



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Joona Havila

Toiminnanohjausjärjestelmä kiinteistöpalvelualan yrityksille

Huoltokanava

Opinnäytetyö

Kevät 2021

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), liiketalous



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Seamk Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Liiketalous

Tekijä: Joonas Havila

Työn nimi: Toiminnanohjausjärjestelmä kiinteistöpalvelualan yrityksille – Huoltokanava

Ohjaaja: Henri Teittinen

Vuosi: 2021

Sivumäärä: 27

Liitteiden lukumäärä: 0

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantajalle, Kiinteistöpalvelu Aholalle. Toimeksiantajan toimipiste sijaitsee Ilmajoella, Etelä-Pohjanmaalla. Yrityksen toiminta on kasvanut viimeisten vuosien aikana huomattavasti, minkä vuoksi nähtiin tarvetta toiminnanohjausjärjestelmän hankkimiselle.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda käyttöohje toiminnanohjausjärjestelmälle, jonka yritys oli ottanut käyttöön vuonna 2021. Käyttöön otettu toiminnanohjausjärjestelmä on nimeltään Huoltokanava, ja se on Reliabit Ay:n luoma ja ylläpitämä järjestelmä. Huoltokanava on varta vasten kiinteistöpalvelualalle luotu toiminnanohjausjärjestelmä.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä kerrotaan toiminnanohjausjärjestelmästä yleisellä tasolla ja sen tarpeellisuudesta yrityksissä. Lisäksi teoriaosuudessa käydään läpi kiinteistöpalvelua käsitteenä ja esitetään lyhyt kuvaus toimeksiantajasta. Tutkimusosuudessa luotiin käyttöohje Huoltokanava-toiminnanohjausjärjestelmälle. Ohjekirjassa käydään vaihe vaiheelta läpi, miten työn kirjaaminen etenee aina laskutukseen asti. Ohjekirjassa on havainnollistettu eri vaiheita kuvakaappauksilla järjestelmästä, ja ne on avattu vaihe vaiheelta tekstimuodossa, jotta ohjeistus olisi mahdollisimman selkeä.

Opinnäytetyö tehtiin yritykselle avustamaan toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottoa ja päivittäistä käyttöä, ja tulevaisuudessa sitä voidaan käyttää perehdytyksessä uusille työntekijöille.

¹ Asiasanat: toiminnanohjausjärjestelmä, käyttöohje, kiinteistöhuolto

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Business Management

Author: Joonas Havila

Title of thesis: Introduction of an ERP System by a property maintenance company – Huoltokanava

Supervisor: Henri Teittinen

Year: 2021

Number of pages: 27

Number of appendices: -

This thesis was made for the property maintenance company Kiinteistöpalvelu Ahola. The premises of the company are located in Ilmajoki. The operations of the company have grown notably in the past few years. This is why the company acquired an ERP system.

The aim of the thesis was to make a manual for the ERP system that the company had introduced at the beginning of 2021. The name of the ERP system is Huoltokanava, and it was created and is maintained by the Reliabit company. Huoltokanava is an ERP system tailored to the needs of property maintenance companies.

The theoretical part of this thesis deals with the growing need for ERP systems at companies. The theoretical part also deals with property maintenance as a concept. It also includes a brief description of the company Kiinteistöpalvelu Ahola. The project part of the thesis includes the preparation of a manual for the Huoltokanava ERP system. The manual is a step-by-step guide on how job requests go through the system from scratch to invoicing. The manual includes screenshots of the system and texts related to the pictures to help the user use the system.

The thesis was made for the company to assist the introduction of the new ERP system and to help employees with the daily use of the ERP system. In the future, it can be used in the orientation of new employees.

¹ Keywords: ERP system, manual, property maintenance

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	1
Thesis abstract	2
SISÄLTÖ	3
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo	4
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	5
1 JOHDANTO	6
2 TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ.....	7
2.1 ERP-järjestelmän hyödyt yritykselle	7
2.1.1 Kustannukset ja eri toimitusvaihtoehdot.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2.2 Huoltokanava	10
3 KIINTEISTÖPALVELU	12
3.1 Tarve ja tavoitteet.....	12
3.2 Tehtäväalueet.....	12
3.3 Kiinteistöpalvelu Ahola	13
4 HUOLTOKANAVAN KÄYTTÖOHJE.....	15
4.1 Työpyynnön lisääminen ja kohdistaminen.....	16
4.2 Työtehtävän käsittely työntekijän näkökulmasta.....	18
4.3 Työpyynnön sulkeminen ja vieminen laskutukseen.....	23
5 YHTEENVETO	26
LÄHTEET	27

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Toiminnanohjausjärjestelmän tuoma arvo yritykselle.....	9
Kuva 2. Järjestelmien eri toimitusvaihtoehtoja	10
Kuva 3. Huoltokanavan etusivu	15
Kuva 4. Sisäänkirjautumisnäkyminen	16
Kuva 5. Uuden työpyynnön lisäys Huoltokanavassa	16
Kuva 6. Uusi tehtävä -lomake	17
Kuva 7. Huoltokanavan etusivu puhelimella	18
Kuva 8. Näkymä työlistasta.....	19
Kuva 9. Työn tarkastelu älypuhelimella.....	20
Kuva 10. Työkirjauksen lisäys.....	21
Kuva 11. Tarvikkeen lisäys huoltokanavassa	22
Kuva 12. Työn kirjaaminen valmiiksi	23
Kuva 13. Valmiin työn hakeminen työpöytäversiossa	24
Kuva 14. Arkisto työpöytäversiossa	24
Kuva 15. Työn palautus työpöytäversiossa.....	25
Kuva 16. Huoltokanavan valmistaman laskun esikatselu.....	25
Taulukko 1. Kiinteistön hoidon yleistehtävät	13

Käytetyt termit ja lyhenteet

- ERP** ERP (Enterprise Resource Planning) tarkoittaa suomeksi toiminnanohjausjärjestelmää. Toiminnanohjausjärjestelmä on yrityksen toimintaan, resurssien suunnitteluun ja hallintaan luotu järjestelmä, joka voi tarpeesta riippuen sisältää eri taloushallinnon osia kuten esimerkiksi kirjanpidon, laskutuksen, tuotannonohjauksen ja varastonhallinnon.
- Huoltokanava** Huoltokanava on kiinteistöpalvelualalla oleville yrityksille luotu toiminnanohjausjärjestelmä, jolla pysty helposti hallinnoimaan kiinteistöhuollon töitä.
- MRP** MRP (Material Requirements Planning) tarkoittaa suomeksi materiaalityösuunnittelua.

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda Huoltokanava-toiminnanohjausjärjestelmän käyttöohjeet opinnäytetyön toimeksiantajalle; Kiinteistöpalvelu Aholalle. Lähtökohta opinnäytetyön tekemiseen oli, että toimeksiantaja on ottamassa ohjelman käyttöön yritystoiminnassaan kesään 2021 mennessä. Käyttöönnotossa on mukana ohjelmistotalon alustamassa Huoltokanavan työntekijät, mutta opinnäytetyölle nähtiin tarve sen päivittäisen käytön pohjalta.

Kiinteistöpalveluun kuuluu kiinteistön hoito kokonaisuudessaan, niin ulko- kuin sisäpuolelta. Palvelu on räätälöitävissä aina sen tarpeen ja saajan mukaan. Toimeksiantajan yritystoiminta on laajentunut huomattavasti viimeisten vuosien sisällä eri kiinteistöpalvelun muotoihin. Kiinteistöpalvelu mukautuu vuodenaikojen mukaan ja palvelut muuttuvat aina kunkin tarpeen mukaan.

