

# MILLAINEN ON TULEVAISUUDEN ISÄNNÖINTI- JÄRJESTELMÄ? - WEBINAARI

Isännöinti-  
liitto ja Avaa  
Solutions Oy

27.5.2024



Isännöintiliitto



# YLEISTÄ WEBINAARISTA

- Voit esittää kysymyksiä chatissa koko webinaarin ajan
- Kysymyksiä käsitellään webinaarin lopuksi
- Saat esitysmateriaalin sähköpostiisi webinaarin jälkeen
- Webinaarista tehdään tallenne
- Saat sähköpostitse linkin tallenteeseen viikon kuluessa
  - Tallenne tulee Mappiin sekä katsottavaksi myös ilman kirjautumista



## KESKUSTELEMASSA TÄNÄÄN

- Jani Neulaniemi, toimitusjohtaja, Avaa Solutions Oy
- Aki Salo, asiakkuusjohtaja, Isännöintiliitto

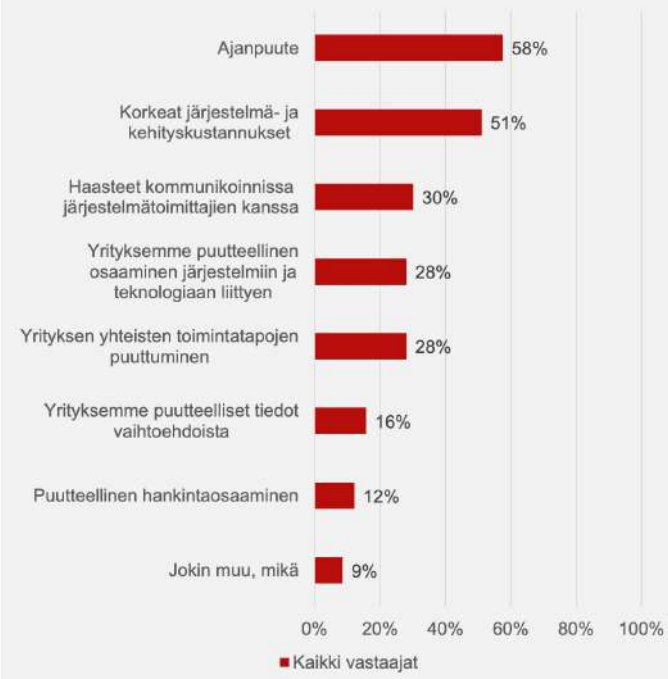


Millainen on tulevaisuuden isännöintijärjestelmä?

---

# Isännöintiliiton tutkimuksen mukaan kehityksen esteenä on

## Mikä mielestäsi estää kehitystä?

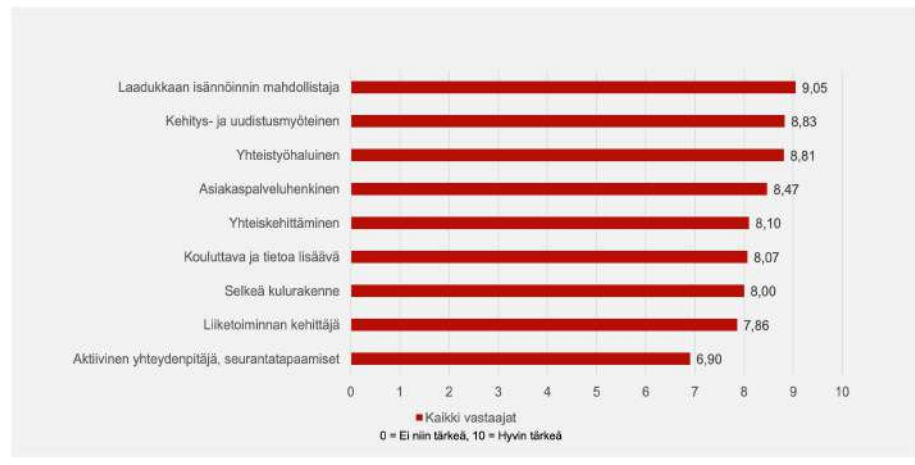


## Meidän asiakkaiden näkemys

- Korkeat kustannukset
- Asiakaspalvelun puutteet
- Käyttökoulutuksen tärkeys
- Yrityksen prosessit

# Tutkimuksen mukaan tärkeimmät ominaisuudet järjestelmätoimittajille

## Kuinka tärkeänä koet seuraavat isännöintijärjestelmätoimittajan ominaisuudet?



## Meidän asiakkaiden näkemys

- Substanssiosaaminen alasta
- Asiakkaiden kuunteleminen
- Asiakaspalvelun laatu
- Lisäkouluttaminen
- Asiakkuuksien jatkokouluttaminen

