

Asiantuntijapalveluiden kehittäminen isännöintialan yrityksessä



REIM Group teetti diplomityön Lappeenrannan Teknillisessä yliopistossa

Kuka on Henna Hartikainen ja mistä hän tulee?

– Olen 27-vuotias helsinkiläistynyt tuotantotalouden diplomi-insinööri. Valmistuin viime syksynä Lappeenrannan teknillisestä yliopistosta, jossa luin pääaineenani toimitusketjujen johtamista. Erityisosaamista minulta löytyy erityisesti palveluprosessien osa-alueelta.

Millainen kokemus oli "Asiantuntijapalveluiden kehittäminen isännöintialan yrityksessä" diplomityön tekeminen REIM Groupille?

– Diplomityö vei minut täysin uuden alan pariin, joka innoitti oppimaan jatkuvasti uutta mutta kannusti samalla katsomaan toimintaa omin ulkopuolisin silmin. Ehkä juuri siksi, toimintaa ja erityisesti palveluita pystyi

erottelemaan erilaisiin kokonaisuuksiin hyödyntämällä palveluiden kehittämiseen keskittyneitä osaamistani. Tutkimuksen selkeimmäksi haasteeksi nousi isännöintipalvelun esitetyn tarjonnan ja todellisen toiminnan erottaminen toisistaan. Diplomityössä onnistuttiin kuitenkin löytämään merkittävimmät ratkaisut, joiden puitteissa REIMin on mahdollista kehittää palveluistaan selkeitä, kuormittavuutta ennakoivampia ja entistä asiakaskohtaisempia kokonaisuuksia. Niiden avulla on entistä helpompi kertoa asiakkaalle, mitä isännöintipalvelukokonaisuudet pitävät sisällään.

Miten itse koet isännöintialan diplomityön jälkeen?

– Ennen diplomityötäni kokemukseni isännöintia-



Diplomityön tekijä Henna Hartikainen LUT:n tuotantotalouden tiedekunnan tuotantotalouden koulutusohjelmasta.

lasta liittyivät ainoastaan omakohtaiseen asiakaskokemukseen isännöintipal-

veluiden käyttäjänä. Fakta oli, että myös itse en välttämättä tarkalleen tiennyt,

mitä palveluita isännöitsijäni minulle oikeasti tarjosi. Diplomityöni laajensi näkemystäni isännöintipalveluiden monimuotoisuudesta mutta myös niiden sisällöstä ja tarjottavien palvelukokonaisuuksien eri mahdollisuuksista. Isännöintipalveluista mielenkiintoisen tekee nimenomaan se, että laaja palvelutarjonta mahdollistaa tarjonnan varioinnin kokonaisuuksiin mielinmäärin. Tärkeintä kuitenkin on, että isännöitsijäpalvelut esitetään asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla, jolloin asiakkaan kokemukset vastaavat paremmin odotuksia, jolloin myös isännöintipalveluita tarjoavan yrityksen on mahdollista toimia entistä tehokkaammin sekä reagoida paremmin tulevaisuuden haasteisiin.

Diplomityön tarkastajat

Miten koitte diplomityön tarkastajina ja LUT:in professoreina Henna Hartikaisen diplomityöprosessin REIM Groupille?

– On aina mielenkiintoista peirehtyä itselle uuteen toimialaan, varsinkin kun se asiakkuuden kautta on jollain tasolla tuttu. Isännöinti on erikoistunutta asiantuntijatyötä, jolla on omat erityispiirteensä. On ollut erittäin mielenkiintoista yhdistää yleistä palveluiden, palveluprosessien ja palveluliiketoiminnan näkökulmaa isännöinnin erityispiirteisiin.

Voidaanko mielestänne kansantaloudellisesti tärkeän isännöinnin kehittämistyössä käyttää hyväksi yli-



Petri Niemi
Professori, LUT

opisto-osaamista nykyistä enemmän yleensäkin, ja mahdollisesti miten?

