

# Palvelut

Caverion on yksi suurimmista kiinteistötekniikan ja teollisuuden palveluyhtiöistä markkina-alueellaan. Tavoitteenamme on säilyttää asemamme ja kasvaa markkinoita nopeammin. Vuonna 2016 Palvelut-liiketoiminnan liikevaihto oli 1 130,6 milj. euroa ja se koostui Teknisen huollon ja kunnossapidon 817,8 milj. euron liikevaihdosta ja Managed Services -liiketoiminnan 312,8 milj. euron liikevaihdosta.

## Uusi ServiFlex+ -konsepti kiinteistöjen huoltoon ja kunnossapitoon

Tekninen huolto ja kunnossapito tarjoaa kiinteistötekniikan ja teollisuuden asiakkaille ennakoivaa huoltoa, tarpeen mukaista huoltoa, korjauspalveluita ja kunnossapitoprojekteja. Vuonna 2016 Caverionilla oli yhteensä yli 30 000 teknisen huollon ja kunnossapidon kohdetta.

Teknisen huollon ja kunnossapidon palveluista solmitaan tyypillisesti kiinteähintainen ServiFlex-sopimus, joka kattaa useita taloteknisiä järjestelmiä. Sopimusperusteisen huollon lisäämiseksi ja lisäarvon tuottamiseksi asiakkaille aloimme vuonna 2016 kehittää uutta ServiFlex+ -konseptia. Uusi ServiFlex+ tarjoaa asiakkaille tarpeiden mukaisesti eri palvelutasoja ja mahdollisuuden kiinteistöjen ympärivuorokautiseen etäseurantaan, jonka avulla voidaan saavuttaa merkittäviä energia- ja kustannussäästöjä sekä vertailla esimerkiksi kiinteistön kulutushistoriaa vastaaviin kohteisiin. Etäseuranta auttaa myös optimoimaan kiinteistön teknisten laitteiden ja järjestelmien suorituskykyä ja huoltovälejä. ServiFlex+:n myynti aloitettiin vuoden 2016 lopulla Norjassa ja myynti laajenee kaikkiin Caverionin toimintamaihin vuoden 2017 aikana.

ServiFlex+:n ohella Caverion tarjoaa asiakkaille myös muita, räätälöityjä sopimusmalleja, jotka takaavat yhden tai useamman teknisen järjestelmän toiminnan lyhyellä tai keskipitkällä aikavälillä. Sopimus pohjainen huoltoliiketoiminta tarjoaa parhaat mahdollisuudet myös lisätöiden myynnille. ServiFlex -sopimukset ovat tyypillisesti kolmen vuoden mittaisia jatkuen sen jälkeen alkuperäisen sopimuksen ajallisena monikertana. Sopimukset maksetaan yleensä etukäteen vuoden alussa kattaen koko vuoden laskutuksen. Sopimusten vaihtuvuus on vuosittain muutamien prosenttien luokkaa, ja tarjousvaiheessa sopimuksen saamisen todennäköisyys on merkittävästi muita sopimusmalleja parempi. Sopimukset eivät tyypillisesti sisällä erillisiä bonusperusteisia lisäansaintamahdollisuuksia. ServiFlex+ -konseptiin liittyen keskitettiin vuoden aikana valvomotoiminnat divisioonittain yhteen toimipisteeseen Suomen lisäksi Saksassa, Norjassa ja Ruotsissa.

Teollisuuden asiakkaita palvelemme tarjoamalla kunnossapito- ja korjauspalveluita, jotka auttavat asiakasta saavuttamaan tuotantolinjojen parempaa käytettävyyttä, nopeutta ja häiriöttömyyttä.

Vuoden 2016 aikana Caverion panosti teknisessä huollossa ja kunnossapidossa myös sisäisen tehokkuuden parantamiseen ja yhtenäisten prosessien käyttöön ottoon. Esimerkiksi huoltopäälliköt ottivat käyttöön työskentelyä tehostavia mobiililaitteita Suomessa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa sekä Itävallassa.

## Managed Services -liiketoiminnassa otamme kokonaisvastuuta olosuhteista ja kustannuksista

Managed Services -liiketoiminnassa Caverion käyttää, kehittää ja ylläpitää tekniikkaa ja järjestelmiä sekä niihin liittyviä prosesseja liike- ja asuinkiinteistöissä sekä teollisuuslaitoksissa kokonaisvastuullisesti ja asiakaslähtöisesti. Managed Services -asiakkuus voi sisältää elinkaariratkaisun, teknisten toimintojen ohjauksen, mukaan lukien teknisen huollon ja kunnossapidon, toiminnallisuustakuun tai energiansäästösopimuksen. Verrattuna perinteiseen kiinteistön huoltoon ja kunnossapitoon, Managed Services -sopimukset voivat kattaa kaikki kiinteistönjohtamiseen ja -huoltoon liittyvät palvelut, ja Caverionilla on laajempi vastuu myös tiettyjen olosuhteiden tai tavoitteiden saavuttamisesta sekä kustannusten seurannasta. Teollisuusasiakkaille Managed Services -kumppanuus merkitsee sitä, että Caverion ottaa kokonaisvastuun kunnossapidosta ja vastaa osaltaan myös tuotantotavoitteiden saavuttamisesta.