Tässä opinnäytetyössä käydään läpi toiminnanohjausjärjestelmän, eli ERP-järjestelmän perusteita sekä muun muassa sen eri käyttötarkoituksia. Tässä kappaleessa pohditaan myös syitä, miksi toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto on tarpeen toimeksiantajalla. Lisäksi teoreettisessa viitekehyksessä tutkitaan kiinteistöpalvelua kokonaisuutena. Teoreettisen viitekehyksen jälkeen luodaan kohta kohdalta -tyylillä kuvallinen ohjeistus, miten Huoltokanava -toiminnanohjausjärjestelmässä asiakkaan tilaus kulkee ohjelmiston läpi valmiiseen laskuun asti.

2 TOIMINNAHOJAUSJÄRJESTELMÄ

ERP-järjestelmä (Enterprise resource planning) tarkoittaa yrityksen resurssien suunnittelua. ERP-järjestelmä kehittyi vanhemmasta teknologiasta, jota kutsuttiin MRP-järjestelmäksi, joka syntyi suurten tuotantoyritysten tarpeesta seurata heidän tuotantoaan ja tilauksiaan. Joten kehitettiin MRP-järjestelmä, jolla pyrittiin maksimoimaan tuotannon tehokkuutta ja vastaamaan paremmin kuluttajien tarpeeseen. Myöhemmin MRP-järjestelmää alettiin kehittää yritysten tarpeiden mukaan. Järjestelmällä haluttiin seurata ja tehostaa muutakin kuin valmistusta, kuten esimerkiksi varastonhallintaa, hankintoja, taloutta ja kirjanpitoa. Haluttiin saada järjestelmä, joka toisi kaiken tämän yhdelle alustalle ja näin syntyi ERP-järjestelmä eli toiminnanohjausjärjestelmä. (Eric Kimberling – Digital Transformation [viitattu 5.5.2021].)

Toiminnanohjausjärjestelmä eli ERP-järjestelmä on tietojärjestelmä, joka liittää yrityksen eri osa-alueet samalle alustalle. Näitä osa-alueita ovat muun muassa varastonhallinta, talous, henkilöstöhallinto ja tuotanto, riippuen yrityksen tarpeista. Toiminnanohjausjärjestelmän eri osa-alueet voidaan nykytekniikalla avata yrityksen tarpeiden mukaan ja niitä voidaan lisätä tarpeen mukaan. (Logistiikan Maailma [viitattu 13.5.2021].)

Toiminnanohjausjärjestelmillä pyritään selkeyttämään sekä parantamaan toiminnan tehokkuutta. Järjestelmällä pystytään parantamaan myös resurssien käyttöä vähentämällä työn päällekkäisyyttä. Taloudellista tehokkuutta tietyillä yrityksillä voidaan parantaa myös helposti, koska varastot ja tilaukset ovat samassa järjestelmässä. (Logistiikan Maailma [viitattu 13.5.2021].)

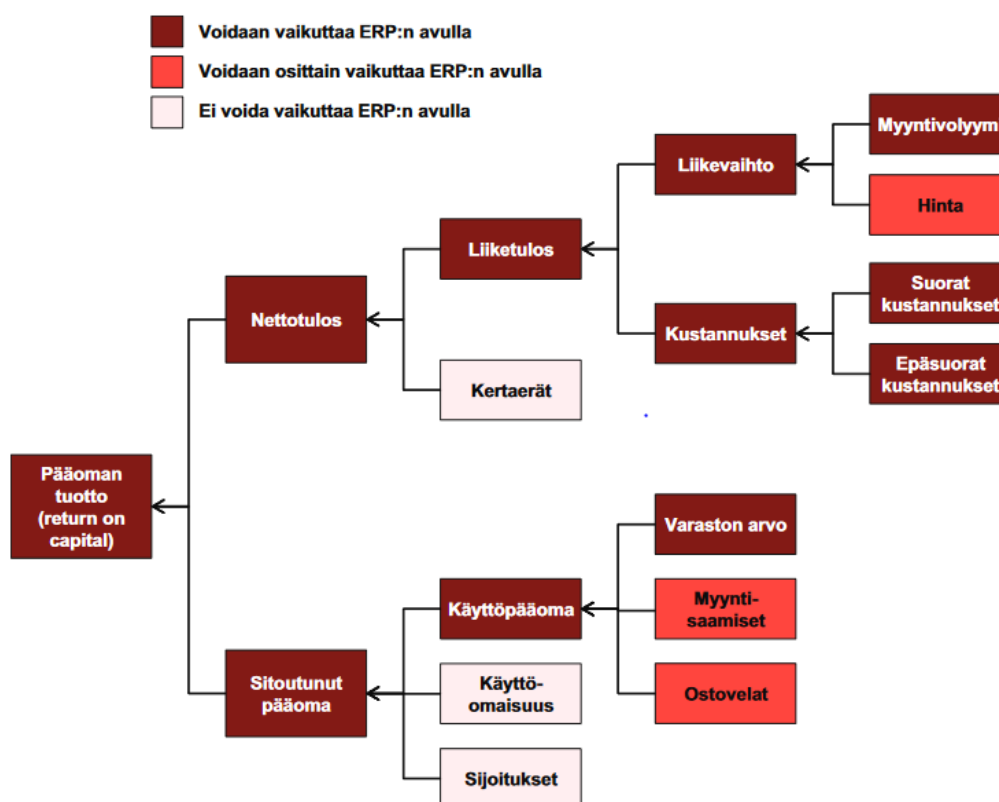
2.1 ERP-järjestelmän hyödyt ja kustannukset yritykselle

Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto voi tarjota yritykselle ratkaisua niin tehokkuus- kuin kannattavuus ongelmassakin. Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto voi tarjota PK-alan yrityksille juuri näihin ongelmiin ratkaisuja. Yritykselle sopiva toiminnanohjausjärjestelmä mahdollistaa nopeamman, ajantasaisemman ja varmemman tiedonsaannin. Koska tehokas toiminnanohjausjärjestelmä vapauttaa aikaa ja resursseja eri vaiheista toimintaketjua, parantaa se yleensä myös tuotteen katetta. Järjestelmä luo

kustannustehokkuutta ja parantaa yrityksen kilpailukykyä verrattuna mahdollisesti yrityksiin, joissa toiminnanohjausjärjestelmiä ei ole ollenkaan käytössä. (ERP Toiminnanohjausjärjestelmän ostajan opas Pk-yrityksille 2013, 3–4.)

Liiketoiminnan kasvu tarkoittaa usein myös manuaalisen työn tarpeen kasvua. Mitä enemmän yksittäisiä henkilöitä toimintaketjussa on, sitä suurempi on inhimillinen riski. Toiminnanohjausjärjestelmän tarkoituksena on juuri vähentää inhimillistä riskiä yrityksen liiketoiminnan eri vaiheissa. Näkyvimpiä ongelmakohtia yrityksen toiminnassa toimivan toiminnanohjausjärjestelmän puuttuessa on muun muassa kannattavuustietojen kohdentaminen, varastojen kasvaminen mutta silti heikko toimitusvarmuus sekä varman tiedon puuttuminen esimerkiksi varastosaldoista ja työjonoista. Mikäli esimerkiksi yritys ei voi suoraan sanoa varaston tilannetta, on sillä suuri vaikutus myyntiin. Kaikki tämä johtaa epävarmaan kassavirtaan, jota on mahdotonta ennustaa varmuudella epävarman järjestelmän, tai sen puuttumisen johdosta. (ERP Toiminnanohjausjärjestelmän ostajan opas Pk-yrityksille 2013, 4.)