# Mikä on isännöintijärjestelmä



# Yksi järjestelmä, monta käyttökohdetta?



1. **Mikropalvelut:** Järjestelmän tulee tukea **TAI** tarjota **joustavia ja modulaarisia** ratkaisuja.
2. **Toimintamallien ja lainsäädännön muutokset:** Järjestelmän on oltava **mukautuva** ja kyettävä päivittämään toimintamalleja lainsäädännön muutosten mukaisesti.
3. **Sisäisten prosessien soveltaminen:** Järjestelmän tulee tukea ja **tehostaa toimiston sisäisiä prosesseja** automaatioiden avulla.
4. **Useiden sidosryhmien hallinta:** Järjestelmän on pystyttävä palvelemaan ja koordinoimaan **useita eri sidosryhmiä** tehokkaasti.
5. **Datan hyödyntäminen:** Järjestelmän on kyettävä käsittelemään ja hyödyntämään **samaa dataa monipuolisesti** eri käyttötarkoituksiin.

# Isännöintitoimiston arki ja sen näkyminen ohjelmistoissa



## Isännöintiala ja sen erityispiirteet

- **Laaja ja monipuolinen** työnkuva ja tehtäväkenttä
- Useat **sidosryhmät** arkirutiinien työkaluissa
- Lainsäädäntö
- **Kustannus- ja tulorakenne**
- Organisaatorakenne ja tehtävävastuullisuus **vaihtelee** toimistojen välillä
- Järjestelmät pääasiassa **jalostuneet kirjanpitojärjestelmistä** ja toiminnanohjausta tai dataa ei hyödynnetä laajasti
- **Haastava ympäristö** kokonaisuudessaan

# Isännöintitoimiston toiminnanohjaus



## Mitä on toiminnanohjaus?

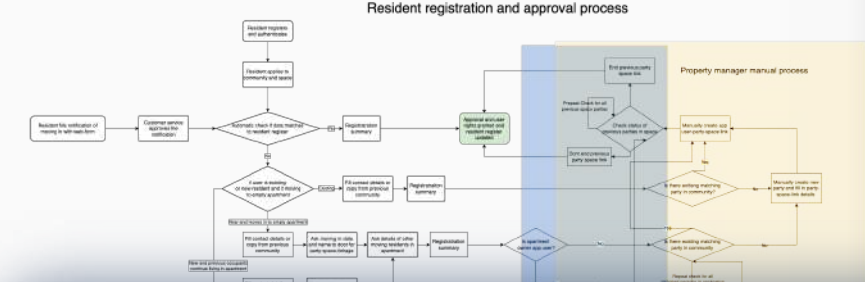
**Laaja ja monipuolinen** työnkuva ja tehtäväkenttä tarvitsee helpotusta arkitehtävien hoitoon, työkulkuja sekä automaattisia prosesseja

- Asiakaspalvelu ja asiakassuhteiden hallinta
  - Tiketöinti, erillislaskutus, automaattiviestit
- Kiinteistön hallinta ja ylläpito
  - HTJ, muutostyöt jne.
- Hallinnolliset tehtävät
  - Kirjanpito, ostolaskujen käsittely
- CRM
  - Tarjouspyyntöjen seuranta ja raportointi
- Viestintä ja tiedottaminen
- Resurssien hallinta

## Miksi toiminnanohjaus olisi tärkeää?

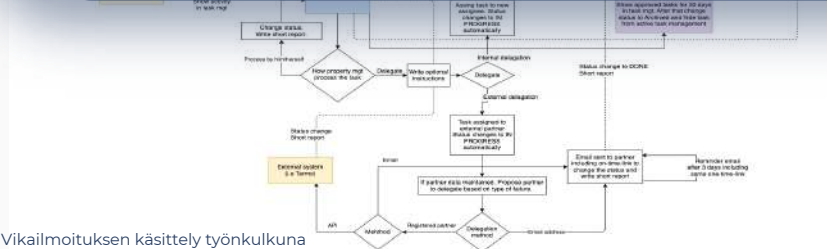
- Asiakaspalvelun** parantaminen ja tehostaminen
- Työkulujen standardisointi ja laadun ylläpito
- Tilastoitavuus ja **tiedolla johtaminen**
- Yhteistyön kehittäminen
- Laskutus sekä sen läpinäkyvyys**
- Arkirutiinien automatisointi ja **työajan tehostaminen**

Tietojen integrointi, raportointi ja prosessien automatisointi **puuttuu alalta suuressa mittakaavassa**



Pohjanmaan Kiinteistöpalveluilla oli omia hyväksi todettuja prosesseja, joiden kytkeminen Avaa.io Isännöintijärjestelmään **onnistui vaivattomasti**.

