



ISÄNNÖINTIKESKUKSEN SÄHKÖINEN PALVELU

Palvelun uudistus

Mikko Niskanen

Opinnäytetyö
Joulukuu 2014
Liiketalous
Yrittäjyyden ja liiketoiminta-
johtamisen koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalous
Yrittäjyyden ja liiketoimintajohtamisen koulutusohjelma

MIKKO NISKANEN:
Isännöintikeskuksen sähköinen palvelu
Palvelun uudistus

Opinnäytetyö 59 sivua, joista liitteitä 7 sivua
Joulukuu 2014

Isännöintiala tarvitsee muutosta. Nykyinen malli toimia on tullut tiensä päähän. Asiakkaat ovat tulleet tietoisemmiksi ja vaativat ajantasaista tietoa ja avoimuutta. Tieto halutaan löytää paikasta ja ajasta riippumatta – sähköisesti.

Isännöintikeskuksessa tilanne on havaittu jo kauan sitten. Yrityksessä on käynnissä sähköisen palvelukokonaisuuden uudistaminen, jossa rakennetaan yritykselle kokonaan uudenlainen työkalu helpottamaan isännöintitoimiston arkea sekä mahdollistamaan tiedonkulku asiakkaalle ajasta ja paikasta riippumatta.

Isännöintikeskuksen tavoite sähköisten palveluiden kehittämisessä on luoda isännöintitoimiston sähköisestä palveluportaalista asukkaiden ja palveluntuottajien kohtauspaikka jossa palveluiden tuottajat ja kuluttajat voivat kohdata toisensa. Isännöinti on muutenkin keskiössä välittämässä taloyhtiöille palveluita, joten on luonnollista että isännöinti toimii välittäjänä ja valvoo myös yksittäisen kuluttajan etuja.

Yrityksen lopulliseen tavoitteeseen pääseminen palvelun uudistamisessa vaatii paljon suunnittelua ja monen tietoteknisen ongelman ratkaisua. Yrityksellä on kuitenkin visio, jolla se pureutuu isännöintialalla havaittuihin viestintä-, asiantuntija-, henkilöstö- ja muutosongelmiin. Sähköisestä palvelutuotteesta halutaan rakentaa sellainen, joka kasvattaa niin yrityksen arvostusta, liikevaihtoa kuin imagoakin sekä ennen kaikkea tuottaa lisäarvoa yrityksen asiakkaille.

Ensimmäisessä vaiheessa yrityksen verkkopalvelu uusitaan ja yritykselle rakennetaan Intranet sisältäen järjestelmällisen dokumentaatiohallinnan. Toisessa vaiheessa julkistetaan yhteistyökumppanin avustuksella asiakkaille Extranet, joka on integroitu yrityksen dokumenttiarkiston kanssa yhteen. Kolmannessa vaiheessa Extranetia laajennetaan valikoidulle kohderyhmälle, joka koostuu palvelun tuottajista ja palveluiden käyttäjistä ja aloitetaan laajennuksen pilotointi. Lopullisessa vaiheessa voimme tuotteistaa kokonaisuuden ja aloittaa sen markkinoinnin laajamittaisesti koko konsernimme toiminta-alueella Suomessa.

Työn tausta-aineisto on luottamuksellista ja sitä ei ole mukana työn julkisessa versiossa.

Asiasanat: isännöinti, sähköinen palvelu, asiantuntijapalvelut, tuotteistaminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree programme of business management
Entrepreneurship and business management

MIKKO NISKANEN:

The electronic service of Isännöintikeskus
Reformation of the e-service package

Bachelor's thesis 59 pages, appendices 2 page
December 2014

The real estate management business environment is changing rapidly. The old way to do the business has come to an end. Customer awareness is increasing and they need more information on time and more open ways to do the business. Customers are also more aware of the situation and possibilities in the market than they used to be. Information and services need to be found whenever and wherever - electronically.

Isännöintikeskus has noticed the problem a long time ago. There for it has started a renewal of the whole electronic services package. A whole new kind of tool is to be built to easen the everyday tasks and especially to open the information channel between Isännöintikeskus customers and Isännöintikeskus to help the information flow. Information needs to be available to customers at all times.

It takes a lot of time to plan and solve all the technical problems in order to achieve the final goal of the Isännöintikeskus renewal process. But the company has a vision, where it has taken in notice the problems occurring in the real estate business field: communication, personnel, expertise, change in customer demand. The electronic business concept is to be built the way that it also makes more turnover and it also has a positive effect on the business value and image on the market but what is the biggest issue of the project is that it actually brings more value to Isännöintikeskus customers.

At first the common network of the Isännöintikeskus is to be renewed and an organized Intranet is to be built to react to the different ways of possessing the customer documents. At the second phase a customer segmented Extranet is to be published with the help of a business partner. The Extranet is integrated to react to the changes in the Intranet's document library so the work of the employees can be minimized. The third phase is planned to be a pilot enlargement of the Extranet to a selected group of customers and service providers. At the last phase Isännöintikeskus can start marketing and produce a totally new electronic service package to its customers all over our nationwide Corbel Group.

Key words: real estate management business, electronic services, professional services

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Työn taustaa.....	5
1.2	Opinnäytetyön tavoite.....	6
1.3	Käytetyt menetelmät ja rajaus.....	7
1.4	Raportin keskeiset käsitteet	9
1.5	Raportin rakenne.....	10
1.6	Asiantuntijaorganisaatioista ja -palvelusta yleensä	10
2	ISÄNNÖINTIKESKUS	13
2.1	Liikeidea	13
2.2	Strategia, missio, visio, arvot.....	14
2.3	Palvelulupaus	14
2.4	Palvelutuote	17
2.5	Palvelujen kehittämisen nykytila Isännöintikeskuksessa	19
3	ISÄNNÖINNIN NYKYTILA SÄHKÖISTEN PALVELUJEN TUOTTAJANA.....	20
3.1	Yleistä sähköisten palveluiden tuottamisesta isännöintialalla	20
3.2	Isännöintikeskuksen sähköisen palvelun nykytila	22
3.3	Palveluiden kehittäminen alan yrityksissä ja alalla tähän saakka.....	25
3.4	Alan muutosvoimat ja tulevaisuuden tarpeet alalla	27
4	UUDET SÄHKÖISET PALVELUT.....	29
4.1	Sähköiset palvelut Isännöintikeskuksessa tulevaisuudessa	29
4.2	Palvelun konkreettiset lähtökohdat.....	30
4.3	Uuden ratkaisun kuvaaminen.....	34
4.3.1	Vaihe 1. Verkkopalvelu-uudistus - www.isannointikeskus.fi	36
4.3.2	Vaihe 2. Intranet – extranet -integraatio ja intranet-laajennus.....	38
4.3.3	Vaihe 3. Intranet – Extranet –laajennus valikoidulle kohderyhmälle	41
5	POHDINTA.....	43
5.1	Kehittämistyön arviointi ja hyödyt	43
5.2	Tulevaisuuden kehityssuunta	44
	LÄHTEET.....	45
	Liite 1. Isännöinnin erillistehtäväluettelo	46

1 JOHDANTO

1.1 Työn taustaa

Isännöintiala on murroksessa. Kaksi kolmasosaa isännöitsijöistä tulee jäämään eläkkeelle vuosikymmenen loppuun mennessä. Tämä vaikuttaa väistämättä tapaan toimia ja ottaa haltuun uusia toimintatapoja isännöintialalla. Samalla sodan jälkeiset ikäluokat jäävät eläkkeelle ja heillä on aikaa, varallisuutta ja osaamista ostaa ja käyttää uudenlaisia palveluita. Nykymuotoinen isännöinti on tullut jo aikaa sitten tiensä päähän. Tarvitaan kokonaan uusi sähköiseen tietoyhteiskuntaan sopiva tapa tuottaa isännöinnin palvelut kasvavalle palvelun käyttäjä (asiakas) kunnalle. (Isännöintiliitto, 2010).

Suomen isännöintiliitto teki alan järjestöjen ja yritysten kanssa vision jossa isännöintipalvelun tavoite vuodelle 2020 kuvattiin (kuvio 1).

Isännöintiyritykset ja yhteistyökumppanit	Ihmiset ja palvelut
<ul style="list-style-type: none"> - Isännöintiyrityksille kehittyä sisäinen työnjako ja eri tehtäville omat isännöinnin ammattilaisensa - Isännöintialan yrityskenttä muuttuu, isännöintiyritykset erikoistuvat ja yritysten keskimääräinen koko kasvaa - Yhteistyökumppaneiden merkitys isännöinnin arvoketjun osana voimistuu 	<ul style="list-style-type: none"> - Isännöinnin tehtävät tulevat vaativammiksi ja palvelut ja asiakaskunta monipuolistuvat - Erilaisille asiakkaille tarjotaan erilaisia palvelukokonaisuuksia - Asukkaat ja toimitilojen omistajat nousevat isännöintiyritysten uusiksi asiakkaiksi - Isännöinti monipuolistuu korjaustöiden ja energiatehokkuusparannusten yleistessä
Isännöitävät kiinteistöt	Isännöitsijät ja isännöinti
<ul style="list-style-type: none"> - Eri asunto-osakeyhtiöiden ja isännöitävien kiinteistöjen väliset erot kasvavat rakennuskannan vanhetessa ja asuinalueiden eriarvoistuesssa - Isännöitsijän, hallituksen ja osakkaiden väliseen työnjakoon syntyy uusia ratkaisuja - Toimitilojen ja julkisten kiinteistöjen isännöinnin markkinat kasvavat ja avautuvat 	<ul style="list-style-type: none"> - Eläköityminen ja markkinoiden kasvun keskittyminen kaupunkeihin ovat isännöintiyritysten merkittävimmät haasteet - Isännöitsijät erikoistuvat ja isännöinti muuttuu enemmän yritysten tuottamaksi palveluksi - Työnohjaus- ja tietojärjestelmät yleistyvät ja kasvattavat merkitystään kilpailuvaltteina - Asiakaspalvelun ja -viestinnän arvo nousee

KUVIO 1. Suomen Isännöintiliitto ry, Isännöinnin Visio 2020

Lisäksi ympäristöministeriö on tutkinut alan tulevaisuutta sillä isännöinti vaikuttaa suoraan yli 2 miljoonan suomalaisen päivittäiseen elämään ja koordinoi vuodessa yli 3 miljardin euron hankintojen rahavirtoja. Ala on eläköitymisen myötä myös vähenevien resurssien ongelmissa sillä alalle ei ole olemassa suoraa koulutuspolkua.

Suomen Isännöintiliitto Ry:n teettämän ”isännöinnin visio 2020” – hankkeen (2010) havaintojen mukaisesti tässä kehittämistehtävässä on paneuduttu seuraaviin asioihin;

- Isännöinnin tehtävät tulevat vaativammiksi ja palvelut ja asiakaskunta monipuolistuvat
- Erilaisille asiakkaille tarjotaan jatkossa erilaisia palvelukokonaisuuksia
- Aukkaat ja toimitilojen omistajat nousevat isännöintiyritysten uusiksi asiakkaiksi
- Isännöinti monipuolistuu korjaustöiden ja energiatehokkuusparannusten yleistyessä
- Eläköityminen ja markkinoiden kasvun keskittyminen kaupunkeihin ovat isännöintiyritysten merkittävimmät haasteet
- Isännöitsijät erikoistuvat ja isännöinti muuttuu enemmän yritysten tuottamaksi palveluksi ja isännöintiliiketoiminnaksi
- Työnohjaus- ja tietojärjestelmät yleistyvät ja kasvattavat merkitystään kilpailuvalteina
- Asiakaspalvelun ja -viestinnän arvo nousee

1.2 Opinnäytetyön tavoite

Kehittämistehtävä tehdään osana isännöintikeskuksen liiketoiminnan kehittämistä siten että sähköiseen liiketoimintaan syntyy uusi palvelukokonaisuus ja kokonaan uusi tuote, jollaista ei tällä hetkellä ole olemassa. Kehittämistehtävän tekemisestä tuotteistetaan Isännöintikeskuksen, isännöinnin ohjelmistotoimittajan sekä sähköisten palveluiden tuottamiseen erikoistuneen konsultin toimesta asukaspalvelukonsepti joka luo pohjan Isännöintikeskuksen uudelle sähköiselle isännöintipalvelukokonaisuudelle.

Polku lopulliseen tuotteeseen on pitkä, mutta matkan varrella on useita lisäarvoa tuottavia etappeja, joita työn aikana kuvataan. Haluamme nähdä vision tulevasta tuotteesta ja matkan varrella kasvattaa näkemystämme kokemuksen ja palautteen kautta, jolloin kehittäminen voi jatkua loputtomiin alati muuttuvassa tietoyhteiskunnassa reagoiden erityisesti asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin.

Kokonaisuuden tarkoituksena on pureutua ongelmiin, joita mullistus isännöintialalla on tuonut palveluntuottajille. Tuloksena saadaan Isännöintikeskukselle sisäisesti työkalu

hallita suuren asiakasjoukon dokumenttiarkistoa ja antaa työkalu asiakaspalvelijoille hallita omaa tehtäväkenttää, johdolle työvälillä seurata tehtävien etenemistä ja laskutusta sekä ulkoisesti parantaa merkittävästi tiedonkulkua ja tiedottamista isännöintitoimiston ja asiakkaiden välillä, lisätä yrityksen arvostusta, tunnettuutta ja imagoa sekä yritystoiminnan kannattavuutta ajatellen lisäksi parantaa yrityksen liikevaihtoa.

1.3 Käytetyt menetelmät ja rajaus

Kehittämistyöni osalta tullaan käyttämään enemmän laadullisia menetelmiä mm. siitä syystä, että tutkimuksen kohde on subjektiivinen tarkkaan rajattu kokonaisuus, jolloin tutkittavat kehitystyöhön huomioon otettavat mielipiteet rajataan erittäin tarkasti ja haastateltavat / tutkittavat valitaan tarkoin siten, että heillä on olemassa alan substanssiosaaminen sekä ymmärrystä siitä mihin uutta sovellusta/palvelua alalla tulnaisiin mahdollisesti käyttämään ja miten sitä voitaisiin liiketoiminnassa hyödyntää. Näin ollen tutkittavien kohteiden tulee ymmärtää isännöintiliiketoiminnan periaatteet.

Suuren hankkeen eteenpäin vieminen vaatii näkemystä ja tahdonvoimaa. Vaikkakin palvelukokonaisuuden kehittäminen on tehty hyvin asiakaskeskeisesti ja miettien miten tarjoamamme tuote palvelisi asiakastamme paremmin, ei välttämättä oma kehittäjänäkökulma ole ollut yhtenevä teknisten mahdollisuuksien kanssa.

Olemme hyvin yksinkertaisesti kuvanneet kokonaisuuden toiminnalliset vaatimukset, kuten palvelun informaatioarkkitehtuurin (ryhmittely, navigaatio, käsitteistö, metatiedot, haku) ja varsinaisen käyttöliittymäsuunnitelman (näkömöt ja elementit) ja antaneet ulkopuolisen graafikon määrittellä ulkoasu Isännöintikeskuksen graafisen ilmeen mukaisesti. Näihin liitännäisinä olemme määritelleet laadulliset vaatimukset; etenkin koskien tehokkuutta, ylläpidettävyyttä ja luotettavuutta.

Haasteeksi onkin tullut näkemyksemme kohtaaminen teknisten vaatimusten kanssa ja varsinaisen palvelunrakentajan esille nostamat ongelmat erilaisten järjestelmäintegraatioiden ja rajapintojen osalta. Yksittäisenä asiantuntijapalvelun tuottajana, vaikkakin omalla alallamme kohtuullisen kokoisena toimijana, on vaikea taivutella yhteistyökumppanit ymmärtämään palveluiden avaamisen hyödyt ja osallistumaan projektiimme. Jokaisen näkemys sähköisten palvelujen kasvamisesta ja informaation siirtämisestä ul-

koisille palvelimille ei vastaa omaa näkemystämme tulevaisuudesta ja sähköistämisen tuomista eduista ja mahdollisuuksista.

Palvelun kehittämiseen osallistunut työryhmä organisaation sisällä näkee mitä palvelukokonaisuus voi parhaimmillaan tarjota ja ovat palvelun aktiivisia käyttäjiä. Toisaalta työryhmän tärkein tehtävä alkuvaiheen kehittämisen ja suunnittelun jälkeen ensimmäisenä on myydä tuote organisaation sisällä. Vasta kun uuden järjestelmän hyödyt ja tulevaisuuden visiot ovat selvillä yrityksen sisällä, se voi alkaa toimia kunnolla sen ulkopuolella. Muutosvastarinnan kohtaaminen on aina haastavaa kun omassa ajattelutavassa keskeisintä on kehittyminen ja uudistuminen - asioiden vieminen toimivampaan suuntaan.

