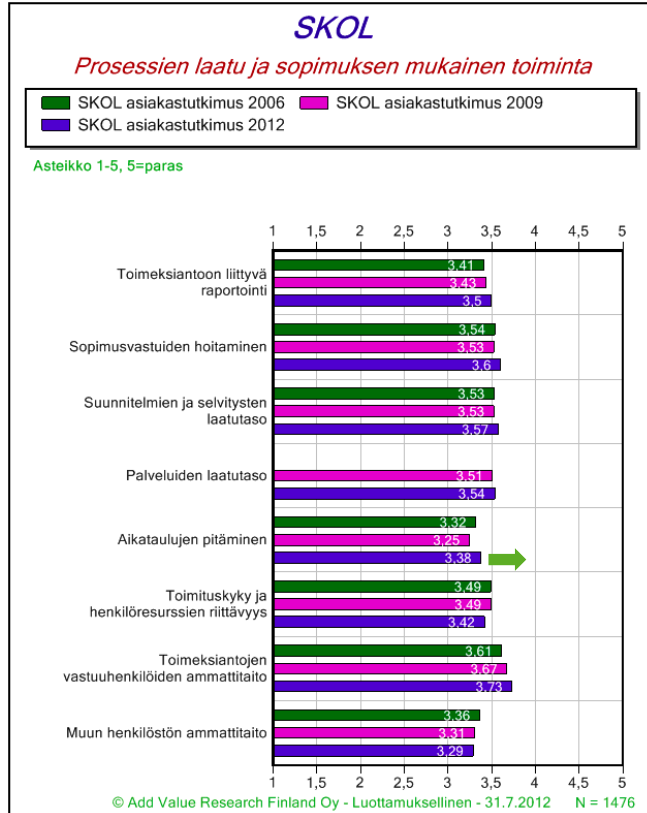
Tyytyväisyys suunnittelurytykseen SKOL



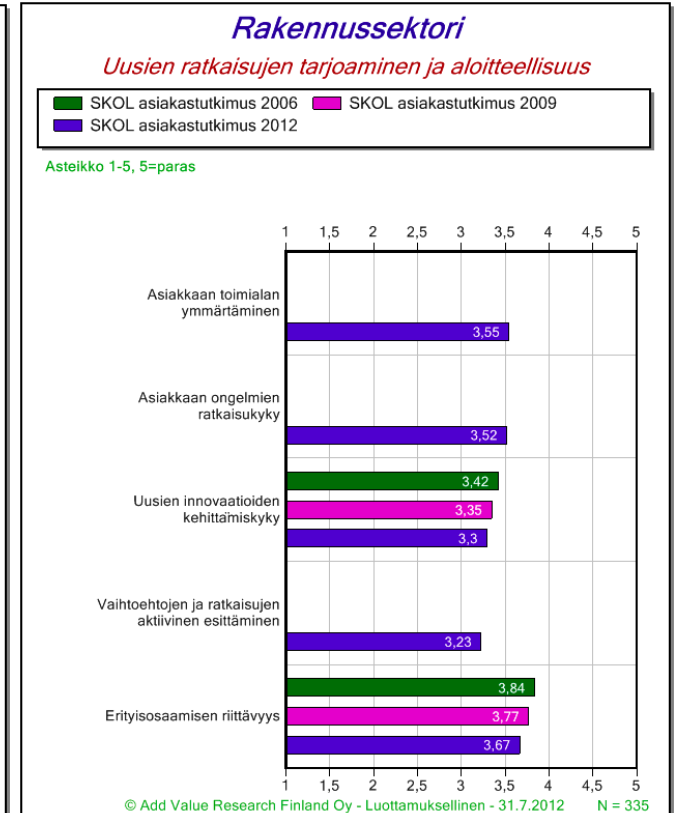