Oppaan mukaan yritykseen sijoitetun pääoman tuotto on kiinni nettotuloksesta sekä toimintaan sijoitetusta pääoman suuruudesta. Kuvassa 1 on kuvattu merkittävimmät kohdat nettotuloksen ja sitoutuneen pääoman osalta, joihin toiminnanohjausjärjestelmän hankinta ja käyttöönotto vaikuttavat. Huomioitavaa on, että toiminnanohjaus ei vaikuta jokaiseen liiketoiminnan vaiheeseen mutta suurimpaan osaan sillä on suora, tai välillinen vaikutus. Joihinkin järjestelmän käyttöönotto vaikuttaa välittömästi sen hankkimisen jälkeen mutta joihin osa-alueisiin vaikutusaika kestää hiukan kauemmin. Esimerkiksi vaikutusta hintoihin on heti vaikea arvioida mutta pitkällä tähtäimellä voidaan tehdä arvioita ja tarkkoja laskelmia, jolloin hintaa voidaan mahdollisesti laskea katteen parantuessa. Tällä tavoin toiminnanohjausjärjestelmä vaikuttaa positiivisesti markkinakilpailuun. (ERP Toiminnanohjausjärjestelmän ostajan opas Pk-yrityksille 2013, 5.)

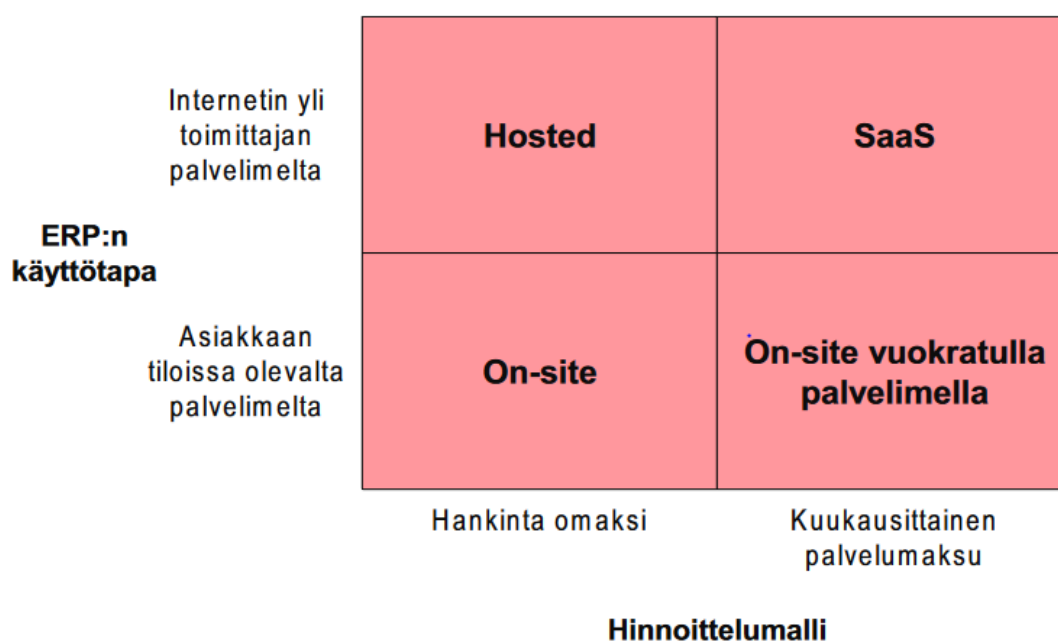


Kuva 1. Toiminnanohjausjärjestelmän tuoma arvo yritykselle (ERP Toiminnanohjausjärjestelmän ostajan opas Pk-yrityksille 2013. 5).

Profiz Business Solution Oyj:n (2013, 8–9) oppaan mukaan toiminnanohjausjärjestelmän kustannukset luokitellaan näkyviin ja näkymättömiin. Näkyviä kustannuksia ovat avausmaksu, palvelumaksut, mahdolliset palvelinkustannukset, ylläpitomaksut, koulutus- ja tukipalvelut, mahdolliset lisämoduulit ja uudet käyttäjälisenssit. Näkymättömiä kustannuksia on taas toimittajariski, vaihtoehtoiskustannukset ja omien resurssien tarve. Toimittajariski on yksi suurimmista ja varmimmin mahdollisista riskeistä tapahtua, mikäli toiminnanohjausjärjestelmää hankkiessa ei mietitä tarpeeksi pitkälle tulevaisuuteen. On hyvä arvioida ohjelmistotoimittajan mahdollisuuksia kehittyä lähivuosina sekä pystyä tarjoamaan vaadittua palvelun tasoa myös mahdollisen yritystoiminnan kasvun tapahtuessa. Skaalautuvuus on olennainen piirre hyvässä toiminnanohjausjärjestelmässä ja tärkeä asia yritykselle sen miettiessä toiminnanohjausjärjestelmän hankintaa.

Kuvassa 2 on havainnollistettu eri toimitusvaihtoehtoja toiminnanohjausjärjestelmälle. Toimitusvaihtoehdot ovat usein hinnoittelun perusta. Perinteisen toimitusvaihtoehdon järjestelmälle on On-site, jossa investoidaan palvelimeen, joka asennetaan suoraan

koneelle. Järjestelmä on kertamaksuinen, joka riippuu käyttäjälisenssien määrästä. On-site mallissa asiakas vastaa itse ylläpidosta ja usein tukipalvelut ovat maksullisia toimittajalla, mikäli tukea ohjelmistoon liittyen tarvitaan. Trendaava SaaS-malli on toimittajan palvelimella oleva, verkon yli etäyhteydellä toimiva. SaaS-mallissa hinta perustuu käyttäjämäärän ja toiminnallisuuksien mukaan, josta muodostuu kiinteä kuukausihinta. Huoltokanava-ohjelmisto on SaaS-malli, jota käyttäjät pystyvät käyttämään tunnuksillaan missä vaan, jossa internet-yhteys pelaa. SaaS- ja On-site-mallin välimuotona pidetään Hosted-ratkaisua, jossa lisenssit ostetaan kertamaksuna mutta itse toiminnanohjausjärjestelmä on toimittajan palvelimella, kuten SaaS-ratkaisussa. Harvinaisin ratkaisu on On-site vuokratulla palvelimella. Tässä ratkaisussa toiminnanohjausjärjestelmä usein asennetaan asiakkaalle leasingilla olevalle fyysiselle palvelimelle. (ERP Toiminnanohjausjärjestelmän ostajan opas Pk-yrityksille 2013, 12–14.)



Kuva 2. Järjestelmien eri toimitusvaihtoehtoja (ERP Toiminnanohjausjärjestelmän ostajan opas Pk-yrityksille 2013, 12.).

2.2 Huoltokanava

Huoltokanava on toiminnanohjausjärjestelmä, jonka tekijänä on Reliabit avoin yhtiö. Kehitystyö aloitettiin vuonna 2010 ja huoltokanava otettiin käyttöön vuonna 2011.

Huoltokanavan parhaita puolia on ollut sen helppokäyttöisyys ja selkeys, joka on tuonut ohjelmalla lisää asiakkaita. Huoltokanavan kehitystyö tehdään yhteistyössä asiakkaiden kanssa, koska halutaan tehdä asiakkaille ohjelma, jota on helppo käyttää. Huoltokanava sovellus on suunniteltu erityisesti kiinteistöpalvelualan yrityksille. (Palenius 2019.)

