

YHTEISEN ASIAKASPALVELUN KÄSIKIRJA

7.6.2023

YHTEINEN
PALVELUPISTE



PENTAGON
DESIGN



H/AUS

Johdanto

Lahden ja Lappeenrannan yhteiset palvelupisteet ja yhteiskäyttöiset toimistotilat ovat ensimmäisiä keväällä 2022 hyväksytyin yhteisten työympäristöjen konseptikonaisuuden mukaisia toteutuksia ja siksi erityisen tärkeitä koko valtakunnallisen uudistuksen eteenpäin viemiselle.

Lahden ja Lappeenrannan virastotalojen yhteisten palvelupisteiden avaamisen lähestyessä tavoitteena on yhdessä varmistaa, että käynnistyminen tapahtuu siten, että sekä asiakas- että työntekijäkokemus ovat mahdollisimman hyviä ensimmäisestä päivästä alkaen.

Yhteisen toiminnan kehittämisen tueksi Valtiovarainministeriö (VM) on antanut toimeksiannon Senaatti-kiinteistöille tuottaa johdon asiantuntijapalveluna yhteisen asiakaspalvelukonseptin jatkokehityksen palvelumuotoilun avulla yhteistyössä kumppaneittensa Pentagon Design Oy:n ja Workspace Oy:n kanssa. Lisäksi HAUS kehittämiskeskus Oy on valtiovarainministeriön toimeksiannosta vastannut yhteisen asiakaspalvelun konseptiin kuuluvan yleisen palveluneuvonnan osaamisen kehittämisen kokonaisuudesta.* Muotoiluprojektit on toteutettu osana valtiovarainministeriön johtamaa valtakunnallista Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla - hanketta.

Työn tuloksena on tuotettu tämä yhteisen asiakaspalvelun käsikirja. Käsikirjan kehittäminen on tehty edustuksellisesti asiakaspalvelutiimien, paikallisen asiakaspalvelun edustajien sekä valtakunnallisten kehittäjien kanssa. Käsikirja on tarkoitettu hyödynnettäväksi myös seuraavien yhteisen palvelupisteiden valmistelussa.

**HAUS kehittämiskeskuksen johdolla tehtyä työtä on hyödynnetty tämän käsikirjan luvussa 5: Yhteisen palvelupisteiden roolit ja tehtävät.*

Yhteisen asiakaspalvelun palveluntarjoajat

Yhteinen asiakaspalvelu kokoaa yhteen eri palveluntarjoajia.

Ensisijaisesti mukana olevat palveluntarjoajat:

- Verohallinto
- Digi- ja väestötietovirasto
- Aluehallintovirasto
- Maanmittauslaitos
- Rikosseuraamuslaitos (yhdyskuntaseuraamustoimistot)
- Maahanmuuttovirasto
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
- Poliisi (lupapalvelut)
- Ulosottolaitos
- Oikeusapu ja Edunvalvonta
- Julkiset työ- ja elinkeinopalvelut
- Kansaneläkelaitos
- Kuntien, kaupunkien ja hyvinvointialueiden palvelut soveltuvilta osin



Tämä käsikirja on työkalu yhteiseen asiakaspalveluun valmistautumiseen, siitä viestimiseen sekä kunkin organisaation oman toiminnan muutoksista sopimiseen.

Yhteisen asiakaspalvelun käsikirja

1. Taustaa ja tavoitteet
2. Yhteisen asiakaspalvelun tavoitetila
3. Yhteisen asiakaspalvelun tavoiteltava asiakaskokemus
4. Työntekijäkokemuksen kuvaus
5. Yhteisen palvelupisteen roolit ja tehtävät
6. Käyntiasioinnin asiointipolut
7. Suositus asiakaskokemuksen mittaamisesta ja menetelmistä
8. Askeltava eteneminen kohti yhteisen asiakaspalvelun tavoitetilaa
9. Johtaminen ja organisoituminen

Liitteet

Käsikirja on tehty helpottamaan yhteisen asiakaspalvelun työtä ja olemaan luotettava apuri arjen erilaisissa tilanteissa.

Käsikirja on tarkoitettu muutoksen ja viestinnän tueksi projektiomistajille /ohjausryhmälle, asiakaspalvelutiimille ja valtakunnallisille kehittäjille.

Sisällöistä on valmisteltu myös koosteita erilaisiin hyödyntämisen tarpeisiin.

Käyttöohje yhteisen asiakaspalvelun käsikirjaan 1/2

Sisältö	Kenen tulisi käyttää	Mihin ja miten tätä kannattaa hyödyntää?	Muista ainakin nämä!
1. Taustaa ja tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> Kaikille käsikirjan hyödyntäjille 	<ul style="list-style-type: none"> Orientoitumiseen mitä ovat yhteisen asiakaspalvelun kehittämisen tavoitteet, toiminnan käynnistymisen valmisteluun osallistuneet ja työssä huomioidut näkökulmat sekä priorisoidut kehittämisen tarpeet. 	<ul style="list-style-type: none"> Yhdessä tähtäämme mahdollisimman hyvään yhteisen asiakaspalvelun asiakas- ja työntekijäkokemukseen yhteisen toiminnan käynnistyessä.
2. Yhteisen asiakaspalvelun tavoitetila	<ul style="list-style-type: none"> Valtakunnalliset kehittäjät Projektiryhmä/ohjausryhmä Asiakaspalvelukoordinaattorit Asiakaspalvelutiimi Asiakaspalveluhenkilöstö 	<ul style="list-style-type: none"> Viestintään ja yhteisen ymmärryksen luomiseen yhteisen asiakaspalvelun tavoitetilasta Tueksi toiminnan kehittämiseen tavoitetilaa kohti niin yhteisen toiminnan kuin kunkin organisaation oman toiminnan kehittämisen kannalta 	<ul style="list-style-type: none"> Meillä on yhteisessä palvelupisteessä on uusi palvelumalli, jolla tavoittelemme hyötyjä kaikille osapuolille Kehitämme yhteistä toimintaa Lahdessa ja Lappeenrannassa vaihteittain Varmistamme yhteisen asiakaspalvelun onnistumisen huomioimalla sosiaalisen, fyysisen ja digitaalisen palvelu- ulottuvuuden
3. Yhteisen asiakaspalvelun tavoiteltava asiakaskokemus	<ul style="list-style-type: none"> Valtakunnalliset kehittäjät Projektiryhmä/ohjausryhmä Asiakaspalvelukoordinaattorit Asiakaspalvelutiimi Asiakaspalveluhenkilöstö 	<ul style="list-style-type: none"> Taustoitukseen mistä asiakaskokemus koostuu, mitä asiakaskokemuksella tarkoitetaan, mitä tavoiteltavaan asiakaskokemukseen kuuluu sekä kuinka asiakaskokemus työntekijöiden näkökulmasta mahdollistetaan 	<ul style="list-style-type: none"> Yhdessä vastaamme siitä, että asiointi yhteisellä palvelupisteellä sujuu ja asiakkaalle syntyy hyvä palvelukokemus Hyvään palvelukokemukseen kuuluu palveluiden saatavuus, niiden vastaaminen asiakkaiden tarpeisiin, sujuvuus, palveluohjaus, turvallisuus ja monikanavaisuus.
4. Työntekijäkokemuksen kuvaus	<ul style="list-style-type: none"> Valtakunnalliset kehittäjät Projektiryhmä/ohjausryhmä Asiakaspalvelukoordinaattorit Asiakaspalvelutiimi Asiakaspalveluhenkilöstö 	<ul style="list-style-type: none"> Orientoitumiseen työntekijäkokemuksen näkökulmaan ja konkreettisia keinoja hyvän asiakaskokemuksen synnyttämiseen 	<ul style="list-style-type: none"> Työntekijäkokemus heijastuu asiakaskokemukseen: mitä parempi työntekijäkokemus, sitä parempaa asiakaskokemusta tuotamme Rakennamme hyviä palvelukokemuksia yhtenä ammattilaisjoukkueena

Käyttöohje yhteisen asiakaspalvelun käsikirjaan 2/2

Sisältö	Kenen tulisi käyttää	Mihin ja miten tätä kannattaa hyödyntää?	Muista ainakin nämä!
5. Yhteisen asiakaspalvelun roolit	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalvelukoordinaattorit Asiakaspalvelutiimi Asiakaspalveluhenkilöstö 	<ul style="list-style-type: none"> Roolikuvaukset antavat hyvän yleiskäsityksen yhteisen asiakaspalvelun aulassa toimivista yhteisistä rooleista sekä heidän yhteistoiminnan rajapinnoista. 	<ul style="list-style-type: none"> Yhteiset roolit sujuvoittavat yhteisen asiakaspalvelun arkea ja ovat tukemassa asiakkaan asiointia yhteisen palvelupisteen aulassa.
6. Käyntiasiakkaan asiointipolut	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalvelukoordinaattorit Asiakaspalvelutiimi Asiakaspalveluhenkilöstö 	<ul style="list-style-type: none"> Kunakin organisaation läpikäytäväksi ja tarpeiden mukaan toiminnan sovittamiseen yhteiseen palvelupisteeseen. Yhteisistä toimintatavoista sopimiseen Käynnistämisen jälkeen kehittämisen ja kokeiluista oppimisen dokumentoinnin tukena. 	<ul style="list-style-type: none"> Kun pohdimme asiakkaan saapumista, palveluihin ohjaamista sekä asiakirjojen jättämistä niin poluista löydämme jo yhdessä sovitut ratkaisut ja toimintatavat.
7. Suositus asiakaskokemuksen mittaamisesta ja menetelmistä	<ul style="list-style-type: none"> Valtakunnalliset kehittäjät Projektiryhmä/ohjausryhmä Asiakaspalvelukoordinaattori Asiakaspalvelutiimi Asiakaspalveluhenkilöstö 	<ul style="list-style-type: none"> Sisällön avulla ja projektioimistajien/ohjausryhmän johdolla sovitaan yhdessä asiakaskokemuksen mittaamisesta, sen toteutumisesta ja niihin liittyvistä hankinnoista Lahdessa ja Lappeenrannassa. 	<ul style="list-style-type: none"> Mittaamisesta rakentuu asiakaskokemuksen kehittämisen työkalu, jonka avulla pystymme jatkuvasti parantamaan asiakaskokemusta oppimalla tuloksista ja tekemällä kehitystoimenpiteitä.
8. Askeltava eteneminen kohti yhteisen asiakaspalvelun tavoitetilaa	<ul style="list-style-type: none"> Valtakunnalliset kehittäjät, Projektiryhmä/ohjausryhmä 	<ul style="list-style-type: none"> Yhteisen toiminnan kehittämisessä seuraavan kolmen vuoden ajan. 	<ul style="list-style-type: none"> Askeltava eteneminen kuvastaa miten yhteisen toiminnan kehittäminen toteutetaan vaiheittain. Päivitämme askeltavan etenemisen suunnitelmaa kokemusten ja oppien myötä.
9. Johtaminen ja organisoituminen	<ul style="list-style-type: none"> Valtakunnalliset kehittäjät, Projektiryhmä/ohjausryhmä, Asiakaspalvelukoordinaattori Asiakaspalvelutiimi Asiakaspalveluhenkilöstö 	<ul style="list-style-type: none"> Organisoitumisen malli selkeyttää ja varmistaa päätöksentekoa ja yhteisen toiminnan kehittämistä sekä strategisella että operatiivisella tasolla. 	<ul style="list-style-type: none"> Lahden ja Lappeenrannan organisoitumisen malli kiteyttää yhteisen asiakaspalvelun järjestäytymisen toiminnan käynnistyessä. Asiakaspalvelutiimi ja –koordinaattori vastaavat paikallisesta toiminnan kehittämisestä ja arjen sujuvuudesta Ohjausryhmä vastaa yhteisen toiminnan linjauksista ja konseptin toteutumisesta

Yhteisen käytäntötoiminnan tavoitetila

Hyödyt ja vaikuttavuus



Asiakaskokemus ja yhteinen asiakkuusajattelu paranevat



Organisaatiot hyötyvät yhteisen asiakaspalvelun palvelu-kehittämisen, henkilöstön ja tiloihin liittyvistä synergiaeduista



Henkilöstön työ helpottuu ja aikaa jää enemmän vaativampien asiakas-tilanteiden hoitamiseen



Osallisuuden tunne ja luottamus yhteiskuntaa kohtaan vahvistuu

Asiakaskokemus



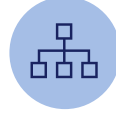
Monipuoliset palvelut helposti **saatavilla** samasta paikasta.



Monipuolista tukea yksilöllinen **asiakas-tarve** huomioiden.



Saumaton **palvelu-ohjaus** ja yhteistyö asian edistämiseksi.



Sujuva asiointi – palvelutarve tunnistetaan ja ohjataan eteenpäin asiointipolulla.



Asiointi on **turvallista** ja yksityisyys on huomioitu.



Monikanavaisuus lisää asiointin helppoutta ja itsenäistä asiointikykyä.

Työntekijäkokemus

Uusi palvelumalli



Palvelemme yhteistä asiakasta



Teemme yhteistyötä yli palvelurajojen



Uudessa palveluympäristössä on helppo onnistua



On mukavaa tehdä töitä ammattilaisten joukkueena

Yhteisen palvelun roolit ja tehtävät



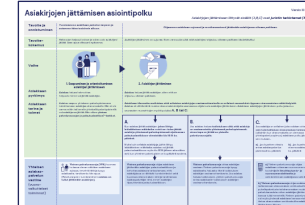
Yleinen palveluneuvoja toimii yhteisen asiakaspalvelun aulassa ja itsepalvelualueella avustaan ja opastaen apua tarvitsevia asiakkaita



Aulapalvelun tehtävänä on tukea yhteisen asiakaspalvelun ja koko kohteen tilojen ja siellä vierailevien henkilöiden turvallisuutta.



Saapuminen ja palveluun ohjautumisen asiointipolku



Asiakirjojen jättämisen asiointipolku

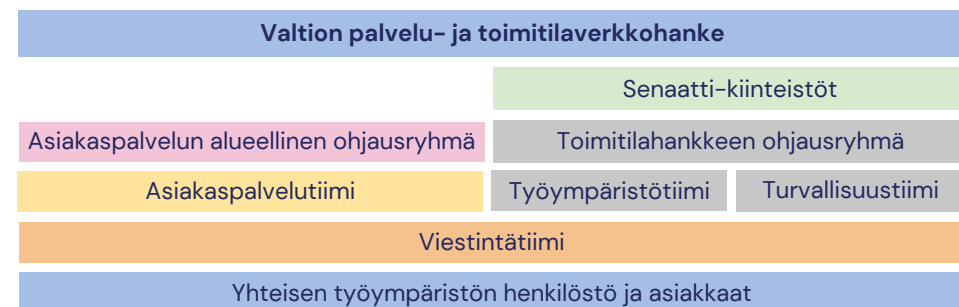
Käytäntötoiminnan asiointipolut

Asiakaskokemuksen mittarit



- Asiakastyytyväisyys
- Asiointin sujuvuus
- Asiakas saa tarpeeseensa sopivaa palvelua
- Asiakas saa asiaansa edistettyä
- Asiakas saa oikea-aikaista ja saavutettavaa palvelua
- Asiakaspalvelu on aktiivista, empaattista ja kohtaavaa
- Asiointi on turvallista
- Asiakkaiden kyky hoitaa itsenäisesti omia asioita kasvaa
- Työntekijäkokemus

Johtaminen ja organisoituminen



Näin mahdollistamme hyvän asiakaskokemuksen muodostumisen

Asiakaskokemuksen tavoitetilä

SAATAVUUS
Löydän monipuoliset palvelut helposti samasta paikasta. Palvelut ovat ymmärrettävä kokonaisuus. Saan asiaani edistettyä.



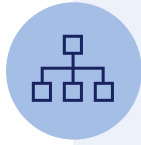
ASIAKASTARVE
Omat yksilölliset tarpeeni ja asiointikykyni huomioidaan. Saan monipuolisesti tukea.



PALVELUOHJAUS
Minua ei pallotella toimijalta toiselle, vaan asiantuntijat toimivat saumattomassa yhteistyössä asiani edistämiseksi.



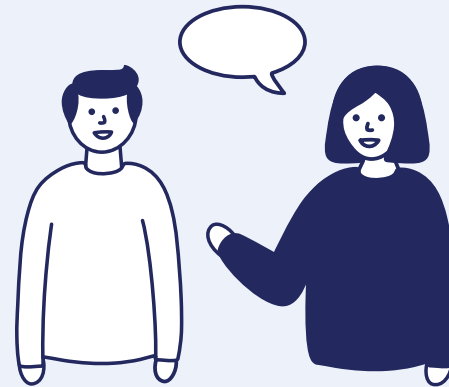
SUJUUVUUS
Palvelutarpeeni tunnistetaan, ja minua tuetaan eteenpäin asiointipolullani. Tiedän kuinka edistää asiaani.



TURVALLISUUS
Voin luottaa siihen, että asiointi on turvallista ja että tietosuojat ja yksityisyys toteutuvat jokaisessa palvelutilanteessa.



MONIKANAVAISUUS
Saan monikanavaista palvelua ja digitukea. Uudet digitaaliset palvelukanavat lisäävät asioinnin helppoutta. Samalla kykyini hoitaa asioitani itsenäisesti vahvistuu.



Fyysinen

Sosiaalinen

Digitaalinen

Työntekijäkokemuksen tavoitetilä

SAATAVUUS
Yhteisessä palveluympäristössä on sujuvaa tuotantaa hyvää asiakaskokemusta muiden asiantuntijoiden kanssa. Pystymme edistämään asiakkaan tarvetta lyhyessä ajassa.



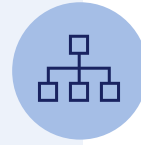
ASIAKASTARVE
Kuuntelen asiakasta ja osaan ohjata häntä tarvittuun palveluun empaattisesti. Minulla on käytössä työkalut lisätiedon etsimiseen sekä ymmärrys palvelupisteessä toimivista palveluista.



PALVELUOHJAUS
Minulla on hyvä ymmärrys asiakaspalvelun yhteisistä toimintatavoista ja rooleista. Pystyn tunnistamaan, milloin asiakasta on tarpeen palvella yhteistyössä muiden kanssa ja milloin oma osaamiseni riittää.



SUJUUVUUS
Tunnen asiakkaan palveluprosessin ja voin tukea häntä eteenpäin. Varmistan omalta osaltani, että asiakas saa asiaansa edistettyä.



TURVALLISUUS
Minulla on hyvät digi- ja tietoturvataidot. Pystyn palvelemaan asiakkaita tietosuojan huomioiden. Omassa toiminnassani vastaan siitä, että palvelupisteessä on turvallista asioida.



MONIKANAVAISUUS
Tunnen digitaaliset palvelukanavat ja erilaiset itsepalvelun mahdollisuudet. Pystyn opastamaan asiakkaita monipuolisesti niiden käytössä.



Käsikirjasta valmistellut koosteet ja käsikirjan liitteet

Käsikirjasta on luotu seuraavat koosteet esittelytarpeiden mukaan:	Version päivämäärä
Yhteisen asiakaspalvelun tiivis esittely	7.6.2023
Palvelupisteessä työskentelevän perehdytyspaketti	7.6.2023
Yhteisen asiakaspalvelun roolit	24.5.2023
Käyntiasiakkaan asiointipolut	7.6.2023
Yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen ja johtaminen	24.5.2023
Käsikirjan liitteet:	
Liite 1. Yhteinen palvelupiste, Yhteisen asiakaspalvelun projektioimistajien/ohjausryhmän tehtävälista toimenpanon tueksi	9.5.2023
Liite 2. Yhteinen palvelupiste, käyntiasioinnin asiointipolut – Asiakkaan saapuminen ja palveluun ohjaaminen sekä asiakirjojen jättäminen	7.6.2023

Taustaa ja tavoitteet



Käsikirjan tuottamisessa on ollut mukana suuri joukko eri toimijoita

VM hankkeessa mukana olevat

- Julkiset työ- ja elinkeinopalvelut
- Verohallinto (VERO)
- Digi- ja väestötietovirasto (DVV)
- Kansaneläkelaitos (Kela)
- Aluehallintovirasto (AVI)
- Maanmittauslaitos (MML)
- Rikosseuraamuslaitos, yhdyskuntaseuraamustoimistot (RISE)
- Maahanmuuttovirasto
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY-keskus)
- Poliisi (lupapalvelut)
- Ulosottolaitos
- Oikeusapu ja Edunvalvonta
- Julkiset työ- ja elinkeinopalvelut
- Kuntien, kaupunkien ja hyvinvointialueiden palvelut soveltuvilta osin

Lahden yhteisen työympäristön toimijat

- Hämeen TE-toimisto
- Verohallinto (VERO)
- Digi- ja väestötietovirasto (DVV)
- Kansaneläkelaitos (Kela)
- Maanmittauslaitos (MML)
- Hämeen ELY-keskus
- Aluehallintovirasto (AVI)
- Rikosseuraamuslaitos, yhdyskuntaseuraamustoimistot, Hämeen yks.-toimisto (RISE)
- Ulosottolaitos
- *Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) (bonus*)*
- *Business Finland (bonus*)*
- *Kilpailu- ja kuluttajasuojavirasto (bonus*)*

Lappeenrannan yhteisen työympäristön toimijat

- Kaakkois-Suomen TE-toimisto
- Verohallinto (VERO)
- Digi- ja väestötietovirasto (DVV)
- Kansaneläkelaitos (Kela)
- Maanmittauslaitos (MML)
- Kaakkois-Suomen ELY-keskus
- Aluehallintovirasto (AVI)
- Rikosseuraamuslaitos, yhdyskuntaseuraamustoimistot, Kaakkois-Suomen yks.-toimisto (RISE)
- Ulosottolaitos
- Oikeusaputoimisto
- Edunvalvontatoimisto
- Valtori
- *Etelä-Karjalan hyvinvointialue, EKHVA (bonus*)*
- *Traficom (bonus*)*
- *Väylävirasto (bonus*)*
- *Business Finland (bonus*)*
- *Finntraffic (bonus*)*

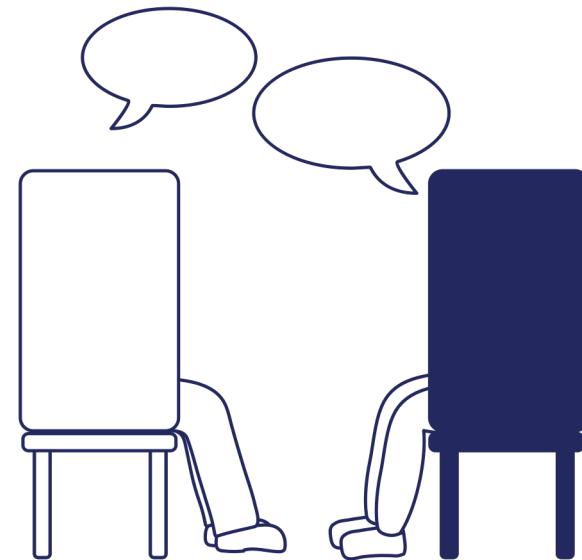
Huomioita projektin työhön

- Maahanmuuttovirasto ja Poliisi eivät ole Lahden ja Lappeenrannan yhteisissä työympäristöissä, mutta heitä kutsuttiin mukaan määrittämään yhteisen asiakaspalvelun ratkaisuja.
- *”Bonusorganisaatiot”* eivät ole VM:n hankkeessa mukana. Heidän osallistumisensa suunniteltiin paikkakuntaakohtaisesti yhteisen asiakaspalvelun kehittämisen käynnistyttyä.
- Sisältöjen valmistelussa on huomioitu lähtöaineistona valtakunnallinen yhteisen asiakaspalvelun konsepti, viranomaiskohtaiset lähtötiedot, sekä useat viranomaisten yhteistyöhankkeet

Tavoitteenamme on mahdollisimman hyvän asiakas- ja työntekijäkokemuksen syntyminen ensimmäisiin yhteisiin palvelupisteisiin.



Huomioimme sekä valtakunnallisen että paikallisen näkökulman ratkaisujen muodostamisessa.



Yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen

Työtä on edeltänyt kaksi erillistä palvelumuotoiluhanketta. Eri viranomaisten osalta kerättiin myös oppeja lähtötiedoksi sekä sovellettavaksi ja lisäksi tutustuttiin yhteisasiakaspalvelun verrokkikohteisiin, kuten Lahden ja Espoon palvelutoreihin sekä International House Helsinki-palvelukonseptiin.

Yhteisen asiakaspalvelukonseptin jatkokehittäminen, palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen kevään aikana 02-06/2023

OSAPROJEKTI 1

Yhteinen asiakaspalvelun ja asiakaskokemuksen tavoitetila

OSAPROJEKTI 2

Yhteisen palvelun roolit, tehtävät ja keskinäiset rajapinnat

OSAPROJEKTI 3

Käyntiasiakkaan asiointipolkujen kuvaus

Osaprojektien koordinaointi

Yhteisen asiakaspalvelukonseptin päivitys

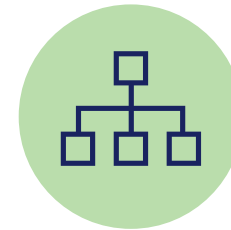
Yhteiset tavoitteet



Yhteinen asiakkuusajattelu, ohjaus ja palvelu



Sitoutuminen yhteisiin toimintatapoihin



Selkeä organisoituminen, johtaminen ja tukitoiminnot



Mitattavasti hyvää asiakaskokemusta tuottava palvelukulttuuri

Kehittämisessä huomioidut näkökulmat



Työ sisälsi:

- Lähtötietojen läpikäynti valituilla kehittämisen näkökulmilla
- Valtakunnallisen tason ratkaisun määrittely
- Paikallisen tason käytännön ratkaisujen synnyttäminen
- Lisäksi tarpeiden ja alustavien ratkaisuaihioiden kuvaaminen viranomaisilta, jotka eivät olleet mukana Lahden tai Lappeenrannan toimipisteissä.
- "Bonusorganisaatiot" kutsuttiin mukaan ratkaisujen määrittelyyn

**Bonusorganisaatiot eivät ole VM:n hankkeessa mukana. Heidän osallistumisensa suunniteltiin paikkakuntaakohtaisesti yhteisen asiakaspalvelun kehittämisen käynnistyttyä.*

Käynnissä olevat kokeilut

Yleinen palveluneuvoja & asiakaspalvelukoordinaattori

- Kokeilun kesto 1.2.2023–31.1.2024

Asiakaspalvelun ohjausryhmän organisoitumisen malli

- Kokeilun aikataulu 31.3.24 saakka (valmistelussa)

Ratkaisuiden testaaminen eri paikkakunnilla

- **Palautuslaatikko;** Kokemusten kerääminen vuoden 2023 loppuun saakka
- **TE-aulapalvelun tilalliset ratkaisut:** Lappeenrannassa keskilattian pisteet / Lahdessa rajatumpi palvelupiste; Kokeilun aikataulu valmistelussa
- Paikkakunnilla kokeillaan erilaisia ratkaisuja asiakaspalveluhenkilöstön käytössä oleviin tulostimiin: toisessa tulostimet palveluhuoneissa ja toisessa yhteiset tulostimet taustatiloissa palveluhuoneiden läheisyydessä.
- **Iltapäiväaukioloaikakokeilu;** 1.9.–31.12.2023

Lahdessa ja Lappeenrannassa toteutetaan useita eri kokeiluja ja niistä opitaan yhdessä!



Yhteisen asiakaspalvelun tavoitetila



Yhteisen asiakaspalvelun tavoitetila

- **Yhteisessä palvelupisteessä meillä on uusi palvelumalli:** palvelemme yhteistä asiakasta, teemme yhteistyötä yli palvelurajojen, toimimme uudessa palveluympäristössä ja teemme töitä ammattilaisten joukkueena.
- **Tavoittelemme yhdessä asiakaskokemuksen ja asiakkuusajattelun parantamista,** yhteisen asiakaspalvelun synergiaeduista organisaatioille syntyviä hyötyjä, ajan vapautumista henkilöstölle palvelun antamiseen sekä asiakkaiden osallisuuden tunteen vahvistumista ja luottamuksen lisääntymistä yhteiskuntaa kohtaan.
- **Olemme lähestyneet yhteisen toiminnan valmistelua ”julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun onnistumisen elementit” viitekehystä hyödyntäen.** Siinä onnistumisen elementit on jaoteltu kolmeen ulottuvuuteen: sosiaalinen, fyysinen ja digitaalinen. Yhteisen toiminnan kehittäminen koskee erityisesti sosiaalista ulottuvuutta. Lisäksi onnistuminen edellyttää aidosti yhteistä yhteisen asiakaspalvelun toimintamallien ja kokonaisuuden johtamista.
- **Kehitämme yhteistä toimintaa Lahdessa ja Lappeenrannassa vaiheittain.** Olemme yhdessä määritelleet kuhunkin vaiheeseen asiakaskokemustavoitteet sekä yhteisen toiminnan tavoitteita. Näiden rinnalla määrittelimme myös miten tavoitetilaan päästään askeltavasti edeten.
- Organisoitumisen malli tiivistää miten järjestäydymme yhteiseen toimintaan.



