

**ORGANISAATION KEHITTÄMINEN YRITYKSEN KASVUVAIHEESSA,
TARKOITUKSENMUKAISET TOIMINTATAVAT JA RESILIENTTI MIELI
TUOTTAVUUDEN MAHDOLLISTAJANA**

Työsuojelurahaston rahoittama kehityshanke Tiketti Oy:ssä

**20.12.2017
VEERA RUSANEN**

2. SISÄLLYSLUETTELO

1. SISÄLLYSLUETTELO	2
2. LÄHTÖTILANNE JA TAUSTAT	3
3. HANKKEEN KUVAUS, TAVOITTEET JA MERKITYS	4
4. HANKKEEN TOTEUTUMINEN JA ETENEMINEN	5
5. HANKKEESSA SOVELLETTU TUTKIMUS JA ULKOPUOLISET ASiantuntijat	7
6. HANKKEEN TULOKSET, HYÖDYT JA VAIKUTUKSET	8
7. HANKKEEN ARVIOINTI JA JATKOTOIMENPITEET	9
8. HAKIJAN JA ULKOPUOLISEN ASiantuntijan YHTEYSTIEDOT	10

3. LÄHTÖTILANNE JA TAUSTAT

Tiketti on vuonna 1975 toimintansa aloittanut tapahtumajärjestäjien laaja-alaisia palveluita tuottava yritys.

Tiketti tarjoaa tapahtumajärjestäjälle monipuolisia työkaluja ennakkolipunmyyntiin, markkinointiin ja kulunvalvontaan.

Tiketin suurimpia asiakkaita ovat Suomen suurimmat festivaalit ja rockklubit, kuten Tavastia-klubi, Ruisrock, Ilosaarirock, Flow Festival ja koripalloseurat sekä Helsingin Jalkapalloklubi HJK.

Tiketillä on koko Suomen kattava toimipisteverkosto ja Tiketin asiakaspalvelu toimii vuoden jokaisena päivänä 9 -21.

Tiketin liikevaihto vuonna 2016 oli 2,8 miljoonaa euroa. Tiketti työllistää n. 30 raudanlujaa tapahtuma-alan ammattilaista.

Tiketti on ollut voimakkaassa kasvussa viimeiset kymmenen vuotta. Koko toimiala on ollut vahvassa murroksessa viime vuosina kansainvälisten toimijoiden (Ticketmaster ja Eventim) ostettua Lippupalvelun ja Lippupisteen. Ala on nopeatempoinen ja kilpailu asiakkaita on kovaa.

Täysin kotimainen Tiketti on vastannut uusien toimijoiden tuomiin haasteisiin nimenomaan kovalla kasvulla kasvattaen liikevaihtoaan ja markkinaosuuttaan joka vuosi jo kymmenen vuoden ajan. Samalla organisaation koko on kasvanut voimakkaasti. Jatkuvasti kasvavat resurssit, uuden ja vanhan työkuulttuurin yhteensovittaminen, työn uudelleen organisoiminen, ylikuormitus ja epäselvät roolit kuormittavat työntekijöitä ja aiheuttavat stressiä sekä sairauspoissaoloja.

Yhteisten pelisääntöjen luominen ja niiden noudattaminen on alati muuttuvassa työympäristössä haastavaa. Esiintyy niin yli- kuin alisuorittamista ja työntekijät kokevat työtehtävien priorisoinnin sekä niihin keskittymisen ajoittain vaikeana, jopa mahdottomana. Pällekkäisiä työtehtäviä on paljon ja tehtävien valmistumisella on aina aikataulu, nämä seikat koetaan stressaavina.

Työ on luonteeltaan sellaista, että jokaisella osastolla työntekijöillä on useampi tehtävä kesken eri vaiheissa ja niiden loppuun suorittamiseksi joutuu usein odottamaan lisätietoa sekä huolehtimaan, että pyydyt lisätiedot saadaan ajoissa. Työpäivää on vaikeaa suunnitella kovin yksityiskohtaisesti etukäteen ja useiden samanaikaisten ja hyvin samanlaisten tehtävien suorittaminen luo paineita, sillä tehtävissä joutuu usein ottamaan monta asiaa huomioon ja olemaan äärimmäisen huolellinen.

