

A man with a beard and glasses, wearing a blue and orange ARE uniform, a blue cap with the ARE logo, and safety glasses, stands in a technical room. He is holding a tablet in his gloved hands. Behind him is a large, open metal cabinet with the ARE logo on its door. The room contains various pipes and equipment. A large blue and black graphic element is on the left side of the image.

**ARE**

**VUOSIKATSAUS 2016**

# AREN VUOSI 2016

Vuoden 2016 Aressa voi tiivistää asiakastyön vuodeksi. Teimme laajalla rintamalla töitä palveluksemme entistä ketterämmin asiakkaitamme ja parantaaksemme heidän tyytyväisyyttään.

**T**avoitteenamme oli saada asiakkaamme onnistumaan yhdessä meidän kanssamme. Meillä oli monia erittäin onnistuneita hankkeita, joiden lopputulokseen kaikki osapuolet olivat tyytyväisiä. Myös pitkät asiakassuhteet kiinteistöjen ylläpidossa kertovat siitä, kuinka parhaimmillaan yhteistyö voi johtaa molemminpuoliseen menestykseen.

## Käyttökate parani edelleen

Are-konsernin käyttökate parani merkittävästi edellisestä vuodesta, mutta liikevaihto laski hieman. Toiminnan kannattavuus parani sekä Talotekniikkaurakoinnissa että Kiinteistöpalveluissa. Erityisen positiivisena voidaan nähdä Talotekniikkaurakoinnin Keski- ja Pohjois-Suomen tulosparannus. Onnistuimme myös Venäjällä saamaan tuloksen voitolliseksi.

## Talotekniikassa kasvu muun rakentamisen jäljessä

Toisin kuin vuosi sitten arvioimme, rakentamisen voimakas kasvu ei näkynyt vielä vuoden 2016 aikana Talotekniikkaurakoinnin liikevaihdon kasvuna. Monissa isoissa rakennusliikkeiden tilauskannassa olevissa töissä talotekniikka toteutuu vasta tänä vuonna. Vanha nyrkkisääntö, jonka mukaan talotekniikka seuraa syklisesti 3–6 kuukautta rakentamisen perässä, näyttää nyt olevan ennemminkin 6–12 kuukautta. Kilpailu urakoista on kovaa ja siksi hintataso on jäänyt myös matalaksi.

Olemme kuitenkin onnistuneet kasvattamaan tilauskantaamme 20 % edellisestä vuodesta. Merkittävä vaikutus on ollut panostuksella projektien hankekehitykseen ennen varsinaista tarjouspyyntö-

vaihetta. Näkymät tälle vuodelle vaikuttavat Talotekniikkaurakoinnissa paremmilta kuin edellisellä vuonna.

Kiinteistöjen huolto- ja ylläpitopalvelujen kysyntä on pysynyt vakaana. Merkittävässä valtakunnallisissa kilpailutuksissa Are on menestynyt hyvin ja olemme saaneet hyvin jalansijaa eri toimialoille. Tätä on tukenut Älykkään ylläpidon konseptimme. Ylläpitosopimusten euromääräinen arvo kasvoi vuodentakaisesta noin 30 %.

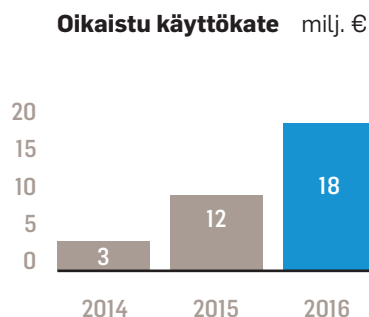
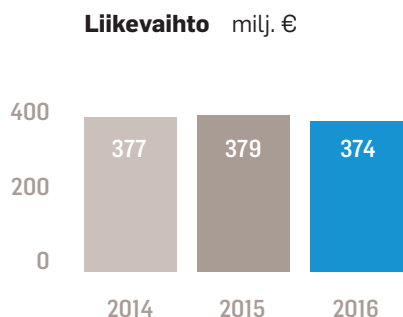
## Asiakas keskiössä myös strategiatyössä

Tämän vuoden aikana laadimme uutta strategiaa vuosille 2018–2020. Uuden strategian keskiössä on entistäkin voimakkaammin asiakas ja tulemme tavoittelemaan alan parasta asiakaskokemusta. Talotekniikka-alan erityisesti vaikuttavat megatrendit ovat teknologian jatkuva lisääntyminen kiinteistöissä, energiatehokkuus ja kaupungistuminen. Ne tulevat myös näkymään vahvasti tulevassa strategiassamme.