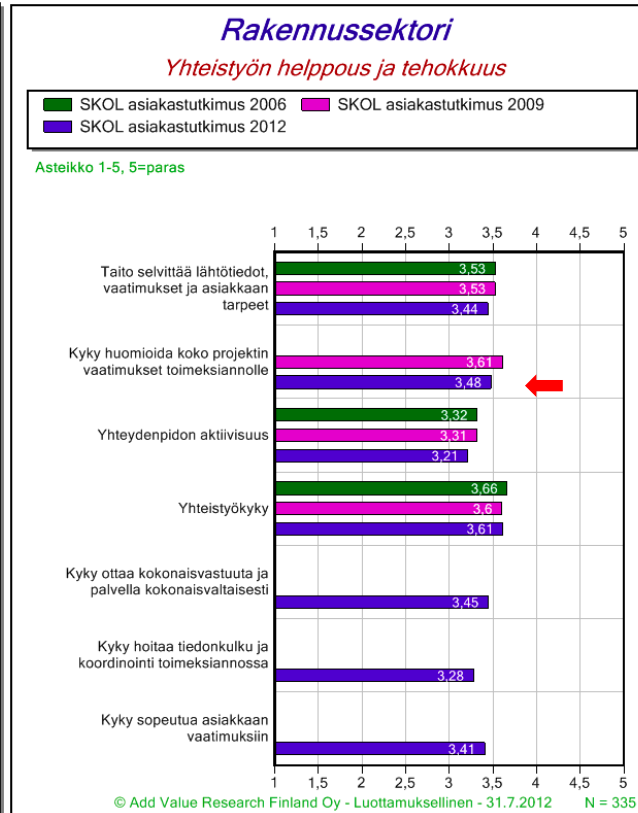
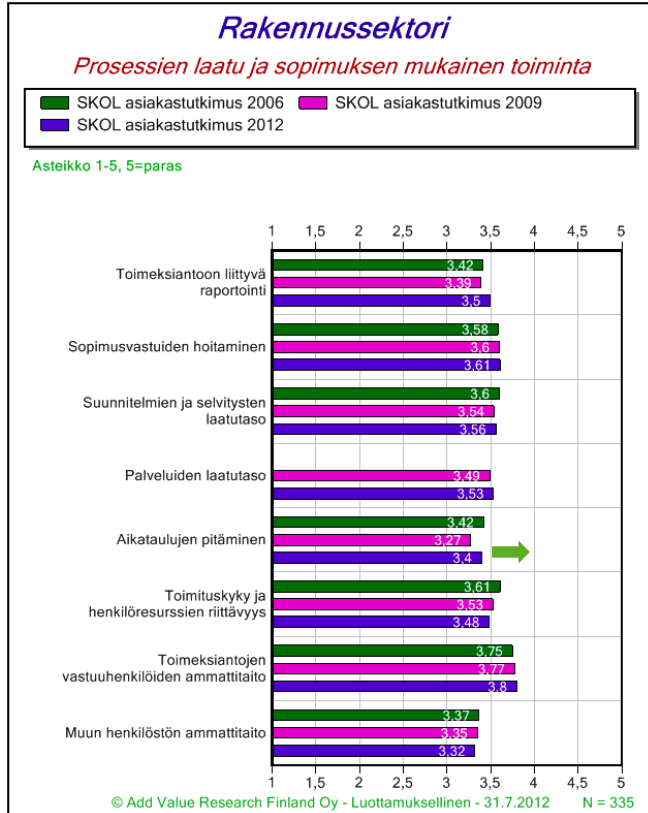
Tyytyväisyys suunnittelurytykseen Sektoreittain



