



Isännöintityön muutos

Arja Ala-Laurinaho ja Tiina Heusala
Työterveyslaitos



Euroopan unionin
osarahoittama



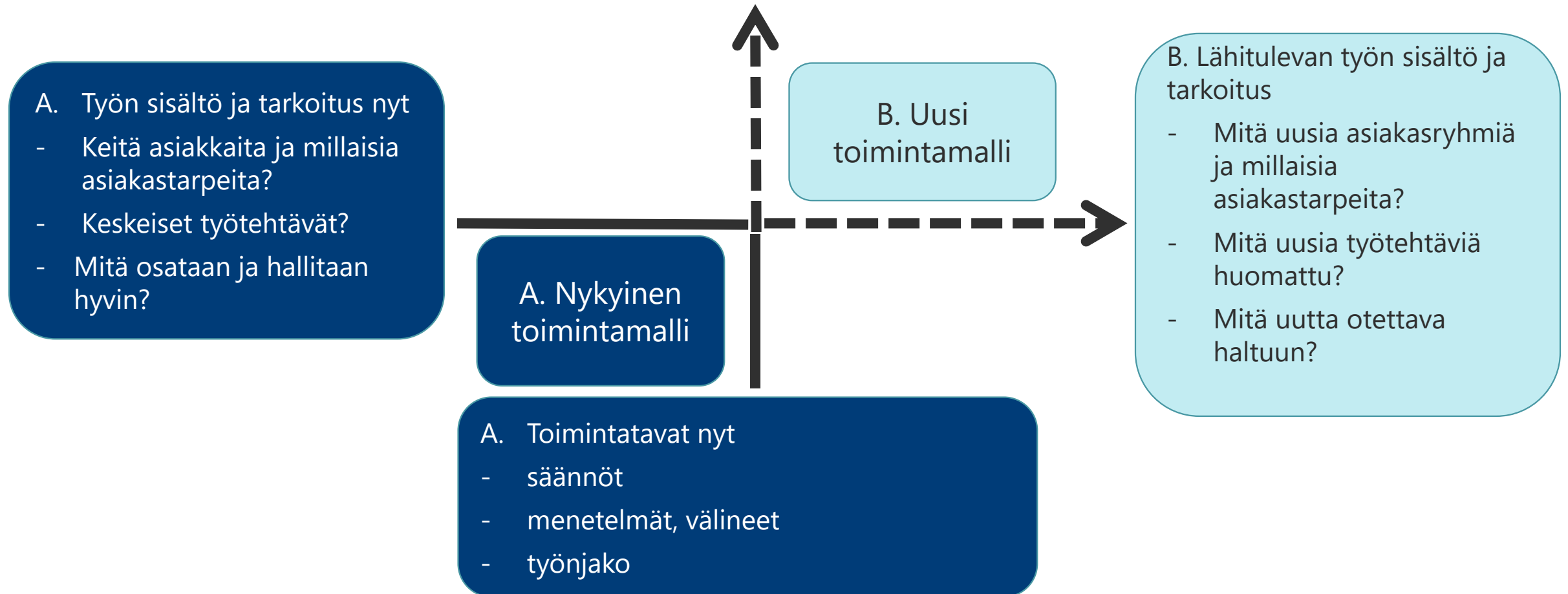
Työterveyslaitos



Elinvoimakeskus

KEHITYSKARTTA

(muok. Ahonen ym. 2020)



A. Työn sisältö ja tarkoitus nyt

ASIAKKAAT	Taloyhtiöt, hallitus, osakkaat, asukkaat. Tarpeisiin vaikuttaa: taloyhtiön koko, kerros/rivi/paritalot. Erot taloautomaation tasossa ja datan saatavuudessa. Asukkaiden toiveet. Kiinnostus dataan ja/tai vihreään harvinaista.
TEHTÄVÄT	Hallinto ja talous, viestintä ja asiakaspalvelu. Projektien ja remonttien suunnittelu, toteutus ja valvonta. Yhteistyö kiinteistöhuolto, toimittajat, urakoitsijat.
OSAAMINEN	Talous-, kiinteistö-, energia-, juridiikka-/sääntelyosaaminen Asiakaspalvelu, koordinointi ja projektinhallinta; Järjestelmät, sovellukset