Yhteisen palvelupisteen uusi palvelumalli



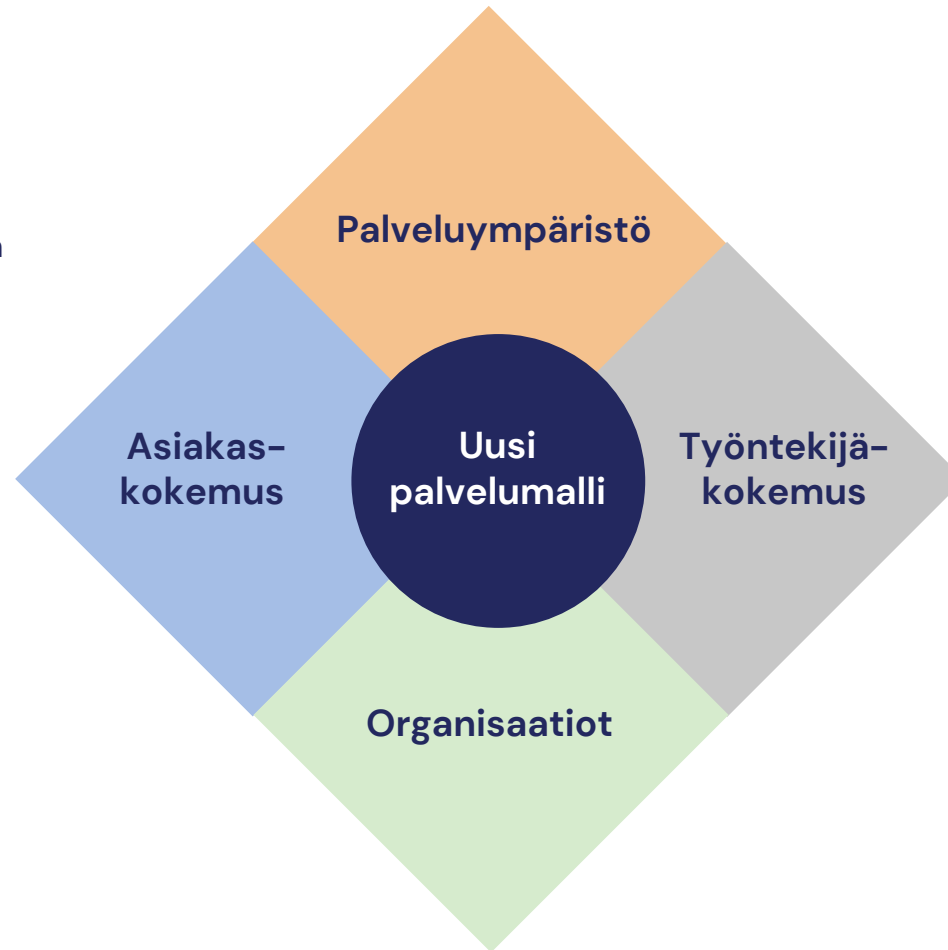
Palvelemme yhteistä asiakasta

Palvelemme yhteistä asiakasta sujuvasti ja kokonaisvaltaisesti. Asiakas saa tarvitsemansa palvelut helposti samasta paikasta. Asiakkaan kyky hoitaa itsenäisesti asioitaan paranee ja luottamus yhteiskuntaa kohtaan kasvaa.



Teemme yhteistyötä yli palvelurajojen

Meillä on yhteisesti sovitut periaatteet ja joustavat toimintatavat. Voimme tehdä prosessien johtamista ja kehittämistä yhdessä, ja siihen voidaan keskittää riittävästi resursseja. Meidän on mahdollista edistää strategisia tavoitteitamme vaikuttavalla tavalla.



Uudessa palveluympäristössä on helpompi onnistua

Viihtyisässä palveluympäristössä on helppo auttaa työkaveria, tehdä yhteistyötä ja huolehtia yhdessä siitä, että erilaiset asiakaspalvelutilanteet sujuvat hyvin. Eri tilatyypit, ratkaisut ja välineet tukevat asiakaspalvelua ja taustatyön tekemistä.



On mukavaa tehdä töitä ammattilaisten joukkueena

Asiakaskokemuksen, toimintakulttuurin ja yhteistyön kehittäminen on innostavaa ja konkreettista, kun työskentelemme saman katon alla. Työyhteisö kannustaa verkostomaiseen työskentelyyn ja osaamisen jakamiseen yli rajojen.

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun onnistumisen elementit

Hyvän asiakaskokemuksen edellytyksenä aidosti yhteisen asiakaspalvelun toimintamallit ja kokonaisuuden johtaminen

Yhteisen toiminnan kehittäminen

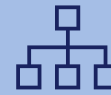
Sosiaalinen



Yhteinen asiakkuusajattelu, ohjaus ja palvelu



Sitoutuminen yhteisiin toimintatapoihin



Selkeä organisoituminen, johtaminen ja tukitoiminnot



Mitattavasti hyvää asiakaskokemusta tuottava palvelukulttuuri

Digitaalinen



Digitalisaatiota hyödyntävä palvelukokonaisuus, joka huomioi erilaisten asiakkaiden tarpeet ja tilanteet



Yhteinen sähköinen tunnistautuminen ja ratkaisu asiakkaan perustietojen yhteiseen hyödyntämiseen



Yhteinen järjestelmä ajan, henkilöiden ja tilojen varaamiseen



Yhteen sovitetut, tietoturvalliset ja joustavat ICT-ratkaisut



Sähköiset työkalut organisaatorajat ylittävään yhteistyöskentelyyn ja viestintään



Tietoturvalliset etäyhteydet paikkariippumattoman asiakaspalvelun mahdollistamiseksi

Fyysinen



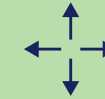
Julkiset palvelut saman katon alla ja helposti saavutettavissa



Asiakaspalvelutilojen joustava yhteiskäyttö



Monipuoliset ja turvalliset asiakaspalvelutilat tukevat eri tyyppisiä palvelutilanteita



Muuntojoustavuutta, vähähiilisyttä ja kiertotaloutta edistävät tilaratkaisut



Keskittymistä ja vuorovaikutusta tukevat taustatyötilat

Yhteisen asiakaspalvelun toiminnan kehittäminen

Yhteisen asiakaspalvelun toiminnan kehittäminen liittyy erityisesti sosiaaliseen ulottuvuuteen. Tämän ulottuvuuden kuvaus on nyt päivitetty ja täsmennetty yhteiskehittäen. Yhteisen toiminnan tavoitteet ja alakohdat on huomioitu myös askeltavan etenemisen suunnittelussa.

Sosiaalinen



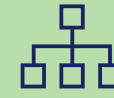
Yhteinen asiakkuusajattelu, ohjaus ja palvelu

- Yhteisen palvelun roolit
- Yhteinen ketjutettu palvelusuunnittelu ja asiakaspalvelu yhteisille asiakkaille
- Elämäntilannekohtainen palvelukehittäminen yhteisille asiakkaille



Sitoutuminen yhteisiin toimintatapoihin

- Yhteiset toimintatavat palvelutoiminnassa
- Pelisäännöt tilojen yhteiseen käyttöön
- Palveluiden saatavuuden varmistaminen aukioloaikojen näkökulmasta



Selkeä organisoituminen, johtaminen ja tukitoiminnot

- Organisoituminen ja resurssit yhteiseen toimintaan
- Toimintatavat ja resurssit yhteiseen kehittämiseen ja oppimiseen
- Toimijoiden tutustuminen toisiinsa



Mitattavasti hyvää asiakaskokemusta tuottava palvelukulttuuri

- Työntekemisen sujuvuus ja kokemus
- Asiakaskokemuksen ja työntekijäkokemuksen mittaaminen

Yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen Lahdessa ja Lappeenrannassa

Asiakaskokemuksen tavoitetila ja toiminnan kehittämisen vaiheet

1.

Käynnistämisen valmistelu

02–05/2023 (4 kk)

- Asiakas löytää palvelut yhdestä paikasta
- Asiakas ohjataan oikeaan palveluun ja hän saa asiaansa edistettyä
- Yhteisen palvelupisteen aukioloajat ja viranomaisten palveluiden saatavuus vastaavat asiakkaiden tarpeisiin

2.

Yhteisestä toiminnasta oppiminen

06/2023–06/2024 (12 kk)

- Asiakas saa sujuvaa palvelua tarpeensa mukaisesti ja asiaansa edistettyä
- Asiakas saa palvelua uusilla tavoilla, jotka on kehitetty yhteisestä toiminnasta oppimisen pohjalta

3.

Jatkokehitysvaihe

06/2024–12/2024 (6 kk)

- Asiakas saa sujuvaa palvelua tarpeensa mukaisesti ja asiaansa edistettyä
- Asiakas saa valitun elämäntilanteen äärelle koottuja palveluja selkeästi ja helposti

4.

Täyden toiminnallisuuden toimeenpano

01–12/2025 (12 kk)

- Asiakas saa saumatonta monikanavaista asiakaspalvelua asiointipaikasta tai ajankohdasta riippumatta
- Palvelu laajenee sisältämään etä- ja tulkkauspalvelut
- Asiakas saa myös valitun / valittujen elämäntilanteiden äärelle kootut palvelut sujuvasti

Yhteinen asiakaspalvelu luo vaikuttavuutta ja tuottaa hyötyjä kaikille osapuolille



Asiakaskokemus ja asiakkuusajattelu paranevat

- Julkiset palvelut helposti saataviksi yhdestä paikasta – yhteinen asiakas, yhteinen palvelutapa
- Valmiudet asiakkaan yksilölliset tarpeet ja elämäntilanteen huomioivaan palveluun paranevat, asiakkaan ohjautuminen oikeisiin palveluihin paranee
- Monikanavainen, saumaton ja kokonaisvaltainen palvelu mahdollistuu
- Asiakkaita pystytään paremmin tukemaan digitaalisten palvelujen käyttämisessä



Organisaatiot hyötävät yhteisen asiakaspalvelun synergiaeduista

- Yhteinen palveluympäristö mahdollistaa palvelurajat ylittävän yhteistyön
- Prosessien johtamista ja kehittämistä voidaan tehdä paremmin yhdessä ja siihen voidaan keskittää paremmin resursseja; synergiaetuja toimintaan ja tilojen käyttöön, läpimenoajat nopeutuvat
- Strategiset tavoitteet voidaan saavuttaa vaikuttavalla tavalla
- Jaettu palveluympäristö ja siihen liittyvät yhteiskäyttöiset tila- ja henkilöresurssit tuovat tehokkuutta ja luovat säästöjä, mm. tilatehokkuus kasvaa ja voidaan luoda yhteisiä kehittämis- ja tukitoimintoja



Henkilöstön työ helpottuu ja aikaa jää enemmän palvelun antamiseen

- Yhteisessä palveluympäristössä pystytään paremmin ratkaisemaan asiakkaiden erilaistuvia tarpeita ja tekemään vaikuttavaa yhteistyötä
- Asiakaspalvelun yhteiset toimintatavat ja periaatteet sujuvoittavat prosesseja
- Erilaiset tilatyypit ja tilojen käytön pelisäännöt tukevat sujuvaa asiakaspalvelua ja taustatyötä
- Muodostamme uuden työyhteisön, ja opimme toisiltamme
- Työpäivän hallinta, ennakointi ja suunnittelu helpottuu



Osallisuuden tunne ja luottamus yhteiskuntaa kohtaan vahvistuu

- Asiakkaiden hyvän elämän edellytykset ja luottamus yhteiskuntaa kohtaan lisääntyvät
- Osallisuuden kokemus vahvistuu ja luottamus yhteiskuntaa kohtaan kasvaa. Asiakkaiden kyky hoitaa omia asioita itsenäisesti ja tietoisuus omista vaikuttamisen mahdollisuuksista kasvaa.
- Asiakkaita autetaan elämässä eteenpäin

Kokeilu organisoitumisesta yhteisen asiakaspalvelun kehittämiseen Lahdessa ja Lappeenrannassa toiminnan käynnistyessä (luonnos*)

Valtakunnalliset ryhmät ja roolit:

Valtakunnalliset ryhmät:

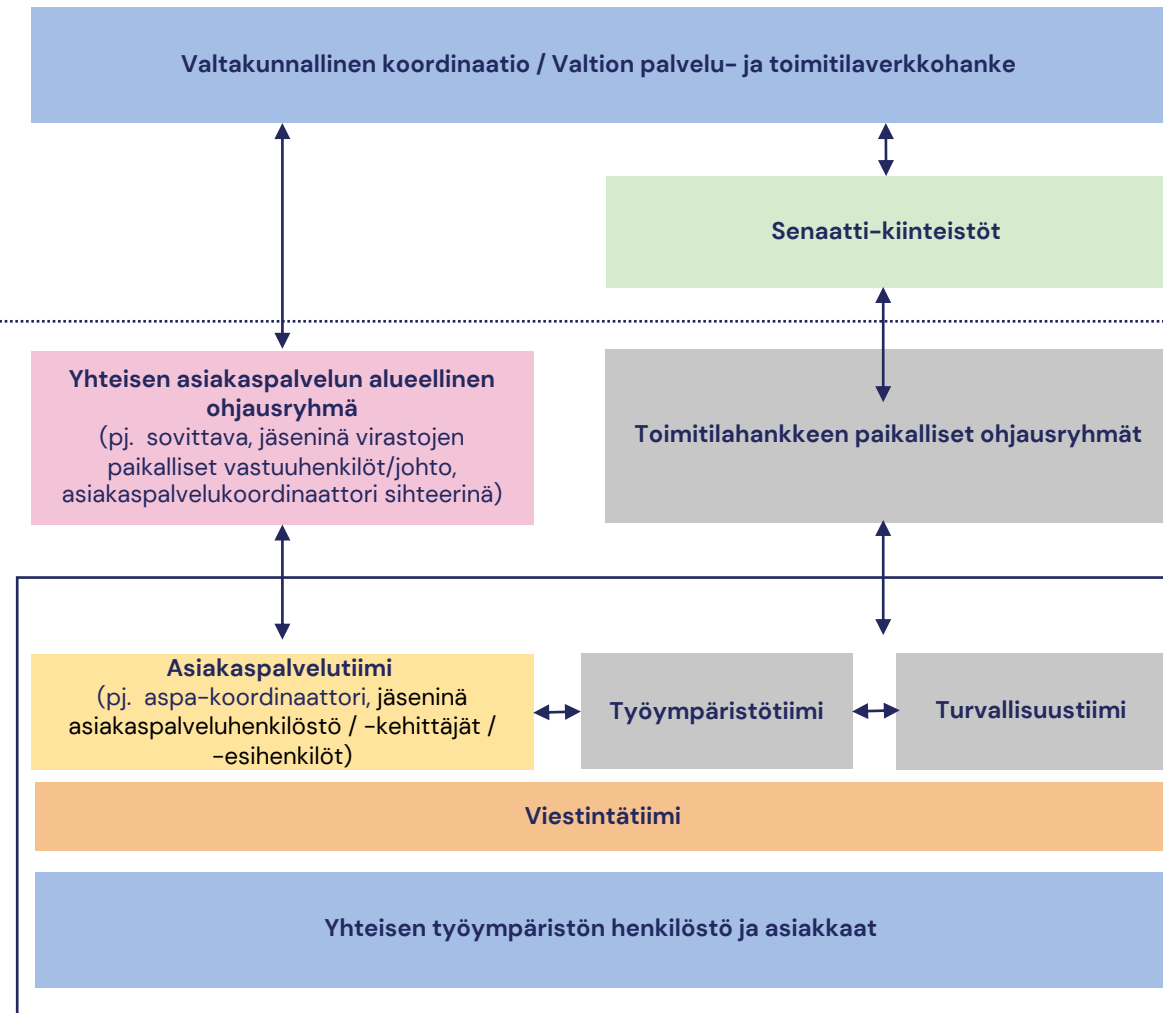
Pääpiirteissään roolina esim. tavoitteiden määrittäminen, valtakunnalliset periaatteet ja yhteisten työympäristöjen toiminnan seuranta.

Paikalliset / alueelliset ryhmät ja roolit:

Yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmä:

vastaa yhteisen palvelupisteen konseptinmukaisuudesta ja sen toimeenpanosta. Vastaa yhteisten toimintatapojen kehittämisestä, paikallistason yhteistyöstä ja kukin oman organisaationsa toiminnan muutosten suunnittelusta yhteiseen asiakaspalveluun sekä raportoinnista ja viestinnästä. Ohjausryhmä linjaa asiakaspalvelutiimin toimintaa, päättää asiakaspalvelutiimeissä nousseista kysymyksistä ja toimenpide-ehdotuksista. Ohjausryhmä toimii kokeiluluontoisena.

Asiakaspalvelutiimi: vastaa yhteisen toiminnan koordinoinnista, kehittämisestä ja sovitun yhteisen toiminnan toimeenpanosta käytännön tasolla. Asiakaspalvelutiimi raportoi ohjausryhmälle.



*Kuva päivittyy sen jälkeen, kun organisoitumista on käsitelty palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen työryhmissä.

Yhteisen asiakaspalvelun tavoiteltava asiakaskokemus



Palvelua yhdessä, yhteiselle asiakkaalle

- **Yhteinen palvelupiste on aivan uudenlainen palveluiden keskittymä**, jonka tarkoituksena on tuoda palvelut lähelle asiakasta ja tarjota mahdollisuus monenlaisten asioiden hoitamiseen yhdellä kertaa.
- **Me yhdessä vastaamme siitä, että asiointi yhteisellä palvelupisteellä sujuu ja asiakkaalle syntyy hyvä palvelukokemus.** Meidän tehtävänä on helpottaa asiakkaan arkea, antaa tukea hänen erilaisiin tarpeisiinsa ja auttaa asiointissa eteenpäin – parhaassa tapauksessa lisäämme asiakkaan luottamusta yhteiskuntaa kohtaan.
- Yhteinen palvelupiste kokoaa yhteen lukuisia eri alojen ammattilaisia, jotka tulevat erilaisista organisaatioista. Tästä syystä **on tärkeää, että meillä on yhteinen ja jaettu käsitys siitä, kuinka hyvää asiakaskokemusta tuotetaan.**
- **Yhteiselle palvelupisteelle saapuva asiakas on aina kaikkien viranomaisten yhteinen**, riippumatta siitä minkä viranomaisen palveluita hän ensisijaisesti etsii. Asiakkaan suuntaan toimitaan yhtenä tiiminä ja joukkueena.
- **Palvelemme asiakasta yhdessä rakentamiemme ja tässä materiaalissa läpikäytyjen kuvausten ja toimintamallien mukaan, jotta voisimme tuottaa hänelle mahdollisimman hyvän kokemuksen asiointista kanssamme.**



Sytä tulla asioimaan yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen

Kuvaukset on tunnistettu valtakunnallisessa konseptissa.

Asiakkaan digitaidot eivät riitä itsenäiseen asiointiin

Ihmisten, jotka eivät osaa käyttää digitaalaisia palveluita tai laitteita, on saatava asiansa hoidettua muiden kanavien, kuten käyntiasioinnin kautta.

Asiakkaalla ja viranomaisella ei ole yhteistä kieltä

Asiakas ei välttämättä puhu suomea, ruotsia tai englantia niin, että itsenäinen asiointi olisi mahdollista. Asiakas voi tarvita tulkkia asian hoitamiseksi.

Asiakkaan asiointikyky on syystä tai toisesta heikentynyt

Asiakkaalla voi olla erilaisia hahmottamisen, lukemisen tai ymmärtämisen haasteita, joiden vuoksi asiointi on hankalaa ja siihen tarvitaan tukea.

Asiakas on ohjattu palvelupisteelle

Toinen viranomainen on ohjannut asiakkaan palvelupisteelle.

Asiakas tarvitsee apua viranomaiskielen tulkinnassa

Kaikkien palveluiden kieli ei ole vielä kaikilta osin riittävän selkeää ja ymmärrettävää. Asiakas voikin tarvita niiden tulkitsemiseen asiantuntijan apua.

Asiakas on epävarma tai pelkää itsenäistä asiointia

Asiakas voi olla syystä tai toisesta epävarma asioiden hoitamisessa tai hän ei luota viranomaiseen tai omiin taitoihinsa. Alkuperäisiä asiakirjoja voidaan haluta toimittaa henkilökohtaisesti, ja asian hoituminen voidaan tulla varmistamaan käyntiasiointiin.

Asiakas tarvitsee usean viranomaisen apua

Hankalissa elämäntilanteissa tai suurten muutosten äärellä olevat ihmiset tarvitsevat usein apua monilta eri viranomaisilta. He voivat olla pitkäkestoisessa vuoro-vaikutussuhteessa viranomaisten kanssa.

Asiakkaalla ei ole asioinnin edellyttämiä välineitä

Digitaalinen asiointi edellyttää, että ihmisellä on käytössään paitsi toimivat laitteet ja yhteydet myös esimerkiksi tunnistautumisvälineet ja henkilötunnus.

Asiaa ei voi hoitaa käymättä henkilökohtaisesti paikalla

Esimerkkejä:

- Passin ja henkilökortin hakeminen (Poliisi)
- Henkilötunnuksen antaminen (DVV ja Vero)
- Julkinen notaari ja vihkiminen (DVV)
- Suunnitellun pohjoismaisen mallin edellyttämät henkilökohtaiset käynnit koskevat eri tavoin lähes kaikkia TE-toimistojen henkilöasiakkaita.

Asiakas ei löydä oikeaa palvelua tai kanavaa

Asiakas tietää, mitä hän tarvitsee, mutta hän ei tiedä, mistä ja miten asiaa voisi lähteä ratkaisemaan.

Asiakas ei osaa lainkaan nimetä, mitä apua tarvitsee

Asiakas ei tiedä, mikä asioinnin juurisyy on tai mitä apua hän tarvitsee.

Asian hoitamiseksi ei ole olemassa sähköistä kanavaa

Joidenkin asioiden hoitaminen edellyttää esimerkiksi paperilomakkeiden täyttämistä ja toimittamista.

Asiakas haluaa asioida ihmisen kanssa

Käyntiasiointi koetaan miellyttävämpänä, helpompänä, tehokkaampana tai ihmislähtoisempänä asiointitapana verrattuna itsenäiseen tai digitaaliseen asiointiin.

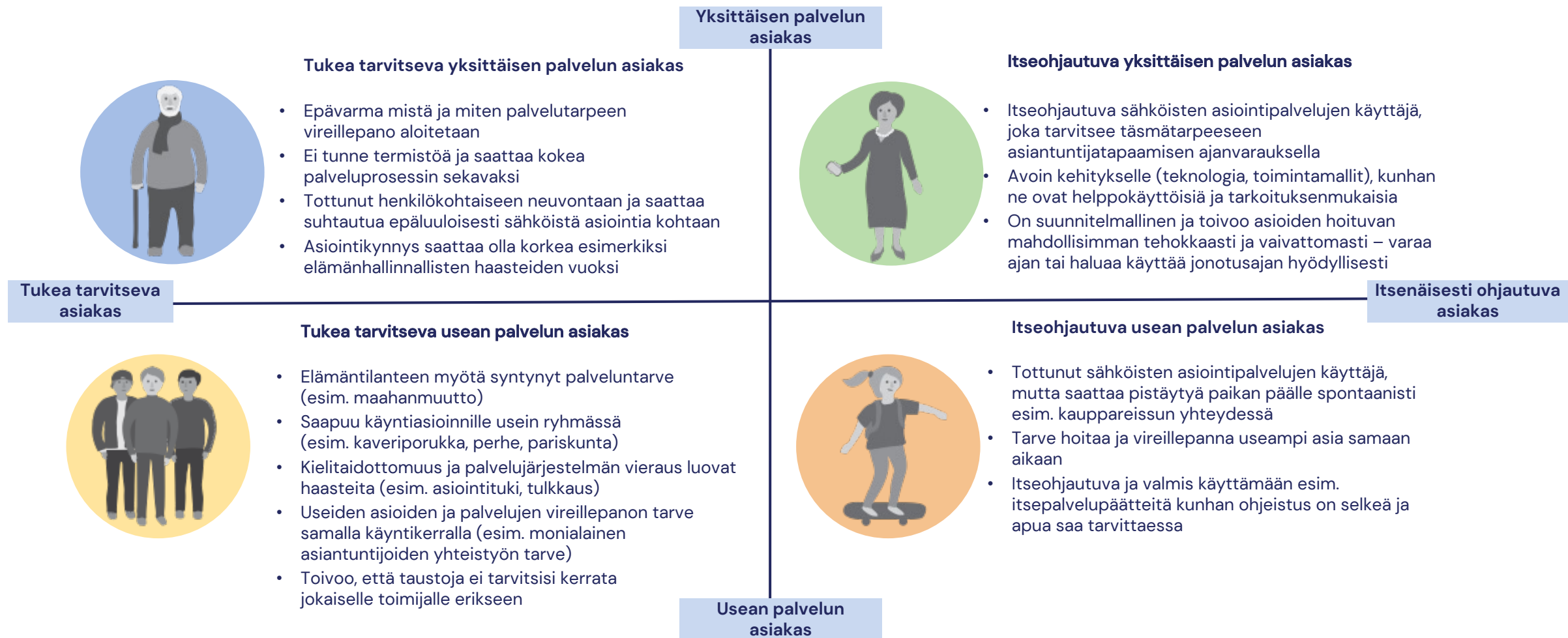
Julkiset palvelut eivät ole asiakkaalle tuttuja

Asiakas ei tiedä, mitkä palvelut häntä hyödyttäisivät tai mihin hän olisi oikeutettu.

Käyntiasioinnin asiakasryhmät

Asiakkaan ymmärtäminen on keskeistä miellyttävän palvelukokemuksen ja sujuvan palvelutilanteen synnyttämiseksi.

Seuraavassa on kuvattuna palvelupisteen käyntiasioinnin asiakasryhmiä. Kuvaukset auttavat ymmärtämään erilaisten asiakasryhmien tarpeita.



Lähde: Valtakunnallinen julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun konsepti. Alkuperäinen lähde: Porin yhteinen asiakaspalvelukonsepti (Senaatti-kiinteistöt, Porin kaupunki, Pentagon Design. 2020).

Mistä yhteisten palvelupisteiden asiakaskokemus koostuu?

- Aiemmat kokemukset, odotukset, oletukset ja ennakkotiedot
- Asiakaspalvelupisteen digitaalinen ulottuvuus*
- Sijainti, aukioloajat, saavutettavuus ja saapuminen
- Asiakaspalvelupisteen tilat, puitteet, opasteet, välineet ja järjestelmät
- Kohtaaminen ja vuorovaikutus asiakaspalvelijoiden kanssa
- Sosiaalinen vuorovaikutus tilassa, muut asiakkaat
- Itsepalvelu ja digitaaliset palvelukanavat
- Asioinnin eteneminen ensikontaktista ratkaisuun saakka






* Digitaalisella ulottuvuudella tarkoitetaan sitä, miten asiakas näkee ja kokee yhteiset asiakaspalvelupisteet digitaalisesti eli verkkosivuilla, sosiaalisessa mediassa, ajanvarauspalvelussa jne.

*Lähde: Mukailten Asiakaspalvelun kehittäminen.
Yhteenveto, HAUS kehittämiskeskus Oy. 30.3.2022*









Tavoittelemme hyvän palvelukokemuksen syntymistä jokaisessa vaiheessa






1 Ennen asiointia

-  Löydän helposti tiedon siitä, mitä palvelua tarvitsen. Ymmärrän tiedon ilman ylimääräistä ponnistelua.
-  Ymmärrän, miten, milloin ja missä voin hoitaa asiani – tapahtui asiointi missä kanavassa tahansa.
-  Saan muistutuksen viranomaiselta asian hoitamisesta hyvissä ajoin etukäteen.
-  Löydän yhteisen palvelupisteen ja tunnistan sen jo ulkopuolelta.
-  Minulle syntyy positiivinen ja yhtenäinen ensivaikutelma yhteisestä palvelupisteestä.
-  Oloni on aina tervetullut ja turvallinen.

