



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

© Studio Pihari/Rauno Johansson Oy

Asiakaspalvelua parhain päin

Vesa Ville Mattila

Koordinaatit kateissa, tontti lohkomatta tai kiinteistö kiinnittämättä – jatkossa Maanmittauslaitoksen uudistuneet asiakaspalvelupisteet auttavat entistä laaja-alaisemmin. Niiden toimintoja ja tiloja on kehitetty kokonaisvaltaisesti konseptoinnin avulla.

Maanmittauslaitos kerää toimialansa tietoa paikallisesti, tallentaa sitä valtakunnallisesti ja palvelee eri puolilla Suomea. Ivalon asiakaspalvelupisteestä saa siis kaiken tietokantaan kirjatun kartatiedon esimerkiksi Helsingin keskustasta, Helsingissä taas Lapin kairoista. Ensi vuoden alusta lähtien luvassa on paljon muutakin.

»Käräjäoikeuksien kirjaamisasioiden – kuten kiinteistöjen lainhuutojen ja kiinnitysten – siirtyminen Maanmit-

tauslaitokselle vuoden 2010 alusta alkaen tuo meille runsaasti lisää asiakkaita. Jotta henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa voisimme keskittyä kaikkein oleellisimpien ongelmien ratkaisuun, siirrämme yksinkertaisimpia palvelutapahtumia verkkoon. Tällainen strateginen linjaus tarjoaa mahtavan mahdollisuuden sekä uudistaa brändiämme että asiakaspalvelutilojemme», sanoo Maanmittauslaitoksen ylijohtaja **Arvo Kokkonen**.

Nopeasti eri puolille Suomea

Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelukonseptointi on Suomen ensimmäinen julkishallinnossa toteutettu valtakunnallinen konseptointihanke. Erikoiseksi sen tekee myös aikataulun tiukkuus.

Hanke alkoi viime elokuussa ja jo tämän vuoden loppuun mennessä kaikki 36 asiakaspalvelutilaa ovat toiminnallisesti ja tyyllisesti yhdenmukaisia.

»Projektin ei yleensä myöhästy muuten kuin startissa. Toivoimme ja saimme tiukan tahdin alusta alkaen», Kokkonen korostaa.

Maanmittauslaitoksen yhteistyökumppanina toimii Senaatti-kiinteistöt, joka valitsi konsultiksi toimitilojen ja työympäristön kehittämiseen erikoistuneen puitesopimuskumppaninsa Workspace Oy:n.

Workspacen puolelta hankkeeseen osallistuivat asiantuntijat **Kenny Hytönen** ja **Pasi Kaitila**. Tiimiin kuuluivat myös sisustusarkkitehti **Yuki Abe** ja graafinen suunnittelija **Anna Salonen** Mottowasabista.

Tämä vai tuo?

»Konseptointityö jakaantui viiteen vaiheeseen. Ensin tutustuimme olemassa olevaan tietoon, minkä pohjalta tarkistimme strategiset tavoitteet ja loimme konseptin. Sitä seurasi konseptin testaus ennen manuaalin kokoamista», kertoo Workspacen Kaitila.

Konseptimanuaalin käytöstä järjestettiin valtakunnallinen virtuaalinen

koulutustilaisuus Senaatti-kiinteistöjen alueorganisaatioille, suunnittelijaryhmille ja maanmittaustoimistojen edustajille.

Hytönen kehuu Maanmittauslaitoksen tehneen hyvin kotiläksynsä.

»Kun tulimme mukaan, kaikki suunnittelun pohjaksi tarvittavat dokumentit olivat jo kasassa. Pääsimme heti itse asiaan, mikä helpotti yhteisen ymmärryksen ja linjausten löytämistä.»

Workspace panosti strategisten tavoitteiden tarkistamiseen ja konseptiin valittavien ratkaisuvaihtoehtojen etsimiseen. Tällainen toimintatapa eroaa perinteisestä tilasuunnittelusta, joka käy suoraviivaisesti värikarttojen ja kalusteiden kimppuun.

»Värisävyt Maanmittauslaitoksen kanssa vaihtoehtoja suhteessa strategiaan tavoitteisiin, mikä selkeytti valintoja ja sitoutti niihin. Tilaratkaisujen ja visuaalisten keinojen täytyy tukea tavoitteen mukaista asiakaspalvelua sekä organisaation julkisivua», Kaitila muistuttaa.

Jako kolmeen toiminta-alueeseen

Jatkossa Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelutilan tunnistaa jo ikkunateippauksesta, jossa on tyylielty kartta ja Maanmittauslaitoksen logo. Samat elementit toistuvat ulko-ovea vastapäätä sijaitsevassa brändiseinässä.

»Värisävyt asiakaspalvelutilaan poimimme Maanmittauslaitoksen omasta värimaailmasta. Palettiin tuli harmaata, turkoosia, valkoista ja vaaleaa puuta»,

Hytönen esittelee Aben ja Salosen kädenjälkeä.

Toiminnallisesti jokainen asiakaspalvelutila koostuu kolmesta alueesta.

Heti sisään astuessaan asiakas tulee itsepalvelualueelle. Sieltä löytyvät lomakkeet, esitteet, kartat, kirjat ja Maanmittauslaitoksen omia nettisivuja esittelevä pääte.

Henkilökohtainen asiakaspalvelu keskittyy palvelualueelle, joka yleensä sijaitsee sivuittain suhteessa ulko-oveen. Samassa asiakaspalvelupisteessä hoidetaan valtaosa asioista yhden luokun periaatteen mukaisesti.

Taustatyötilana toimivaan neuvotteluhuoneeseen tuodaan työläimmät ja monimuotoisimmat palvelutilanteet. Sinne pääsee vain saatettuna ja portin kautta.

Konseptointi mahdollistaa tulosten mittaamisen

Yhtenäinen asiakaspalvelukonsepti viestii sekä Maanmittauslaitoksen valtakunnallisuudesta että ohjaa niin asiakkaita kuin henkilökuntaa toimimaan oikein.

»Vaikka tärkeintä on suunnitella tiloja asiakkaita varten, haemme myös lisää tehokkuutta ja parempaa tuottavuutta asiakaspalveluun. Se näkyy toiminnan jouhevuutena, jolloin asiakas saa nopeasti tarvitseman tiedon tai palvelun,» ylijohdaja Kokkonen huomauttaa.

»Konseptointi mahdollistaa tulosten mittaamisen. Toimitaanko kaikissa toimipisteissä samalla tavalla, tuotetaanko palvelut samalla tavalla?»

Kokkonen mukaan Maanmittauslaitos on ollut hyvin tyytyväinen konsepti-idean nopeaan löytymiseen. Sitä avitti pitkäaikainen kumppanuus Senaatti-kiinteistöjen kanssa ja konsulttien ammattitaito. Suurin rutistus on silti vielä edessä.

»Konseptin toteuttamisen tiukka aikataulu pistää Senaatti-kiinteistöt lujille. Maanmittauslaitokselle isoin haaste on kouluttaa henkilöstö uuteen asiakaspalvelutapaan. Helsingin Pasilassa avattava asiakaspalvelutilan pilotti merkitsee meille molemmille ensimmäistä happea testiä.» ■



Yhtenäinen asiakaspalvelukonsepti ohjaa asiakkaita ja henkilökuntaa toimimaan oikein.