

IDEOITA AVOIMEEN ASIAKASPALVELUUN

Avainsanat: taloyhtiö, asukkaat, asukastoiminta, viestintä, asuminen

Kenelle: taloyhtiöille

Tavoite

Toimiva asiakaspalvelu lisää asukkaiden viihtymistä yhtiössä ja halukkuutta osallistua asukastoimintaan.

Hyvä käytäntö pähkinäkuoressa

Selkeä ja avoin viestintä on asiakaspalvelun tärkeimpiä ominaisuuksia, jota voi parantaa yrityksessä kuin yrityksessä. Tässä on poimintoja kahden hyvin erikokoisen kiinteistöyhtiön (Myllypuron Kiinteistöt Oy ja VVO-Yhtymä Oy) asiakaspalvelujärjestelmistä, joita on kehitetty asiakkailta saadun palautteen ja käytännössä syntyneiden tarpeiden mukaan. Yhtiöissä pidetään arvossa asukkaan kannalta vaivatonta yhteydenottotapaa, yhteydenottojen ja palautteen tilastointia, asukaskyselyjä sekä toiminnan kehittämistä palautteen ja kokemusten perusteella. Myös asukastoiminnan tukeminen nähdään tärkeänä osana asiakastyötä.

Toteuttaminen

Erilaiset mahdollisuudet ottaa yhteyttä varmistavat mutkattoman asiakaspalvelun. Perinteisten ilmoitustauluviestinnän ja päivystysnumeroiden lisäksi kotisivuille voi tehdä asukkaille intrasivut tai yksinkertaiset vikailmoitus- ja palautelomakkeet, joihin täytetyt viestit ohjautuvat asiasta vastaavan (huollon, isännöitsijän tai toimitusjohtajan) sähköpostiin. Yhtiön verkkosivuilla on hyvä olla koottuna kaikki yhteydenottotavat ja yhteystiedot. Myös kasvokkain tapahtuva asiakaspalvelu on tärkeää. Silloin tulee varmistaa, että toimistolla olisi paikalla aina joku, joka voi olla avuksi.

Asukkaiden yhteydenotot voi tilastoida ja analysoida sähköisesti. Siitä näkee kasautuvatko ongelmat tiettyihin kohteisiin, minkä tyyppisiä viat ovat ja onko tarvetta asukkaiden koulutusiltoille, tiedottamiselle tai yhtiön työjärjestelyjen tarkistamiselle. Huollon sähköinen työnmäärämisohjelma on avuksi, kun työ kuitataan tehdyksi. Se myös nopeuttaa ilmoituksiin reagoimista.

Palautteen ja asukaskyselyiden avulla seurataan yhtiön toimintaa asiakkaan näkökulmasta. Yhtiön toimintaa voidaan järjestelmällisesti kehittää analysoimalla tieto ja tekemällä kehittämissuunnitelmia. Asiakaspalvelun seuranta sekä asukaskyselyt ovat oiva kehittämistyökalu yhtiöille.

Resurssit

Asiakaspalvelun kehittäminen on osa yhtiön toimintaa.



4V-hanke
Välitä, Vaikuta, Viihdy, Voi hyvin

HYVÄ KÄYTÄNTÖ

IDEOITA AVOIMEEN ASIAKASPALVELUUN

Kokemuksia

Myllypuron Kiinteistöt Oy

Asukkaiden yhteydenoton helpottamiseksi vikailmoitusnumero on aina sama vuorokaudenajasta riippumatta. Puhelut ohjautuvat päivisin toimiston asiakaspalvelijalle ja työajan ulkopuolella päivystävälle huoltomiehelle. Vikailmoituksen voi tehdä myös sähköpostilla, kotisivujen lomakkeella, tai suoraan asiakaspalveluun. Suosituimpia asiakaspalvelu ja vikailmoitusnumero, kotisivujen lomakkeella vikailmoituksia tulee noin neljänneksen vähemmän. Yhteydenottojen seuranta on kuukausittaista. Palautetta tulee yksittäisten yhteydenottojen lisäksi vuokralaistoimikuntien kokouksista, joihin toimitusjohtaja kutsutaan melko usein. Asukastyytyväisyyttä mitataan asukaskyselyllä, jonka Helsingin kaupunki tekee omistamilleen vuokrataloyhtiöille vuosittain. Myllypuron Kiinteistöt Oy:n osalta tulokset käydään läpi jokaisen yksikön osalta yhdessä ja erikseen.

Helpon saavutettavuuden takaamiseksi toimistolla on aina paikalla yksi vuokrakirjanpitäjä ja yksi isännöitsijä. Työntekijöiden osallistuminen asukasdemokratiaan koetaan yhtiössä omaa työtä auttavaksi ja ongelmia ehkäiseväksi toiminnaksi. Yhtiöllä on oma asumisneuvoja, joka päivystää talojen yhteistiloissa yhtiön toimiston lisäksi (ks. käytäntö Asumisneuvojan talopäivystykset).

VVO-Yhtymä Oyj

Asukkaille on omat intrasivut, johon kirjautumalla voi monipuolisesti ja vaivatta hoitaa asumiseen liittyviä asioita. VVO:n kotisivut tuovat asiat valtakunnallisella tasolla esiin kaikille tasavertaisesti. Lisäksi yhteyden voi ottaa myös puhelimitse, sähköpostilla tai käymällä alueellisessa Kotikeskuksessa, jolla on paikallinen asiantuntemus VVO:n organisaatiossa.

Kaikki palaute, esimerkkeinä isännöitsijälle ja huollolle tehdyt ilmoitukset tilastoidaan. Tiedot jaotellaan ilmoituksen aiheen, ajankohdan ja paikkakunnan mukaan. Tilastoinnin analysointi on puolivuositteista. Palautteeseen pyritään vastaamaan ajantasaisesti ja vastaamista seuraa sähköinen palvelumittari. Vuosittaiset valtakunnalliset asukaskyselyt tehdään satunnaisotannalla 5000 taloudelle. Vastausprosentti on noin 40. Tuloksista tiedotetaan asukaslehdessä ja nettisivuilla.

Hyödyt kestävästä kehityksestä

Avoin asiakaspalvelu parantaa tasavertaisuuden, viihtymisen ja välittämisen tunnetta – asioihin reagoidaan ja ne hoituvat. Tällöin asukkaat suhtautuvat asuntoonsa ja yhteisiin tiloihin huolehtivammin ja kiinteistön kunto pysyy parempana.

Yhteystiedot

Myllypuron Kiinteistöt Oy, VVO- yhtymä Oyj