2 Asiointi

-  Minut otetaan vastaan ja kohdataan empaattisesti.
-  Minulla on hyvä käsitys jonotuksen kestosta. Tiedän, että minut otetaan vastaan kohtuullisen ajan kuluessa.
-  Omat yksilölliset palvelutarpeeni, toimintakykyni ja tietosuojahuomioidaan.
-  Minun on helppo liikkua odotustilassa tai itsepalvelupisteelle. Löydän näkyvät ohjeet ja opasteet.
-  Tiedän, että minut ohjataan palvelussa eteenpäin oikeaan paikkaan. Minua ei pallotella toimijalta toiselle.
-  Asiani hoituu joko yhdellä kertaa tai saan sitä edistettyä.

3 Asiointin jälkeen

-  Tiedän, missä vaiheessa asiani käsittely on, kuinka se etenee ja milloin se on ratkaistu.
-  Tiedän, mitä minulta odotetaan, jos asiani hoitaminen jatkuu käyntiasioinnin jälkeen.
-  Tiedän, miten voin antaa palautetta asiointistani ja kokemuksistani.
-  Tiedän, että olen aina tervetullut palaamaan yhteiseen palvelupisteeseen ja saan sieltä apua erilaisiin tarpeisiin.
-  Hyvän digitaalisen kokemuksen jälkeen palaan käyttämään sähköisiä palveluita myös jatkossa.

Näin mahdollistamme hyvän asiakaskokemuksen muodostumisen

Asiakaskokemuksen tavoitetilä

SAATAVUUS
Löydän monipuoliset palvelut helposti samasta paikasta. Palvelut ovat ymmärrettävä kokonaisuus. Saan asiaani edistettyä.



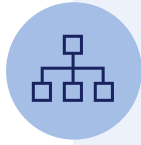
ASIAKASTARVE
Omat yksilölliset tarpeeni ja asiointikykyni huomioidaan. Saan monipuolisesti tukea.



PALVELUOHJAUS
Minua ei pallotella toimijalta toiselle, vaan asiantuntijat toimivat saumattomassa yhteistyössä asiani edistämiseksi.



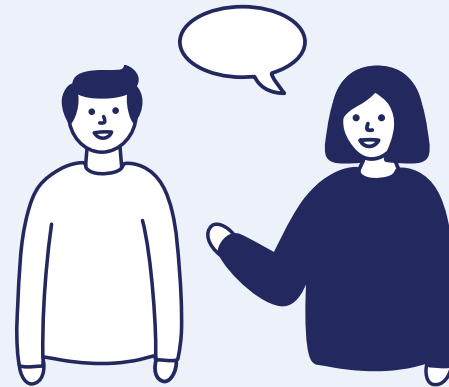
SUJUUVUUS
Palvelutarpeeni tunnistetaan, ja minua tuetaan eteenpäin asiointipolullani. Tiedän kuinka edistää asiaani.



TURVALLISUUS
Voin luottaa siihen, että asiointi on turvallista ja että tietosuoja sekä yksityisyys toteutuvat jokaisessa palvelutilanteessa.



MONIKANAVAISUUS
Saan monikanavaista palvelua ja digitukea. Uudet digitaaliset palvelukanavat lisäävät asioinnin helppoutta. Samalla kykyäni hoitaa asioitani itsenäisesti vahvistuu.



Fyysinen

Sosiaalinen

Digitaalinen

Työntekijäkokemuksen tavoitetilä

SAATAVUUS
Yhteisessä palveluympäristössä on sujuvaa tuottoa hyvää asiakaskokemusta muiden asiantuntijoiden kanssa. Pystymme edistämään asiakkaan tarvetta lyhyessä ajassa.



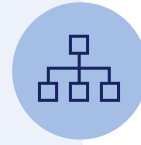
ASIAKASTARVE
Kuuntelen asiakasta ja osaan ohjata häntä tarvittuun palveluun empaattisesti. Minulla on käytössä työkalut lisätiedon etsimiseen sekä ymmärrys palvelupisteessä toimivista palveluista.



PALVELUOHJAUS
Minulla on hyvä ymmärrys asiakaspalvelun yhteisistä toimintatavoista ja rooleista. Pystyn tunnistamaan, milloin asiakasta on tarpeen palvella yhteistyössä muiden kanssa ja milloin oma osaamiseni riittää.



SUJUUVUUS
Tunnen asiakkaan palveluprosessin ja voin tukea häntä eteenpäin. Varmistan omalta osaltani, että asiakas saa asiaansa edistettyä.



TURVALLISUUS
Minulla on hyvät digi- ja tietoturvataidot. Pystyn palvelemaan asiakkaita tietosuojan huomioiden. Omassa toiminnassani vastaan siitä, että palvelupisteessä on turvallista asioida.



MONIKANAVAISUUS
Tunnen digitaaliset palvelukanavat ja erilaiset itsepalvelun mahdollisuudet. Pystyn opastamaan asiakkaita monipuolisesti niiden käytössä.



Työntekijä- kokemuksen kuvaus



Mitä onnellisemmat työntekijät, sitä tyytyväisempi asiakas

- Työntekijäkokemus heijastuu asiakaskokemukseen: **mitä parempi työntekijäkokemus, sitä parempaa asiakaskokemusta tuotamme.**
- Asiakkaan roolissa muissa palveluissa olemme tottuneet nopeisiin vastausaikoihin, odotukset ylittävään palveluun sekä toimiviin asiakaspolkuihin – ja nämä samat odotukset tuomme myös omalle työpaikallemme. **Työntekijäkokemuksen näkökulmasta on tärkeää, että mahdollistamme työntekijöille hyvien asiakaskokemusten tuottaminen** – eli että käytettävät työkalut ja välineet toimivat vaivattomasti, työ- ja palveluympäristö tukee työntekoa, asiakkaan polun kosketuspisteet ylläpitävät tavoiteltua kokemusta, toimintakulttuuri on kannustava ja palvelukulttuurin prosessit, roolit sekä toimintatavat ovat kaikille selkeitä.
- Seuraavilla sivuilla käydään läpi muutamia keskeisiä yhteisiä **toimintatapoja ja keinoja, joiden avulla voimme yhdessä vaikuttaa onnistuneen asiakaskokemuksen syntymiseen.**
- Kokonaisuutena työntekijäkokemukseen vaikuttavat monet eri osa-alueet. Yhteisten palvelupisteiden toiminnan kehittämiseen liittyen on tunnistettu eri osa-alueita, jotta työntekijäkokemus kehittyisi jatkuvasti paremmaksi: yhteinen asiakkuusajattelu, palvelukulttuuri, johtaminen, organisoituminen, yhteiset toimintatavat, sosiaalinen, digitaalinen ja fyysinen ympäristö ja työvälineet. Näitä kuvataan lisää askeltavan etenemisen yhteydessä.

**Tarvitsemme jokaista,
erityisesti Sinua, mukaan
rakentamaan yhteistä
palvelupistettä!**

**Yhdessä voimme vaikuttaa
siihen miten palvelemme
asiakkaita ja luomme hyvän
työyhteisön.**

Rakennamme hyviä palvelukokemuksia yhtenä ammattilaisjoukkueena

Yhdessä teemme todeksi nämä toimintatavat jokaisessa asiakaskohtaamisessa.



Tarpeisiin sopivaa ja eteenpäin ohjaavaa

Kohtaamme asiakkaan kokonaisvaltaisesti ja tunnistamme hänen palvelutarpeensa. Tuemme asiakkaan orientoitumista palvelussa. Kysymme asiakkaalta mikä häntä parhaiten palvelisi. Kannustamme ja motivoimme asiakasta digipalvelujen käyttöön.



Turvallista, läpinäkyvää ja luottamuksellista

Asiakas voi luottaa siihen, että asiat hoituvat ja kokea olonsa turvalliseksi. Huomioimme tietoturvan ja -suojan koko asiointin ajan. Viestimme asiakkaalle asian etenemisestä ja hän ymmärtää, mitä tapahtuu, mitä häneltä edellytetään ja miksi.



Empaattista, kohtaavaa ja yhdenvertaista

Kohtaamme asiakkaan arvostavasti, empaattisesti ja yhdenvertaisesti riippumatta siitä, mikä hänen asiointinsa syy tai asiointikykyensä on. Tuemme ja rohkaisemme asiakasta asiointissa. Pidemmällä tähtäimellä pyrimme palvelemaan asiakasta eri elämäntilanteiden äärelle kootuilla palveluilla.



Sujuvaa, helppoa ja ammattitaitoista

Palvelu käynnistyy ja etenee sujuvasti. Kohtaamme asiakkaan hänen saapuessaan tilaan, jonotus on minimoitua ja viestimme sen kestosta asiakkaalle. Siirtyminen eri viranomaisten välillä on vaivatonta. Yhteistyöllä varmistamme, että asiakas löytää aina tarvitsemansa palvelun pariin ja hänen asiansa tulee edistetyksi.

**Asiakas saa
yhdenvertaista,
sujuvaa ja
ammattitaitoista
palvelua, joka auttaa
häntä eteenpäin hänen
tilanteeseensa ja
tarpeeseensa sopivalla
tavalla.**

Kuusi keinoa hyvien asiakaskokemusten synnyttämiseen:

- Otamme kontaktin asiakkaaseen 10 sekunnin sisällä hänen saapumisestaan ja luomme asiakkaalle tervetulleen olon.
- Kohtaamme asiakkaan yhdenvertaisesti ja yksilöllisesti, palvelutarpeen ja toimintakyvyn huomioiden.
- Ymmärrämme ja kuuntelemme asiakasta. Selkeytämme asiain tarpeen ja kerromme asiain kuluista.
- Teemme parhaamme asiakkaan hyväksi, olemme ammattitaitoisia ja työskentelemme joukkueena.
- Meillä on turvallista asioida. Huolehdimme tietoturvallisuuden ja yksityisyyden toteutumisesta.
- Rohkaisemme ja autamme asiakasta eteenpäin, kannustamme käyttämään palveluita monikanavaisesti.

Lähde: Sovellettu International House Helsinki -asiakaskohtaamisen palvelumallista

Vaikutamme yhdessä onnistuneen asiakaskokemuksen syntymiseen.

Onnistunut kokemus jättää asiakkaalle positiivisen mielen sekä luottamuksen siitä, että hänen asiansa etenee.

Asiakas saa tarvittavan tiedon sekä selkeän ja asiantuntevan opastuksen hänelle tärkeän asian edistämisessä.

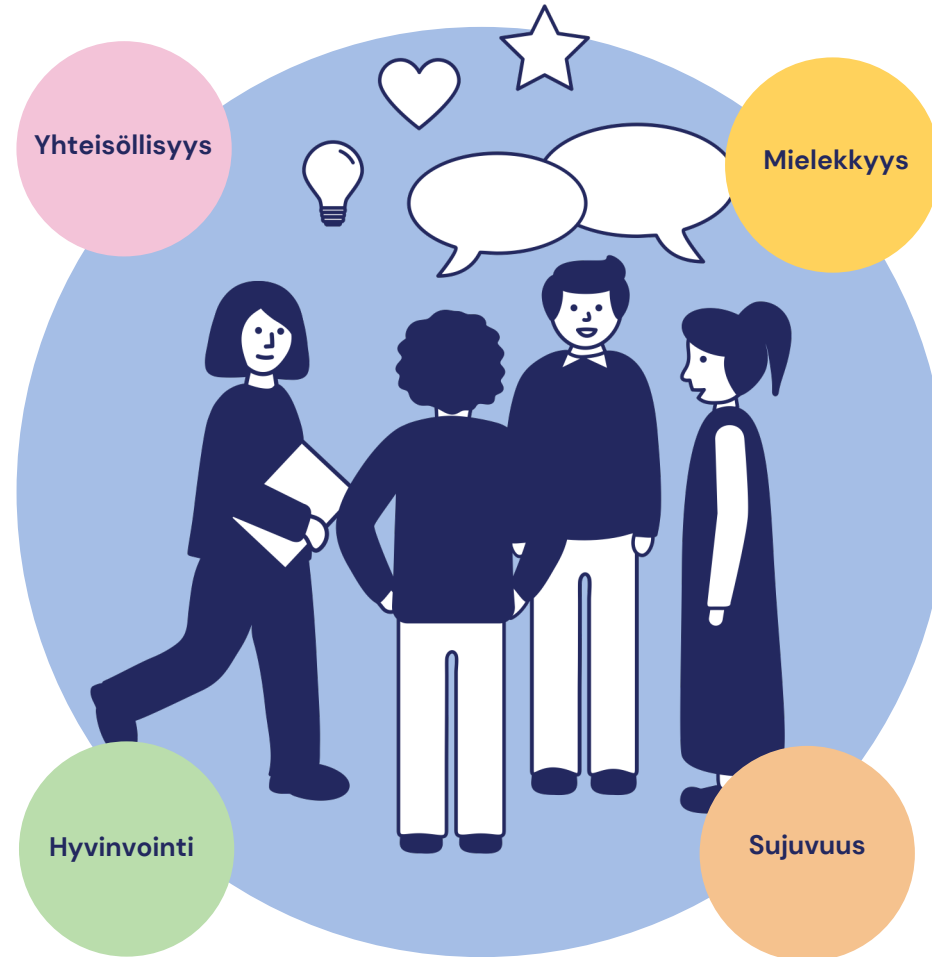
Mistä hyvä asiakaspalvelun työntekijäkokemus koostuu?

Tiimityötä ja yhteisöllisyyttä

Töissä on mukavampaa, kun tunnemme toisemme ja muodostamme työyhteisön eri taustaorganisaatioista riippumatta. Minun on helppo auttaa työkaveria ja tehdä yhteistyötä. Työympäristö mahdollistaa asiantuntijoiden välisen kohtaamisen, kokemusten ja osaamisen jakamisen.

Työ- ja vapaa-aika tasapainoon

Kokonaisvaltainen hyvinvointimme on meille kaikille tärkeää ja siksi huolehdimme, että työ ja vapaa-aika ovat sopivassa suhteessa. Tuemme työn ja muun elämän yhteensovittamista. Huomioimme työrauhan, jotta saamme asioita aikaiseksi työpäivän aikana.



Mielekkyyttä ja merkityksellisyyttä

Tilassa toimii useita eri ammattilaisia, tehtäviä ja rooleja, mutta meitä kaikkia yhdistää halu tehdä merkityksellistä työtä. Mielekkyys syntyy mm. siitä, että oman työn voi tuntea osaksi merkityksellistä kokonaisuutta. Yhdessä luomme entistä enemmän vaikuttavuutta yksilö- ja yhteiskuntatasolla.

Sujuvuutta ja suunnitelmallisuutta

Yhteiset toimintatavat tuovat sujuvuutta työpäivään. Oman työn suunnittelu, työpäivien ennakointi ja tilojen käyttö työtehtävän mukaan on sujuvaa. Meillä on jaettu ymmärrys työskentelyn periaatteista. Liikkuvan työn mahdollistavat välineet ja toimivat järjestelmät tuovat joustavuutta työtehtävieni hoitamiseen.

Yhteisen palvelupisteen roolit ja tehtävät



Yhteisen palvelupisteen roolit ja tehtävät

Yhteisen asiakaspalvelun konsepti määrittelee, että kaikissa yhteisissä palvelupisteissä tulee tarjota **käyntiasiakkaille yleistä palveluneuvontaa ja digitukea**. Siksi yhteisissä palvelupisteissä tulee työskentelemään viranomaisten asiakaspalvelijoiden lisäksi myös **yleisiä palveluneuvoja**.

Lisäksi yhteisen palvelupisteen aulassa tulee työskentelemään Senaatti-kiinteistöjen tuottama **aulapalvelu** sekä **viranomaisten omia jalkautuvia asiakaspalvelijoita**, jotka saattavat vaihdella paikkakuntaakohtaisesti. Tässä käsikirjassa on kuvattu Lahdessa ja Lappeenrannassa toimivien TE-aulaohjaajan/TE-asiantuntijan ja Lappeenrannassa toimivan Etelä-Karjalan hyvinvointialueen virastovahtimestarin rooli ja siihen liittyvät tehtävät.

Yhteisen palvelupisteen aulassa työskentelevistä rooleista on tuotettu **valtakunnallisen tason roolikuvaukset, tunnistettu heidän työtehtäviään, sekä kuvattu roolien väliset rajapinnat**. Aulassa toimivat roolit tulevat tukemaan käyntiasiakkaiden vierailua, sujuvoittamaan yhteispalvelupisteen arkea sekä osaltaan helpottamaan viranomaisten työtä.

Yleisen palveluneuvojan rooli on Lahden ja Lappeenrannan yhteisissä palvelupisteissä kokeiluluontoinen (kokeilun kesto yhteisen palvelupisteen avaamisesta 31.3.2024 asti) ja se toteutetaan yhteispalvelulain nojalla. Lahdessa ja Lappeenrannassa yleisestä palveluneuvojasta käytetään asiakassuuntaisessa viestinnässä termiä palveluneuvoja.

Yhteisen asiakaspalvelun yhteiset roolit

Yhteisessä asiakaspalvelussa tulee toimimaan yhteisiä rooleja, kuten yleinen palveluneuvoja sekä aulapalvelu.

Lisäksi aulassa voi olla viranomaisten omia, jalkautuvia asiakaspalvelijoita. Tästä esimerkkinä TE-aulaohjaaja (Lahti)/TE-asiiantuntija (Lappeenranta).

Yleinen palveluneuvoja



Roolin ydintehtävä

- Yleinen palveluneuvoja toimii yhteisen palvelupisteen aulassa, toivottaen saapuvat asiakkaat tervetulleeksi. Hän tunnistaa asiakkaan palvelutarpeen ja ohjaa oikean palvelun piiriin. Hän opastaa saapuvia asiakkaita tarvittaessa vuoronumeron ja ilmoittautumisen kanssa sekä antaa digitukea.
- Ottaa vastaan viranomaisten asiakirjoja ja toimittaa ne eteenpäin viranomaisille.*
- Yleinen palveluneuvoja ei tee viranomaispäätöksiä tai ota kantaa viranomaisasioinnin sisältöihin.

Pääasialliset asiakkaat

- Yhteisen palvelupisteen käyntiasiakkaat ja henkilökunta.

Aulapalvelun vartija



Roolin ydintehtävä

- Aulapalvelussa toimii vartijan oikeudet omaava henkilö. Hänen tehtävänään on tukea yhteisen asiakaspalvelun ja koko kohteen tilojen ja siellä vierailevien henkilöiden turvallisuutta.
- Aulapalvelun tehtäviin kuuluu käyntiasiakkaiden ja kokousvierailijoiden tiloissa liikkumisen opastus.
- Aulapalvelu ei hoida miltään osin viranomaistehtäviksi tai julkisiksi hallintotehtäviksi katsottavia tehtäviä.

Pääasialliset asiakkaat

- Yhteisen palvelupisteen käyntiasiakkaat, kokousvierailijat ja henkilökunta.

Lähde: Senaatti, Aulapalvelukonsepti

TE-aulaohjaaja/ TE-asiiantuntija



Roolin ydintehtävä

- TE-palveluiden aulaohjaaja vastaa TE-toimiston asiakkaiden yleisestä neuvonnasta liittyen työvoimapalveluihin. Lisäksi hän avustaa työnhaun käynnistämisessä ja työnhakuun liittyvien verkkopalveluiden opastuksessa sekä TE-toimiston asiakirjoihin liittyvissä kysymyksissä.
- TE-Aulaohjaaja ei anna kantaa otettavaa substanssineuvontaa TE-toimiston asiakkaille tai neuvo muiden viranomaisten asiakkaita.

Pääasialliset asiakkaat

- TE-toimiston asiakkaat.

Yhteinen asiakaspalvelu – Yleinen palveluneuvoja (Palveluneuvoja LAH, LPR)



Roolin ydintehtävä

Yleinen palveluneuvoja toimii yhteisen palvelupisteen aulassa ja itsepalvelualueella ohjaten ja opastaen asiakkaita yleisellä tasolla.

Pääasialliset asiakkaat

Yhteisen palvelupisteen käyntiasiakkaat ja henkilökunta.

Lahdessa ja Lappeenrannassa käytetään asiakaskommunikatiossa muotoa ”**Palveluneuvoja**”, esim. työvaatteet, opasteet jne.

Kuvaus roolista

Yleinen palveluneuvoja huomioi yhteiseen palvelupisteeseen saapuvat asiakkaat ja viestivät ystävällisellä olemuksellaan olevansa käytettävissä apua tarvitseville asiakkaille.

Yleinen palveluneuvoja on ensisijaisesti tukena niille asiakkaille, jotka tarvitsevat apua. Suurin osa saapuvista asiakkaista on toimii itsenäisesti.

Yleinen palveluneuvoja avustaa tukea tarvitsevaa asiakasta ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen käytössä, pyrkii tunnistamaan asiakkaan palvelutarpeen ja ohjaa oikean palvelun piiriin. Hän tukee asiakkaita itsepalvelupäättteen käytössä, antaen asiakkaille digitukea. Lisäksi hän ottaa vastaan, välittää ja luovuttaa asiakirjoja.

Yleinen palveluneuvoja ei ota kantaa viranomaisasioinnin sisältöihin tai tee viranomaispäätöksiä.

Yleisen palveluneuvojan työtehtävät*:

- Asiakkaan kohtaaminen ja tervetuloakokemus
- Asiakkaan avustaminen ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen käytössä
- Asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen
- Asiakkaan ohjaaminen oikean palvelun pariin
- Yleinen neuvonta viranomaisasioissa
- Tiloissa liikkumisen opastaminen
- Asiakkaan tukeminen digitaalisessa asiointissa
- Asiakkaan kehoittaminen hyödyntää palautuslaatikkoa sellaisten asiakirjojen jättämiseen, jotka asiakas voi omatoimisesti palauttaa
- Asiakkaan niin halutessa, yleinen palveluneuvoja ottaa vastaan, leimaa ja säilyttää asiakirjoja ja välittää niitä viranomaisille
- Turvallisuuden edistäminen ja vaaliminen

Mitä roolin työtehtäviin ei kuulu:

- Ei hoida asiakkaan henkilökohtaisia asioita, tai sellaisia asioita, jotka vaativat asiakkaan tietoihin pääsemistä
- Ei ota kantaa viranomaisasioinnin sisältöihin
- Ei tee viranomaispäätöksiä
- Ei tulkitse julkista tietoa ”omin sanoin”, eikä arvaile ääneen mitä asialla tarkoitetaan
- Digiasioinnissa viranomaisasioinnin sisältöjä koskeva neuvonta tai asiakkaan puolesta tekeminen
- Asiakirjojen täyttöön liittyvä neuvonta tai tietojen tarkistus (*tiettyjen toimijoiden osalta*)

*Lisätietoja yleisen palveluneuvojan työnkuvasta ja rooleista: Valtakunnallinen julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun konsepti sekä osaaminen kehittämisen kokonaisuudesta (HAUS).

Yleisen palveluneuvojan palvelutapa ja yleisimmät palvelutilanteet

Palvelutapa

Yleinen palveluneuvoja huomioi yhteiseen palvelupisteeseen saapuvat asiakkaat ja viestii ystävällisellä olemuksellaan olevansa käytettävissä. Hän pyrkii ensisijaisesti tunnistamaan apua tarvitsevat asiakkaat ja tarjoutuu heille avuksi.

Yleisiä palveluneuvoja on työvuorossa kerrallaan kaksi*. Näin toinen voi esimerkiksi tervehtiä saapuvia asiakkaita aulassa ja avustaa vuoronumero- ja ilmoittautumislaitteen kanssa. Toinen yleinen palveluneuvoja voi avustaa asiakkaita esimerkiksi itsepalvelupisteellä digitukea antaen. Jos yhteisellä palvelupisteellä on rauhallinen hetki, yleiset palveluneuvojat voivat palata palvelutilanteen päätteeksi omalle työpisteelleen aulaan.

Palvelutilanteet saattavat vaihdella nopeista kohtaamisista kuten tervehtimisestä, lyhyisiin ja pidempiin palvelutuokioihin.

** Lahdessa ja Lappeenrannassa toimii kokeiluluontoisesti kaksi kokoaikaista yleistä palveluneuvojaa.*



Tervetuloakokemus

Huomioi saapuvat asiakkaat esimerkiksi tervehtimällä tai ystävällisellä nyökkäyksellä. Pyrkii samalla tunnistamaan ensisijaisesti ne asiakkaat, jotka tarvitsevat apua ja tarjoutuu heille aktiivisesti avuksi.

Tiloissa opastaminen

Auttaa asiakkaita hahmottamaan palveluympäristöä pääpiirteittäin, esimerkiksi ohjaamalla asiakkaan palvelupisteille, itsepalvelupäätteille, palautuslaatikoille, odotustilaan ja WC-tiloihin.

Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen käytön tukeminen

Tukee asiakasta tarvittaessa vuoronumeron ottamisessa, ilmoittautumisessa ja opastaa laitteen käytössä. Tarvittaessa auttaa asiakasta tunnistamaan oikean toimijan.

Asiakirjan jättäminen

Kannustaa asiakasta hyödyntämään palautuslaatikkoa sellaisten asiakirjojen jättämisessä, jotka asiakas voi omatoimisesti palauttaa. Asiakkaan niin halutessa, ottaa vastaan, leimaa ja säilyttää asiakirjoja ja välittää niitä viranomaisille

Digituki

Rohkaisee, kannustaa ja tukee asiakasta digitaalisten palveluiden käytössä tarvittaessa. Digituki koskee niiden viranomaisten palveluita, joita pisteessä tarjotaan.

Yleisen palveluneuvojan palvelutavan mahdollistajat ja työalue

Palvelutavan mahdollistajat

Yleinen palveluneuvoja on helppo tunnistaa tilassa vaatetuksen, opasteiden sekä tilallisten ratkaisujen avulla.

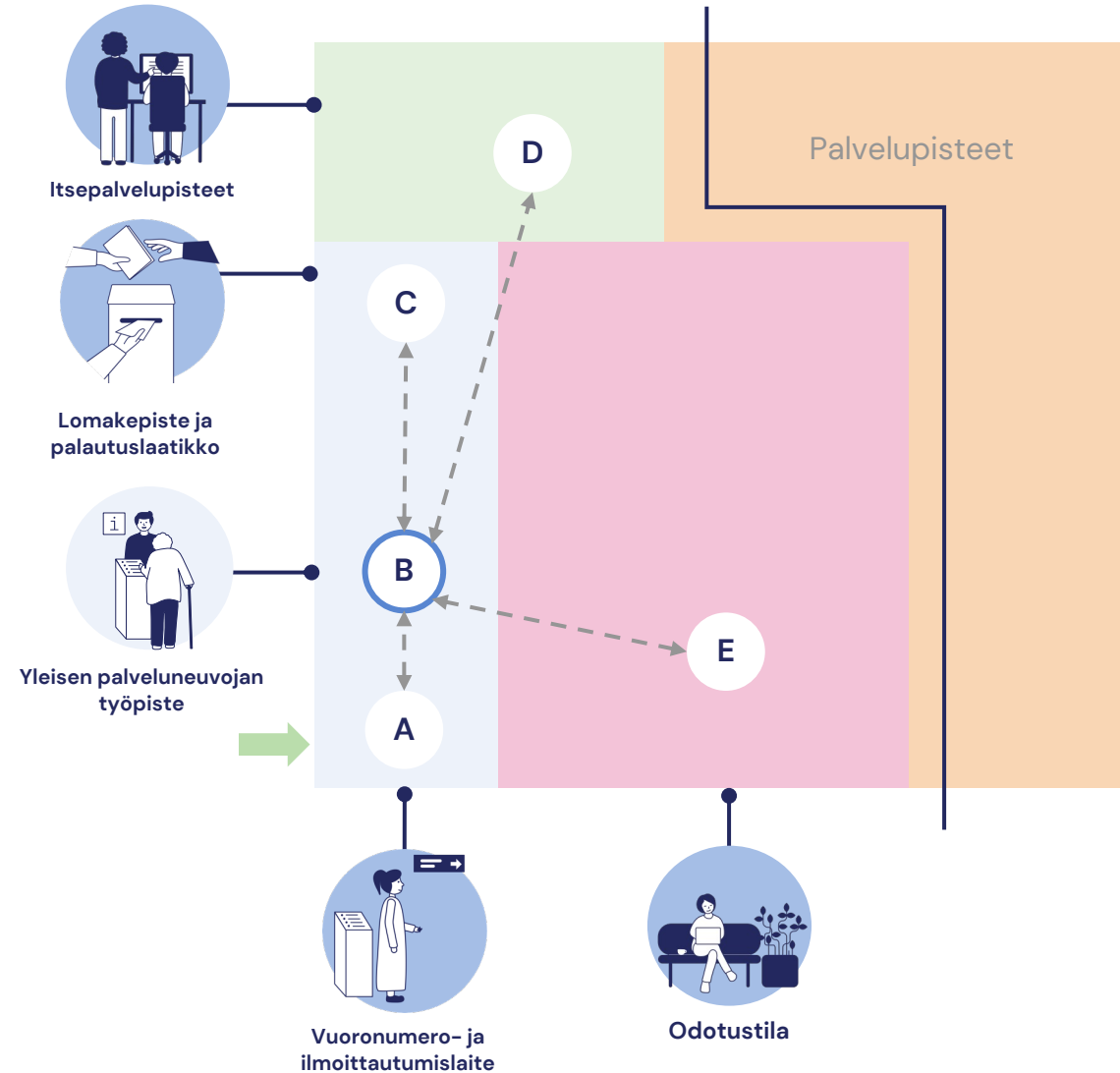
Yleisen palveluneuvojan tunnistaa tilassa työasusta, joka on t-paita sekä huppari, joissa on palveluneuvoja-teksti tunnistamisen helpottamiseksi.* Opasteilla viestitään esimerkiksi yleisen palveluneuvojan työpisteen sijainti sekä tuetaan asiakasta hahmottamaan missä asioissa yleinen palveluneuvoja voi asiakasta avustaa.