"osa prosesseista otettiin käyttöön Avaa.io valmiista prosesseista, koska ne todettiin **paljon tehokkaimmiksi** kuin omat vanhan prosessit. Osa prosesseista muotoutui uuden ja vanhan prosessin hybridinä Avaa Solutions Oy:n asiakaspalvelun avustuksella. Näiden pohjalta olimme toteuttamassa oikeasti toimintaa ohjaavaa järjestelmää, joka meiltä aikaisemmin puuttui"



- Prosessien **automatisointi ja standardisointi**
  - Manuaalisten ja toistuvien tehtävien korvaamista tietojärjestelmien ja ohjelmistojen automatiikalla
  - Esim. asiakaspalvelun rutiinit, tietojen päivittäminen, raporttien luominen, laskutus
- Mikropalveluiden viidakosta oikeaan toiminnonohjaukseen missä **toiminnot jakavat tietoa keskenään ja päivittävät tietoa automaattisesti**
- Laajat rajapintamahdollisuudet, esimerkiksi HTJ ja kiinteistönhuoltojärjestelmät
- Raportoinnin ja laskutuksen **tehokkuus ja läpinäkyvyys**





Klikkaa katsoaksesi video

[Muuttoilmoituksen käsittely työnkulkuna](#)



Klikkaa katsoaksesi video

[Muutostyöilmoituksen käsittely työnkulkuna](#)

- Tehtävien hoidosta tehokkaampaa, nopeampaa ja kustannustehokkaampaa samalla kun parannetaan toiminnan **läpinäkyvyyttä ja asiakastyytyväisyyttä**
- Käytetään hyödyksi dataa **eri lähteistä ja moduuleista** järjestelmän sisällä
- Esimerkiksi. Issaritilaukset, lainaosuudet, omistusmuutokset, muuttoilmoitukset, vikailmoitukset, mittarilukemailmoitukset, remontti-ilmoitukset **voidaan mallintaa työkaluiksi ja automatisoida** osittain tai täysin.
- Työkulut päivittävät järjestelmän dataa **automaattisesti** samalla kun tehtäviä hoidetaan
- Uuden työntekijän kouluttaminen tehtäviin helpottuu

# Muutostyö- ilmoitus

Työnkulun esimerkki

## Remontti-ilmoitus - Esimerkkitie 22 C

Tärkeä ☐

Aseta tehtävä  
jonoon

Aloita tehtävän  
työstäminen

Merkitse  
VALMIKSI

Työn alla

02.05.2024 10:00

Takaraja

—

Vastuullinen

Myynti-Demo

Seuraajat +

Ismo Isännöitsijä

Seuraa

Toiminnot

Aloita työajastin

ILMOITUKSEN LUONUT KÄYTTÄJÄ

YKSITYISKOHDAT

VIESTI

SISÄISET MUISTIINPANOT

Myynti-Demo 02.05.2024 10:11

Suunitelmakuvat

Myynti-Demo 20.05.2024 23:00

Lisää muistiinpanoja huoneistokorjaukselta

Myynti-Demo 20.05.2024 23:01

@Screenshot 2024-05-20 at 22.50.40.png

Muistiinpano

Uusi muistiinpano

Muistiinpano



Tallenna muistiinpano

TYÖKIRJAUKSET

Hae / suodata

| Toimija     | Suoritettut toiminnot | Määrä | Laskutus | Päivämäärä | Tila          |
|-------------|-----------------------|-------|----------|------------|---------------|
| Myynti-Demo | Remonttikokous        | 1.5h  | 75.00€/h | 27.05.2024 | <span></span> |

