

THE EVERYTHING · KENTTÄOPPAAT LVI-ALAN YRITYKSILLE

AI-lämpöpumppualan pelikirja

Miten pyörität lämpöpumppuyritystä tekoälyn aikakaudella
— äläkä anna lämmityskauden päättää, paljonko tienaat.

KOKO JÄRJESTELMÄ · EI JAARITTELUA · SAA JAKAA VAPAASTI

THE EVERYTHING

Lue tämä ensin

Kymmenen vuotta sitten kunnollisen lämpöpumppuyrityksen pyörittäminen tarkoitti, että jonkun oli istuttava puhelimesta koko lämmityskausi, kirjanpitäjää oli maksettava — ja silti ilma-vesipumpun vaihto hinnoiteltiin keittiön pöydän ääressä kello kymmenen illalla, ainoana pohjana kännykkäkuva sähkökeskuksesta.

Tänään kahden pakettiauton firma oikeilla työkaluilla vastaa jokaiseen puheluun ensimmäisellä kunnan pakkasjaksolla, hinnoittelee ilma-vesikeikan samana iltapäivänä ja saa rahat tilille ennen kuin lasku on kahta viikkoa vanhempi — samalla kun kaupungin toisella puolella isompi porukka soittelee ihmisille takaisin vasta maanantaina.

Hän ei ole sinua parempi asentaja. Ei nopeampi juotoskolvilla. Eikä todellakaan mikään tietokoneihminen — yksi parhaista näkemistämme kirjoitti huoltoraportit vielä kaksi vuotta sitten jäljentävään lehtiöön. Hän vain tajusi yhden asian ennen muita: **yrityksen tylsä puolisko — puhelut, tarjoukset, laskut, perintä, takuuasiat, arkistointi — hoituu nyt itsestään.** Niinpä hän pani energiansa sinne, missä raha on: keikoille ja asiakkaan pariin.

Tämä on pelikirja siihen, miten hän sen tekee. Ei "50 kopioitavaa promptia". Ei teknojargonia. Itse järjestelmä — miten sitä pitää ajatella, mitä pystyttää, missä järjestyksessä, ja ne virheet joiden takia hyvät asentajat luovuttavat ennen kuin se napsahtaa. Tämän oppaan tarinat ovat oikeita alan ammattilaisia ja oikeita pienyrityksiä, joiden kanssa työskentelemme — nimet jätetty pois, luvut jätetty sisään. Lue se alusta loppuun, niin pyörität tiukempaa ja tuottavampaa lämpöpumppuyritystä kuin nyt, vaikket koskaan käyttäisi senttiäkään ohjelmistoihin.

SUORA SANA PÄTEVYYDESTÄSI

Mikään tässä oppaassa ei käsittele kylmäainetta, hyväksy sähköliitانتää eikä korvaa pätevän asentajan harkintaa. Se hoitaa *paperityöt*. Kylmäainepiiriin koskeminen, sähkötyöt, valmistajan takuuu ehdot — ja vastuu siitä, että ne kaikki ovat oikein — pysyvät sinulla ensimmäisestä katselmuksesta valmiiseen laitokseen. Kylmäainepätevyys on sinun nimissäsi, ei tekoälyn.

Mitä sisältä löytyy

01 Uusi pelikenttä

Ne 3 asiaa, joiden perusteella asiakas arvioi sinut — ja miksi vastapuoli käyttää tekoälyä jo nyt.

02 Ajattele AI edellä

Lopeta tekoälyn ruuvaaminen vanhojen tapojen päälle. Piirrä yritys uusiksi niin, että tekoäly koskee ensin kaikkeen.

03 Älä menetä enää yhtäkään keikkaa

Jokaiseen puheluun vastataan pakkaspäivänä — ja jokainen lupaus tallentuu, muistutetaan ja on jo työn alla.

04 Tarjous ennen kuin lähdet pihasta

Tekoäly rakentaa tarjouksen katselmuksestasi ja hinnoistasi. Sinä tarkistat ja lähetät.

05 Saat rahat ilman kiusallista perintää

Ennakot perittyinä, huoltolaskut maksettu 7 päivässä, ei 47 — ilman yhtäkään noloa muistutusviestiä.

06 Sähköposti joka hoitaa itsensä

Lajiteltu, luonnosteltu, takuuasiat perässä — jopa ääneen luettuna ajomatkalla.

07 Digitaalinen toimistopäällikkösi

Aamukatsaus, itsestään rakentuvat työkansiot ja paperit järjestyksessä.

08 Näytä kaksi kertaa isommalta kuin olet

Brändätty kaikki, huoltosopimukset joita et koskaan perää, ja suositteluvauhtipyörä.

09 30 päivän muutos

Viikko kerrallaan, luottamussäädin, ja miksi kolme prosessia voittaa yhden.



2 minuutin vuototarkistus

Selvitä tarkalleen, mistä yrityksesi vuotaa rahaa — ja mikä korjata ensin.

01

LUKU YKSI

Uusi pelikenttä

Tammikuun aamuna neljäntoista asteen olohuoneessa paleleva talonomistaja ei osaa sanoa, oletko hyvä asentaja. Ei siinä paikan päällä. Hän arvioi sinut sen perusteella, minkä näkee — ja juuri siinä useimmat lämpöpumppufirmat menettävät hiljaisesti keikkoja, jotka olisivat olleet varmoja.

Kun pakkanen puree ja vanha pumppu vihdoin sanoo sopimuksensa irti, hän ei soita yhdelle lämpöpumppufirmalle. Hän soittaa viidelle, suoraan Google-listan kärjestä, ja keikan saa se, joka tekee kolme asiaa oikein ensimmäisenä:

1

Vastasitko oikeasti — vai soititko heti takaisin?

Ilma-vesikeikka menee ensimmäiselle vastanneelle firmalle, ei parhaalle. Anna puhelun mennä vastaajaan vuoden kylmimmällä viikolla, ja keikka on menetetty ennen kuin olet nähnyt sähkökeskusta.

2

Tuliko tarjous nopeasti ja näyttikö se asialliselta?

