

THE EVERYTHING · KENTTÄOPPAITA AMMATTILAISILLE

Putkimiehen tekoälykäsikirja

Näin pyörität putkiliikettä tekoälyn aikakaudella — ja
tienaat enemmän kuin kolme kertaa isommat firmat.

KOKO JÄRJESTELMÄ · EI TURHAA JARGONIA · SAA JAKAA VAPAASTI

THE EVERYTHING

Lue tämä ensin

Kymmenen vuotta sitten kunnon putkiliikkeen pyörittäminen tarkoitti konttoriapulaisen palkkaamista, kirjanpitäjän maksamista — ja silti sitä vastasi puhelimeen kello seitsemän illalla, ruoka jäähtymässä lautasella.

Tänään yksinyrittäjä-putkimies, jolla on oikeat työkalut, saa enemmän keikkoja kirjaan, laskee tarjoukset nopeammin ja saa rahat tilille aiemmin kuin kahdentoista pakettiauton firma toisella puolen kaupunkia — eikä käytä yhtään iltaa papereihin.

Hän ei ole sinua fiksumpi. Hän ei ole parempi putkimies. Eikä hän todellakaan ole mikään tietokoneihmisiä — yksi parhaista, jonka olemme nähneet, laski tarjoukset vielä kaksi vuotta sitten kynällä ja lehtiöllä. Hän vain tajusi yhden asian ennen muita: **bisneksen tylsä puolisko — puhelut, tarjoukset, laskut, perintä, arkistointi — osaa nyt hoitaa itse itsensä**. Niinpä hän laittoi tarmonsä sinne, missä raha on: hommiin ja asiakkaaseen.

Tämä on käsikirja siitä, miten hän sen tekee. Ei mitään "50 kopioitavaa promptia". Ei teknojenkkien jorinaa. Itse järjestelmä — miten sitä kannattaa ajatella, mitä pystyttää, missä järjestyksessä, ja ne virheet, jotka saavat hyvät putkimiehet lopettamaan ennen kuin homma napsahtaa kohdalleen. Tämän kirjan tarinat ovat oikeita ammattilaisia ja oikeita pienyrityksiä, joiden kanssa teemme töitä — nimet jätetty pois, luvut jätetty sisään. Lue tämä alusta loppuun, niin pyörität tiukempaa ja tuottavampaa putkiliikettä kuin nyt — vaikka et koskaan panisi senttiäkään ohjelmistoon.

SUORA SANA PÄTEVYYDESTÄSI

Mikään tässä ei päättä, kuka on kiireellinen, hyväksy kaasu- tai takaisinvirtaustöitä eikä korvaa pätevän asentajan harkintaa. Se kantaa *paperityöt*. Itse putkityö — ja vastuu — pysyy sinulla alusta loppuun.

Mitä sisältää

01 Uusi pelikenttä

Ne 3 asiaa, joilla asiakas sinut arvioi — ja miksi vastapuoli käyttää jo tekoälyä.

02 Ajattele tekoäly edellä

Lopeta tekoälyn liimaaminen vanhoihin tapoihin. Piirrä bisnes uusiksi niin, että tekoäly koskee kaikkeen ensin.

03 Et enää koskaan menetä keikkaa

Jokainen puhelu vastattu — ja jokainen lupaus talteen, perittynä ja jo työn alla.

04 Tarjous ennen kuin lähdet pihasta

Tekoäly rakentaa tarjouksen sinun sanoistasi ja sinun hinnoistasi. Sinä tarkistat ja lähetät.

05 Saa rahat ilman kiusallista perintää

Raha tilillä 7 päivässä, ei 47 — eikä yhtään noloa muistutusviestiä.

06 Sähköposti, joka hoitaa itsensä

Lajiteltu, luonnosteltu ja rahojasi vahtimassa — jopa luettuna sinulle ratissa.

07 Sinun digitaalinen konttoripäällikkösi

Aamukatsaus, itsensä rakentavat keikkakansiot ja hoidetut viranomaispaperit.

08 Näytä tuplasti isommalta kuin oletkaan

Kaikki brändättynä ja arvostelu-suositus-vauhtipyörä, joka ruokkii itseään.

09 30 päivän vaihto

Viikko kerrallaan, luottamussäädin ja miksi kolme prosessia päihittää yhden.



2 minuutin vuototarkastus

Löydä tarkalleen, mistä bisnekseksi vuotaa rahaa — ja mikä korjata ensin.

01

LUKU YKSI

Uusi pelikenttä

Asiakas, jolla vesi tulee katon läpi, ei osaa sanoa, oletko hyvä putkimies. Ei siinä hetkessä. Hän arvioi sinut siitä, minkä näkee — ja juuri siinä useimmat putkimiehet menettävät hiljaa keikat, jotka olisivat kävelleet suoraan sisään.