## Remontti-ilmoitus - Esimerkkitie 22 C

Tärkeä ☐

Aseta tehtävä  
jonoon

Aloita tehtävän  
työstäminen

Merkitse  
VALMIIKSI

Työn alla

02.05.2024 10:00

Takaraja

Vastuullinen

Myynti-Demo

Seuraajat +

Ismo Isännöitsijä

Seuraa

ILMOITUKSEN LUONUT KÄYTTÄJÄ

YKSITYISKOHDAT

VIESTI

SISÄISET MUISTIINPANOT

**Myynti-Demo** 02.05.2024 10:11

Suunitelmakuvat

**Myynti-Demo** 20.05.2024 23:00

Lisää muistiinpanoja huoneistokorjaukselta

**Myynti-Demo** 20.05.2024 23:01

@Screenshot 2024-05-20 at 22.50.40.png

Muistiinpano

Uusi muistiinpano

Muistiinpano



Tallenna muistiinpano

✓ Toiminnot

Sisäinen delegointi

**Vie huoneiston remontiksi**

Ilmoitus kolmannelle osapuolelle

Muokkaa tehtävää

Aseta muistutus itselle

Luo PDF-koonti tehtävästä

Merkitse valmiiksi, ilman toimenpiteitä

Poista tehtävä

## Pintaremontti webinaaria varten - Esimerkkitie 22 C

Yksityiskohdat →

YKSITYISKOHDAT



Remontin alkuperä →

**Valvoja**

**Urakoitsijat**

**Arvioitu kesto**

**Viimeinen toiminta**

27.05.2024 20:37

Muistiinpanot →

3 →

---

Ei urakoitsijoita

02.05.2024 - 31.05.2024

**Tulosta isännöitsijäntodistukselle**



Dokumentit →

1 →

**Kuvaus**

Pinnat uusiksi

**Kuntoluokka**

---

Toimintaloki →

**Lisätieto**

**Remontoitavat tilat**

Olo-/makuuhuone

WC

Kylpyhuone

Sulje

Poista



## Alustavasti suunnitteilla

## Huoltosuunnitelmassa

## Päätetty

## Tekeillä

## Valmis

PEitikatön vaihto  
Talo 1

2033

Huoltomaalaus  
Talo 1

2030

Julkisivusaneeraus  
Talo 1

2028

Putkisaaneeraus  
Talo 1

2023

## KIINTEISTÖN KORJAUKSET



Hae / suodata

| Kuvaus▼            | Sijainti▼ | Tila▼                   | Vuosi▼ |     |
|--------------------|-----------|-------------------------|--------|-----|
| PEitikatön vaihto  | Talo 1    | Alustavasti suunnitt... | 2033   | ... |
| Huoltomaalaus      | Talo 1    | Päätetty                | 2030   | ... |
| Julkisivusaneeraus | Talo 1    | Valmis                  | 2028   | ... |
| Putkisaaneeraus    | Talo 1    | Valmis                  | 2023   | ... |

## TILA KORJAUKSET



Hae / suodata

| Kuvaus▼                         | Sijainti▼           | Vuosi▼ |     |
|---------------------------------|---------------------|--------|-----|
| Ilmalämpöpumpun asennus         | Esimerkkitie 22 C   | 2024   | ... |
| Ilmalämpöpumppu                 | Esimerkkitie 22 B   | 2024   | ... |
| Pintaremontti webinaaria varten | Esimerkkitie 22 C   | 2024   | ... |
| Pintaremontti                   | Esimerkkitie 22 C   | 2024   | ... |
| Keittiöremontti A1              | Esimerkkitie 22 A 1 | 2024   | ... |
| Pintaremontti 2023/11           | Esimerkkitie 22 A 1 | 2023   | ... |
| Remontti                        | Esimerkkitie 22 A 1 | 2022   | ... |

## Esimerkkitie 22 C

|                |     |
|----------------|-----|
| Yksityiskohdat | →   |
| Sidokset       | 1 → |
| Maksut         | 2 → |
| Muistiinpanot  | 0 → |
| Tehtävät       | →   |
| Laitteisto     | 0 → |
| Korjaukset     | 3 → |
| Dokumentit     | 1 → |

### KORJAUKSET

Hae / suodata

| Korjaus▼                        | Vuosi▼ |
|---------------------------------|--------|
| Ilmalämpöpumpun asennus         | 2024   |
| Pintaremontti webinaaria varten | 2024   |
| Pintaremontti                   | 2024   |

# Käytettävyys

Kuka hyötyy ja miten  
järjestelmästä?



# Nykyaikainen isännöintijärjestelmä vaatii alan tuntemusta ja asiakkaiden tarpeiden kuulemista

- Ohjelmistokehityksen tulee **tuntea toimiala**, ja sen erityispiirteet
  - Isännöinnin monipuolisuus luo tarpeen erittäin monipuolisille ominaisuuksille
  - Järjestelmän pitää auttaa työssä eikä toimia palvelua rajoittavana tekijänä

Järjestelmän pitää toimia **ajan säästäjänä** sekä minimoida virheiden mahdollisuus

“Valitsimme Avaa.io:n, koska se **parhaiten täyttää isännöintijärjestelmän vaatimukset** ja auttaa meitä arkisten rutiinitöiden hallinnoinnissa”