Siisti, eritelty tarjous — pumppu, varaaja, asennus, sähkötyöt, siivous — vuorokaudessa voittaa tekstarilla ensi viikolla lähetetyn luvun. Joka ikinen kerta.

3

Oliko kanssasi helppo asioida?

Selkeät päivitykset, ei kyselyä perään, ei "sori, unohtui lähettää". Helppo asioida voittaa koko ilma-vesijärjestelmän sen pienen huoltokeikan jälkeen.

Huomaatko, mistä yksikään näistä ei kerro? Siitä, miten hyvä asentaja olet. Ei juotoksistasi, ei tyhjiöinnistäsi, ei siitä että oikeasti irrotat suodattimet ja peset höyrystimen etkä huitaise sitä pesurilla. Kaikki kolme koskevat **hallintoa ja viestintää** — juuri sitä, mitä inhoat ja mihin ei koskaan riitä aikaa keskellä pakkasjaksoa.

Ja tässä se osa, jota kukaan ei kerro sinulle: pöydän toisella puolella pyöritään jo tekoälyllä.

Isot ketjut reitittävät ja jakavat keikkansa sillä. Verkkokaupat hinnoittelevat toimitetun ja asennetun ilmalämpöpumpun yhdeksässäkymmenessä sekunnissa lomakkeelta. Rakennusliikkeen sopimuspuoli tarkistaa lisätyöilmoituksesi joka rivin sopimusta vasten heti kun lataat sen. Kysymys ei ole siitä, tuleeko tekoäly lämpöpumppualalle — se on jo täällä. Kysymys on siitä, tekeekö se töitä *puolestasi* vai *sinua vastaan*.

Hyvä uutinen? Tämä on ensimmäinen kerta historiassa, kun teknologia suosii pientä toimijaa. Isojen ketjujen on pyöritettävä komiteoita, käyttöönottoja ja koulutusohjelmia. Sinä voit päättää tiistaina ja olla käytössä perjantaina. Pelikenttä kääntyi juuri: pieni, nopea ja hyvin organisoitu lämpöpumppufirma voi nyt näyttää ja suoriutua kuin iso ketju — ilman ison ketjun kuluja.

"Mutta minä en ole mikään tietokoneihminen"

Eivät ole nekään alan tekijät, jotka tekevät tämän parhaiten. Yksi nopeimmista käyttöönottajista, jonka olemme nähneet, on yrittäjä jolla on 26 vuotta keikoilla takana ja joka tarttui tietokoneeseen vasta kolme vuotta sitten. Hänen sanoin: *"Älä murehdi oikeinkirjoituksesta. Älä murehdi kielipista."* Jos osaat lähettää tekstiviestin tai jättää ääniviestin tikkailta, osaat pyörittää kaiken tässä oppaassa. Hyvä kirjoitustaito oli vanha vaatimus. Kyky sanoa, mitä haluat, on uusi — ja lämpöpumppuasentajat, jotka selittävät ilma-ilman ja ilma-veden eroa hämmentyneille talonomistajille koko päivän, ovat siinä jo hyviä.

300–1 000 €
+ /kk

Sen verran useimmat alan töidenhallinta- ja aikataulusohjelmistot veloittavat — ja silti *sinä* saat naputella, tehdä tarjouksen ja kysellä perään. Yksi tuntemamme yrittäjä maksoi tuhat euroa kuussa, joinakin kuukausina kolme, ohjelmistosta jota asentajat tuskin avasivat. Pidä tuo luku mielessä: kaikki tässä oppaassa joko korvaa tuon menon tai panee sen ansaitsemaan paikkansa.

Kolme kertaa itseäsi isommat firmat ovat hitaita, koska ne ovat isoja. Se on sinun aukkosi. Tämä opas kertoo, miten kävelet siitä läpi.

02

LUKU KAKSI

Ajattele AI edellä

Ennen kuin kosketamme yhtäkään työkalua, meidän on korjattava tapa, jolla ajattelet tätä — koska suurin virhe ei ole väärän ohjelmiston ostaminen. Se on tekoälyn ruuvaaminen vanhan työtapasi päälle ja ihmettely, miksei mikään muuttunut.

Jokainen yrityksesi prosessi rakennettiin yhden oletuksen varaan: ihmisen on tehtävä jokainen vaihe. Joku vastaa puhelimeen. Joku naputtaa tarjouksen. Joku perää ennakkoa. Joku tekee takuuilmoituksen ja arkistoi käyttöönottopöytäkirjan. Koko päiväsi on muotoiltu tuon oletuksen ympärille — ja tuo oletus kuoli juuri.

Älä automatisoi vanhaa prosessiasi. **Piirrä se uusiksi** — niin, että tekoäly koskee ensin kaikkeen ja sinä valvot. Kolme ajattelun muutosta, jokainen opittu oikealta alan yritykseltä jonka kanssa työskentelemme:

Muutos yksi — delegoi lopputuloksia, älä vaiheita

Lopeta miettiminen "mitä nappeja painan". Puhut nyt yrityksellesi kuin puhuisit hyvälle oppipojalle: sano lopputulos, anna sen selvittää vaiheet. Yksi yrittäjä perui laskun, teki sen uudelleen suhteutettuna ja lähetti asiakkaalle sähköpostin sanomalla juuri sen, yhdellä lauseella. Toinen ostaa tavarat lähettämällä yhden viestin tukkurin tiskiltä — *"Olen tukussa hakemassa sen 7 kilowatin, rullan kaksi ja puoli neliötä ja seinätelineet Virtasen keikkaan"* — ja ostotilaus, kulukirjaus ja kirjanpito hoituvat itsestään. Hänen sanoin: *"Se on yksi tekstiviesti joka vaan tekee kasan dataa."*

Muutos kaksi — tekoäly ensin, sinä toisena

Vanha tapa: sinä teet työn, ehkä työkalu auttaa. Uusi tapa: tekoäly tekee kaikesta ensimmäisen version, ja sinä hyväksyt, hienosäädät tai kumoat. Tarjous on luonnosteltu ennen kuin istut alas. Vastaus on kirjoitettu ennen kuin avaat sähköpostin. Puheluun vastataan ennen kuin olet tullut tikkailta alas. Yksi asiakas kuvaili rutiinia: *"Yhdeksän kertaa kymmenestä se on täydellinen. Painat vaan — jep, lähetä."* Työsi kutistuu kymmeneen sekuntiin harkintaa, ei neljäänkymmeneen minuuttiin naputtelua. (Ja ei — et luovuta avaimia ensimmäisenä päivänä. Se kysyy alussa luvan kaikkeen, varsinkin rahaan. Löysäät talutushihnaa sitä mukaa kuin se ansaitsee sen — luku 9.)