Isännöintikeskus on valmis panostamaan sähköisten palveluiden kehittämiseen niin aikaa, henkistä pääomaa kuin konkreettisia euroja. Uskomme tulevaisuuden Isännöintialallakin siirtyvän entistä enemmän kohti sähköistä palvelukanavaa, jossa mahdollistuu tiedonhaku vuorokauden ympäri, ajantasainen raportointi, yhteydenpito ja tiedottaminen ja joka mahdollistaa muiden ulkopuolisten palveluiden liittämiseen tarjoamaamme palvelupakettiin. Meille kehittyminen ja aina paremman palvelun tarjoaminen on eilinehto alalla.

Lisäksi kuten aiemmin on todettu, elävän elämän ratkaisujen luominen tuntuu mielekkäältä ja laadullinen tutkimus tukee tätä lähtökohtaa hyvin, joten näkemykseni mukaan se on menetelmistä työni kannalta käyttökelpoisin. Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen.

Tulen lisäksi itse osallistumaan erittäin vahvasti kehittämistyöni suunnan määrittämiseen ja olen työni osalta sekä tutkija että tutkittava ja osallistun myös tutkittavien toimintaan, joten omat tutkittavan ominaisuudessa huomioon otettavat mielipiteeni tulevat osaltaan vaikuttamaan kehittämistyöni suuntaan ja valittuihin ratkaisuihin.

1.4 Raportin keskeiset käsitteet

Isännöintiala – Isännöinti on isännöitsijän harjoittamaa asiantuntijapalvelua, asioiden valmistelua ja esittelyä taloyhtiön hallitukselle ja yhtiökokoukselle sekä näiden päätösten toteuttamista. Isännöitsijä on asunto-osakeyhtiön tai kiinteistöyhtiön operatiivinen johtaja. Hän tekee yhteistyötä taloyhtiön hallituksen, asukkaiden ja palveluntuottajien kanssa. Isännöintialan ammattilaisten muita työnimikkeitä voivat olla isännöitsijän ohella kiinteistöpäällikkö tai manageri.

Asiantuntijapalvelut – erikoisosaamiseen perustuvia aineettomia toimintoja, jotka tuotetaan, markkinoidaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Erikoisosaaminen liittyy asiakkaan ongelman ratkaisuun ja on luonteeltaan suuresti henkistä prosessointia, jonka pohjana ovat tieto, taito, kokemus, luovuus ja motivaatio.

Asiantuntijaorganisaatio – organisaatio, jossa tuotetaan asiantuntijapalveluita.

Tuotteistaminen – tuotteistamisen tuloksena asiantuntemus tai osaaminen jalostuu myynti-, markkinointi- ja toimituskelpoiseksi palvelutuotteeksi.

Sähköiset palvelut – palvelun tuotteistaminen verkon yli tarjottavaksi, pitkälle automatisoiduksi ja ihmistyöpanoksen minimoivaksi tuotteeksi. Sähköinen asiointi tähtää siihen että organisaatiot pystyvät toteuttamaan asiointipalvelunsa käyttämällä vähemmän henkilötöymäärää. (Asiointipalveluiden kehittäminen tieto- ja viestintätekniiikan keinoin 2005)

Sähköinen asiointi (Electronic Services, e-Services) tarkoitetaan organisaation palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniiikan keinoin. Sähköistä asiointia kehitettäessä kehitetään koko asiointiprosessia, joka muodostuu asiakkaan käyttöliittymästä palveluun sekä palvelun tuottamiseen liittyvistä prosesseista organisaatiossa (taustaprosessit). (Wikipedia 19.11.2014)

1.5 Raportin rakenne

Raportissa käsitellään aluksi asiantuntijapalvelua terminä ja asiantuntijapalveluorganisaatioiden ongelmia tuotteen määrittelemisessä, kuvaamisessa ja myynnissä. Tuotteistaminen on keskeisessä osassa raporttia. Lopuksi kuvataan Isännöintikeskuksen sähköisen projektin tuotteistamisprosessi ja analysoidaan projektin toteutumista ja sen saavuttamia tuloksia ja vastaan tulleita ongelmia.

Käsittelen työn edetessä teoriaa ja empiriaa rinta rinnan ja käsittelen miten ne nivoutuvat toisiinsa.

1.6 Asiantuntijaorganisaatioista ja -palvelusta yleensä

Uolevi Lehtinen ja Satu Niinimäki ovat kirjassaan asiantuntijapalvelut, tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu (2005, 12-13) käsitelleet asiantuntijaorganisaatioita. Kirjassa jaotellaan asiantuntijaorganisaatiot perustuen yrityksen kokoon seuraavasti:

- Pienet ja pienehköt asiantuntijaorganisaatiot
- Suuret asiantuntijapalveluorganisaatiot
- Asiantuntijatehtävissä toimivat alaorganisaatiot

Itsenäisistä asiantuntijaorganisaatioista puhuttaessa ajatellaan tavallisesti pieniä tai pienehköjä asiantuntija- ja ammatinharjoittajaorganisaatioita, kuten konsulttiyritykset ja koulutusorganisaatiot. Ne ovat usein tunnettujen asiantuntijoiden perustamia tai muuten huippuosaaajien ympärille syntyneitä. Perustaminen on tavallisesti vaatinut enemmän henkistä kuin rahallista pääomaa. (Lehtinen, Niinimäki 2005, 12-13)

Isännöintikeskuksen voi määritellä helposti pienehköksi asiantuntijaorganisaatioksi. Sen perustaminen ja kasvattaminen nykytilaansa on vaatinut paljon henkistä pääomaa ja entistä useamman osa-alueen erityisosaamista ja alkujaan sen kasvupolun menestys on perustunut hyvin pitkälle alkuperäisen yrittäjän asiantuntemukseen ja erityisosaamiseen. Yrityksen kasvattaminen tästä alkutilanteesta eteenpäin tämänhetkiseen organisaatioon on vaatinut yrittäjältä erityisosaamisen jalkauttamista ja prosessikuvauksia, jotta laatutaso on säilynyt alkuperäisen yrityskuvan tasolla koko kasvupolun ajan.

Isännöintialalla tarjotaan selkeästi asiantuntijapalvelua ja vaatimukset laadukkaana isännöintipalvelun tarjoamiseen kasvavat koko ajan niin lainsäädännön kuin ostajien asiantuntemuksen kehittymisen mukana. Uusi asunto-osakeyhtiölaki tuli voimaan 1. heinäkuuta 2010. Uudessa laissa otettiin erityisesti huomioon taloyhtiöiden ja osakkaiden muuttuneet tarpeet. Tarkoituksena oli lisätä asunto-osakeyhtiömuotoisen asumisen turvallisuutta ja tehokkuutta sekä kannustaa osakkaita pitämään huolta huoneistoistaan. (Oikeusministeriö). Uuden lain myötä tuli paljon uusi asioita isännöintitoimistojen hallittavaksi. Myös verottaja on omilla vaatimuksillaan lisännyt isännöintipalveluntuottajien asiantuntijaosaamisen painetta jatkuvasti. Vaatimusten kasvaessa vanhat pienet toimijat tulevat tippumaan pois kehitysvauhdista ja markkinoilla tulevat jatkamaan keskisuuret ja suuret toimijat, joilla on isomman organisaation mahdollistamat edut eri erityisosaamisalueiden osalta tarjottavanaan. Organisaation kasvaessa korostuu yrityksen strategia, toimintatavat, hyvin kuvatut ja määritellyt prosessit ja vastualueet, hiljaisen tiedon siirto ja erityisesti hyvä johtaminen. Sähköisen palvelun kehittämistyö peilaa tätä ajatusta vasten – saamme rakennettua hallitun järjestelmän, joka ohjaa henkilökuntaa toimimaan tietyllä tavalla.

Suurien asiantuntijaorganisaatioiden perustaminen edellyttää suuria pääomia ja niiden toiminta aiheuttaa jatkuvasti varsin paljon kustannuksia. Niissä työskentelee useimmiten joukko erikoistuneita asiantuntijaryhmiä, mutta toiminta vaatii myös paljon tukitoimintoja ja niiden suorittamiseen erikoistuneita henkilöitä. Itse asiassa vain harvat asiantuntijaorganisaatiot tulevat toimeen ilman rutiinityöntekijöitä tai ainakaan organisaation ulkopuolelta ostettua rutiinityötä. (Lehtinen, Niinimäki 2005, 12-13). Vaikka isännöintialalla ei vielä voida puhua varsinaisista suurista toimijoista, on yllä mainittu määrittely havaittavissa jo Isännöintikeskuksen kokoisessa organisaatiossakin.

Elämme informaatioyhteiskunnassa. Teollisen yhteiskunnan tapa toimia on vaihtunut toisenlaiseen toimintamalliin, verkostomaiseen logiikkaan, jonka tuotannollinen ydin on palveluvaltaisuudessa (Aaltonen, Wilenius 2002, 18). Palvelualojen osuus bruttokansantuotteestamme ja työllisyydestämme on tällä hetkellä noin 70 prosenttia (Lehtinen, Niinimäki, 8) ja uskoakseni tulevaisuudessa osuus kasvaa entistäkin suuremmaksi. Mutta miten erottaa tavallisesta palveluteollisuudesta asiantuntijapalvelut?

Jorma Sipilä kirjassaan *Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen* (1998, 26) määrittelee asiantuntijapalveluista seuraavaa:

Luovuus ja ainutlaatuinen osaaminen on asiantuntijatyön keskeisin piirre, joka erottaa sen muista palveluista. Asiantuntijapalveluista tarvitaan, kun kehitetään uutta tai ratkotaan monimutkaisia ongelmia. Asiantuntijapalvelujen tuottajalta vaaditaan laajaa yleisnäkemyttä, pitkää kokemusta, hyviä käsitevalmiuksia ja inhimillistä luovuutta. Tarvitaan myös toteutuskykyä ja ammattitaitoa.

Isännöintikeskuksessa myydään kokonaisvaltaista kiinteistön elinkaariajatteluun perustuvaa isännöintipalvelua, jonka lähtökohtana on kohdata kiinteistö ihmisen ja yksilön näkökulmasta. Tällöin tuotteena on entistään vahvemmin asiakkaiden toivomuksien mukainen isännöintipalvelu, jossa osataan ottaa huomioon asiakkaiden toivomukset kuitenkin perustuen kiinteistöjen arvon säilyttämiseen osaavien asiantuntijoidemme ohjauksessa. Kun palvelu tuotetaan hyvin, on asiakaskin tyytyväinen eikä kiinteistön vanhenemista tai palvelun tuottamista varsinaisesti huomaa.

Jorma Sipilän kirjassa *Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen* (1998, 28-29) tuodaan esille mielestäni asiantuntijapalveluiden tärkein myyntivaltti – LUOTTAMUS - seuraavasti:

Tärkein tehtävä on aina auttaa asiakasta – ei ensisijaisesti maksimoida omaa lyhyen aikavälin tulosta. Hyvä asiantuntija säästää asiakkaansa tulevalta murheilta. Rehellisellä, pitkäjänteisellä ja asiakaslähtöisellä toiminnalla luodaan luottamusperustaa jopa vuosikymmenien asiakassuhteille ja siten myös kannattavalle liiketoiminnalle.

Tähän yhtyen olen itsekin kuvannut isännöintialaa ja tekemäämme työtä monesti maratonjuoksuksi; en missään vaiheessa sadan metrin maksimivauhtiseksi pikapyrähdykseksi.

2 ISÄNNÖINTIKESKUS

Pirkan Isännöintikeskus Oy ja Isännöintikeskus Tekniikka Oy muodostavat yhdessä yrityskokonaisuuden josta käytetään tekstissä nimitystä Isännöintikeskus. Isännöintikeskuksen palvelu on organisoitu kahteen yritykseen jotka tuottavat Isännöintikeskuksen palvelua Tampereen keskustassa, sivukonttorilla Tampereen Haapalinnankylässä sekä Nokian keskustassa. Pirkan Isännöintikeskus Oy tuottaa varsinaista kokonaisvaltaista isännöinnin asiantuntijapalvelua. Kaikkia asiakkaita palvelee lisäksi omakseen eriytetty tekninen yksikkö (Isännöintikeskus Tekniikka Oy), joka tuottaa teknisen isännöinnin palvelut keskitetysti kaikkien konttoreiden asiakkaille. Päätuote on kuitenkin hallinnollinen isännöintipalvelu kaikkine osa-alueineen alla kuvatuksi. Isännöintipalvelu luokitellaan palveluna vahvasti asiantuntijapalveluksi jossa vaaditaan runsaasti alan substanssiosaamista.

2.1 Liikeidea

Isännöintikeskuksen liikeidea on tuottaa asiakasyhtiöillensä taloyhtiön koko elinkaaren aikana kokonaisvaltaista täyden palvelun isännöintipalvelua siten että palvelu muodostuu asiakkaalle kokonaisedulliseksi. Näin ollen elinkaarikustannukset merkitsevät palvelussa enemmän kuin palvelun suora kuukausittainen hinta. Asiakkaalle pyritään tuottamaan lisäarvoa elinkaaren aikana.

Isännöintikeskuksen palvelu on suunnattu asunto-osakeyhtiöille, kiinteistöosakeyhtiöille ja kiinteistöjä omistaville erilaisille yksityisille tai julkisille tahoille. Palvelu kattaa kokonaisvaltaisesti hallinnollisen isännöinnin kaikki tehtävät, teknisen isännöinnin tehtävät ja huollon ohjauksen ja energianhallinnan ja taloushallinnon palvelut. Näin ollen yritys pyrkii siihen että asiakas saa koko kiinteistön elinkaareen tarvitsemansa isännöintitoimiston palvelut yhdeltä palveluluukulta sujuvasti.

2.2 Strategia, missio, visio, arvot

Organisaation toiminnan tulee perustua **kokonaisstrategiaan**. Yleisesti strategialla voidaan tarkoittaa organisaation toiminnan juonta, sen tapahtumien punaista lankaa. Kun puhutaan koko yrityksestä, kokonaisstrategiaa voidaan nimittää **yrittysstrategiaksi**. (Lehtinen, Niinimäki 2005, 20). Yrittysstrategian lähtökohtana on yrityksen **visio** eli tavoitetila, organisaation yhteinen näkemys, joka innostaa työn tekemiseen yhteisen tavoitteen vuoksi taloudellisen edun lisäksi. Matkaa, jota pitkin kuljetaan kohti visiota, kutsutaan **missioksi** tai toiminta-ajatuksiksi eli tavaksi, millä työtä halutaan tehdä. (Wikipedia).

Isännöintikeskuksella on voimassa oleva yrittysstrategia. Strategia on laadittu yhteistyössä henkilöstön kanssa kattamaan koko yrityksen kaikki liiketoiminta-alueet ja se on saatettu valmiiksi joulukuussa 2011. Strategian peruslinjaukset ovat edelleen ajankohtaisia ja voimassa ja strategia on mukana yrityksen päivittäisessä johtamisessa sekä henkilökunnan työssä. Strategiaa päivitetään vuosittain vastaamaan sen hetkistä tilannetta ja muutoksia.

Laaditun strategian peruslinjauksen mukaisesti se keskittyy sisäiseen parantamiseen ja vitalisointiin. Yhtiön visio on konkreettinen ja johdettavissa yritykselle laaditusta strategiasta – se kuuluu ”Isännöintikeskus - palveluorkesterisi kapellimestari”. Visio on avattu henkilökunnalle konkreettisesti;

2.3 Palvelulupaus

Yksinkertaisimmillaan tuote jaetaan kahteen osaan: (1) se mitä me myymme ja (2) se mitä ikinä asiakas tarvitsekaan tehdä ostopäätöksen. Viimeisin on **palvelulupaus**, jonka annamme voittaaksemme asiakkaan. Näin palvelulupausta kuvaa Geoffrey A. Moore (2006). Pysyvän pitkäaikaisen asiakaspalvelusuhteen pitääkseen, tulee annettu lupaus pitää. Lupauksella saat tuotteesi erottumaan massasta. ”Parhaimmillaan lupaus” Jari Parantaisen sanoin (2011, 74) ”on niin ainutlaatuinen, ettei yksikään kilpailija pystyisi sitä antamaan, vaikka haluaisikin”.