Huoltokanavan kotisivuilla esitellään ohjelmaa mahdollisille uusille asiakkaille. Ohjelmalla on mahdollista saada kiinteistöhuollon työt työtilauksesta aina laskutukseen saakka. Ohjelma toimii työpöytäversiona, sekä myös helposti tabletilla tai kännykässä aina mukana. Huoltokanavalla pyritään selkeyttämään ja uudistamaan kiinteistöhuoltoa. (Huoltokanava [viitattu 5.5.2021].)

Huoltokanavassa olevat ominaisuudet ovat työjono ja töiden hallinta, tilannekuva ja ajankohtaisuus, sähköpostikuittaukset vikailmoituksen tekijälle, täysi tuki valokuville, tekstiviesti kiireellisestä työstä, mittariluenta ja raportointi, tarvikkeiden helppo kirjaaminen, LVI-tukkujen osaluettelot, asukasrekisteri, laskutus, extranet isännöitsijöille, kotisivuihin upotettava vikailmoituslomake ja sähköpostien käsittely. (Huoltokanava [viitattu 5.5.2021].)

Työjono ja töiden hallinta mahdollistaa töiden jakamisen tietylle henkilölle, jolloin vältetään töiden päällekkäisyyksiltä. Tilannekuvasta saadaan helposti nähtyä mitä töitä työntekijöille on tulossa, työn alla tai mitä töitä he ovat jo tehneet. Sähköpostikuittaus auttaa asiakasta näkemään miten heidän tilaamansa työ etenee. Kuvien lisääminen työ tilauksiin onnistuu huoltokanavassa niin tietokoneella kuin mobiililaitteilla, ja ne näkyvät reaaliajassa muillakin kuvan lisäämisen jälkeen. Tekstiviesti-ilmoitus kiireellisestä työstä auttaa yrityksen sisäisessä kommunikaatiossa. (Huoltokanava [viitattu 5.5.2021].)

3 KIINTEISTÖPALVELU

Suomessa on noin 2,7 miljoonaa asutokuntaa. Näistä 1,7 miljoonaa on omistusasuntoja ja 0,9 miljoonaa vuokra-asuntoja. Loput satatuhatta asutokuntaa ovat muita asutokuntia esimerkiksi kesämökkejä. (Tilastokeskus [viitattu 17.5.2021].)

3.1 Tarve ja tavoitteet

Niitynpään ja Äärelän (2012, 18) mukaan rakennuskanta Suomessa on varsin uutta, jonka takia korjaustarpeille on jatkuvaa lisääntymistä. Kiinteistöjen asukkaiden viihtyvyyteen vaikuttaa kiinteistönhoidon ja kunnossapitotoimien sujuvuus.

Hyvällä kiinteistönhoidolla pyritään lisäämään asukkaiden ja muiden kiinteistön käyttäjien viihtyvyyttä kiinteistössä. Kiinteistönhoidolla pystytään myös turvaamaan kiinteistöön investoineiden osakkaiden omaisuutta. Ennakoivalla ylläpidolla voidaan taata kiinteistön arvon, käytettävyyden ja kunnon säilyminen, toteavat Niitynpää ja Äärelä (2012, 18).

Niitynpään ja Äärelän (2012, 21–22) mielestä kiinteistöhoitajalla on työssään kolme roolia: resurssina, yhteistyökumppanina ja työntekijänä toimiminen. Resurssina asukkaille kiinteistöhoitaja toimii hoitamalla kiinteistöä ja täten säilyttäen sen arvoa. Yhteistyökumppanina kiinteistöhoitaja isännöinnin kanssa, joka on parhaimmillaan, kun kommunikaatio toimii molempiin suuntiin ja yhdessä saavutetaan kiinteistön käyttäjien ja omistajien tavoitteet. Kolmantena roolina on työntekijänä toimiminen. Työntekijänä kiinteistöhoitaja pyrkii hoitamaan tarvittavat tehtävät ja kehittämään toimintaansa huomaamalla ja ehdottamalla isännöinnille työtehtäviä, joista hyötyy niin kiinteistö kuin kiinteistöhoitoyritystä.

3.2 Tehtäväalueet

Kiinteistönhoidon pääalueena ovat päivittäiset ylläpito- ja huoltotehtävät, jotka kattavat sekä kiinteistön ja sen ympäristön. Kiinteistöhoitajan käsikirjassa Niitynpää ja Äärelä (2012, 67–130) ovat jakaneet kiinteistönhoidon yleistehtävät alla olevan taulukon (taulukko 1) mukaisesti:

Taulukko 1. Kiinteistön hoidon yleistehtävät (Niitynpää & Äärelä 2012, 67–130)

Liputus
Avainturvallisuus ja kulunvalvonta
Talonkirjan ylläpito sekä nimien päivitys oviin ja nimitauluihin
Kiinteistönhoidon palautejärjestelmä, päivystys ja ilmoitustaulut
Energian kulutusseuranta
Kiinteistön ulkoalueiden hoito ja puhtaanapito
Jätehuolto
Jokamiehen sähkötyöt

Niitynpää ja Äärelä (2012, 127) muistuttavat, ettei kiinteistöhoitaja saa tehdä vaativampia sähkötyitä ja -asennuksia ilman sähköalan koulutusta. Nykyään sähkötyöiden tekemiseen vaaditaan myös Tukesilta lupa, jotta sähkötyitä saa tehdä.

3.3 Kiinteistöpalvelu Ahola

Vuonna 1998 Ahola perusti toiminimen ja hän on tehnyt erilaisia töitä yrittäjän urallaan. Kiinteistöpalveluun Ahola siirtyi vuonna 2007. Kiinteistöpalvelu Ahola lähti käyntiin muutamalla työntekijällä, mutta työmäärän ja tämän myötä työntekijöiden määrä on kasvanut yli kymmeneen vuoteen 2021 mennessä.

Kiinteistöpalvelu Aholan slogan ”kaikkea mitä hoksaat kysyä” kuvastaa hyvin yrityksen toimintaa. Päätoimialana on kiinteistöpalvelu, mutta työpöytä yritykselle tulee myös

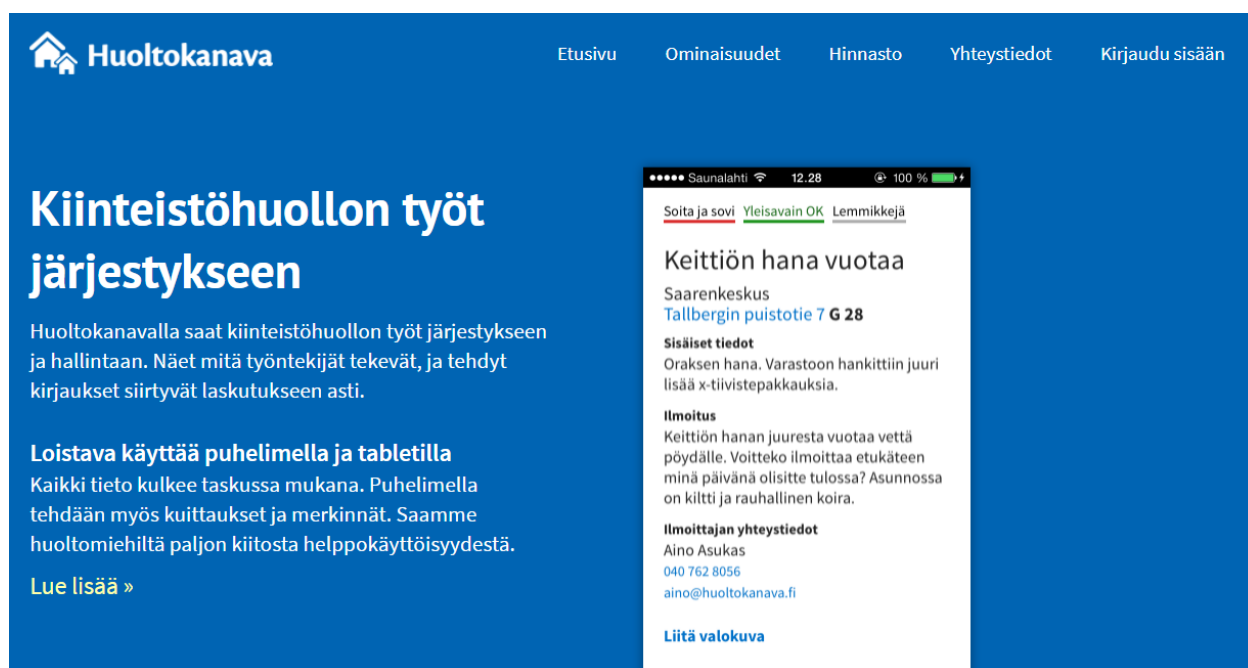
esimerkiksi remonteista, muutoista ja siivouspalveluista. Yritys toimii Etelä-Pohjanmaalla, mutta pääpaino toiminnalla on Ilmajoen alueella.