Muutos kolme — korjaukset ovat sijoituksia

Tavallisella ohjelmistolla korjaat saman virheen ikuisesti. Tekoälyllä korjaat sen kerran. Asentaja kertoo sille, että vakioasennukseen ilma-ilmapumpulle kuuluvat seinäteline, kondenssiveden poisto, ulkopuolinen kouru ja siivous — se vastaa: *"Muistan tämän tästä lähtien."* Ja se muistaa. Kerro sille, että tietyn rakennusliikkeen keikoille tulee aina matala ulkoyksikkö eikä vakiolaatikko, eikä se enää koskaan tee siinä virhettä. Jokainen korjaus kasautuu. Puolen vuoden päästä se tekee tarjoukset kuin sinä, kirjoittaa kuin sinä ja tuntee sääntösi — koska opetit sen, kerran.

Uudelleenajattelun harjoitus

Käy yrityksesi läpi ja kysy jokaisesta kohtaamisesta yksi kysymys: *"Miltä tämä näyttäisi, jos tekoäly koskisi siihen ensin?"*

KOHTAAMINEN	VANHA TAPA	AI EDELLÄ
Asiakas soittaa pakkaspäivänä, talo on kylmä	Vastaaja. Keikka menee sille, joka vastasi.	Vastattu, kartoitettu, varattu — kuollut pumppu hoidettu tänään, ilma-vesikatselmus sovittu.
Tukkuri toimittaa väärän ulkoyksikön	Huomaat torstaina, kyselet perjantaina, unohdat maanantaina.	Merkitään heti toimituspäivänä, perätään automaattisesti — kuulet siitä vain jos he eivät korjaa asiaa.
Takuu-ilmoitus tehty valmistajalle	Jää roikkumaan. Syöt tunnit itse etkä koskaan kysele perään.	Seurattu, perätty viikoittain, eskaloitu — hyvitys tulee oikeasti tilille.
Asennus valmistuu	Lasku "illalla". Huoltosopimusta ei tarjota koskaan.	Lasku lähetetty pihasta. Arvostelu pyydetty kun talo on juuri lämpiämässä. Huoltosopimus tarjottu.

Jokainen luku tästä eteenpäin on vain tämä harjoitus sovellettuna yhteen osaan yritystäsi. Sinusta ei tule toimistotyöntekijää. Sinusta tulee sellaisen yrityksen omistaja, joka pyörii itsestään ympärilläsi.

03

LUKU KOLME

Älä menetä enää yhtäkään keikkaa

Aloitetaan vuodosta, joka maksaa sinulle eniten ja sattuu vähiten — koska et koskaan näe laskua.

Lämpöpumppufirmat ovat tässä surkeita, ja tiedät sen. On vuoden ensimmäinen kunnon pakkasjakso. Olet tikkailta poraamassa putkiläpivientiä seinän läpi, tai painemittari on kiinni ja tyhjiöpumppu käy. Puhelin värisee jossain pakettiautossa. Se soi tyhjään. Se soittaja — kuollut pumppu kylmässä talossa, koko ilma-vesijärjestelmä, taloyhtiö joka haluaa huoltosopimuksen — soittaa listan seuraavalle firmalle. Menetetty. Ja juuri sillä viikolla he soittavat kaikki yhtä aikaa.

21 keikkaa

/vuosi, huomaamatta

Sanotaan, että jää kolme puhelua viikossa ottamatta vuoden keskiarvona — tammikuun pakkasjaksolla jää tuo ennen aamukahvia, ja heinäkuussa tuskin yhtäkään. Useimmat niistä ovat tukkuri, asentaja tai valmistaja takuuasian perässä — ei ostaja. Sanotaan, että yksi viikossa oikeasti haluaa lämpöpumpun. Se on 52 kyselyä vuodessa. Kylmä talo on kiireinen asia ja se kilpailutetaan puhelimella, ja vastannut yleensä voittaa — mutta iso osa noista 52:sta suunnittelee asennusta rauhassa ja pyytää kolme tarjousta joka tapauksessa. Sanotaan, että kaksi viidestä olisi tilannut. Se on 21 keikkaa vuodessa, noin yksi joka toinen tai kolmas viikko, kävelemässä suoraan sille joka ehti vastata. Et koskaan tunne sitä, koska et koskaan tiennyt puhelimen soineen. (Havainnollistava — mutta laske omat lukusi, niin kirpaisee.)

Ja se pahin: kukaan kylmässä talossa istuva ei jätä viestiä vastaajaan. Hän soittaa seuraavalle. **Vastaja on paikka, jonne keikat menevät kuolemaan.** Vanha korjaus oli "vastaa useampaan puheluun". Ai edellä -korjaus on isompi — koska puhelu on oikeasti kaksi ongelmaa, ja useimmat asentajat ajattelevat vain ensimmäistä.

Ongelma yksi — puhelu, johon et ehtinyt vastata

Olet tikkailta, katolla tai juottamassa molemmilla käsillä. Tekoälyvastaanottaja vastaa yrityksesi nimissä, 24/7, kuulostaa puhelimessa normaalilta, ottaa keikan tiedot — *mitä* (ei lämpene, vettä tippuu sisäyksiköstä, uusi ilmalämpöpumppu, tarjous ilma-vedestä), *missä*, *mikä siellä on nyt ja kuinka kiire* — varaa katselmuksen kalenteriisi, nostaa kylmän talon ja vastasyntyneen kärkeen ja tekstaa sinulle yhteenvedon ennen kuin olet tikkailta alhaalla. Se ei pidä kahvitaukoa, ei sairastu, ei irtisanoudu marraskuussa ja maksaa murto-osan ihmisestä — millä on väliä, koska se yksi viikko jolloin tarvitsisit palkata jonkun, on se viikko jolloin kukaan ei ole vapaana.

