



*Anne Sundqvist ja Petri Porkka Senaatti-kiinteistöistä sekä Markku Kivikoski, Pirkko Yliselä ja Arvo Kokkonen Maanmittauslaitoksesta tutustuvat konseptointimanuaaliin, jonka mukaisesti kaikki 36 asiakaspalvelutilaa yhdenmukaistetaan.*

## Asiakaspalvelutilat parhain päin

MAANMITTAUSLAITOS PALVELEE ASIAKKAITAAN JATKOSSA ENTISTÄ LAAJA-ALAISEMMIN. ASIAKASPALVELUTILOJEN TOIMINTOJA JA TILOJA ON UUDISTETTU SENAATTI-KIINTEISTÖJEN JOHTAMAN, MITTAKAAVAETUJA TAVOITTELEVAN KONSEPTOINNIN AVULLA.

Käräjäoikeuksien kirjaamisasiat siirtyvät Maanmittauslaitokseen vuoden 2010 alusta alkaen. Muutoksen myötä kaikki Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelutilat on konseptoitu uuden strategian, toiminnan ja brändin mukaisiksi.

Asiakaspalvelutilojen konsepti luotiin Maanmittauslaitoksen strategisten

tavoitteiden pohjalta. Sitä testattiin ennen asiakaspalvelutilojen yhtenäistämistä ohjaavan manuaalin kokoamista. Konseptin käytännön soveltamisesta järjestettiin lisäksi koulutus.

Maanmittauslaitoksen yhteistyökumppanina toimi Senaatti-kiinteistöt, joka määritteli palveluratkaisun ja valitsi konsultiksi Workspace Oy:n. Senaatti-kiinteistöt valvoi alusta loppuun sekä työn laatua että asiakastytyväisyyden tasoa.

### **Konseptointi mahdollistaa mittaamisen**

”Käräjäoikeuksien kirjaamisasiat tuovat asiakaspalveluumme runsaasti lisää asiakkaita”, toteaa Maanmittauslaitoksen

ylijohtaja **Arvo Kokkonen**.

”Vaikka tärkeintä on suunnitella tilat asiakkaita varten, haemme asiakaspalveluun myös lisää tehokkuutta ja tuottavuutta. Konseptointi mahdollistaa tulosten mittaamisen. Toimitaanko kaikissa toimipisteissä yhdenmukaisesti, ja tuotetaanko palvelut samalla tavalla.”

Konsepti-idea löytyi nopeasti. ”Sitä avitti pitkäaikainen kumppanuus Senaatti-kiinteistöjen kanssa ja konsulttien ammattitaito.” Konseptointihanke aloitettiin viime vuoden elokuussa. Vuoden 2009 loppuun mennessä kaikki 36 asiakaspalvelutilaa ovat toiminnallisesti ja tyylillisesti yhdenmukaisia.