

MITEN ISÄNNÖINTYRITYS VOI KEHITTÄÄ LIIKETOIMINTAANSA?

Toimistorutiineista dynaamiseen työskentelyyn,
asiakaspalveluun ja viestintään

Sisällysluettelo

Lukijalle	3
Isännöintialan erityispiirteet ja kipupisteet	4
Kiinteistöhallintajärjestelmien haasteet	6
Tehokkuuden kulmakivet modernin isännöintiyrityksen toiminnassa	7
Tehokkaan kiinteistöhallintajärjestelmän hyödyt	10
Järjestelmän hankintapäätöksestä käyttöönottoon	11

Lukijalle

Isännöintiyritysten toimintaan liittyy monia haasteita, jotka voidaan nykypäivänä ratkaista tehokkaan tietojärjestelmän avulla.

Asiakkaiden kasvavat vaatimukset, kilpailutilanne sekä kustannus-
tehokkuuden tavoittelu pakottavat nyt isännöintiyrityksiä tehosta-
maan toimintaansa. Päivittäisten rutiinien lisäksi aikaa tulisi jäädä
yhä enemmän myös asiakaspalvelulle ja -viestinnälle.

Isännöitsijän työhön vaikuttavat monet taloyhtiön päivittäiseen toi-
mintaan liittyvät sidosryhmät kuten huoltoyhtiö, osakkaat, hallituk-
sen jäsenet ja asukkaat. Sidosryhmien tarpeiden huomiointi on tär-
keää, mutta aikaa vievää.

Isännöitsijän ja sidosryhmien yhteinen tavoite on kiinteistön arvon
säilyttäminen ja jopa lisääminen koko kiinteistön elinkaaren ajan.
Tämä onnistuu strategisella suunnittelulla, mutta ongelmaksi muo-
dostuu sidosryhmien tuottaman tai tarvitseman tiedon pitäminen
ajan tasalla ja aina helposti saatavilla.

Tämä opas on kirjoitettu niille isännöintiyrityksille, jotka haluavat
kehittää ja hallita omaa toimintaansa paremmin tehokkaiden tieto-
järjestelmien avulla, edistäen siten omaa kilpailukykyään. Vinkkejä
oppaasta saavat myös aloittavat yritykset, jotka haluavat ymmärtää
miten nykyaikainen ohjelmisto voi tukea yrityksen kasvua.

Antoisia lukuhetkiä toivottaa,
Visma Software Oy

Isännöintialan erityispiirteet ja kipupisteet

Isännöintiyrityksen toiminnan perustana on pitkäjänteinen ja suunnitelmallinen asuinkiinteistön ylläpito ja kehittäminen, jonka taustalla on erilaiset lait ja asetukset. Isännöinti muuttuu koko ajan strategisemmaksi ja yritysten tavoitteena on tehdä toiminnastaan tehokasta ja täsmällistä sekä nopeuttaa rutiineja.

Isännöintiyrityksen arki on tiedolla johtamista. Helposti saatavilla oleva, ajantasainen tieto on isännöitsijän tärkeimpiä työkaluja. Isännöitsijän tulisi olla jatkuvasti perillä taloyhtiöiden teknisestä ja taloudellisesta tilanteesta, pitääkseen kulut hallinnassa. Tämä onkin yksi eniten aikaa vievistä tehtävistä.

Alan kipupisteitä ovat:

- manuaaliset työvaiheet
- vaihteleva palvelutaso
- kasvavat asiakasvaatimukset
- sekä kustannustehokkuus.

Järjestelmien tilkkutäkki aiheuttaa tehottomuutta

Manuaalista työtä vaativa ohjelmisto saattaa yrityksen kasvaessa ja taloyhtiöiden määrän noustessa osoittautua liian työlääksi ja aikaa vieväksi ylläpitää. Olemassa olevan ohjelmiston puutteita paikataan usein hankkimalla lisää erillisiä ohjelmistoja. Tämä voi johtaa siihen, että tieto ohjelmistojen välillä ei ole yhtenäistä ja tieto joudutaan syöttämään moneen eri paikkaan. Usean eri ohjelmiston käyttäminen tarkoittaa niin päällekkäistä työtä kuin kustannuksiakin. Yhtenäisen tiedon puute voi myös näkyä asiakkaalle palvelutason vaihteluna.