Ongelma kaksi — puhelu, johon vastasit ja jonka puoliksi unohdit

Ole rehellinen: kuinka monta kertaa olet sanonut *"joo, laitan sulle hinnan ilma-vedestä torstaiksi"* ratin takaa keikkojen välissä — ja seuraavaan hälytykseen mennessä se on unohtunut? Et ole epäjärjestelmällinen. Olet täysillä niinä ainoina kuukausina jotka maksavat koko vuotesi, ja pääsi on arkistointijärjestelmäsi. Tässä kohtaa AI edellä muuttaa sen, mitä puhelin ylipäättään on:

- **Jokainen puhelu tallentuu.** Nauhoitettu, litteroitu, arkistoitu keikan kohdalle. Kuusi viikkoa myöhemmin, kun asiakas sanoo "mutta sä sanoit että se makuuhuoneen toinen sisäyksikkö kuuluu hintaan", voit tarkistaa, mitä oikeasti sanottiin.
- **Lupaukset poimitaan automaattisesti.** "Ilma-veden tarjous torstaiksi." "Soita tukkuriin sen 14 kilowatin toimitusajasta." Poimittu keskustelusta — et kirjoita mitään ylös, koska ajoit autoa.
- **Lupaukset muistuttavat sinua.** Torstaiaamuna: "Lupasit Jarille ilma-veden hinnan tälle päivälle — laitetaanko liikkeelle?" Se muistutus, jota kilpailijasi eivät koskaan lähetä, tapahtuu nyt joka kerta.
- **Ja jos sillä on tarvittavat tiedot, työ alkaa itsestään.** Puhelu tallensi keikan, osoitteen, vanhan pumpun — joten tarjous ei ole muistutus listalla, vaan luonnos joka odottaa kun pysähtyt tien poskeen.

Mitä vaatia — ratkaisit sen miten tahansa

- ✓ Jokaiseen puheluun vastataan yrityksesi nimissä — myös kello 19 vuoden kylmimpänä sunnuntaina.
- ✓ Haettava litterointi jokaisesta puhelusta — "mitä me sovittiin siitä toisesta sisäyksiköstä?"
- ✓ Lupaukset päätyvät jonnekin, joka muistuttaa sinua — ei jäljentävään lehtiöön, ei muistisi varaan.
- ✓ Keikan tiedot puhelusta valuvat keikalle — ei naputella kolmeen kertaan.

TEE-SE-ITSE-VERSIO

Ohjaa numerosi puhelinvastauspalveluun tiukalla käsikirjoituksella — nimi, kaupunginosa, mikä siellä on nyt, lämpeneekö se ollenkaan, "hän soittaa iltapäivällä takaisin". Ja sanele lupauksesi ääniviestiksi ennen kuin ajat pois. Sekin yksin voittaa keikkoja.

VALMIIKSI TEHTY VERSIO

Kaiken kattava tekoälypuhelinjärjestelmä (sellainen, jollaisen The Everything tekee) hoitaa koko homman — vastattu, litteroitu, lupaukset perätty, tarjous luonnosteltu puhelusta. Kummin päin tahansa: älä koskaan anna puhelun — tai lupauksen — pudota lattialle.

04

LUKU NELJÄ

Tarjous ennen kuin lähdet pihasta

Toiseksi suurin vuoto: tarjous joka lähtee "illalla".

Näin oikeasti käy. Teet katselmuksen — mihin ulkoyksikkö tulee, miten saat putkivedon läpi, onko sähkökeskuksessa vapaata lähtöä, pitääkö varaaja vaihtaa, kelpaako vanha jakotukki — sanot "lähetän sen sulle tänä iltana", sitten tulet kotiin poikki, lapset pitää ruokkia, ja tarjous kirjoitetaan puoli kymmeneltä illalla. Tai huomenna. Tai torstaina. Sillä välin asiakkaalla kävi kaksi muuta asentajaa samana päivänä.

Nopeus

voittaa tarjoukset

Ei hinta. Nopeus. Firma, jonka tarjous kolahtaa kun asiakas istuu vielä kylmässä olohuoneessa, voittaa hämmästyttävän usein — vaikka olisi kalliimpi. Nopea, asiallinen tarjous viestii sen yhden asian, jota asiakas haluaa: tällä tyypillä on homma hanskassa ja hän tulee paikalle.

Vanha neuvo oli "käytä pohjia, tee tarjous puhelimella". Unohda se. AI edellä -tarjoaminen tarkoittaa, että **tekoäly rakentaa tarjouksen. Sinä tarkistat sen.** Näin se näyttää oikeassa lämpöpumppuyrityksessä tänään.