Kun putki pettää kello kuusi illalla, asukas ei soita yhdelle putkimiehelle. Hän soittaa viidelle Google-listan kärjestä, ja keikka menee sille, joka saa ensin kolme asiaa oikein:

1

Vastasitko oikeasti — vai soititko heti takaisin?

Putkirikkokeikka menee ensimmäiselle vastaajalle, ei parhaalle putkimiehelle. Anna puhelun mennä vastaajaan, ja se on mennyttä ennen kuin olet laskenut senttiäkään.

2

Tuliko tarjous nopeasti — ja näyttikö se asialliselta?

Siisti tarjous lämminvesivaraajan vaihdosta tunnissa päihittää käyntikortin taakse raapustetun numeron kolmen päivän päästä — joka ikinen kerta.

3

Oliko kanssasi helppo asioida?

Selkeät päivitykset, ei perimistä, ei "sori, unohtui lähettää se". Helppo asioida voittaa kylpyhuoneremontin hanan tiivisteen jälkeen.

Huomaatko, mistä yksikään näistä ei ole kiinni? Siitä, kuinka hyvä putkimies olet. Kaikki kolme ovat **paperitöistä ja viestinnästä** — juuri sitä, mitä inhoat etkä koskaan ehdi tehdä pitkän työpäivän päätteeksi.

Ja tässä se, mitä kukaan ei kerro sinulle: pöydän toinen puoli pyörii jo tekoälyllä.

Vakuutusyhtiö tarkistaa jokaisen rivin torjuntalaskustasi sopimushintoja vasten sillä sekunnilla, kun lataat sen. Isot toimijat syöttävät tarjouspyyntönsä sen läpi. Ketjujen viemärifirmoilla tekoäly vastaa puhelimeen juuri nyt. Kysymys ei ole siitä, tuleeko tekoäly putkialalle — se on jo täällä. Kysymys on, tekeekö se töitä *sinun* puolestasi vai *sinua* vastaan.

Hyvä uutinen? Tämä on historian ensimmäinen kerta, kun tekniikka suosii pientä toimijaa. Isojen firmojen on pyöritettävä komiteoita, käyttöönottoja ja koulutusohjelmia. Sinä voit päättää tiistaina ja olla käynnissä perjantaina. Pelikenttä kääntyi juuri: pieni, nopea ja hyvin organisoitu putkimies voi nyt näyttää ja suoriutua kuin iso firma — ilman ison firman yleiskuluja.

"Mutta minä en ole mikään tietokoneihminen"

Eivät ole nekään ammattilaiset, jotka tekevät tämän parhaiten. Yksi nopeimmista käyttöönottajista, jonka olemme nähneet, on rakennusmies, jolla on 26 vuotta hommia takana ja joka tarttui tietokoneeseen vasta kolme vuotta sitten. Hänen sanansa: *"Älä murehdi kirjoitusvirheistä. Älä murehdi kieliopista."* Jos osaat lähettää tekstiviestin tai jättää ääniviestin, osaat pyörittää kaiken tässä käsikirjassa. Näppäimistön nopeus oli vanha vaatimus. Se, että osaat *sanoa*, mitä haluat, on uusi — ja siinä putkimiehet ovat jo hyviä.

300–1 000
+ euroa/kk

Sen verran useimmat alan toiminnanohjausohjelmistot veloittavat — ja *silti* ne panevat sinut näppäilemään itse. Yksi tuntemamme yrittäjä maksoi tuhat euroa kuussa, joinain kuukausina kolme, ohjelmistosta, jota porukka tuskin käytti. Pidä se luku mielessä: kaikki tässä käsikirjassa joko korvaa tuon menon tai panee sen ansaitsemaan paikkansa.

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

02

LUKU KAKSI

Ajattele tekoäly edellä

Ennen kuin kosketaan yhteenkään työkaluun, on korjattava se, miten ajattelet tästä — sillä isoin virhe ei ole väärän ohjelmiston ostaminen. Se on tekoälyn liimaaminen vanhaan työtapaan ja ihmettely, miksei mikään muuttunut.

Jokainen prosessi bisneksessäsi rakennettiin yhden oletuksen varaan: jokaisen vaiheen tekee ihminen. Joku vastaa puhelimeen. Joku näppäilee tarjouksen. Joku perii laskun. Joku arkistoi tarkastuspöytäkirjat. Koko päiväsi on muotoiltu tuon oletuksen ympärille — ja se oletus juuri kuoli.