104-vuotias Are on ollut merkittävässä roolissa rakentamassa itsenäistä 100-vuotiasta Suomea. Tuhansissa rakennuksissa ja infrakohteissa näkyy meidän kättemme jälki. Arvostamme sitä, että olemme saaneet työllistää ison joukon suomalaisia ja toivomme voivamme jatkaa samalla tiellä tästä eteenpäin. Olkaamme ylpeitä vahvasta suomalaisesta osaamisestamme.

Kiitän asiakkaitamme, yhteistyökumppaneitamme, omistajiamme ja henkilöstöämme tähänastisesta, menestyksekkäästä taipaleesta.

**Heikki Pesu, Toimitusjohtaja**



\* Vuosikatsauksessa esitetyt luvut ovat pro forma.

# KIINTEISTÖPALVELUT

Kiinteistöpalveluiden liikevaihto oli 187 miljoonaa euroa. Suomessa liikevaihto kasvoi hieman. Myös tulostaso parani. Vuoden aikana keskityimme erityisesti asiakkuuksien ja myynnin kehittämiseen sekä palvelun laadun ja tehokuuden parantamiseen.

## Parasta asiakaskokemusta tavoittelemassa

Vuoden aikana teimme lukuisia toimenpiteitä parantaaksemme asiakkuustyötämme ja tuottaaksemme lisäarvoa asiakkaillemme.

Segmentoimme asiakkaat toimintaympäristön ja kiinteistötyyppien mukaisesti eri segmentteihin. Eri segmenteille nimettiin salkkuvastaavat, joiden tehtäviin kuuluu aktiivinen alan seuraaminen ja parhaiden toimintakäytäntöjen jalkauttaminen kaikkiin salkussa olevien asiakkuuksiin. Kiinteistöpalvelujen asiakkuusohjausryhmässä käsitellään asiakkuuksissa ja segmenteissä esille nousseita kehityskohtia, seurataan aktiivisesti asiakastytyväisyyttä ja kehitetään asiakastyötä ja toimintaa asiakkuuksissa.

## Digitalosaatio eli digitalisaatio kiinteistöissä

Digitaalisten teknologioiden kehittyessä valtavaa vauhtia tulee markkinoille jatkuvasti uusia tuotteita ja mahdollisuuksia kustannustehokkaasti kerätä, analysoida ja koneoppia olemassa olevasta tiedosta. Are on lanseerannut digitalosaatio-termin kuvaamaan kiinteistöalalla ja varsinkin talotekniikassa tapahtuvaa digitaalisten teknologioiden käyttämisellä tapahtuvaa liiketoiminnan muutosta sekä arvo- ja ansaintamallimahdollisuuksia.

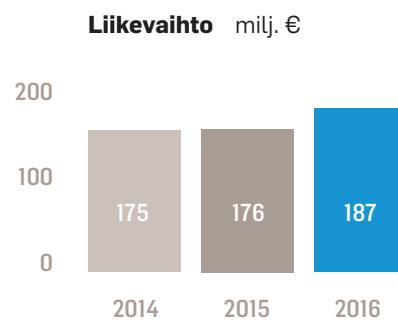
Merkittävässä roolissa digitalosaatiossa on esineiden internet (Internet of Things). Kiinteistöissä sovellukset pohjautuvat pääosin kiinteistön erilliseen anturointiin, rakennusautomaatioiden mittaustietoon sekä kulunvalvontaan. Tiedolla voidaan mm. parantaa kiinteistön ohjaamista, työturvallisuutta ja ennakoivaa huoltoa sekä visualisoida kiinteistön toimintaa.

## Venäjällä kannattavuus parantunut

Toimintamme Venäjällä on muuttunut vuoden aikana kannattavammaksi. Olemme edelleen pitäneet toiminnan painopisteen huolto- ja ylläpitosopimuksissa, jota laajennamme enenevässä määrin myös paikallisiin asiakkuuksiin.

