



**Anne Ranta-aho**  
Lupapäällikkö  
Erikoiskuljetukset  
Hämeen tiepiiri  
Tiehallinto



**Sirkka Lahtinen**  
Yhteyskeskuspäällikkö  
Yhteyskesku  
Hämeen tiepiiri  
Tiehallinto



**Johanna Vehkala**  
Lupapäällikkö  
Lupapalvelut  
Hämeen tiepiiri  
Tiehallinto

# Asiakasta palvellaan Tiehallinnossa yhdeltä luukulta

**Paljon puhuttu ja suunniteltu Tiehallinnon asiakaspalvelu-uudistus on ottanut ensimmäiset askeleensa, kun koko maata palvelevat asiakaspalvelukeskus, keskitetty lupapalvelu ja erikoiskuljetustoiminta keskitettiin vuosien 2005 ja 2006 aikana Tampereelle. Näiden lisäksi vuoden 2007 alusta lähtien loputkin vahingonkorvausasiat keskitettiin Rovaniemelle.**

Keskitetyllä palvelulla asiakas otetaan yhdellä puhelulla haltuun ja asia etenee Tiehallinnon sisällä, joten asiakkaan ei tarvitse etsiä sopivaa asiantuntijaa.

## **Lähtökohtana helppo tavoitettavuus**

Uudistuksella haluttiin tarjota Tiehallinnon asiakkaille helpompaa tapaa asioida. Tähän saakka jokaisella tiepiirillä on ollut oma palvelunumeronsa ja suorat puhelinnumerot asiantuntijoille. Tällöin asiakas ei ole aina voinut tietää keneen ottaa yhteyttä ongelmansa ratkaisemiseksi.

Keskitetyllä palvelulla asiakas otetaan yhdellä puhelulla haltuun ja asia etenee Tiehallinnon sisällä, joten asiakkaan ei tarvitse etsiä sopivaa asiantuntijaa. Asiantuntijoiden ammattitaitoa tarvitaan jatkossakin, mutta

suorat asiakasyhteydenotot heihin vähenevät. Näin asiantuntijat pystyvät keskittymään paremmin omaan substanssiinsa.

## **Itsepalvelun lisääminen**

Asiakkaat seuraavat aikaansa ja omalta osaltaan haluavatkin hoitaa asiansa itsenäisesti ajasta ja paikasta riippumatta. Tiehallinto haluaa olla tässä kehityksessä mukana ja tavoitteena onkin parantaa nykyisiä internetsivuja yhä enemmän itsepalvelun suuntaan sähköistä asiointia hyödyntäen.



*Tiehallinnon keskitettyjen palvelujen ammattilaisia erikoiskuljetusluparyhmästä, lupapalveluista ja asiakaspalveluista. Takana vasemmalta Mikael Björnses, Elina Kukkala, Sisko Kiviaho, Juhana Ketola, Ossi Korttinen ja Pepe Vahlberg, edessä vasemmalta Taina Taskinen ja Arja Korttinen.*

Kuva: Irene Jylhäkorpi

Osa asiakkaista haluaa edelleen henkilökohtaista palvelua, joten sitäkään ei ole unohdettu. Virka-aikana asiakas saa apua Tiehallinnon asiakaspalvelusta.

### **Laatu yhtenäistyy**

Keskitettyjen palveluiden yhtenäisenä hyötynä on laadun yhtenäistyminen. Tämä näkyy varsinkin lupa- ja vahingonkorvausasioissa. Lupa- ja vahingonkorvausasiantuntijat pystyvät keskitetyssä toimintamallissa paremmin syventämään asiantuntemustaan ja siten palvelemaan asiakkaita entistä tasapuolisemmin. Päätökset yhtenäistyvät, koska ne käsittelee sama asiantuntijaryhmä.

### **Toiminta tänään**

Erikoiskuljetusluvat, vahingonkorvauspäätökset sekä keskitetty lupa-

palvelu, joka sisältää palvelukohteiden opasteluvat ja tienvarsimainosten poikkeusluvat, toimivat jo keskitetyksi. Asiakaspalvelukeskus puolestaan

etenee askelluksittain tavoitteen mukaiseen tilaan.

Tavoitteessa asiakaspalvelukeskus vastaanottaa ja hoitaa 80 % eri kanavien kautta tulevista asiakkaiden yhteydenotoista. Tähän mennessä asiakaspalvelukeskukseen on siirretty tiepiirien asiakaspalvelupuhelut sekä asiakaspalautteen käsittely. Seuraavana asiakaspalvelukeskukseen on tarkoitus siirtää mm. vahingonkorvaus-, erikoiskuljetus- ja yksityistieasioita koskeva yleisneuvonta. Tavoitetilassa myös kaikkien lupahakemusten vastaanotto on keskitetty asiakaspalvelukeskukseen.

### **Malti on valttia**

Ensimmäisen vaiheen keskitettyjen palveluiden kokemuksista otetaan oppia ja käynnissä on jo seuraavan vaiheen selvitys. Asiakaspalvelujen kehittämisessä halutaan edetä päämäärätietoisesti mutta maltillisesti.

**Päätökset  
yhtenäistyvät,  
koska ne  
käsittelee  
sama  
asiantuntijaryhmä.**