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

Muutos yksi — delegoi lopputuloksia, ei vaiheita

Lopeta ajattelu "mitä nappia painan". Puhut nyt bisnekselle niin kuin puhuisit hyvälle apumiehelle: sano lopputulos, anna sen selvittää vaiheet. Yksi yrittäjä perui laskun, kirjoitti sen uusiksi suhteutettuna ja lähetti asiakkaalle sähköpostia sanomalla juuri sen, yhdellä lauseella. Toinen ostaa osia lähettämällä yhden viestin LVI-tukun tiskiltä — *"Olen LVI-tukussa hakemassa tätä osaa Virtasen keikalle"* — ja ostotilaus, kulukirjaus ja kirjanpito hoituvat itsestään. Hänen sanansa: *"Se on yksi tekstiviesti, joka hoitaa kasapäin 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 on vastattu ennen kuin olet ryöminyt lattian alta esiin. Yksi asiakas kuvaili rutiiniaan: *"Yhdeksän kertaa kymmenestä se on täydellinen. Vain — jep, lähetä."* Työsi kutistuu kymmeneen sekuntiin harkintaa, ei neljäänkymmeneen minuuttiin näppäilyä. (Ja ei — et luovuta avaimia ensimmäisenä päivänä. Se kysyy lupaa kaikkeen alussa, 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. Putkimies kertoo sille, että vakiolämmänvesivaraajan vaihtoon kuuluu termostaattinen sekoitusventtiili ja uusi kytkentäletkuesarja — se vastaa: *"Muistan tuon tästä lähtien."* Ja niin se tekee. Korjaa *"kupari"* muotoon *"PEX"* tietyn asiakkaan keikalla, eikä se enää koskaan tee sitä väärin. Jokainen korjaus kertyy korkoa. Puolen vuoden päästä se laskee tarjoukset kuin sinä, kirjoittaa kuin sinä ja tuntee sääntösi — koska opetit sen, kerran.

Uudelleen kuvittelun harjoitus

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

KOHTAAMINEN	VANHA TAPA	TEKOÄLY EDELLÄ
Asiakas soittaa kello 19, ei lämmintä vettä	Vastaaja. Keikka meni sille, joka vastasi.	Vastattu, kirjattu, varattu — tarjous luonnosteltu ennen aamupalaa.
Toimitus tukusta tulee vajaana	Huomaat torstaina, perit perjantaina, unohdat maanantaina.	Merkitty samana päivänä, peritty automaattisesti — kuulet vasta, jos he eivät korjaa sitä.
Uusi hinnasto saapuu	Hautautuu 200 sähköpostin alle. Vanhat hinnat seuraavassa tarjouksessa.	Poimittu, sovitettu hintoihisi — yksi rivi: "hinta muuttui kuudessa nimikkeessä."
Keikka valmistuu	Lasku "illalla". Arvostelua ei koskaan pyydetä.	Lasku lähetetty pihasta. Arvostelu pyydetty, kun asiakas on vielä innoissaan. Huoltomuistutus asetettu.

Jokainen luku tästä eteenpäin on vain tämä harjoitus sovellettuna yhteen bisneksesi osaan. Sinusta ei tule konttorityöläistä. Sinusta tulee sellaisen bisneksen omistaja, joka pyörii itse itsensä ympärilläsi.

03

LUKU KOLME

Et enää koskaan menetä keikkaa

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

Putkimiehet ovat tässä pahimpia, ja sinä tiedät sen. Makaan selälläsi ryömintätilassa, molemmat kädet viemärinavausjousessa, puhelin soi taskussa. Se soi tyhjään. Soittaja — tukkeutunut viemäri, puhjennut putki, ei-lämmintä-vettä-keikka, jossa on oikeaa rahaa — soittaa listan seuraavalle putkimiehelle. Mennyt.

30 000
+ euroa/vuosi, näkymättä

Sanotaan, että jää neljä puhelua viikossa vastaamatta (useimmilta täystyöllistetyiltä putkimiehiltä enemmän). Sanotaan, että joka kolmas oli oikeaa työtä. Sanotaan, että keskimääräinen keikkasi on 600 €. Se on suunnilleen yksi menetetty keikka viikossa kävelemässä suoraan sille, joka vastasi seuraavaksi — joka vuosi. Et koskaan tunne sitä, koska et koskaan tiennyt, että puhelin soi.

Ja se pahin: asiakas, joka soittaa sinulle, ei jätä vastaajaviestiä. Hän soittaa seuraavalle. **Vastaaja on paikka, jonne keikat menevät kuolemaan.** Vanha korjaus oli "vastaa useampaan puheluun". Tekoäly edellä -korjaus on isompi — koska puhelu on oikeasti kaksi ongelmaa, ja useimmat putkimiehet miettivät vain ensimmäistä.