## Uusia ylläpitosopimuksia

- Turun Osuuskauppa
- Senaatti-kiinteistöjen kohteet Turussa, Vaasassa, Ylivieskassa, Kannuksessa ja pääkaupunkiseudulla
- Clarion-hotellit
- Diakonissalaitoksen kiinteistöt
- Teboil-huoltoasemaketju
- Logicor-logistiikkakeskus Pietarissa
- Technopoliksen sopimuksen jatko
- ST1-huoltoasemaketjun huoltopalveluiden jatko ja laajeneminen





# TALOTEKNIKKAKURAKOINTI

Talotekniikkaurakoinnin liikevaihto oli 187 miljoonaa euroa ja laski hieman edellisvuodesta. Tulostaso parani selvästi erityisesti Keski- ja Pohjois-Suomen alueella. Suuret, onnistuneet hankkeet vaikuttivat hyvään tulostasoon. Tilauskanta nousi huomattavasti edellisvuotta paremmalle tasolle.

## Suunnitelmallista asiakastyötä

Rakennushankkeissa on kaikkien osapuolten etu, että tilaajalla on käytettävissään paras mahdollinen tieto eri järjestelmien ja toimintatapojen vaikutuksesta lopputulokseen. Tätä tarvetta ajatellen nimesimme Arelle hankepäälliköt, jotka tukevat asiakkaita parhaiden ratkaisujen löytämisessä. Hankepäällikkömme voivat esimerkiksi selvittää mahdollisen tulevan rakennushankkeen erilaiset talotekniikkaratkaisuvaihtoehdot, käyttökelpoisuuden ja edut eri kiinteistöosissa. Asiakas voi hyödyntää tietoa parhaaksi katsomallaan tavalla. Toimintamallimme on saanut paljon kiitosta asiakkailta, sillä sen on koettu helpottavan heidän työtään merkittävästi. Jatkamme edelleen asiakastyön kehittämistä ja levitämme hankepäällikkömallia eri puolille Suomea.

## Vahvaa osaamista suurissa projekteissa

Are on Suomessa suurin talotekniikka-alan osaaja, ja se näkyy kyvyssämme olla mukana eri kokoisissa hankkeissa. Vahvuutemme kuitenkin korostuvat erityisesti suurissa projekteissa, joissa voimme hyödyntää monipuolista osaamistamme ja tarjota käyttöön riittävät resurssit. Jos hankkeessa voidaan keskittää isompi osa toteutusta yhdelle toimijalle, se varmistaa viestinnän, aikataulun ja laadun. Myös erilaiset hankemallit, kuten allianssi, sopivat parhaiten isompiin hankkeisiin.

Viime vuonna yksi onnistuneimmista loppuunsaatetuista hankkeista oli Tampereen rantatunneli, joka on erinomainen esimerkki toimivasta allianssityöskentelystä. Tiivis yhteistyö kaikkien työmaatoimijoiden välillä auttoi eri osapuolia hahmottamaan, mitkä työt ovat projektin kokonaisuuden kannalta milloinkin tärkeimpiä. Allianssin etu näkyi myös työmaan joustavuudessa. Jos jotakin työvaihetta jouduttiin siirtämään aikataulullisesti myöhemmäksi, yhdessä mietittiin keinot, joilla työ voi edetä muilla työmaan osa-alueilla. Näin toiminta ei missään vaiheessa pysähtynyt, vaan hanke eteni koko ajan tasaisesti. Kun kaikki osapuolet olivat sitoutuneet yhteiseen päämäärään, saavutettiin joustava materiaalien hyväksyntä, resurssien tehokas käyttö ja taloudellisen hyödyt sekä tilaajalle että toteuttajille. Haemmekin jatkuvasti mahdollisuuksia hyödyntää allianssimaista työskentelyä myös muissa suurissa hankkeissa.

## Yhteisiä toimintatapoja laadun varmistamiseksi

Tavoitteenamme on tarjota parasta laatua asiakkaillemme eri puolilla Suomea. Varmistaaksemme tämän olemme keskittyneet projektin- ja riskienhallinnan parantamiseen ja toimintatapojen yhtenäistämiseen. Kuluneen vuoden aikana kehitimme projektijohtamisen mallia ja vuonna 2017 otamme käyttöön uuden projektinhallintajärjestelmän.