Haasteena tiedon jakaminen

Kaiken olennaisen tiedon hallinta ja eri sidosryhmien vaatima saumaton yhteistyö tekevät yhdessä isännöitsijän työstä haastavaa. Kaikilla kiinteistön ylläpidossa toimivilla henkilöillä tulisi esimerkiksi olla pääsy kulloinkin käsittelyssä olevaan hankkeeseen, vikailmoitukseen tai huoltotehtävään oman roolinsa puitteissa.

Sidosryhmien laajuuden ja tiedon monimuotoisuuden takia viestinnän merkitys korostuu isännöitsijän työssä yhä enemmän. Usein tiedottaminen jää kuitenkin akuuttien kiireiden jalkoihin, mikäli käytössä ei ole sitä tukevia ja helpottavia työkaluja.

Työmäärä pakottaa harkitsemaan ulkoistamista

Työmäärän kasvaessa isännöitsijän tulee harkita olisiko joidenkin toimintojen ulkoistaminen perusteltua. Esimerkiksi kirjanpidon, palkanlaskennan ja ostoreskontran ulkoistaminen houkuttelee varsinkin pienempiä kiinteistöalan yrityksiä, jotka haluavat keskittyä omassa toiminnassaan vain isännöintiin ja asiakaspalveluun. Ulkoistuksesta

vastaava palvelutuottaja voi tehokkaimmillaan tuottaa palvelut suoraan isännöintiyrityksen järjestelmään, jolloin isännöitsijällä on aina mahdollisimman ajantasainen tieto käytettävissään.



Kiinteistöhallintajärjestelmien haasteet

Kuinka moni alla mainituista väittämistä pitää paikkansa sinun yrityksessäsi?

- Vastike- ja vuokralaskutus on hidasta ja aikaa vievää.
- Samoja tietoja kirjataan useaan kertaan ja monin eri tavoin.
- Tietoja joutuu siirtämään eri ohjelmistojen välillä.
- Asiakkaiden tiedot ovat hajallaan tai vain yhden henkilön takana.
- Taloyhtiöraportointiin kuluu paljon resursseja ja aikaa.
- Tiedotuksessa, taloyhtiöyhteistyössä, vikailmoituksissa sekä kokouksissakäytetään runsaasti paperidokumentteja.
- Tiedonkulussa on haasteita.
- Yhteisten prosessien puute aiheuttaa vaihtelua asiakaspalvelussa.

Nämä merkit kertovat siitä, että yrityksen olisi mahdollista tehostaa toimintaansa oikein suunniteltujen prosessien ja niitä tukevien järjestelmien avulla.



Tehokkuuden kulmakivet modernin isännöintiyrityksen toiminnassa

Tiedonkulun varmistaminen

Helposti saatavilla oleva, ajantasainen tieto on isännöitsijän tärkeimpiä työkaluja. Parhaiten tiedon kulkua edistää sähköinen kokonaisjärjestelmä, joka toimii yhteisenä työkaluna koko isännöitsijäyrityksen henkilökunnalle ja sen sidosryhmille.

Alan sukupolvenvaihdos vauhdittaa sähköisten ratkaisujen, kuten pilvipalveluiden, yleistymistä. Töitä tehdään jatkossakin perinteisen työajan ulkopuolella. Pilvipalvelun avulla isännöitsijä pääsee järjestelmään kiinni myös ollessaan poissa toimistoltaesimerkiksi hallituksen tai taloyhtiön kokouksissa.

Kun kaikki taloyhtiöön liittyvät osapuolet kartuttavat yhteistä tietoa käyttämällä samaa järjestelmää, ei tieto ole yhden henkilön takana. Tallennettu tieto on kaikkien osapuolien käytettävissä ja helposti saatavilla. Sähköisen kokonaisjärjestelmän avulla isännöitsijä, tilitoimisto ja huoltoyhtiö voivat olla saman tiedon äärellä. Näin asiakas saa yhtenäisen palvelukokemuksen, siinäkin tapauksessa että isännöitsijätoimisto ei tuotakaan kaikkia palveluita itse.

Tiedonkulun mahdollisuudet:

- Eri sidosryhmät kartuttavat tietoa samaan järjestelmään
- Tieto eri osapuolten saatavilla roolin mukaisesti
- Tietoon pääsee käsiksi mistä ja milloin vain

Massatoiminnot ja rutiinien automatisoinnit

Omia asiantuntijaresursseja ei kannata tuhjata toistuviin ja aikaa vieviin toimistorutiineihin. Kannattavuuteen ja henkilökunnan tyytyväisyyteen pystytään vaikuttamaan prosessien automatisoinnilla huomattavasti. Tehostunut toiminta edesauttaa myös asiakastytyväisyyttä, kun työntekijöillä on enemmän aikaa ja jaksamista palvella paremmin.