B. Työn sisältö: lähitulevaa

ASIAKKAAT	Taloyhtiöiden kiinteistöstrategiat eriytyvät (kustannus / ekologisuus / brändi / perinteet) Viestintätarpeet ja osaaminen eriytyvät (useus, sisältö, väline) Talotekniikka & automaatio lisääntyy Ammattimaiset, kiinnostuneet hallitukset lisääntyvät Syrjäseudut vs. kasvukeskus (rahoitus; rakennuskanta; ikä)
TEHTÄVÄT	Isännöintitoimistojen strategiat: Palvelulupaus Rutiineja automatisoidaan, tekoäly tulee osaksi asiakaspalvelua.
OSAAMINEN	Digivälineet, tekoälyn käyttö, datan hyödyntäminen ja tulkinta Lakien ja muun sääntelyn kehitys ja muutokset; investointi ym. avustukset Sähkö- ja lämpöjärjestelmät, talotekniikka

A. Toimintatavat nyt

SÄÄNNÖT

Lait, konserni- ja brändiohjeet sekä vuosikello ohjaavat perustyötä – yllätykset ja kiireelliset tehtävät katkaisevat rytmin.

VÄLINEET

Paljon järjestelmiä: Taloushallinto, Projektinhallinta, Taloyhtiön sivut, Taloyhtiöiden palvelut (varauskalenteri), Taloyhtiön 'huoltokirja'
Kumppaneiden järjestelmät: energia, sähkö, vesi; Huolto; HTJ
Viestintä: Puhelin, sähköposti, chat, taloyhtiö-sivut

TYÖNJAKO

Hallinnollinen ja tekninen isännöitsijä, asiantuntijat (talous, kiinteistö, laki)
Verkostot: kiinteistöhuolto, suunnittelutoimistot, urakoitsijat

B. Toimintatavat, lähitulevaa

SÄÄNNÖT	Alan keskittyminen jatkuu > yhteinen toimintamalli ja yhtenäiset prosessit. Ei päivystystä.
DATA & VÄLINEET	Yhteentoimivat järjestelmät, rajapinnat ja datansiirto; automaatio; tekoäly työvälineenä Järjestelmäriippuvuus? Nopea kehitys vaatii resursseja? HTJ 1/2/3 vaikutus?
TIEDOLLA JOHTAMINEN	Taloyhtiön historia- ja kulutustieto tukevat ennakointia; tietosuoja ja tietoturva määrittävät rajat.
TYÖNJAKO	Isännöintitoimisto palveluna: Isännöitsijä ja keskitetyt palvelut (Asiakaspalvelu/ Tekninen/ IT) Kasvaako teknisen isännöitsijän rooli? Verkostot: datan luonti/ siirto/ käsittely/ tulkinta?

ISÄNNÖINTITYÖN KEHITYSKARTTA

(muok. Ahonen ym. 2020)

A. Työn sisältö ja tarkoitus nyt

- **Asiakkaat:** Taloyhtiöt, hallitus, osakkaat, asukkaat: kerros/rivi/pari, suuret/pienet; eroja taloautomaation taso, datan saatavuus; kiinnostus dataan ja/tai vihreään harvinaista
- **Tehtävät:** Hallinto ja talous, viestintä, asiakaspalvelu. Projektit ja remontit. Yhteistyö kiinteistöhuolto, toimittajat
- **Osaaminen:** Talous-, kiinteistö-, energia-, sääntelyosaaminen; Asiakaspalvelu, koordinointi; Järjestelmät, sovellukset