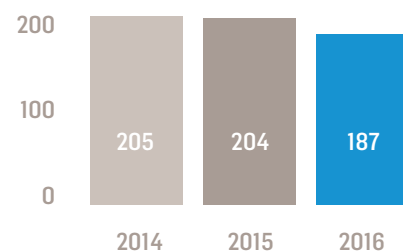
## Merkittäviä valmistuneita hankkeita

- Tampereen rantatunneli
- Pudasjärven koulukampus
- Kauppakeskus Myllyn laajennus Turussa
- Helsingin pääpostitalo
- Suomen kansallisooppera
- Tikkurilan Onninen MegaExpress, Are Sensus
- Kuopion yliopistollisen sairaalan Säde-rakennuksen sähkötyöt
- Valion Oulun meijerin 2. vaihe

## Uusia hankkeita

- Helsingin keskustakirjasto Oodi
- Kauppakeskus Seppä Jyväskylässä
- Ratinan kauppakeskuksen LVS-urakka Tampereella
- Lönnrotinkatu 11 toimistorakennus, Are Sensus
- Metsä Fibren LVIS-työt Äänekoskella
- Lappeenrannan K-sairaalan sähköurakka

Liikevaihto milj. €



# KEHITTYVÄ ARE

Vuonna 2016 toimintamme yhtenä Arena oli jo hyvin vakiintunutta vuoden 2014 yrityskaupan jälkeen. Yhteiset toimintatavat, järjestelmät ja ennen kaikkea yrityskulttuuri ovat hioutuneet kuntoon. Nyt, kun sisäiset prosessit on saatu tukemaan liiketoimintaa, olemme voineet keskittyä asiakastyön ja oman henkilöstömme kehittämiseen.

Käynnistimme kuluneen vuoden aikana uudelleen esimiesvalmennukset. Onnistu esimiehenä -ohjelman tavoitteena on tukea arelaisia esimiehiä työssään. Nelipäiväiset valmennukset antavat esimiehille työkaluja omien vahvuuksien ja kehityskohtien löytämiseen, esimiestyöskentelyn kehittämiseen, vuorovaikutteiseen johtamiseen ja työssä jaksamiseen. Myös verkostoituminen muiden arelaisten kanssa liiketoiminta- ja aluerajat ylittäen on ollut valmennuksen läpikäyneiden mielestä erittäin antoisaa. Tavoitteena on, että tämän vuoden loppuun mennessä noin 80 % arelaisista esimiehistä olisi käynyt ohjelman läpi. Esimiehille on myös rakennettu sähköistä oppimiskokonaisuutta esimiestyön arjen haasteisiin.

Onnistumisen edellytyksiä projektijohtamisessa sekä asiakastyössä pyrittiin parantamaan monin eri kehittämisen keinoin. Tämän vuoden yhtenä osaamisen kehittämisen painopisteenä on kärkimiestyö.

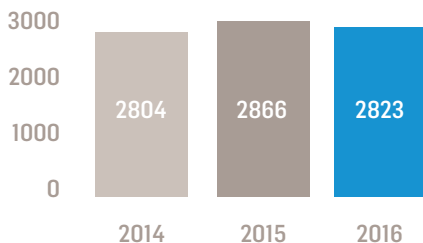
## Tiimipalaverit kalenterissa

Vuoden 2015 lopussa teimme sisäisen tiedonkulun toimivuudesta laajan selvityksen, jossa halusimme tunnistaa ongelmakohtia ja etsiä parhaat käytännöt. Monessa yksikössä kompastuskiveksi muodostui tiimipalaverien puute, ja toisaalta taas tunnustusta tuli niissä yksiköissä, joissa palavereita pidettiin. Selvityksen jälkeen olemme vieneet käytäntöön tapoja, joilla madalletaan kynnystä paikallisten palaverien ja tilannekatsausten järjestämiseen. Hyvinkin pienillä toimenpiteillä on saatu toimimaan säännölliset viikokotai kuukausipalaverit. Uskomme, että näin parantuva tiedonkulku tulee näkymään henkilöstömme työtyytyväisyydessä.

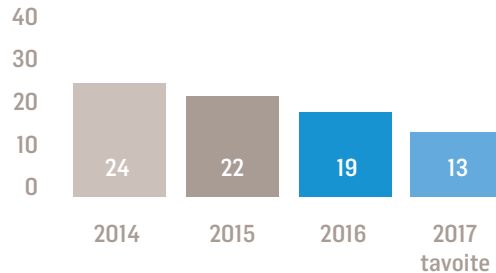
## Turvallisuustyö jatkuu vahvana

Tapaturmataajuus jatkoi viime vuonna edelleen laskuaan, mutta ei odotusten mukaisesti. Tapaturmataajuustavoitteen (16) alitti 12 paikkakuntaa, ja nolla tapaturmaa -tavoitteeseen pääsi 6 paikkakuntaa. Tänä vuonna pyrimme kasvattamaan turvallisuushavaintojen määrää, koska havaintojen määrällä on suora yhteys tapaturmien ja vahinkojen määriin. Muita turvallisuustoimenpiteitä ovat esimerkiksi tapaturmien jälkeiset keskustelut, aktiivinen puuttuminen turvallisuuspoikkeamiin ja turvallisuuskävelyt.