Työntekijämme sairastivat huomattavan paljon vuonna 2016. Yhtenä tärkeänä tavoitteena oli saada sairauspäivät laskuun. Yhden työntekijän sairastaminen kuormittaa helposti koko yritystä ja laskee aina kannattavuutta.

Työntekijöille teetetystä ennakkokyselyssä korostuivat nimenomaan keskeytykset, joista hankalimpana koettiin

puhelinpalveluntehtävät muiden töiden ohella sekä sisäisen viestinnän puutteet ja monikanavaisuus.

Tiketin kaikenlaisille asiakkaille (kuluttajat, tapahtumajärjestäjät, toimipisteet) suunnattu asiakaspalvelu puhelimitse hoidetaan pääsääntöisesti Tiketissä ja kaikki työntekijät osallistuvat asiakaspalveluun. Vain pieni osa puheluista ohjataan ruuhkatilanteissa ulkoistettuun ylivuotopalveluun. Puhelinlinjat ohjataan työntekijöiden työtehtävien ja osaamisen mukaan ja kaikilla on velvollisuus olla aktiivisena puhelimesta muun työn ohessa. Lähtötilanteessa tästä velvollisuudesta luistettiin kuitenkin varsin usein, jolloin puhelimeen vastaaminen muodostui helposti kuorimittavaksi niille, jotka linjoilla kuullaisesti pysyivät.

Puhelimen lisäksi asiakkaita palvellaan sähköpostilla ja chat-palvelulla verkkosivuilla. Chat on puhelimen tapaan reaaliaikainen ja sähköpostissa on vastausaikatavoitteet, jotka ovat myös asiakaslupaus, joten tavoitteeseen on päästävä joka kerta.

Luotettava ja sujuva asiakaspalvelu on Tiketin tärkeimpiä arvoja.

Lähtötilanteessa Tiketillä oli käytössä sisäiseen viestintään useampia kanavia, joista osa oli keskenään samanarvoisia. Sähköposti keskeytti muun tekemisen useita kertoja päivässä, sähköpostikäytännöt olivat epäselviä, kenen kuuluisi vasta ja mihin ja sähköposteissa käyty keskustelu rönsyili pois otsikon aiheesta tehden kommunikaatiosta ajoittain vaikeaa.

Lisäksi samojen asiakkuuksien asioita hoidetaan eri osastoilla, kunkin osaston osaamisalueen mukaan. Yhteistyö osastojen välillä ja asiakkuuksien hoidossa kaipasi terävöitystä, jotta työskentely olisi tehokkaampaa päällekkäisyyksien poistuessa, eikä mitään jäisi kuitenkaan hoitamatta oletuksella, että asia on jo jollain muulla hoidossa.

3. HANKKEEN KUVAUS, TAVOITTEET JA MERKITYS

Voimakkaaseen kasvuun liittyvien haasteiden ratkaisemiseksi ja työntekijöiden hyvinvoinnin parantamiseksi käynnistettiin syksyllä 2016 yhteistyössä Potential Projectin kanssa Potkua työelämään –koulutus.

Työsuojelurahasto on osallistunut koulutuksen rahoittamiseen.

Tiketin tavoitteita hankkeelle oli auttaa koko organisaatiota nopeasta kasvusta juontavien haasteiden yli kirkastamalla suuntaa, tavoitteita sekä toimintatapaa. Hankkeessa lähestyttiin Tikettiä niin organisaation kehittämisen näkökulmasta, kuin yksilön mielen joustavuuden ja toimintatapojen järjestyttämisen kannalta.

Suurimpana tavoitteena oli saada työkaluja stressin hallintaan, muuttuvassa ja alati kasvavassa liiketoiminnassa. Miten jokainen pystyy itse tunnistamaan omat rajansa ja työskentelemään tehokkaasti.

Tavoitteena oli lisäksi parantaa yksilön toimintakykyä kehittämällä keskittymiskykyä, mielen kirkkautta, joustavuutta ja muutoksensietokykyä sekä vähentää sairauspoissaoloja merkittävästi.