Kiinteistöpalvelu Ahola tekee yhteistyötä monen isännöintifirman kanssa Ilmajoen ja Koskenkorvan alueella. Liikehuoneistojen ja kauppojen pihojen hoitoa Kiinteistöpalvelu Ahola tekee alihankintana suuremmille kiinteistöpalvelun yrityksille. Hyvät yhteistyökumppanit ovat mahdollistaneet töiden lisääntymisen ja näin myös yrityksen toiminnan kasvun.

4 HUOLTOKANAVAN KÄYTTÖOHJE

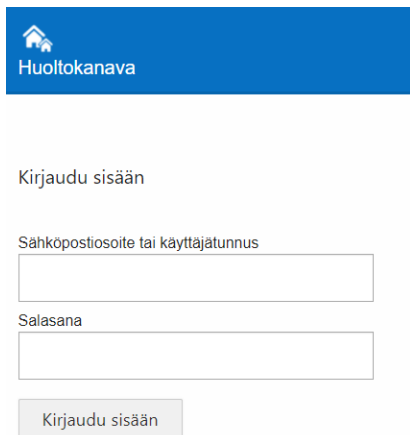
Käyttöohje on tehty toimeksiantajalle sopivaksi. Tämän takia käyttöohjeessa ei käydä läpi kaikkia huoltokanavan ominaisuuksia läpi, vaan siinä on käyty päivittäisen toiminnan kannalta olennaiset osuudet ohjelmasta.

Huoltokanava-järjestelmää pääsee käyttämään yritykselle tehdyillä tunnuksilla huoltokanavan omilta kotisivuilta (Kuva 3).



Kuva 3. Huoltokanavan etusivu (Huoltokanava [5.5.2021]).

Pääkäyttäjä tekee jokaiselle työntekijälle omat tunnukset, joilla he pääsevät kirjautumaan ohjelmaan (Kuva 4).



Huoltokanava

Kirjaudu sisään

Sähköpostiosoite tai käyttäjätunnus

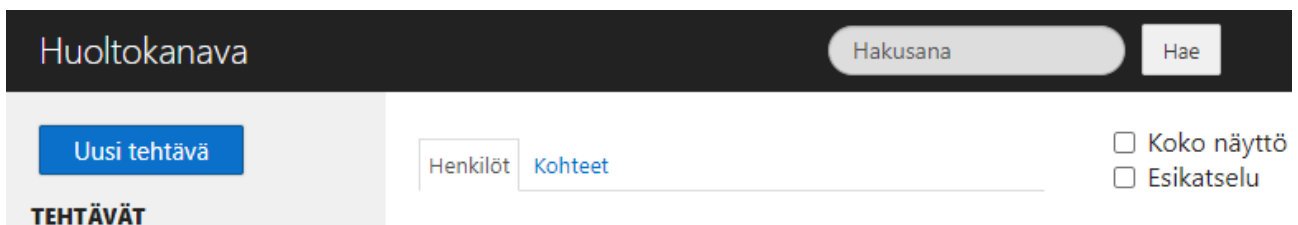
Salasana

Kirjaudu sisään

Kuva 4. Sisäänkirjautumisnäkyvä (Huoltokanava [5.5.2021]).

4.1 Työpyynnön lisääminen ja kohdistaminen

Kun yritykselle tulee uusi työpyyntö, merkataan se huoltokanavaan painamalla etusivulta "Uusi tehtävä" (Kuva 5).



Huoltokanava

Hakusana

Hae

Uusi tehtävä

Henkilöt Kohteet

Koko näyttö

Esikatselu

TEHTÄVÄT

Kuva 5. Uuden työpyynnön lisäys Huoltokanavassa (Huoltokanava [5.5.2021]).

- Tämän jälkeen täytettävä lomake aukeaa näytölle (Kuva 6), johon täytetään tarvittavat tiedot.

Kohde
Valitse kohde

Huoneisto tai sijainti

Kohdetiedot Tehtävät 0 Asukasrekisteri 0

Nimi Puhelinnumero Sähköposti

Lyhyt kuvaus näkyy asiakkaalle Osoita työntekijälle Määräaika
Ei kenellekään aseta

Tehtävän kuvaus näkyy asiakkaalle Sisäiset merkinnät ei näy asiakkaalle

Kiireellinen
 Ei laskuteta

Sisäänkäynti
 Yleisavaimella huoneistoon
 Soita ja sovi
 Lemmikkejä

Tallenna

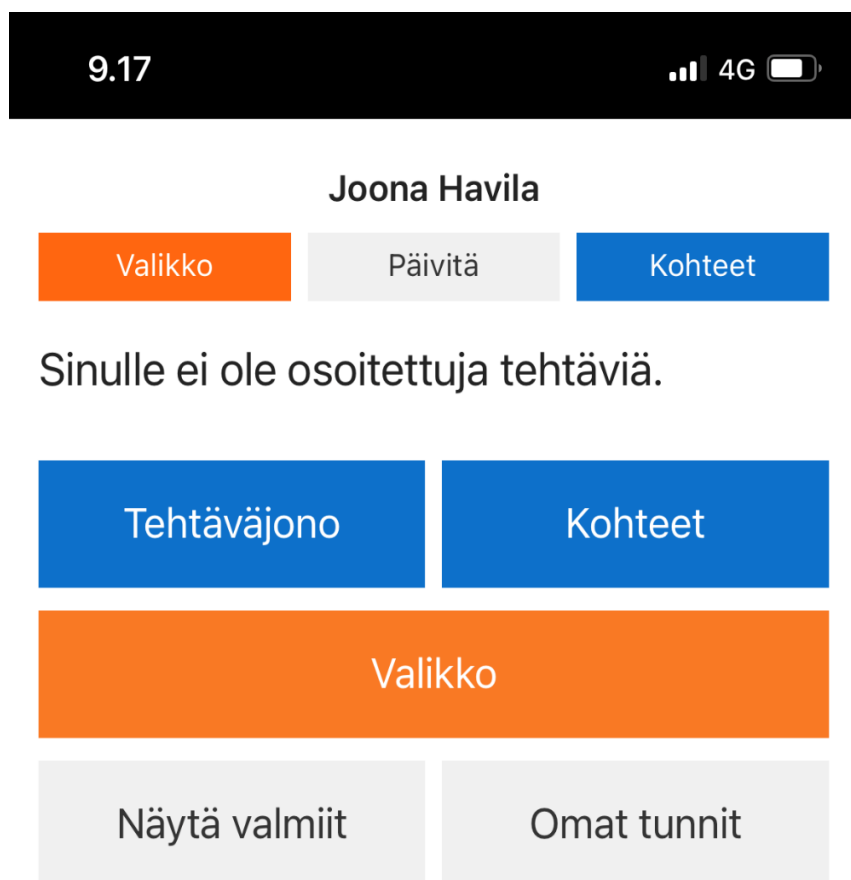
Kuva 6. Uusi tehtävä -lomake (Huoltokanava [5.5.2021]).