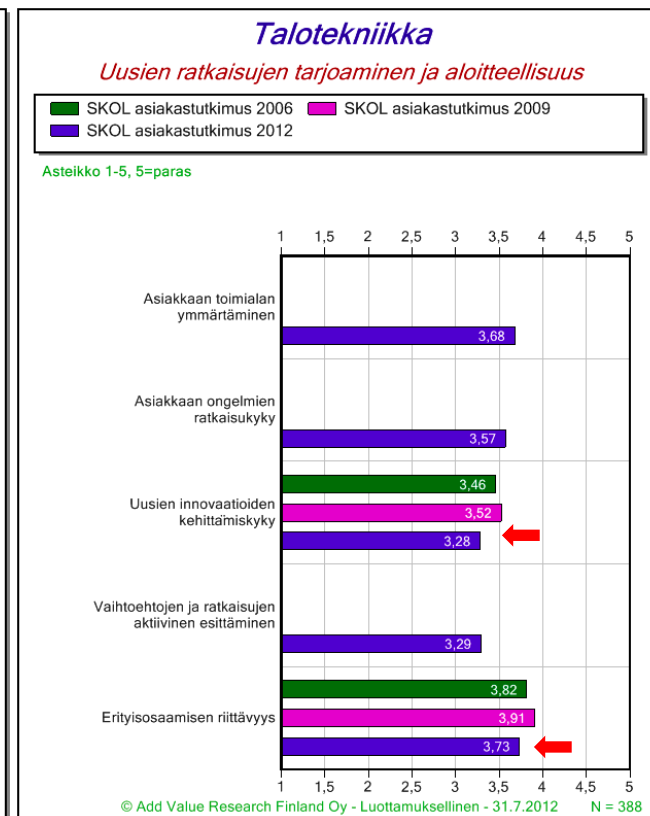
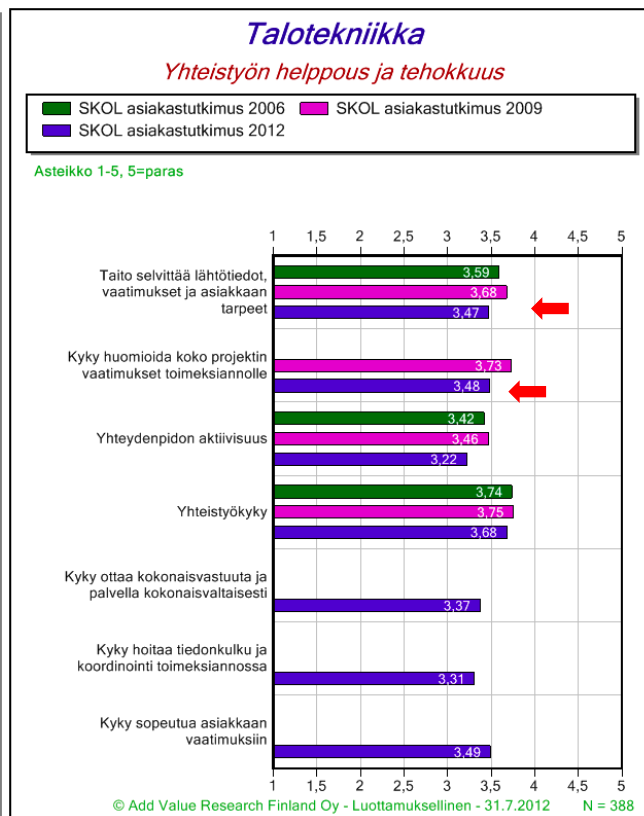
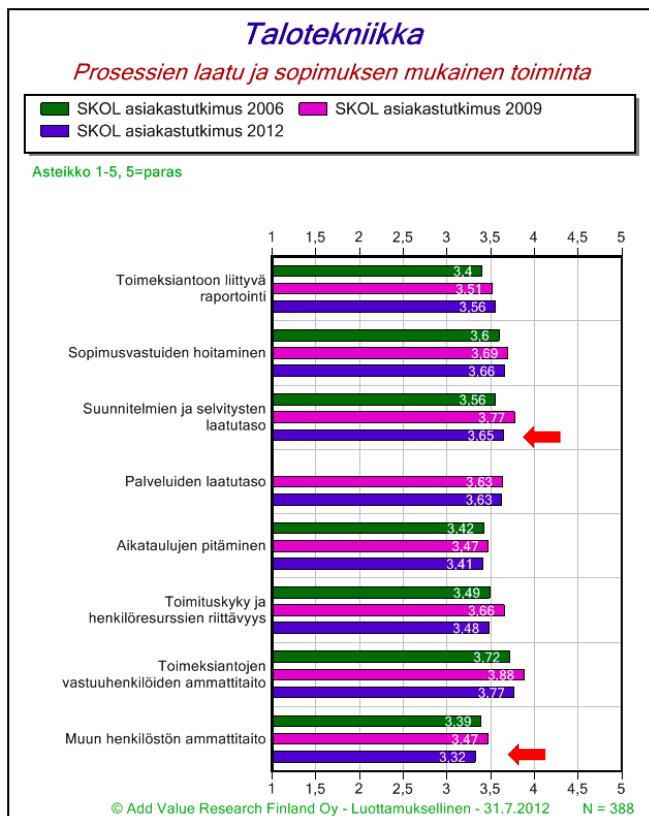
Tyytyväisyys suunnittelurytykseen SKOL 2012 ja 2009