Ongelma yksi — puhelu, jota et voinut ottaa

Olet talon alla, tikkailla räystäskourulla tai ratissa. Tekoälyvastaanottaja vastaa yrityksesi nimissä, ympäri vuorokauden, kuulostaa puhelimessa normaalilta, saa keikan tiedot — *mikä* (tukkeutunut viemäri, puhjennut putki, ei-lämmintä vettä, kaasunhaju), *missä* ja *kuinka paha* — varaa sen kalenteriisi, nostaa aidon hätätapauksen kärkeen ja tekstaa sinulle yhteenvedon ennen kuin olet ryöminyt esiin. Se ei pidä kahvitaukoa, ei sairastu ja maksaa murto-osan ihmisestä.

Ongelma kaksi — puhelu, jonka otit ja puoliksi unohdit

Ollaan rehellisiä: kuinka monta kertaa olet sanonut *"joo, saat putkiremontin tarjouksen torstaihin mennessä"* ratin takaa — ja seuraavalle keikalle mennessä se on haihtunut? Et ole sekava. Olet kiireinen, ja pääsi on arkistokaappisi. Tässä tekoäly edellä muuttaa sen, mikä puhelin ylipäättään on:

- **Jokainen puhelu talteen.** Nauhoitettu, litteroitu, arkistoitu keikan kohdalle. Kuusi viikkoa myöhemmin, kun asiakas sanoo "mutta sanoit, ettei käynnistä veloiteta", voit tarkistaa, mitä oikeasti sanottiin.
- **Lupaukset poimitaan automaattisesti.** "Tarjous torstaihin." "Soita tukkuun suihkualtaasta." Poimittu keskustelusta — sinä et kirjoita mitään ylös, koska ajoit autoa.
- **Lupaukset perivät sinua.** Torstaiaamu: "Lupasit Jussille putkiremontin tarjouksen tänään — laitanko sen liikkeelle?" Sitä perään katsomista, jota kilpailijasi eivät koskaan tee, tapahtuu nyt joka kerta.
- **Ja jos sillä on tarvittava, työ alkaa itse.** Puhelu poimi keikan, osoitteen ja laajuuden — joten tarjous ei ole muistutus listalla, vaan luonnos odottamassa, kun pysähdyt tienposkeen.

Mitä vaatia — ratkaisit sen miten tahansa

- ✓ Jokaiseen puheluun vastataan yrityksesi nimissä — myös kello 19, myös lauantaina.
- ✓ Haettava litterointi jokaisesta puhelusta — "mitä sovittiin siitä allaskaapista?"
- ✓ Lupaukset päätyvät johonkin, joka perii sinua — ei lehtiöön, ei muistiisi.
- ✓ Puhelun keikkatiedot valuvat keikalle — ei näppäilyä kolmesti uusiksi.

TEE ITSE -VERSIO

Ohjaa numerosi puhelinvastauspalveluun tiukalla käsikirjoituksella — nimi, kaupunginosa, mitä tarvitsevat, "hän soittaa takaisin tunnin sisään". Ja saneleta lupauksesi ääniviestiin ennen kuin lähdet ajamaan. Sekin jo voittaa keikkoja.

VALMIIKSI TEHTY -VERSIO

Kaiken kattava tekoälypuhelinjärjestelmä (sellainen, jonka The Everything tekee) kattaa koko vaatimuksen — vastattu, litteroitu, lupaukset peritty, tarjous luonnosteltu puhelusta. Miten vain: älä koskaan anna puhelun — tai lupauksen — pudota lattialle.

04

LUKU NELJÄ

Tarjous ennen kuin lähdet pihasta

Toiseksi isoin vuoto: tarjous, joka lähtee "illalla".

Näin siinä oikeasti käy. Teet katselmuksen, sanot "saat sen tänä iltana" — sitten pääset kotiin poikki, lapset pitää ruokkia, ja tarjous syntyy puoli kymmeneltä illalla. Tai huomenna. Tai torstaina. Sillä välin asiakas sai kaksi muuta tarjousta samana päivänä, kun näki sinut.

Nopeus
voittaa tarjouskilvat

Ei hinta. Nopeus. Putkimies, jonka tarjous kolahtaa perille asiakkaan vielä seistessä pihalla, voittaa yllättävän usein — vaikka olisi kalliimpi. Nopea, asiallinen tarjous viestii sen ainoan, mitä asiakas haluaa: tällä miehellä on hommansa hanskassa.

Vanha neuvo oli "käytä pohjia, laske tarjous puhelimella". Unohda se. Tekoäly edellä - tarjouslaskenta tarkoittaa, että **tekoäly rakentaa tarjouksen. Sinä tarkistat sen.** Näin se näyttää oikeassa putkiliikkeessä tänään.