Potkua työelämään -koulutuksen alussa yhteisesti ryhmän kanssa sovittiin seuraavia tavoitteita vuodelle 2017, joita lähdettiin koulutuksesta saatujen oppien avulla tavoittelemaan:

- tehokas uusasiakashankinta
- vanhojen asiakkaiden kannattavuuden kasvattaminen
- laatulupauksen toteutuminen kaikissa tilanteissa
- työntekijöiden itsevarmuus ja luottamus omaan osaamiseen
- tarkka ja huolellinen mutta silti tehokas työtahti
- auttamisen kulttuuri ja yhdessä tekeminen
- työntekijöiden ammattitaidon rohkea esiintuominen asiakkaiden avuksi
- ratkaisukeskeisyys asiakaspalvelussa
- palaverikäytäntöjen tehostaminen
- sisäisen viestinnän pelisääntöjen luominen

Hankkeen tarkoituksena oli lisätä Tiketin henkilökunnan suorituskykyä ja hyvinvointia ja tarjota eväitä tavoitteiden saavuttamiseksi ja sitä kautta parantaa yrityksen kannattavuutta.

Pääpaino oli prosessien kirkastaminen ja selkeyttäminen organisaatiossa, uuden organisaatiokulttuurin luominen sekä työntekijöiden tukeminen uusien, tuottavien ja tarkoituksenmukaisten toimintatapojen oppimiseksi. Lisäksi työntekijöille tarjottiin työkaluja keskittyneen ja joustavan mielen harjoittamiseksi ja omien rajojen tunnistamiseksi.

4. HANKKEEN TOTEUTUMINEN JA ETENEMINEN

Hanke toteutettiin samanaikaisesti koko Tiketin henkilökunnalle yhteistyössä Potential Projectin kanssa. Koulutuksesta vastasivat Teetta Kalajo ja Heljä Ora.

Koulutukset toteutettiin kahden työpajan rinnakkaisella toteutuksella, jotta koko henkilökunnan oli mahdollista osallistua.

Hankkeen sisältö suunniteltiin yhdessä Tiketin henkilökunnan edustajien, Mirva Merimaan, Jari Raskin, Anniina Leskisen ja Inka Kuutin sekä Potential Projectin Teetta Kalajon ja Heljä Oran kanssa.

Koulutusohjelmassa integroitiin harjoitukset, mielenstrategiat ja työtekniikat Tiketin arkipäivän työtilanteisiin ja organisaation erityispiirteisiin. Työtapoina koulutuksessa käytettiin luentoja, valmennusta, ryhätöitä, keskusteluja ja työpajoja.

Ennen hankkeen alkua osallistujat saivat itsearviointilomakkeen, jossa arvioitiin hankkeen keskeiseen sisältöön liittyviä tekijöitä. Jokainen työpaja räätälöitiin asianmukaisesti hankkeen etenemisen kannalta liittyen uusien työtapojen, mielenstrategioiden ja mindfulness-harjoituksen etenemiseksi.

Tiketin henkilökunta arvioi hankkeen etenemistä jokaisen kerran jälkeen, jonka jälkeen tehtiin suunnitelma seuraavaa kertaa varten. Lisäksi hankkeen alussa sovittiin mittarit ja tavoitteet hankkeen kokonaisvaikutuksen arvioimiseksi.

Hanke aloitettiin elokuussa 2016, jonka jälkeen pidettiin kaksi rinnakkaista kahden tunnin työpajaa, 10 kertaa kuukauden, viikon välein kahden kuukauden ajan. Loput neljä työpajaa pidettiin yhden kuukauden välein, jotta pysyvät muutokset pystyttiin todentamaan. Hanke loppui tammiukuussa 2017, jonka jälkeen osallistujat täyttivät toisen osan itsearviointilomakkeesta.

Hankkeen aikana Tiketin henkilökunta järjesti oma-aloitteisesti mindfulness-hetkiä eri teemoilla kahdesti päivässä, jotta jokaisella oli mahdollisuus osallistua jompaankumpaan päivän aikana. 10 minuuttia kestäneen harjoituksen jälkeen tiketiläiset jäivät monesti vielä hetkeksi keskustelemaan harjoituksen sisällöstä sekä omista kokemuksistaan.