Isännöintiyriyten mahdollisuus parantaa tuottavuutta liittyy siihen, kuinka monta asiakasta pystytään palvelemaan samoilla resursseilla ja paremmin. Resurssien tehokas käyttö on avain isännöintiyriyten kustannustehokkuuteen ja tuottavuuteen. Hyvin suunnitelluilla prosesseilla ja toimivilla työkaluilla on suuri merkitys tehostamistyössä.

Isännöintijärjestelmän talousautomaatiot ja massatoiminnot tuovat suuren ajansäästöllisen hyödyn. Pitkälle viedyt automaatiot mahdollistavat esimerkiksi maksuperusteiden muodostamisen kaikille talo-

yhtiöille samanaikaisesti ja vuokra/vastikereskontran ja kirjanpidon tapahtumien päivittymisen automaattisesti.

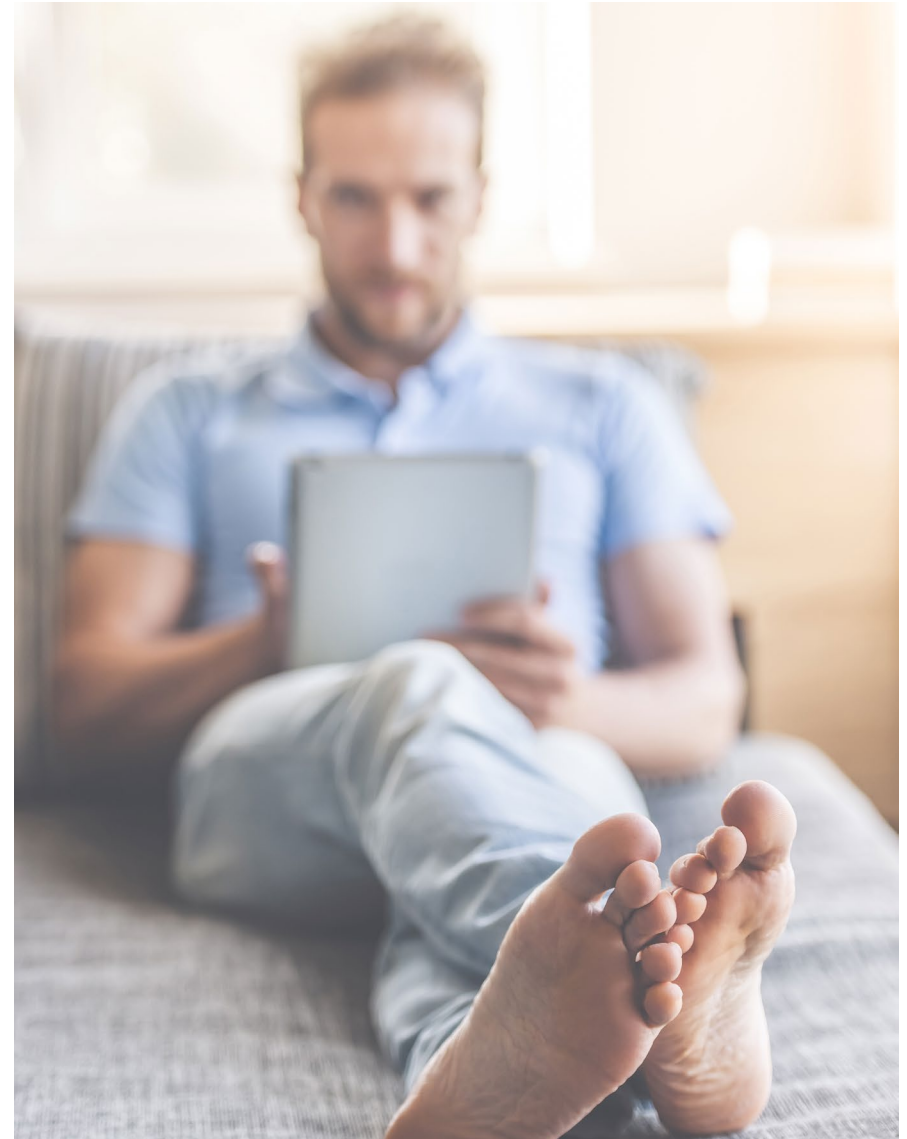
Pankkiyhteydellä voidaan noutaa kerralla kaikkien taloyhtiöiden vuokrien ja vastikkeiden suoritukset, konekieliset tiliotteet ja sähköiset ostolaskut. Reskontrat voidaan päivittää automaattisesti ja automaattitiliöineillä muodostaa pääosa tiliöinneistä.

