



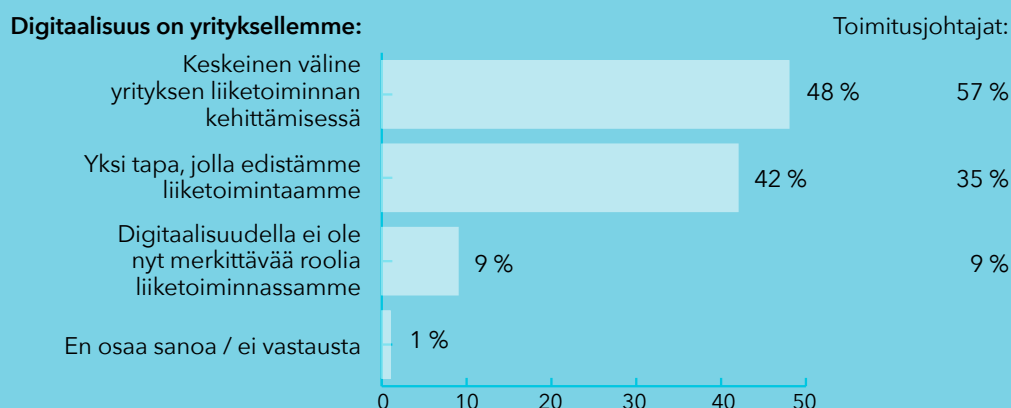
**Isännöintiyrityksen
rutiinitöiden
tehostaminen
nykyaikaisilla
työkaluilla**

1. Miksi isännöintiyrityksen kannattaa panostaa nykyaikaisiin järjestelmiin?

Digitalisaatio on tällä hetkellä yksi isännöintialan puhutuimmista aiheista. Ala on muutoksen kynnyksellä, ja edelläkävijät ovat jo panostaneet nykyaikaisiin järjestelmiin töiden tehostamiseksi.

Isännöitsijätoimistoissa ollaan selvästi digimyrönteisiä. Vuonna 2018 tehdysä isännöintialan digiselvityksessä 48 prosenttia isännöitsijöistä vastasi, että **digitaalisuus on keskeinen väline** yrityksen liiketoiminnan kehittämisessä. Vastaajista 42 prosenttia totesi, että digitaalisuus on yksi tapa, jolla he **edistävät liiketoimintaansa**. Vain 9 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, ettei digitaalisuudella ole merkittävää roolia heidän liiketoiminnassaan.