- Kohde ja lyhyt kuvaus työstä ovat pakollisia kenttiä. Muutkin tiedot ovat silti hyvä täyttää työtehtävän selkeyden vuoksi. Huoneisto tai sijainti kohtaan laitetaan taloyhtiöiden kohdalla mihin asuntoon työ on tilattu tai jos kyseessä on esimerkiksi omakotitalo, voidaan käyttää sijaintia esimerkiksi takapiha tai autotalli.
- "Osoita työntekijälle" -kohdasta saadaan valikosta määrättyä kenelle työntekijälle tai mille työntekijäryhmälle työ halutaan kohdistaa.
- Lyhyt työnkuvaus on pakollinen kenttä ja tähän kenttään ei tarvitse saada muuta tietoa kuin yleiskuvallinen tieto tilatusta työstä. Tehtävän kuvaukseen pystytään selittämään työtehtävästä tarkemmin.
- Sisäisiin merkintöihin voidaan laittaa tietoja, joita ei nähdä tarpeelliseksi asiakkaan näkevän. Sisäisiin merkintöihin laitettavat tiedot eivät myöskään näy laskulla, jos lasku tehdään huoltokanavan kautta.

- Kiireellisten töiden kohdalla laitetaan merkki ”kiireellinen”-kohtaan, jolloin huoltokanava lähettää automaattisesti työntekijälle jolle työ on kohdistettu tekstiviestin, että hänelle on kiireellinen tehtävä huoltokanavassa. Työ näkyy myös työntekijän työtehtävälistan ensimmäisenä, jos se on merkattu kiireelliseksi. Jos kiireellinen työ kohdistetaan työntekijäryhmälle järjestelmä ei laita tekstiviestiä, jolloin pitää huolehtia siitä, että työntekijät ovat tietoisia kiireellisestä tehtävästä.
- Lopuksi painetaan ”tallenna” jolloin työtehtävä siirtyy työntekijän työlistalle, jolle se on kohdistettu.

4.2 Työtehtävän käsittely työntekijän näkökulmasta

Työntekijöille lisätään huoltokanava älypuhelimeen pääkäyttäjän toimesta. Tämän jälkeen puhelimella pääsee käyttämään huoltokanavaa (Kuva 7).



Kuva 7. Huoltokanavan etusivu puhelimella (Huoltokanava [5.5.2021]).

- Kun työtehtäviä lisätään työntekijälle, ilmestyvät ne lisäsjärjestyksessä omalle työlistalle. Kiireelliset työt tulevat aina ylimmäiseksi (Kuva 8).

Joona Havila

Valikko Päivitä Kohteet

Kirjattu 6.5.2021, osoitettu 6.5.2021
Esimerkkikatu 1
Kiireellinen Yleisavain OK Lemmikkejä

A1
Hana vuotaa [1142]

Tehtäväjono Kohteet

Valikko

Näytä valmiit Omat tunnit

Kuva 8. Näkymä työlistasta (Huoltokanava [5.5.2021]).

- Työtehtävää pääsee tekemään klikkaamalla haluttu työ auki. Avaamalla työn pääset katsomaan tarkemmat tiedot työstä ja tekemään työ- ja tarvikekirjauksia työlle (kuva 9).

← Alkuun Kohde

Kirjattu 6.5.2021, osoitettu 6.5.2021
 Kiireellinen Yleisvain OK Lemmikkejä

Hana vuotaa [1142]
Esimerkkikatu 1 A1

Ilmoitus
 Asunnon keittiössä hana vuotaa

Ilmoittajan yhteystiedot
 Meikäläinen Matti

[Lähetä viesti ilmoittajalle](#)

Liitä valokuva

Lisää työ Lisää tarvike

Tehtävän tila **Osoitettu minulle**
 Osoitettu Joonas Havila

Kirjaa valmiiksi Kirjaa aloitetuksi

Osoita toiselle

Kuva 9. Työn tarkastelu älypuhelimella (Huoltokanava [5.5.2021]).

- Tässä näkyvässä saat tehtyä työ- ja tarvikekirjausten lisäksi osoitettua työn toiselle työntekijälle, jos et itse kerkeä työtä tehdä, tai jos työ on vahingossa osoitettu väärälle työntekijälle.
- Työtä mentäessä tekemään on hyvä painaa "kirjaa aloitetuksi" -kohtaa, jolloin työ menee "työn alla" -kohtaan tietokoneversiossa. Tämä auttaa yhtiön kommunikaatiossa.

- Työkirjausta painaessa työntekijä pääsee lisäämään työkirjauksen. Ensin pitää valita mitä työtä on tehty. Tämän jälkeen lisätään työaika ja lopuksi lisätään kuvaus tehdystä työstä (kuva 10).

Peruuta	Peruuta	Peruuta
Työnimike	Työaika	Työkirjaus
Päivystys	Syötä työaika tunteina tai valitse alta	Työnimike
Huoltotyö	<input type="text"/> <input type="button" value="Jatka"/>	Huoltotyö
Konetyö	Ei aikaa	Huoltotyö arkisin
Alihankkija	15 min	Yksikköhinta
Ei työnimikettä	30 min	30,00 €/h + alv 24 %
	1 h	Työaika
	2 h	30 min
	3 h	Ajokilometrit
	4 h	Aseta
	5 h	Työntekijä
	6 h	Joona Havila
	7 h	Päivämäärä
	8 h	6.5.2021
		Asiakkaalle näkyvä työn kuvaus
		Hanaan vaihdettu tiivisteet. Vuoto loppunut.
		<input type="button" value="Tallenna työkirjaus"/>
		Tehtävän lyhyt kuvaus
		Hana vuotaa [1142]
		Ilmoitus
		Asunnon keittiössä hana vuotaa

Kuva 10. Työkirjauksen lisäys (Huoltokanava [5.5.2021]).

- Jos työhön on käytetty tarvikkeita, merkataan ne painamalla ”lisää tarvike” -painiketta. Tämän jälkeen voit hakea tarviketta nimellä tai tuotenumeroilla yleisimmistä tarvikeluetteloista. Tämän jälkeen painetaan ”tallenna tarvikekirjaus” (Kuva 11).