Isännöintikeskuksen asiakashallinta ja palvelun tuottaminen pohjautuu voimakkaasti isännöinnin perusasetannasta tehtyyn kaavioon (kuvio 2), jossa isännöintiyritys on keskeisessä asemassa taloyhtiön kaikkien palveluiden koordinoijana ja välittäjänä. Näin ollen isännöintiyrityksen palvelussa korostuu luottamus ja luottamuksellisuus asiakkaan kanssa toimiessa. Luottamuksen olemassa oleminen on keskeistä ja sen puuttuminen johtaa asiakkuuden menetykseen.



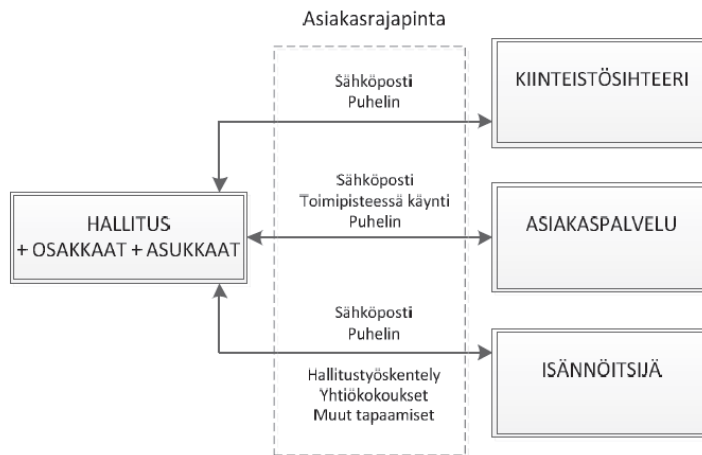
KUVIO 2. Isännöinnin perusasetanta

Isännöintipalvelun sisältö määritellään aina asiakkaan kanssa laadittavassa isännöintisopimuksessa perustuen annettuun isännöintitarjoukseen, erillistehtäväluetteloon (liite 1), yleisiin sopimusehtoihin ja isännöinnin eettisiin ohjeisiin.

Yleisesti palvelu sisältää mm. juoksevien asioiden hoitoa, operatiivista johtamista ja asukaspalveluiden järjestämistä, taloushallintoa sekä kaikkien hankintojen koordinointia (ks. kuvio 2).

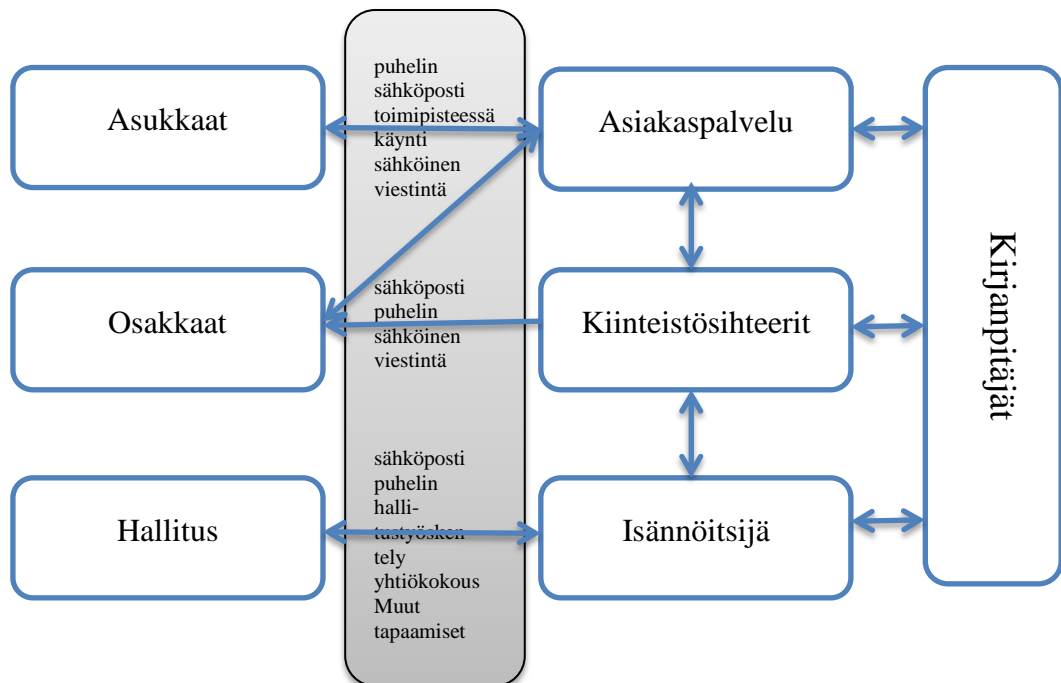
Toimivalle johdolle on annettava riittävät mahdollisuudet hoitaa tehtäväänsä sekä pyrkiä varmistamaan riittävät resurssit ja selkeä työnjako hallituksen ja isännöitsijän kesken. Isännöitsijän ydintehtävä on johtaa taloyhtiötä hallituksen kanssa. Isännöintitoimiston asiakaspalvelu ja tukiorganisaatio palvelee osakkaita ja asukkaita sekä tukee isännöitsijää hallitustyöskentelyssä.

Isännöinnin asiakasrajapintaa on kuvattu oheisessa kuvassa (kuvio 3), joka on saatu Tampereen Teknillisen yliopiston rakennustekniikan laitokselle tehdystä – Asumisen palvelut tulevaisuuden isännöinnissä oppaasta.



KUVIO 3. Isännöinnin asiakasrajapinta ja yhteydenottokanavat.

Isännöintikeskuksessa asiakasrajapintaa on vielä pyritty selkiyttämään vielä selvemmäksi, jolloin jokainen tietää oman vastualueensa eikä asiakkaiden toimeksiannot katoa organisaation sisällä (kuvio 4). Asiakaspalvelun tehtävänä on vastaanottaa kaikki asukas-/osakaskontaktit. Normaalit asiakaspalvelutilanteet ratkotaan asiakaspalvelussa, vaativammat siirretään kiinteistösihteereille. Kirjanpitäjät selvittävät asiat asiakaspalvelijoille ja keskittyvät muuten omaan tekemiseensä. Isännöitsijä vastaa hallitusyhteistyöstä.



KUVIO 4. Asiakasrajapinta Isännöintikeskuksessa.

2.4 Palvelutuote

Isännöintikeskuksessa asiakkuuden johtaminen aloitetaan siitä että pyritään ymmärtämään asiakkaan palvelun tarve. ”Tuote on se, mitä myymme, tai pikemminkin se mitä asiakas haluaa ostaa (Sipilä 1999, 42).”

On tärkeää ymmärtää mikä on yrityksen ydinpalvelua ja miettiä millä tukipalveluilla yrityksen toiminta saadaan tasolle, jolla erotumme muusta vastaavaa palvelua tuottavista toimijoista. Asiakkaalle myydään palvelupaketti, joka sisältää heille lisäarvoa tuottavat tuotteet/palvelut. Tukipalveluiden esittäminen selkeästi omina osa-alueinaan nostaa palvelun laatumielikuvaa asiakkaan silmissä. Toisaalta niiden puuttuminen palveluvalikosta vieläkin selvemmin pudottaa laatumielikuvaa ja karkottaa asiakkaita. Alla on kuvattu Sipilän (1999, 64) mallin mukaisesti sommiteltuna Isännöintikeskuksen palveluvalikko, jossa keskellä on varsinainen yrityksen ydinsaaminen ja sen ympärillä tukitoiminnot, joista muodostuu asiakkaalle tarjottava palvelukokonaisuus (kuvio 5).



KUVIO 5. Isännöintikeskuksen palveluvalikkoajatusmalli

Isännöintikeskuksen kehitystyössä keskitytään yhden tukitoiminnon kehittämiseen. Tulee huomata, että jokainen tukitoiminto omanaan voidaan avata vastaavanlaiseen palveluvalikkoajatusmalliin. Avaamalla kuviota vielä pidemmälle, päästään sille tasolle, jolla voidaan määritellä varsinainen yrityksen palvelutarjonta ja lopullinen tuote.

Isännöintikeskuksen asiakkaalle tarjoaman palvelutarpeen määrittelyssä tärkein vaihe on yrittää kehittää asiakkaan osto-osaamista asiantuntijapalvelun ostamiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa asiakkaiden opastamista eri asiakirjamallein ja yleisin käytössä

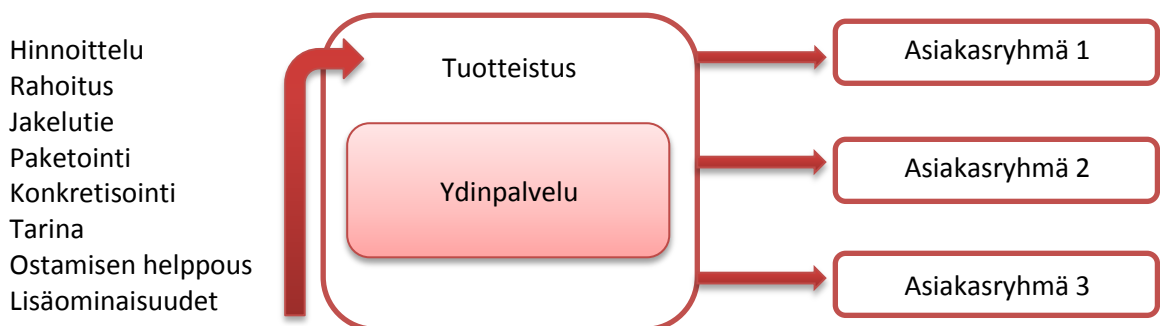
olevin pohjin tekemään tarjouspyyntövaiheessa mahdollisimman tarkat määritelmät siitä mikä on haluttavan palvelun tarve. Tähän on käytössä muutamia Excel taulukoita joissa on määritelty pakolliset ja valinnaiset palvelut alan käytäntöjen mukaisesti. (liite 1).

Palvelutarpeiden määrittelyyn vaikuttaa; kiinteistön ja sen tilojen käyttötarkoitus, kiinteistöllä olevat rakennukset ja niiden laitetekniset ominaisuudet, rakennusten ikä ja kunto, kiinteistön käyttäjien tarpeet, viranomaisten ja lainsäädännön vaatimukset=> palvelutehtäväluettelo ja mitoitus, kiinteistön omistajien halu palveluvalikon laajuudesta jne.

Asiakkaiden erilaisuuden vuoksi Isännöintikeskuksessa tarjotaan erilaisia palvelupaketteja asiakkaasta riippuen:

- 1) pienasiakkaan riisuttua pakettia, jossa tarjotaan vain kirjanpidon tukipakettia perintäpalveluineen ja muita palveluita erillishinnaston mukaisesti
- 2) peruspalvelupakettia, jota halutaan ensisijaisesti myydä kaikille sisältäen ydinpalvelun ja osan tukitoiminnoista sekä osan tukitoiminnoista erillishinnastoon perustuen, ja
- 3) erikoispakettia, jotka muodostetaan räätälöidysti asiakkaan tarpeeseen pohjautuen.

Palvelu pitää siis pystyä tuotteistamaan niin, että ydinpalvelun ympärille muodostuu kerros, jolla kokonaisuus erottuu kilpailijoista ja toisaalta muuntuu tästä ratkaisuksi erilaisten asiakasryhmien tarpeisiin (kuvio 6).



KUVIO 6. Palvelutuote = Ydinpalvelu + tuotteistus (Parantainen 2011, 106)

Ongelmallista tilannetta kokonaisvaltaisten asiantuntijapalveluntuottajien kesken markkinoilla Juha Sipilä on onnistunut kuvaamaan erinomaisesti kirjassaan Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen (1999, 65), joka edelleen pitää täysin paikkansa:

Yksi markkinoiden paradokseista on se, että asiakkaat haluavat räätälöityä laaja-alaista palvelua, mutta haluavat maksaa vain standardoidun, riisutun massapalvelun hinnan. Vaikeimpana tämän kokevat ne palveluyritykset, jotka tuottavat kokonaispalvelua ja samalla hyvin räätälöityä palvelua, sillä ne joutuvat kilpailemaan yritysten kanssa, jotka ovat tuotekehittäelyssä seuraajia ja kopioijia ja joiden tukipalvelut ovat korkeintaan nimellisiä.

Myytyjen palvelujen määrittäminen sopimuksentekovaiheessa on täten erityisen tärkeää, jotta hinnoittelusta ei tule jatkossa ongelmaa. Ongelmista muodostuu usein luottamuspula joka johtaa helposti asiakasmenetykseen. Asiakkaan tulee ymmärtää mitä asiantuntijapalvelua ollaan ostamassa ja toisaalta ymmärtää mitä palveluita on ostettavissa. Antti Apusen ja Jari Parantaisen Tuotteistaminen 2 –teoksessa (2011, 39) kuvataan mielestäni hyvin miten asiantuntijapalveluiden myyntiä tulisi ohjata.

Päätökset ovat töistä raskaimpia. Jos vaihtoehtoja on liikaa, valintahalvaus iskee nopeasti. Konkreettinen ehdotus on päättäjälle taivaan lahja. Sen laatija saa tahonsa läpi, koska harva jaksaa pohtia vaihtoehtoja. Hyvä ehdotus poistaa ostajalta riskin tunteen.

On siis oleellista osata tarjota sitä mitä asiakas tarvitsee ja yritys voi tarjota, harvalla lopulta on olemassa osto-osaaminen asiantuntijapalveluista puhuttaessa.

2.5 Palvelujen kehittämisen nykytila Isännöintikeskuksessa

Palveluita on kehitetty isännöintikeskuksessa SWOT analyysin havaintojen perusteella sekä vähintään kahden vuoden välein tehtävään asiakastyytyväisyyskyselyyn pohjautuen. Päivittäinen palaute asiakkailta henkilöisännöitsijöille sekä henkilöstöltä johdolle on kuitenkin jatkuvan kehityksen punainen lanka. Yksittäisiä asioita hiomalla rakennamme toimivaa palvelukokonaisuutta eteenpäin jatkuvasti ja taka-alalla hiomme uusia palveluita julkistettavaan muotoonsa.

Palveluiden kehittäminen painottuu paljon asiakaskyselyihin ja palautteisiin. Isännöintialalla asiakkaan luottamussuhteen saavuttaminen ja pitkän kumppanuuden rakentaminen on avain myös onnistuneeseen liiketoimintaan. Yrityksen arvokkain omaisuus on pitkäaikaiset, kannattavat asiakassuhteet ja toki tyytyväinen asiakas on myös yrityksen paras mainosvaltti (Lahtinen, Isoviita, Hytönen 1994, 1 ja 70). Kun luottamussuhde on syntynyt myös lisäpalveluiden tarjoaminen ja myyminen mahdollistuu eri tavalla.

3 ISÄNNÖINNIN NYKYTILA SÄHKÖISTEN PALVELUJEN TUOTTAJANA

3.1 Yleistä sähköisten palveluiden tuottamisesta isännöintialalla

Sähköiset palvelut isännöintialalla ovat suhteellisen uusi tuote verrattuna moneen muuhun alaan. Aiemmin isännöintiä on hoidettu hyvin perinteisin tavoin isännöintitoimistoissa, eikä ala tai sen tuotteet ole olleet kovin tunnettuja. Kiinteistön tila on ollut luetavissa kerran vuodessa lähetettävistä yhtiökokousasiapapereista ja usein korjaustarpeet ja suunnitelmat ovat olleet hyvin lyhytnäköisiä.

Sittemmin asiakkaat ovat alkaneet ymmärtää kiinteistöjen arvon ja kiinnostua omistamiensa kiinteistöjen asioista. Usein ihmisen suurin omaisuus on kiinni asunnossa, jossa hän asuu, jolloin on hyvin ymmärrettävää että tämän kiinteistön arvosta huolehtiminen on hyvin tärkeää jokaiselle yksittäiselle osakkeenomistajalle. Valveutumisen kasvamisen myötä on isännöinnistä tullut entistä avoimempaa ja erityisesti viestintään ja avoimuuteen liittyvät kysymykset ovat nousseet viimeaikaisissa kyselyissä ja tutkimuksissa vahvasti pintaan (pohjautuen Isännöintikeskuksen tekemiin asiakastytyväisyyskyselyihin sekä alan yleisiin tutkimuksiin).