Managed Services -sopimukset ovat tyypillisesti elinkaarisopimuksia aina 25 vuoden sopimuskestoon saakka. Maksuerät tuloutuvat säännöllisesti kuukausittain sopimusajan. Lisäansaintamahdollisuudet bonuksina ja mahdolliset palveluvähennykset arvioidaan vuosittain ja ovat taloudelliselta merkitykseltään vähäisiä. Sopimusten saamisen todennäköisyys on erityispiirteiden ansiosta korkea. Sopimusten pysyvyys on erinomaista ja vuosittainen vaihtuvuus vähäistä.

Asiakkaiden kiinnostus kiinteistöjen ja tuotantolaitosten koko elinkaaren aikaiseen energia- ja kustannustehokkuuteen lisääntyi vuoden 2016 aikana erityisesti Tanskassa ja Suomessa. Tällä hetkellä meillä on noin sata Managed Services -asiakkuutta, erityisesti julkisella sektorilla sekä prosessi- ja energiateollisuudessa. Myös monikansallisten yhtiöiden kiinnostus maan rajat ylittäviin palvelusopimuksiin on lisääntynyt, ja ensimmäisiä sopimuksia solmittiin vuoden aikana.

Teollisuuden Managed Services -kumppanuuksia syntyi vuoden aikana erityisesti Suomessa. Caverion on laajentamassa teollisuuden palvelutarjontansa parhaillaan myös Saksaan.

Julkisen sektorin energiasäästöinvestoinneissa hyödynnetään usein ESCO- tai EPC-sopimusmalleja, joissa Caverion vastaa

kiinteistöjen energiansäästöistä ja energiatehokkuuden optimoinnista ja antaa sopimukseen kuuluville kiinteistöille energiansäästötakuun. Energiatehokkuusinvestointi voidaan kokonaan tai osittain toteuttaa toimenpiteistä syntyvillä säästöillä. Pohjoismaissa on lisääntynyt kiinnostusta myös julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyöhön, vaikka PPP- ja vastaavien sopimusmallien osuus koko markkinasta on edelleen suhteellisen pieni.

### Ratkaisuja koko elinkaarelle

Laajimmillaan Managed Services toteutetaan elinkaariratkaisuna, jotka kattavat kaikki Caverionin tarjoamat palvelualueet. Usean toimittajan sijaan asiakas voi keskittää elinkaarivastuun tyypillisesti 20–25 vuoden ajaksi Caverionille ja varmistua kustannuksista, energiatehokkuudesta ja parhaista mahdollisista olosuhteista jopa vuosikymmeniksi. Caverion tuottaa palvelut pääsääntöisesti itse lukuun ottamatta mahdollisia ei-tekniisiä, ulkoistettavia palveluita, kuten siivousta tai ulkoalueiden hoitoa.

Vuonna 2016 Caverion aloitti muun muassa suuren elinkaarihankkeen Kalvebod Bryggessa, Kööpenhaminassa. Uuden toimistorakennuksen elinkaarisopimuksen arvo on yli 80 miljoonaa euroa, eli hanke on yksi Caverionin suurimmista tilauksista kautta aikojen.

Caverionin osaaminen Palvelut-liiketoiminnassa perustuu seuraaviin:

- laaja kokemus ja tehokkuus kustannusten vähentämisessä, käyttöajan pidentämisessä sekä käyttöhäiriöiden minimoimisessa
- tekninen asiantuntemus kaikissa taloteknisissä ja keskeisissä teollisuuden teknisissä järjestelmissä ja tuotteissa
- maanlaajuiset palveluverkostot varmistaen lyhyet huoltotoiminnan vasteajat
- vahva markkina-asema
- pitkät kumppanuudet, kattavat referenssit
- elinkaaren ja kestävä kehityksen huomiointi
- kiinteistöjen etähallinta
- reaaliaikainen asiakasraportointi
- kokeneet ja sitoutuneet tiimit, asiantunteva henkilöstö
- yhdenmukaistetut prosessit ja yritysarkkitehtuuri, jotka mahdollistavat kustannusten, laadun ja sopimusten valvonnan.

[Katso esimerkkejä saamistamme tilauksista vuonna 2016](#)