– Palveluiden, palveluprosessin ja palveluliiketoiminnan kehittäminen on Suomen kansantaloudelle erittäin tärkeää. Osana palvelusektoria isännöintiliiketoiminta on meille mielenkiintoinen tutkimusala. Mielestämme yliopiston osaamisesta kannattaisi hyödyntää tuomaan alan ulkopuolista näkökulmaa liiketoimintaan.

Millainen yliopisto on LUT tänään?

– LUT on kompakti, ketterä ja keskittynyt. Eli olemme ihanteellisen kokoinen, nopea tekemään muutoksia ja aikaansaava sekä fokuosineet tekemisemme muutamaaan ydinasiaan.



Janne Huiskonen
Professori, LUT

– LUT:n uuden 2020 strategian ydin on neljä globaalia kysymystä, joihin LUT etsii ratkaisuja: Poltammeko kaiken loppuun? Jätämmekö ihmiskunnan kärsimään pilaa-mastaan vedestä? Hautaammeko tulevaisuutemme jätteiden mukana? Annammeko Euroopan taantua maailman takapihaksi?

– Vastaus on lyhyesti: Emme, vaan vaikutamme uudella tavalla ja näytämme tietä uudisraivaaja-hengessä.
 – Edellä mainittuihin globaaleihin kysymyksiin erityisesti tulevat, yliopiston ratkaisukeskeiset tutkimus-alustat tarjoavat vastauksia. Lisäksi LUT hyödyntää uudessa strategiassa osaamistaan tiedon louhinnassa ja

analyysissa, Venäjän taloudessa sekä pk-yritysten kansainvälistymisen ja kasvun tukemisessa.

Kansainvälinen tiedeyhteisömme koostuu 6500 opiskelijasta ja asiantuntijasta. Kuulumme maailman 300 parhaan yliopiston joukkoon (THE World University Rankings 2014–15)

Diplomityön ohjaajina toimivat
AIT Marko Hellevaara ja
AIT Saija Toivonen
REIM Groupista.

REIM Groupin konsernihallituksen varapuheenjohtaja Antero Junttila:

Konsernihallitus luo, hyväksyy ja ylläpitää konsernin strategiaa

REIM Group teetti yliopistossa (LUT) diplomityön ”Asiantuntijapalveluiden kehittäminen isännöintialan yrityksessä”. Miksi koitte asian konsernihallituksessa tärkeäksi ja voidaanko tutkimusta hyödyntää miten?

– Diplomityö antoi ja antaa uusia näkökulmia isännöintiin, samoin kuin sen asiakaspalvelutoimintoihin, vaikakakaan ei tuonut täysin uusia ajatuksia. Se sai aikaan lisäksi tervetullutta keskustelua prosessiin osallistuneiden avainhenkilöiden keskuudessa, ja toivottavasti laajemminkin yhtiöryhmämme piirissä. Toivottavasti diplomityö osaltaan lisää mielenkiintoa palvelupaketteihin ja niiden kehittämiseen, mitä tulee ponnekkaasti jatkaa nyt toiminnassamme. Diplomityön laatiminen toi mukaan myös kaksi professoria, joita voimme käyttää kehitystyössämme sparraajina myös tarpeen vaatiessa jatkossakin. Nyt on tärkeää että emme päästä diplomityötä pölytymään hyllyssä.

Mikä ja mitkä ovat mielestänne konsernihallituksen tärkeimmät tehtävät yleensäkin, ja erityisesti REIM Groupissa?

– Konsernihallituksen tulee tarkastella asioita laajasti koko konsernin kannalta. Näkemykset toimialan ja ympäristön kehityksestä ovat tällöin tärkeitä. Konsernihallitus luo, hyväksyy ja ylläpitää konsernin strategiaa. Se myös seuraa ja valvoo konsernin yhtiöiden toimintaa, sekä luo ilmapiiiriä parhaiden käytäntöjen siirron yhtiöstä toiseen muodostamiseksi jatkuvaksi rutiiniksi. Edelleen konsernihallitus seuraa ja valvoo yhtiöiden kannattavuuden, tuottavuuden ja tuotekehityksen toteuttamista. Se myös hyväksyy henkilöstöpolitiikan suuntaaviat. REIM Groupissa konsernihalli-



tus toimii myös operatiivisen johtoryhmän unilukkarina, jottei huomispäivää unohteta käsillä olevien asioiden tiimellyksessä.