Antti Ålander, Toimitusjohtaja, Pohjanmaan Kiinteistöpalvelut Oy

# Isännöintijärjestelmän hankinnan ABC



- Mihin järjestelmää käytetään, mitä sen pitäisi korvata
- Kuka sitä käyttää ja ketä se palvelee
- Mihin ja miten sen pitäisi tuoda helpotusta
- Miltä näyttää järjestelmän tulevaisuus
- Milloin ja miten järjestelmä kannattaa vaihtaa

## Yhteenveto tulevaisuuden isännöintijärjestelmästä



- Työrooliin räätälöivät ominaisuudet
- Kiinteistötiedonhallinta
- Taloushallinto
- Monikanavainen viestintä
- Dokumenttien hallinta
- **Tiketöinti ja toiminnanohjaus**
- **Kokouksien hallinta**
- **Isännöitsijän CRM**
- **Raportointi**
- **Varauskalenterit**
- **Sähköiset rapputaulut**
- **Taloyhtiön mobiili- ja web-sovellus**

# Asiakkaiden kommentteja

"Laskutus on asiakkaidemme suuntaan selkeytynyt, kun voimme laskuttaa taloyhtiöitä **yhellä kuukausittain lähetettävällä koontilaskulla**. Laskusta näkyvät erillisriveinä lisätyöt, järjestelmäkustannukset jne. Olemme päässeet eroon viitepohjaisesta yksittäislaskutuksesta kokonaisvaltaiseen laskutukseen. Taloyhtiölle tulee vain yksi koontilasku per kk - mikä on merkittävä etu"

"Digiloikka on minusta hyvässä vauhdissa mutta vaatii vielä paljon yhteistä tekemistä. Ala on edelleen liian sirpalisoitunut. **On liikaa mikropalveluita**"

"Minusta **Avaa.io ratkaisee tämän ongelman hienosta** yhdistämällä kaiken tarvittavan yhden järjestelmän kautta toteutettavaksi"

"Osa prosesseista otettiin käyttöön Avaa.io valmiista prosesseista, koska ne todettiin **paljon tehokkaimmiksi** kuin omat vanhan prosessit. Osa prosesseista muotoutui uuden ja vanhan prosessin hybridinä Avaa Solutions Oy:n asiakaspalvelun avustuksella. Näiden pohjalta olimme toteuttamassa **oikeasti toimintaa ohjaavaa järjestelmää**, joka meiltä aikaisemmin puuttui"

# Asiakkaiden kommentteja

"Yksi merkittävimmistä tekijöistä tai syistä siirtyä Avaa.io **oli järjestelmän monipuolisuus**. Järjestelmällä pystytään tekemään laaja-alaisesti mm kokousten hallinta, erillisten dokumenttikansioiden hallinta ja jakaminen, järjestelmän selkeä kustannusrakenne, tietojen sujuva siirto ohjelmasta toiseen jne. **Paljon positiivisia asiakokonaisuuksia**"

"**Avaa Solutions Oy:n asiakaspalvelu ansaitsee täyden 10 toiminnaan.**

Kysymyksiin vastataan nopeasti ja asiantuntevasti. Vastaukset ovat selkeitä ja asiakkaille annetaan aikaa esittää kysymyksiä ja ajatuksia ongelmien ilmaantuessa."

"Peltosen mukaan hänelle helpoin ratkaisu on ollut toistaiseksi kuitenkin tarttua puhelimeen ja soittaa Avaa Solution Oy:n Janille. Saan näin nopeasti ja tehokkaasti vastaukset kysymyksiini. **Helpointa olisi tietysti katsoa lyhyet ohjeet tai videot**, mutta tällä hetkellä koen, että saan nopeimmin apua suoraan Janilta"

# Kiitos osallistumisestasi webinaariin!

Yhteydenotot:

Jani Neulaniemi

[jani.neulaniemi@avaa.io](mailto:jani.neulaniemi@avaa.io)

Puh. 0505539833

Tutustu uudistuneisiin verkkosivuihin: <http://www.avaa.io/>

Klikkaa ja katso esittelyvideo



**HETKI AIKAA KYSYMYKSILLE**





# ISÄNNÖINTIPÄIVÄT

## TAMPERE 18.–19.9.2024

**Tänä vuonna on mahdollisuus osallistua  
myös tyylikkääseen juhлагаalaan!**

TAPAHTUMAKUMPPANIT



contrust



leParking.fi

FCG.

hausvise

iLOQ

ASIANAJOTOIMISTO  
KUHANEN / ASIKAINEN / KANERVA



PARKKIPATE

Pihla tiivi

Safetum

# KIITOS!



**AKI SALO**

aki.salo@isannointiliitto.fi



IsännöintiLiitto