INTRO

Nykyajan työelämän erityisvaatimukset
Neuroplastiset aivot
Oma mieli hyvinvoinnin mahdollistajana
Tiede ja työelämä

1. TUOTTAVA TAPA TYÖSKENNELLÄ JA TEHOKKAAT TAUOT TYÖPÄIVÄN AIKANA

Multitasking on surkea tapa selviytyä
Miten saada aivoille palautumisen hetkiä työpäivään

2. TYÖN TAVOITTEET JA PRIORISOINTI, MIELEN STRATEGIANA LÄSNÄOLO

“Jos et tiedä mihin satamaan olet seilaamassa, mikään tuuli ei ole suotuista” –Seneca
Omat tavoitteet vs yrityksen tavoitteet, yhteistyön joustavuus ja selkeät roolit
Kirkkaalla priorisoinnilla kohti tavoitteita, Pareton periaate suunnannäyttäjänä
Fiksu aamurutiini

3. TIKETIN TAVOITTEET SUUNNITELMIKSI, MIELEN STRATEGIANA KÄRSIVÄLLISYYS

Tiketin vuosikalenterin tavoitteet lihaksi; mitä se tarkoittaa minulle kuukausittaisella ja päivittäisellä tasolla
Kuinka suunnittelen päiväni

4. PALAVERIT JA SÄHKÖPOSTIT TIKETILLÄ, MIELEN STRATEGIANA YSTÄVÄLLISYYS

Epämuodolliset palaverit yhteisöllisyyden lisääjänä
Palaverikulttuuri Tiketillä ja miten edesautan joustavaa ja tehokasta asioiden käsittelyä
Sähköpostit: isäntä vai renki?

5. TEHOKAS VUOROVAIKUTUS, MIELEN STRATEGIANA ALOITTELIJAN MIELI

Vuorovaikutuksen merkitys työyhteisössä
Tehokkaan vuorovaikutuksen esteet
Läsnäoleva, arvostava vuorovaikutus

6. ELÄMÄN TASAPAINO, MIELEN STRATEGIANA ILO

Elämän tasapainon pyörä
Työkalut elämän tasapainon hallitsemiseksi

7. TUNTEIDEN TIEDOSTAMINEN JA SÄÄTELY, MIELEN STRATEGIANA HYVÄKSYMINEEN

Kontakti omiin tunteisiin: fasilitoitu kirjoitusharjoitus, täydennä lauseet
Työkalut tunteiden säätelyyn

8. LUOVUUS JA INNOVATIIVISUUS, MIELEN STRATEGIANA TASAPAINO

Alitajunnasta voimaa luoviin ratkaisuihin
Vapaus on mielentila

9. MUUTOKSENHALLINTA, MIELEN STRATEGIANA IRTIPÄÄSTÄMINEN

Tiedostamaton mieli muutoksen vastustajana
Omat vahingolliset toimintakaavat
Muutos mahdollisuutena

5. HANKKEESSA SOVELLETTU TUTKIMUS JA ULKOPUOLISET ASiantuntijat

Potential Project on johtava työelämän kehittämiseen ja mielen harjoittamiseen keskittyvä yritys, jonka Potkua työelämään –kurssi tähtää pysyvästi tehokkaampaan ja stressittömämpään organisaatiokulttuuriin tavoitteena muuttaa sekä koko organisaation että yksittäisen työntekijän toimintaa kohti tehokkaampaa toimintaa, kommunikaatiota ja vahvaa yhteisöllisyyttä. Kurssin kouluttajina toimivat Teetta Kalajo ja Heljä Ora.

TEETTA KALAJO on mindfulness-valmentaja, lifecoach ja työnohjaaja. Hänellä on 14 vuoden kokemus liike-elämästä Nokian henkilöstöosastolla Suomessa, Euroopassa ja Latinalaisessa Amerikassa. Hänellä on kokemusta mm. johtoryhmien-, tiimien- ja henkilöstön kehittämisestä. Koulutukseltaan hän on kasvatustieteiden maisteri.

HELJÄ ORA on organisaation kehittämisen konsultti ja ratkaisukeskeinen valmentaja. Hänellä on pitkä kokemus liike-elämän eri osa-alueilta mm. tiedotuksesta, kustannusalalta ja journalismista. Hän on toiminut organisaation kehittämisen konsulttina vuodesta 2001. Hänellä on lisäksi pitkä mindfulness-harjoittamisen tausta. Koulutukseltaan hän on valtiotieteiden Maisteri.