Helposti lähestyttävä, keskilattialla oleva, yleisen palveluneuvojan kevyt tiskimäinen työpiste antaa asiakkaille mahdollisuuden piipahtaa kysymässä neuvoa. Liikkuvan palvelutavan mahdollistaa mukana kulkeva tabletti, jotta asiakkaita voidaan palvella joustavasti sijainnista riippumatta.

Työalue

Yleinen palveluneuvoja työskentelee yhteisen palvelupisteen aulassa ja yleisissä tiloissa. Työnkuva on liikkuva ja asiakkaiden keskuuteen jalkautuva. Yleinen palveluneuvoja toimii tilassa helikopterin lailla havainnoiden tilaa ja mahdollisia apua tarvitsevia asiakkaita.

Viereisessä kuvassa havainnollistetaan karkeasti yhteisen palvelupisteen tila-alueita, yleisen palveluneuvojan työskentelyaluetta sekä työn luonnetta.



* Yleinen palveluneuvoja -roolin nimike on Lahdessa ja Lappeenrannassa "palveluneuvoja" ja nimike näkyy erityisesti asiakkaille suunnattavassa viestinnässä.

Yhteinen asiakaspalvelu – Aulapalvelun vartija (tarkentuu)



Roolin ydintehtävä

Aulapalvelun ensisijaisena tehtävänä on turvallisuuden varmistaminen sekä ennaltaehkäistä ja tukea häiriö- ja poikkeustilanteissa. Lisäksi aulapalvelu voi opastaa käyntiasiakasta tilassa liikkumisessa.

Pääasialliset asiakkaat

Yhteisen asiakaspalvelun käyntiasiakkaat, kokousvierailijat ja henkilökunta.

Kuvaus roolista

Aulapalvelussa toimii vartijan oikeudet omaava henkilö. Hänen tehtävänä on tukea yhteisen asiakaspalvelun ja koko kohteen tilojen ja siellä vierailevien henkilöiden turvallisuutta.

Aulapalvelun tehtäviin kuuluu käyntiasiakkaiden ja kokousvierailijoiden tiloissa liikkumisen opastus. Aulapalvelu avustaa kokousvierailijoita tarvittaessa virtuaaliaulan käytössä. Aulapalvelu vastaa saapuvasta ja lähtevästä ulkoisesta postista ja lähetyksistä sekä niiden eteenpäin jakamisesta kohteessa läsnäoleville toimijoille. Työnkuvaan kuuluu myös henkilökunnan osalta esimerkiksi avainten hallinta.

Aulapalvelu ei hoida viranomaistehtäviä tai julkisia hallintotehtäviä, ei ota kantaa viranomaisasioinnin sisältöihin, tai tee viranomaispäätöksiä.

Aulapalvelun työtehtävät:

Käyntiasiakkaat

- Tiloissa liikkumisen opastaminen
- Itsepalvelupäätelaitteiden avaaminen ja sulkeminen, muu kevyt ylläpito (esim. kopiopaperit)
- Tarvittaessa vuoronumerolaitteen tekninen käytön opastus (tarkentuu)

Kokouskeskusvieraat

- Vieraiden vastaanotto tai virtuaaliaulan käytön avustaminen ja opastaminen vierailuun liittyvissä asioissa tarvittaessa.
- Tiloissa liikkumisen opastaminen

Henkilökunta

- Henkilökunnan opastaminen tiloihin ja tilapalveluihin liittyvissä asioissa
- Avaimien ja kulkutunnusteiden säilytys, seuranta, lisätilaus, luovutus ja vastaanotto
- Ulkoisen postin ja lähetyksen vastaanotto ja jakaminen tai luovuttaminen aulasta

Kohteen turvallisuus

- Aulapalvelutiloissa liikkuvien henkilöiden valvonta
- Turvallisuustilanteen havainnointi, häiriö- ja poikkeustiloissa toiminnan tukeminen
- Kameravalvonnan seuranta
- Hälytysten valvonta ja selvitys
- Ulko-ovien avaaminen ja sulkeminen

Mitä roolin työtehtäviin ei kuulu:

- Miltään osin viranomaistehtäviksi tai julkiseksi hallintotehtäviksi katsottavat tehtävät
- Vartija ei anna neuvontaa viranomaisen tunnistamisessa, oikeiden lomakkeiden valinnassa, niiden täyttämisen avustamisessa tai muussa vastaavassa.
- Vartija ei anna asiointiin liittyvää digitukea asiakkaille.
- Vartija ei voi vastaanottaa asiakirjoja, joihin liittyy määräajassa asiakirjan luovuttaminen ja vastaanottamisen kirjaaminen. Vartija ei vastaa palautuslaatikon oikeellisuudesta.

Yhteinen työympäristö – Aulapalvelun ”Host” (tarkentuu)



Roolin ydintehtävä

”Host” -palvelusta vastaavan tehtävänä on tukea ja osaltaan varmistaa yhteisen työympäristön Senaatin tuottamien palveluiden sujuvuus käytännössä.

Pääasiallinen kohderyhmä

Yhteisissä työympäristöissä mukana olevat organisaatiot ja niiden henkilöstö sekä palveluntoimittajakumppanit.

Kuvaus roolista

”Host” huolehtii työympäristön ja siihen liittyvien Senaatin tuottamien palveluiden sujuvuudesta kiinteistön käyttäjille siten, että asiakkaiden arjen toiminta olisi helppoa.

”Host” toimii tilojen käyttäjien ensisijaisena Senaatin tuottamien palveluiden yhteyshenkilönä, ja opastaa esimerkiksi postitukseen, turvallisuuteen ja huoltoon liittyvissä asioissa. Auttaa palvelutilanteiden ongelmatilanteissa ja toimii palveluntoimittajakumppaneiden yhteyshenkilönä.

Roolikuvaus on tarkentuva ja sitä tarkistetaan kokemusten perusteella.

”Hostin” työtehtävät:

Yleiset tehtävät

- Sijaistaa aulapalvelun vartijaa tauotuksella
- Kokouskeskuksen vieraiden vastaanotto ja virtuaaliaulan käytössä avustaminen ja opastaminen vierailuun liittyvissä asioissa
- Henkilö toimii tilojen käyttäjien ensisijaisena Senaatin tuottamien palveluiden yhteyshenkilönä ja auttaa palvelutilanteiden ongelmatilanteissa
- Henkilö toimii Senaatin palveluiden osalta kaikille palveluntoimittajille yhteyshenkilönä
- Huolehtii kokouskeskuksen tilojen toimivuudesta
 - Av-laitteiden ja videoneuvottelulaitteiden käytön opastaminen yms.
- Huolehtii, että taukotilojen palvelut sujuvat
- Huolehtii, että kopiohuoneiden palvelut toimivat

Mitä roolin työtehtäviin ei kuulu:

- Miltään osin viranomaistehtäviksi tai julkiseksi hallintotehtäviksi katsottavat tehtävät
- Tämä roolin tehtävänä ei ole käyntiasiakkaiden opastus.

Työtehtävien tarkempi kuvaus löytyy Senaatilta Askista 522871

TE-aulaohjaaja (Lahti) / TE-asiiantuntija (Lappeenranta)*



Roolin ydintehtävä

Aulaohjaaja opastaa TE-toimiston asiakkaita aulassa, antaen yleisellä tasolla neuvontaa TE-toimiston asioissa ja digiasioinnissa.

Pääasialliset asiakkaat

TE-toimiston asiakkaat.

Kuvaus roolista

Te-palveluiden aulaohjaaja vastaa TE-toimiston asiakkaiden yleisestä neuvonnasta liittyen työvoimapalveluihin. Lisäksi hän avustaa työnhaun käynnistämisessä ja työnhakuun liittyvien verkkopalveluiden opastuksessa. Aulaohjaaja ottaa vastaan ja avustaa asiakkaita TE-toimiston asiakirjoihin liittyvissä kysymyksissä.

Aulaohjaaja ei arvioi asiakkaan palvelutarvetta eikä tee työllistymissuunnitelmia tai anna työvoimapolitiittisia lausuntoja.

TE-toimiston aulaohjaaja voi avustaa tarvittaessa muiden palveluiden asiakkaita esimerkiksi liikkumaan tilassa tai ohjaamaan asiakkaan yleiselle palveluneuvojalle.

Aulapalvelun työtehtävät:

- TE-verkkopalvelujen opastus
- Työnhaun käynnistämiseen liittyvä neuvonta
- Työnhakukanavien ja -tapojen opastus
- Työnhakuasiakirjoihin liittyvä neuvonta
- Työvoimapalveluista-tiedottaminen
- Kulukorvausasioiden hoitaminen
- Asiakkaan yleinen neuvonta liittyen työvoimapalveluihin
- Asiakirjojen ja soittopyyntöjen vastaanotto
- Muiden kuin TE-toimiston asiakkaiden tilallinen ohjaus tai ohjaus yleiselle palveluneuvojalle
- Postin ja lähetyksen vastaanotto ja jakaminen (Lappeenranta)

Mitä roolin työtehtäviin ei kuulu:

- Muiden viranomaisten asiakkaiden neuvonta
- Kantaaottavaa substanssineuvontaa
- Digiasioinnissa asiakkaan puolesta tekeminen
- Viranomaispäätökset, lukuun ottamatta matkakorvauksia
- Muiden viranomaisten asiakirjojen vastaanottaminen tai niiden täyttööseen liittyvä neuvonta
- Postin ja lähetyksen vastaanotto ja jakaminen (Lahti)

EKHVA – Virastovahtimestari* (Lappeenranta)



Roolin ydintehtävä

Virastovahtimestari opastaa TYPin asiakkaita aulassa, antaen yleisellä tasolla neuvontaa TYPiin liittyvissä asioissa ja digiasioinnissa.

Pääasialliset asiakkaat

TYPin ja Etelä-Karjalan hyvinvointialueen asiakkaat.

Kuvaus roolista

Tervehtii ja ottaa vastaan TYPin asiakkaat. Pyrkii auttamaan TYPin asiakkaita ja selvittämään kenelle virkailijalle tai toimijalle asiakkaalla on aika varattuna. Tukee TYPin asiakkaita digiasioinnissa ja antaa tukea laitteiden käytössä, kuten kirjautumisessa ja tulostuksessa. Avustaa TYPin virkailijoita tarvittavissa asioissa.

Virastovahtimestarin vastuulla ei ole asiakkaan ongelman ratkominen, eikä häneltä vaadita substanssitaso tietämystä. Virastovahtimestarin tehtävänä on ohjata asiakkaita oikean avun luo ja neuvoa yleistason asioissa.

TYP – Työllisyyden monialainen yhteispalvelu

EHKVA – Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Virastovahtimestarin työtehtävät:

- Kohtaaminen ja tervetuloakokemus
- Asiakkaiden ohjaaminen tiloissa
- TYP-asiakkaiden palvelutarpeen ja virkailijan tunnistaminen
- TYP-asiakirjojen vastaanotto ja eteenpäin ohjaus virkailijoille
- TYP-asiakkaiden verkkopalveluiden ja digilaitteiden tuki
- Tulostuksen ja skannaamisen tuki.
- Arkistointi, postitus, asiakkuuksien perustaminen TYPPI-järjestelmään, postin toimittaminen etätöissä oleville työntekijöille
- Puhelinpalvelu (asiakkaat, sidosryhmät, työntekijät)
- Lähi-IT-tuki työntekijöille
- Turvallisuus- ja työsuojeluperehdytys
- Laiterekisterin ylläpito

Mitä roolin työtehtäviin ei kuulu:

- Kantaaottavaa substanssineuvontaa
- Digiasioinnissa asiakkaan puolesta tekeminen
- Viranomaispäätökset

Yhteiset tehtävät roolien välillä, suhteutuvat yleisen palveluneuvojan työtehtäviin

	Yleinen palveluneuvoja	Aulapalvelu – Vartija	TE-aulaohjaaja	EKHVA Virastovahtimestari (vain LPR)
Käyntiasiakkaan kohtaaminen ja tervetuloakokemus				
Käyntiasiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen			Vain TE-asiakkaat	Vain TYP-asiakkaat
Käyntiasiakkaan ohjaaminen oikean palvelun pariin			Vain TE-asiakkaat	Vain TYP-asiakkaat
Käyntiasiakkaan avustaminen ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen käytössä				Mahdollinen kiireapu tarvittaessa
Asiakkaan yleinen neuvonta viranomaisasioissa.			Vain TE-asiakkaat	Vain TYP-asiakkaat
Käyntiasiakkaan tukeminen digitaalisessa asiointissa, tulostuksen ja skannauksen tuki			Vain TE-asiakkaat	Mahdollinen kiireapu tarvittaessa
Käyntiasiakkaan, kokouskeskusvierailijan ja henkilöstön tiloissa liikkumisen opastaminen				
Käyntiasiakkaan ohjaaminen asiakirjojen palautuslaatikoille				
Asiakirjojen vastaanottokuittaus				
Ulkoisen postin vastaanottaminen				
Turvallisuuden edistäminen ja vaaliminen.	Yhteistyössä aulapalvelun kanssa		Yhteistyössä aulapalvelun kanssa	Yhteistyössä aulapalvelun kanssa



Käyntiasioinnin asiointipolut



Yhteisen palvelupisteen käyntiasioinnin asiointipolut

Jo valtakunnallisessa yhteisen asiakaspalvelun konseptissa oli huomioitu, että asiakkaan kokemuksen kannalta erityisen kriittinen kohta on, kun asiakas saapuu yhteiseen palvelupisteeseen. Olennaista on mitä asiakas kohtaa, kun hän saapuu yhteiseen palvelupisteeseen ja miten hän ohjautuu palveluun eri roolien, opasteiden ja tilallisten ratkaisujen yhteisvaikutuksella. Seuraavaksi kuvataan **asiakkaan saapuminen ja palveluun ohjautuminen sekä asiakirjojen jättäminen yhteisessä asiakaspalvelussa.**

Näkökulmaksi tarkasteluun on valittu **tukea tarvitseva, yhden palvelun asiakas.** Polut on kuvattu eniten tukea tarvitsevan näkökulmasta, jotta erilaisia tuen tarpeita on voitu ennakoida ja niihin on voitu sopia yhteisiä toimintatapoja. **Valtaosa asiakkaista ohjautuu kuitenkin itsenäisesti palveluihin.**

Asiointipoluissa on kuvattu sekä **valtakunnallisesti tavoiteltava taso että käytännön ratkaisuja** ja yhteisiä toimintatapoja Lahden ja Lappeenrannan kesällä 2023 avautuviin yhteisiin palvelupisteisiin. Asiointipolut täsmentävät valtakunnallisessa yhteisen asiakaspalvelun konseptissa kuvattuja polkuja ja ratkaisuja käytännön tasolla. Paikkakuntaakohtaiset tilaratkaisut vaikuttavat erityisesti asiointipoluissa kuvattuihin löytämisen tuen tarpeisiin ja tilallisiin huomioihin. Työn lähtötietona on hyödynnetty myös Porin yhteisen asiakaspalvelun konseptia.

Polkukuvaukset on tarkoitettu kunkin organisaation läpikäytäväksi ja tarpeiden mukaan toiminnan sovittamiseen yhteiseen palvelupisteeseen. Jatkossa polut toimivat kehittämisen ja kokeiluista oppimisen dokumentoinnin tukena.

Asiointipolut on kuvattu eniten tukea tarvitsevan asiakkaan näkökulmasta



- Epävarma mistä ja miten palvelutarpeen vireillepano aloitetaan
- Ei tunne termistöä ja saattaa kokea palveluprosessin sekavaksi
- Tottunut henkilökohtaiseen neuvontaan ja saattaa suhtautua epäluuloisesti sähköistä asiointia kohtaan
- Asiointikyynnys saattaa olla korkea esimerkiksi elämönhallinnallisten haasteiden vuoksi
- Asiakasprofiilit on tunnistettu ja nimetty Porin yhteisen asiakaspalvelun konseptissa sekä yhteisen asiakaspalvelun valtakunnallisessa konseptissa.

Lähde: Valtakunnallinen julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun konsepti.

Näin luet käyntiasiakkaan asiointipolkuja

1. Polkujen vaiheistus sisältää asiakkaan asiointin vaiheet sisäänkäynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.
2. Ylimpänä poluissa on tavoitekokemus, jonka haluamme asiakkaalle eri vaiheissa tuottaa.
3. Kunkin vaiheen kuvaus sisältää asiakkaan pyrkimyksen, etenemisen ja toimet asiakkaan näkökulmasta tavoiteltavassa tilanteessa.
4. Asiakkaan toimien vastinpariksi on kuvattu yhteisen asiakaspalvelun toimet, joissa on vuorovaikutusta asiakkaan kanssa.
5. Tukea tarvitsevan polkukuvauksessa yleisen palveluneuvojan rooli korostuu. Yleisen palveluneuvojan toimien lisäksi polun vaiheisiin on tunnistettu löytämisen ja asiointin tukemiseen liittyviä tilallisia ratkaisuja ja opasteita.
6. Asiointipoluissa on kuvattu lisäksi yhteiset toimintatavat sujuvan asiointin toteuttamiseksi.
7. Yhteisen asiakaspalvelun tavoite ja onnistuminen kuvaa tilannetta, jossa yhteinen asiakaspalvelu on onnistunut tuottamaan hyvän käyntiasiakkaan saapumisen, palveluihin ohjaamisen ja asiakirjojen jättämisen kokemuksen.






Tavoite ja mittausmenetelmä	1. Saapuminen	2. Sisäänkäynti	3. Siirtymä palvelupisteelle	4. Asiointi palvelupisteellä	5. Asiointipolun lopetus
Tavoite ja mittausmenetelmä	Yhteisen asiakaspalvelun tavoite on, että asiakas saa sujuvan ja miellyttävän kokemuksen käynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tavoite on, että asiakas saa sujuvan ja miellyttävän kokemuksen sisäänkäynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tavoite on, että asiakas saa sujuvan ja miellyttävän kokemuksen siirtymisestä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tavoite on, että asiakas saa sujuvan ja miellyttävän kokemuksen asiointipolun aikana palvelupisteellä.	Yhteisen asiakaspalvelun tavoite on, että asiakas saa sujuvan ja miellyttävän kokemuksen asiointipolun lopetuksesta.
Vaihe	1. Saapuminen	2. Sisäänkäynti	3. Siirtymä palvelupisteelle	4. Asiointi palvelupisteellä	5. Asiointipolun lopetus
Asiakkaan pyrkimys	Asiakas haluaa sujuvan ja miellyttävän kokemuksen käynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Asiakas haluaa sujuvan ja miellyttävän kokemuksen sisäänkäynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Asiakas haluaa sujuvan ja miellyttävän kokemuksen siirtymisestä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Asiakas haluaa sujuvan ja miellyttävän kokemuksen asiointipolun aikana palvelupisteellä.	Asiakas haluaa sujuvan ja miellyttävän kokemuksen asiointipolun lopetuksesta.
Asiakkaan toimet ja toimet	Asiakas ottaa vastaan asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet käynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Asiakas ottaa vastaan asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet sisäänkäynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Asiakas ottaa vastaan asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet siirtymisestä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Asiakas ottaa vastaan asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet asiointipolun aikana palvelupisteellä.	Asiakas ottaa vastaan asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet asiointipolun lopetuksesta.
Tilalliset tukemistavat	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet käynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet sisäänkäynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet siirtymisestä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet asiointipolun aikana palvelupisteellä.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet asiointipolun lopetuksesta.
Läpikäynnin tuki	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet käynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet sisäänkäynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet siirtymisestä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet asiointipolun aikana palvelupisteellä.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet asiointipolun lopetuksesta.
Tilalliset tukemistavat	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet käynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet sisäänkäynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet siirtymisestä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet asiointipolun aikana palvelupisteellä.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet asiointipolun lopetuksesta.
Tilalliset tukemistavat	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet käynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet sisäänkäynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet siirtymisestä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet asiointipolun aikana palvelupisteellä.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet asiointipolun lopetuksesta.

Tavoite ja mittausmenetelmä	1. Saapuminen	2. Sisäänkäynti
Tavoite ja mittausmenetelmä	Yhteisen asiakaspalvelun tavoite on, että asiakas saa sujuvan ja miellyttävän kokemuksen käynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tavoite on, että asiakas saa sujuvan ja miellyttävän kokemuksen sisäänkäynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.
Vaihe	1. Saapuminen	2. Sisäänkäynti
Asiakkaan pyrkimys	Asiakas haluaa sujuvan ja miellyttävän kokemuksen käynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Asiakas haluaa sujuvan ja miellyttävän kokemuksen sisäänkäynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.
Asiakkaan toimet ja toimet	Asiakas ottaa vastaan asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet käynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Asiakas ottaa vastaan asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet sisäänkäynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.
Tilalliset tukemistavat	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet käynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet sisäänkäynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.
Läpikäynnin tuki	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet käynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet sisäänkäynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.
Tilalliset tukemistavat	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet käynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet sisäänkäynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.
Tilalliset tukemistavat	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet käynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet sisäänkäynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.
Tilalliset tukemistavat	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet käynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.	Yhteisen asiakaspalvelun tarjoamat palvelut ja ohjeet sisäänkäynnistä palvelupisteelle siirtymiseen ja asiakirjan jättämiseen saakka.

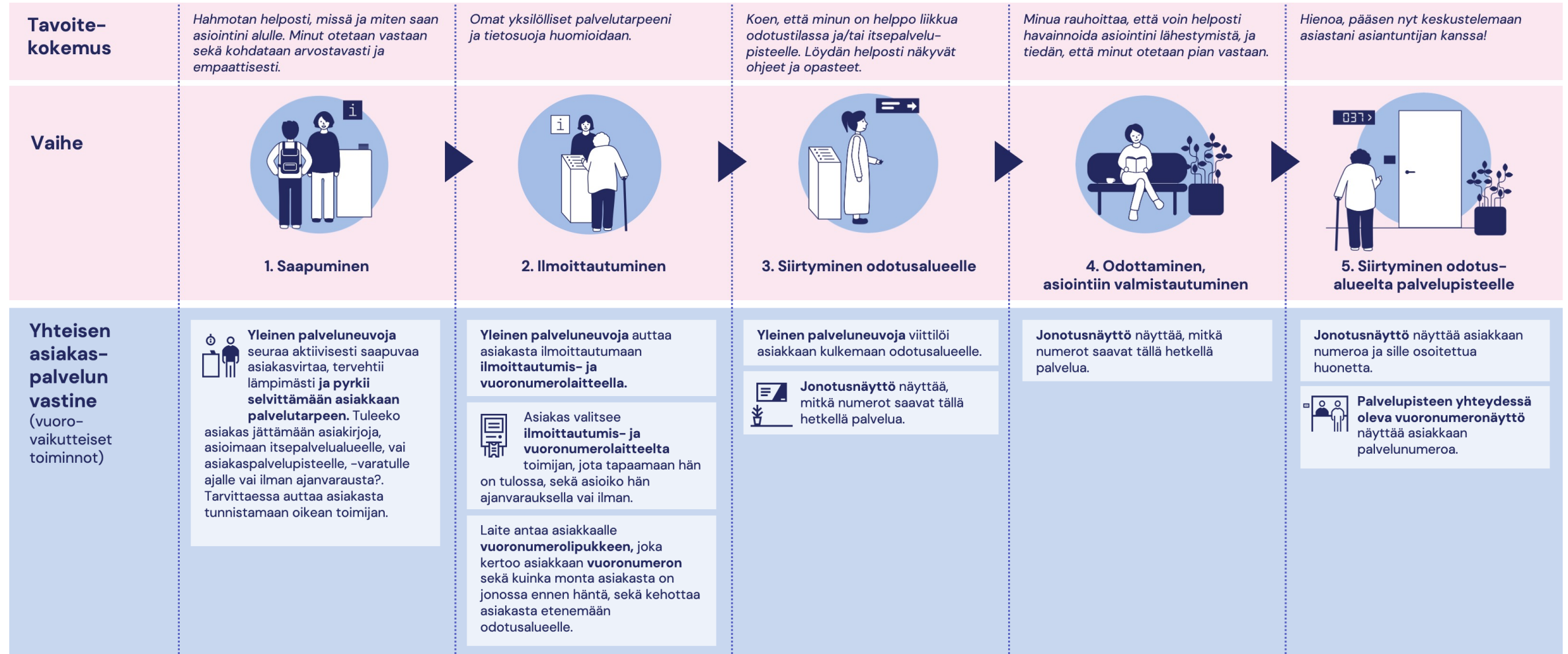
Asiakkaan saapuminen ja palveluun ohjaaminen



Saapuminen ja palveluun ohjaaminen – tavoitteet, asiakkaan tarina ja toimet






Tavoite ja onnistuminen	<i>Selvitämme asiakkaan palvelutarpeen ja saatamme asiointin alkuun.</i>	<i>Tarjoamme asiakkaalle selkeän ja rauhallisen ilmoittautumisen.</i>	<i>Ohjaamme asiakkaan sujuvasti odotusalueelle.</i>	<i>Tarjoamme asiakkaalle miellyttävän odotuskokemuksen.</i>	<i>Tarjoamme asiakkaalle sujuvan siirtymisen viranomaisen luo omalla vuorollaan.</i>
Tavoitekokemus	<i>Hahmotan helposti, missä ja miten saan asiointini alulle. Minut otetaan vastaan sekä kohdataan arvostavasti ja empaattisesti.</i>	<i>Omat yksilölliset palvelutarpeeni ja tietosuojia huomioidaan.</i>	<i>Koen, että minun on helppo liikkua odotustilassa ja/tai itsepalvelupisteelle. Löydän helposti näkyvät ohjeet ja opasteet.</i>	<i>Minua rauhoittaa, että voin helposti havainnoida asiointini lähestymistä, ja tiedän, että minut otetaan pian vastaan.</i>	<i>Hienoa, pääsen nyt keskustelemaan asiastani asiantuntijan kanssa!</i>
Vaihe					
Asiakkaan pyrkimys	1. Saapuminen	2. Ilmoittautuminen	3. Siirtyminen odotusalueelle	4. Odottaminen, asiointiin valmistautuminen	5. Siirtyminen odotusalueelta palvelupisteelle
Asiakkaan tarina ja toimet	Asiakas saa asiointinsa alkuun. Asiakas astuu pääsisäänkäynnistä aulaan. Hän on ensimmäistä kertaa yhteisellä palvelupisteellä ja kokee epävarmuutta siitä, kuinka hänen tulisi toimia. Hän huomaa tilassa tunnisteilla varustautuneen yleisen palveluneuvojan.	Asiakas saa häntä odottavalle viranomaiselle tiedon, että hän on saapunut paikalle. Asiakas selittää yleiselle palveluneuvojalle tilannettaan ja minkälaista palvelua hän on tullut hakemaan. Palveluneuvoja ymmärtää hänen tulevan asiomaan tietylle viranomaiselle ja ohjaa hänet ilmoittautumaan ilmoittautumis- ja vuoronumero-laitteella. Asiakas saa laitteelta vuoronumerolapun.	Asiakas löytää odotusalueen, jotta voi odottaa vuoroaan mukavasti. Asiakas nostaa katseensa laitteesta ja yrittää paikallistaa odotusalueen sijainnin. Palveluneuvoja viittoon häntä eteenpäin odotusalueen suuntaan. Asiakas huomaa myös sinne osoittavat opasteet ja tunnistaa odotusalueen tilan kalustuksesta ja jonotusnäytöstä, josta hän voi seurata oman asiointivuoronsa tilaa.	Asiakas on tilanteen tasalla asiointinsa lähestymisestä. Asiakas istuu odotusalueella odottamassa vuoroaan ja havainnoi jonotusnäyttöjen vaihtuvia tietoja.	Asiakas siirtyy sujuvasti odotustilasta hänelle osoitettuun palvelupisteeseen. Kun asiakkaan vuoronumero tulee näkyviin jonotusnäytölle, hän tietää suunnata oikeaan palvelupisteeseen. Palvelupisteen yhteydessä olevalla näytöllä on hänen jonotusnumeronsa.