Mikä on tärkeintä operatiivisessa johtamisessa?

– Strategian toteuttaminen ja asetettujen tavoitteiden saavuttaminen. Nopea reagointi poikkeamiin, koskien taloutta, markkinoita ja asiakkaita, olivat poikkeamat sitten hyvään tai

huonoon suuntaan suunnitellusta. Nopean tiedonkulun varmistaminen yhtiöstä toiseen, parhaiden käytäntöjen, uusien ideoiden ja yllättävien asioiden osalla.”

Mikä on mielestänne REIM Groupin menestyksen salaisuus?

– On opittu puhaltamaan yhteen kautta linjan. Konsernin toimitusjohtaja on omaksunut määrätietoisen ja rakentavan roolin. Siperia on myös opet-

tanut, eli vaikeuksien kautta päästään menestykseen. Henkilöstön laajalla koulutuksella on myös suuri merkitys. Keskittyminen olennaiseen on sekin tärkeä seikka. Matala organisaatiomme, joka näyttää toimivan.

Mitä muita tärkeitä tekijöitä näette tulevaisuuden kannalta tärkeinä?

– Jatkoa ajatellen tietohallinnon toimivuudesta huolehtiminen on a ja o. Asiakaspalvelun laatu ja tuottavuus ovat täysin riippuvaisia tästä. Toimintatapojen kehittäminen vaatii alusta lähtien ICT-toimintojen mukaanottoa kehitystyöhön. Kannattavuuden ja tuottavuuden nousu on suurelta osin kiinni uusista työtapoista, tuotteista ja niihin käytettävistä ohjelmistoista.

Antero Junttila, DI, on ollut vuodesta 2007 REIM Groupin konsernihallituksen jäsen, ja on sen varapuheenjohtaja.

Hän on työskennellyt muun muassa Etelä-Saimaa Sanomalehti Oy:n toimitusjohtajana yksitoista vuotta, jota ennen hän on toiminut niin Savon Sanomat Oy:n kuin Pohjois-Karjalan Kirjapaino Oy:n varatoimitusjohtajana, ja viimeksi mainitussa myös toimitusjohtajana. Tätä edelsi myös tehtaanjohtajuus Yhtyneet Paperitehtaat yhtiön palveluksessa.

Luottamustoimia hänellä on ollut kaupakamari- ja yrittäjäjärjestöissä, viestintäyönantajat VTA:ssa, Sanomalehtien liitossa, minkä lisäksi hän on toiminut muun muassa Etelä-Karjalan Osuuspankin hallintoneuvoston johtotehtävissä.



10th REIM Group St. Petersburg Badminton &

Real Estate Seminar Invitational 2015 järjestetään Pietarissa 20.–22.5.2015.

Isännöinnin visio 2020

Konserni- hallituksen puheenjohtajan kynästä

Timo Multanen,
REIM Groupin
konsernihallituksen
puheenjohtaja,
MBA AIT,
timo.multanen@reimgroup.com

Isännöintiliitto on tuottanut Isännöinnin visio 2020 -asiakirjan. Sen mukaan isännöintiala on ennen näkemättömässä murroksessa. Isännöinnin on kehitettävä, jotta ala voi vastata tulevaisuuden haasteisiin ja hyödyntää muuttuvan maailman mainiot mahdollisuudet. Isännöinnin visio 2010 on laaja tutkimus- ja kehityshanke, jonka tavoitteena oli kuvata isännöintiliiketoiminnan tulevaisuuden mahdollisuuksia, kehityspolkuja, muutosvoimia,



asiakatarpeita ja markkinoita 2020-luvulla. Hanke kokoa n ä k e m y k s e t alan muutoksista toimialan ammattilaisten, asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja ympäröivän yhteiskunnan näkökulmasta.