- **Sinä puhut, se rakentaa.** Kierrä kohde, sanele mitä näet — "80-luvun omakotitalo, vesikiertoinen lattialämmitys alakerrassa, 12 kilowatin ilma-vesipumppu, ulkoyksikkö pohjoisseinustalle betonijalustalle, uusi varaaja, liitetään olemassa olevaan jakotukkiin, sähkökeskuksessa on vapaa lähtö, kaksi päivää plus sähköasentaja kytkennälle" — ja se muuttaa sen hinnoitelluksi, eritellyksi, asialliseksi tarjoukseksi pohjallasi.
- **Se hinnoittelee SINUN historiastasi.** Syötä sille menneet tarjouksesi, ja se oppii hintasi, katteesi, sisäyksikkö- ja putkimetrihinnoittelusi, mitä veloitat hankalasta asennuksesta. Eri hinnat rakennusliikkeelle jolle teet aliurakkaa vs. kertaluontoiselle talonomistajalle? Se pitää ne erillään.
- **Se tuntee sääntösi — koska opetit ne kerran.** Mitä "toimitettuna ja asennettuna" sinun keikoillasi sisältää, vakioilmalämpöpumpun sisällöt, milloin lisäät kondenssipumpun, mitä varaat siivoukseen ja vanhan pumpun kierrätykseen. Ja koska kotitalousasiakas kysyy sitä joka kerta: se erittelee työn osuuden omalle riville, niin että asiakas voi hakea kotitalousvähennystä ilman että sinun tarvitsee kirjoittaa laskua uusiksi. Opetä se kuin oppipoika; toisin kuin oppipoika, se ei koskaan unohda.
- **Se huomaa, mitä sinä unohdit.** Yksi oikea alan yritys syötti työraportin sisään, ja tekoälyn tarjous palasi mukanaan matkakulut, jotka maksettu laskija oli jättänyt samasta keikasta pois. Se ei väsy puoli kymmeneltä illalla eikä unohda telineitä, sähkökytkentää tai vanhan ulkoyksikön kierrätysreissua. Siitä on kyse.
- **Se voi jopa hakea hinnat.** Etkö ole varma, missä tukkuri on tänään tietyn monisplit-ulkoyksikön kanssa? Se tarkistaa ja pudottaa sen paikalleen — korjaat sitä jos se otti väärän mallin, ja se muistaa ikuisesti.

2–3 pv

→ puoli päivää

Yrittäjä jonka kanssa työskentelemme — 26 vuotta keikoilla, tuskin koskee tietokoneeseen: *"Tarjoukset joihin ennen meni kaksi tai kolme päivää, tekoälyni tekee puolessa päivässä. Tein yhden eilen, johon olisi mennyt kaksi päivää — lähetin sen samana päivänä."* Hinnoittelu osui *"aika lailla tasoihin"* hänen omien lukujensa kanssa, koska se oppi hänen menneistä tarjouksistaan.

Sitten se osa jonka kaikki ohittavat — **perässä kysely**. Yksi viesti, kaksi päivää myöhemmin: *"Tarkistan vaan että sait ilma-veden hinnan — kerron mielelläni tarkemmin, paljonko se leikkaa sähkölaskusta."* Tuo yksi viesti voittaa enemmän keikkoja kuin hinnan pudottaminen ikinä, koska useimmat kilpailijat eivät koskaan lähetä sitä. Ilma-vesijärjestelmässä asiakas puntaroi kunnon rahaa yhtä lisätalvea vastaan vanhalla ratkaisulla, ja hiljainen tönäisy oikealla hetkellä riittää usein kääntämään hänet sinun puolellesi. AI edellä perässä kysely ei ole tapa, jonka rakennat. Se on asia, joka vain tapahtuu.

POINTTI EI OLE OHJELMISTO

Vaan taso: samana päivänä, asiallinen, hinnoiteltu omista luvuistasi, perässä kysytty. Asentaja lehtiön kanssa joka yltää tuohon tasoon voittaa asentajan jolla on sovellus muttei yllä. Tekoäly vain tekee tuosta tasosta vaivattoman — myös sillä viikolla, jolloin sinulla ei ole aikaa yltää siihen ollenkaan.

05

LUKU VIIISI

Saat rahat ilman kiusallista perintää

Olet tehnyt työn. Nyt pitää saada rahat — mikä useimmille lämpöpumppufirmoille on toinen palkaton työ, josta kukaan ei varoittanut.

7 päivää
eikä 47

Keskimääräinen alan lasku maksetaan noin kuusi viikkoa lähettämisen jälkeen. Ei siksi, etteivät asiakkaat maksaisi — useimmat vain unohtavat, ja sinusta tuntuu oudolta jankuttaa. Huoltolaskut ovat pahimpia: tarpeeksi pieniä ohitettaviksi, ja niitä on viisikymmentä. Niinpä rahat makaavat jossain, samalla kun olet rahoittanut pakettiautollisen pumppuja kortilla sinä yhtenä kuukautena kun ostat eniten tavaraa.

Perintä on **järjestelmäongelma**, ei ihmisongelma. Korjaa järjestelmä, niin sinun ei tarvitse enää koskaan käydä sitä kiusallista keskustelua — tai lähettää sitä noloa "kyselen vaan sen laskun perään" -viestiä.

Järjestelmä joka tuo rahat viikossa

1

Peri ennakko ennen kuin tilaat pumpun

Asennuksen ennakko ei ole törkeää, se on normaalia — ja se estää sinua kantamasta tukkurin varastoa kortillasi. AI edellä hyväksytty tarjous laukaisee ennakkopyynnön automaattisesti, maksulinkin kera, ennen kuin tavara tilataan. Ei pumppua seisomassa varastossasi asiakkaalle joka on hiljentynyt.

2

Laskuta heti kun keikka on valmis

Jokainen päivä jonka odotat lisää päivän maksuun. AI edellä se on yksi lause pakettiautosta: "laskuta Korhosen ilma-vesiasennus, loppuosa ennakon jälkeen." Rivit tarjouksesta, ehtosi, heidän sähköpostinsa. Huoltokäynnit laskutetaan pihasta, ei nipussa sunnuntaina kun niitä on neljäkymmentä.

3

Automatisoi kohteliaat muistutukset

Ystävällinen muistutus päivänä 3, 7 ja 14 — automaattisesti, niin ettet koskaan lähetä sitä. Sitten kuukausikooste, ja merkintä sinulle vain kun joku on oikeasti myöhässä. Tuhansien arvosta kassavirtaa, ja se on ero tihkun ja virran välillä.

4

Kiristä sävyä vain jos on pakko

Useimmat maksavat muistutuksella yksi tai kaksi. Harvinainen viivyttelijä saa tiukemman — silti asiallisen — viestin. Sinä pysyt hyvänä tyyppinä koko matkan.

Ja koska raha on rahaa: tämä on se yksi paikka, jossa pidät tekoälyn alussa lyhyessä talutushihnassa. Se luonnostelee, sinä hyväksyt, joka kerta — kunnes olet katsonut sen olevan oikeassa kuukauden ja käsket sen lopettaa kyselemisen.