KEHITTÄMISHANKKEESSA SOVELLETTIIN MUUN MUASSA SEURAAVIA TUTKIMUKSIA:

1. Organisaation kehittäminen muutosvaiheessa: Työyhteisö ja jaksaminen vanhan ja uuden murroksessa, Työsuojelurahasto, Yrjö Engeström 1998
2. Marika Schaupp, Annarita Koli, Anna-Leena Kurki & Arja Ala-Laurinaho: Yhteinen muutos - työhyvinvointia työtä kehittämällä. 2013
3. J. Rantanen: Vaikuta Tunteisiin 2012
4. Kirk Warren, R. M. Ryan: Mindfulness and it's role in Psychological Well-Being
5. Killingsworth & Gilbert: A wondering mind is unhappy mind
6. Harvard Business Review: "Overloaded Circuits: Why Smart People Underperform"
7. Scientific American, The Mind of the Meditator, November 2014
8. Jochen Reb: Work place mindfulness study 2014

Potential Projectin Potkua työelämään –kurssi hyödyntää tietoisuustaitoja, mindfulnessia opettaen tietoisuuden harjoittamisen menetelmiä koko koulutettavalle organisaatiolle kulmana työelämän taidot. Mindfulness, tietoinen läsnäolo, on buddhalaiseen meditaatioon alun perin pohjaava harjoite, jossa ei kuitenkaan ole uskonnollisia elementtejä ja eikä syvää meditaatiota. Nykyiset mindfulness-harjoitteet on kehitetty Yhdysvalloissa tukemaan kaikenlaista valmennusta ja koulutusta sekä hoitotyötä.

6. HANKKEEN TULOKSET, HYÖDYT JA VAIKUTUKSET

Potkua työelämään –kurssi päättyi kaikkien osallistujien yhteiseen työpajaan, jossa koulutuksessa opituin keinoin pohdittiin pienryhmissä keinoja yhteisiin tavoitteisiin pääsemiseksi ja niiden kirkastamiseksi.

Päättöseminaarin pohjalta Tiketin visioksi ja arvoiksi kirjattiin kolme keskusteluissa erottunutta teemaa:

AJAN HERMOLLA JA ASKELEEN EDELLÄ ASIAKASVIRRASSA.

ASIAKASLÄHTÖISYYS

VÄLITTÄMINEN

Työpajan jälkeen kaikki koulutukseen osallistuneet täytivät Potential Projectin laatiman kyselyn, jonka pohjalta laadittiin yhteenveto lopputuloksista. Loppukyselyn vastauksia vertailtiin esitietokyselyn vastauksiin.

Tulokset lukemina:

TULOKSET LUKEMINA:

- **44 %** koki tehokkuutensa parantuneen
- **29 %** pystyi keskittymään paremmin
- **25 %** oli tyytyväisempiä työhönsä
- **24 %** pystyi vähentämään multitaskaamista
- **21 %** koko jaksavansa paremmin
- **19 %** tunsivat olevansa sitoutuneempia työhönsä
- **14 %** oli energisempiä
- **5 %** nukkui paremmin

Avoimissa vastauksissa osallistujat kokivat keskittymisensä, tunteiden säätelyn ja työn suunnittelemisen parantuneen koulutuksen ansiosta.

Moni koki hyötynensä koulutuksesta muutenkin arjessaan, ei vain työpaikalla ja työtehtävissä.

83 % koulutukseen osallistujista kertoi loppukyselyssä aikovansa jatkaa mindfulness-harjoituksia ja kaikki vastaajat olisivat valmiita suosittelemaan koulutusta myös kollegoilleen.

Sairauspoissaolot ovat vuonna 2017 vähentyneet 30 %. Poissaolojen lasku on merkittävästi lisännyt koko työyhteisön hyvinvointia ja vähentänyt stressiä. Sairastamiseen ja sairauksien leviämisen ehkäisyyn olemme myös luoneet yhdessä työterveyden kanssa tehokkaan etätyömallin, jolloin itsenäisesti huonovointiseksi muttei työkyyttömäksi tunteva työntekijä voi jäädä kotiin tekemään töitä ja pystyy sieltä käsin hoitamaan kaikki tehtävänsä parantuneen sisäisen kommunikaation ansiosta.

Esitietojen mukaan työtehoa häiritsevänä ja keskeyttävänä pidetty asiakaspalvelu on saatu vuoden aikana kannattavammaksi. Puhelimessa on enemmän vastaajia ja tehtävään sitoudutaan paremmin, jolloin se ei kuormita yksittäisiä, tunnollisempia työntekijöitä. Vastausprosentti puhelimessa on kasvanut ja ulkoisen ylivuotopalvelun määrää on saatu vähennettyä entisestään erityisesti ruuhkatilanteissa, mikä tarkoittaa Tiketille lisää tuloja ja kannattavuutta.