Asiakirja ennustaa että isännöintiyrityksiin syntyy sisäinen työnjako, jolloin 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 myös kasvavat ja erikoistuvat. Tieto- ja viestintäteknologiainvestointien, koulutuksen ja laatuajurjestelmien merkitys kasvaa kaiken kokoisissa yrityksissä.

Asumisen viihtymispalvelujen nähdään yleistyvän ja esimerkiksi korjausrakentaminen lisääntyy. Samalla yhteistyökumppaneista tulee entistä tärkeämpiä. Kiinteistötekniikan monimutkaistuksessa, ja viestinnän sekä raportoinnin työkalujen monipuolistuessa, työn vaatimukset kasvavat. Asukkaiden ostokyky- ja halu vaihtelevat alueellisesti. Myös kiinteistön elinkaaren eri vaiheet vaativat erilaisia palveluja. Kaupungistuminen ja väestön ikääntyminen vaikuttavat asukkaiden tarvitsemiin palveluihin. Isännöintitoimialan toimijoille tämä tarkoittaa mahdollisuutta tuottaa täysin uudenlaisia palveluja suoraan asukkaille.

Kiinteistöjen erot kasvavat, samalla kun rakennuskanta vanhenee ja asuinalueet eriarvoistuvat. Tulevaisuudessa on tärkeää, että asunto-osakeyhtiön päätöksenteko sovitetaan kiinteistön asukkaiden tarpeisiin. Toimitilojen käyttäjät ja omistajat keskittyvät ydinosaamiseensa ja ulkoistavat isännöinnin. Muutos on voimakas erityisesti kunnissa, seurakunnissa ja julkisissa organisaatioissa.

Isännöitsijästä tulee asiantuntija ja työtä tehdään aikaisempaa enemmän tiimeissä, joissa on eri funktioiden erikoisosaajia. Uudet tietojärjestelmät tehostavat asiakaspalvelun prosesseja merkittävästi. Asiakaspalvelun arvo nousee.

Me REIM Groupissa otamme tulevaisuuden haasteet tosissaan, ja haluamme olla jatkossakin isännöintialan kehityksen kärjessä.

REIM Groupissa vietettiin perinteisesti kansainvälistä naistenpäivää



Kansainvälinen naistenpäivä on vuosittain 8.3. Tänä vuonna päivää juhlistettiin REIM Groupin toimistoilla perjantaina 6.3. Frank Wendelin REIM Porvoon toimistolla poksauttaa pirskahtelevaa juomaa auki.



Lappeenrannassa kuohuvan kera käytiin käsiksi täytkekakkuun.



Miehet pitivät huolta tarjoilusta.



Odotus ennen ruusuja, halauksia, pirskahtelevaa, kakkukahveja.

Jari's Corner

Kiinteistönvälitysalalla pari viime vuotta eivät ole olleet aivan kaikkein parhaita ja alla sekä KVLK:n (Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton) että KTI:n (KTI Kiinteistötieto Oy) näkemyksiä sekä omia huomioita menneestä ja peilausta tulevaan.

**Asuntojen kokonaiskauppa-
määrä putosi noin 7
prosenttia ja kaupan arvo
laski 16,5 miljardiin euroon**

Suomen asuntokaupan kokonaisarvo ylsi vuonna 2014 lähes 16,5 miljardiin euroon. Kokonaisarvo kuitenkin putosi edellisvuodesta reilun miljardin ja vuoden 2012 tasosta noin 3,5 miljardia euroa.

Vanhon ja uusien asuntojen yhteenlaskettu asuntokaupan kokonaismäärä on pudonnut vuonna 2014 noin 7 prosenttia vuodentakaisesta. Osapuulleen saman verran putosi erikseen tarkasteluna myös vanhojen osakeasuntojen kauppamäärä sekä vanhojen omakotitalojen kauppamäärä. Uusissa omistusasunnoissa kokonaismäärän pudotus jäi hieman pienemmäksi kuin vanhojen asuntojen kauppamäärien lasku. Uusissa asunnoissa suurin pudotus koettiin valmistuneiden omakotitalojen määrässä, kun puolestaan uusien kerros- ja rivitalojen valmistuneiden määrässä päästiin vuodelle 2014 kirjaamaan arviolta noin 5 prosenttia nousua.

