

## Standardimyynnin asiakkaat tyytyväisiä SESKOn palveluun

SESKO kysyi standardimyynnin asiakkailta heidän mielipiteitään myyntipalvelusta toukokuussa 2010 sähköpostikyselyllä. Edellisen kerran samansisältöinen kysely toteutettiin vuonna 2005. Tällä kertaa kyselyyn saatiin vastauksia 110 henkilöltä. Vastausprosentti oli peräti 26, mitä voi pitää kohdallisen suurena. Lisäksi kyselyyn oli mahdollista osallistua myös SESKOn verkkosivun linkin kautta.

### Sähköiset dokumentit suosituimpia

Lähes 80 % standardien tilaajista hankkii standardit pdf-tiedostoina. Vain pari prosenttia tilaa edelleen perinteisiä painettuja standardeja. Painettuja standardeja hankitaan pääosin siksi, että halutaan ylläpitää jo olemassa olevaa standardiarkistoa. Pdf-tiedostojen tilaajamäärä on lisääntynyt edellisestä kyselystä liki 20 prosenttiyksikköä ja painettujen standardien tilaajamäärä puolestaan vähentynyt. Sähköiset dokumentit valtaavat siis alaa ainakin standardointimaailmassa.

### Tilaukset sähköisesti

Noin puolet käyttää tilaamiseen sähköpostia. Verkkosivujen tilauslomaketta ja puhelinta standardin hankintaan käyttää neljännes vastaajista. Edelliseen kyselyyn verrattuna sähköposti- ja verkkosivutilaukset ovat jonkin verran lisääntyneet puhelintilausten vastaavasti vähentyessä

(kuva 1). Hieman yli puolet vastaajista hankkii SESKOsta standardeja kerran vuodessa ja kerran kuukaudessa tilaavia oli 30 %. Hiukan yli 30 % kyselyyn vastanneista hankkii standardeja myös suoraan IEC:n verkkokaupasta.

### Kestotilausjärjestelmä

Yli puolet vastaajista ei tiennyt IEC-standardien kestopilauksmahdollisuudesta, mutta kaikki vastanneet nykyiset kestopilaukset olivat tyytyväisiä SESKOn kestopilauksjärjestelmään. Kestotilausjärjestelmässä asiakas saa valintansa mukaan automaattisesti kaikki tietyt IEC-komitean tai standardisarjan uudet standardit heti niiden ilmestyttyä. Näin asiakkaan ei itse tarvitse erikseen seurata IEC:n sivuilta uusia ilmestyviä julkaisuja. IEC-standardien kestopilauksen voi tehdä vaivattomasti SESKOn verkkosivujen kautta (Tilaukset -> Kestotilaus) tai ottamalla yhteyttä SESKOn toimistoon.

### Uusi julkaisumuoto kiinnostaa

IEC on ryhtynyt julkaisemaan muutamista päivitetystä standardeista RedLine Standard + -versioita, joihin on merkitty näkyviin muutokset edelliseen painokseen verrattuna. Julkaisun aiempaan versioon vertaaminen voi olla tarpeen monista syistä, vaikkapa vaatimustenmukaisuuden arvioimiseksi. Näiden standardien hinta

on normaaleja standardeja korkeampi, mutta niistä saatava hyöty on koettu sen arvoiseksi. Vastaajista 64 % oli kiinnostunut tästä uudesta julkaisumuodosta.

### Myynnin henkilöstö

Myynnin henkilöstön palvelualltiutta, asiantuntevuutta ja tavoitettavuutta pidettiin hyvänä (kuva 2). Kaikki kyselyyn vastanneet olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun kokonaisuutena. Yli 70 % vastaajista piti standardien toimitusnopeutta hyvänä. Tyytyväisyys toimitusnopeuteen selittyy pdf-standardien suosion kasvamisella; pdf-standardit toimitetaan yleensä tilauspäivänä, kun taas painetut standardit tilataan IEC:n keskustoimistolta Genevestä, jolloin niiden toimitusaika luonnollisesti on pidempi.

### Tiedonhaku

Pääasiallisia standardeja koskevan tiedon etsintäkanavia ovat SFS:n, SESKOn ja IEC:n verkkosivut sekä internetin hakupalvelimet. Painetuista medioista (SESKOn ja SFS:n lehdet) tietoa standardeista hakee vain muutama prosentti vastaajista. Myös yhteistyöverkostoja ja suoria yhteydenottoja SESKOon hyödynnetään standarditietoa etsittäessä.

Saimme kyselyssä paljon hyviä ideoita verkkosivujen tilauslomakkeen kehittämiseksi sekä

"Hyvää laadukasta palvelua, uusista standardiversioista kertominen tilauksen yhteydessä on hieno juttu."