Saapuminen ja palveluun ohjaaminen – yhteisen asiakaspalvelun vastine








Lisätietoja yleisen palveluneuvojan työnkuvasta ja rooleista:
 Yhteisen asiakaspalvelun käsikirja – Yhteisen palvelupisteen roolit ja tehtävät,
 Valtakunnallinen julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun konsepti ja Osaaminen kehittäminen (HAUS).






Saapuminen ja palveluun ohjaaminen – löytämisen tuki

Tavoite- kokemus	<p><i>Hahmotan helposti, missä ja miten saan asiointini alulle. Minut otetaan vastaan sekä kohdataan arvostavasti ja empaattisesti.</i></p>	<p><i>Omat yksilölliset palvelutarpeeni ja tietosuojat huomioidaan.</i></p>	<p><i>Koen, että minun on helppo liikkua odotustilassa ja/tai itsepalvelupisteelle. Löydän helposti näkyvät ohjeet ja opasteet.</i></p>	<p><i>Minua rauhoittaa, että voin helposti havainnoida asiointini lähestymistä, ja tiedän, että minut otetaan pian vastaan.</i></p>	<p><i>Hienoa, pääsen nyt keskustelemaan asiastani asiantuntijan kanssa!</i></p>
Vaihe	 <p>1. Saapuminen</p>	 <p>2. Ilmoittautuminen</p>	 <p>3. Siirtyminen odotusalueelle</p>	 <p>4. Odottaminen, asiointiin valmistautuminen</p>	 <p>5. Siirtyminen odotusalueelta palvelupisteelle</p>
Löytämisen tuki	<p>Digitaaliset infonäytöt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saapumisen infonäyttö. Näytöllä on joka päivä ajantasainen tieto. <ul style="list-style-type: none"> • Yleistä tietoa asiointista yhteisellä palvelupisteellä. • Mitkä organisaatiot palvelevat yhteisessä palvelupisteessä kyseisenä päivänä. Mitä palveluja on saatavilla kyseisenä päivänä sekä mihin kellonaikoihin. <p>Opasteet, kyltit ja ohjeistukset tilassa (tarvekuvaus, ei sisältö)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tila-aluekartta, jossa esitellään yhteisen palvelupisteen tilat ja toiminnallisuudet. • Saapumisessa näköyhteys kyltteihin, jotka merkitsevät yleisen palveluneuvojan pisteen ja ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteiden sijainnin. • Yleisen palveluneuvojan piste merkitään kyltillä sekä pisteen vieressä on opaste, jossa kuvataan missä asioissa yleinen palveluneuvoja voi auttaa. 	<p>Opasteet, kyltit ja ohjeistukset tilassa (tarvekuvaus, ei sisältö)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteita merkitsevä kyltti. • Kokousvieraiden ilmoittautumislaitteen merkitsevä kyltti, jotta ilmoittautuminen ei sekoitu yhteisen palvelupisteen käyntiasiakkaan laitteeseen. • "Odota tässä" – lattia- ja/tai kylttiopaste erottamassa ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteella asioivat sekä tilaan saapuvat asiakkaat, varmistuen rauhallisen asioimisen ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteella. 	<p>Digitaaliset jonotusnäytöt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aulan yhteydessä jonotusnäyttö. Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteelta on näkymä aulan jonotusnäytölle. <p>Opasteet, kyltit ja ohjeistukset tilassa (tarvekuvaus, ei sisältö)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Odotusalueelle opastava kyltti. • Jos tilassa on monia odotusalueita, alueiden huonenumerot merkitään opasteilla. 	<p>Digitaaliset infonäytöt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Odotustilan infonäyttö. Toimijakohtaista tietoa palveluista ja yhteisen palvelupisteen tapahtumista. <p>Digitaaliset jonotusnäytöt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Odotustilan / tilojen jonotusnäytöt. Asiointivuorossa olevia vuoronumeroita osoittavat näytöt sijoitettuna siten, että ne näkyvät vähintään odotusalueella/-alueilla odottaville asiakkaille. • Lisäjonotusnäyttöä mikäli jonotusnäyttö ei näy itsepalvelualueelle. <p>Opasteet, kyltit ja ohjeistukset tilassa (tarvekuvaus, ei sisältö)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Odotusalueen merkitsevä kyltti. • Odotusalueelta palvelupisteille opastava kyltti. • Palvelupisteiden huonenumerot ja numerojärjestys on merkitty opastein. • Odotusalueelta yleisen palveluneuvojan pisteelle ja ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteelle opastava kyltti. 	<p>Digitaaliset jonotusnäytöt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Odotusalueelta palvelupisteille siirryttäessä näköyhteys jonotusnäyttöön. <p>Palvelupisteiden yhteydessä oleva vuoronumeronäyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> • Näyttää asiakkaan numeroa palvelupisteellä ja opastaa palvelupisteelle saapuvaa asiakasta. <p>Opasteet, kyltit ja ohjeistukset tilassa (tarvekuvaus, ei sisältö)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sama kuin edellisessä vaiheessa • Yhteisen palvelupisteen kaikessa opastamisessa on huomioitava esteettömyys ja saavutettavuus.

Saapuminen ja palveluun ohjaaminen – yhteiset toimintatavat

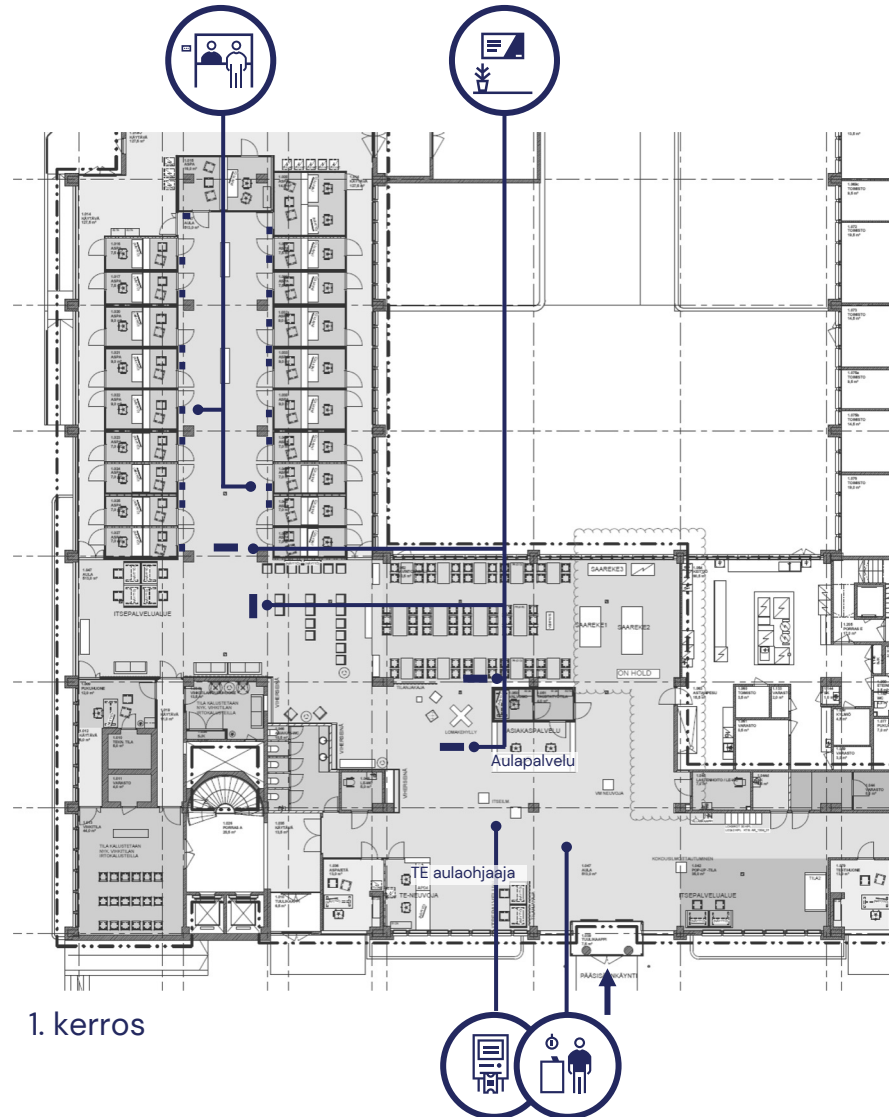
Tavoite- kokemus	<p><i>Hahmotan helposti, missä ja miten saan asiointini alulle. Minut otetaan vastaan sekä kohdataan arvostavasti ja empaattisesti.</i></p>	<p><i>Omat yksilölliset palvelutarpeeni ja tietosuoja huomioidaan.</i></p>	<p><i>Koen, että minun on helppo liikkua odotustilassa ja/tai itsepalvelupisteelle. Löydän helposti näkyvät ohjeet ja opasteet.</i></p>	<p><i>Minua rauhoittaa, että voin helposti havainnoida asiointini lähestymistä, ja tiedän, että minut otetaan pian vastaan.</i></p>	<p><i>Hienoa, pääsen nyt keskustelemaan asiastani asiantuntijan kanssa!</i></p>
Vaihe	 <p>1. Saapuminen</p>	 <p>2. Ilmoittautuminen</p>	 <p>3. Siirtyminen odotusalueelle</p>	 <p>4. Odottaminen, asiointiin valmistautuminen</p>	 <p>5. Siirtyminen odotusalueelta palvelupisteelle</p>
Yhteiset toimintatavat (ratkaisuluonnoksia)	<ul style="list-style-type: none"> • Varmistetaan sujuva asiakkaan ohjaus yhteisen asiakaspalvelun roolin yhteistyönä: <ul style="list-style-type: none"> • Yleinen palveluneuvoja on ainoa aulassa palveleva henkilö, joka voi tehdä asiakkaan tarpeen tunnistamista ja palvelutarpeen kartoitusta kaikkien toimijoiden palvelujen osalta. • Aulapalvelun vartija voi auttaa asiakasta kaikissa tiloissa liikkumiseen liittyvässä. Jos asiakas kysyy häneltä neuvoa asiointiin liittyen, vartija ohjaa asiakkaan palveluneuvojan pisteelle. • TE Aulaohjaaja* voi auttaa asiakasta suoraan, jos kyseessä on TE:n asiakas – jos jonkun muun toimijan, ohjaa TE-aulaohjaaja asiakkaan palveluneuvojalle. • <i>*Aulassa voi toimia myös muiden toimijoiden ja paikkakuntakohtaisia jalkautuvia asiakaspalvelijoita.</i> • Yleisen palveluneuvojan vaatetus tai asusteet erottamassa palveluneuvojan muista aulassa palvelevista henkilöistä. • Yleinen palveluneuvoja ohjaa keskustelua niin, että asiakas ei kerro henkilökohtaisia tietoja. • Yleisillä palveluneuvojilla tulee olla päivittäinen ajantasainen tieto siitä, ketkä toimijat tarjoavat käyntiasiakkaalle palveluita kyseenasiana päivänä ja mihin kellonaikoihin. • Kaikki aulassa toimivat henkilöt tervehtivät ja ohjeistavat asiakasta tilojen käyttöön ja liikkumiseen liittyen. • Asiakasta ei kuuluteta palvelupisteelle nimellä tai vuoronumerolla. Näin ei tehdä edes silloin, kun hän ei saavu palvelupisteelle omalla numerollaan odotusajan puitteissa. <i>Hätä- ja huomiokuulutukset yleisten linjausten ja vaatimusten mukaisesti.</i> 				

Saapuminen ja palveluun ohjaaminen – tilalliset huomiot

Tavoite- kokemus	<p><i>Hahmotan helposti, missä ja miten saan asiointini alulle. Minut otetaan vastaan sekä kohdataan arvostavasti ja empaattisesti.</i></p>	<p><i>Omat yksilölliset palvelutarpeeni ja tietosuojahuomioidaan.</i></p>	<p><i>Koen, että minun on helppo liikkua odotustilassa ja/tai itsepalvelupisteelle. Löydän helposti näkyvät ohjeet ja opasteet.</i></p>	<p><i>Minua rauhoittaa, että voin helposti havainnoida asiointini lähestymistä, ja tiedän, että minut otetaan pian vastaan.</i></p>	<p><i>Hienoa, pääsen nyt keskustelemaan asiastani asiantuntijan kanssa!</i></p>
Vaihe	 <p>1. Saapuminen</p>	 <p>2. Ilmoittautuminen</p>	 <p>3. Siirtyminen odotusalueelle</p>	 <p>4. Odottaminen, asiointiin valmistautuminen</p>	 <p>5. Siirtyminen odotusalueelta palvelupisteelle</p>
Tilalliset huomiot	<ul style="list-style-type: none"> • Yleisen palveluneuvojan piste on sijoitettu ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen, palautuslaatikon ja lomakepisteen läheisyyteen, kuitenkin niin että asiakas kohtaa sisään tullessaan ensisijaisesti yleisen palveluneuvojan pisteen sekä pisteen välittömään läheisyyteen sijoitellun ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen. • Yleisen palveluneuvojan ja aulapalvelun pisteiden erottuminen varmistetaan eri nimeämis- ja opasteteksteillä. 	<ul style="list-style-type: none"> • Yleisen palveluneuvojan pisteen lähellä on palvelutarpeen selvitystä varten tila tilassa –ratkaisu, johon vartijalla näköyhteys. • Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaitteen sivuilla sermit sekä näytöllä näytönsuojaratkaisu parantamaan asiakkaan yksityisyydensuojaa. 		<ul style="list-style-type: none"> • Odotusalueen istuimet: Istuintyyppit ja sijoittelu tilaan huomioiden erilaiset odottamisen toimet ja tarpeet mm. <ul style="list-style-type: none"> • Yhdessä istuminen • Työskentely, – latauspisteet ja pöytätilaa kannettavilla laitteilla työskentelyyn. • Istuimissa huomioitava esteettömyys • Palvelupisteiden läheisyyteen tuoleja istahdamiseen. • Perheiden huomioiminen lasten leikkipisteellä tai muilla materiaaleilla. • Kehitettävää tulevaisuudessa: Omaa jonotustilannetta voisi myös seurata yksilöllisesti puhelimitse verkkosivustossa toimivassa sovelluksessa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kulkuväylissä huomioidaan esteettömyys. • Kulkuväylät ovat selkeästi asiakkaan havainnoitavissa.

Asiointipolun kontaktipisteet Lahden toimipisteessä

Ehdotus sijoitteluista:



Merkkien selitykset:

 Yleinen palveluneuvoja

 Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite

 Jonotusnäytöt

 Palvelupisteiden yhteydessä oleva vuoronumeronäyttö

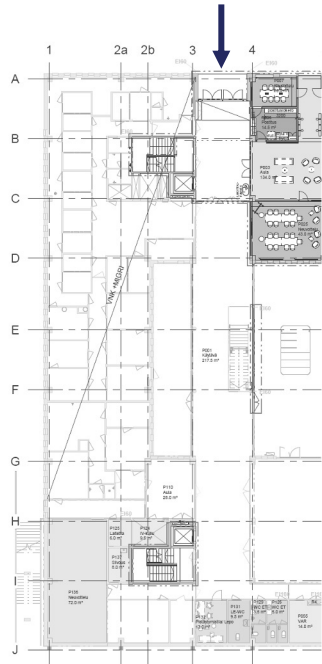
Kontaktipiste = Paikka, hetki, tapa, jolla ihminen on vuorovaikutuksessa palvelun kanssa.

(Valtakunnallinen julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun konsepti, 2023)

Lähde: Pohjapiirustuksen ote; Lahden virastotalo, Yhteinen työympäristö, kalustepohja 1 kerros, Jada Oy, luonnos 23.2.2023

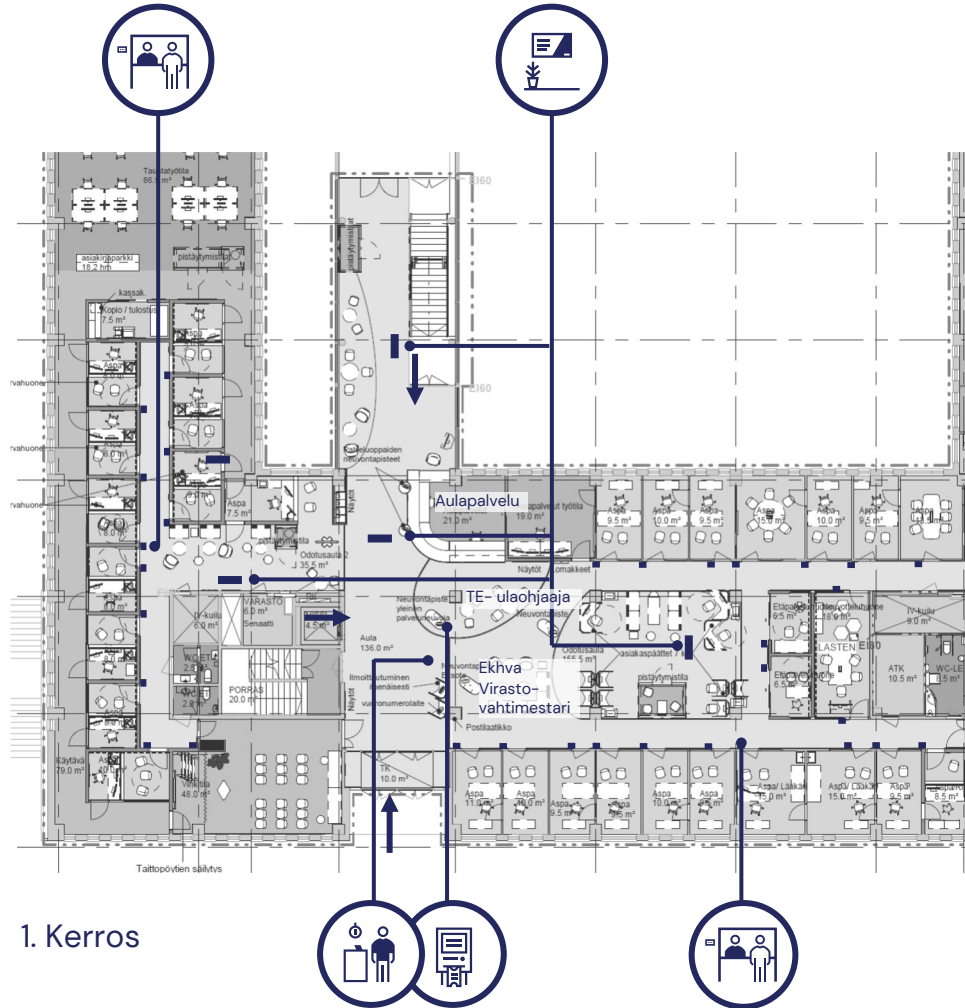
Asiointipolun kontaktipisteet Lappeenrannan toimipisteessä

Ehdotus sijoitteluista:



Pohjakerros

Huomio. Pohjakerroksen ja 1. kerroksen pohjapiirustuksien otteet ovat esitetty eri mittasuhteissa.



1. Kerros

Merkkien selitykset:

 Yleinen palveluneuvoja

 Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite

 Jonotusnäytöt

 Palvelupisteiden yhteydessä oleva vuoronumeronäyttö

Kontaktipiste = Paikka, hetki, tapa, jolla ihminen on vuorovaikutuksessa palvelun kanssa.

(Valtakunnallinen julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun konsepti, 2023)

Lähde: Pohjapiirustuksen ote; Lappeenrannan virastotalon yhteinen työympäristö, pohjapiirustus pohjakerros & 1krs., Kulman arkkitehdit, 30.12.2022

Asiakirjojen jättäminen



Asiakirjojen jättäminen – taustaa

Yhteisissä palvelupisteissä voi olla joko yksi yhteinen asiakirjojen palautuslaatikko kaikille viranomaisille tai viranomaiskohtaiset palautuslaatikot. Lahden ja Lappeenrannan yhteisissä palvelupisteissä on erilaiset kokeilut palautuslaatikoiden määrästä sekä niiden tyhjennyksestä. Kokeilu jatkuu vuoden 2023 loppuun saakka.

Lappeenrannan yhteisessä palvelupisteessä

- Aula-alueella on yksi yhteinen palautuslaatikko asiakkaan asiakirjoille
- Palautuslaatikon tyhjennyksestä vastaa yleinen palveluneuvoja



Lahden yhteisessä palvelupisteessä

- Aula-alueelle on organisaatiokohtaiset palautuslaatikot asiakkaan asiakirjoille
- Palautuslaatikon tyhjennyksestä vastaavat organisaatiot itse

Lähteet: Yhteisten asiakaspalvelupisteiden aukioloaikoja ja asiakirjojen vastaanottoa koskevien periaatteiden tarkentaminen, VM muistio, 14.11.2022

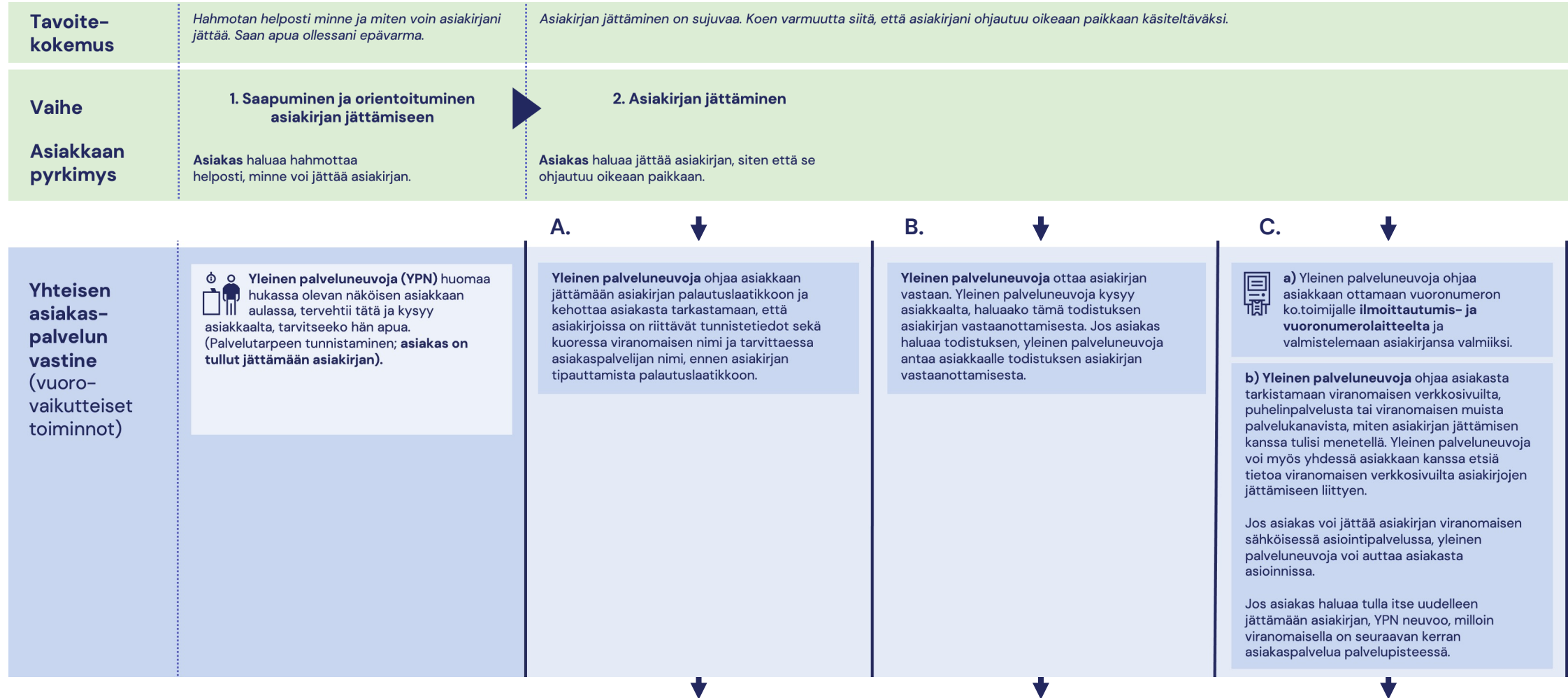
Asiakirjojen jättäminen – tavoitteet, asiakkaan tarina ja toimet

Asiakirjojen jättämiseen liittyvät sisällöt (A,B,C) ovat **juristin tarkistamat (5.5.2023)**

Tavoite ja onnistuminen	<i>Tunnistamme asiakkaan palvelun tarpeen ja autamme hänet asiointin alkuun.</i>	<i>Ohjaamme asiakkaan sujuvasti ja monikanavaisesti jättämään asiakirjansa oikeaan paikkaan.</i>		
Tavoitekokemus	<i>Hahmotan helposti minne ja miten voin asiakirjani jättää. Saan apua ollessani epävarma.</i>	<i>Asiakirjan jättäminen on sujuvaa. Koen varmuutta siitä, että asiakirjani ohjautuu oikeaan paikkaan käsiteltäväksi.</i>		
Vaihe Asiakkaan pyrkimys Asiakkaan tarina ja toimet	 <p>1. Saapuminen ja orientoituminen asiakirjan jättämiseen</p> <p>Asiakas haluaa hahmottaa helposti, minne voi jättää asiakirjan.</p> <p>Asiakas saapuu yhteiseen palvelupisteeseen toimittamaan asiakirjaa viranomaiselle. Hän ei ole varma mihin tai kenelle yhteisellä palvelupisteellä voi asiakirjansa jättää. Hän näkee yleisen palveluneuvojan ja palautuslaatikon/-laatikot.</p>	 <p>2. Asiakirjan jättäminen</p> <p>Asiakas haluaa jättää asiakirjan, siten että se ohjautuu oikeaan paikkaan.</p> <p>Asiakkaan tilannetta mutkistaa se, että erilaisten asiakirjojen vastaanottamiselle on erilaiset reunaehdot riippuen viranomaisten määrittelyistä. Asiakas ei välttämättä muista viranomaistoimijalta saamaansa ohjeistusta asiakirjan jättämiseen. Asiakkaan asiakirjojen jättämisen polku jakautuu seuraavien reunaehtojen myötä poluiksi A, B tai C:</p>		
		<p>A. Kun asiakas jättää asiakirjan, johon liittyy lakisääteinen määräaika, asiakkaan tulee jättää asiakirja yhteisessä palvelupisteessä sijaitsevaan palautuslaatikkoon viimeistään klo 16:15 ko. päivänä.</p> <p>Muita kuin sellaisia asiakirjoja, joihin liittyy lakisääteinen määräaika, asiakas voi jättää palautuslaatikkoon myös klo 16:15 jälkeen aina siihen asti, kun yhteinen palvelupiste on ko.päivänä avoinna.</p>	<p>B. Jos asiakas haluaa todistuksen siitä, että asiakirja on vastaanotettu yhteisessä palvelupisteessä, ainoa tapa on jättää se yleiselle palveluneuvojalle.</p>	<p>C. Jos asiakirja on sellainen joka voidaan ottaa vastaan vain toimivaltaisen viranomaisen toimesta (silloinkin kun viranomaisella on olemassa yhteispalvelusopimus) asiakkaan polku jakautuu sen mukaan..</p> <p>a) ...jos kyseinen virasto antaa asiakaspalvelua pisteessä ko. päivänä</p> <p>b) ...jos kyseinen virasto ei anna asiakaspalvelua ko. päivänä</p>

Asiakirjojen jättäminen – yhteisen asiakaspalvelun vastine

Asiakirjojen jättämiseen liittyvät sisällöt (A,B,C) ovat **juristin tarkistamat (5.5.2023)**



Lisätietoja yleisen palveluneuvojan työnkuvasta ja rooleista:
 Yhteisen asiakaspalvelun käsikirja – Yhteisen palvelupisteen roolit ja tehtävät,
 Valtakunnallinen julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun konsepti ja Osaaminen kehittäminen (HAUS).