Kerrotuissa kokonaisarvioissa ovat mukana niin ammattilaisten välityk-

sellä kuin ilman välittäjää myydyt kohteet. Tällä tavalla kaikki kaupat yhteen laskien esimerkiksi vanhoja osakeasuntoja myytiin Suomessa vuonna 2014 yhteensä noin 62500 kappaletta, kun edellisvuonna päästiin vielä 67300 ja vuonna 2012 76250 kappaleeseen.

Välitettyjen käytettyjen kerrostaloasuntojen valtakunnallinen myyntiaika oli maaliskuussa 2014 keskimäärin 10 viikkoa.

"2000-luvulla kaikkien vanhojen osakeasuntojen kauppamäärien keskiarvo on ollut noin 73.000 kappaletta per vuosi. Vuoden 2014 osalta tämä tarkoittaa sitä, että vuosikymmenen normaalitasoon verrattuna noin 10.000 kauppaa on jäänyt vuonna 2014 tekemättä. Asuntokauppa on asia, jolla on suuret välilliset seurausvaikutukset myös muuhun yhteiskuntaan. Kotimarkkinoilla toimivat remonttiyritykset, sisustusliikkeet, suunnitteluyritykset, kuntotarkastajat ja monet muut ovat olleet välitysalan lisäksi merkittäviä kärsijöitä, kun tehtävää työtä on ollut vähemmän kuin aiemmin", kuvaa tilannetta KVLK:n toimitusjohtaja Jukka Malila.

KTI toteaa joulukuun 2014 katsauksessaan taas vaihteeksi positiivisia uutisia:

Uudet ulkomaiset sijoittajat tulevat Suomen kiinteistömarkkinoille.

Uusien ulkomaisten toimijoiden merkittävää kasvua Suomen kiinteistömarkkinoille on oltu todistamassa tänä vuonna. KTI listaa kuusi uutta ulkomaiset sijoittajat, jotka ovat teh-



neet ensimmäiset yritysostonsa Suomessa vuonna 2014. Näitä sijoittajia ovat Balder, Pohjoismaiden ja Baltian Property Group, Partners Group, ARC Global, HIG Capital ja AFIAA. Vertailutietona kolmen edellisen vuoden 2011–2013 ajanjaksolla, vain neljä uutta ulkomaista kiinteistösiijoittajaa on ilmaantunut Suomen kiinteistömarkkinoille.

**VUOSI 2015, miltä
alkuvuosi näyttää REIM
Välityksen näkökulmasta?**

Välitystoiminnan näkökulmasta alkuvuosi 2015 jatkaa vuoden 2014 nihkeyttä.

Sijoittajia on ollut kohtalaisen hyvin liikkeellä ja pienet, hyvät sijoituskelpoiset asunnot tuntuvat liikkuvan, suuret perheasunnot puolestaan huonommin. Markkina vaikuttaa myös eriytyvän paitsi alueellisesti, myös asunnon

kunnan mukaan: huonokuntoiset asunnot käyvät huonosti kaupaksi.

Lisäksi varsinkin asuntojen hintapyyntö ovat edelleen varsin korkeita ja pienten asuntojen hintapyyntö ovat jopa nousseet. Korot ovat alhaiset, mutta ostamista harkitaan silti pitkään ja huolellisesti

Parhaimpia vuosia välitettyjen asuntojen kaupassa ovat vuodesta 2005 lukien olleet vuodet 2007, 2010, 2011 ja 2012.

Toimitilasektorilla Etelä-Karjalassa tarjontaa kyllä on erilaisista kohteista vaikka miten paljon, heikko kysyntä ja tarjonta vain eivät tunnu oikein kohtaan.