- **Sinä puhut, se rakentaa.** Kävele keikka, sanele mitä näet — *"putkiremontti kylpyhuoneeseen PEXillä, vaihda allashana ja suihkusekoittaja, uusi rikkoutuneet kytkentäletkut, resetoï wc-istuin, puoli päivää plus tarvikkeet"* — ja se muuttaa sen hinnoitelluksi, eritellyksi, asialliseksi tarjoukseksi sinun pohjallesi.
- **Se hinnoittelee SINUN historiastasi.** Syötä vanhat tarjouksesi, ja se oppii hintasi, katteesi ja sen, miten pilkot keikan osiin. Eri hinnat vuokranantajalle vs. kertaluontoiselle omakotiasukkaalle? Se pitää ne erillään.
- **Se tuntee sääntösi — koska opetit sen kerran.** Mitä "palautus mittarille" tarkoittaa juoksumetreinä, vakiovaihdon vakiosisältösi. Opetä se kuin oppipoika; toisin kuin oppipoika, se ei koskaan unohda.
- **Se nappaa sen, minkä unohdit.** Eräs ammattiyritys syötti keikkaraportin sisään, ja tekoälyn tarjous palasi mukanaan matkat, jotka palkattu laskija oli jättänyt samalta keikalta pois. Se ei väsy puoli kymmeneltä illalla. Siitä on kyse.
- **Se voi jopa käydä hakemassa hinnat.** Puuttuuko termostaattisen sekoitusventtiilin ajantasainen hinta? Se tarkistaa tukusta ja pujottaa sen paikalleen — sinä korjaat, jos se nappasi väärän speksin, ja se muistaa ikuisesti.

2–3 pv

→ puoli päivää

Rakennusmies, jonka kanssa teemme töitä — 26 vuotta hommia, tuskin koskee tietokoneeseen: *"Tarjoukset, joihin minulta meni kaksi tai kolme päivää, tekoälyni tekee puolessa päivässä. Tein eilen yhden, johon olisi mennyt kaksi päivää — lähetin sen samana päivänä."* Hinnoittelu osui "aika lailla kohdalleen" hänen omien lukujensa kanssa, koska se oppi hänen vanhoista tarjouksistaan.

Sitten se osa, jonka kaikki skippaavat — **perään katsominen**. Yksi viesti, kaksi päivää myöhemmin: *"Varmistan vain, että sait putkiremontin tarjouksen — käyn sen mielelläni läpi kanssasi."* Tuo yksi viesti voittaa enemmän keikkoja kuin hinnan pudottaminen koskaan, koska useimmat kilpailijat eivät koskaan lähetä sitä. Tekoäly edellä perään katsominen ei ole tapa, jonka rakennat. Se on asia, joka vain tapahtuu.

POINTTI EI OLE OHJELMISTO

Se on standardi: samana päivänä, asiallinen, hinnoiteltu omista luvuistasi, perään katsottu. Putkimies, jolla on lehtiö ja joka yltää tuohon standardiin, päihittää putkimiehen, jolla on äppi mutta joka ei ylä. Tekoäly vain tekee standardista vaivatonta.

05

LUKU VIISI

Saa rahat ilman kiusallista perintää

Työ on tehty. Nyt pitää saada rahat — mikä useimmille putkimiehille on toinen palkaton työ, josta kukaan ei varoittanut.

7 pv
ei 47

Keskimääräinen alan lasku maksetaan noin kuusi viikkoa lähettämisen jälkeen. Ei siksi, etteivät asiakkaat maksaisi — useimmat vain unohtavat, ja sinusta tuntuu oudolta jankuttaa. Niinpä raha lojuu tuolla ulkona, kun rahoitat tarvikkeita kortilla.

Perintä on **järjestelmäongelma**, ei ihmisongelma. Korjaa järjestelmä, niin sinun ei koskaan tarvitse käydä sitä kiusallista keskustelua — tai lähettää sitä noloa "laitanpa vain viestiä siitä laskusta" - tekstiä — enää.

Järjestelmä, joka saa sinulle rahat viikossa

1

Laskuta heti kun keikka on valmis — paikan päällä

Jokainen päivä, jonka odotat, on päivä lisää siihen, milloin se maksetaan. Tekoäly edellä se on yksi lause pakettiautosta: "laskuta Niemisen keikka." Rivit tarjouksesta, ehtosi, heidän sähköpostinsa. Valmis.

2

Tee maksamisesta typerän helppoa

"Maksa nyt" -linkki maksetaan nopeammin kuin "tässä tilinumeroni". Poista jokainen askel siitä, että he haluavat maksaa, siihen, että se on tehty.

