

Strategialähtöiseen työympäristön kehittämiseen liittyvä konseptointi saattaa aluksi kuulostaa monimutkaiselta, mutta käytännössä kyse on johdonmukaisesta palveluprosessista. Konseptointi jakaantuu periaatteessa kahteen peruslinjaan. Joko se keskittyy kokoamaan ja kuvaamaan parhaat käytännöt tai tämän lisäksi vielä kehittämään uusia toimintamalleja ja niihin liittyviä tilaratkaisuja.

Parhaimmillaan konseptointi on kuvallista ennakkosuunnittelua ja kiteytyy ohjeistukset sisältäväksi manuaaliksi käytännön toteutuksia varten. Eniten konseptointi hyödyttää laajan toimipisteverkon johtamisessa. Hyvin toteutettuna se vie johdonmukaisesti samat tavoitteet käytäntöön monissa toimipaikoissa, jolloin se säästää niin johdon työtä kuin organisaation kustannuksia.

#### Kyseessä on ratkaisu asiakastarpeeseen

»Konseptoinnissa hahmotamme asiakastarpeen sekä varmistamme oikean osajakokoonpanon kehittämään ja viemään muutosta läpi. Prosessin aikana valvomme työn laatua ja varmistamme asiakastyytyväisyyden pysymisen hyvänä», linjaa Senaatti-kiinteistöjen työympäristökehittämisen asiantuntija **Anne Sundqvist**.

Konsultit aloittavat työnsä kokoomalla tietoa toiminnasta ymmärtääkseen sitä. Sen jälkeen määritellään yhdessä tavoitteet ja linjaukset sekä toiminnalle että tilalle tarkastelemalla niitä talouden, asiakkaiden, prosessien ja osaamisen kautta.

Konseptiin liittyvät toiminta-, tila- ja viestintäratkaisut hahmottuvat ensin idea- ja kaaviotasolla, myöhemmin yhä yksityiskohtaisemmin. Konsulttien laatima manuaali testataan kerran käytännössä ennen kuin sen sisältö vyyrytetään laajasti toteutettavaksi.

Asiakkaalta konsepti edellyttää ennen kaikkea halua yhtenäistää toimintatapojaan. Tahto kehittää toimintoja ja ratkaisuja yleensä vielä tehostaa tuloksia.

## Asiakaspalvelu yhtenäiseksi konseptoimalla

Valtionhallinnon muutokset haastavat kehittämään työympäristöä. Senaatti-kiinteistöjen tarjoama uusia työtapoja sekä tila- ja viestintäratkaisuja painottava konseptointi on hallittu ja kustannustehokas tapa edetä asiassa. Maanmittauslaitoksessa pilotoidaan piakkoin uusi asiakaspalvelukonsepti.

»Aikaa konseptin kehittämiseen ja ensimmäiseen testaamiseen kannattaa varata ainakin puolisen vuotta», Sundqvist luonnehtii.

#### Maanmittauslaitos kirkastaa brändiä

Käräjäoikeuksien kirjaamisasiat henkilöistöineen siirtyvät Maanmittauslaitokseen vuoden 2010 alusta alkaen. Kahden organisaation toimintojen yhdistäminen merkitsee melkoista muutoshastetta, mutta myös tuhannen taalan paikkaa uudistaa brändiä.

»Asiakaspalvelutilat rakentavat suurelle yleisölle mielikuvaa meistä. Haluamme saada kaikkiin toimipisteisiin toimintoiltaan ja tyyliltään toistensa kaltaiset asiakaspalvelutilat, joissa asiakkaat voivat saada samanlaisen palvelukokemuksen», kiteyttää Maanmittauslaitoksen toimitilapäällikkö **Markku Kivikoski**.

Koska valtio omistaa valtaosan Maanmittauslaitoksen tiloista, oli Senaatti-kiinteistöt tilojen haltijana luonnollinen

yhteistyökumppani asiakaspalvelutilojen uudistamiseksi.

»Täytyy tunnustaa, että ensimmäiseen palaveriin moni meistä meni mielessään lähinnä seinien väritys. Senaatti-kiinteistöjen asiantuntijat saivat kuitenkin miettimään kokonaan uudenlaisen asiakaspalvelumallin tarvetta», kertoo viestintäpäällikkö **Pirkko Yliselä**.

#### Askel kerrallaan kohti toteutusta

Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelutilojen konseptointi alkoi elokuussa siitä, että konsultit keräsivät tietoja ja näkemyksiä tiloihin ajatelluista toiminnoista. Mitä toimintoja halutaan tarjota ja miten? Vasta sen jälkeen ryhdyttiin suunnittelemaan varsinaisia tila- ja toimintaratkaisuja.

»Kustannusten hillitsemiseksi hyödynnämme mahdollisuuksien mukaan vanhoja kalusteita. Siksi esimerkiksi kaikki viestinnälliset elementit nousevat todella tärkeiksi», Yliselä mainitsee.

Uusi asiakaspalvelukonsepti valmistuu tämän vuoden loppuun mennessä, kaikkiaan 36 uuden asiakaspalvelutilan toteutus ensi lokakuun alkuun mennessä.

Tahto kehittää toimintoja ja ratkaisuja tehostaa tuloksia.



© Pia Holm

Konseptia aletaan alkuvuodesta pilotoida Maanmittauslaitoksen Helsingin Pasilassa sijaitsevassa virastotalossa.

»Toteuttamisen tiukka aikataulu heijastuu tietysti konseptoinnin etenemiseen. Konsultit ovat kuitenkin hyvin onnistuneet ohjaamaan brändiryhmämme keskustelujä ja nostamaan niistä kaiken oleellisen sekä sitouttamaan henkilöstöämme hankkeeseen. asiat etenevät hallitusti askel kerrallaan kohti toteutusta», Yliselä sanoo.

»Kannaltamme oli aivan oleellista saada Senaatti-kiinteistöiltä valmis konsulttiryhmä työstämään asiaa», Kivikoski muistuttaa.

#### Manuaali on merkittävä työkalu

Manuaali on tärkeä työkalu asiakaspalvelutilojen yhtenäistämiseksi.

Aikanaan manuaali toimitetaan kaikille Maanmittaustoimistojen johtajille sekä Senaatti-kiinteistöjen alueyksiköille, jotka toteuttavat asiakaspalvelutilojen

muutokset. Konseptin jalkautus on oma prosessinsa.

»Manuaalissa esittelemme kolmen erikokoisen Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelun toiminta-ajatuksen, pohjakaaviot, kalusteluettelot, kalusteiden sijoittamisen tilaan, materiaalit, värit ja viestintäelementit», esittelee Senaatti-kiinteistöjen johtava asiantuntija **Petri Porkka**. ■

*Esittelemme uuden konseptin seuraavassa Kontrahdissa.*