



Isännöinti.fi

# ISÄNNÖINNIN VISIO 2020

# ISÄNNÖINNIN VISIO 2020

Isännöintiala on ennennäkemättömässä murroksessa. Isännöinnin on kehityttävä, jotta ala voi vastata tulevaisuuden haasteisiin ja hyödyntää muuttuvan maailman mainiot mahdollisuudet.

Isännöinnin Visio 2020 on laaja tutkimus- ja kehityshanke, jonka tavoitteena oli kuvata isännöintiliiketoiminnan tulevaisuuden mahdollisuuksia, kehityspolkuja, muutosvoimia, asiakastarpeita ja markkinoita 2020-luvulla. Hanke kokoaa näkemykset alan muutoksista toimialan ammattilaisten, asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja ympäröivän yhteiskunnan näkökulmasta.

Tässä kirjasessa esitellään hankkeen pääteemat ja keskeiset havainnot. Toivomme, että ne herättävät tuoreita ajatuksia ja innokasta keskustelua.

Tervetuloa tulevaisuuteen!

Isännöintiliitto, huhtikuussa 2011

## Isännöintiyritykset ja yhteistyökumppanit

### Isännöintiyrityksiin syntyy sisäinen työnjako

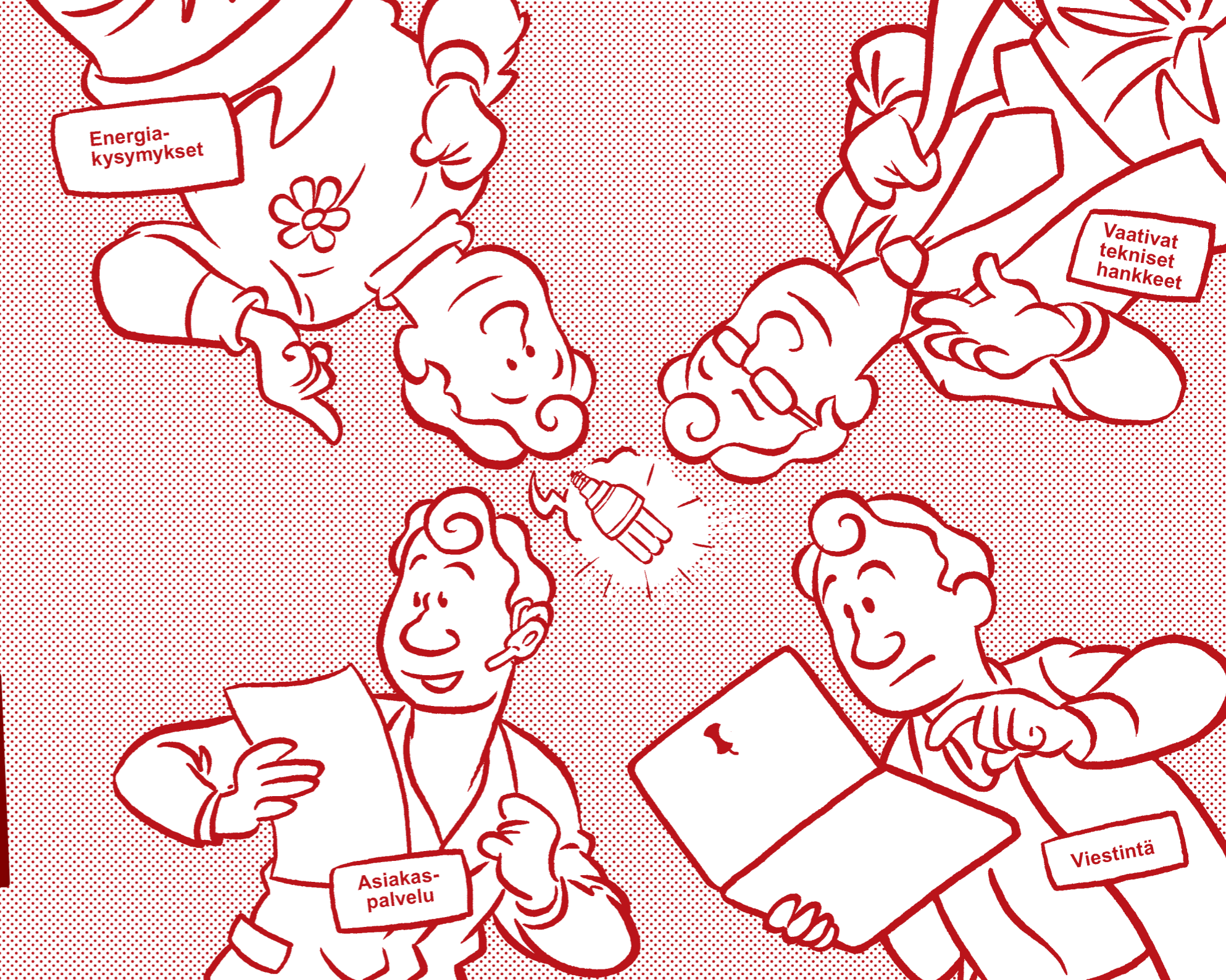
Esimerkiksi asiakaspalvelun, kiinteistötekniikan ja taloushallinnon tehtävät jaetaan tulevaisuudessa eri osajien kesken. Asiakkaille tämä merkitsee parempaa palvelua ja alalla työskentelevät saavat mahdollisuuden ammatilliseen erikoistumiseen ja entistä kiinnostavampiin urapolkuihin.