06

LUKU KUUSI

Sähköposti joka hoitaa itsensä

Sähköpostisi on paikka, josta raha vuotaa hiljaa ulos ja stressi valuu sisään.

Tukkurin koosteet, asiakkaiden kysymykset, tavaratilaukset, hinnastopäivitykset, rakennusliike perää lisätyötä, valmistajan takuuasia joka on maannut kolme viikkoa, tekninen tiedote mallista jota sinulla on kentällä kaksitoista kappaletta — kaikki sekaisin roskapostin kanssa, kaikki saapuu kun olet jonkun tikkailia. Yksi tavaratalon päällikkö jonka kanssa työskentelemme aloitti 24 000 sähköpostin suosta: *"Luin yhden viestin, se katosi. En löytänyt sitä enää uudestaan."*

Ongelma ei ole liika sähköposti. Se on, että tärkeä ja kohina näyttävät samalta, kunnes pysähdyt ja luet kaiken — eikä sinulla ole tammikuussa siihen aikaa. AI edellä sähköpostista tulee jotain, joka on jo hoidettu siihen mennessä kun katsot:

- **Lajiteltu.** Kolme tänään merkitsevää viestiä nousevat kärkeen, merkittynä miksi — "tämä on se lisätyö, jonka rakennusliike tarvitsee allekirjoitettuna ennen perjantaita". Haihattelijat suodattuvat pois ennen kuin maksavat sinulle ajatuksenkaan.
- **Luonnosteltu.** Rutiinivastaukset — "kyllä me tehdään ilma-vesiä", "meillä on asennukset täynnä kuun loppuun mutta voidaan katsoa sitä tiistaina", "tässä karkea hinta 7 kilowatin ilmalämpöpumpusta" — kirjoitettu ja odottamassa. Vilkaiset, hienosäädät, lähetät.
- **Perätty.** Se takuuasia jonka ilmoitit ja unohdit. Hyvitys jonka tukkuri on sinulle velkaa palautetusta ulkoyksiköstä. Se tietää mikä on avoinna ja kyselee perään viikoittain ilman että pyydät — se on rahaa jonka muuten kuittaisit tappioksi.
- **Vastattu pyynnöstä.** Sama päällikkö kysyy nyt vain "mikä on toimittajan uusin hintapäivitys?" — ja se löytää tuoreimman heti, jopa yhdistäen valmistajan jälleenmyyjään joka vastaa eri nimellä.

SE OSA JOTA KUKAAN EI ODOTA — SE VARTIOI RAHOJASI

Koska tekoäly lukee kaiken, se huomaa asioita. Yksi yritys: *"Se on jo säästänyt minulta tuhansia väärin tilatuissa tuotteissa — se sanoi, hetkinen, aiempien keikkojesi perusteella haluat luultavasti tämän."* Tilaa väärä teho tai yksivaiheinen versio kolmivaiheisesta pumpusta, ja se on sinun rahasi ja päivä elämästäsi. Toisella tavarantoimittaja laskutti vahingossa 50 % väärin — merkittiin automaattisesti ennen kuin se maksettiin.

Pointti ei ole älykkäämpi sähköposti. Vaan se, ettei kuuma ilma-vesikysely enää koskaan kuole tukkurin koosteiden pinon pohjalle.

07

LUKU SEITSEMÄN

Digitaalinen toimistopäällikkösi

Jokaisella lämpöpumppuyrityksellä on toimistopäällikkö. Useimmissa se olet sinä — hoitamassa sitä huonosti kello 22 tammikuussa, koska ketään muuta ei ole.

+20 keikkaa
yhdessä viikossa

Yhden alan yrityksen toimistotyöntekijä oli viikon lomalla. Omistaja: "Hän on ollut viikon pois toimistolta, ja tämä on auttanut meitä hoitamaan hänen työnsä — ja meille on tullut tällä viikolla varmaan 20 keikkaa ekstra." Ei selvinneet viikosta. Heidän paras viikkonsa.

Toimistopäällikön työ on sidekudos: mitä on tänään, mikä auto on missä, saapuiko se 14 kilowatin tukkurille, onko nosturi varattu katolle tulevalle ulkoyksikölle, missä ovat Niemisen tarjouksen sähkökeskuskuvat, onko sähköasentaja varattu kytkennälle, maksettiinko se takuuasia koskaan. Sinun ei tarvitse palkata sitä henkilöä — eikä sinulla tällä alalla olisi varaa häneen kahdeksana kuukautena vuodesta muutenkaan. Tarvitset järjestelmän, jota se henkilö pyörittäisi.

Aamukatsaus

Ennen kuin käännät virta-avainta: tämän päivän keikat järjestyksessä, keneltä perätä maksua, mikä odottaa tavaraa tai toimitusta, mikä asennus tarvitsee sähköasentajan paikalle, ja se yksi asia joka kostautuu jos unohdat sen. Kaksi minuuttia kahvin kanssa — ja asentajasi tietävät myös.

Työkansiot jotka rakentuvat itsestään

Jokainen kuva, tarjous, lasku ja huoltomuistiinpano kiinnittyy oikeaan keikkaan — niin että kun asiakas soittaa kahdeksan kuukauden päästä samasta pumpusta, koko historia on siellä: malli, sarjanumero, mitä teit, mitä sanoit heille. Ei ripoteltuna kamerarullaasi ja kolmeen viestiketjuun. Se on myös se, mikä tekee takuuasiasta neljän minuutin eikä neljäkymmenen homman.

Paperityöt ilman kauhistausta

Alaan kuuluvat paperit — käyttöönottopöytäkirjat, sähköasentajan käyttöönottotarkastuspöytäkirja, malli- ja sarjanumerot, valmistajan takuuehdot ja rekisteröinti, kylmäainekirjanpito jota sinun on pidettävä — muistutetaan, tallennetaan keikan kohdalle ja pidetään paikassa josta oikeasti löydät ne kun valmistaja kysyy. Ei koskaan keksitty puolestasi eikä koskaan korvaa sinun omaa pätevää käsittelyäsi ja hyväksyntääsi — vain estetty katoamasta.