Taloushallinnon lisäksi myös raportointi on olennainen osa isännöintiyriyten palveluita. Taloyhtiöiden taloudellisen tilanteen seuraaminen ja siitä raportointi omistajille, hallituksille ja osakkaille voi olla kilpailuvaltti, mutta myös aikaa vievä rutiini mikäli käytössä olevat työkalut eivät ole tarpeeksi tehokkaita. Esimerkiksi tasekirjan automatisointi helpottaa tilinpäätöstyötä merkittävästi. Monesta tulosteesta koostettavaan tasekirjaan on mahdollista kerätä tiedot automaattisesti kun käytössä on yksi yhteinen järjestelmä. Kun yksi kirjanpitäjä/isännöitsijä tekee jopa 30:n taloyhtiön tilinpäätöksen, voi ajansäästö olla merkittävä.

Itsepalvelu ja asukasviestintä

Asiakkaiden noussut vaatimustaso haastaa isännöitsijät miettimään miten hoitaa viestintää mahdollisimman helposti ja tehokkaasti. Tämä johtaa verkkopalveluiden ja itsepalveluliittymien yleistymiseen. Netin kautta asiakkaalle on mahdollista tarjota monipuolisempia palveluita, jotka eivät ole aikaan tai paikkaan sidottuja. Esimerkiksi vikailmoitusten ei tarvitse olla isännöintiyrityksen työaikaan sidottu palvelu, vaan asukas voi tehdä sen omalla vapaa-ajallaan ja seurata vikailmoituksen edistymistä netissä. Tämä vapauttaa myös isännöitsijän aikaa puhelinpalvelusta muuhun asiakaspalveluun.

Monta vaihetta sisältävän muutostyöilmoituksen hoitaminen sähköisellä järjestelmällä on sujuvampaa kuin manuaalisesti tehtynä. Taloyhtiöissä tapahtuvien suurempien muutostöiden, kuten putki- tai julkisivuremonttien, aikana suunnitelmallinen ja ajantasainen viestintä on erittäin tärkeää. Monelta taloyhtiöltä löytyy jo omat kotisivut, mutta palvelu saattaa monesti olla ulkoistettu ja sisältö hankalasti päivitettävissä. Sähköisten järjestelmien avulla sivujen sisältöä voidaan päivittää itse ja ajankohtaisia asioita jakaa esimerkiksi taloyhtiö- tai ryhmäkohtaisesti. Kotisivujen tietoja voidaan tuottaa jopa automaattisesti isännöintijärjestelmän rekistereistä ja arkistosta.



Tehokkaan kiinteistöhallintajärjestelmän hyödyt

Isännöintiyrityksen tulee kilpailukykyensä varmistamiseksi pystyä tehostamaan sisäiset prosessinsa mahdollisimman pitkälle automaatiota ja sähköisiä toimintoja käyttäen. Virtaviivaiset prosessit mahdollistavat omien resurssien käytön tehostamisen, useampien asiakkaiden palvelemisen ja asiakastyytyväisyyden nostamisen.

Kun kaikki toiminnot löytyvät yhdestä järjestelmästä ja kaikki osapuolet pääsevät niihin käsiksi, on tiedon kulku saumatonta. Näillä toimilla yritysten on mahdollista kasvattaa sekä asiakastyytyväisyytään että tuottojaan. Automatisointien ja massatoimintojen avulla taloushallintoon liittyvät rutiinit saadaan tehokkaammiksi, jolloin aikaa jää asiakaspalvelulle ja viestinnälle. Nämä ovatkin yhä isommassa osassa isännöitsijän työssä.

Isännöitsijät tuovat työhönsä vahvasti mukaan oman persoonansa, joten myös työtä tehdään usein monella eri tavalla. Järjestelmien tukemien tarkkojen prosessien kautta palveluiden suorittamiseen ja tasoon pystyy vaikuttamaan hallitusti. Tämä on tärkeää varsinkin kun hallinnoitavien taloyhtiöiden määrä kasvaa ja halutaan tehostaa resurssien käyttöä.