B. Toimintatavat: Lähitulevaa

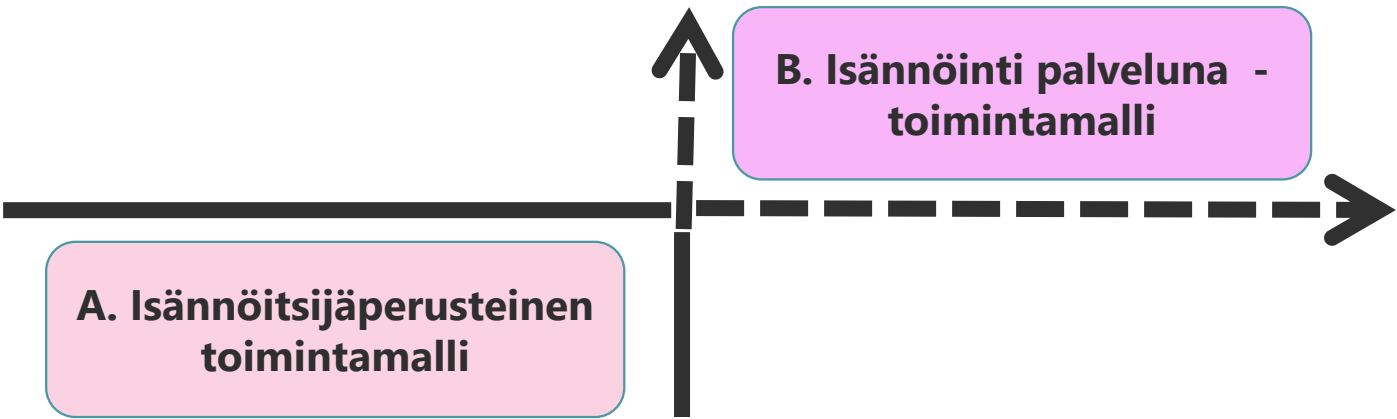
Säännöt: Alan keskittyminen jatkuu > yhteinen toimintamalli, yhtenäiset prosessit

Välineet & data:

- Yhteentoimivat järjestelmät, rajapinnat ja datansiirto; automaatio; tekoäly työvälineenä
- Järjestelmäriippuvuus? Nopea kehitys vaatii resursseja? HTJ 1/2/3 vaikutus?
- Tiedolla johtaminen: Taloyhtiön historia- ja kulutustieto tukevat ennakkointia; tietosuoja ja tietoturva määrittävät rajat.

Työnjako: Isännöintitoimisto palveluna: Isännöitsijä ja keskitetyt palvelut (Asiakaspalvelu/ Tekninen/ IT)

Kasvaako teknisen isännöitsijän rooli? Verkostot: datan luonti/ siirto/ käsittely/ tulkinta?



A. Isännöitsijäperusteinen toimintamalli

A. Toimintatavat nyt

Säännöt: Lait, ym; Konserni/Brändiohjeet; Vuosikello (perustyö)+yllättävät

Välineet:

- Paljon järjestelmiä: Taloushallinto, Projektinhallinta, Taloyhtiön sivut, Taloyhtiöiden palvelut (varauskalenteri), Taloyhtiön 'huoltokirja'.
- Kumppaneiden järjestelmät: energia, sähkö, vesi; Huolto; HTJ
- Viestintä: Puhelin, sähköposti, chat, taloyhtiö-sivut

Työnjako:

- Hallinnollinen ja tekninen isännöitsijä, asiantuntijat (kiinteistöt/laki jne.)
- Verkostot: kiinteistöhuolto, suunnittelutoimistot, urakoitsijat

B. Työn sisältö: Lähitulevaa

Asiakkaat:

- Eriytyvät taloyhtiöiden kiinteistöstrategiat: Kustannus vs. ekologisuus vs. brändi vs. historia/perinne
- Eriytyvät viestintätoiveet ja osaaminen (useus, sisältö, väline)
- Talotekniikka & automaatio lisääntyy
- Ammattimaiset, kiinnostuneet hallitukset lisääntyvät
- Syrjäseudut vs. kasvukeskus (rahoitus; rakennuskanta; ikä)

Tehtävät:

- Isännöintitoimiston strategiat: Palvelulupaus
- Tehtävien automaatio
- Tekoäly asiakaspalvelussa

Osaaminen:

- Korostuu uudet digivälineet, tekoälyn käyttö, datan hyödyntäminen ja tulkinta; lainsäädännön ym. muutokset; avustukset; sähkö- ja lämpöjärjestelmien kehitys