Suhtautuminen digitalisaatioon



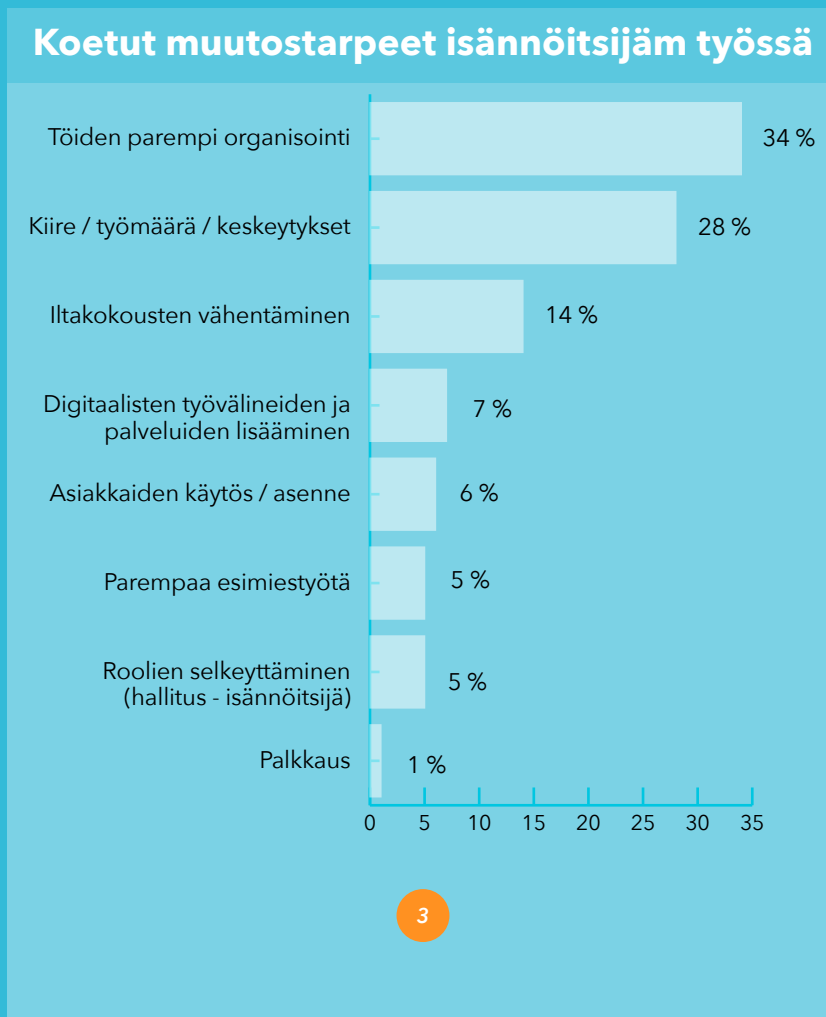
Järjestelmien viidakossa voi kuitenkin olla vaikea selvittää, mitkä työkaluista ovat oikeasti hyödyllisiä juuri omalle yritykselle. Mistä kannattaa lähteä liikkeelle ja mitä on otettava huomioon järjestelmien käyttöönotossa?

Kun yrityksessä otetaan käyttöön digitaalisia järjestelmiä, niillä täytyy aina olla tietty päämäärä. Jokaisen järjestelmän pitäisi palvella omalta osaltaan työn tehostamista ja selkeyttämistä.

Isännöinnin ammattilaiset 2017 -tutkimuksessa isännöitsijöiltä kysyttiin, mikä on suurin muutostarve heidän työssään. 34 prosenttia vastasi sen olevan **töiden parempi organisointi**. Toiseksi yleisin vastaus oli **kiire, työmäärä ja keskeytykset**, jotka 28 prosenttia vastaajista koki suurimmiksi muutostarpeiksi.

Apua epäjärjestykseen ja kiireeseen on onneksi saatavilla oikein valituilla digitaalisilla työvälineillä. Ensimmäinen tavoite voi olla esimerkiksi toistuviin tehtäviin, kuten laskutukseen, kuluvan ajan vähentäminen.

Nykyaikaiset työvälineet mahdollistavat parhaimmillaan tehokkaan ajankäytön ja vapauttavat resursseja kaikkein tärkeimpien tehtävien hoitamiseen. Tässä oppaassa tarjoamme isännöitsijöille vinkkejä oikeiden työkalujen valintaan.



2. Mitkä isännöitsijätoimiston työt ovat tehostettavissa?

Laskutus

Laskutus vie isännöitsijätoimistoissa usein paljon aikaa. Sen voi kuitenkin tehdä huomattavasti nopeammin oikeanlaisella järjestelmällä. Työvaiheita automatisoimalla **laskumateriaalin koostaminen** sujuu helposti ja aikaa säästyy muihin töihin.

Esimerkiksi Kohon järjestelmässä kalenterituonti nopeuttaa laskutusta. Merkinnot voidaan tuoda suoraan kalenterista laskutukseen, mihin menee aikaa vain muutama minuutti. Kun manuaaliselle tiedon siirtelylle ei ole tarvetta, aikaa säästyy ja virheet vähenevät.

Sopimuslaskutus automatisoituu hyvän järjestelmän avulla kokonaan. Myös erikoislaskutettavat työt ja pienet laskut, kuten tulostus- ja postitusmaksut, voidaan hoitaa saman järjestelmän kautta. Tällöin nekin tulevat varmasti laskutettua.