Asiakirjojen jättäminen – löytämisen tuki

Asiakirjojen jättämiseen liittyvät sisällöt (A,B,C) ovat **juristin tarkistamat (5.5.2023)**



Asiakirjojen jättäminen – yhteiset toimintatavat

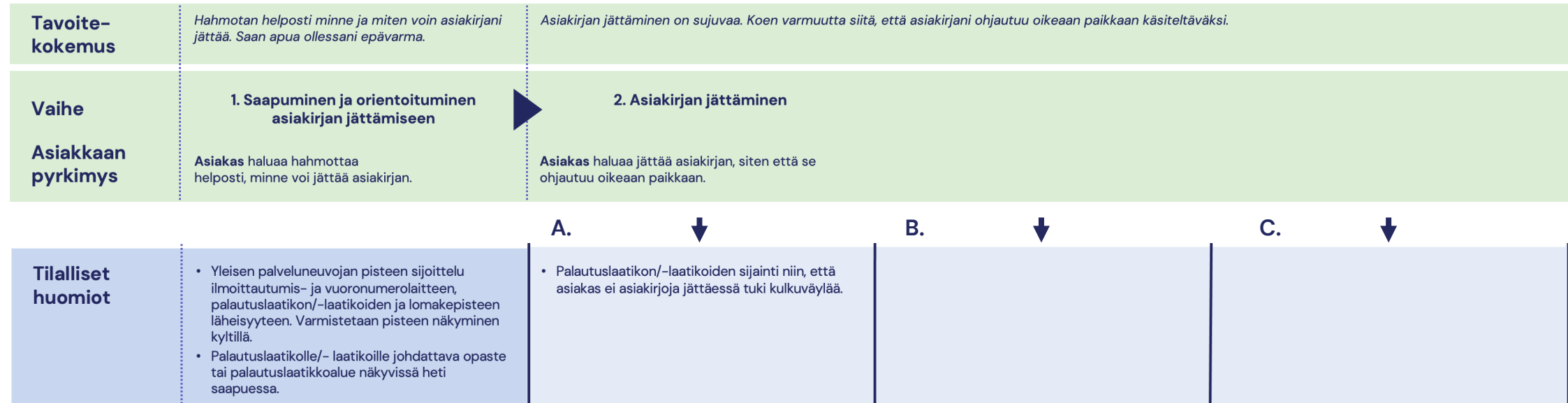
Asiakirjojen jättämiseen liittyvät sisällöt (A,B,C) ovat **juristin tarkistamat (5.5.2023)**

Tavoitekokemus	Hahmotan helposti minne ja miten voin asiakirjani jättää. Saan apua ollessani epävarma.	Asiakirjan jättäminen on sujuvaa. Koen varmuutta siitä, että asiakirjani ohjautuu oikeaan paikkaan käsiteltäväksi.
Vaihe	1. Saapuminen ja orientoituminen asiakirjan jättämiseen	2. Asiakirjan jättäminen
Asiakkaan pyrkimys	Asiakas haluaa hahmottaa helposti, minne voi jättää asiakirjan.	Asiakas haluaa jättää asiakirjan, siten että se ohjautuu oikeaan paikkaan.

Yhteiset toimintatavat	Varmistetaan sujuva ohjaus asiakirjan jättämiseen roolien yhteistyönä:	A.	B.	C.
	<ul style="list-style-type: none"> Yleinen palveluneuvoja auttaa asiakasta asiakirjojen jättämisessä A,B ja C kuvauksen mukaan. Aulapalvelun vartija – Jos asiakas kysyy aulapalvelun vartijalta neuvoa asiakirjan jättöön liittyen, vartija ohjaa asiakkaan joko palautuslaatikolle/-laatikoille, tai jos asiakkaalla kysymyksiä, palveluneuvojan luo. TE Aulaohjaaja voi auttaa asiakasta asiakirjan jätöksä, jos kyseessä on TE:n asiakas – jos jonkun muun toimijan, ohjaa TE-aulaohjaaja asiakkaan palveluneuvojalle. 	<ul style="list-style-type: none"> HUOM. Niissä yhteisissä palvelupisteissä, joissa yleinen palveluneuvoja tyhjentää yhteisen palautuslaatikon toimivaltaisen viranomaisen sijaan, ko. viranomaisella on oltava yhteispalvelusopimus, mikäli halutaan että palautuslaatikon tyhjentämisen hetkellä klo 16.15 asiakirja tulkitaan saapuneeksi lakisääteiseen määräaikaan mennessä. Jos asiakas on epävarma, voiko asiakirjan jättää palautuslaatikkoon, yleinen palveluneuvoja ei voi antaa tarkempaa menettelyneuvontaa asiakirjan jättämiseen liittyen. Tällaisessa tilanteessa yleinen palveluneuvoja neuvoo asiakasta <ul style="list-style-type: none"> a) ottamaan vuoronumeron toimivaltaiselle viranomaiselle TAI b) jos toimivaltaisella viranomaisella ei ole ko. päivänä asiakaspalvelua palvelupisteessä, olemaan yhteydessä muihin toimivaltaisen viranomaisen palvelukanaviin, esim. puhelinpalveluun saadakseen menettelyneuvontaa asiakirjojen jättämiseen liittyen. Yleinen palveluneuvoja voi myös yhdessä asiakkaan kanssa etsiä tietoa asiakirjojen jättämiseen liittyen toimivaltaisen viranomaisen verkkosivuilta. 	<ul style="list-style-type: none"> HUOM. Toimivaltaisella viranomaisella on oltava yhteispalvelusopimus, jotta palveluneuvoja voi ottaa asiakirjan vastaan ko. viranomaisen puolesta. Jos asiakas on TE:n asiakas, asiakirjan jättäminen onnistuu aulassa myös TE:n aulaohjaajalle. 	<ul style="list-style-type: none"> Jos asiakas on epävarma, miten ko. asiakirjan voi jättää, yleinen palveluneuvoja ei voi antaa tarkempaa menettelyneuvontaa asiakirjan jättämiseen liittyen. Tällaisessa tilanteessa yleinen palveluneuvoja neuvoo asiakasta aina joko <ul style="list-style-type: none"> a) ottamaan vuoronumeron toimivaltaiselle viranomaiselle TAI b) jos toimivaltaisella viranomaisella ei ole ko. päivänä asiakaspalvelua palvelupisteessä, olemaan yhteydessä muihin toimivaltaisen viranomaisen palvelukanaviin, esim. puhelinpalveluun saadakseen menettelyneuvontaa asiakirjojen jättämiseen liittyen. Yleinen palveluneuvoja voi myös yhdessä asiakkaan kanssa etsiä tietoa asiakirjojen jättämiseen liittyen toimivaltaisen viranomaisen verkkosivuilta.

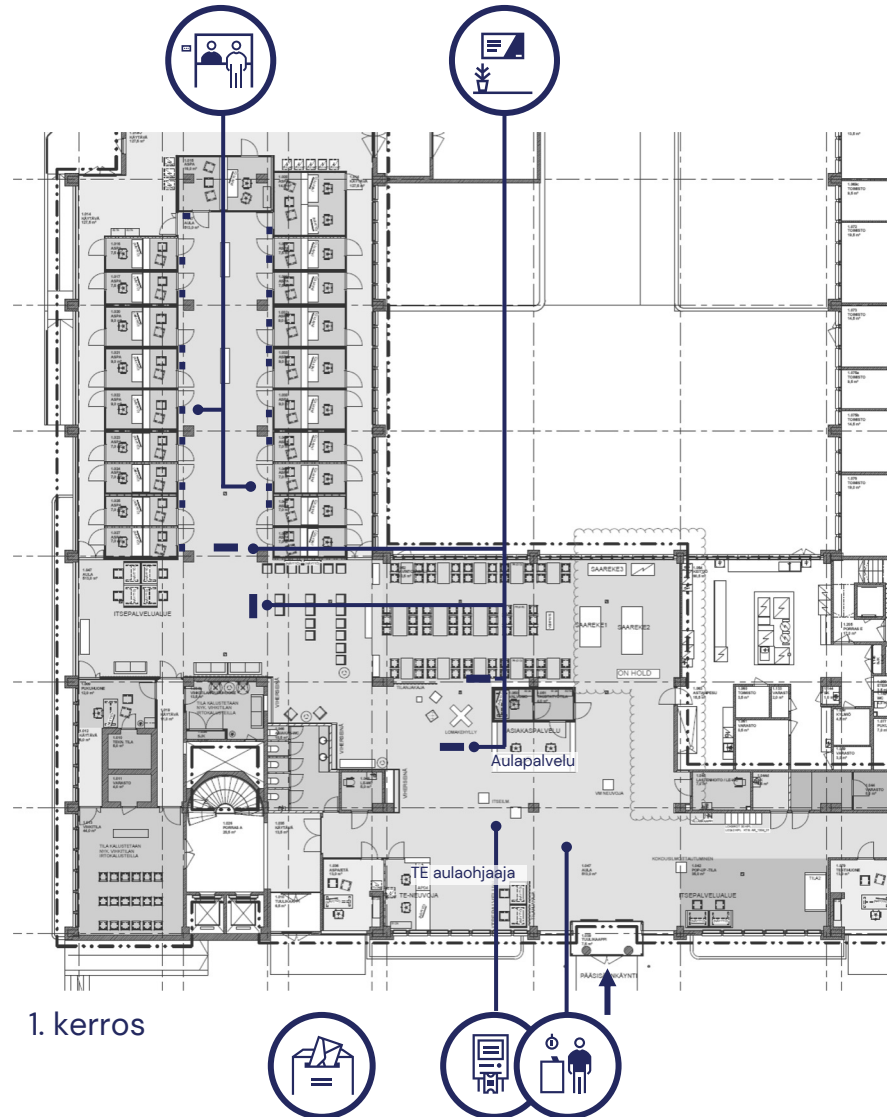
Asiakirjojen jättäminen – tilalliset huomiot

Asiakirjojen jättämiseen liittyvät sisällöt (A,B,C) ovat **juristin tarkistamat (5.5.2023)**



Asiointipolun kontaktipisteet Lahden toimipisteessä

Ehdotus sijoitteluista:



1. kerros

Palautuslaatikoiden
sijoittelumahdollisuuksia
tarkennettava tilojen
kehittämisen yhteydessä.

Merkkien selitykset:

 Yleinen palveluneuvoja

 Ilmoittautumis- ja
vuoronumerolaite

 Jonotusnäytöt

 Palvelupisteiden yhteydessä
oleva vuoronumeronäyttö

 Palautuslaatikko

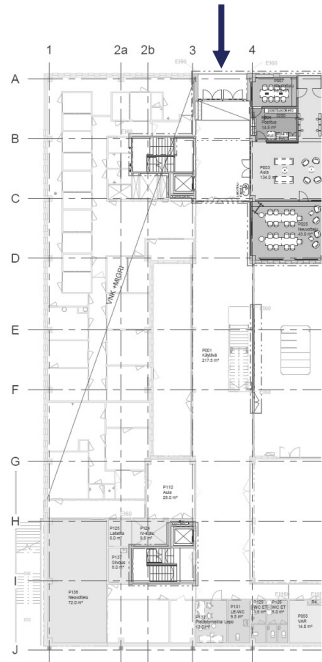
Kontaktipiste = Paikka, hetki, tapa, jolla ihminen
on vuorovaikutuksessa palvelun kanssa.

(Valtakunnallinen julkisen hallinnon yhteisen
asiakaspalvelun konsepti, 2023)

Lähde: Pohjapiirustuksen ote; Lahden virastotalo, Yhteinen
työympäristö, kalustepohja 1 kerros, Jada Oy, luonnos 23.2.2023

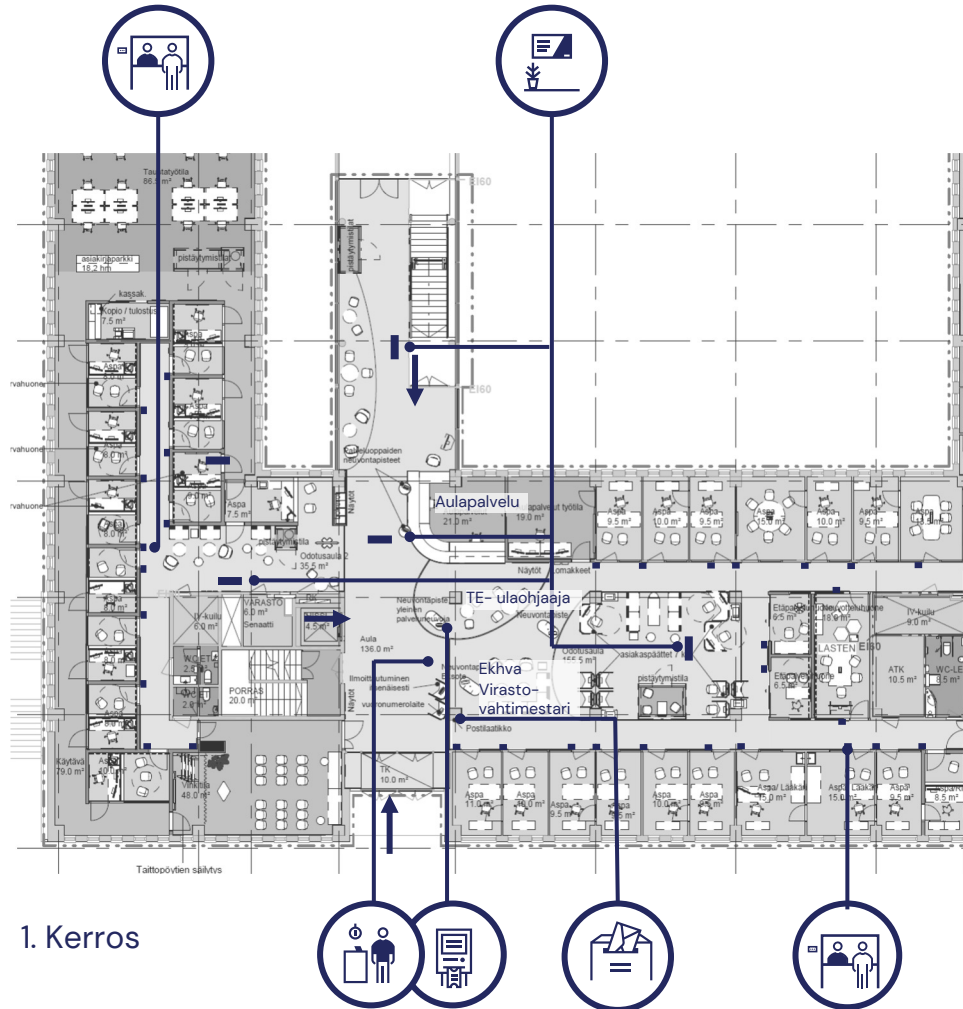
Asiointipolun kontaktipisteet Lappeenrannan toimipisteessä

Ehdotus sijoitteluista:



Pohjakerros

Huomio. Pohjakerroksen ja 1. kerroksen pohjapiirustuksien otteet ovat esitetty eri mittasuhteissa.



1. Kerros

Merkkien selitykset:

 Yleinen palveluneuvoja

 Ilmoittautumis- ja vuoronumerolaite

 Jonotusnäytöt

 Palvelupisteiden yhteydessä oleva vuoronumeronäyttö

 Palautuslaatikko

Kontaktipiste = Paikka, hetki, tapa, jolla ihminen on vuorovaikutuksessa palvelun kanssa.

(Valtakunnallinen julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun konsepti, 2023)

Lähde: Pohjapiirustuksen ote; Lappeenrannan virastotalon yhteinen työympäristö, pohjapiirustus pohjakerros & 1krs., Kulman arkkitehdit, 30.12.2022

Liitteistä löydät asiointipolut kokonaisuudessaan (liite 2.).

Toimintatapojen yhteen veto



Yhteiset toimintatavat

Yhteisen asiakaspalvelun uudenlainen palvelumalli edellyttää yhteisesti jaettuja toimintatapoja.

Yhteiset toimintatavat sujuvoittavat asiakaspalvelun arkea sekä varmistavat osaltaan yhdenmukaista palvelukulttuuria ja asiakkaan hyvän asiointikokemuksen. Yhteisillä toimintatavoilla varmistetaan myös hyvä työntekijäkokemus sekä asiakkaan sujuva ohjaus yhteistyössä yhteisen asiakaspalvelun roolien kanssa.

Yhteisiä toimintatapoja on tunnistettu asiointipolun kuhunkin vaiheeseen.

Seuraavaksi kuvatut toimintatavat ovat ratkaisuluonnoksia ja tarkoitettu asiakaspalvelutiimien jatkokehittäväksi.

Yhteisiä toimintatapoja – Saapuminen ja palveluun ohjaaminen



Saapuminen

Varmistetaan sujuva asiakkaan ohjaus yhteisen asiakaspalvelun roolien yhteistyönä.

Kaikki aulassa toimivat henkilöt

tervehtivät ja ohjeistavat asiakasta tilojen käyttöön ja liikkumiseen liittyen.

Yleinen palveluneuvoja

on ainoa aulassa palveleva henkilö, joka voi tehdä asiakkaan tarpeen tunnistamista ja palvelutarpeen kartoitusta kaikkien toimijoiden palvelujen osalta.

Yleisen palveluneuvojan vaatetus tai asusteet erottamassa palveluneuvojan muista aulassa palvelevista henkilöistä.

Aulapalvelun vartija

voi auttaa asiakasta kaikissa tiloissa liikkumiseen liittyvässä. Jos asiakas kysyy häneltä neuvoa asiointiin liittyen, aulapalvelun vartija ohjaa asiakkaan palveluneuvojan pisteelle.

TE Aulaohjaaja*

voi auttaa asiakasta suoraan, jos kyseessä on TE:n asiakas – jos jonkun muun toimijan, ohjaa asiakkaan palveluneuvojalle.

* Aulassa voi toimia myös muiden toimijoiden ja paikkakuntakohtaisia jalkautuvia asiakaspalvelijoita.

Mikäli aulassa työskentelee toimijoiden omia asiakaspalvelijoita, kuten Lappeenrannassa EKHVAN virastovahtimestari, heidän asiakkaansa tulee ohjata ensisijaisesti kyseisten palveluiden asiakaspalvelijoille.

Yhteisiä toimintatapoja – Saapuminen ja palveluun ohjaaminen



Ilmoittautuminen ja siirtyminen odotusalueelta palvelupisteelle

Huomioidaan asiakkaan yksityisyys.

Yleinen palveluneuvoja

ohjaa keskustelua niin, että asiakas ei kerro henkilökohtaisia tietoja.

Yleisille palveluneuvojille

tulee olla päivittäinen ajantasainen tieto siitä, ketkä toimijat tarjoavat käyntiasiakkaalle palveluita kyseen omaisena päivänä ja mihin kellonaikoihin.

Asiakasta ei kuuluteta

palvelupisteelle nimellä tai vuoronumerolla. Näin ei tehdä edes silloin, kun hän ei saavu palvelupisteelle omalla numerollaan odotusajan puitteissa.

Hätä - ja huomiokuulutukset yleisten linjausten ja vaatimusten mukaisesti.

Yhteisiä toimintatapoja – Saapuminen ja palveluun ohjaaminen

Erityisesti jatkokehitystä edellyttävät toimintatavat. Luonnoksia, joita ei ole esitetty asiointipoluissa:

Jos asiakkaan vuoro menee ohitse

- Huomioita työn aikana esille tuoduista asiakasohjausjärjestelmän reunaehdoista: Yleinen palveluneuvoja ei voi siirtää asiakasta jonon kärkeen, vaan jonot järjestyvät asiakaspalvelijan jonon järjestelytoimien mukaisesti.
 - Jos asiakkaan vuoronumero menee ohi ja asiakas kertoo tästä yleiselle palveluneuvojalle, asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelujärjestelmä mahdollistaisi sen, että yleinen palveluneuvoja voisi viestiä tästä asiakaspalvelijalle.
 - Miten tällöin varmistettaisiin asiakkaan yksityisyyden suoja järjestelmässä viestimisessä? Millaisia tietoja jonotusjärjestelmässä näkyy asiakkaasta?
- Millaisia muunlaisia keinoja yhteisellä asiakaspalvelulla on auttaa asiakasta, jolla vuoronumero on mennyt ohitse?

Jos asiakas ottaa vuoronumeron väärälle toimijalle

- Huomioita työn aikana esille tuoduista asiakasohjausjärjestelmän reunaehdoista: Järjestelmä mahdollistaisi sen, että yleinen palveluneuvoja voisi siirtää asiakkaan toisen viranomaisen palvelujonoon ja poistaa turhat ilmoittautumiset.
 - Miten tällöin varmistettaisiin asiakkaan yksityisyyden suoja? Millaisia tietoja jonotusjärjestelmässä näkyy asiakkaasta?

Yhteisiä toimintatapoja – Saapuminen ja palveluun ohjaaminen

Erityisesti jatkokehitystä edellyttävät toimintatavat. Luonnoksia, joita ei ole esitetty asiointipoluissa:

Asiakkaan odottaminen asiakaspalvelutilanteessa

- **Luonnos: Asiakasta odotetaan palvelupisteelle 2-3 min, kun asiakkaan vuoronumero tulee jonotusnäytölle näkyviin. Asiointivuorossa olevaa numeroa ilmoitetaan 2 kertaa jonotusnäytölle.** Tulisi kuitenkin pohtia seuraavia asioita:
 - Aika, jonka viranomainen odottaa asiakasta tulisi mahdollisesti tarkentaa palvelupistekohtaisesti, riippuen tilan ominaisuuksista sekä tilankäytön laskelmista. Viranomaisilla voi myös olla omia palvelutavoitteita, joten tulisi tarkentaa voidaanko yhteistä toimintatapaa luoda vai tuleeko asiaa tarkastella toimijakohtaisesti.
 - Miten odotusajassa huomioidaan erityistarpeita omaavat asiakkaat?

Yhteisiä toimintatapoja – Asiakirjojen jättäminen



Saapuminen

Varmistetaan sujuva ohjaus asiakirjan jättämiseen roolien yhteistyönä.

Yleinen palveluneuvoja

Yleinen palveluneuvoja auttaa asiakasta asiakirjojen jättämisessä **A,B** ja **C** kuvauksen mukaan.

(A,B,C kuvaukset on esitetty seuraavalla sivulla)

Aulapalvelun vartija

Jos asiakas kysyy aulapalvelun vartijalta neuvoa asiakirjan jättöön liittyen, vartija ohjaa asiakkaan joko palautuslaatikolle/-laatikoille, tai jos asiakkaalla kysymyksiä, palveluneuvojan luo.

TE Aulaohjaaja

voi auttaa asiakasta asiakirjan jätössä, jos kyseessä on TE:n asiakas – jos jonkun muun toimijan, ohjaa TE-aulaohjaaja asiakkaan palveluneuvojalle.

Yhteisiä toimintatapoja – Asiakirjojen jättäminen



Asiakirjan jättäminen

Asiakirjojen jättämiseen liittyvät sisällöt (A,B,C) ovat **juristin tarkistamat (5.5.2023)**

Ote polusta: Asiakkaan tilannetta mutkistaa se, että erilaisten asiakirjojen vastaanottamiselle on erilaiset reunaehdot riippuen viranomaisten määrittelyistä. Asiakas ei välttämättä muista viranomaistoimijalta saamaansa ohjeistusta asiakirjan jättämiseen. Asiakkaan asiakirjojen jättämisen polku jakautuu seuraavien reunaehtojen myötä poluiksi **A, B** tai **C**:

A.

Kun asiakas jättää asiakirjan, **johon liittyy lakisääteinen määräaika**, asiakkaan tulee jättää asiakirja yhteisessä palvelupisteessä sijaitsevaan palautuslaatikkoon viimeistään klo 16:15 ko. päivänä.

Muita kuin sellaisia asiakirjoja, joihin liittyy lakisääteinen määräaika, asiakas voi jättää palautuslaatikkoon myös klo 16:15 jälkeen aina siihen asti, kun yhteinen palvelupiste on ko.päivänä avoinna.

B.

Jos asiakas haluaa **todistuksen siitä, että asiakirja on vastaanotettu yhteisessä palvelupisteessä, ainoa tapa on jättää se yleiselle palveluneuvojalle.**

C.

Jos asiakirja on sellainen joka voidaan ottaa vastaan **vain toimivaltaisen viranomaisen toimesta** (silloinkin kun viranomaisella on olemassa yhteispalvelusopimus) asiakkaan polku jakautuu sen mukaan..

a) ...jos kyseinen virasto antaa asiakaspalvelua pisteessä ko. päivänä

b) ...jos kyseinen virasto ei anna asiakaspalvelua ko. päivänä

A.

• **HUOM.** Niissä yhteisissä palvelupisteissä, joissa yleinen palveluneuvoja tyhjentää yhteisen palautuslaatikon toimivaltaisen viranomaisen sijaan, ko. **viranomaisella on oltava yhteispalvelusopimus**, mikäli halutaan että palautuslaatikon tyhjentämisen hetkellä klo 16.15 asiakirja tulkitaan saapuneeksi lakisääteiseen määräaikaan mennessä.

• **Jos asiakas on epävarma, voiko asiakirjan jättää palautuslaatikkoon**, yleinen palveluneuvoja ei voi antaa tarkempaa menettelyneuvontaa asiakirjan jättämiseen liittyen. Tällaisessa tilanteessa yleinen palveluneuvoja neuvoo asiakasta

a) ottamaan vuoronumeron toimivaltaiselle viranomaiselle
TAI

b) jos toimivaltaisella viranomaisella ei ole ko. päivänä asiakaspalvelua palvelupisteessä, olemaan yhteydessä muihin toimivaltaisen viranomaisen palvelukanaviin, esim. puhelinpalveluun saadakseen menettelyneuvontaa asiakirjojen jättämiseen liittyen. Yleinen palveluneuvoja voi myös yhdessä asiakkaan kanssa etsiä tietoa asiakirjojen jättämiseen liittyen toimivaltaisen viranomaisen verkkosivuilta.

B.

• **HUOM.** Toimivaltaisella viranomaisella on oltava yhteispalvelusopimus, jotta palveluneuvoja voi ottaa asiakirjan vastaan ko. viranomaisen puolesta.

• Jos asiakas on TE:n asiakas, asiakirjan jättäminen onnistuu aulassa myös TE:n aulaohjaajalle.

C.

• **Jos asiakas on epävarma, miten ko. asiakirjan voi jättää**, yleinen palveluneuvoja ei voi antaa tarkempaa menettelyneuvontaa asiakirjan jättämiseen liittyen. Tällaisessa tilanteessa yleinen palveluneuvoja neuvoo asiakasta aina joko

a) ottamaan vuoronumeron toimivaltaiselle viranomaiselle
TAI

b) jos toimivaltaisella viranomaisella ei ole ko. päivänä asiakaspalvelua palvelupisteessä, olemaan yhteydessä muihin toimivaltaisen viranomaisen palvelukanaviin, esim. puhelinpalveluun saadakseen menettelyneuvontaa asiakirjojen jättämiseen liittyen.

Yleinen palveluneuvoja voi myös yhdessä asiakkaan kanssa etsiä tietoa asiakirjojen jättämiseen liittyen toimivaltaisen viranomaisen verkkosivuilta.

Tehtävät toimijakohtaisesti:

Hyödyntäkää asiointipolkujen kuvauksia kun suunnittelette oman toimintanne sovittamista yhteiseen palvelupisteeseen.

Miten huomioimme polkujen ratkaisut ja yhteiset toimintatavat omassa toiminnassamme? Mitä muutoksia nämä tarkoittavat käytännössä?

Suositus asiakaskokemuksen mittaamisesta ja menetelmistä



Asiakaskokemuksen kehittämisen tueksi tarvitaan mittaamista

Lahden ja Lappeenrannan (sekä Joensuun) toimijoiden tulee projektiomistajien/ ohjausryhmän johdolla yhdessä sopia asiakaskokemuksen mittaamisesta, sen toteutuksesta ja näihin liittyvistä hankinnoista.