### Isännöintiyritykset kasvavat ja erikoistuvat

Suuret yritykset voivat tuottaa kaikki kiinteistön elinkaaren vaatimat palvelut, kun taas pienemmät yritykset erikoistuvat esimerkiksi tietyn tyyppiin kiinteistöihin tai elinkaaren vaiheeseen. Tieto- ja viestintäteknologiainvestointien, koulutuksen ja laatujohtamisen merkitys kasvaa kaiken kokoisissa yrityksissä.

### Yhteistyökumppaneista entistä tärkeämpiä

Asumisen viihtyvyyspalvelut yleistyvät ja esimerkiksi korjausrakentaminen lisääntyy. Luonteva tapa laajentaa yrityksen osaamista ja palvelutarjontaa on kehittää pitkäaikaisia yhteistyöverkostoja muiden yritysten kanssa.





# Isännöitävät kiinteistöt

## Kiinteistöjen erot kasvavat

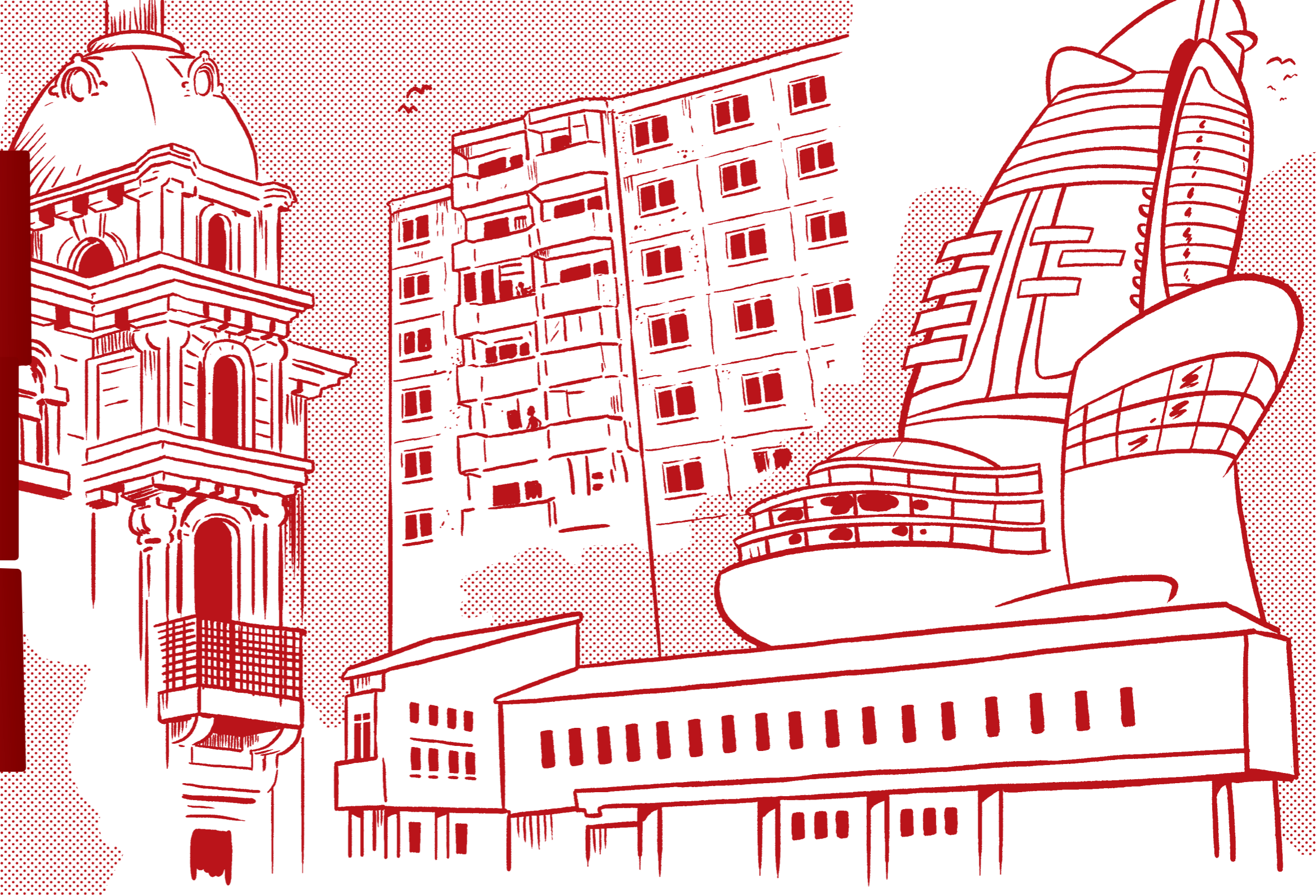
Rakennuskanta vanhenee ja asuinalueet eriarvoistuvat. Erileistuvan kiinteistökannan isännöinti vaatii nykyistä laajempaa teknistä osaamista, mutta myös uudenlaista otetta isännöintiin.

## Työnjako uusiksi

Tulevaisuudessa on tärkeää, että asunto-osakeyhtiön päätöksenteko sovitetaan kiinteistön asukkaiden tarpeisiin. Hallituksen työpanosta voidaan esimerkiksi keventää ulkoistamalla osa tehtävistä ammattilaisille.

## Kiinteistöt ulkoistavat isännöinnin

Toimitilojen käyttäjät ja omistajat keskittyvät ydinosaan ja ulkoistavat isännöinnin. Muutos on voimakas erityisesti kunnissa, seurakunnissa ja julkisissa organisaatioissa.



# Isännöitsijät ja isännöinti

## Mistä uusia isännöitsijöitä?

Isännöitsijäkunta nuorentuu merkittävästi, eläköitymisen myötä katoaa paljon hiljaista osaamista. Työn ohessa perehdyttäminen on haastavaa eritoten pienille yrityksille. Alalle valmistavaa koulutusta tulee siksi tarjota huomattavasti aikaisempaa enemmän.