Asiakkuudenhallinta

Perinteisesti isännöitsijätoimistoissa asiakkuudenhallinta ei tapahdu yhdessä paikassa vaan useammassa kanavissa. Asiakkuudenhallintajärjestelmässä eli **CRM**:ssä kaikki asiakkaita koskeva tieto löytyy samasta paikasta.

CRM-järjestelmässä kaikista tapahtumista ja kontakteista asiakkaan kanssa jää jälki. Järjestelmään voidaan myös kirjata asiat, jotka asiakkaan kanssa pitää käsitellä. Näin ne eivät unohdu, vaan tulevat varmasti työn alle.

Informaatio ei enää ole esimerkiksi sähköpostikeskustelujen ja muistilappujen varassa. Tietoa ei myöskään pääse katoamaan eikä se ole yhden henkilön hallussa vaan koko toimiston käytettävissä. Uudetkin työntekijät pääsevät nopeasti kartalle tilanteesta.

CRM-järjestelmää valittaessa kannattaa tarkistaa, että se on integroitavissa muihin käytössä oleviin järjestelmiin.

Nykyaikaisia ja helposti integroitavia CRM-järjestelmiä ovat muun muassa Basecamp, HubSpot CRM, Pipedrive CRM, Microsoft Dynamics, Salesforce ja Web CRM. Monia muitakin hyviä CRM-järjestelmiä on toki markkinoilla.

Työajanseuranta

Työaikalaki velvoittaa työajanseurantaan. Helpoin tapa tehdä se on käyttää työajanvalvontaan tarkoitettua järjestelmää. Yksinkertaisimmillaan työntekijä kirjaa itsensä sisään työpäivän alkaessa ja ulos sen loppuessa.

Työajanseurantaan voidaan tarvittaessa myös merkitä eri asiakkaille tehtyt tunnit erikseen. Tämä helpottaa tuntiperusteista laskutusta.

Työajanseuranta auttaa myös seuraamaan **työntekijöiden jaksamista**. Järjestelmä pitää kirjaa kertyneistä tunneista ja ylitöistä. *Isännöinnin ammattilaiset 2017* -kyselyssä moni mainitsi kehityskohteista kysyttäessä venyvät työpäivät. Kyselyn mukaan työaikaansa tyytymättömämpiä olivat isännöitsijät, joilla ei ole käytössä työajanseurantaa.

Nykyaikainen työajanseuranta toimii myös mobiilisti. Työntekijän ei siis tarvitse olla tietyssä paikassa voidakseen kirjata työtunteja.

Sähköinen asiakaspalvelu

Asiakaspalvelun kehittäminen lähtee yksinkertaisimmillaan siitä, että verkkosivuilta löytyy **vastauksia yleisimpiin kysymyksiin**. Näin isännöitsijätoimiston

henkilökunta välttyy vastaamasta toistuvasti samanlaisiin yhteydenottoihin. Asiakkaille pitää tuki myös tiedottaa, mistä tietoa löytyy.

Verkkosivuilla voidaan esimerkiksi selvittää, mitkä asiat kuuluvat isännöinnille ja mitkä huoltoyhtiölle. Kun turhat kyselyt vähenevät, aikaa jää palvella asiakkaita niissä asioissa, jotka kuuluvat isännöinnin ytimeen.

Sähköisessä asiakaspalvelussa kannattaa ottaa käyttöön kanavat, jotka sopivat toimiston tarpeisiin parhaiten. Toimiva ratkaisu voi olla esimerkiksi verkkosivuilla oleva chat-palvelu, johon työntekijät vastaavat toimistoaikoina. Asukkaat kiittävät, jos esimerkiksi saunavuorot ja pyykkituvan voi varata verkkosivujen kautta.