- ✓ Mahdollisuus palvella useampia asiakkaita
- ✓ Tuottavuuden kasvu
- ✓ Parantunut asiakastyytyväisyys
- ✓ Parantunut henkilökunnan tyytyväisyys
- ✓ Aika- ja resurssisäästöt
- ✓ Kilpailukyvyn parantuminen

Järjestelmän hankintapäätöksestä käyttöönottoon

Kun hankintapäätös on tehty, huomio nämä:

Tarvemäärittely: Hankintavaiheen alussa tehtävästä tarvemäärittelystä ei kannata tinkiä. Yrityksen toimintamallit, tarpeet ja tavoitteet tulee kuvata riittävän tarkasti hankintavaiheessa. Määritä siis ensin, millä tasolla taloyhtiöiden tietoja ja taloutta halutaan hallita ja miten palvella asiakkaita.

Henkilöstön sitouttaminen: Järjestelmäprojektin onnistuminen on aina kiinni sekä johdon että henkilöstön sitoutumisesta projektin läpivientiin. Tästä syystä on hyvä pohtia jo järjestelmän hankintavaiheessa, millaisia toimenpiteitä henkilöstön sitouttamiseen tarvitaan ja kuinka esimerkiksi mahdollisen muutosvastarinnan syntymistä voisi ehkäistä.

Ylläpito: Pohdi sitäkin, miten järjestelmän ylläpito halutaan hoitaa. Yrityksen omaan tekniseen ympäristöön asennettavat järjestelmät vaativat palvelintilaa ja IT-tukea. Pilvipalveluna toimitettavat järjestelmät puolestaan toimivat ulkopuolisen tahon palvelimilla, jolloin niiden ylläpitoon, päivittämiseen tai varmuuskopiointiin ei tarvita yrityksen omia IT-resursseja.

Kustannusten arviointi: Mikäli mahdollista, pyri suhteuttamaan projektin kustannukset muutoksella saavutettaviin hyötyihin ja säästöihin. Toiminnallisia muutoksia toteutettaessa järjestelmän takaisinmaksuaika on yleensä helppo arvioida.

Pitkän tähtäimen suunnitelma: Pohdi yrityksesi tarpeita myös pitkällä tähtäimellä ja pyri selvittämään järjestelmien skaalautuvuusmahdollisuudet. Varsinkin aloittavien ja pienten yritysten kannattaa huomioida se miten järjestelmät kasvavat yrityksen mukana. Kysy siis itseltäsi onko kokonaisjärjestelmä parempi vaihtoehto vai palveleeko uusien toiminnallisuuksien hankkiminen usealta eri toimittajalta tarpeitanne.

Palveluiden ulkoistaminen ja verkostoituminen: Huomio myös kasvun tuomat tarpeet. Mahdollistaako järjestelmä verkostoitumisen tai ulkoistamisen muille tahoille?

Huomioi nämä järjestelmän valintavaiheessa:

Toiminnan tehostaminen: Valintavaiheessa on hyvä varmistaa, että yrityksen tunnistamiin pullonkaulavaiheisiin saadaan helpotusta ja tärkeät toiminnot pystytään varmasti toteuttamaan toivotussa laajuudessa.

Vertaile ja kilpailuta: Käy keskustelua vaihtoehtoisten järjestelmätoimittajien kanssa ja haasta heidät kertomaan, kuinka heidän järjestelmänsä voi auttaa yritystäsi saavuttamaan halutut liiketoiminnalliset hyödyt.

Huomioiko järjestelmä lait ja asetukset?: Tarkista myös miten toimialan lait, yleiset vaatimukset ja käytännöt on huomioitu järjestelmässä.

Toimittajan osaaminen: Tarkista toimittajan toimialatuntemus sekä asiantuntemus omalle yrityksellesi tärkeimpien järjestelmäominaisuuksien kannalta pyytämällä esimerkiksi tietoja alasi referenssiasiakkaista ja asiakasmääristä.

Toimittajan taloudellinen vakaus: Muista myös tarkistaa toimittajan oma taloudellinen tila. Uusi järjestelmä on aina pitkäaikainen investointi, joten on ehdottoman tärkeää, että järjestelmän tuelle ja kehitykselle on varmuus myös tulevien vuosien aikana.

Konsulttien osaminen: Mikäli mahdollista, tapaa toimittajan puolelta myös projekti- ja konsulttihenkilökuntaa ennen lopullista järjestelmänvalintaa heidän asiantuntemuksen varmistamiseksi.

Integraatiomahdollisuudet: Mikäli järjestelmä halutaan yhdistää muihin yrityksesi tärkeisiin järjestelmiin, pyydä toimittajalta tietoa järjestelmän integrointimahdollisuuksista.