Tietoteknistyminen muuttaa kuitenkin tulevaisuudessa (ja on jo suuresti muuttanut) kuvaa koko tuotemaailmasta. Palvelut siirtyvät verkkoon, todennäköisesti sitä nopeammin, mitä informaatiointensiivisempiä ne ovat. Sen sijaan varsinaisia tiedon ja osaamisen vaihtoon ja yhdessä tapahtuvaan luovaan ongelmanratkaisuun liittyviä palveluja on paljon hankalampi sähköistää ja viedä verkkoon. Ne säilyvät suurelta osin interaktiivisina face to face- palveluina, vaikka niitäkin markkinoidaan verkossa. Sähköisiä palveluita otetaan mukaan normaaliin isännöinnin arkeen ja esimerkiksi kokouksia voidaan jo pitää sähköpostikokouksina, puhelinalavereina tai jatkossa uuden sähköisen palvelun tarjoaman kokoussihteerin avulla. Jatkossa myös sähköisen allekirjoituksen käyttö pöytäkirjojen allekirjoituksissa yleistyy. (Isännöintiliitto).

Digitalisoitaessa palvelujen tuotteistaminen lisääntyy. Asiakkaat saavat sähköisessä muodossa olevat palvelut nopeammin, ympäristöystävällisemmin ja ennen muuta halvemmallalla kuin nykyisillä pääjakelutavoilla. Matti Lehti (2004, 30-31) on todennut, että

tietointensiiviset palvelut koostuvat tulevaisuudessa lähellä asiakasta tuotettavista osista tai itsepalvelukomponenteista ja etäkomponenteista, jotka tuotetaan mahdollisimman edullisissa oloissa, missäpäin maailmaa tahansa. Näiden etäkomponenttien Kiina-ilmiö etenee vauhdilla palvelusektorissa. Toisaalta yritysten ja muiden organisaatioiden nopea tietotekninen uudistuminen voi parhaimmillaan muodostua myös menestystekijäksi globalisoituvassa kilpailussa kustannussäästöjen, tuottavuuden lisääntymisen ja parantuneen viestinnän ansiosta.

Koko isännöinnin kirjosta pitääkin miettiä mitkä tuotteet ovat tarpeellisia tai ylipäätään mahdollisia tuottaa sähköisinä. Jokaiselta nykyaikaiselta isännöintipalvelua tuottavalta yritykseltä löytyy palveluvalikosta jonkinlaiset sähköiset palvelut. Vikailmoitusten vastaanotto, lähtö- ja tuloilmoitukset, muutosilmoitusten lähettäminen, kulutusmittarilukemien ilmoittaminen, palautteen antaminen ja asiakirja-arkisto alkanevat olla vakiona jokaisen sähköisessä palveluvalikossa.

Kirjassaan *Tuotteistaminen* Jari Parantainen (2011, 9) viittaa paljon web-sivustojen käytettävyyttä tutkineeseen yhdysvaltalaiseen Jakob Nielsenin, joka aikanaan (Jakob Nielsen's Alertbox 22.7.2001) totesi, että yritykset kuvaavat web-sivuillaan tuotteitaan ja palveluitaan itsestäänselvyyksillä, jotka eivät erotu kilpailijoiden kuvauksista millään tavalla. Vastaavanlaisesti tulisi miettiä itse tuotteita – miten ne erottuvat kilpailijoiden vastaavista ja millä tavalla ne asemoituvat markkinatilanteeseen. Mielestäni isompi kehitysasias sähköisissä palveluissa onkin se, miten lomakkeiden ja sähköisten yhteydenottojen käsittelyn sekä informaatiotuotannon asiakkaan web-sivustoille saa siirrettyä mahdollisimman automatisoiduksi, niin että sähköisten palvelujen käyttäminen pitkällä tähtäimellä muodostuu myös isännöintitoimiston eduksi. Tämä varmistaa myös asioiden hoitumisen ja tiedon prosessoitumisen oikeasti reaaliaikaisesti – eikä tiedontuotannon jäämisen yksittäisten käyttäjien päivittämisen varaan. Silloin mahdollistamme sen, että voimme seistä lupauksemme takana tuottaa reaaliaikaista informaatiota asiakkaillemme.

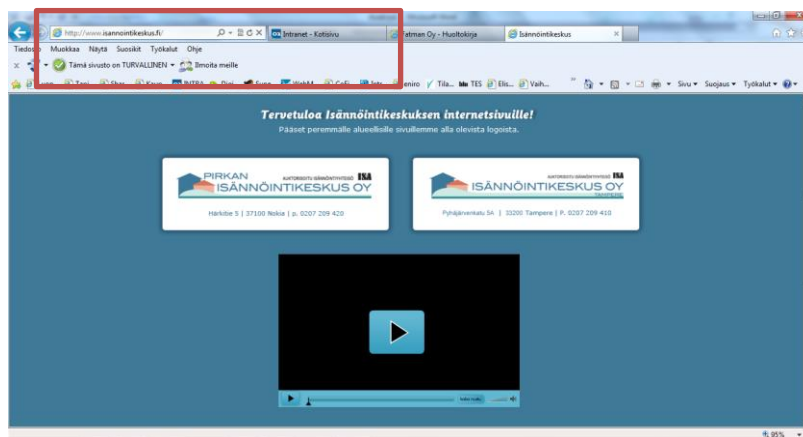
Sähköisten palveluiden kehittäminen jo käytössä olevia lomakkeita pidemmälle on monella yrityksellä jäissä sen vuoksi, ettei asiakas ole halukas maksamaan palvelusta jo maksamaansa palkkioveloituksen päälle ekstraa vaan odottaa lisäpalvelun kuuluvan nykyaikaiseen isännöintiin. Näin kehityskustannuksista ei saa tuottoa ennen varsinaisen tuotteen syntymistä, jolloin kehitys jää monella alkutekijöihinsä. Jari Partainen lausuu-

kin teoksessaan Tuotteistaminen (2011, 29), että ”kokemus on osoittanut, että palvelun kysyntä lähtee usein kasvamaan vasta kun asiakkaille on ensin kunnon tarjontaa”.

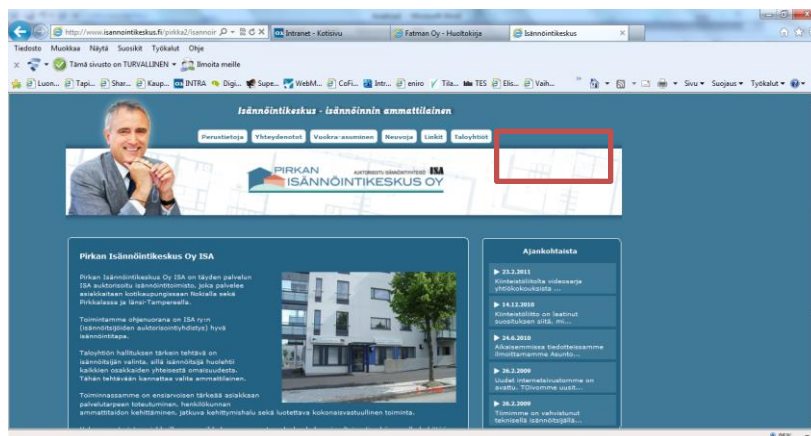
3.2 Isännöintikeskuksen sähköisen palvelun nykytila

Isännöintikeskuksella on käytössä www.isannointikeskus.fi verkkotunnus, jossa pidetään yllä Isännöintikeskuksen sähköisiä palveluita. Sähköiseen palveluun kuuluu normaalit yrityksen omat verkkosivut, joihin ei tässä keskitytä sen enempää.

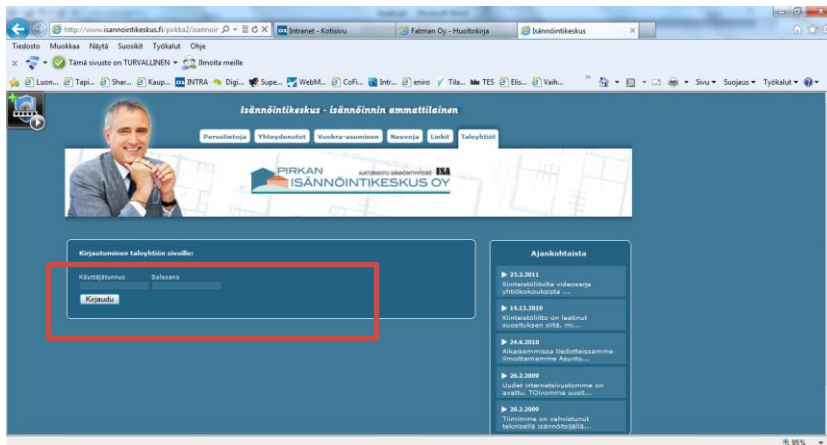
Lisäksi sivustolta löytyvät Isännöintikeskuksen asiakasyhtiöille laaditut taloyhtiösivustot, joiden palveluun kirjaututaan www.isannointikeskus.fi sivustolta asiakas / taloyhtiökohtaisilla tunnuksilla.



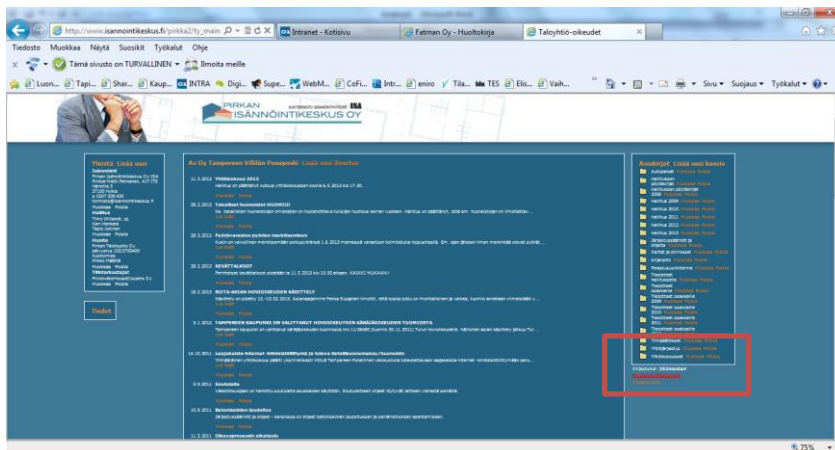
KUVIO 8. Näkymä www.isannointikeskus.fi pääsivulta josta siirrytään logoa klikkaamalla sähköisen palvelun kirjautumissivustolle



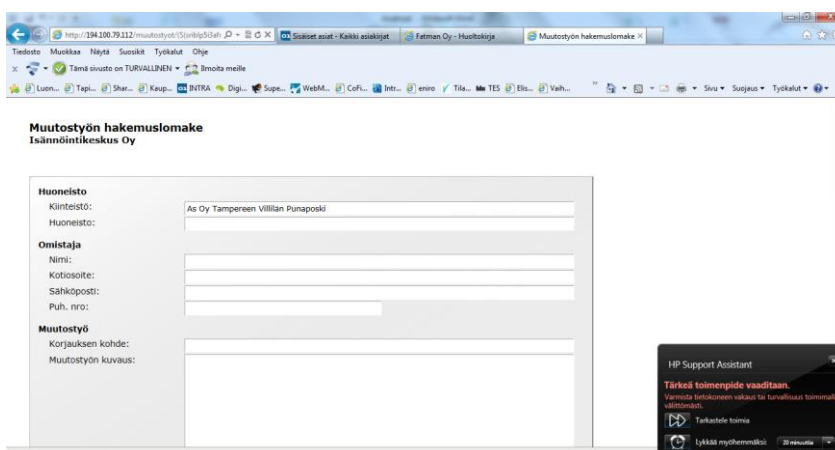
KUVIO 9. Näkymä pääsivun alasivulta. Punaisessa neliössä kohtaa taloyhtiöt klikkaamalla avautuvat taloyhtiösivustot



KUVIO 10. Taloyhtiösivustoon kirjautuminen tapahtuu Isännöintikeskuksen antamalla taloyhtiö- ja henkilökohtaisilla tunnuksilla



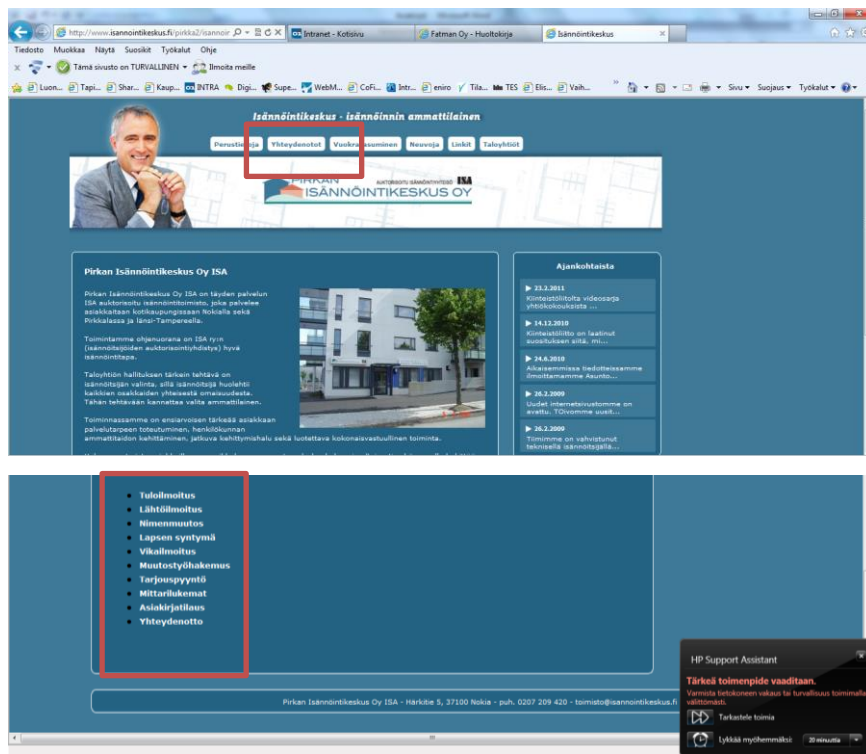
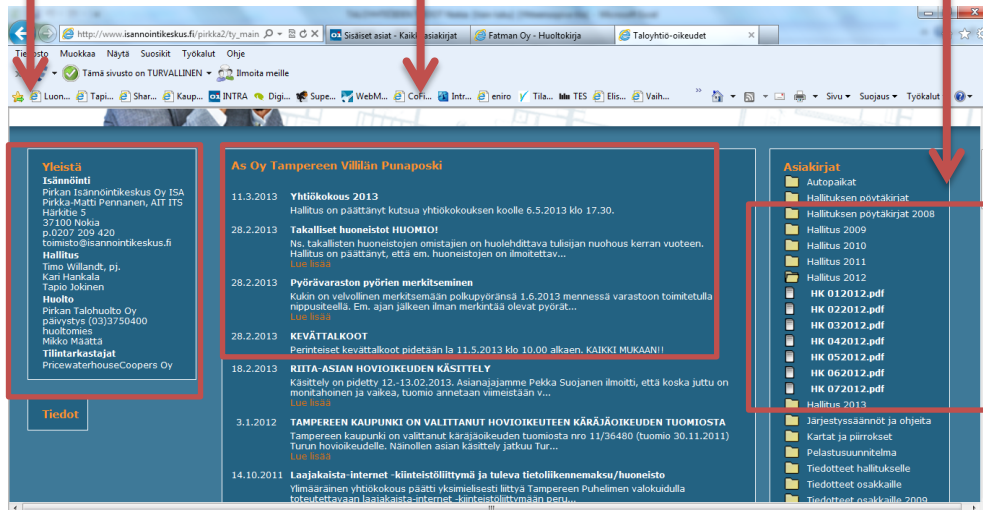
KUVIO 11. Yleisnäkymää palvelusta. Myös muutostyöilmoituksen teko sivuston kautta onnistuu niin, että se saadaan tallennettua lähes automatisoidusti isännöintijärjestelmään.



KUVIO 12. Muutostyöilmoituslomake

KUVIO 13. Sivuilta löytyvä informaatio:

- yhteystiedot (Yleistä)
- tiedotteet (ilmoitustaulu)
- tunnuskohtaisesti rajoitetut asiakirjasalkut (vuokralainen, osakas, hallitus, tilin-tarkastaja)



KUVIOT 14 ja 15. Muut yhteydenotot:

- tulo-/lähtöilmoitukset
- mittarilukemien ilmoitukset
- asiakirjatilaukset

Nykytilassaan olevat taloyhtiö-sivustot palvelevat asukkaita hyvin vastaavalla tavalla kilpailijoidemme kanssa. Sivuilta löytyy perustiedot viimeisimmistä kokouksista, auto-paikoista sekä yhtiöjärjestys ja yhtiöön liittyvät yhteystiedot. Sivustot ovat asiakkaille oletusarvon mukaiset, mutta eivät tarjoa heille mitään erityistä ja toisaalta sivustojen ylläpitäminen tuo paljon lisätyötä oman organisaatiomme sisällä.

