

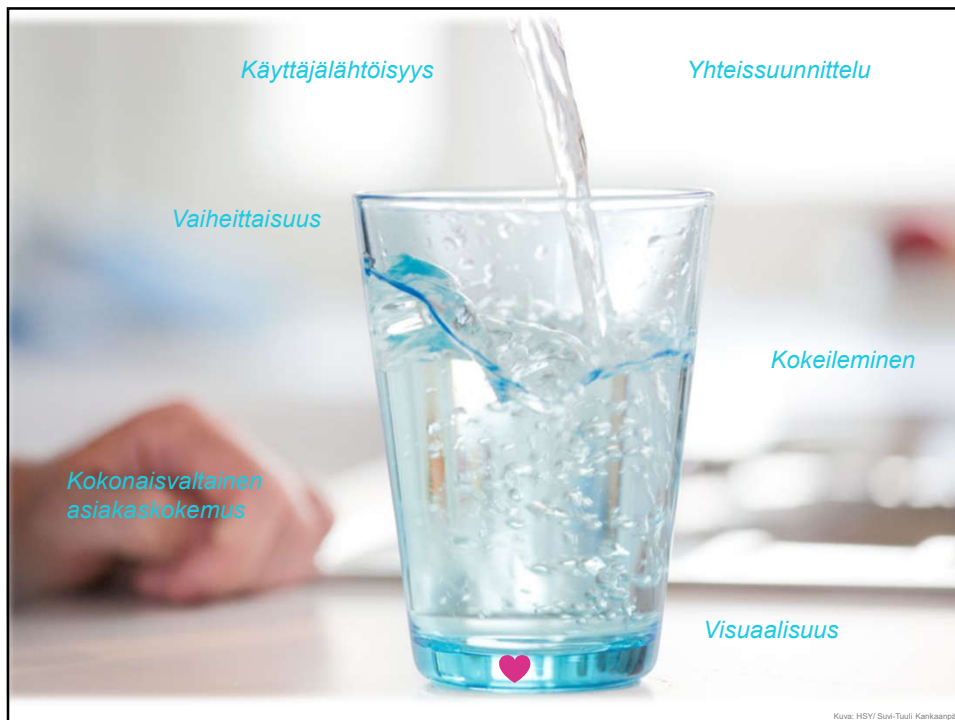


# Palvelumuotoilun keinoin kohti parempaa asiakaskokemusta

Vesihuolto 2018  
Kehityspäällikkö Katri Henttonen / HSY

#Vesihuolto2018, @KatriHenttonen, @hsy\_fi





## Omakotirakentajan palvelupolku



Tavoite: Vesiliittymän hankkiminen HSY:ltä on rakennusprojektin helpoin homma.



## Paljon kysymyksiä ja epäselviä asioita

Tietoa on paljon, ei mulla oo aikaa lukea, ja aina kuitenkin herää lisäkysymyksiä.

Onhan se hirveä sekameteli, jatkuvaa oppimista ja sitä vaan yrittää pysyä aikataulussa ja ennakoida tulevaa.

Rakennusprojektissa niin monta osapuolta, että yksikin ylimääräinen puhelinsoitto vähäisessä asiassa mutkistaa

Termit on vieraita. Liitoskohta näytti lopulta mun silmään siltä, että sain kartan, jossa näytettiin se liittymisen paikka.



Mä soitin ensimmäisen rakennusprojektin aikana HSY:lle lähemmäs 20 kertaa.



## Epävarmuus ja ennakkoinnin vaikeus

Sitä piti viime hetkeen asti jännittää, että onko se kaivettu kuoppa varmasti turvallinen, että HSY:n tyypit sen liitostyön tekee. Meidän maaurakoitsijakin sanoi ettei sitä voi koskaan tietää, mikä kelpaa.

Siihen ei vaan pysty valmistautumaan etukäteen, eikä ennakoimaan kaikkea. Sitä ei vaan tajua, kuinka nurkan takaa kaikki tulee.

Meille tuli täysin yllätyksenä, että se liitostyöjono oli niin pitkä!



Julkisen sektorin ja virastojen kanssa toimiessa aina siinä on semmoinen olo, et oonkohan mä nyt katsonut kaiken oikein.

Kyl se piti puhelimella varmistaa, et on kaikki liitossopimusta varten. Siellä netissä voi mennä harhaan helposti.



## Ei selkeää kuvaa vesiliittymisen kustannuksista

*Meidän koko elämän rahat on kiinni tässä.*

*Mua kiinnostaa kokonaishinta, ei kuka tekee mitään, eli paljon mun pitää varata sille vedelle rahaa.*

*Kuluja tulee koko ajan. Kyllä mä haluaisin tietää, onko sieltä tulossa 500, 1000 vai 15 000 € lasku.*

*Oon googletellut muiden kokemuksia, että saisin käsityksen paljonko vesiliittyminen suunnilleen oikeasti maksaa.*

*Meillä on toukokuussa ollut vesiliittymien laitto. En vielä tiedä mitä se maksaa.*

**HSY**

## Omakotimuuttajan palvelupolku

**Omistajan-vaihtolomakkeen täyttäminen**

**Vesisopimus allekirjoitettavaksi**

**Jätepalvelun tilaaminen – sähköinen asiointi**

**Jätepalvelun tilausvahvistus**

**Jäteastian tyhjennys**

**Vesilasku arviolasku**

**Jätelasku**

**Vesimittarin luentapyyntö**

**Lukeman ilmoittaminen**

**Vesilasku tasauslasku**

**Palaute**

**Soitto/käynti sopimukset, vesihuolto**

**Soitto, sopimukset jätehuolto**

**Soitto asiakas-palveluun**

**Sosiaalisen median kanavat**

**Tiedon etsintä**

**www-sivut**

**HSY**

## Rohkeasti nopeita kokeiluja

Omakotimuuttajan muistilista jäte- ja vesiasioissa

The infographic lists several key points for home movers:

- Uusi asuminen:** Käynnistä vesi- ja viemäriputket, tarkista vesivahvistin ja lämmitys.
- Vanha asuminen:** Tarkista vesivahvistin ja lämmitys, ilmoita mahdollisista vuotoksesta.
- Uusi asuminen:** Käynnistä vesi- ja viemäriputket, tarkista vesivahvistin ja lämmitys.
- Vanha asuminen:** Tarkista vesivahvistin ja lämmitys, ilmoita mahdollisista vuotoksesta.

Additional notes include: "Käynnistä vesi- ja viemäriputket", "Tarkista vesivahvistin ja lämmitys", "Ilmoita mahdollisista vuotoksesta", "Käynnistä vesi- ja viemäriputket", "Tarkista vesivahvistin ja lämmitys", "Ilmoita mahdollisista vuotoksesta".

## ASIAKAS nyt

puhtaasti parempaa palvelua

Puhtaasti parempaa arkea | En rent bättre vardag | Purely better, every day

# KIITOS!

#Vesihuolto2018, @KatriHenttonen, @hsy\_fi



**Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymä**  
Samkommunen Helsingforsregionens miljötjänster  
Helsinki Region Environmental Services Authority