Tyytyväisyys suunnittelurytykseen Rakennussektori 2012 ja 2009



Tyytyväisyys suunnittelurytykseen Talotekniikka 2012 ja 2009



Talotekniikassa tyytyväisyys toimittajiin on useilla alueilla laskenut merkittävästi

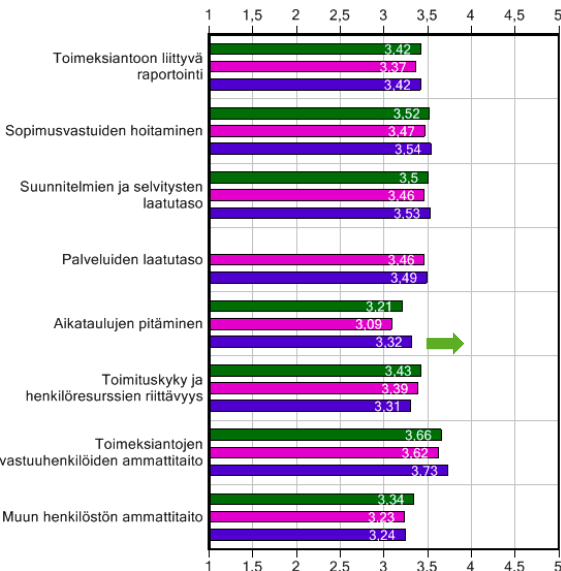
Tyytyväisyys suunnitteluyritykseen Yhdyskuntasektori 2012 ja 2009

Yhdyskuntasektori

Prosessien laatu ja sopimuksen mukainen toiminta

SKOL asiakastutkimus 2006 SKOL asiakastutkimus 2009
SKOL asiakastutkimus 2012

Asteikko 1-5, 5=paras



© Add Value Research Finland Oy - Luottamuksellinen - 31.7.2012 N = 359

Yhdyskuntasektori

Yhteistyön helppous ja tehokkuus

SKOL asiakastutkimus 2006 SKOL asiakastutkimus 2009
SKOL asiakastutkimus 2012

Asteikko 1-5, 5=paras



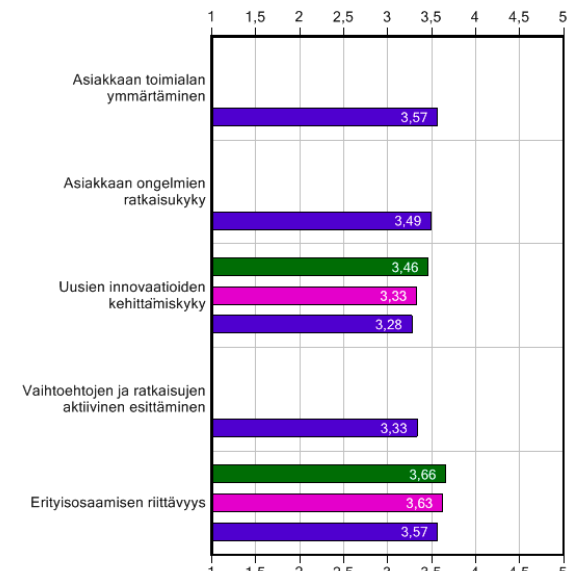
© Add Value Research Finland Oy - Luottamuksellinen - 31.7.2012 N = 359