## Isännöitsijästä tulee asiantuntija

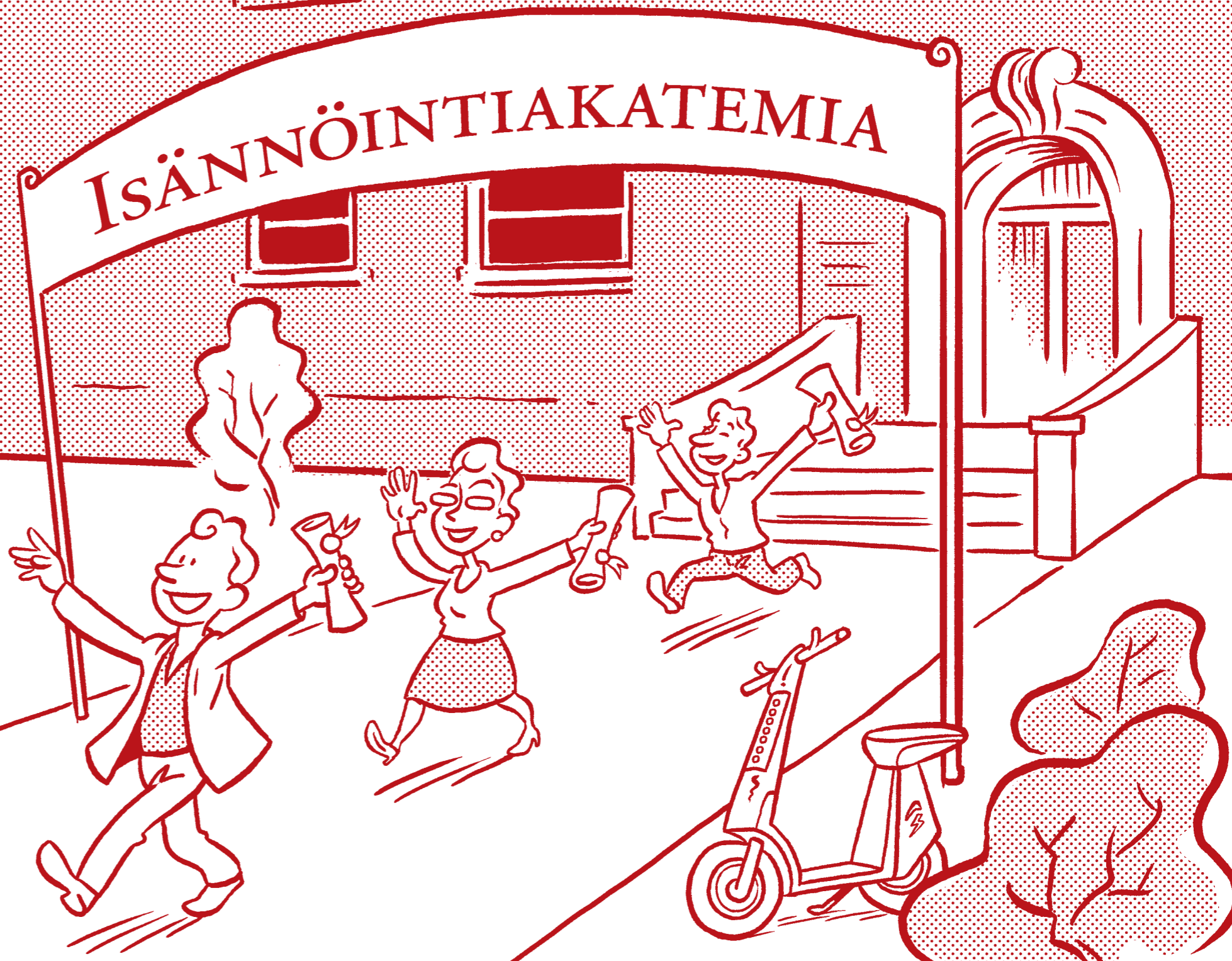
Työtä tehdään aikaisempaa enemmän tiimeissä, joissa on eri funktioiden erikoisosaajia. Isännöitsijä ei enää merkitse henkilökohtaista luottamustehtävää vaan oman toimialan asiantuntijaa.

## Työnohjaus- ja tietojärjestelmät yleistyvät

Sähköiset palvelut kuten verkkokokoukset ja etäisännöinti yleistyvät. Uudet tietojärjestelmät tehostavat asiakaspalvelun prosesseja merkittävästi.

## Asiakaspalvelun arvo nousee

Menestyvässä isännöintiyrityksessä tarvitaan aikaisempaa enemmän markkinointi-, myynti- ja viestintäosaamista. Asiakkaan todelliset tarpeet ja oma palvelukokonaisuus tulee sovittaa yhteen aikaisempaa paremmin.



Isännöinnin Visio 2020 -loppuraportin tiivistelmä  
on luettavissa Isännöintiliiton verkkosivuilla.  
Raportin laaja versio on tarkoitettu jäsenyritysten käyttöön,  
ja se löytyy verkosta yritysjäsen sivuilta.

Lisätietoja antaa Isännöintiliiton kehityspäällikkö Heikki Kauranen.

**[www.isannointiliitto.fi](http://www.isannointiliitto.fi)**