3

Automatisoi kohteliaat tuuppaukset

Ystävällinen muistutus päivänä 3, 7 ja 14 — automaattisesti, niin ettet koskaan lähetä sitä itse. Sitten kuukausikooste ja liputus vain sinulle, kun joku on oikeasti myöhässä. Kassavirrassa tuhansien arvoinen.

4

Kiristä sävyä vain jos on pakko

Useimmat maksavat tuuppauksella yksi tai kaksi. Harvinainen jälkeenjäänyt saa jämäkemmän — silti asiallisen — viestin. Sinä pysyt hyvänä tyyppinä koko matkan.

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

06

LUKU KUUSI

Sähköposti, joka hoitaa itsensä

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

Tukkujen tiliotteet, asiakkaiden kysymykset, tarviketilaukset, hinnastopäivitykset, isännöitsijä perimässä raporttia — kaikki sekaisin roskapostin kanssa, kaikki tulossa samaan aikaan, kun olet kyynärpäitä myöten keikassa. Yksi tuntemamme myymäläpäällikkö aloitti 24 000 sähköpostin suosta: *"Luin yhden viestin, se katosi. En saanut sitä enää edes uudelleen käsiini."*

Ongelma ei ole liika sähköposti. Se on, että tärkeä juttu ja hälinä näyttävät samalta, kunnes pysähdyt lukemaan ne kaikki — eikä sinulla ole aikaa. Tekoäly edellä sähköpostista tulee jotain, joka on jo hoidettu siihen mennessä, kun katsot:

- **Lajiteltu.** Ne kolme viestiä, jotka ovat tänään tärkeitä, nousevat kärkeen, merkittynä syyllä — "tämä on määräaika, tämä sinun pitää tarkistaa." Turhat kyselijät suodattuvat ennen kuin ne maksavat sinulle ajatuksenkaan.
- **Luonnosteltu.** Rutiinivastaukset — "kyllä, teemme kaasutöitä", "olemme varattuja tiistaihin", "tässä suuntaa antava hinta" — kirjoitettu ja odottamassa. Vilkaiset, hienosäädät, lähetät.
- **Vastattu pyynnöstä.** Sama päällikkö kysyy nyt vain: "mikä on tukun uusin hintapäivitys?" — ja se löytää tuoreimman heti, jopa yhdistäen valmistajan siihen jälleenmyyjään, joka vastaa eri nimellä.

SE OSA, JOTA KUKAAN EI ODOTA — SE VARTIOI RAHOJASI

Koska tekoäly lukee kaiken, se nappaa asioita. Yksi yritys: *"Se on jo säästänyt minulta tuhansia väärin tilauksiin — se sanoi, hetkinen, aiempien keikkojesi perusteella haluat luultavasti tämän."* Toisella tukku laskutti vahingossa 50 % väärin — liputettu automaattisesti ennen kuin se maksettiin.

Pointti ei ole ovelampi sähköposti. Se on, ettei tukeva tarjouspyyntö enää koskaan kuole tukun tiliotteiden pinon pohjalle.

07

LUKU SEITSEMÄN

Sinun digitaalinen konttoripäällikkösi

Jokaisella putkiliikkeellä on konttoripäällikkö. Useimmilla se olet sinä — tekemässä sitä huonosti kello kymmenen illalla, koska ei ole ketään muuta.

+20 keikkaa
yhdessä viikossa

Yhden rakennusporukan konttorihenkilö oli viikon lomalla. Omistaja: *"Häntä ei ole ollut konttorissa viikkoon, ja se on auttanut meitä tekemään hänen työnsä — ja meille on tullut kai parikymmentä keikkaa lisää tämän viikon aikana."* Ei selvinnyt viikosta. Heidän isoin viikkonsa.

Konttoripäällikön työ on se sidekudos: mitä on tänään, kuka odottaa sinua ja koska, missä ovat Mäkelän keikan kuvat, missä se tarkastuspöytäkirja, tilattiinko osat. Sinun ei tarvitse palkata sitä ihmistä. Tarvitset järjestelmän, jota se ihminen pyörittäisi.

Aamukatsaus

Ennen kuin käännät virta-avaimen: tämän päivän keikat järjestyksessä, keneltä periä maksua, mikä odottaa tarvikkeita ja se yksi juttu, joka puree, jos unohdat sen. Kaksi minuuttia kahvin kanssa — ja porukkasikin tietää.

Keikkakansiot, jotka rakentavat itsensä

Jokainen kuva, tarjous, lasku ja työmaamerkintä liittää itsensä oikean keikan kohdalle — niin että kun asiakas soittaa kahdeksan kuukauden päästä samasta lämminvesivaraajasta, koko historia on siinä, ei ripoteltuna kamerarullaasi ja kolmeen viestiketjuun.