Ongelmakohtina olemme kokeneet esimerkiksi salasanahallinnan, interaktiivisuuden puuttumisen ja sivustojen päivittämisen työläyden.

3.3 Palveluiden kehittäminen alan yrityksissä ja alalla tähän saakka

Isännöintialalla kuten asiantuntijayrityksillä yleensäkin kehittäminen tapahtuu eri yrityksissä eri tavalla ja on voimakkaasti sidoksissa henkilöstön substanssiosaamiseen ja innovatiivisuuteen. Toiset yritykset pystyvät kehittämään toimintaansa ja toiset näyttävät juuttuneen rutiinien pyörittämiseen. Alan kaikille yrityksille yhteistä ja ominaista on se, että kehitystoiminnasta vastaavat samat henkilöt, jotka osallistuvat muutenkin palveluiden tuottamiseen asiakasrajapinnassa. Näin ollen systemaattista tuotekehitystoimintaa tai erillisiä tuotekehitysohjelmia ei alan yrityksissä käytännöllisesti katsoen ole ollenkaan vaan kehittäminen tapahtuu normaalin työn ohessa esimiesjohtoisesti. Tuotteet on kehitetty asiakastyössä ja onnistuneita ratkaisuja on levitetty muille asiakkaille.

Joskus palvelu on jo kehittynyt hyvin valmiiksi ”luonnonmenetelmällä”, esimerkiksi vaativan asiakkaan, kunnianhimoisen työntekijän tai systemaattisen johtajan ansiosta. Silloin tuotteistus on valmiina olevien elementtien trimmaamista vielä entistä selkeämmäksi ylivoimaiseksi tuotekokonaisuudeksi. Näin on kuitenkin hyvin harvoin ja siksi käytännössä onkin parempi ymmärtää tuotteistus tuotekehitysprosessin olennaisena osana tai sen synonyyminä. Isännöinti on tuotteiden kehittymismielessä ja uusien tuotteideiden kannalta varsin vanhoillinen ala ja yllä kuvattu luonnonmenetelmä ja hyvien yksittäisten ihmisten panostus kehittämiseen on alalla ollut erittäin korostunut. (Sipilä 1999, 33-34).

Sipilä kuvaa kirjassaan (1999, 35) uusien tuotteiden syntyä seuraavasti;

Tuoteideoita voi syntyä kolmella tavalla. Ne voivat perustua omaan oivallukseen siitä, mitä mahdollisuuksia tai tyydyttymättömiä tarpeita markkinoilla on. Toinen vaihtoehto on, että tuoteidea syntyy markkinoiden systemaattisen tutkimisen kautta. Kolmatta ryhmää voidaan kutsua yleisesti teknologiseksi tutkimukseksi, joka tarkoittaa tässä yhteydessä kaikkea muuta kuin markkinoihin kohdistuvaa tutkimusta.

Isännöintikeskuksen sähköisen palvelukokonaisuuden uudistus pohjautuu sekä omaan oivallukseen että markkinatutkimukseen. Toisaalta tiedossa on mitä markkinat ja asiakkaat vaativat minimissään – mutta visiossa tavoitellaan jotain enemmän, jotain mikä tuottaa yritykselle selkeää lisäarvoa. Tärkeää on omalta näkemys tulevasta ja sen tuomista mahdollisuuksista ja tuotteistaa palvelukokonaisuus tämän vision ympärille.

Tuotekehityksen on pohjattava yrityksen liiketoiminnan ja markkinoinnin strategioihin. On oltava selkeä käsitys siitä, mitä palveluja halutaan ja kannattaa tuottaa. Mikäli yrityksen liiketoimintastrategia on epäselvä, myös tuotekehitys on tuuliajolla. Isännöintikeskuksen yritysstrategiaa ja missiota päivitetään jatkuvasti ja päivitykset jalkautetaan organisaation sisällä vuosittain. Tällöin työntekijöillä on tavoiteltavaa ja näkemys siitä, mitä yritysjohto haluaa toimenpiteillään ja missiollaan tavoitella.

Käytännössä yrityksissä käy usein niin, että prosessi, jonka tarkoituksena oli tuotteistaa jokin palvelu, pakottaakin miettimään koko liiketoiminnan strategiaa: mitä palveluja haluamme tuottaa ja kenelle. Näissä tapauksissa strategia-ajattelu ei ole johdonmukaista eikä tue yrityksen eteenpäin menemistä.

Isännöintialalla on jo noussut uusia toimijoita, joiden palvelu perustuu täysin sähköiseen toimintaan ja jossa ulkopuolelle on jätetty täysin perinteinen face-to-face asiakaspalvelu ja kohdekohtainen isännöinti. Tällöin ydinisännöintiä voidaan tuottaa edullisemmin, aikaa ei lasketa asiakkaan palveluun vaan jokainen yhteydenotto asiakkaalta on erillisveloituksen piirissä. Palvelussa isännöintiin kuuluu korostetusti taloushallintopalvelut raportointineen ja lakimääräinen isännöinti, mutta vahva kiinteistön tuntemus ja sen tuota asiakkaan ohjaaminen pitkäjänteiseen kiinteistön arvon kasvattamiseen jää tällöin hyvin arvoitukselliseksi tilanteeksi. Näin sähköinen palvelu voi toimia pienillä asunto-osakeyhtiöillä, joille Isännöintikeskus tarjoaa pienintä taloushallintopalvelupakettiaan.

Kenties tämän tuotteen sähköisemmäksi vieminen on yksi tulevaisuuden mahdollinen palvelumalli Isännöintikeskuksessakin.

Uusi isännöintiajattelutapa ei vielä ole nostanut profiiliaan kovin korkealle, mutta osioita tästä palveluajattelusta voi tuoda mukaan perinteisempään isännöintimalliin, jota myös Isännöintikeskus tuottaa. Isännöintikeskuksen strategiassa on määritelty tietyt asiakassegmentit, joille palvelua halutaan tuottaa. Koska ajatuksissamme haluamme ajatella erityisesti jokaisen kiinteistön takana olevaa henkilöä yksilönä, ei tavoittemme olekaan siirtyä täysin sähköiseen palvelumalliin vaan miettiä tuotteita, jotka tuottavat lisäarvoa niin asiakkaallemme kuin meille.

Jo monella isännöintitoimistolla on olemassa jonkinlainen sähköinen palvelusivusto, jonka kautta voi ainakin tehdä yhteydenottoja isännöintitoimistoon perusasioissa. Suurempi haaste on saada tästä palvelusta sellainen, että sen tuottamat palvelut sekä toimivat isännöintitoimistoon päin hyvin pitkälle automatisoidusti (eli vaativat mahdollisimman vähän työtä isännöintitoimiston päässä) mutta kuitenkin asiakas saa niistä maksimaalisen hyödyn ja tiedon reaaliaikaisesta isännöinnistä.

3.4 Alan muutosvoimat ja tulevaisuuden tarpeet alalla

Paineet sähköisten palveluiden käyttöönottoon ja kehittämiseen ovat kovat. Uudet kiinteistönomistajat ovat tottuneet saavaansa tarvittavat tiedot omistuksistaan käyttöönsä aina tarvittaessa kellonajasta tai sijaintipaikasta riippumatta – sähköisesti. Viestien ja asiakaspalveluyhteydenottojen määrä on kasvanut radikaalisti sähköpostin ja sähköisen viestinnän yleistymisen ja yhteydenottokynnyksen madalluttua. Pitää löytää keinoja mukautua asiakkaiden tarpeisiin ja samalla keinoja automatisoida palveluita, joita aiemmin on hoidettu asiakaspalvelun tiskillä kasvokkain.

Valtakunnalliset alan yhdistykset ja ohjelmistotalot tuovat oman paineensa sähköisten palveluiden kehittämiseksi. Esimerkiksi Suomen Kiinteistöliitto tarjoaa taloyhtiöille ja suoraan hallituksille ilmaisia taloyhtiösivustoja (Taloyhtio.net). Suoramainonta hallituksille ohi isännöintitoimiston tuo painetta palveluntuottajalle – kun viestiä tulee ulkopuolisilta tahoilta, on tarpeeseen pystyttävä myös vastaamaan.

Lähes mainitsematon osa-alue palvelukokonaisuudesta tulee vastaan myös siinä, kuinka oma henkilökunta osaa hyväksikäyttää sähköisiä mahdollisuuksia. Asiakkaat saavat vastaukset kokouksissa ajasta ja paikasta riippumatta kaikkiin kiinteistö koskeviin kysymyksiinsä kunhan kohteen isännöitsijä hallitsee sähköiset järjestelmämme. Vaikka kaikkea ei tulla koskaan avaamaan suoraan asiakkaalle, on tieto saatavissa yrityksen oman henkilökunnan avustuksella – kunhan toimitaan prosesseissamme kuvattujen toimintamallien ohjenuorien mukaisesti.

4 UUDET SÄHKÖISET PALVELUT

Kehitysprojektini osalta suurimmat haasteet tulevat liittymään uuden sähköisen palvelun tuotteistamiseen eli sen oikeanlaiseen määrittelyyn ja sisältöön sekä sen arvontuotantoon asiakkaalle. Lisäksi olennaista tulee olemaan ihmisten käyttäytymisen ymmärtäminen uuden palvelun käyttöön ottamisen yhteydessä. Näihin kokemuksiin ja asiakaspalautteisiin perustuu paljon kokonaisuuden eteenpäin vieminen ja kehittäminen.

Jorma Sipilän (1999, 62) mukaan palvelu syntyy asiakkaan ja palvelujen tuottajan vuorovaikutustilanteessa. Sipilän mukaan ostaessaan tuotteen asiakas hakee jotain tiedostettua tai tiedostamatonta hyötyä itselleen. Asiantuntijapalveluille on ominaista, että niiden arviointi etukäteen on hyvin vaikeaa, mutta potentiaaliset hyödyt ovat mahtavat. Asiantuntijapalveluissa ei vain anneta kaloja, vaan opetetaan myös kalastamaan. Asiakashyöty on asiantuntijatuotteen ydin, jota myös asiantuntijapalvelujen markkinoinnissa tulee korostaa.

Vastaavanlainen tuotteen arvon ymmärtäminen ja kehittäminen on loputtomasti kehittyvä haaste, jota nyt lähdetään määrittämään. Lopputuloksena haluamme saavuttaa jotain sellaista, jota tarjoamalla voimme antaa asiakkaalle sellaisen lupauksen, johon kilpailijamme eivät sillä hetkellä kykene.

4.1 Sähköiset palvelut Isännöintikeskuksessa tulevaisuudessa

Viitaten Isännöintikeskuksen Isännöintikeskuksen strategian mukaisiin arvoihin (käsitelty aiemmin sivulla 15-16), lähtökohtana kehitystyöllemme on **avoimuus, laadukkuus, asiakaskeskeisyys** ja **nykyaikaisuus**. Katseemme on jatkossakin suunnattuna tulevaan ja halumme on kehittyä niin tekijöinä kuin palveluntarjoajina.

Haluamme avoimuuden ja asiakaskeskeisyyden näkökulmaa ajatellen jatkossa tarjota sähköisiä palveluja alati sähköistyvässä maailmassa mahdollisimman reaaliaikaisesti. Tarkoituksena on tarjota palveluita, joilla hallitus pystyy itsenäisesti seuraamaan esimerkiksi maksuvalmiutta, saatavien tilannetta, luotuja dokumentteja, korjausten etene mistä yms. Samalla toimivien sähköisten palveluiden myötä perinteisten yhteydenotto-

jen määrä asiakaspalveluun tulee vähenemään, jolloin konkreettisen työn tekemiseen asiakaspalvelun sijasta jää enemmän aikaa. Reaaliaikainen seuranta luo luottamusta asiakkaaseen päin, kun asioita ei tarvitse piilotella vaan tiedot ovat saatavilla aina tarvittaessa.

Laadukkuuden näkökulmasta sähköisten palveluiden pitää olla toimivia, helppokäyttöisiä ja ehdottoman luotettavia. On tärkeää, että yhteistyökumppanimme sähköisten palveluiden tuottamisen osalta ovat myös luotettavia, tunnettuja ja taloudellisesti vakaita. Sähköisten palveluiden tulee olla henkilökunnalle helppoja ja mahdollisimman pitkälle automatisoituja, jotta tuotteen ylläpitämiseen ei kulu kohtuuttomasti energiaa normaalityöstä.

Koska arvoissamme on myös nykyaikaisuus, ovat sähköisten palveluiden kasvattaminen ja luominen loogisesti hyvin tärkeitä yrityksellemme. Mikäli sähköiset palvelut puuttuvat isännöintiyrityksen palveluvalikosta, ei asiakkaan luottamus yritykseen nykyaikaisena toimijana varmasti kohtaa.

Isännöintialalla sähköiset palvelut tulevat olemaan oletusarvoisesti isännöintiin kuuluva tukipalvelu – mutta Isännöintikeskuksessa haluamme viedä tuotteen pidemmälle ja miettiä jo miten asiakkaan saamasta lisäarvosta voidaan saada aikaa tuote, joka tuo lisäarvoa myös Isännöintikeskukselle.

Uuden tuotteen määrittelyssä tärkeänä osa-alueena on myös sen tuoman hyödyn määrittäminen ja miettiminen. Kenelle hyötyä halutaan saada ja miten se saadaan tuotettua mahdollisimman helposti? Mitä lisäarvoa asiakkaalle saadaan tuotettua? Mitä lisäarvoa omalle toiminnalle voidaan saavuttaa?

4.2 Palvelun konkreettiset lähtökohdat

Tuote-ideoiden kehittämisen ja haun tulisi lähteä yrityksen strategiaprosessista. Sen pitäisi pystyä imemään hyvät ideat käsittelyyn – syntyivät ne sitten missä osassa organisaatiota mihin vuoden tai vuorokauden aikaan tahansa. Hyvä tuoteidea muodostaa tuoteistuksenkin ytimen. Tuoteidean löytymistä seuraa yleensä esiselvitysvaihe, jossa karkeasti hahmotetaan tuotteen markkinoita ja teknisiä toteutusmahdollisuuksia. Tämän

jälkeen voidaan arvioida, kannattaako siirtyä varsinaiseen tuotekehitysvaiheeseen. Tuotekehitysprosessissa on aina kaksi puolta: tekninen ja markkinoinnillinen tuotekehitys. Prosessi on onnistunut, kun kehitetty tuote saavuttaa markkinoilla tulostavoitteensa.

Uudistuksessa ensimmäisenä on tarkoitus rakentaa Isännöintikeskukselle uusi tekninen alusta Microsoft Share Point järjestelmän ympärille, jonka avulla yrityksen tieto on keskitetyksi tallessa ja avattavissa kolmansille osapuolille haluttaessa. Järjestelmän ominaisuuksien avulla toteutetaan Isännöintikeskuksen internetsivustoille www.isannointikeskus.fi kiinteistön käyttäjille tarkoitettu asumisen sähköinen palvelukanava. Kanavan avulla isännöintikeskus voi tuottaa kaikki tarpeelliset isännöintitoimiston palvelut asiakkaidensa ja kiinteistöjensä käyttäjille sähköisesti.

Pitkän aikavälin tavoitteena on tuotteistaa isännöinnin sähköiset palvelut omaksi palvelukokonaisuudekseen siten että isännöinnin liikevaihdosta 20 % muodostuu sähköisestä liiketoiminnasta vuonna 2018 nykyisen 4 % sijasta.

Tavoitteille voidaan asettaa seuraavat tavoitteet.

1. Microsoft Share Point alusta ja asiakirjahallintajärjestelmä valmis ja toiminnassa
2. Isännöintikeskuksen Intranet -portaali asukkaille käytössä ja toiminnassa
3. Intranet –portaalin sisällön kasvattaminen ja automatisoiminen pidemmälle
4. Isännöinnin Intranet -portaalin sähköiset palvelut käytössä ja toiminnassa Pilot -asiakkaalla
5. Isännöinnin Intranet -portaalin sähköiset palvelut tuotteena myynnissä Isännöintikeskuksen asiakkaille

Projekti on kaksiosainen. Ensimmäisessä vaiheessa toteutettava ratkaisu sisältää Isännöintikeskuksen aineisto-/dokumenttienhallinnan portaalin ja sen sovituksen sisältörakenteineen ja metatietomäärittelyineen Isännöintikeskuksen tarpeita vastaavaksi. Portaalilla pitää sisällään aineistohallinnan lisäksi myös perustoiminnallisuudet sisäisen viestinnän tarpeisiin. Lisäksi portaaliiin toteutetaan Isännöintikeskuksen yritysilmettä mukaileva ulkoasu.