Tärkeintä on **kuunnella asiakkaiden kokemuksia** ja kehittää sähköistä viestintää palautteen avulla. *Isännöintialan digiselvitys 2018* paljastaa, että isännöitsijät ovat huomanneet kasvavan tarpeen digitaalisille palveluille. Selvityksessä kysyttiin, ovatko **asiakkaiden odotukset sähköiselle asioinnille** kasvaneet viimeisen parin vuoden aikana. Vastaajista 26 prosenttia valitsi vaihtoehdon ”kyllä, merkittävästi” ja 50 prosenttia ”kyllä, jonkin verran”.

Asiakasviestintää parantaa myös toimiva CRM-järjestelmä, sillä silloin kaikilla on selkeä kuva, mitä asioita asiakkaan kanssa on jo käsitelty ja mitkä pitää ottaa työn alle.

Töiden hallinta

Isännöitsijän työpäivät ovat usein rikkonaisia, joten töiden organisoiminen voi olla haastavaa. **Toiminnanohjausjärjestelmä** auttaa sekä toistuvien töiden että yksittäisten tehtävien hallinnassa. Se myös vähentää muistinvaraista työtä, kun kaikki tulevat toimenpiteet on merkitty järjestelmään.

Järjestelmän avulla kaikki toimiston työntekijät pysyvät ajan tasalla asiakkaiden tilanteesta. Esimerkiksi tuuraukset on helppo järjestää. Kun kaikki työt löytyvät samasta järjestelmästä, ne tulevat varmasti tehdyiksi ja laskutettua. Toistuvien töiden hallinta myös nopeuttaa laskutusta, jos järjestelmään tehdyt kirjaukset voidaan siirtää suoraan laskuille.

Jokaisella toimistolla on omat tarpeensa, joten toiminnanohjausjärjestelmän on oltava räätälöitävissä asiakkaan toiveiden mukaan.

3. Millaiset ovat hyvät työvälineet?

Yksi järjestelmä harvoin kattaa yrityksen kaikkia tarpeita, joten kokonaisuus kootaan useista osatekijöistä. On parempi **yhdistää toisiinsa järjestelmiä**, jotka tekevät hyvin yhden asian tai kokonaisuuden kuin lähteä rakentamaan kallista kokonaisvaltaista ratkaisua, jossa oikein mikään ei toimi.

Nykyisissä isännöitsijätoimistojen käyttämissä järjestelmissä on usein ongelmana, että tieto niiden välillä ei kulje. Siksi järjestelmät eivät muokkaudu nykyaikaiseen tapaan tehdä asioita.

Integroitavuus onkin yksi kynnyskysymyksistä, kun uusia digitaalisia työvälineitä otetaan käyttöön. Tiedon siis pitäisi liikkua käytössä olevien järjestelmien välillä. Tällöin työkaluista saadaan irti paras teho.

Toinen tärkeä asia on **käytettävyys**. Järjestelmän on oltava selkeä ja johdonmukainen. Tietoja on voitava ylläpitää systemaattisesti. Uusienkin työntekijöiden on opittava käyttö vaivatta. Mobiilikäyttö on tärkeä ominaisuus, varsinkin jos ja kun töitä tehdään muuallakin kuin toimistolla.

Järjestelmää hankittaessa kannattaa varmistaa, että se on **kevyesti käyttöön-otettavissa**. Käyttöönottoprosessin ei pitäisi kestää puolta vuotta. Sen sijaan järjestelmää kehitetään käyttäjien kokemusten perusteella.

Räätälöitävyys ja **ketteryys** ovat tärkeitä ominaisuuksia. Parhaassa tapauksessa järjestelmään voidaan tehdä muutoksia nopeasti tarpeen vaatiessa. Tällöin siinä ei myöskään ole mitään ylimääräistä, mikä tekisi siitä turhan mutkikkaan käyttää.

4. Miten valmistautua uuden järjestelmän käyttöönottoon?

Aivan aluksi on pohdittava rehellisesti, mikä on toimiston **tahtotila** digitaalisten järjestelmien käyttöönotossa. Jos se on korkea, järjestelmien monipuolisempi käyttö on mahdollista. Jos tahtotila on suppeampi, kannattaa lähteä liikkeelle pienemmästä muutoksesta.

