



<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oppiaine	Laskentatoimi	Päivämäärä	20.4.2011
Tekijä(t)	Perttu Taulu	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	74
Otsikko	Kustannuslaskenta isännöintiyrityksessä – asiakaskannattavuusnäkökulma		
Ohjaaja(t)	Professori Kari Lukka KTT Antti Pitkänen		

Tiivistelmä

Isännöintiliiketoiminta on kiinteistökannan hallinnointia ja ylläpitoa. Isännöitsijän tehtäviin kuuluu kiinteistöjen palveluiden hankinta, tekninen ylläpito, talous sekä hallinto. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kuvata ja analysoida, mitkä toiminnot aiheuttavat kustannuksia isännöintiyrityksessä, luoda yksinkertainen kustannuslaskentamalli case-yritykseen, sekä tuottaa tietoa tekijöistä, jotka vaikuttavat asiakaskannattavuuteen. Tutkimuksessa käytettiin case-yritystä, joka toimii pääkaupunkiseudulla ja työllistää n. 40 henkilöä. Tutkimus alkoi yrityksen nykytilan analyysillä, joka suoritettiin teemahaastatteluilla case-yrityksessä. Kirjallisuuskatsauksen pohjalta päädyttiin rakentamaan toimintolaskentakirjallisuuteen pohjautuva kustannuslaskentamalli, jota käyttämällä suoritettiin asiakaskannattavuusanalyysi 28 asiakastaloyhtiölle. Case-osio toteutettiin haastatteluilla, kyselyillä ja arkistoanalyysiä käyttämällä.

Keskeiset tulokset osoittivat, että asiakkaiden, joilla oli korjaushankkeita tai akuutteja korjaushankkeita, asiakaskannattavuus muodostui negatiiviseksi kutakuinkin korjaushankkeiden ja akuuttien korjaushankkeiden aiheuttamien toimintokustannusten verran. Toimintoanalyysin perusteella suurin kustannuserä case-yrityksessä oli toimintoryhmä sisäiset työt, johon kuuluvat toiminnot kehitystoiminta, sisäinen kommunikaatio, sovelluskehitys ja yrityksen johtaminen. Ryhmän yhteenlasketut toimintokustannukset olivat n. 27 % kaikista kustannuksista. Toiseksi suurin erä oli ryhmä tekniset työt ja palveluiden hankinta, minkä toimintojen kustannukset olivat n. 22 % yrityksen isännöintiliiketoiminnan kustannuksista, ja kolmanneksi suurin ryhmä oli talouden johtaminen n. 16 %:n osuudella. Oletettu käyttämätön kapasiteetti, case-yhtiön merkittävät kehityspanokset ja taloyhtiöiden korjaushankkeet, joista ei ole päästy laskuttamaan, näyttäisivät vaikuttavan mallin tuottamaan asiakaskatteeseen merkittävästi, mikä pitää huomioida tulkittaessa mallin tuloksia. Hinnoittelunäkökulmasta tärkeimmäksi seikaksi nousee korjaushankkeiden työmäärän selvittäminen isännöintitarjouksen tekovaiheessa ja korjaushankkeisiin liittyvien prosessien erillishinnoittelu.

Asiasanat	isännöinti, kustannuslaskenta, asiakaskannattavuus, toimintolaskenta
Muita tietoja	