

"ARCHICAD ON TEHNYT SUUNNITTELUYÖSTÄ SUORASTAAN KIVAA"

LEHDISTÖTIEDOTE

16. marraskuuta 2009

"ARCHICAD ON TEHNYT SUUNNITTELUYÖSTÄ SUORASTAAN KIVAA"

M.A.D. toteutti Onway Oy:n avulla laajan asiakastyytyväisyyskyselyn kuluneen syksyn 2009 aikana. Vastauksia saimme kaiken kaikkiaan 114 asiakkaalta. Edellinen kysely suoritettiin vuonna 2007, joten asiakastyytyväisyyden kehityksen seuraaminen on mahdollista – tämän vuoden kaikkien eri osa-alueiden kokonaistulos 4,34 (= hyvä, asteikko 1–6) onkin selkeästi aiempaa parempi. Jopa 96 % vastaajista suosittelee yhteistyötä M.A.D. Oy:n kanssa.

Kokonaisuutena ihan pirun hyvä paletti

ArchiCADin nykyaikaisuutta arvostettiin. Peräti 98 % vastaajista suosittelee ArchiCADin käyttöä ja 99 %:n mielestä se on joko pysynyt ennallaan tai kehittynyt entisestään. Lisäksi tekninen tuki sai kiitosta. M.A.D.in tarjoamien koulutusten osalta vastaajat olivat tyytyväisimpiä omaan edistymiseensä sekä siihen, että koulutukset vastaavat työelämän tarpeita.

- Ohjelma on mukavasti lokalisoitu Suomen oloihin.
- Yhteistyö Teklan kanssa on hyvä uutinen. Rakennesuunnittelijatkin ollaan viimein saamassa mukaan 3D-suunnitteluun. Nyt ArchiCADilla on raskaan sarjan kumppani – arkkitehdit eivät jää yksin hienon ohjelmansa kanssa.
- ArchiCAD on tehnyt suunnittelutyöstä suorastaan kivaa.

Kritiikkiä poiki jonkin verran uusien versioiden ilmestymisen tiheys: hankaliksi koettiin lyhyet päivitysvälit pitkissä projekteissa sekä uusien ominaisuuksien laaja kirjo.

– Joka vuosi ei tarvitse tulla uutta ohjelmaa, on ongelmia oppilaitosympäristössä, kun vaihdetaan kaikki lisenssit uuteen ja edellisen vuosikurssin oppijat haluaisivat käyttää edellistä. Ongelmaa ei tietenkään ole, jos käyttöliittymä pysyy mahdollisimman samana edelliseen verrattuna, kuului yksi kommentti.

Laajan arsenaalin todettiin kuitenkin vaikuttavan myönteisesti ja toimintaa tehostavasti sekä työn laatuun, projektien valmistumiseen että valmiin työn myymiseen tilaajalle ja

sitä kautta liiketoimintaankin.

- Odottelen innolla taas päivän pituista I 3:n uudet ominaisuudet -koulutusta.
- Koneet kaatuvat enää harvoin. Hyvistä vinkeistä saa palkinnon ja kannustusta.
- ArchiCADistä löytyy koko ajan uusia näppäriä tapoja tehdä asioita helpommin.
- Nähtävästi ArchiCAD täyttää tehtävänsä, kun ei ole ollut tarvetta palata muihin ohjelmiin.
- Kokonaisuutena ihan pirun hyvä paletti!

M.A.D.in ArchiCAD-asiantuntija ja -kouluttaja Ville Pietilä arvioi eri näkökulmia edustavien argumenttien kuvaavan hyvin eri käyttäjien työtilanteita: projektit ovat ajoittain hyvinkin kiireisiä, ja silloin ei välttämättä ole aikaa perehtyä uusiin ominaisuuksiin.