Huomioi nämä käyttöönottovaiheessa

Osaamisen varmistaminen: Käyttöönottovaihe on ehdottomasti tärkein vaihe järjestelmäprojektissa. Sen aikana varmistetaan henkilöstön riittävä osaaminen valitun järjestelmän käyttöön ja että halutut toiminnot saadaan käyttöön toivotussa laajuudessa.

Suunnitelmallisuus ja aikataulut: Suunnitelma on järkevä toteuttaa yhdessä asiantuntijan kanssa. Kannattaa miettiä halutaanko järjestelmä ottaa käyttöön kertarysäyksellä vai joustavasti vaiheittain keskeisimmistä toiminnallisuuksista alkaen. Käyttöönoton aikataulut kannattaa suunnitella niin, että toiminnan kiirepiikit otetaan huomioon.

Resurssien riittävyys: Koska käyttöönotto tehdään olemassa olevilla työresursseilla, kannattaa miettiä miten yrityksen arki saadaan sujumaan käyttöönoton ohella niin, että siitä on mahdollisimman vähän haittaa.

Toimintamallien muutoksen suunnittelu: Järjestelmäprojektissa uudistetaan lähes poikkeuksetta myös yrityksen toimintatapoja. Onnis-

tumisen kannalta tärkeintä onkin saada henkilöstö sitoutumaan uusiin toimintamalleihin. Yritysjohdolla on sitouttamisessa iso rooli. Mahdollinen työtehtävien uudelleenjärjestely tulee olla mietittynä etukäteen. Toimittajan projektipäällikön kanssa kannattaa tehdä selkeät päätökset siitä, mitä toimintamalleja tullaan muuttamaan ja miten. Tämä helpottaa käyttöönottovaiheen toteutusta merkittävästi.

Koulutus: Riskit järjestelmävalinnan epäonnistumisesta eivät ole niin isoja kuin riskit käyttöönottovaiheen epäonnistumisessa. Käyttöönottovaiheessa ei siis kannata alkaa oikomaan kulmia: mitä huolellisemmin järjestelmän käyttöönotto tehdään, sitä nopeammin järjestelmä saadaan sulautumaan yrityksen arkeen ja se alkaa maksamaan itseään takaisin.

Käyttöönoton laajuus: Selvitä etukäteen myös käyttöönoton laajuus ja kaikki hankintaann sekä käyttöön liittyvät kulut, jotta voit vertailla vaihtoehtoja paremmin. Analysoi kunkin vaihtoehdon tarjoamat liiketoiminta ja tuottavuus mahdollisuudet myös pitkällä tähtäimellä.

Pysy ajan tasalla – Tilaa uutiskirjeemme!

Tilaamalla uutiskirjeemme, saat sähköpostiisi tietoa kiinnostavista artikkeleista, blogikirjoituksista ja oppaista.

Tilaa uutiskirje

Löysitkö tarvittavan tiedon oppaasta?

Jäikö jokin aihe mietityttämään? Visma Suunnasta löydät sinulle suunnattua ajantasaista tietoa; artikkeleita, blogikirjoituksia ja oppaita. Löydät sieltä ideoita liiketoiminnan ja oman työn kehittämiseen sekä työkaluja päivittäisen työn tehostamiseen.

Lue lisää

Kiinnostuitko?

Vastaamme mielellämme yrityksesi ohjelmistotarpeisiin liittyviin kysymyksiin.

Ota yhteyttä

Visma Software Oy

Olemme osa Pohjoismaiden johtavaa yritysohjelmistojen ja -palveluiden tarjoajaa. Tarjoamme toiminnanohjauksen (ERP) ja taloushallinnon ohjelmistoratkaisuja modernina pilvipalveluna (SaaS), On-Premises ratkaisuna sekä sovel-luspalveluna tilitoimistoille ja pk-yrityksille.

Palvelemme suomalaisia yrityksiä kansainvälisellä am-mattitaidolla huomioiden kuitenkin aina suomalaisten yritysten ja toimialojen erityispiirteet.

Meidän tehtävämme on varmistaa asiakasyritystemme menestys. Teemme sen toteuttamalla heille ohjelmisto-palveluita, jotka mahdollistavat yrityksen eri toimintojen automatisoinnin ja integroinnin. Tiedämme, että hyvä suunnitelma ja projektiin sitoutuminen ovat avainasioita onnistuneessa ohjelmistoprojektissa.

Visma Software Oy
visma.fi