Kokonaisuus koostuu seuraavista toiminnoista ja palveluista:

- Tarkennettu määrittely toteutettavasta ratkaisusta ja sisältötarpeista (tarkennuspä-laverit ja ratkaisun kuvaus)
- Asiakkaalle sovitettu ja profiloitu ryhmätyötila ja dokumenttien hallinnan ratkai-su, johon on toteutettu kevyt Isännöintikeskuksen graafisen ilmeen mukainen brändäys (logo, värit, tyylit). Pääsivuna sisäistä viestintää ja aineistohallintaa tu-keva sivu
- Alasivuina kansiokohtaisesti ja metatietoluokitteluin ryhmitellyt dokumenttisivus-tot sekä sisäisen että taloyhtiökohtaisen aineiston hallintaan
- Asennus ja käyttöönotto
- Koulutus
- Extranet –osion käyttöönotto ja julkistaminen hallituksille
 - o salasanahallinta ulkoistettuna palveluna
- Käytön aikainen tuki- ja jatkokehityspalvelu

Ratkaisu toteutetaan Isännöintikeskuksen omalle ATK-palvelimelle. Isännöintikeskus vastaa tarvittavien Microsoft-lisenssien ja palvelin infran hankinnasta.

Ensimmäisen vaiheen jälkeen toisessa vaiheessa toteutetun ratkaisun pohjalta rakenne-taan Isännöintikeskuksen asukasviestintään uusi internetselaimella toimiva asu-kas/taloyhtiöviestintäkanava korvaamaan taloyhtiökohtaiset vanhat internetsivustot.

Uusi palvelu toimii Isännöintikeskukselle hankittavan Microsoft Share Pointin alustalta ja palvelun lopputuotteena syntyy uusi vuorovaikutteinen asukaspalvelukanava, jota voidaan käyttää internetin välityksellä tai huoneistoon asennettavalta PDA- päätelait-teelta esimerkkikiinteistön tavalla.

Kyse on siis Isännöintikeskuksen sähköisen palvelun uudesta tuotteesta helpottamaan vuorovaikutusta ja viestintää isännöitsijätoimiston ja kiinteistön eri käyttäjäryhmien välillä. Uusi viestintäkanava voi toimia myös asuinalueensa palveluiden markkinointi- / informaatioportaalina ”ns. kotitorina” jos alueen yrittäjät löytävät palvelun.

SharePoint Foundation intranet-ratkaisun tuotantoympäristö perustetaan Asiakkaan hal-linnoimalle Windows Server ja SQLServer – alustalle. Järjestelmän ylläpitoon suositel-laan Microsoft Internet Explorer – selainta.

Hanke toteutetaan kahdessa osassa. Microsoft SharePoint järjestelmään vaadittava oma kahta toimistoa palveleva oma tiedostopalvelin on hankittu. SharePoint ohjelmisto hankitaan lahtelaiselta alan yritykseltä JPP Soft Oy:ltä, joka vastaa järjestelmän asentamisesta ja toimivuudesta sekä toimii järjestelmän ylläpitäjänä ja kouluttajana. Isännöintikeskus vastaa järjestelmään perustettavan tietosisällön siirtämisestä uuteen järjestelmään.

Kun alusta on valmis ja asiakasyhtiöiden tietovarastot siirretty uuteen tiedostonhallintajärjestelmään alkaa projektin toinen vaihe, jossa rakennetaan Isännöintikeskukselle intranetsivusto myös JPP Soft Oy:n toimesta, joka toimii henkilöstön viestintäkanavana. Samalla taloyhtiöosiot voidaan avata asiakkaiden käyttöön ja sivustoille voidaan tuottaa erilaisia palvelukokonaisuuksia asukkaiden tilattavaksi.

Ensimmäisessä versiossa käyttöön saadaan sisällöltään vanhoja sivustoja vastaava sivusto, jonka toiminnallisuus on kuitenkin mennyt valovuoden eteenpäin. Julkistettavan aineisto siirto sivuille on automatisoitu isännöintitoimiston omalta alustalta. Salasanahallinta on hankittu ulkoistettuna palveluna, jolloin oman henkilökunnan työpanosta ei tässä vaiheessa tarvita. Uusien dokumenttien automaattihälytykset palvelun käyttäjille mahdollistavat aktiivisen tiedottamisen esimerkiksi remonttien aikana. Kokousten järjestäminen tai keskustelujen käyminen sivustojen kautta mahdollistuu, jolloin työaikaa säästyy muulle tekemiselle. Kun ensimmäinen vaihe on tuotannossa voimme alkaa keskittymään seuraavan vaiheen kehittämiseen ja tuotteistamiseen.

Isännöintikeskus vastaa järjestelmään tuotettavan palvelukonseptin luomisesta ja palvelukokonaisuuksien hahmottelusta. JPP Soft Oy rakentaa sähköisen kauppapaikan Isännöintikeskuksen internetsivustolle.

4.3 Uuden ratkaisun kuvaaminen

Ratkaisuun sisältyy kaikkiaan 4 toisiinsa nivoutuvaa kokonaisuutta alla kuvatusti;

vaihe 1: www.isannointikeskus.fi -verkkopalvelun kokonaisuudistus

vaihe 2: Asiakkaan sisäisen aineistohallintaratkaisun laajennus ja liitos tarvittavilta osin osaksi extranet-palvelua (sisältäen myös tarvittavat extranet-toiminnot ja integraation vaatimat intranet-laajennukset)

vaihe 3: alueellisen palveluportaalin toteutus

vaihe 4: raportointipalvelujen integrointi osaksi asukas- ja/tai taloyhtiökohtaisia palveluja

Toteutettavalle ratkaisulle tunnistettavat kohderyhmät ja näille kohderyhmille suunnatut keskeisimmät palvelut:

Asiakkaan (Isännöintikeskus) henkilöstö

Jotta henkilöstö ottaa palvelun heti käyttöön tulee sen perusominaisuuksiltaan sulautua mahdollisimman hyvin jo olemassa oleviin työskentelytapoihin ja prosesseihin. Taloyhtiökohtaisen aineiston ja tiedotteiden helppo hallinnointi ja jakelu toteutetaan mahdollisimman automaattinen synkronointi Isännöintikeskuksen materiaalipankin ja sähköisen portaalin välille.

Määrittelemällä riittävästi taustatietoja sähköisen portaalin taustatietoihin, mahdollistetaan suora sähköinen palvelukanava asukkailta ja taloyhtiöltä kyseisestä taloyhtiöstä vastaavalle isännöitsijälle ja/tai toimistohenkilökunnalle (sähköiset palvelupyynnöt ja kyselyt). Tämän myötä ylimääräinen työ toimiston sisällä pyyntöjen kohdistamisesta oikeille ihmisille jää kokonaan pois.

Isännöintikeskuksella on jo käytössä sähköinen huoltokirja kaikilla kokonaispalvelupaketin ostaneilla asiakkaillaan. Sähköisen huoltokirjan linkittäminen sähköiseen portaaliin mahdollistaa työpyyntöjen automaattisen kohdistumisen suoraan huoltoyhtiöihin niin, että työpyyntöjen eteneminen on kuitenkin kaikkien seurattavissa. Jälleen toimiston sisäinen työ vähenee, kun työpyyntöjä saadaan kohdistettua taustatietojen avulla suoraan oikeille toimijoille ilman välikäsiä. Myös automaattiset hälytykset tehtävien

ollessa tekemättä tai kuittaamatta helpottavat isännöinnin arkea ja nopeuttavat niihin puuttumista. Kulutusseuranta hoituu vastaavalla tavalla useimmissa kohteissa sähköisen huoltokirjan takana, ja kulutusten seurannassa myös automaattihälytykset poikkeamien kohdalla helpottavat isännöinnin reaaliaikaista puuttumista kiinteistössä esiintyviin ongelmiin.

Taloyhtiö (hallitus)

Sähköinen portaali mahdollistaa hallitustyöskentelylle etulyöntiaseman. Sivustoilta löytyy sähköinen helposti ymmärrettävä aineistopankki, josta hallitus pääsee käsiksi yhtiön sopimuksiin, pöytäkirjoihin ja talousasioihin. Sivuston kautta hallitus saa tiedotuskanavan isännöitsijän ja asukkaiden sekä osakkaiden suuntaan unohtamatta arvokasta historiatietoa, mikä sähköiseen aineistopankkiin ajan myötä karttuu.

Isännöitsijän kanssa asiointi helpottuu sähköisen keskustelupalstan ja sähköisen kokoussihteerin ansiosta. Hallituksen käymät sähköiset keskustelut jäävät talteen ja ovat dokumentoitavissa esimerkiksi kokousaineiston osaksi.

Sähköisen palvelukanavan kautta avautuu mahdollisuus suoriin sähköisiin palvelupyyntöihin, joiden etenemistä voi myös seurata. Hallitustyöskentelyn apuna on avoin seurantamahdollisuus kiinteistön vikailmoituksiin, kulutusseurantaan ja taloyhtiön huolto- ja kunnossapitolokiin sähköisen huoltokirjan lukumahdollisuuden kautta.

Tulevaisuudessa sähköinen palvelukokonaisuus antaa myös mahdollisuuden taloyhtiökohtaiseen, asukkaiden itse ylläpitämään viestintä- ja keskustelupalveluun osana muuta kokonaisuutta taloyhtiön niin halutessa.

Asukas

Taloyhtiön asukkaille palvelu tarjoaa edellä mainitut taloyhtiökohtaiset sisällöt ja palvelut mahdollisin käyttöoikeusrajausin. Suuri merkitys toimivalla viestintäkanavalla on esimerkiksi suurien urakoiden aikana taloyhtiössä. Jokainen asukas saa rekisteröitymällä palveluumme tiedon välittömästi uusista taloyhtiötä koskevista tiedotteista. Myös yhteydenpito isännöintitoimistoon tätä kautta helpottaa asioiden pikaista hoitamista.

Palvelun myöhemmissä vaiheissa juuri asukkaille tarkoitettujen palveluiden kasvattaminen on avainasemassa sähköisten palveluiden kehittämisen kannalta. Tarkoituksena on saada linkitettyä sähköiseen palvelukokonaisuuteen kiinteistön huoneistokohtaiset kulutustiedot, jolloin omien kulutustietojen (energia ja vesi) tarkistaminen ja seuraaminen tulevat mahdolliseksi sähköisen palvelukanavan kautta (tämä sillä edellytyksellä että nuo kulutustiedot ovat saatavissa sähköisesti niiden toimittajien järjestelmistä). Viikailmoitusten tekeminen ja seuraaminen on tarkoitus saada järjestelmän kautta onnistumaan.

Tulevaisuudessa alueellisten palvelujen ja uutisoinnin seuraaminen alueportaalin kautta huoneistokohtaisista huonetauluista erityisillä valikoiduilla alueilla mahdollistuu. Mahdollisesti joiltakin osin myös vuorovaikutteisia palveluja (asukastapahtumainfot, kirpputorit yms.) on mahdollista tarjota palvelukanavan kautta. Tässä vaiheessa mukaan kokonaisuuden kehittämiseen on saatu paikallisia palveluntuottajia, jotka ovat markkinointimielessä halukkaita maksamaan palvelukanavan tarjoamasta uutisointimahdollisuudesta. Erilaisten ulkopuolisten palveluiden tilaaminen, kuten siivouspalvelut, korjauspalvelut tai muuttopalvelut on jatkossa tilattavissa saman kanavan kautta.

Seuraavissa kappaleissa on kuvattu hiukan tarkemmin edellä mainittuja osakokonaisuuksia ja niiden sisältöä.

4.3.1 Vaihe 1. Verkkopalvelu-uudistus - www.isannointikeskus.fi

Toteutettavan verkkopalveluratkaisun lähtökohtana on Toimittajan tuotteistama eMedia CMS –julkaisujärjestelmä, jonka päälle Asiakkaan julkinen verkkopalvelu toteutetaan. Verkkopalvelu-uudistuksen yhteydessä uudistetaan myös Asiakkaan ulkoinen graafinen ilme.

Sopimuksen mukainen www-sivuston toteutus pitää sisällään www.isannointikeskus.fi sivuston visuaalisen suunnittelun ja sovitustyön. Lisäksi Asiakkaalle toteutetaan tarvittavat sivupohjat sisällöntuotannon helpottamiseksi. Ratkaisu rakennetaan toimittajan palvelimelle jonne asiakkaalla on mahdollisuus tuottaa sisältö ennen sivuston julkaisua.

Sisällön tuottamisesta vastaa isännöintikeskus ja sen muotoilee markkinointiviestinnän muotoon viestintäalan ammattiosaajayhteistyökumppani.

Verkkopalvelu-uudistuksessa huomioidaan samalla mahdollisuuksien mukaan myös muiden osakokonaisuuksien kautta myöhemmässä vaiheessa tulevat integraatiotarpeet ja sisällöt.

Tiivistys eMedia CMS –julkaisujärjestelmän perus-, laajennus- ja integraatiotoiminnoista. Tämä kokonaisuus pitää sisällään lähinnä perustoiminnot tarvittavilta osin. Muiden toimintojen käyttöönotosta sovitaan tarvittaessa tarkemmin erikseen.

Perustoiminnot:

- Sivukartan hallinta
- Wysiwyg-editori
- Käyttöoikeushallinta
- Statistiikka
- Selko URL-osoitteet
- Linkkien tarkistus
- Haku
- Tiedotteet
- Lomakkeet
- Tapahtumakalenteri
- Keskustelufoorumi
- Tunnisteet, tagit
- Kommentointi
- Multimedia
- Kuvagalleria

Laajennukset:

- Varauskalenteri
- Postituslistat
- Uutiskirjeet
- SMS-viestit
- Esitepalvelu
- Julkaisun hyväksyntä
- InfoTV
- Rekisterit ja luettelot
- Kirpputori
- Ilmoitustaulu
- Tuotekatalogi
- Henkilöstö- ja puhelinluettelo
- Dokumenttipankki

Integraatiot:

- Sosiaalinen media
 - Facebook
 - Twitter
 - LinkedIn
 - Youtube yms.
- Jaa/Share
- Verkkokauppa
- eReporting -raportointi
- Digipaper-näköislehti
- SnooBi ja Google Analytics
- Ulkoiset palvelut
- RSS-tiedotteet
- Säätiöt
- AD-integraatio

eMedia CMS –tuotteeseen voidaan liittää lukuisia lisätoimintoja tai integroitavia toiminnallisuuksia, joilla kokonaisratkaisun toiminnallisuutta voidaan edelleen merkittävästi laajentaa. Tässä on listattu ne toiminnallisuudet, jotka ovat sisällytetty tämän tarjouksen mukaiseen kokonaisratkaisuun.

Näitä tässä toteutettavaan kokonaisratkaisuun sisältyviä lisätoimintoja ovat:

- Google Analytics –kävijäseurannan käyttöönotto ulkoisille verkkosivustoille
- e-media ePortal –palveluportaalin laajennustoimintojen käyttöönotto alueellisen portaalin alustarakaisuna (vaiheessa 3)
- sosiaalisen median (esim. Facebook) linkitys alueelliseen palveluportaaliin (vaiheessa 3)

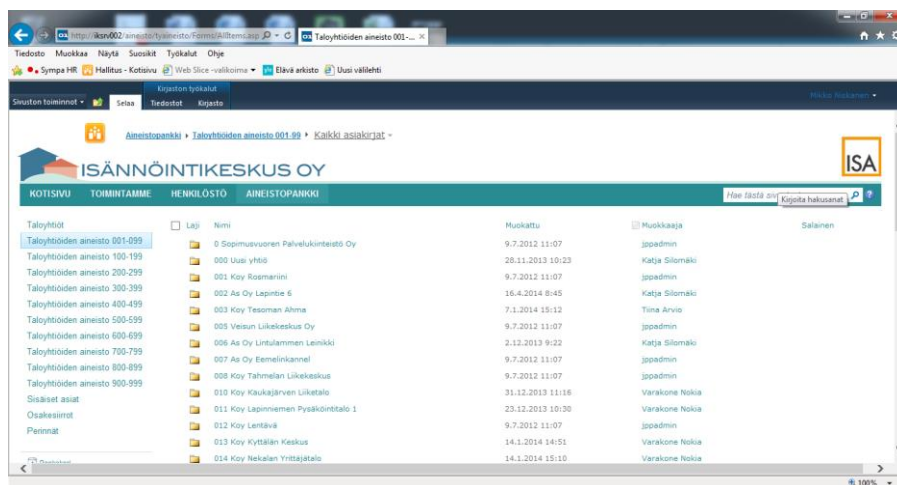
- kirpputori- ja ilmoitustaulu-palvelut käyttöön alueelliseen palveluportaaliin (vaiheessa 3). Vastaavat toiminnot mahdollisesti myös vaiheen 2 extranet-palveluun.
- eMedia eReporting –palveluiden integrointi osaksi asukas- tai taloyhtiökohtaista extranet-palvelua (mahdollinen kulutustietojen seuranta vaiheessa 4)



KUVIO 16. www.isannointikeskus.fi –sivuston etusivu

4.3.2 Vaihe 2. Intranet – extranet -integraatio ja intranet-laajennus

Intranet-nimityksellä tarkoitetaan tässä yhteydessä Isännöintikeskuksen taloyhtiökohtaisen dokumentaation aineistohallintaratkaisua.