- Projekteja voi kuitenkin jatkaa edelliselläkin versiolla ja projektin päivittää uusimpaan versioon sopivassa työsaumassa. Näin ei suljeta pois versiopäivitysten selkeitä etuja: esimerkiksi uusimman I 3-version tiimityöskentelymahdollisuus on avannut toimistoille aivan uusia yhteistyömahdollisuuksia. Graphisoft ja M.A.D. ovat kehittäneet ohjeita ja sisältöjä auttamaan tässä. Jos päivitysvälit olisivat pidempiä, tulisi kerralla opeteltavaksi niin paljon uutta asiaa, että se olisi varsin työlästä. Pidempi päivitysväli myös johtaisi suurempaan työhön projekteja siirrettäessä.

Asiantuntemusta, tukea, luottamusta

Tutkimusten tuloksista huomaa M.A.D.in tarjoaman teknisen tuen näyttelevän hyvin merkittävää osaa asiakaspalvelussa: ongelmatilanteissa reagoiminen ja tukihenkilöiden palveluhenkisyys saivat erityisen paljon kiitosta, ja eroa vuoden 2007 tutkimukseen on huomattava – myös kehitystä tällä saralla siis on.

- Mukava yhteistyöhalu on positiivinen piirteenne, josta pitää kiinni.
- Kokemukseni teknisestä tuesta ovat erittäin hyvät. Muutenkin olen aina saanut kysymyksiini vastaukset, oli sitten kysessä tuotteiden hankinta tai niiden käyttö.
- Asiakkaalle saattaa tulla kesken suunnittelutyön teknisiä ongelmia, joita hän ei saa itse ratkaistua. Tällöin hän voi soittaa tekniseen tukeen ja saada keskustella asiasta. Tämä on hyvin käytännönläheinen tapa auttaa asiakasta, ja usein kyse onkin jostain pienestä seikasta, jonka toimimattomuus estää koko työskentelyn. Parhaimmassa tapauksessa asia on ratkaistu muutamassa minuutissa. Myös sähköpostikonsultointi on hyvin käytetty vaihtoehto, kertoo ArchiCAD-asiantuntija Veli-Pekka Tolonen.

Nyt M.A.D.in työntekijöihin saa yhteyden myös Skype-palvelun kautta. Internet-sivuillamme on mainittu jokaisen työntekijän Skype-osoite. Skypen avulla on mahdollista ottaa sekä puhe-, kuva- että ääniyhteys ja jopa jakaa oma näyttö toisen koneelle. Näytön jakaminen on helppo ja oikeasti toimiva kommunikointitapa riippumatta siitä, missä päin osapuolet ovat: esimerkiksi yhteyttä Helsingin ja Thaimaan välillä on jo käytetty usein, onnistunein tuloksin.

– Skypen käyttö on myös teknisessä tuessa mahdollinen ja hyödyllinen apukeino. Se monipuolistaa yhteydenpitoa ja tehostaa ongelmien ratkaisua: nyt asiakas voi konkreettisesti näyttää ongelmansa, Veli-Pekka Tolonen jatkaa.

Kiitämme kaikkia kyselyyn vastanneita ja arvostamme saamaamme palautetta: sen avulla meidän on mahdollista kehittää toimintaamme edelleen asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

Lisätietoja:

Severi Virolainen, Micro Aided Design Oy: severi@mad.fi, puh. +663 865 1431

M.A.D.

Micro Aided Design Oy (M.A.D., aputoiminimi Graphisoft Finland) on vuonna 1988 perustettu, tietokoneavusteiseen rakennussuunnitteluun ja tietomallintamiseen erikoistunut asiantuntijaorganisaatio. Sen edustama päätuote on ArchiCAD, joka on rakennussuunnittelijan näkökulmasta kehitetty suunnittelijan työkalu ja jota käyttää yli 70 % suomalaisista arkkitehtitoimistoista. ArchiCAD-ohjelma pohjautuu ajatukseen rakennuksen simuloinnista, ja sillä arkkitehti luo kolmiulotteisia rakennusmalleja. M.A.D. tarjoaa myös konsultointia, koulutusta sekä omia ArchiCADille räätälöityjä tuotteita. ArchiCADin valmistaja on Graphisoft. www.mad.fi