9.07 4G 9.07 4G

Peruuta Tallenna

Tuotenumero

Nimike
X-tiiviste

6,81 € / KPL Onninen LV
HANAVARAOSA GUSTAVSBERG X-TIIVISTEPAKKAUS
6470250 EAN: 7393792203951

7,82 € / PKT Onninen LV
HANAVARAOSA ORAS 158735 X-TIIVISTEPAKKAUS
6420263 EAN: 6414150005725

Peruuta

Tarvikekirjaus

Tarvike
6420263
HANAVARAOSA ORAS 158735 X-TIIVISTEPAKKAUS

Määrä ja yksikkö Päivämäärä
1 PKT 6.5.2021

Yksikköhinta
7,82 €/PKT + alv 24 %

Työntekijä
Joonas Havila

Tallenna tarvikekirjaus

TYÖKIRJAUKSET

6.5.2021 Joonas Havila
30 min Huoltotyö
Hanaan vaihdettu tiivisteet. Vuoto loppunut.

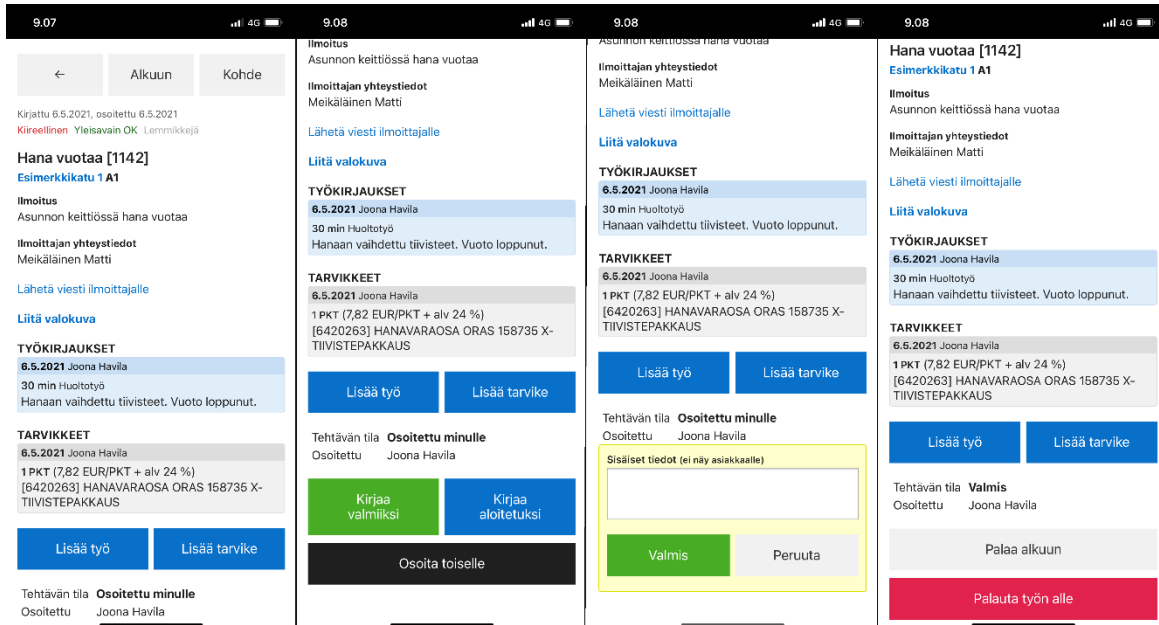
Tehtävän lyhyt kuvaus
Hana vuotaa [1142]

Ilmoitus
Asunnon keittiössä hana vuotaa

Valmis

Kuva 11. Tarvikkeen lisäys huoltokanavassa (Huoltokanava [5.5.2021]).

- Kun työt ja tarvikkeet työlle on kirjattu, voidaan työ kirjata tehdyksi rullaamalla työnäkymässä alas ja painamalla "kirjaa valmiiksi". Tämän jälkeen ohjelma avaa sisäisten merkintöjen laatikon, johon voidaan kirjoittaa lisätietoja tai huomautettavaa laskuttajalle, jos työssä on jotain huomioitavaa. Tämän jälkeen työ poistuu työlistalta (kuva 12).



Kuva 12. Työn kirjaaminen valmiiksi (Huoltokanava [5.5.2021]).

4.3 Työpyynnön sulkeminen ja vieminen laskutukseen

Seuraavaksi työpyyntö viedään joko arkistoon tai laskutettavaksi.

- Valmiit → klikataan haluttu työ auki tuplaklikkaamalla, jonka jälkeen työ avautuu näytölle (kuva 13).

Huoltokanava

Uusi tehtävä

TEHTÄVÄT

- Tilannekuva
- Huoltokutsut
- Viestit
- 32 Tehtäväjono
- Työn alla
- 2 Ajankohtaiset
- 1 Kiireelliset
- 3 Valmiit
- Arkisto

KOHEET

- Asunnot ja saunat
- Kohdetiedot
- Mittarilukemat
- Toistuvat tehtävät
- Laskutus
- Huoltokalenteri
- Käyttöpäiväkirjat
- Kunnossapito

YLLÄPITO

- Raportit
- Asetukset

Ilmoittajan nimi
Meikkäläinen Matti

Puhelinnumero
—

Sähköposti
—

Kiireellinen Yleisavain OK Lemmikkejä

Ilmoittajan seurantasivu

Tila
Valmis

Maksaja
Esimerkkikatu 1

Osoita työntekijälle
Joonna Havila

Raportti

Luontipäivä
6.5.2021

Valmis
6.5.2021

Määraaika
asetta

Hana vuotaa [1142]
Asunnon keittiössä hana vuotaa

Työkirjaukset

Pvm	Kirjaus	Työnimike	Kuvaus tehdystä työstä
6.5.2021	30 min	Huoltotyö (101)	Joonna Havila Hanaan vaihdettu tiivisteet. Vuoto loppunut.

Lisää työkirjaus

Lukitse

Tarvikerivit

Tuoteno	Kuvaus	Määrä	Veroton	Verollinen
6420263	HANAVARAOSA ORAS 158735 X-TIIVISTEPAKKAUS	1 PKT	7,82 €/PKT	9,70 €/PKT

Lisää tarvike

Lähetä viesti ilmoittajalle

Valokuvat ja tiedostot
Ei liitettyjä valokuvia tai tiedostoja. [Lisää valokuva tai tiedosto](#)

Kuva 13. Valmiin työn hakeminen työpöytäversiossa (Huoltokanava [5.5.2021]).

- Tässä vaiheessa työhön pystytään tekemään vielä muutoksia tai palauttamaan työ takaisin tehtäväjonoon.
- Tarkastuksen jälkeen työ siirretään joko arkistoon tai laskutukseen klikkaamalla "Sulje". Jos työtä ei laskuteta, siirtyy se automaattisesti arkistoon (kuva 14), josta sen voi palauttaa takaisin valmiisiin töihin klikkaamalla työn auki arkistosta ja painamalla "Avaa uudelleen" (kuva 15).

Huoltokanava

Uusi tehtävä

TEHTÄVÄT

- Tilannekuva
- Huoltokutsut
- Viestit
- 31 Tehtäväjono
- Työn alla
- 2 Ajankohtaiset
- Kiireelliset
- 3 Valmiit
- Arkisto

KOHEET

Tehtäväärkisto

Kohde
Valitse kohde

Huoneisto tai sijainti

Osoitettu
Kaikki työntekijät

Kirjaaja
Kaikki

Tila
Suljettu

Tehtävätyyppi
Kaikki

Valmistumisaika
Kaikki kuukaudet

Alkupäivä
asetta

Loppupäivä
asetta

Hakutuloksia on 73 kpl.

Hana vuotaa [1142]
Esimerkkikatu 1 A1

Osoitettu
Joonna Havila

Valmistunut
6.5.2021

Kirjattu
Joonna Havila
6.5.2021

Asunnon keittiössä hana vuotaa

Kuva 14. Arkisto työpöytäversiossa (Huoltokanava [5.5.2021]).