Viranomaispaperit ilman kauhua

Ne todistukset, jotka kuuluvat ammattiin — työn tarkastuspöytäkirja, kaasu- ja takaisinvirtaussuojauksen paperit missä ne kuuluvat — muistutetaan, kirjataan keikan kohdalle ja pidetään siellä, mistä ne oikeasti löytää. Ei koskaan sinulle keksittynä, eikä koskaan pätevän asentajan hyväksynnän korvikkeena — vain estettynä katoamasta.

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

08

LUKU KAHDEKSAN

Näytä tuplasti isommalta kuin oletkaan

Tässä salaisuus, jonka varassa isot firmat ovat sen, ettet tiedä: suurin osa "ammattimaiselta näyttämisestä" on esillepanoa — ja esillepano on nyt lähes ilmaista.

Yhden pakettiauton putkimies ja viidenkymmenen hengen firma voivat lähettää identtisen, tahrattoman, brändätyn tarjouksen. Asiakas ei osaa sanoa, kumpi on kumpi — joten pieni toimija, joka viitsii, saa kohtelun kuin iso, ja voi laskuttaa sen mukaan. Ensivaikutelma on se, missä hintavastalause voitetaan tai hävitään.

Suositusvauhtipyörä — tarkoituksella, ei vahingossa

- P** **Pidä** — tee koko keikasta helppo ja selkeä, niin että he ottaisivat sinut takaisin kahta kertaa miettimättä.
- P** **Pyydä arvostelu** — pyydä Google-arvostelu sillä hetkellä, kun he ovat tyytyväisimmillään, heti hyvin tehdyn keikan jälkeen, automaattisesti, linkin kera. Arvostelut voittavat sinulle seuraavat kymmenen keikkaa nukkuessasi.
- P** **Pyydä suosittelu** — tyytyväiset asiakkaat suosittelevat, jos teet siitä helppoa ja muistutat. "Tunnetko muita, jotka tarvitsevat apua? Hoitaisimme heidät kuin hoidimme sinut."
- P** **Palaa myymään** — ensi vuonna erääntyvä lämminvesivaraajan huolto; se toinen keikka, jonka he mainitsivat katselmuksella — se on puhelun litteroinnissa, muistatko. Muistutus oikeaan aikaan tekee yhdestä keikasta kolme.

Tämä moottori on puhdasta kultaa, eikä juuri kukaan pyöritä sitä — koska se tarkoittaa tylsän asian tekemistä täydellisellä hetkellä, joka kerta, ikuisesti. Mikä on juuri sitä, minkä järjestelmä tekee täydellisesti ja kiireinen ihminen ei koskaan.

ALOITA TÄNÄÄN — VAIKKA ILMAN YHTÄÄN TEKNOLOGIAA

Pyydä jokaiselta tyytyväiseltä asiakkaalta arvostelu ennen kuin lähdet keikalta, ja lähetä siistit ennen–jälkeen-kuvat jokaisen laskun mukana. Vauhtipyörä ei välitä, miten sitä pyöritetään. Se tarvitsee vain pyörittämistä.

09

LUKU YHDEKSÄN

30 päivän vaihto

Kaikki yllä oleva toimii. Syy, miksei useimmat putkimiehet saa sitä toimimaan, on että he yrittävät tehdä sen kaiken kerralla, hukkuvat kesken keikan ja palaavat vanhaan tapaan. Joten: yksi asia kerrallaan, työtä pysäyttämättä.

1

Viikko 1 — Tuki isoin vuoto: puhelin

Jokaiseen puheluun vastattu, jokainen puhelu talteen, lupaukset poimittu automaattisesti. Tämä alkaa maksaa koko harjoituksen takaisin heti, ja sen tunnet ensimmäisenä.

2

Viikko 2 — Korjaa tarjouslaskenta

Tekoäly luonnostelee sanelustasi ja vanhoista hinnoistasi; sinä korjaat — ja jokainen korjaus on oppitunti, jonka se pitää. Samana päivänä tarjoukset, kahden päivän perään katsomisella. Katso, miten voittoprosenttisi liikkuu.

3

Viikko 3 — Korjaa rahan saaminen

Lasku heti kun keikka valmis, helppo maksu, automaattiset muistutukset — sinä hyväksyt kaiken rahaan liittyvän, kunnes se on ansainnut hihnansa. Se viikko, jolloin tilisi saldo alkaa näyttää erilaiselta.