Suositus: Mittaamisesta rakentuu asiakaskokemuksen kehittämisen työkalu, jonka avulla pystymme jatkuvasti parantamaan asiakaskokemusta oppimalla tuloksista ja tekemällä kehitystoimenpiteitä.

Seuraamme asiakaskokemuksen kehittymistä valittujen, toisiaan täydentävien mittareiden ja menetelmien avulla. Yhteisen palvelupisteen tuottaman asiakaskokemuksen mittaamisen lisäksi jokainen toimija ja viranomainen käyttää myös omia toimijakohtaisia mittareitaan asiakaskokemuksen laadun seuraamisessa.

Työntekijöiden kokemuksia mittaamme Senaatin toteuttamalla Fiksun työn ja yhteisten työympäristöjen kyselyillä.

Toistuvat & jatkuvat asiakastiedon mittarit:

- Meillä on käytössä tilassa palautelaite sekä palautelomakkeet palautuslaatikkoineen.
- Itsepalvelupäätteissä asiointin päätteeksi aukeavat pop-up-kyselyt.
- Toteutamme erikseen palautekyselyn asiakkaille, mikä on saatavilla sekä paperisesti että tableteilla tilassa, ja sitä voidaan jakaa myös sähköisesti linkin avulla.
- Seuraamme asiakasmääriä aukiolotunneittain sekä odotusaikoja (vuoronumeroseuranta).
- Avointa, suullista palautetta asiakkaat voivat antaa yleiselle palveluneuvojalle.

Näillä toistettavilla ja jatkuvasti käytössä olevilla menetelmillä saamme hyvän yleiskuvan asiakaskokemuksen laadusta sekä nopeaa tietoa siitä, missä asiointipolun kohdissa asiakas kohtaa mahdollisesti haasteita tai mitkä muodostuvat nk. pullonkaulakohdiksi.

Laadulliset, syvemmän asiakastiedon mittarit:

- Kokonaisasiakastyytyväisyyden ja asiointin sujuvuuden mittaamisen lisäksi haluamme ymmärtää syvemmin asiakkaan tuntemuksia ja kokemuksia asiointin eri vaiheissa. Näin voimme hahmottaa paremmin, miksi asiakaskokemus muodostuu hyväksi tai huonoksi.
- Haastattelujen ja havainnointien sekä esimerkiksi Mystery shopping -menetelmän avulla saamme kerralla paremman ymmärryksen asiakkaan kokemuksesta sekä syistä sen taustalla.

Näiden menetelmien avulla saavutamme paremmat lähtökohdat vastata asiakkaidemme odotuksiin. Ymmärrys auttaa meitä myös toimintamme kehittämisessä ja suuntaamisessa kohti tulevaisuutta ja asiakkaiden erilaistuvia palvelutarpeita.

Palautetta ja asiakastietoa kerätään monessa eri asiointipolun kosketuspisteessä

Palautetta ja asiakastietoa pyritään keräämään monissa eri kosketuspisteissä asiakaspolun varrella. Kaikessa palautteenantamisessa tulee huomioida asiakkaiden erityistarpeet: palautteenantoon on useampi vaihtoehto ja sitä voi antaa useammalla kielellä sekä digitaalisesti että paperilomakkeella.

- Palautetta voi antaa sekä asiointin yhteydessä että sen jälkeen.
- Palautelaite on sijoitettu hyvin näkyville asiakkaan poistumisreitille tai ulko-oven läheisyyteen.
- Itsepalvelupäätteissä avautuvat pop-up-kyselyt ovat asiakkaan käytössä heti asiointin päätyttyä.
- Asiakaskysely on sijoitettu sekä paperisena että tableteilla näkyvälle paikalle palvelupisteellä, tai sitä voidaan jakaa sähköisesti linkkinä (toimijoiden tarpeiden mukaan).
- Numeerisen arvioinnin lisäksi on mahdollista antaa sanallista palautetta. Palautteen voi aina antaa myös nimettömänä.



Suositus mittaamisesta ja menetelmistä

Toistuvat ja jatkuvat asiakastiedon mittarit

Fyysiset menetelmät



1. Palautelaite (vrt. Espoon Palvelutori)
2. Suulliset palautteet (esim. yleiselle palveluneuvojalle)
3. Asiaksmäärien seuranta
4. Palautelomake ja palautelaatikko
5. Erikseen toteutettava asiakaskysely (vrt. VM:n esimerkki)

Digitaaliset menetelmät



1. Itsepalvelupäätteissä asiointiin päätteeksi avautuvat pop-up-kyselyt
2. Odotusaikojen seuranta (vuoronumeroseuranta)
3. Erikseen toteutettava asiakaskysely (vrt. VM:n esimerkki)
4. Senaatin toteuttamat yhteisten työympäristöjen kyselyt (esim. Fiksun työn kysely)

Laadulliset, syvemmän asiakastiedon mittaamisen menetelmät

Haastattelut & havainnointit



Asiakaspalvelutilanteiden, asiointin sujuvuuden ja asiakkaan polun havainnointia joko "kärpäsenä katossa"-tekniikalla tai varjostamalla. Havainnointien avulla saatua tietoa voidaan täydentää ja syventää esim. laadullisilla, puolistrukturoiduilla asiakashaastatteluilla.

Mystery Shopping



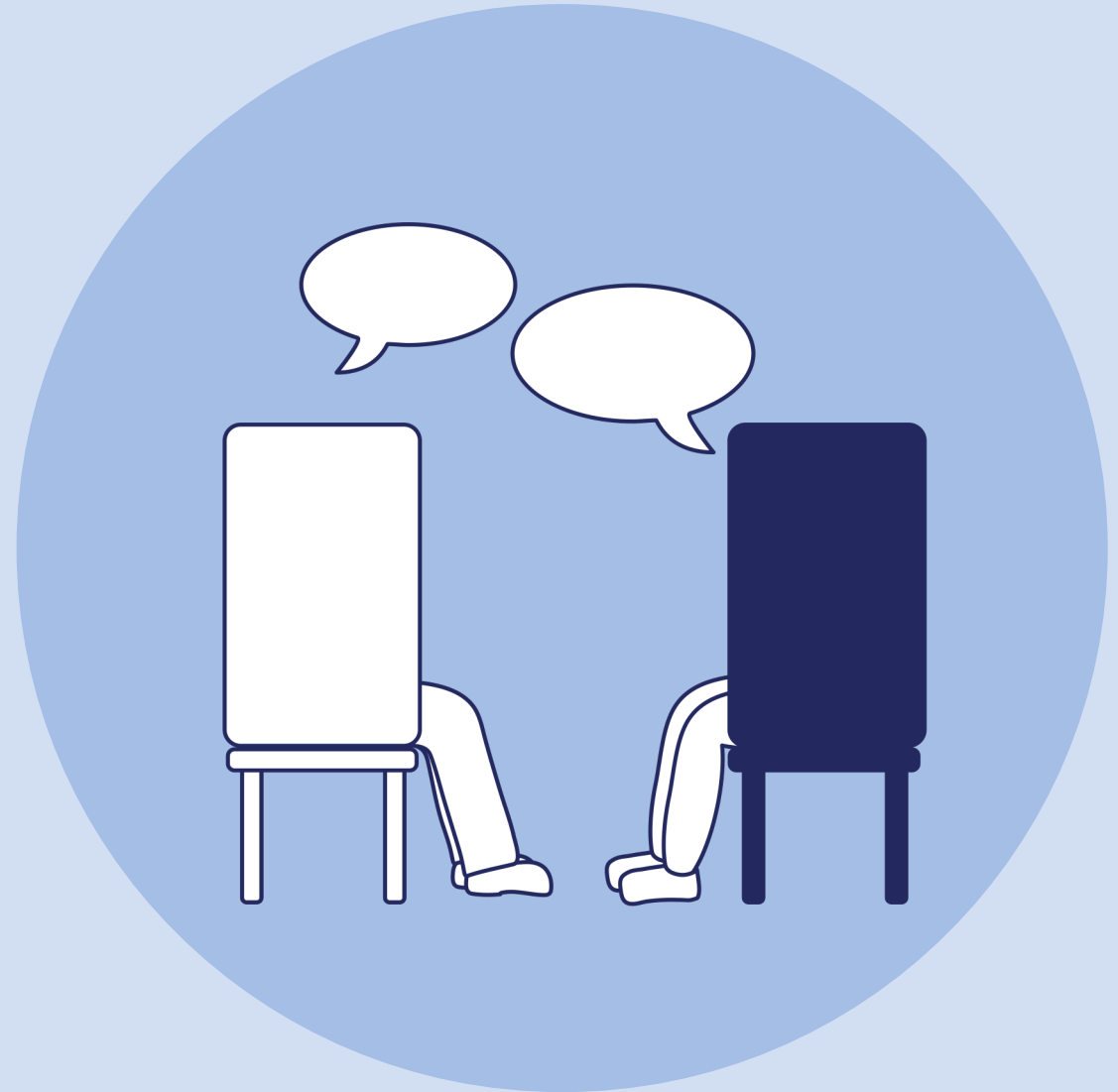
Mystery Shopping -tutkimus on palveluprosessin testaamista koulutettujen testiasiakkaiden avulla. Tutkimuksella voidaan arvioida minkä tahansa asiointipolun kontaktpisteen suoriutumista – tapahtui se sitten digitaalisesti tai kasvokkain.

Laadullista ja syvempää asiakastietoa tuottavat mittaamisen menetelmät






Yhteisillä palvelupisteillä tehdään säännöllisesti haastatteluja ja havainnoiteja sekä Mystery Shopping -tutkimusta.

Laadullisten menetelmien avulla voimme ymmärtää syvemmin asiakkaan tuntemuksia ja kokemuksia asiointin eri vaiheissa sekä syitä niiden taustalla siinä missä asiakaspalautteet ja -kyselyt kertovat usein vain nykyhetkestä tai menneisyydestä, sekä asiointin huippukokemuksista että pettymyksistä. Jotta voimme aidosti ennakoida tulevaisuutta sekä systemaattisesti kehittää asiakaskokemusta, hyödynnämme myös syvällisempiä laadullisia menetelmiä. Laadullisten menetelmien avulla voidaan vaikuttavalla tavalla asettua asiakkaiden saappaisiin ottamaan selvää, miten palvelu heidän näkökulmastaan näyttää.

- Haastatteluja ja havainnoiteja ehdotetaan toteutettavaksi askeltavan etenemisen mallin vaiheessa 2. ja Mystery Shopping -tutkimusta tehtäväksi vaiheessa 3.
- Molempia laadullista ja syvempää asiakasymmärrystä tuottavia mittaamisen menetelmiä tulisi toistaa: haastatteluja ja havainnoiteja vähintään kerran vuodessa, Mystery Shoppingia hieman harvemmin, kohdistettuna esimerkiksi laajempaan kehitysponnistukseen.



Jatkuvat ja toistettavat mittarit – antavat kokonaiskuvan asiakaskokemuksesta

ASIAKASKOKEMUSTAVOITE	KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS	TIEDON JATKOKÄSITTELY
 <p>Asiakastyytyväisyys</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Palautelaite asiakaspalvelupisteessä • Pop-up-kyselyt itsepalvelulaitteissa • Paperinen palautelomake • Erikseen toteutettava asiakaskysely • Asiakasmäärien ja niiden kehityksen seuranta per aukioloaikatunti 	<p>Vastuu: asiakaspalvelutiimi seuraa ja analysoi, tekee esitykset toimenpiteistä ohjausryhmälle</p> <p>Käsittely: asiakaspalvelutiimin tapaamisissa</p> <p>Toimijakohtaiset palautteet: toimijakohtaiset palaverit</p> <p>Valtakunnallisuus: valtakunnalliset kehittämistarpeet välitetään eteenpäin</p>
 <p>Asiainnin sujuvuus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vuoronumeroseuranta • Asiakasmäärien ja niiden kehityksen seuranta per aukioloaikatunti 	
 <p>Asiakas saa tarpeeseensa sopivaa palvelua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Palautelaite asiakaspalvelupisteessä • Pop-up-kyselyt itsepalvelulaitteissa • Paperinen palautelomake • Erikseen toteutettava asiakaskysely 	
 <p>Asiakas saa asiaansa edistettyä</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Palautelaite asiakaspalvelupisteessä • Pop-up-kyselyt itsepalvelulaitteissa • Paperinen palautelomake • Erikseen toteutettava asiakaskysely 	
 <p>Asiakas saa oikea-aikaista ja saavutettavaa palvelua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Erikseen toteutettava asiakaskysely • Asiakasmäärien ja niiden kehityksen seuranta per aukioloaikatunti 	

Jatkuvat ja toistettavat mittarit – antavat kokonaiskuvan asiakaskokemuksesta

ASIAKASKOKEMUSTAVOITE	KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS	TIEDON JATKOKÄSITTELY
 <p>Asiakaspalvelu on aktiivista, empaattista ja kohtaavaa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Palautelaite asiakaspalvelupisteessä • Pop-up-kyselyt itsepalvelulaitteissa • Paperinen palautelomake • Erikseen toteutettava asiakaskysely 	<p>Vastuu: asiakaspalvelutiimi seuraa ja analysoi, tekee esitykset toimenpiteistä ohjausryhmälle Käsittely: asiakaspalvelutiimin tapaamisissa Toimijakohtaiset palautteet: toimijakohtaiset palaverit</p>
 <p>Asiakkaiden kyky hoitaa itsenäisesti omia asioita kasvaa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pop-up-kyselyt itsepalvelulaitteessa • Erikseen toteutettava asiakaskysely 	<p>Valtakunnallisuus: valtakunnalliset kehittämistarpeet välitetään eteenpäin</p>
 <p>Asiointi on turvallista</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Senaatin toteuttama Fiksun työn ja yhteisten työympäristöjen kyselyt • Palautelaite asiakaspalvelupisteessä • Häiriötilanteiden määrä ja niiden kehittyminen, vartijan ja henkilökunnan raportointi 	<p>Vastuu: Senaatti ja asiakaspalvelutiimi vastaavat, tekevät esitykset toimenpiteistä ohjausryhmälle Käsittely: asiakaspalvelutiimin tapaamisissa Toimijakohtaiset palautteet: toimijakohtaiset palaverit</p>
 <p>Työntekijäkokemus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Senaatin toteuttamat Fiksun työn ja yhteisten työympäristöjen kyselyt 	<p>Valtakunnallisuus: valtakunnalliset kehittämistarpeet välitetään eteenpäin</p>

Asiakastieto ja mittaaminen osana jokapäiväistä tekemistä ja kehittämistä

- Asiakaskokemuksen mittaamisesta sekä saadun asiakastiedon välittämisestä kehittämisen tueksi vastaa pääsääntöisesti asiakaspalvelutiimi.
- Asiakaspalvelutiimi huolehtii myös asiakastiedon ja sen löydösten välittämisestä eteenpäin sekä palvelupisteen eri toimijoiden tietoon.
- Toimijoiden ja viranomaisten omien kanavien kautta tulevat palautteet analysoidaan ja jatkotyöstetään kunkin toimijan omien menettelyiden mukaisesti sekä tarpeen mukaan nostetaan teemoja ja löydöksiä niistä ohjausryhmän käsittelyyn.
- Kertynyttä asiakastietoa analysoidaan säännöllisesti sekä pistekohtaisesti, alueellisesti että valtakunnallisesti.
- Tiedosta ei ole hyötyä, ellei sen perusteella tehdä käytännön tekoja asiakas- ja työntekijäkokemuksen parantamiseksi. Yhteisten palvelupisteiden tavoitteena on, että kerätty tieto siirtyy suoraan toiminnan arviointiin ja kehittämiseen.
- Parhaimpiin lopputuloksiin päästään, kun asiakaspalvelua kehitetään jatkuvasti yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa.



Asiakaskokemuksen mittaamisen työnjako (ehdotus)

	Palautekysely <ul style="list-style-type: none"> • Palaute-laite, esim. tabletti • Paperinen lomake ja palautuslaatikko • Sähköinen linkki 	Vuoronumerolaite <ul style="list-style-type: none"> • Asiakasmäärien seuranta • Jonotusajat • Odotusajat • Palveluajat • Palvellut asiakkaat (lkm) 	Itsepalvelupäätteiden pop-up-kyselyt <ul style="list-style-type: none"> • Avautuvat asiointin päätteeksi • Digitaalisen asiointin sujuvuus 	Suullinen palaute <ul style="list-style-type: none"> • Yleinen palveluneuvojan, aulapalvelun tai asiakaspalveluhenkilöstön vastaanottama 	Laadulliset ja syvemmät asiakaskokemuksen mittarit <ul style="list-style-type: none"> • Haastattelut ja havainnoinnit • Mystery Shopping
Asiakaspalvelutiimi	<ul style="list-style-type: none"> • Palautekyselyn toteuttaminen • Kertyvien vastausten seuranta • Tulosten analyysi • Toimenpide-ehdotukset ohjausryhmälle • Jatko-toimenpiteiden seuraaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kertyvien vastausten seuranta • Tulosten analyysi • Toimenpide-ehdotukset ohjausryhmälle • Jatko-toimenpiteiden seuraaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kertyvien vastausten seuranta • Tulosten analyysi • Toimenpide-ehdotukset ohjausryhmälle • Jatko-toimenpiteiden seuraaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Suullisen palautteen kirjaaminen sovitulla tavalla. Esim kirjaaminen palautelomakkeelle tai sähköiselle lomakkeelle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sovittava erikseen
Asiakaspalvelukoordinaattori	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaskokemuksen mittaamisen linjausten, toteuttamisen, seurannan ja jatko-toimenpiteiden koordinointi ohjausryhmän ja asiakaspalvelutiimin välillä. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaskokemuksen mittaamisen linjausten, toteuttamisen, seurannan ja jatko-toimenpiteiden koordinointi ohjausryhmän ja asiakaspalvelutiimin välillä. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaskokemuksen mittaamisen linjausten, toteuttamisen, seurannan ja jatko-toimenpiteiden koordinointi ohjausryhmän ja asiakaspalvelutiimin välillä. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaskokemuksen mittaamisen linjausten, toteuttamisen, seurannan ja jatko-toimenpiteiden koordinointi ohjausryhmän ja asiakaspalvelutiimin välillä. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaskokemuksen mittaamisen linjausten, toteuttamisen, seurannan ja jatko-toimenpiteiden koordinointi ohjausryhmän ja asiakaspalvelutiimin välillä.
Ohjausryhmä	<ul style="list-style-type: none"> • Mittaamisesta päättäminen ja linjaaminen • Resursseista sopiminen • Jatko-toimenpiteiden seuraaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Mittaamisesta päättäminen ja linjaaminen • Resursseista sopiminen • Jatko-toimenpiteiden seuraaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Mittaamisesta päättäminen ja linjaaminen • Resursseista sopiminen • Jatko-toimenpiteiden seuraaminen 		<ul style="list-style-type: none"> • Mittaamisesta päättäminen ja linjaaminen • Resursseista sopiminen • Jatko-toimenpiteiden seuraaminen

Toteutuksen tueksi: Kysymykset tilassa olevalle palautelaitteelle

- Mille palvelulle annat palautetta (valmis valikko)?
- Kuinka paljon näit vaivaa saadaksesi toivomaasi palvelua (1-5, CES, Customer Effort Score)?
- Kuinka tyytyväinen olit kokonaisuutena saamaasi palveluun (1-5, CSAT, Customer Satisfaction Score)?
- Kuinka todennäköisesti suosittelisit käyttämäsi palvelua ystävälle tai tuttavalle (0-10, NPS, Net Promoter Score)?
- Lämmin kiitos palautteestasi, haluatko kertoa lisää (avoin kenttä)?



Toteutuksen tueksi: Kysymykset yhteisen palvelupisteen asiakaskyselyyn

Asiakaskysely avataan kesäkuussa heti toiminnan käynnistyttyä ja se pidetään avoimena lokakuun loppuun (5 kk), jotta kyselyyn saadaan monipuolisesti vastauksia erilaisilta asiakasryhmiltä. Näin kyselyn avulla saadaan tietoa toiminnan käynnistymisen onnistumisesta ja sen avulla voidaan suunnitella kehittämistoimenpiteitä jatkoa varten. Jatkossa kysely toistetaan kerran kahdessa vuodessa ”Täyden toiminnallisuuden toimeenpano”-vaiheesta (1 / 2025) eteenpäin.

1) Asteikolla 0–10, millaiseksi arvioit yhteisen palvelupisteen kokonaisuutena?

2) Minkä viranomaisen tai toimijan palveluita käytit tällä asiointikerralla?

3) Saitko asiaasi edistettyä? kyllä / ei

4) Miksi tulit hoitamaan asiaasi yhteiseen palvelupisteeseen sen sijaan, että olisit asioinut verkossa?

- a) Haluan asioida henkilökohtaisesti paikan päällä
- b) En osaa asioida verkossa
- c) Käytössäni ei ollut laitetta tai verkkoyhteyttä
- d) Asiaani ei voinut hoitaa verkossa
- e) Muu syy

5) Mitä palvelutapaa käytit asiasi hoitamiseen tällä asiointikerralla?

- a) Jätin asiakirjan
- b) Asiantuntijan kanssa etäpalvelu- tai videoyhteydellä
- c) Asiantuntijan kanssa puhelimitse
- d) Asioin itsepalvelupäätteellä
- e) Palveluneuvoja opasti verkkopalveluihin
- f) Henkilökohtaisesti palveluneuvojan kanssa
- g) Muu tapa

6) Kuinka arvioit seuraavia yhteisen palvelupisteen osa-alueita sekä saamaasi palvelua? (asteikko 1–10 tai 1–5)

- a) Palvelupisteen aukioloajat
- b) Eri toimijoiden aukioloajat
- c) Palvelupisteen sijainti
- d) Kulkuyhteydet palvelupisteeseen
- e) Palvelupisteen palveluvalikoiman kattavuus
- f) Palvelupisteen opasteiden selkeys
- g) Palvelupisteen tilojen toimivuus
- h) Henkilökunnan asiantuntevuus
- i) Henkilökunnan ystävällisyys
- j) Palvelun sujuvuus
- k) Yksityisyyden suoja asioinnin aikana

7) Onko sinulla muuta palautetta, jota haluaisit kertoa yhteisestä palvelupisteestä?

8) Kokemuksesi perusteella, kasvoiko kykysi itsenäiseen asiointiin?

Kyllä / ei

9) Asteikolla 0–10, kuinka hyvin tulit mielestäsi kohdatuksi asioinnin aikana?

10) Suositteletko yhteistä palvelupistettä muille vastaavanlaisessa tilanteessa asioiville?

Kyllä / ei

Lisäksi kerätään vastaajien taustatietoja (täsmennettävä):

Esim. ikä, asiointikieli, postinumeroalue, miten saapui palvelupisteeseen

Lähde: Mukailten Asiointipisteiden asiakaskyselyn tulokset.
Valtiovarainministeriö. (Kyselyn toteutusaika 1.9.2020–28.2.2021, n 1281)

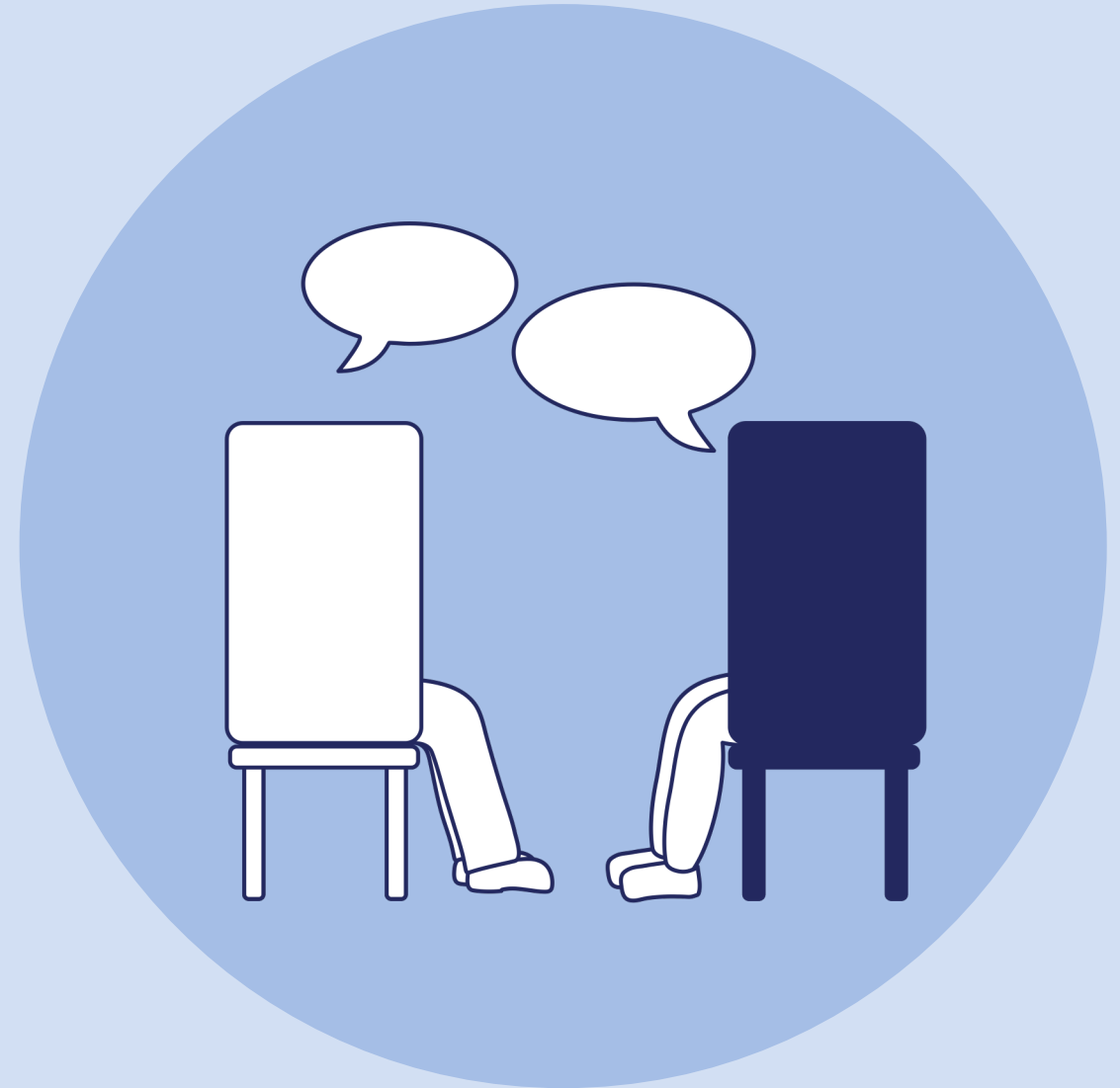
Toteutuksen tueksi: Laadullisen tutkimuksen menetelmät

Haastattelut ja havainnoinnit

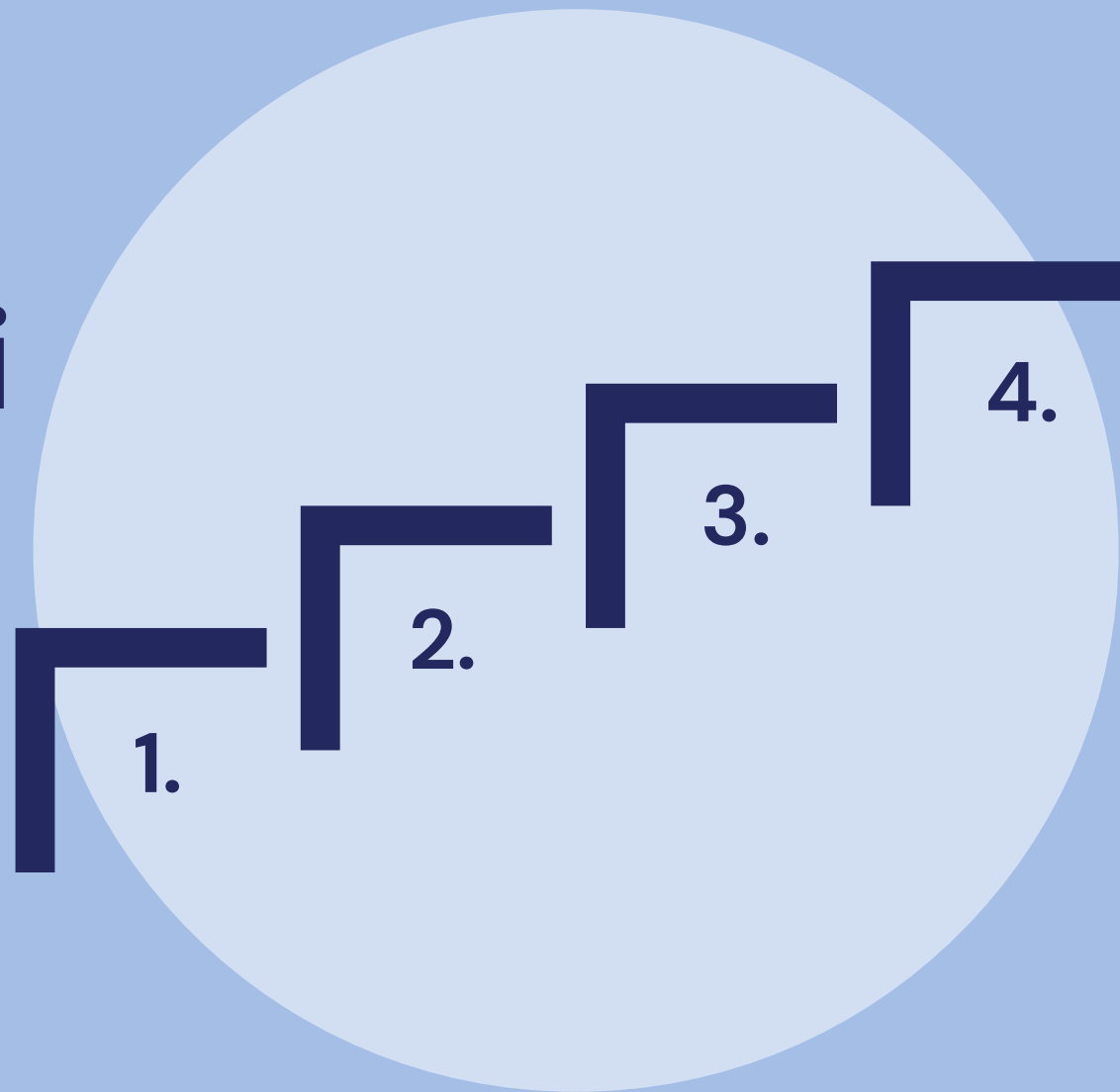
Haastattelut ja havainnoinnit ovat keino syventyä palvelun käytön kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen ja tapa eläytyä asiakkaan asemaan. Ne tuottavat tietoa asiakkaiden toiveista, tarpeista, motiiveista sekä syistä käyttäytymisen taustalla. Haastattelut voidaan toteuttaa monella erilaisella tavalla (fokusryhmät, ryhmä- tai yksilohaastattelut, avoimet, puolistrukturoidut, strukturoidut) riippuen siitä, millaista tietoa kehittämistyön tueksi tarvitaan. Myös havainnointia voidaan tehdä monella tavalla varjostuksesta palvelusafariin riippuen tarkastelun näkökulmasta ja kehittämisen tavoitteesta.