Jos se ei ole järjestelmässä, sitä ei ole olemassa — niin pääsi voi pitää asennuksen paperitöiden sijaan.

08

LUKU KAHDEKSAN

Näytä kaksi kertaa isommalta kuin olet

Tässä salaisuus, jonka isot ketjut luottavat sinun olevan tietämättä: suurin osa "ammattimaiselta näyttämisestä" on esillepanoa — ja esillepano on nyt lähes ilmaista.

Yhden pakettiauton asentaja ja viidenkymmenen asentajan ketju voivat lähettää täysin saman, moitteettoman, brändätyn tarjouksen. Asiakas ei osaa erottaa niitä toisistaan — joten pieni toimija joka näkee vaivan saa saman kohtelun kuin iso, ja voi laskuttaa kuin iso. Ensivaikutelma on se, missä hintavastalause voitetaan tai hävitään, varsinkin verkosta löytyvää toimitettuna-ja-asennettuna-hintaa vastaan, joka asiakkaalla on jo puhelimessa auki.

Huoltosopimus jota sinulla ei ole koskaan ollut aikaa myydä

Tiedät, että toistuva tuotto on siinä odottamassa. Jokainen asentamasi pumppu kaipaa suodattimien ja lauhduttimien puhdistuksen ennen lämmityskautta. Tasoittaisit vuotesi, pitäisit asentajasi työssä hiljaisina kuukausina ja saisit ensimmäisen puhelun joka ikiseltä noista asiakkaista kun heidän pumppunsa sanoo sopimuksensa irti. Ja joka vuosi jätät myymättä — koska ainoa hetki jolloin ajattelet sitä, on se viikko jolloin olet liian kiireinen hengittämään, ja aika myydä se on se hiljainen kuukausi jolloin olet jo unohtanut. Al edellä tarjous lähtee elokuussa kaikille joille olet asentanut, suoraan omista työkansioistasi, ilman että teet mitään.

Suositteluvauhtipyörä — tarkoituksella, ei sattumalta

- P** **Pidä** — tee koko keikasta helppo ja selkeä, niin että he ottaisivat sinut takaisin hetkeäkään miettimättä.
- A** **Arvostelu** — pyydä Google-arvostelu sillä hetkellä kun he ovat tyytyväisimmillään, seistessään sisäyksikön alla ja tuntiessaan lämmön palaavan taloon ensimmäistä kertaa päiviin, automaattisesti, linkin kanssa. Arvostelut voittavat sinulle seuraavat kymmenen keikkaa nukkuessasi.
- S** **Suosittelu** — tyytyväiset asiakkaat suosittelevat, jos teet siitä helppoa ja muistutat heitä. "Tunnetko muita, jotka palelevat tänä talvena? Pidettäisiin heistä huolta kuten pidettiin sinusta."
- L** **Lisämyynti** — se toinen sisäyksikkö makuuhuoneeseen jonka he mainitsivat; huoltosopimus; ikääntyvä pumppu heidän vuokra-asunnossaan — se on puhelun litteroinnissa, muistathan. Muistutus oikeaan kuukauteen muuttaa yhden keikan kolmeksi.

ALOITA TÄNÄÄN — VAIKKA ILMAN MITÄÄN TEKNOLOGIAA

Pyydä jokaiselta tyytyväiseltä asiakkaalta arvostelu ennen kuin pakkaat pakettiauton, ja lähetä siistit kuvat valmiista asennuksesta — siisti putkiveto, suorassa oleva teline, tiivis läpivienti — jokaisen laskun mukana. Kilpailijoidesi jälki valokuvautuu sotkuna. Käytä sitä. Vauhtipyörää ei kiinnosta, miten sitä pyöritetään. Sen pitää vain pyöriä.

09

LUKU YHDEKSÄN

30 päivän muutos

Kaikki edellä toimii. Syy siihen, miksei useimmilla lämpöpumppufirmoilla se toimi, on että he yrittävät tehdä kaiken kerralla, hukuvat kesken asennuksen ja palaavat vanhaan tapaan. Siis: yksi asia kerrallaan, työtä pysäyttämättä. Ja tee se hiljaisella kaudella — koko pointti on saada se pyörimään ennen lämmityskautta, ei pystyttää sitä keskellä pakkasjaksoa.

1

Viikko 1 — Tuki suurin vuoto: puhelin

Jokaiseen puheluun vastataan, jokainen puhelu tallentuu, lupaukset poimitaan automaattisesti. Tämä alkaa maksaa koko urakan takaisin heti, ja se on se joka pelastaa sinut kun pakkas tulee.

2

Viikko 2 — Korjaa tarjoaminen

Tekoäly luonnostelee tarjouksen katselmuksestasi ja menneistä hinnoistasi; sinä korjaat sitä — ja jokainen korjaus on oppitunti jonka se säilyttää. Samana päivänä tarjoukset, kahden päivän perässä kyselyllä. Katso kun voittoprosenttisi liikkuu.

3

Viikko 3 — Korjaa maksujen saanti

Ennakot hyväksytyistä tarjouksista, lasku heti keikan valmistuttua, helppo maksaminen, automaattiset muistutukset — sinä hyväksyt kaiken rahaan liittyvän kunnes se on ansainnut hinnan. Se viikko jolloin tilisi saldo alkaa näyttää erilaiselta.

4

Viikko 4 — Luovuta taustatoimisto

Sähköposti lajiteltu ja luonnosteltu, takuuasiat perätty, aamukatsaus käynnissä, työkansiot rakentuvat itsestään, arvostelut ja huoltosopimukset tarjotaan automaattisesti.

Miksi kaikki neljä? Koska yksi prosessi ei koskaan tunnu miltään. Yksi automatisoitu prosessi saa olankohautuksen. Kolme on se kohta, jossa "ei helvetti" -hetki tapahtuu — koska silloin palaset alkavat jutella keskenään. Puhelusta tulee tarjous. Tarjouksesta tulee ennakko. Asennuksesta tulee arvostelu, ja arvostelun asiakkaasta tulee ensi elokuun huoltosopimus. Silloin se lakkaa olemasta työkalu ja alkaa olla järjestelmä.