"Toiminta ja palvelu toimivat kiittävästi. Varsinkin standardien toimitusajat ovat tosi lyhyet."



Asiakaskyselyn toteutuksesta vastannut Sanna Koivu päivystämässä SESKOn asiakaspalvelupisteessä.

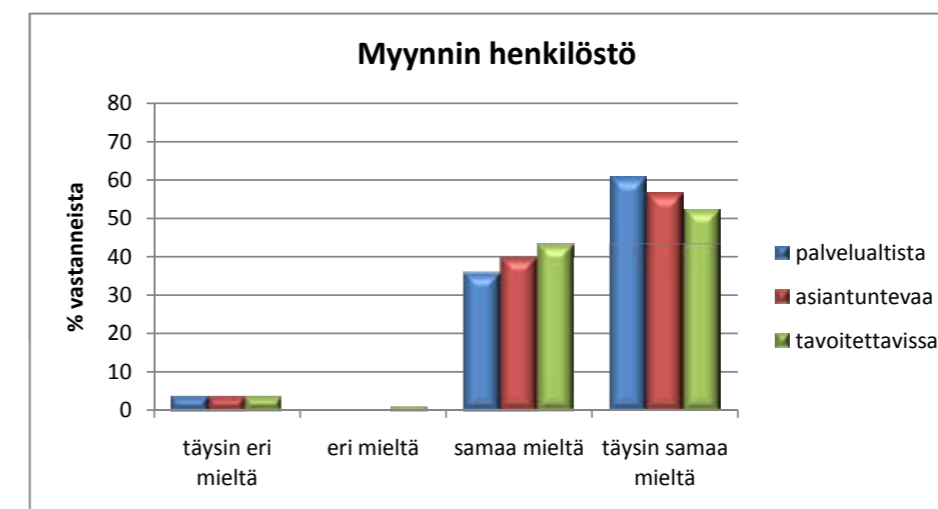
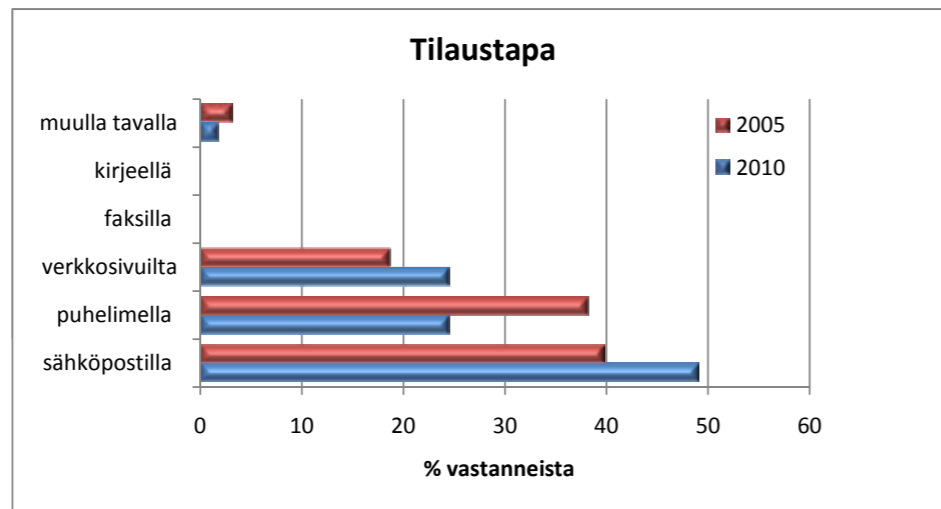
kannustavia viestejä – kiitos kaikille vastanneille! Kaikki palaute on tervetullutta ja sitä voi lähettää sähköpostitse, puhelimitse tai verkkosivujemme lomakkeella ([www.sesko.fi/portal/fi/palaute/](http://www.sesko.fi/portal/fi/palaute/)).

Palaute- ja laatuasioissa voi ottaa yhteyttä myös suoraan SESKOn laatuapäällikköön Sanna Koivuun joko sähköpostilla: [sanna.koivu@sesko.fi](mailto:sanna.koivu@sesko.fi) tai puhelimitse 09 6963 960.

SANNA KOIVU JA SINIKKA HIETA-WILKMAN, SESKO

"SESKO on nykyaikaistunut ja kehittänyt upeasti toimintaansa. Kiitos."

"Standardien hintatiedot saivat olla selkeämpiä ja nopeammin saatavilla. Muuten jatkakaa hyvää toimintaanne."



Kyselyyn vastanneiden kesken arvottiin kolme SOKOS-lahjakorttia. Onnetar suosi seuraavia henkilöitä: Seppo Heinonen, Labkotec Oy, Kirsi Mastomäki, Mirton Oy, Erkki Tuoma, Fortum Oyj.