Huoltokanava

Uusi tehtävä

TEHTÄVÄT

- Tilannekuva
- Huoltokutsut
- Viestit
- 31 Tehtäväjono
- Työn alla
- 2 Ajankohtaiset
- Kiireelliset
- 3 Valmiit
- Arkisto

KOHEET

- Asunnot ja saunat
- Kohdetiedot
- Mittarilukemat
- Toistuvat tehtävät
- Laskutus
- Huoltokalenterit
- Käyttöpäiväkirjat
- Kunnossapito

YLLÄPITO

Ilmoittajan nimi: Meikäläinen Matti
Puhelinnumero: —
Sähköposti: —

Kiireellinen Yleisvain OK Lemmikkejä Ei laskuteta

Ilmoittajan seurantasivu: Raportti
Tila: Suljettu
Luontipäivä: 6.5.2021
Maksaja: Esimerkkikatu 1
Valmis: 6.5.2021
Osoita työntekijälle: Määräaika aseta
Joona Havila

Hana vuotaa [1142]
Asunnon keittiössä hana vuotaa

Työkirjaukset

Pvm	Kirjaus	Työnimike	Kuvaus tehdystä työstä
6.5.2021	30 min	Huoltotyö (101)	Joona Havila Hanaan vaihdettu tiivisteet. Vuoto loppunut.

Tarvikerivit

Tuotenro	Kuvaus	Määrä	Veroton	Verollinen
6420263	HANAVARAOSA ORAS 158735 X-TIIVISTEPAKKAUS	1 PKT	7,82 €/PKT	9,70 €/PKT

Lähetä viesti ilmoittajalle

Valokuvat ja tiedostot
Ei liitettyjä valokuvia tai tiedostoja. [Lisää valokuva tai tiedosto](#)

Kuva 15. Työn palautus työpöytäversiossa (Huoltokanava [5.5.2021]).

- Laskutettavat työt siirtyvät "Laskutus"-kohtaan. Täältä valitaan lasku, joka halutaan lähettää. Ruudulle aukeaa laskun esikatselu (Kuva 16). Painamalla "Lähetä lasku" pystytään lähettämään lasku sähköisesti. Jos laskutettavalla ei ole sähköistä laskutusmahdollisuutta tulostetaan lasku ja lähetetään kirjeitse. Huoltokanavassa tämän jälkeen pystytään seuraamaan maksun tilaa.

Esimerkkikatu 1

Laskunro: 100017
Laskutyyppi: Fivaldi
Lähetystapa: E-lasku
Päivämäärä: aseta
Maksuehto: 30 päivää
Eräpäivä:
Viivästyskorko: Korkolain mukainen
Maksuistutus: Manuaalinen
Käännetty ALV:

Vaihda asiakas
Asiakastyypit: Yritys
Yritys: Esimerkkikatu 1
Y-tunnus: aseta
Asiakasnro: aseta
Aseta oletukseksi
Puhelin: aseta
Verkkolaskuosoite: aseta
Operaattoritunnus: aseta

Postiosoite: Laskutusosoite
aseta
Esimerkkikatu 1
Esimerkkikatu 1
00100 Helsinki

Tuotenro	Nimike	Määrä	Yks.	à-hinta	Sis. Alv	Ale %	Veroton	Alv %	Verollinen
<input type="checkbox"/>	6.5.2021 A1 - Meikäläinen Matti Hana vuotaa Asunnon keittiössä hana vuotaa								
<input type="checkbox"/>	101 Huoltotyö arkisin 6.5.2021 Hanaan vaihdettu tiivisteet. Vuoto loppunut.	0,5	h	30,00	<input type="checkbox"/>	Ale %	15,00	24 %	18,60
<input type="checkbox"/>	6420263 HANAVARAOSA ORAS 158735 X-TIIVISTEPAKKAUS	1	PKT	7,82	<input type="checkbox"/>	Ale %	7,82	24 %	9,70

[Lisää ryhmä](#)

Yhteensä ilman arvonlisäveroa	22,82
Arvonlisävero 24 %	5,48
Yhteensä euroa	28,30

Kuva 16. Huoltokanavan valmistaman laskun esikatselu (Huoltokanava [5.5.2021]).

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyössä kerrottiin toiminnanohjausjärjestelmistä ja niiden hyödyistä yrityksille. Työtä aloitettaessa pohdittiin, minkä takia yritykset ottavat käyttöön toiminnanohjausjärjestelmiä. Toimeksiantajayritys kuuluu pienten ja keskisuurten yritysten luokkaan, ja tämän takia toiminnanohjausjärjestelmän hyötyjä ja tarpeita pohdittiin sen luokan yritysten näkökulmasta.

Opinnäytetyössä käytiin myös läpi kiinteistöpalvelun alaa, jota toimeksiantaja yritys harjoittaa. Tämän takia kerrottiin myös kiinteistöpalveluiden tavoitteista ja tarpeellisuudesta. Työssä listattiin myös yleisimpiä kiinteistöpalvelualan töitä.

Kiinteistöpalvelu Aholassa ennen toiminnanohjausjärjestelmään siirtymistä työpyyntöjä saatiin: isännöintiyrietysten ohjelmien kautta, puhelujen kautta asiakkailta tai asiakkaat kävivät niitä kyselemässä yrityksen tiloissa. Tämä aiheutti sen, että työpyyntöjä oli monella eri alustalla tai pelkästään työntekijöiden muistin varassa. Syntyi tarve saada työt koottua samalle alustalle, joten päädyttiin ottamaan käyttöön toiminnanohjausjärjestelmä huoltokanava.

Tutkimuksena luotiin toimeksiantajalle Huoltokanava-toiminnanohjausjärjestelmälle käyttöohje. Käyttöohjeella pyritään auttamaan yritysten työntekijöitä käyttämään ohjelmaa ja sitä voidaan tulevaisuudessa mahdollisesti käyttää uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Huoltokanava-ohjelmisto ei ole vielä kokonaisuudessa käytössä toimeksiantajalla, joten lisämoduuleita ottaessa käyttöön tässä opinnäytetyössä luotua ohjetta voidaan päivittää ja syventää.

LÄHTEET

- Eric Kimberling – Digital Transformation. What is ERP Software? Here is everything you need to know. 2018. [Verkkosivu]. [Viitattu 5.5.2021]. Saatavana: <https://www.youtube.com/watch?v=9x6yOwR7ISk>
- ERP Toiminnanohjausjärjestelmän ostajan opas PK-yrityksille. 2013. [Verkojulkaisu]. [Viitattu 17.5.2021]. Saatavana: <https://www.profiz.com/profiz/wp-content/uploads/2017/05/ERP-Ostajan-opas.pdf>
- Huoltokanava. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 5.5.2021]. Saatavana: <https://www.huoltokanava.fi>
- Logistiikan Maailma. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 13.5.2021]. Saatavana: <https://www.logistiikanmaailma.fi>
- Niitynpää, A. & Äärelä A. 2012. Kiinteistönhoidon käsikirja. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Palenius, A. 2019. Huoltokanava-sovelluksesta kilpailukykyisempi. [Verkojulkaisu]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Liiketalous. Opinnäytetyö. [Viitattu 3.5.2021]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/171118/Palenius_Aslak.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Asunnot ja asuinolot. 2020. [Verkojulkaisu]. Yleiskatsaus 2019, Liitetaulukko 3. Asuntokunnat ja henkilöt asunnon hallintaperusteen mukaan 1970–2019. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu: 17.5.2021]. Saatavana: http://www.stat.fi/til/asas/2019/01/asas_2019_01_2020-10-14_tau_003_fi.html
- Tilastokeskus. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 10.5.2021]. Saatavana: <https://www.stat.fi>