Laadimme sisäiseen tiedotukseen yhteisiä pelisääntöjä ja vuoden aikana viestinnän kanavia on yhdenmukaistettu ja karsittu. Olemme ottaneet kaikille käyttöön Slackin ja sen myötä poistaneet käytöstä muut pikaviestikanavat sekä vähentäneet sisäisen sähköpostin määrää huomattavasti.

Kaikille avoimet keskustelukanavat mahdollistavat paremman tiedottamisen kun kuka tahansa voi seurata keskusteluja kokematta, että olisi niihin velvollinen osallistumaan omalla viestillä. Samalla saapuvan sähköpostin määrä on vähentynyt ja sähköpostin käsittelyyn kuluva aika pienentynyt yhdessä sähköpostin aiheuttamien keskeytysten kanssa.

Koulutus koettiin yhteistävänä kokemukseksi ja työpaikan koko ilmapiiri ja yhteistyökulttuuri on vuoden aikana parantunut ja vahvistunut.

7. HANKKEEN ARVIOINTI JA JATKOTOIMENPITEET

Koemme hankkeen olleen kokonaisuutena erittäin onnistunut ja sillä on ollut kauaskantoisia vaikutuksia. Työntekijät tekivät yhdessä mindfulness-harjoitteita vielä pitkään koulutuksen jälkeen, kesälomakausi katkaisi tämän rutiinin, mutta osa tekee harjoituksia edelleen itsenäisesti.

Koemme hankkeen olleen kokonaisuutena erittäin onnistunut ja sillä on ollut kauaskantoisia vaikutuksia. Työntekijät tekivät yhdessä mindfulness-harjoitteita vielä pitkään koulutuksen jälkeen, kesälomakausi katkaisi tämän rutiinin, mutta osa tekee harjoituksia edelleen itsenäisesti.

Koulutukseen osallistuminen oli vapaaehtoista eikä läsnäolopakkoa ollut edes mukaan ilmoittautuneille. Osa osallistujista koki epämiellyttävänä osittain huonon sitoutumisen koulutukseen ja toivoivat vastaavien olevan kaikille, varsinkin mukaan ilmoittautuneille, pakollisia.

Myös koulutuksen ajoittaista henkilökohtaisuutta kritisoitiin ja koettiin, että tunteiden ja tuntemukset jakaminen koko ryhmälle olisi pitänyt olla korostetummin vapaaehtoista, että nyt tuli tunne kuin avautuminen olisi ollut pakollinen osa koulutusta.

Jatkossa olemme valppaampia havaitsemaan ongelmakohtat organisaatiossa ja pyrimme puuttumaan niihin ajoissa. Pidämme yllä avoimen keskustelun kulttuuria, jossa jokainen uskaltaa tuoda mielipiteensä ja huolensa esiin sekä pyytämään apua tehtävistään suoriutumiseen ennen kuin niistä tulee kuormittavia.

Kartoitamme ja tarjoamme mahdollisuuksia osallistua sekä henkistä että fyysistä hyvinvointia tukeviin koulutuksiin ja seminaareihin ja mahdollisesti toteutamme myös 2018 työhyvinvoinnin ja kannattavuuden paranemiseen tähtäävän projektin, johon kaikilla on mahdollisuus yhdessä osallistua.

Pyrimme löytämään keinoja kaikkien osallistamiseksi luonnollisella tavalla, ilman, että osallistuminen koulutuksiin tuntuu pakolliselta tai vaivaannuttavalta.

8. HAKIJAN JA ULKOPUOLISEN ASIAANTUNTIJAN YHTEYSTIEDOT

Lisätietoja hankkeesta antavat Teetta Kalajo Potential Projectilta sekä Mirva Merimaa Tiketti Oy:stä.

POTENTIAL PROJECT FINLAND

Teetta Kalajo

Country Director,

tel. +358 40 539 3580

TIKETTI OY

Mirva Merimaa

CEO

tel. +358 50 555 99 77

mirva.merimaa@tiketti.fi



Tiketti Oy | Urho Kekkosen katu 4–6, FI-00100 Helsinki | Puhelin 010 843 1601
tiketti@tiketti.fi | www.tiketti.fi | Y-tunnus: 0116189-3 | Kotipaikka Helsinki