Henkilöstömäärä 31.12.



Tapaturmataajuus kpl



## JOHTORYHMÄ 31.12.2016



**Vesa Hakkarainen**

liiketoimintajohtaja  
Talotekniikkaurakointi, Etelä-Suomi  
johtoryhmän jäsen vuodesta 2015



**Laura Kekkarainen**

talousjohtaja  
johtoryhmän jäsen vuodesta 2013



**Seppo Korhonen**

liiketoimintajohtaja  
Kiinteistöpalvelut  
johtoryhmän jäsen vuodesta 2007



**Sari Kulmala**

henkilöstöjohtaja  
johtoryhmän jäsen vuodesta 2010



**Jarmo Liimatainen**

liiketoimintajohtaja  
Talotekniikkaurakointi, Keski-Suomi  
johtoryhmän jäsen vuodesta 2014



**Heikki Pesu**

toimitusjohtaja  
johtoryhmän jäsen vuodesta 2011

## HALLITUS 31.12.2016



**Jaakko Aspara**

DI, KTT, TaT  
hallituksen jäsen vuodesta 2016



**Teija Andersen**

MMM, eMBA  
hallituksen jäsen vuodesta 2012



**Jouko Ketola**

teollisuusneuvos, DI  
hallituksen jäsen vuodesta 2002



**Timo Kohtamäki**

tekniikan lisensiaatti  
hallituksen jäsen vuodesta 2015



**Ilkka Koivisto**

diplomi-insinööri  
hallituksen jäsen vuodesta 2011



**Kimmo Lautanen**

kauppateiden maisteri  
hallituksen jäsen vuodesta 2011



**Maarit Toivanen-Koivisto**

vuorineuvos  
hallituksen jäsen vuodesta 2000  
hallituksen puheenjohtaja vuodesta 2009

# YHTEYSTIEDOT

Aren valtakunnallinen vaihdenumero **020 530 5500**  
Sähköpostiosoitteet **etunimi.sukunimi@are.fi**  
Kiinteistöpalveluiden päivystys (24 h) **020 530 5700**  
asiakaspalvelukeskus@are.fi

## Aren päätoimipaikka

Kaivokselantie 9, 01610 Vantaa / PL 160, 01611 Vantaa

## Toimipaikat

Helsinki	Fabianinkatu 8, 00130 Helsinki
Hyvinkää	Hakakalliontie 7, 05460 Hyvinkää / Koneenkatu 8, 05830 Hyvinkää
Hämeenlinna	Kantolankatu 7, 13110 Hämeenlinna
Joensuu	Parrutie 1, 80100 Joensuu
Jyväskylä	Ohjelmakaari 10, 40500 Jyväskylä
Kerava	Jäspilänkatu 18, 04250 Kerava
Kokkola	Tervahovintie 2, 67101 Kokkola
Kotka	Valajantie 5, 48230 Kotka
Kouvola	Kanervistontie 46, 45200 Kouvola
Kuopio	Itkonniemenkatu 29 E, 70500 Kuopio
Lahti	Väinämöisentie 6, 15170 Lahti
Lappeenranta	Moreenikatu 4, 53810 Lappeenranta
Lohja	Pysäkkitie 14, 08680 Lohja
Oulu	Jääsalontie 17, 90400 Oulu
Pori	Kuriirintie 8, 28430 Pori
Riihimäki	Teollisuuskatu 28, 11100 Riihimäki
Rovaniemi	Koskikatu 27 B 203, 96100 Rovaniemi
Seinäjoki	Välkkilänkatu 7, 60120 Seinäjoki
Tampere	Kuoppamäentie 11, 33800 Tampere
Turku	Juhana Herttuan puistokatu 21, 20100 Turku
Vaasa	Olympiakatu 3 B, 65100 Vaasa
Valkeakoski	Tehtaankatu 7, 37630 Valkeakoski
Ylivieska	Ratakatu 22, 84100 Ylivieska
Äänekoski	Yrittäjänkatu 2, 44100 Äänekoski

## Are Venäjällä

000 Are Pulkovskoye shosse 40/4, litter D, Business Center "Technopolis", Office D 5203,  
196158, Saint-Petersburg, RUSSIA, puh. +7 (812) 3837950