KUVIO 17. Kuvaote Isännöintikeskuksen Intranet –kirjaston sisällöstä

Intranet-ratkaisu laajennetaan tässä yhteydessä koskemaan myös asukkaiden ja taloyhtiöiden extranet palveluiden sisällön tuottamista. Intranet- ja extranetpalvelut yhdistetään

yhdessä intranetpalvelun toimittajan ja taloyhtiöiden viestintään erikoistuneen palveluvuoston toimittajan kanssa rakentamalla näiden kahden palvelun välille synkronointityökalut.

Projekti jakautuu neljään vaiheeseen, jotka ovat;

1. Informaation kerääminen

Isännöintikeskuksen tehtävä on toimittaa tiedot asiakkaista ja asiakkaan henkilöistä jotka perustetaan palveluun. Jokaiselle taloyhtiölle perustetaan sivustot palveluun ja taloyhtiön henkilöstön tiedot (hallituksen tiedot) syötetään palveluun. Iso etu palveluntarjoajasta on salasanahallinnan ulkoistaminen pois omalta henkilökunnalta. Myös perustietojen siirto uuteen palveluportaaliin tehdään palveluntarjoajan toimesta, eli oman henkilökunnan työpanosta ei tarvita perustamisvaiheessa juurikaan.

2. Palvelukanavan rakentaminen

Palvelukanavan rakentaminen aloitetaan yhteisellä projektipäivällä johon osallistuu Isännöintikeskuksen projektihenkilöstö, intranetpalvelutoimittajan projektihenkilöstö ja extranetpalvelutoimittajan henkilöstö. Tällöin sovitaan projektin aikataulusta ja vastuuhenkilöistä. Tärkeimpinä asioina tässä vaiheessa ovat koulutus, sivuston rakenteen luominen, synkronointijärjestelmän rakentaminen sekä materiaalin tuottamiseen ja toimitamiseen liittyvät asiat. Lisäksi extranetpalveluntarjoaja esittelee visuaalisen ilmeen extranetsivustolle joka mukailee www.isannointikeskus.fi palvelun visuaalista ilmettä. Sivuston rakenteen ja sisällön suunnittelu vaatii suurimman työpanoksen ja se toteutetaan keräämällä tietoa haastattelemalla omaa henkilöstä, muutamia vanhan palvelumme aktiivisia käyttäjiä sekä keräämällä tietoa aiemmin toteutetuista asiakastyytyväisyyskyselyistämme. Kun sisältörakenne on luotu, kopioidaan se valmiiksi jokaisen taloyhtiön sivustolle valmiiksi palveluntuottajan toimesta. Kansiorakenteeseen määritellään valmiiksi myös käyttäjäoikeustasot ja eri käyttäjätasojen tarve. Päädymme perustamaan oikeuksia neljälle eri tasolle: asukas, osakas, hallitus ja tilintarkastaja.

3. Testaus ja julkistaminen

Kolmas vaihe on testaus joka suoritetaan pienellä käyttäjämäärällä ja isännöintikeskuksen omalla henkilökunnalla. Tämän jälkeen palvelu lanseerataan kaikille hallituksen jäsenille käyttöön ja he voivat aloittaa palvelun käyttämisen. Palvelun lanseeraus tapah-

tuu testauksen jälkeen johdetusti palveluntuottajan toimesta. Testausvaiheessa keskitymme tiedostojen synkronoinnin onnistumiseen ja sivustojen ulkoasun luettavuuteen.

Varmistamme että kaikille asiakkuksillemme on perustettu hallitustunnukset ja toimitettu osoitteistot. Järjestelmän kautta lähetämme hallituksille lanseerauksesta kertovan saatesähköpostin, joka sisältää jokaiselle hallituksen jäsenelle henkilökohtaisen tunnuksen sivustolle.

4. Kehittäminen

Viimeinen lopullinen vaihe on tuotteen jatkuva kehittäminen asiakkailta saatujen asiakaspalautteiden myötä. On ymmärrettävä että extranet on osa suurempaa kokonaisuutta. Päästäksemme tavoitteeseen on matkalla monta vaihetta, jolloin tuotteeseen ei vielä kokonaisvaltaisesti voida olla tyytyväisiä. Tuotteen paikalleenjättäminen ei tule kysymykseen, vaan palvelua pitää viedä jatkuvasti eteenpäin suuntaan, jossa asiakas saa tuotteesta irti haluamansa ja jopa sen, mitä ei osannut siltä odottaakaan.

Extranet-palveluilla tässä yhteydessä tarkoitetaan asukkaille ja taloyhtiöille tarjottavien tunnistautumista vaativien palveluiden joukkoa. Extranet-palvelut toteutetaan Microsoft Share Point alustalle kahden eri toimijan toimesta. Extranet-palvelujen toteutus ja käyttöönotto on siten samalla laajennus kohdan 1. mukaiseen verkkopalveluun ja vaatii yhteistyötä useilta toimijoilta. Yhteistyötä koordinoi Isännöintikeskuksen tätä varten nimetty työryhmä.

Tämä osakokonaisuus kattaa em. intranet- ja extranetpalveluiden sisällöllisen integroinnin. Integrointi koskee käytännössä:

- intranetratkaisuun tallennettujen taloyhtiökohtaisten aineistojen jakelua kunkin taloyhtiön omaan extranetpalveluun
- asukkaiden ja taloyhtiöiden extranetpalvelussa tai Asiakkaan www-sivuilla tekemien palvelupyyntöjen (sähköiset lomakkeet) siirto sisäiseen intranet-järjestelmään
- edellä mainittuihin palvelupyyntöihin liittyvien automatisoitujen työnkulkumäärittysten toteutus Asiakkaan intranet-ratkaisuun

- extranetsisältöosoiden ja -toiminnallisuuksien toteutus Asiakkaan verkkopalveluun

Toteutuksen suurin haaste on saada ulkopuoliset palveluntuottajat avaamaan järjestelmänsä niin, että tieto saadaan automatisoinnin kautta kaatumaan omaan järjestelmäämme. Lisäksi näiden rajapintojen yhtenäistäminen ja eri järjestelmien yhteensovittaminen vaativat paljon kehitystyötä tekniikkapäässä.

4.3.3 Vaihe 3. Intranet – Extranet –laajennus valikoidulle kohderyhmälle

Seuraavassa vaiheessa alamme kehittää varsinaista markkinoitavaa tuotetta; extranet-palvelua, joka kattaa tietyn maantieteellisen alueen kohteet. Tällöin valikoidulla alueella on mahdollisuus kattavampaan palveluun palvelukokonaisuuden kautta.

Asiantuntijaorganisaatiossa myytävä tuote on usein aineetonta palvelua. Kun asiakkaalle myytävä tuote ei ole käsin kosketeltavissa ja konkreettisesti määriteltävissä on palvelun myyminen huomattavasti sukkakauppaa hankalampaa. Antti Apunen ja Jari Parantainen kirjassaan Tuotteistaminen 2 (2011, 12 ja 37) ohjeistavatkin myynnin tueksi seuraavaa:

Mitä tahansa myytkin, myy ensin asiantuntemuksesi. Ammattilaisen menestys ei riipu siitä, miten hyvä hän todella on. Pelin ratkaisee kuka osaa kertoa, miten hyvä hän on. Asiakas haluaa ostaa apua vanhalta tutulta toimittajalta, tunteuttomaan hän ei luota.

Täten menestyvän asiantuntijaorganisaation takana tulee olla vahva brändi, tunnettuus. Perinteisesti isännöintialalla on vallinnut vahva henkilöitymiseen pohjautuva ostohalu. Pyrkimys on saada suuntaus kohti isännöintiorganisaation, ei niinkään yksittäisen isännöitsijän asiantuntemuksen tunnettuuden lisäämiseen. Rakentamalla uuden, toimivan konseptin, uskomme Isännöintikeskuksen hyötyvän palvelukokonaisuudesta myös markkinointimielessä.

Palvelun rakentaminen vaatii myös yhteistyötä rakennuttajan kanssa. Huoneistoihin asennettavien huonetaulujen kautta alueen palveluntarjoajat voivat hyödyntää palvelua markkinoinnissaan. Taloyhtiön valikoidut henkilöt voivat hyödyntää palvelua asukas-

viestinnässä. Asukkaat voivat seurata omia kulutustietojaan ja vastikkeenmaksuaan tai tilata korjaajan huoltoyhtiöstä tai siivoojan yhtiön siivouspalveluntuottajalta. Isännöinti-toimisto voi käyttää palvelua myös osakas- ja asukasviestinnän välineenä.

Palvelukanavaan on myös suunniteltu paljon valmiin olemassa olevan tiedon kantaan linkittämistä helposti luettavaan muotoon, kuten sijaintiin sidotut sääpalvelut, uutispäivitykset, paikallissanomat sekä kuntapalveluiden tarjoamat mahdollisuudet.

Lopuksi tuotteena on siis interaktiivinen viestintäpalvelu, jonka ylläpitokustannukset saadaan katettua alueen palveluyritysten mainospaikoilla.

Alusta ja kehitystyö lopullisen palvelun tuottamiseen on jo mahdollistettu ja aloitettu. Yhteistyökumppani ja valikoitu testialue on valittu. Kehitystyö jatkuu kuitenkin vielä pitkään ja lopullinen tuote on arvioitu valmistuvan v. 2016.

5 POHDINTA

5.1 Kehittämistyön arviointi ja hyödyt

Jo nyt on selvää, että tällä hetkellä jo kohtuullisen kokoisessa organisaatiossa, joka toimii kolmessa eri pisteessä, ei tieto voi olla levällään. Toimivan arjen kannalta ensimmäisen vaiheen toteuttaminen oli välttämättömyys. Hyvin kuvattu dokumenttien hallinnointi helpottaa oleellisesti asiakaspalvelun arkea. Saatu hyöty siis jo ensimmäisen vaiheen toteutuksen jälkeen oli selvästi todettavissa. Toki jokaisen vaiheen esittely, perustelu ja koulutus organisaation sisällä on edellytys palvelun toimivuudelle. Vision tiedostaminen helpottaa uuden toimintatavan omaksumista.

Taloyhtiösivustojen tietosisältö kasvaa kun materiaalin sivustoille vieminen ei vaadi erillisiä toimenpiteitä vaan päivitys on automatisoitu. Salasanahallinnan ulkoistaminen ja henkilökohtaiset salasanat vievät tietoturvallisuutta suuren harppauksen eteenpäin. Sivustojen interaktiivisuus mahdollistaa niiden käyttämisen oikeana tiedotuskanavana dokumenttiarkiston sijasta. Tiedottaminen on helpottanut arkea erityisesti remonttietiedottamisen osalta kun palvelua voidaan hyödyntää.

Sähköisen liiketoiminnan kehittäminen ja olemassa olevien palveluiden analysointi kulkee jatkuvasti mukana Isännöintikeskuksen strategiaryhmässä, joka kokoontuu säännöllisesti kolmen viikon välein. Projektin alkuvaiheessa työryhmän panos oli merkittävä, kun mietittiin projektin käynnistämistä ja palvelun sisältöä. Yksiköillä on omat näkemyksensä siitä, mitä tietoa asiakas haluaa ja voi saada jatkossa sähköisen palvelun kautta ja on oleellista huomioida kaikkien katsantokannat asiassa.

Strategiaryhmän päällimmäinen kanta tällä hetkellä on palvelun jatkuva kehittäminen ja palautteenkeruu sen alkuvaiheen käyttäjiltä. Asiakastytyväisyyskysely on lähdössä asiakkaille vielä tämän vuoden puolella sähköisen palvelukanavamme kautta. Yksittäiset palautteet käsitellään ja mietitään miten olemassa olevaa palvelua voisi jatkossa kehittää.

Viimeisen vaiheen toteutusta odotetaan innolla ja mielenkiintoista onkin kuinka uusi alue ja erityisesti sen palveluntuottajat saadaan mukaan uuteen viestintäkanavaan. Kehittämiskustannuksia seurataan, mutta uskomme, että tuotteesta tulee vielä yksi, jolla juuri Isännöintikeskus voi isännöintipalvelualalla selvästi erottu muista palveluntuottajista. Nähtäväksi jää kuinka asiakkaat kokevat saavansa isännöintiin lisäarvoa palvelun käyttämisen myötä.

5.2 Tulevaisuuden kehityssuunta

Asiakkaiden palautteen mukaan he toivovat vielä enemmän ja entistä ajantasaisempaa tietoa yhtiön asioista. Asiakkaat ovat niin tiedonhaluisempia kuin myös tietoisempia asioista. Avoin toiminta tuo luottamusta ja vähentää ongelmien ratkomista.

Uskomme että jatkossa saamme mukaan palveluumme entistä useampia yhteistyökumppaneita, jolloin voimme tarjota asiakkaillemme enemmän tietoa ja toisaalta tarjota heille enemmän palveluita.

Tarkoitus on suunnata tulevaisuudessa viestintää ja palveluita vielä henkilökohtaisemmalle tasolle. Toiveena on saada siirrettyä iso osa isännöintitoimiston viestinnästä sähköisen palvelukokonaisuuden alle. Esimerkiksi autopaikkojen ja saunavuorojen varaukset voisi jatkossa hoitaa sähköisesti. Vikailmoitukset ja niiden seuranta hoituisi sähköisesti. Maksuhuomautusten setviminen järjestyisi sähköisesti. Kulutuslukemat ja poikkeamien hälytykset saataisiin huoneistokohtaiseksi raportiksi kuukausittain. Kokouspäätöksiä voidaan jatkossa tehdä sähköisesti. Digitaalisen allekirjoituksen tuominen järjestelmään mahdollistaa allekirjoitukset vaikka toiselta puolen maapalloa. Mahdollisuudet kehittämiseen ovat rajattomat – jokaisen palasen kohdilleen saaminen vaatii kuitenkin monen asiantuntijan työtä sekä jonkun, jolla on näkemys ja halu kehittää ja toteuttaa!

LÄHTEET

Aaltonen Mika ja Wilenius Markku, 2002. Osaamisen ennakointi – pidemmälle tulevaisuuteen, syvemmälle osaamiseen. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Apunen Antti ja Parantainen Jari, 2011. Tuotteistaminen 2: Tuotteistajan 10 psykologista vipua. Helsinki: Talentum Media Oy.

Lahtinen Jukka, Isoviita Antti ja Hytönen Kari, 1994. Asiakassuhdemarkkinoinnin perusteet. Kokkola: Avaintulos Oy.

Lehtinen Uolevi ja Niinimäki Satu, 2005. Asiantuntijapalvelut: tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Moore, Geoffrey A., 1991. Crossing the chasm: marketing and selling high-tech products to mainstream customers. New York: Collins Business Essentials.

Parantainen Jari, 2011. Tuotteistaminen. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

Sipilä Jorma, 1999. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. Porvoo: WSOY.

Suomen Isännöintiliitto ry, 2010. Isännöinnin Visio 2020.

Tampereen Teknillisen yliopiston rakennustekniikan laitos. Asumisen palvelut tulevaisuuden isännöinnissä -opas.

Taloyhtio.net

Sähköisten palvelujen kehittäminen – toimintamalli ja käsikirja. Innopark Programmes Oy. Luettu 19.11.2014.

http://www.innopark.fi/attachments/uudet_hankeaineistot/vidico_sahkoisten_palvelujen_kehittaminen_-_toimintamalli_ja_kasikirja.pdf

Wikipedia – Isännöinti. Luettu 20.11.2014.