Yhdyskuntasektori

Uusien ratkaisujen tarjoaminen ja aloitteellisuus

SKOL asiakastutkimus 2006 SKOL asiakastutkimus 2009
SKOL asiakastutkimus 2012

Asteikko 1-5, 5=paras



© Add Value Research Finland Oy - Luottamuksellinen - 31.7.2012 N = 359

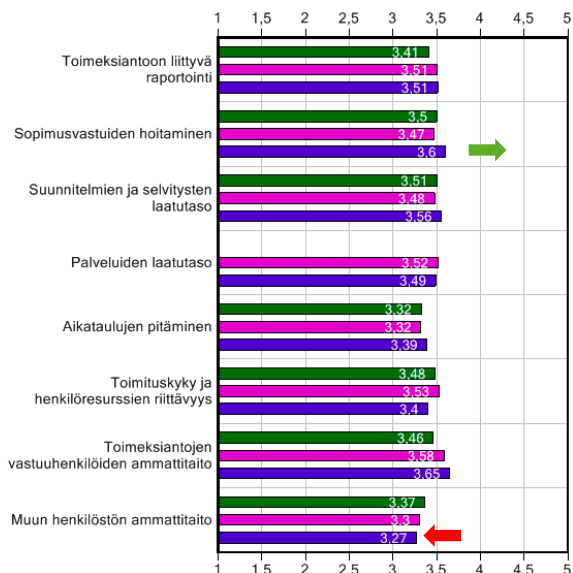
Tyytyväisyys suunnittelurytykseen Teollisuussektori 2012 ja 2009

Teollisuussektori

Prosessien laatu ja sopimuksen mukainen toiminta

SKOL asiakastutkimus 2006 SKOL asiakastutkimus 2009
SKOL asiakastutkimus 2012

Asteikko 1-5, 5=paras



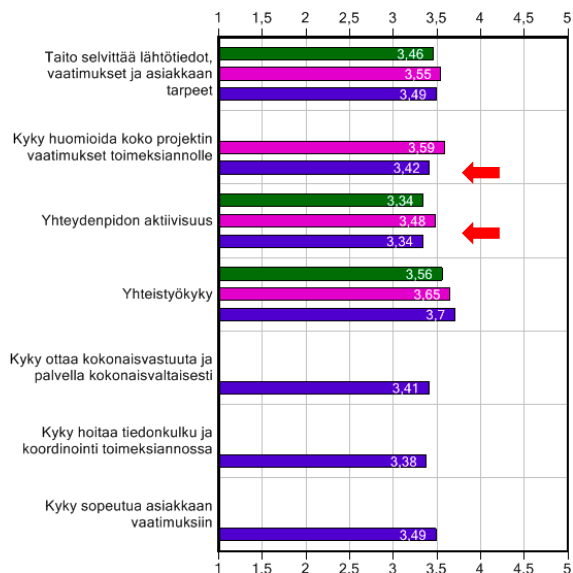
© Add Value Research Finland Oy - Luottamuksellinen - 31.7.2012 N = 394

Teollisuussektori

Yhteistyön helppous ja tehokkuus

SKOL asiakastutkimus 2006 SKOL asiakastutkimus 2009
SKOL asiakastutkimus 2012

Asteikko 1-5, 5=paras



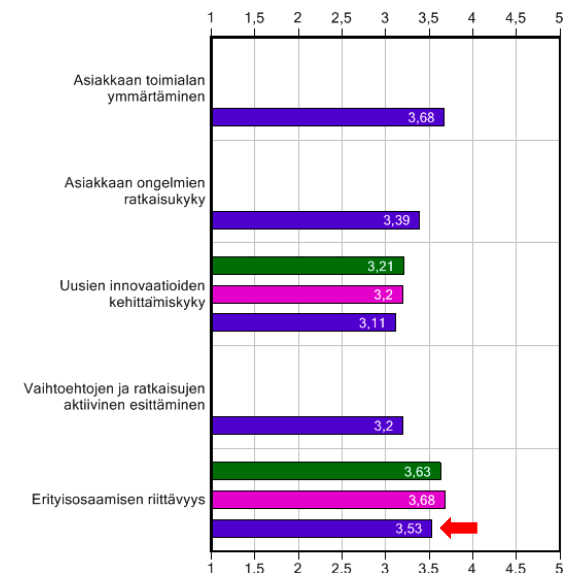
© Add Value Research Finland Oy - Luottamuksellinen - 31.7.2012 N = 394

Teollisuussektori

Uusien ratkaisujen tarjoaminen ja aloitteellisuus

SKOL asiakastutkimus 2006 SKOL asiakastutkimus 2009
SKOL asiakastutkimus 2012

Asteikko 1-5, 5=paras



© Add Value Research Finland Oy - Luottamuksellinen - 31.7.2012 N = 394