Toki jotakin aina tapahtuu ja yleensä edullisimmat kohteet liikkuvat ensin, oli sitten kyse vuokrauksesta tai myynnistä.

REIM Välityksen Jari Vahviala toteaa, että nyt välittäjän täytyy tehdä enemmän töitä kuin hyvänä aikana, jolloin kauppa tapahtui hivenen kuin itsestään. Nyt täytyy nostaa takapuoli penkistä ja lähteä etsimään asiakkaita ja tänä vuonna tulemme varmasti näkemään sekä välittäjien että välitystoimintojen vähentymistä alueella; kauppa ei vain yksinkertaisesti riitä kaikille.

Jari Vahviala sanoo, että hän jutteli viikolla iäkkään jo alalta pois lähtevän välittäjän kanssa ja tämä totesi hyvin: "ei pidä antaa periksi".

Tässä oppia meille kaikille alalla toimiville, on niitä lamoja ennenkin ollut.

**Jari Vahviala,
LKV, MBA**

jari.vahviala@reimgroup.com

Suomen Vahvimmat

Asiakastiedon Suomen Vahvimmat Platina® -sertifikaatin käyttöoikeuden saa vain yritys, joka on kuulunut yhtäjaksoisesti vähintään kolme vuotta luottoluokituk-

sen kahteen korkeimpaan (AAA, AA+) luokkaan.

Pitkäkestoisien Platina luokan yrityksiin kuuluu vain alle 2 % suomalaisista yrityksistä. Yritys on tällöin vakavarainen ja erinomaiset taloudelliset tunnusluvut omaava yritys.

Yrityksellä on tällöin mahdollisuus käyttää Suomen Vahvimmat Platina® -erikoissertifikaattia" toteaa REIM Groupin talouspäällikkö Jani Takala.



REIM Groupin talouspäällikkö
Jani Takala

★★★★★
**SUOMEN®
VAHVIMMAT
PLATINA**
2007-2015

 asiakastieto.fi

 **REIM
ISÄNNÖINTI**

 **REIM
VÄLITYS**

 **REIM
TALOUS**

Kippurasarvi

LEMIN SÄRÄ - YKSI SUOMEN
SEITSEMÄSTÄ IHMEESTÄ



Tervetuloa ravintolaamme yksin, kaksin tai sankoin joukoin!

Särä on tuhatvuotisen perinteen mukaisesti valmistettua lammasherkkua. Hidas kypsytys takaa suussa sulavan makunautinnon. Lemmiläiseen tapaan särää nautitaan hartaasti ja niin monta kierrosta kuin maistuu.

Säräpirtti Kippurasarvea isännöi Hietarannan perhe jo toisessa polvessa. Kippurasarvi on Suomen ainoa yhteen ruokalajiin erikoistunut ravintola. Valmistamme särää ympäri vuoden.

Särän valmistaminen kestää vähintään 9 tuntia. Pyydämme ystävällisesti tekemään pöytävarauksen yleisiin kattausaikoihin ja yli kymmenen hengen seurueille voimme valmistaa särää tilattuna ajan-kohtana.

158 asiakaspaikkaa ravintolassa ja 94 terassilla, A-oikeudet. Ravintolassamme on huomioitu liikun-

taesteiset. Kesäisin meillä on koneellinen jäähdyt-
tävä ilmastointi ja talvisin nautimme massiivisen
säräuunin lämmöstä.

Perinteinen säräateria:

Tarjoilemme särää aina periaatteella "Syö niin
paljon kuin jaksat". Perinteinen säräateria sisältää
särää, rieskaa, voita, makiaa soppaa, vettä ja
kotikaljaa.

*Kysy myös juhla- ja kokouspakettejamme
sekä ryhmäpalvelujamme!*



Ravintola Säräpirtti Kippurasarvi
Rantatie 1, 54710 Lemi
p. 05 4146 470
info@sarapirtti.fi

www.sarapirtti.fi

Tutustu tarkemmin ravintolaamme,
tee pöytävaraus tai osta särätuotteita
verkkokaupastamme.