Yleensä digitaalisten työkalujen käyttöönottoa kannattaa kuitenkin vaiheistaa ja lähteä liikkeelle tärkeimmistä asioista.

Ennen päätöksiä on huomioitava myös **lähtötilanne** ja mitä järjestelmiä **integroidaan** toisiinsa. Asiantuntijat auttavat integroitavuuden arvioinnissa. **Aikataulu** kannattaa järjestää siten, että järjestelmä voidaan ottaa oman työn oheen ilman stressiä. Käyttöönottoa ei siis tulisi ajoittaa vuoden kiireisimpään aikaan. Kaikilla pitää olla riittävästi aikaa opetteluun.

Aikataulu ei kuitenkaan saisi muodostua tekosyyksi, jonka varjolla käyttöönottoa lykätään. Mielessä kannattaa pitää pitkän aikavälin ajansäästö. Vaikka järjestelmän käyttöönotto pitää suunnitella hyvin, ei se ole syy jumiutua suunnitteluvaiheeseen.

Kehityshankkeissa tulee aina eteen asioita, joita ei voida ennakoida etukäteen. Käyttöönoton jälkeen järjestelmä tarvitsee vielä usein viilaamista. Käyttäjien **koulutukseen ja motivointiin** kannattaa panostaa, oli kyse sitten omista työntekijöistä tai asiakkaista.

Tärkein askel on kuitenkin ottaa järjestelmä käyttöön. Kun päätös on tehty, **palveluntarjoajan tehtävä** on saada se toimimaan toivotulla tavalla yhdessä asiakkaan kanssa ja opastaa käytössä. Heidän kuuluu auttaa ja neuvoa.

Järjestelmän käyttöönotto sujuu parhaiten, kun **luottamus palveluntarjoajaan** on kunnossa. Yrityksen on voitava tukeutua siihen, että apua on tarvittaessa saatavilla eikä uuden järjestelmän kanssa olla oman onnen nojassa.

5. Miten valita palveluntoimittaja?

- Mieti ensin **toimiston tarpeet**. Mihin kaivataan eniten apua? Mikä työ vie eniten aikaa ja mihin voisi saada helpotusta?
- Asiakkaan ei pitäisi olla hankinnan jälkeen oman onnensa nojassa. Kysy, tarjoaako yritys tukea ja **asiakaspalvelua** myös pitkällä aikavälillä.
- Selvitä, miten **tuki on hinnoiteltu** ja mikä osa siitä sisältyy hankinnan hintaan.
- Toimittajan pitäisi osata **kertoa hyödyistä** selkeästi. Esitä konkreettisia kysymyksiä: "Miten paljon työaikaa säästyy laskutuksessa, kun otamme tämän järjestelmän käyttöön?"
- Kannattaa varmistaa, onko järjestelmä riittävän **joustava** ja **räätälöitävissä** yrityksesi tarpeisiin.

Koho toiminnanohjaus tarjoaa apua isännöitsijätoimistojen laskutukseen ja töiden hallintaan. Tilaa meiltä maksuton esittely, jossa käymme läpi, miten voimme auttaa tehostamaan juuri sinun yrityksesi töitä!

Koho Sales Oy

Vanha Talvitie 11 C

00580 Helsinki

010 5262600

asiakaspalvelu@kohosales.com

Lähteet:

Isännöinti.fi

[Isännöintialan digiselvitys 2018](#)

[Isännöinnin ammattilaiset 2017 -tutkimusraportti](#)



Isännöitsijän tarkistuslista

Nykyiset järjestelmät

Nykyisten järjestelmien plussat

Nykyisten järjestelmien miinukset

Manuaaliset työvaiheet järjestelmien välillä

Käyttäjiltä saatu palaute järjestelmistä

Mitä halutaan automatisoida

Mitä halutaan integroida

Muut tavoitteet

Mahdolliset uudet järjestelmät / toimittajat

Tavoiteaikataulu