<http://fi.wikipedia.org/wiki/Is%C3%A4nn%C3%B6inti>

Wikipedia – sähköinen asiointi. Luettu 19.11.2014.

http://fi.wikipedia.org/wiki/S%C3%A4hk%C3%B6inen_asiointi

Oikeusministeriö – asunto-osakeyhtiölaki. Luettu 21.11.2014.

<http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/toimintajataavoitteet/arkielamaanliittyvatsaannokset/uusiasunto-osakeyhtiolaki.html>

Liite 1. Isännöinnin erillistehtäväluettelo

	Suosittelvat perustehtävät	Kiinteään palkkioon sisältyvät tehtävät	Erillis-korvaukseen oikeuttavat tehtävät	Lisäselvitykset
1. HALLINNOLLISET TEHTÄVÄT				
1.1 KOKOUKSET				
Hallituksen kokoukset				
Kokousasioiden valmistelu	X	X		
Kokouskutsun toimittaminen liitteineen hallituksen päättämin tavoin	X	X		postikulut
Pöytäkirjanpito ja pöytäkirjan laadinta	X	X		
Päätösten täytäntöönpanosta huolehtiminen	X	X		
Kokouksiin osallistuminen	X		X	Kok.palkkio
Yhtiökokoukset				
Kokousasioiden valmistelu	X	X		
Kokouskutsun toimittaminen liitteineen yhtiöjärjestyksen ja asunto-osakeyhtiölain mukaisesti	X	X		postikulut
Pöytäkirjanpito ja laadinta	X	X		
Päätösten täytäntöönpanosta huolehtiminen	X	X		
Kokouksiin osallistuminen	X		X	kok.plk
Asukaskokoukset				
Asukasdemokratialain (649/1990) edellyttämän asukaskokouksen valmistelu, järjestäminen ja tehtyjen päätösten täytäntöönpanosta huolehtiminen isännöitsijälle kuuluvin osin	X	X		
Kokouksiin osallistuminen	X	1 kpl/v	X	Kok.palkkio
Muut kokoukset				
Valmistelu ja järjestäminen			X	tuntihinta
1.2 KIINTEISTÖN SOPIMUSASIA				
Vuokra-, vakuutus-, sähkö- ja liittymissopimusten, tekijänoikeuksia ja tiedonsiirtoa koskevien sopimusten yms. sopimusten valmistelu, laadinta ja valvonta. Kiinteistöhoitosopimusten valmistelu, laadinta ja valvonta on esitetty kohdassa 3.2	X	X		
Uudistaloon ja korjausrakentamiseen liittyvän urakkasopimuksen takuu- ja vastuuajan liittyvät tehtävät:			X	tuntihinta
Takuuajana esiin tulevien ongelmien dokumentointi ja reklamointi koko kiinteistöstä sekä takuutarkastuksesta huolehtiminen	X	X		
Vakuuksien seuranta	X	X		
10-vuotisvastuuajan seuranta, ongelmien dokumentointi ja reklamointi	X	X		
Muut korjausrakentamistehtävät on esitetty kohdassa 3.4.			X	tuntihinta
Sopimusriitaneuvottelujen käynnistäminen	X	X		
Sopimusriitojen hoitaminen			X	tuntihinta

1.3. JOHTAMINEN JA VALVONTA

Vastuu yhteistyöstä hallituksen kanssa	X	X		
Häiriöt: huomautusten, varoitusten, irtisanomi- ja purkamisilmoitusten laatiminen ja toimittaminen sekä mahdollisten jatkotoimenpiteiden käynnistäminen häätö- ja hallintaanottotilanteissa	X	X	X	
Häädön ja hallintaanoton jatkotoimenpiteet			X	tuntihinta
Palo- ja pelastustoiminnan ylläpitotehtävät	X	X		
Turvallisuussuunnitelman laatiminen			X	tuntihinta
Sähköturvallisuuden ylläpitotehtävät	X	X		
Lukitus- ja avainturvallisuuden ylläpitotehtävät	X	X		
Kiinteistöstrategian laatiminen			X	tarjous

1.4 KIINTEISTÖN TYÖNTEKIJÖIDEN TYÖSUHDEASIA

Rekrytointi	X		X	sop. Mukaan
Työsuhteen solmiminen ja perehdyttäminen	X		X	sop. Mukaan
Työterveyshuollon järjestäminen	X	X		
Työehtosopimusten ja työlainsäädännön noudattaminen	X	X		
Työsuojelumääräysten soveltaminen	X	X		
Työnantajan työnjohto-oikeuden käyttäminen	X	X		
Tarvittavan koulutuksen järjestäminen	X	X		
Sijaisuusjärjestelyjen hoitaminen	X		X	sop. Mukaan
Työsuhteen päättäminen	X	X		
Työsuhde-erimielisyysneuvottelujen käynnistäminen	X	X		
Työsuhde-erimielisyyksien jatkotoimenpiteet			X	tuntihinta

1.5 ILMOITUSVELVOLLISUUDET

Verottajalle ja eläkevakuutuslaitoksille tehtävät ilmoitukset on esitetty kohdassa 2.4.

kaupparekisteriin (Maistraattiin) tehtävien muutosilmoitusten jättö	X	X		
Osakas- ja asukastiedotteiden laatiminen yhtiöjärjestyksen, hallituksen jtai yhtiökokouksen päätösten mukaisesti	X	X		
Vakuutuslaitoksille tehtävien ilmoitusten teosta huolehtiminen	X	X		
Tilastokeskukselle tehtävien ilmoitusten teko	X	X		

1.6 MUUT HALLINNOLLISET TEHTÄVÄT

Asiakaspalvelu	X	X		
Asiakirjojen ja arvopaperien arkistointi ja säilyttäminen	X	X	X	
Osakeluettelon ylläpito	X	X		
Todistuksen kirjoittaminen osakekirjaan osakeluetteloon merkitsemisestä	X	X		
Osakekirjojen ja väliaikaistodistusten antamiseen ja vaihtamiseen liittyvät tehtävät	X	X		
isännöitsijäntodistuksen laatiminen ja antaminen tilinpäätösasiakirjoineen sekä muine tarvittavine asiakirjoineen	X	X		
Yhtiöjärjestyksen mukaisen lunastusmenettelyn käynnistäminen	X	X		

Vuokralaisten hankinnasta huolehtiminen	X		X	tuntihinta
Vuokrattavien tilojen esittely			X	
Panttikirjojen hankinnasta huolehtiminen	X	X		
Panttikirjojen hakeminen			X	tuntihinta
Kiinteistönmuodostamis- tms. toimenpiteisiin osallistuminen			X	tuntihinta
Rasitesopimusten laatiminen			X	tuntihinta
Aloitteiden ja reklamaatioiden teko viranomaisille ja järjestöille			X	tuntihinta
Kunnallisten ja alueellisten ilmoitusten ja tiedotusten seuraaminen	X	X		
Yhtiöjärjestysmuutosten tekeminen			X	erillishinta
Vakuutus. ja vahinkotapahtumiin liittyvien toimenpiteiden hoitaminen			X	tuntihinta

2. KIINTEISTÖN TALOUSHALLINTOON LIITTYVÄT TEHTÄVÄT

2.1 TALOUS-, VERO- JA TOIMINTASUUNNITTELU

Pääpiirteisen toiminta- ja rahoitussuunnitelman laadinta (PTS)	X	X		
Verosuunnittelusta huolehtiminen niin, ettei kiinteistölle tai sen osakkaille aiheudu tarpeettomia veroseuraamuksia	X	X		
Mahdollisen arvonlisäverovelvollisuuden vaikutusten arviointi	X	X		

2.2 TALOUSARVIO JA SEN SEURANTA

Talousarvion laadinta perusteluineen hallitukselle	X	X		
Talousarvion toteutumisen seuranta	X	X		
Maksuvalmiudesta huolehtiminen ja käteisvarojen tarkoituksenmukainen hoito	X	X		

2.3 RAHALIIKENNE

Laskujen hyväksyminen ja maksaminen ajallaan	X	X		
Lainojen hoito	X	X		
Lainaosuusien määräaikaislaskenta osakassuorituksia varten	X	X	X	1/laina
Huoneistokohtainen lainaosuuslaskelma pyydettäessä	X		X	erillishinta
Vastike-, vuokra- ja käyttökorvaussuoritusten edellyttämän maksuliikenteen järjestäminen	X	X		
Vastike-, vuokra- ja käyttökorvaussuoritusmaksuista huomauttaminen	X	X		
Palkkojen ja palkkioiden laskenta ja maksatus	X	X	X	sop. Mukaan
Ennakonpidätysten ja työnantajan sosiaaliturvamaksujen laskenta ja tilitys	X	X		
Muiden sosiaalivakuutusmaksujen laskenta ja tilitys	X	X		
Arvonlisäveron laskenta ja tilitys arvonlisäverovelvollisille osakkaille tai vuokralaisille kohteen ollessa osittain hakeutunut arvonlisäverovelvolliseksi	X	X		
Energian arvonlisäverolaskelman laadinta pyynnöstä arvonlisäverovelvollisille osakkaille tai vuokralaisille	X		X	erillishinta
Erillislaskelmien laadinta lainaosuuden suorittamista varten muina kuin hallituksen päättäminä ajankohtina	X	X	X	
Arava- ja hitas-lunastuslaskelmien laadinta	X		X	
Perintätoimista huolehtiminen ja mahdolliset oikeudelliset asiat			X	erillishinta

Huoneistokohtaiseen mittaukseen perustuva energia- ja vesilaskutus			X	erillishinta
Erikseen sovittujen poikkeuksellisten käyttökorvausten laskutus			X	erillishinta
2.4 KIRJANPITO JA TILINPÄÄTÖS				
Kirjanpidon hoito	X	X		
Tilinpäätösehdotuksen ja tilinpäätöksen laadinta	X	X		
Välitilinpäätöksen laadinta isännöintisopimuksen päättyessä kesken tilikautta	X	X		
Tilintarkastuksen järjestäminen	X	X		
Veroviranomaisille tehtävien ilmoitusten hoito (tulo- ja arvonlisäveroilmoitukset, valvonta- ja vuosi-ilmoitukset ym.)	X	X	X	sop. Mukaan
Eläkevakuutuslaitoksille tehtävien vuosi- ym. ilmoitusten hoito	X	X	X	sop. Mukaan
	X	X		
Verotuksen tarkistaminen ja muutoksenhaun hoitaminen (oikaisuvaatimus oikaisulautakunnalle, valitus hallinto-oikeudelle jne.)				
Perusteellisten kirjanpito- ym. erillisselvitysten laadinta			X	tuntihinta
Useampien välitilinpäätösten laadinta			X	tuntihinta

3. KIINTEISTÖN TEKNISEN JA TOIMINNALLISEN KUNNON YLLÄPITÄMISEEN LIITTYVÄT TEHTÄVÄT

3.1 YLLÄPITOTASO JA HUOLTOKIRJA

Ylläpidon laadullisen tavoitetaso määrittäminen	X	X	X	tuntihinta
Huoltokirjan laatimisesta, päivittämisestä ja käyttämisestä huolehtiminen	X	X		
Huoltokirjan laatiminen			X	tarjous
Huoltokirjan päivittäminen			X	erillishinta

3.2 KIINTEISTÖNHOITOTEHTÄVIEN JÄRJESTÄMINEN

Kiinteistöhoitotyön suunnittelu, järjestäminen ja ohjaaminen	X	X		
Kiinteistön hoito- ja huolto-ohjelmien laatimisesta ja niiden ajan tasalla pitämisestä huolehtiminen	X	X		
Kiinteistönhoidon ohjelmien laatiminen: hoito ja huolto-ohjelma, ulkoalueiden hoito-ohjelma, siivousohjelma, vartiointiohjelma ym.			X	tuntihinta
Kiinteistönhoidon laatu- ja tehtävämäärittelyjen laatiminen			X	tuntihinta
Kiinteistönhoidon sopimusohjelman laatiminen			X	tuntihinta
Erikoislaitehuoltojen järjestäminen	X	X		
Kulutustavoitteiden asettaminen ja seuranta (lämmitysenergian, veden ja sähkön kulutus)	X	X		
Tavoite- ja seurantatietojen mukaisten toimenpiteiden käynnistäminen ja ohjaus	X	X		
Kulutusseurannan tekeminen			X	huoltokirja
Huoneistokohtaisten alamittareiden luenta ja valvonta			X	sop. Mukaan
Kiinteistöhoitoa varten tarvittavien materiaalien hankinnasta ja töihin liittyvistä järjestelyistä huolehtiminen (mm. irtain käyttöomaisuus, tarveaineet)	X	X		

Talkootarvikkeiden hankkiminen			X	tuntihinta
3.3 KUNNOSSAPIDON SUUNNITTELU JA SEURANTA				
Kunnon ja korjaustarpeen seuranta ja toimenpiteet	X	X		
Kuntoarvion sekä kuntotutkimusten ja päivitysten teettäminen	X	X		
Kertaluonteisten korjaustöiden hallinnolliset järjestelyt	X	X		
	X	X		
Kunnossapitoon liittyvien tarkastusten ja katselmusten järjestäminen	X	X		
Tarkastuksiin ja katselmiin osallistuminen	X	X		
Yhtiön edun valvonta osakkaiden huoneistokohtaisissa muutos- ja korjaustöissä	X	X	X	tuntihinta
Äkillisten ja satunnaisesti tapahtuvien korjausten hoitaminen	X	X	X	tuntihinta
Piirrustusten digitointi (muutostyökisteriä varten)			X	sop. Mukaan
Tehtyjen muutos- ja korjaustoimenpiteiden dokumentointi	X	X		
Teknisen isännöinnin erillispalvelut yhtiölle ja osakkaalle AOYL			x	tuntihinta
Kiinteistöteknisen kunnossapitosuunnitelman (tekninen PTS, 5 vuotta) laatiminen kustannusarvioineen			X	tarjous
Korjausohjelman laatiminen			X	tuntihinta
3.4 KORJAUS- J APERUSPARANNUSHANKKEET				
Koko hanketta koskevat tehtävät				
Hallinnan organisointi, yleisvalvonta sekä päätöksentekoprosessin läpivieminen	X	X	X	erill.sop mukaan
Työn aikaisesta tiedottamisesta huolehtiminen	X	X	X	erill.sop mukaan
Esiselvitykset ja tavoitteiden asettaminen				
Esiselvityksen teettäminen	X	X		
Korjaustarvetutkimusten ja -tarkastusten teettäminen	X	X		
Kuntotutkimusten teettäminen	X	X		
Teknisten selvitysten teettäminen	X	X		
Tavoitteiden asettamiseen osallistuminen	X	X		
Hankesuunnitteluun ja päätöksentekoon osallistuminen	X	X		
Suunnitelmien laadinta				
Konsulttien kilpailuttaminen	X	X		
Konsulttisopimusten laatiminen/Suunnittelun ohjaus			X	tuntihinta
Tarvittavien viranomaisasioiden hoitaminen (mm. rakennusluvut)			X	tuntihinta
Suunnittelukokouksiin osallistuminen	X	X	X	Kok.palkkio
Pöytäkirjojen laatiminen			X	tuntihinta
Urakkakilpailu ja sopimukset				
Urakkatarjouspyyntöasiakirjojen laatiminen (tarjouspyyntö, urakka-ohjelma, urakkarajaliite)			X	tuntihinta
Tarjouspyynnöistä huolehtiminen	X	X		
Tarjousten pyytäminen (vuosikorjausasiat kuuluu)			X	tuntihinta
Tarjousvertailujen laatiminen			X	tuntihinta
Urakkaneuvotteluihin osallistuminen	X	X	X	Kok.palkkio

Urakkasopimusten laatiminen			X	tuntihinta
Työn toteutus ja valvonta				
Työmaakokouksiin ja katselmuksiin osallistuminen	X	X		erill.sop mukaan
Valvonta ja ohjaus			X	tuntihinta
Maksuerien hyväksyminen	X	X		
Urakan vastaanotto, takuu- ja vastuu aika				
Vastaanottoon osallistuminen	X	X		
Taloudellisen loppuselvityksen laatiminen			X	tuntihinta
Korjaushankkeen luovutusasiakirjojen vastaanotto ja hankkiminen	X	X		
Korjaus- ja perusparannusurakoiden piirustusten ja muiden asiakirjojen arkistoinnista huolehtiminen	X	X		