Luottamussäädin — miten luovuttaa menettämättä yöuniaa

Et anna uudelle oppipojalle painemittareita ja talteenottolaitetta ensimmäisenä päivänä. Sama tässä:

1

Viikot 1–2: se kysyy kaikesta

Jokainen sähköpostiluonnos, jokainen lasku — "tässä mitä lähettäisin, käykö?" Sinä hyväksyt, korjaat, opetat.

2

Viikot 3–4: se kysyy tärkeistä asioista

Rutiinivastaukset lähtevät vain; raha ja uudet asiakkaat vaativat yhä nyökkäyksiä.

3

Toisesta kuukaudesta eteenpäin: se kysyy poikkeuksista

Olet katsonut sen olevan oikeassa viikkoja. Nyt se pyörii, ja sinä saat aamukatsauksen ja merkinnät. Olet yhä pomo — olet vain lakannut olemasta pullonkaula.

Virheet jotka saavat hyvät asentajat luovuttamaan ennen kuin se napsahtaa

- **Kaikkien neljän viikon tekeminen kerralla.** Älä. Yksi viikossa. Jokainen kotiuttaa voiton ennen kuin lisää seuraavan.
- **Aloittaminen tammikuussa.** Se yksi hetki jolloin epätoivoisesti tarvitset sitä on huonoin hetki pystyttää se. Tee se hiljaisina kuukausina, niin se on jo pyörimässä kun puhelin alkaa soida.
- **Tekoälyn ruuvaaminen vanhan prosessin päälle.** Jos naputtelet yhä jokaisen tarjouksen samaan vanhaan ohjelmistoon ja pyydät tekoälyä "auttamaan", olet ohittanut pointin. Piirrä prosessi uusiksi (luku 2).
- **Sen kohtelu ohjelmistona eikä työntekijänä.** Ohjelmiston säädät kerran ja kiroat ikuisesti. Tätä sinä opetat — ja se paranee joka viikko. Ne tekijät jotka saavat siitä eniten irti puhuvat sille koko päivän, kuin parhaalle oppipojalleen.
- **Täydellisen odottaminen.** Karkea järjestelmä joka pyörii tänään voittaa täydellisen jonka pystytät "kun kiireet helpottavat". Ja tällä alalla, kun kiireet helpottavat, olet mieluummin mökillä.



ENNEN KUIN LASKET TÄMÄN KÄDESTÄSI

2 minuutin vuototarkistus

Ole rehellinen. Rastita ne, jotka pitävät juuri nyt paikkansa.

- ☐ Jätän säännöllisesti puheluita ottamatta tikkailla tai painemittarit kiinni — enkä tiedä, kuinka monta keikkaa se on maksanut.
- ☐ Ensimmäisellä kunnon pakkasjaksolla puhelut soivat tyhjään, enkä koskaan saa tietää keitä he olivat.
- ☐ Olen luvannut jollekulle tarjouksen tai takaisinsoiton tässä kuussa — ja unohtanut, kunnes he kyselivät perään.
- ☐ Tarjoukseni lähtevät "illalla" useammin kuin "paikan päällä".
- ☐ En aina kysele perään tarjouksen lähettämisen jälkeen.
- ☐ Huoltolaskujeni maksamiseen menee yli kaksi viikkoa.
- ☐ Minulla on valmistajalla takuuasia, jonka olen hukannut näkyvistäni.
- ☐ Sähköpostini stressaa minua, ja tärkeät asiat hautautuvat.
- ☐ Jos asiakas soittaisi kaksi vuotta sitten asentamastani pumpusta, minulta menisi tovi löytää malli ja se mitä tein.
- ☐ Tiedän, että huoltosopimukset tasoittaisivat vuoteni — enkä ole koskaan saanut niitä myytyä.

0–2

Tiukka pakka. Muutama hienosäätö ja lennät.

3–6

Vuodat oikeaa rahaa tylsässä puoliskossa — ja se kaikki on korjattavissa. Aloita viikosta 1.

7+

Kuule, teet toista työtä ilmaiseksi joka viikko — ja lämmityskausi tekee budjettisi puolestasi. Hyvä uutinen: se on juuri sitä, mikä on nyt helpoin korjata.

Oli lukusi mikä tahansa — suurin rastisi on suurin mahdollisuutesi. Aloita siitä, ja aloita ennen lämmityskautta.

VIELÄ YKSI ASIA

Haluatko sen valmiiksi pystytettynä?

Kaiken tässä oppaassa voit rakentaa itse — ja sinun kannattaakin, jos sinulla on aikaa ja kärsivällisyyttä. Moni rakentaa. Jos mieluummin haluaisit sen vain valmiina — tekoälyn joka vastaa puhelimeesi pakkasjakson läpi, tallentaa jokaisen lupauksen, rakentaa tarjouksesi, perii ennakoksi, kyselee laskujesi ja takuuasioidesi perään ja pyörittää taustatoimistoasi, kaikki yhdessä, toimien lämpöpumppuyrityksessäsi jo tällä viikolla — sen me rakennamme. Sen nimi on The Everything.

- ✓ 14 päivän ilmainen kokeilu. Peru milloin tahansa. Ei sitoutumista, ei sopimuksia.
- ✓ Mikään tärkeä — tarjous, lasku, asiakasviesti — ei koskaan lähde ilman että näet sen ensin.
- ✓ Se elää Microsoft Teamsissa ja työkaluissa joita jo käytät.

Katso se toiminnassa omilla keikoillasi osoitteessa the-everything-app.com — katsominen ei vaadi luottokorttia.

Rehellinen huomio: tämä ei korjaa rikkinäistä yritystä, eikä se käsittele kylmäainetta, tee sähkötöitä tai hyväksy asennusta — se olet yhä sinä ja pätevyytesi. Mitä se korjaa, on se toimistotyö jota olet tehnyt ilmaiseksi pimeään tultua.

THE EVERYTHING · KENTTÄOPAS LVI-ALAN YRITYKSILLE · SAA JAKAA VAPAASTI ·
SG1 CONSULTINGIN TUOTE