4

Viikko 4 — Luovuta takakonttori

Sähköposti lajiteltu ja luonnosteltu, aamukatsaus käynnissä, keikkakansiot rakentamassa itseään, arvostelut pyydetty automaattisesti.

Miksi kaikki neljä? Koska yksi prosessi ei koskaan tunnu miltään. Yhdelle automatisoidulle prosessille kohautellaan olkia. Kolme on se, missä "voi hyvänen aika" -hetki tapahtuu — koska silloin palaset alkavat puhua toisilleen. Puhelusta tulee tarjous. Tarjouksesta lasku. Laskusta arvostelu. Silloin se lakkaa olemasta työkalu ja alkaa olla järjestelmä.

Luottamussäädin — miten luovuttaa unta menettämättä

Et anna uudelle oppipojalle pakettiautoa 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 jutuista

Rutiinivastaukset lähtevät suoraan; raha ja uudet asiakkaat saavat yhä nyökkäyksiä.

3

Toisesta kuukaudesta eteenpäin: se kysyy poikkeuksista

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

Virheet, jotka saavat hyvät putkimiehet lopettamaan ennen kuin homma napsahtaa

- **Kaikkien neljän viikon tekeminen kerralla.** Älä. Yksi viikossa. Jokainen tallettaa voiton ennen kuin lisää seuraavan.
- **Tekoälyn liimaaminen vanhaan prosessiin.** Jos näppäilet yhä kaiken samaan vanhaan ohjelmistoon ja pyydät tekoälyä "auttamaan", olet missannut pointin. Piirrä prosessi uusiksi (luku 2).
- **Sen kohtelevinen ohjelmistona eikä työntekijänä.** Ohjelmiston säädät kerran ja kiroat ikuisesti. Tätä sinä opetat — ja se paranee joka viikko. Ne ammattilaiset, jotka saavat siitä eniten irti, puhuvat sille pitkin päivää, kuin parhaalle apumiehelle.
- **Täydellisen odottaminen.** Karkea järjestelmä käynnissä tänään päihittää täydellisen, jonka pystytät "kun rauhoittuu". Ei se koskaan rauhoitu.



ENNEN KUIN LASKET TÄMÄN KÄDESTÄSI

2 minuutin vuototarkastus

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

- ☐ Jää säännöllisesti puheluita vastaamatta töissä ollessani — enkä tiedä, kuinka monta keikkaa se on maksanut.
- ☐ Olen luvannut jollekulle tarjouksen tai takaisinsoiton tässä kuussa — ja unohtanut, kunnes he perivät.
- ☐ Tarjoukseni lähtevät "illalla" useammin kuin "saman tien".
- ☐ En aina katso perään tarjouksen lähettämisen jälkeen.
- ☐ Laskuni maksetaan pidempään kuin kahdessa viikossa.
- ☐ Olen lähettänyt kiusallisen "laitanpa vain viestiä siitä laskusta" -viestin viime kuussa.
- ☐ Sähköpostini stressaa minua, ja tärkeät jutut hautautuvat.
- ☐ Jos asiakas soittaisi viime vuoden keikasta, minulta menisi tovi löytää tiedot.
- ☐ En pyydä jokaiselta tyytyväiseltä asiakkaalta arvostelua.
- ☐ Tarkastuspöytäkirjani asuvat hansikaslokerossa, pakettiauton konsolissa ja kolmessa viestiketjussa.

0–2

Tiukka pakka. Pari viilausta ja lennät.

3–6

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

7+

Kuule, teet toista työtä ilmaiseksi joka viikko. Hyvä uutinen: se on juuri sitä, mikä on nyt helpointa korjata.

Oli lukusi mikä tahansa — isoin rastisi on isoin mahdollisuutesi. Aloita sieltä.

Haluatko sen pystytettynä puolestasi?

Kaiken tässä käsikirjassa voit rakentaa itse — ja sinun kannattaakin, jos sinulla on aikaa ja kärsivällisyyttä. Moni tekee. Jos mieluummin haluaisit sen vain valmiiksi tehtynä — tekoälyn, joka vastaa puhelimeesi, ottaa talteen jokaisen lupauksen, rakentaa tarjouksesi, perii laskusi ja pyörittää takakonttorisi, kaikki yhdessä, käynnissä putkiliikkeessäsi tällä viikolla — sen me teemme. Sen nimi on The Everything.

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

Katso se toiminnassa omilla keikoillasi osoitteessa the-everything-app.com — ei tarvita korttia vilkaisuun.

Rehellinen huomio: tämä ei korjaa rikkinäistä bisnestä eikä tee putkialan päätöksiä puolestasi — se on yhä sinä ja pätevyytesi. Se, minkä se korjaa, on se konttorityö, jota olet tehnyt ilmaiseksi pimeään tultua.