Mystery shopping

Mystery Shopping antaa arvokasta tietoa siitä, toimitaanko asiointipolun kosketuspisteissä sovittujen prosessien ja toimintatapojen mukaisesti. Mystery Shoppingissa testaaja tekee havainnoita asiakaskokemuksesta ennalta määriteltyjen teemojen perusteella. Mystery Shoppingilla voidaan varmistaa prosessien ja toimintatapojen toimivuus ja toteutuminen arjessa. Mystery shoppingin tavoitteena on löytää sekä onnistumiset että kehittämiskohteet. Mystery Shopping -tutkimuksella ei kuitenkaan saada juurikaan tietoa asiakkaan tunteista tai odotuksista, missä taas haastattelut ja havainnoinnit ovat hyvä keino.



Askeltava eteneminen kohti yhteisen asiakaspalvelun tavoitetilaa



**Hyvän asiakaskokemuksen
edellytyksenä on aidosti yhteisen
asiakaspalvelun toimintatavat ja
kokonaisuuden johtaminen.**

Askeltava eteneminen – matkalla kohti yhteisiä tavoitteita

- Olemme suuren muutoksen äärellä ja saamme kehittää yhdessä uutta. Tavoitetilan kuvaus ja yhteisen toiminnan kehittäminen on vaiheistettu seuraavan kolmen vuoden ajalle. Palvelu ei kuitenkaan koskaan ole lopullisesti valmis ja kehittäminen jatkuu kolmen vuoden jälkeenkin.
- Vaiheittainen työskentely ja askeltava eteneminen tarkoittaa sitä, että laajempi kehittäminen toteutetaan pienissä paloissa. Askeltava eteneminen päivittyy jatkuvasti, kun vaiheissa edetään ja tekemisen kautta opitaan uutta. Soveltuvimpien ratkaisujen löytämisen tueksi on meneillään myös useita kokeiluja.
- Askeltavan etenemisen kautta yhteisille palvelupisteille rakennetaan jatkuvan kehittämisen ja oppimisen kulttuuria, joka kasvattaa muutoskyvykkyyttä, lisää muutoksen nopeutta sekä vaikuttavuutta. Jokaisessa vaiheessa toimijoiden yhteistä oppimista sekä motivaatiota muutoksen tekemiseen tuetaan. Olennaista muutoksen toteutumisen kannalta on kyky kuvitella toivottuja hyviä tuloksia sekä suuntautuminen kohti tavoitteita.
- Käytännön kehittämisen kautta havaitaan, mikä toimii ja mikä ei. Saadun tiedon perusteella tehdään päätöksiä jatkosta. Jatkuva kehittäminen lisää paitsi lopputuloksen vaikuttavuutta myös vähentää riskejä. Suuntaa voidaan muuttaa yhteisillä päätöksillä, jos osoittautuu, etteivät suunnitellut toimenpiteet tai ratkaisut tuota haluttua vaikuttavuutta.

Kehittämisen kannalta ratkaisevaa on uskallus lähteä tekemään muutosta ja edistämään asioita toivottuun suuntaan pienin askelin. Ratkaisut eivät usein ole muutoksen alussa täysin selviä, eikä kaikkiin kysymyksiin ole valmiita vastauksia.

Yhdessä oppimisen kulttuuri mahdollistaa etenemisen kehittämisen polulla. Siihen on myös uusien työntekijöiden tai toimijoiden helppo liittyä mukaan.

Yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen Lahdessa ja Lappeenrannassa

Yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen Lahdessa ja Lappeenrannassa

Asiakaskokemuksen tavoitetilä ja toiminnan kehittämisen vaiheet

1.

Käynnistämisen valmistelu

02–05/2023 (4 kk)

- Asiakas löytää palvelut yhdestä paikasta
- Asiakas ohjataan oikeaan palveluun ja hän saa asiaansa edistettyä
- Yhteisen palvelupisteen aukioloajat ja viranomaisten palveluiden saatavuus vastaavat asiakkaiden tarpeisiin

2.

Yhteisestä toiminnasta oppiminen

06/2023–06/2024 (12 kk)

- Asiakas saa sujuvaa palvelua tarpeensa mukaisesti ja asiaansa edistettyä
- Asiakas saa palvelua uusilla tavoilla, jotka on kehitetty yhteisestä toiminnasta oppimisen pohjalta

3.

Jatkokehitysvaihe

06/2024–12/2024 (6 kk)

- Asiakas saa sujuvaa palvelua tarpeensa mukaisesti ja asiaansa edistettyä
- Asiakas saa valitun elämäntilanteen äärelle koottuja palveluja selkeästi ja helposti

4.

Täyden toiminnallisuuden toimeenpano

01–12/2025 (12 kk)

- Asiakas saa saumatonta monikanavaista asiakaspalvelua asiointipaikasta tai ajankohdasta riippumatta
- Palvelu laajenee sisältämään etä- ja tulkkauspalvelut
- Asiakas saa myös valitun / valittujen elämäntilanteiden äärelle kootut palvelut sujuvasti

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun onnistumisen elementit

Hyvän asiakaskokemuksen edellytyksenä aidosti yhteisen asiakaspalvelun toimintamallit ja kokonaisuuden johtaminen

Yhteisen toiminnan kehittäminen

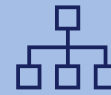
Sosiaalinen



Yhteinen asiakkuusajattelu, ohjaus ja palvelu



Sitoutuminen yhteisiin toimintatapoihin



Selkeä organisoituminen, johtaminen ja tukitoiminnot



Mitattavasti hyvää asiakaskokemusta tuottava palvelukulttuuri

Digitaalinen



Digitalisaatiota hyödyntävä palvelukokonaisuus, joka huomioi erilaisten asiakkaiden tarpeet ja tilanteet



Yhteinen sähköinen tunnistautuminen ja ratkaisu asiakkaan perustietojen yhteiseen hyödyntämiseen



Yhteinen järjestelmä ajan, henkilöiden ja tilojen varaamiseen



Yhteen sovitettut, tietoturvalliset ja joustavat ICT-ratkaisut



Sähköiset työkalut organisaatorajat ylittävään yhteistyöskentelyyn ja viestintään



Tietoturvalliset etäyhteydet paikkariippumattoman asiakaspalvelun mahdollistamiseksi

Fyysinen



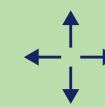
Julkiset palvelut saman katon alla ja helposti saavutettavissa



Asiakaspalvelutilojen joustava yhteiskäyttö



Monipuoliset ja turvalliset asiakaspalvelutilat tukevat eri tyyppisiä palvelutilanteita



Muuntojoustavuutta, vähähiilisyttä ja kiertotaloutta edistävät tilaratkaisut



Keskittymistä ja vuorovaikutusta tukevat taustatyötilat

Yhteisen asiakaspalvelun toiminnan kehittäminen

Yhteisen asiakaspalvelun toiminnan kehittäminen liittyy erityisesti sosiaaliseen ulottuvuuteen. Tämän ulottuvuuden kuvaus on nyt päivitetty ja täsmennetty yhteiskehittäen. Yhteisen toiminnan tavoitteet ja alakohdat on huomioitu myös askeltavan etenemisen suunnittelussa.

Sosiaalinen



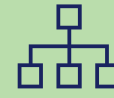
Yhteinen asiakkuusajattelu, ohjaus ja palvelu

- Yhteisen palvelun roolit
- Yhteinen ketjutettu palvelusuunnittelu ja asiakaspalvelu yhteisille asiakkaille
- Elämäntilannekohtainen palvelukehittäminen yhteisille asiakkaille



Sitoutuminen yhteisiin toimintatapoihin

- Yhteiset toimintatavat palvelutoiminnassa
- Pelisäännöt tilojen yhteiseen käyttöön
- Palveluiden saatavuuden varmistaminen aukioloaikojen näkökulmasta



Selkeä organisoituminen, johtaminen ja tukitoiminnot

- Organisoituminen ja resurssit yhteiseen toimintaan
- Toimintatavat ja resurssit yhteiseen kehittämiseen ja oppimiseen
- Toimijoiden tutustuminen toisiinsa

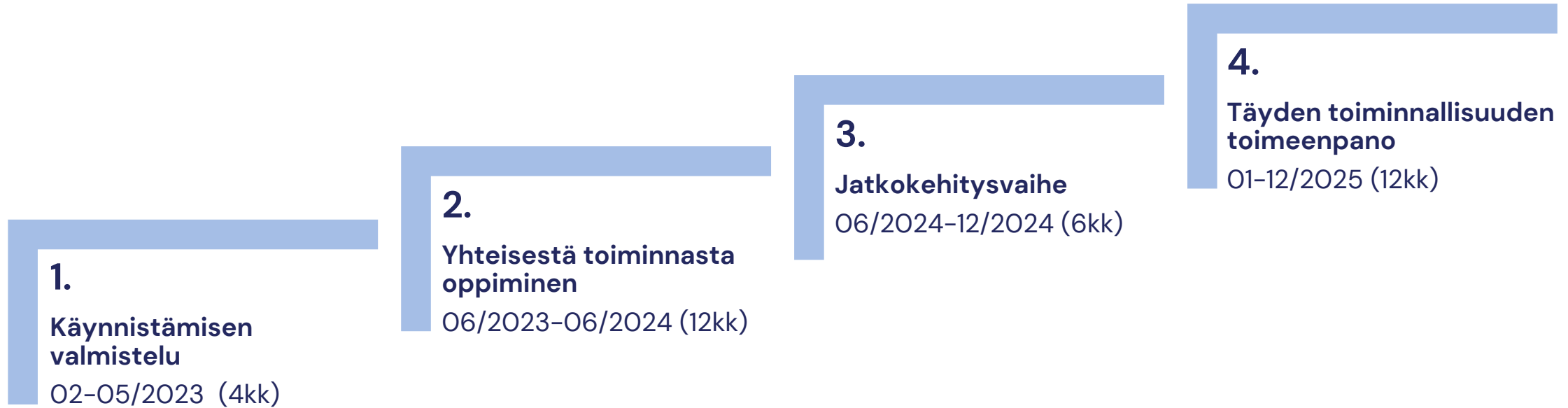


Mitattavasti hyvää asiakaskokemusta tuottava palvelukulttuuri

- Työntekemisen sujuvuus ja kokemus
- Asiakaskokemuksen ja työntekijäkokemuksen mittaaminen

Yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen Lahdessa ja Lappeenrannassa

Alustavasti tunnistetut toiminnan kehittämisen askeleet



Yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen Lahdessa ja Lappeenrannassa

1.

Käynnistämisen
valmistelu

02-05/2023

Asiakaskokemustavoite

- Asiakas löytää palvelut yhdestä paikasta
- Asiakas ohjataan oikeaan palveluun ja hän saa asiaansa edistettyä
- Yhteisen palvelupisteen aukioloajat ja viranomaisten palveluiden saatavuus vastaavat asiakkaiden tarpeisiin

Yhteisen toiminnan tavoitteet



Yhteinen asiakkuusajattelu, ohjaus ja palvelu

Tavoite: Yhteiseen asiakkuusajatteluun on orientoiduttu ja asiakaskokemuksen tavoitetila on jaettu

Tavoite: Yhteisen palvelun roolit on valmisteltu ja sovittu siten, että ne sujuvoittavat ja tehostavat yhteistä palvelua



Sitoutuminen yhteisiin toimintatapoihin

Tavoite: Kukin toimijoista on perehtynyt yhteisiin toimintatapoihin huolellisesti ja valmis toimimaan niiden mukaisesti

Tavoite: Työympäristö, työn tekemisen tavat, työyhteisö ja työntekijäkokemus on valmisteltu tukemaan hyvän asiakaskokemuksen tuottamista

Tavoite: Palveluiden saatavuus ja viranomaisten tavoitettavuus on varmistettu aukioloaikojen näkökulmasta



Selkeä organisoituminen, johtaminen ja tukitoiminnot

Tavoite: Toimijat ovat tutustuneet toisiinsa ja edellytykset hyvään yhteistoimintaan on luotu

Tavoite: Yhteisen toiminnan johtamiseen ja tukitoimintoihin on sovittu organisoituminen, selkeät vastuut, tehtävät sekä yhteiset toimintatavat



Mitattavasti hyvää asiakaskokemusta tuottava palvelukulttuuri

Tavoite: Asiakaspalvelutiimi on organisoitunut asiakaskokemuksen mittaamiseen ja tehnyt suunnitelman suositeltujen menetelmien & mittareiden käyttöön otosta

Tavoite: Asiakaskyselyn suunnittelu ja hankinta sekä palautelaitteen hankinta on aloitettu ja mahdollisuus toteuttaa itsepalvelulaitteiden pop-up-kyselyt on tutkittu.

Yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen Lahdessa ja Lappeenrannassa

2.

Yhteisestä toiminnasta oppiminen

06/2023–06/2024

Asiakaskokemustavoite

- Asiakas saa sujuvaa palvelua tarpeensa mukaisesti ja asiaansa edistettyä
- Asiakas saa palvelua uusilla tavoilla, jotka on kehitetty yhteisestä toiminnasta oppimisen pohjalta

Yhteisen toiminnan tavoitteet



Yhteinen asiakkuusajattelu, ohjaus ja palvelu

Tavoite: Yhteisen toiminnan kehittämistä on jatkettu

Tavoite: Yhteisen asiakaskokemuksen mittaaminen ja seuranta on aloitettu

Tavoite: Palveluiden tarjoamiseen on rakennettu palveluketjuja

Tavoite: Asiakkaiden elämäntilanteen äärelle koottujen palveluiden kehittäminen on aloitettu

Tavoite: Yhteisiä rooleja on kehitetty käynnistämisen kokemusten ja oppien pohjalta



Sitoutuminen yhteisiin toimintatapoihin

Tavoite: Yhteisen toiminnan kehittämistä on jatkettu

Tavoite: Toimijat ovat kehittäneet yhteisiä toimintatapoja käynnistämisen kokemusten ja oppien pohjalta



Selkeä organisoituminen, johtaminen ja tukitoiminnot

Tavoite: Toimijat ovat tutustuneet lisää toisiinsa ja toistensa palveluihin

Tavoite: Toimijoiden on helppo olla yhteydessä toisiinsa ja on luotu yhdessä alku hyvälle palvelukulttuurille (määritelty arvot, tarkennettu toimintatapoja ja vahvistettu yhteishenkeä)

Tavoite: Yhteiset pidemmän aikavälin tavoitteet ja yhteisen toiminnan strategia on määritetty



Mitattavasti hyvää asiakaskokemusta tuottava palvelukulttuuri

Tavoite: Asiakaspalvelutiimi on käynnistänyt asiakaskokemuksen mittaamisen valikoiduilla menetelmillä

Tavoite: Asiakaspalvelutiimi on tunnistanut mitä sellaisia pullonkauloja asiakaspolulla on tai fokusalueita asiakastiedossa on, joita tutkitaan laadullisilla mittareilla.

Yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen Lahdessa ja Lappeenrannassa

3.

Jatkokehitysvaihe
06/2024–12/2024

Asiakaskokemustavoite

- Asiakas saa sujuvaa palvelua tarpeensa mukaisesti ja asiaansa edistettyä
- Asiakas saa valitun elämäntilanteen äärelle koottuja palveluja selkeästi ja helposti

Yhteisen toiminnan tavoitteet



Yhteinen asiakkuusajattelu, ohjaus ja palvelu

Tavoite: Yhteisen asiakaspalvelun palveluketjut ovat sujuvoituneet

Tavoite: Valitun elämäntilanteen äärelle kootuista palveluista on toteutettu kokeilu

Tavoite: Kukin toimija on kouluttanut uudet työntekijät yhteisen asiakkuusajattelun osalta

Tavoite: Etä- ja tulkkauspalveluratkaisun käyttöönoton valmistelu on edennyt valtakunnallisella tasolla

Tavoite: Tunnistautumisen osalta on saatu käyttöön uusi ratkaisu, joka mahdollistaa nykyistä huomattavasti laajemman etäasioinnin (erit. Migri)



Sitoutuminen yhteisiin toimintatapoihin

Tavoite: Yhteisen toiminnan kehittämistä on jatkettu

Tavoite: Toimijat ovat kehittäneet yhteisiä toimintatapoja, joiden avulla vaiheen 4 kehitysaskeleet mahdollistuvat



Selkeä organisoituminen, johtaminen ja tukitoiminnot

Tavoite: Yhteisessä asiakaspalvelussa on syntynyt mitattavasti hyvä yhteishenki ja henkilökunta on sitoutunut yhteiseen toimintaan

Tavoite: Yhteisestä toiminnasta on kerätty systemaattisesti tietoa ja ymmärryksen pohjalta kehitetään toimintaa



Mitattavasti hyvää asiakaskokemusta tuottava palvelukulttuuri

Tavoite: Saadun asiakastiedon sekä toteutettujen haastattelujen & havainnointien avulla on tunnistettu asiakaskokemuksen keskeisiä kehityskohteita, käynnistetty niistä lisätutkimukset (ks. alla) ja tehty tarvittavat korjausliikkeet

Tavoite: Asiakaskokemuksen systemaattista mittaamista ja mittaamisen kokonaisuuden kehittämistä on jatkettu. Laadullista ymmärrystä on syvennetty, esim. Mystery Shopping-tutkimuksella.

Yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen Lahdessa ja Lappeenrannassa

4.

Täyden toiminnallisuuden toimeenpano

01–12/2025

Asiakaskokemustavoite

- Asiakas saa saumatonta monikanavaista asiakaspalvelua asiointipaikasta tai ajankohdasta riippumatta
- Palvelu laajenee sisältämään etä- ja tulkkauspalvelut
- Asiakas saa myös valitun elämäntilanteen äärelle kootut palvelut sujuvasti

Yhteisen toiminnan tavoitteet



Yhteinen asiakkuusajattelu, ohjaus ja palvelu

Tavoite: Valitun elämäntilanteen äärelle kootujen palvelujen tuottamiseen on luotu selkeä yhteinen toimintamalli

Tavoite: Yhdessä on valmisteltu tiiviimpää kuntasektoriyhteistyötä



Sitoutuminen yhteisiin toimintatapoihin

Tavoite: Yhteiset toimintatavat ovat kaikilla tiedossa ja osana arjen toimintaa. Palveluja pystytään tuottamaan vaikuttavammin. Mahdollisuudet tiedolla johtamiseen ja jatkuvaan parantamiseen ovat kasvaneet.



Mitattavasti hyvää asiakaskokemusta tuottava palvelukulttuuri

Tavoite: Kasvavaa ja kumuloituvaa asiakastietoa on opittu hyödyntämään systemaattisesti osana jokapäiväistä tekemistä, kehittämisen ja johtamisen työkaluna.



Selkeä organisoituminen, johtaminen ja tukitoiminnot

Tavoite: Hyvä palvelukulttuuri on tuottanut mitattavasti hyvää asiakaskokemusta ja työntekijäkokemusta

Tavoite: Etäpalvelu ja tulkkauspalveluratkaisu on otettu sujuvasti käyttöön

Tavoite: Asiakaspalvelutiimit ja projektin-omistajat ovat jakaneet tietoa, oppeja ja hyviä käytänteitä toisilleen valtakunnallisesti

Tavoite: Valtion yhteisen asiakaspalvelutoimijan toiminta on käynnistynyt

Tavoite: Johtamisessa on siirrytty monikanavaisen asiakaskokemuksen johtamiseen, kehittämiseen ja jatkuvaan parantamiseen

Tavoite: Asiakas- ja työntekijäkokemuksen johtaminen on tuloksellisesta ja systemaattisesta

Tavoite: Asiakas- ja työntekijäkokemuksen mittaaminen, tulosten käsittely ja tietojen pohjalta kehittäminen on systemaattista ja tarpeenmukaista

Tavoite: Tukitoiminnot on järjestetty arjen työtä sujuvoittaviksi

Liitteenä tehtävälista yhteisen asiakaspalvelun projektioimistajille/ohjausryhmälle

- Toimenpidelista on tarkoitettu projektioimistajille yhteisen asiakaspalvelun yhteisen toiminnan toimeenpanon tueksi.
- Asiakaspalvelun alueellisen ohjausryhmän perustamisesta ollaan käynnistämässä kokeilua. Projektioimistajien ryhmä muuttuu kokeilussa ohjausryhmäksi kesällä 2023, joten listalla kuljetetaan projektioimistajien ja ohjausryhmien termit tämän mukaisesti.
- Projektioimistajat/Ohjausryhmä täydentää ja tarkentaa toimenpiteiden listaa tarpeiden tunnistamisen ja kokemusten kertymisen myötä
- Toimenpiteet on jaoteltu projektioimistajille/ohjausryhmälle itsenäisesti omissa organisaatioissa tehtäviin ja yhteisiin tehtäviin
- Asiakaspalvelukoordinaattorit ovat dokumentin ylläpitäjiä ja tapaamisissa kokoavat projektioimistajilta/ohjausryhmältä tiedon etenemisestä ja mahdollisista esteistä
- Toimenpiteiden toteutumista seurataan arvioimalla, miten toimenpide toteutuu: toteutuu täysin / osin / ei toteudu (kuvattavat poikkeamat)
- Projektiryhmä/Ohjausryhmä raportoi valtakunnallisille kehittäjille (Yhteiset Työympäristöt-ryhmälle) toimenpiteiden edistymisestä ja saa heiltä tuen toimeenpanoon.

Yhteinen palvelupiste, Asiakaspalvelun projektioimistajien/ohjausryhmän toimeenpanon tuki

- Toimenpiteiden lista on tarkoitettu projektioimistajille yhteisen asiakaspalvelun yhteisen toiminnan toimeenpanon tueksi.
- Asiakaspalvelun alueellisen ohjausryhmän perustamisesta ollaan käynnistämässä kokeilua. Projektioimistajien ryhmä muuttuu kokeilussa ohjausryhmäksi kesällä 2023, joten listalla kuljetetaan projektioimistajien ja ohjausryhmien termit tämän mukaisesti.
- Projektioimistajat/Ohjausryhmä täydentää ja tarkentaa toimenpiteiden listaa tarpeiden tunnistamisen ja kokemusten kertymisen myötä
- Toimenpiteet jaoteltu projektioimistajille/ohjausryhmälle itsenäisesti omissa organisaatioissa tehtäviin ja yhteisiin tehtäviin
- Toimenpiteiden toteutumista seurataan arvioimalla, miten toimenpide toteutuu: toteutuu täysin / osin / ei toteudu (kuvattavat poikkeamat) |
- Asiakaspalvelukoordinaattorit ovat dokumentin ylläpitäjiä ja tapaamisissa kokoavat projektioimistajilta/ohjausryhmältä tiedon etenemisestä ja mahdollisista esteistä
- Projektiryhmä/Ohjausryhmä raportoi valtakunnallisille kehittäjille (Yhteiset Työympäristöt-ryhmälle) toimenpiteiden edistymisestä ja saa heiltä tuen toimeenpanoon. Valtakunnallinen Yhteiset työympäristöt -ryhmä toimii 31.12.2023 asti (jatko määritellään syksyn aikana).

Vaihe 1. Käynnistämisen valmistelu 02-05/2023

Yhteisen toiminnan tavoitteet

Yhteinen asiakkuusajattelu, ohjaus ja palvelu

Tavoite: Yhteiseen asiakkuusajatteluun on orientoiduttu ja asiakaskokemuksen tavoitella on jaettu

Tavoite: Yhteisen palvelun roolit on valmisteltu ja sovittu siten, että ne sujuvoittavat ja tehostavat yhteistä palvelua

Selkeä organisoituminen, johtaminen ja tukitoiminnot

Tavoite: Toimijat ovat tutustuneet toisiinsa ja edellytykset hyvään yhteistoimintaan on luotu

Tavoite: Yhteisen toiminnan johtamiseen ja tukitoimintoihin on sovittu organisoituminen, selkeät vastuut, tehtävät sekä yhteiset toimintatavat

Sitoutuminen yhteisiin toimintatapoihin

Tavoite: Kukin toimijoista on perehtynyt yhteisiin toimintatapoihin huolellisesti ja valmis toimimaan niiden mukaisesti

Tavoite: Työympäristö, työn tekemisen tavat, työyhteisö ja työntekijäkokemus on valmisteltu tukemaan hyvän asiakaskokemuksen tuottamista

Tavoite: Palveluiden saatavuus ja viranomaisten tavoitettavuus on varmistettu aukioloaikojen näkökulmasta

Mitattavasti hyvää asiakaskokemusta tuottava palvelukulttuuri

Tavoite: Asiakaspalvelutiimi on organisoitunut asiakaskokemuksen mittaamiseen ja tehnyt suunnitelman suositeltujen menetelmien & mittareiden käyttöönotosta

Tavoite: Asiakaskyselyn suunnittelu ja hankinta sekä palautealaitteen hankinta on aloitettu ja mahdollisuus toteuttaa itsepalvelulaitteiden pop-up-kyselyt on tutkittu.

Johtaminen ja organisoituminen



Johtaminen ja organisoituminen

- Lahden ja Lappeenrannan organisoitumisen malli kiteyttää sen miten yhteiseen asiakaspalveluun järjestäytytään toiminnan käynnistyessä.
- Organisoitumista valmisteltaessa tunnistettiin tarve selkeyttää ja varmistaa päätöksenteko ja yhteisen toiminnan kehittäminen sekä strategisella että operatiivisella tasolla.
- Yhteisen toiminnan johtamiseen on tarkoitus aloittaa ohjausryhmän kokeilu kesäkuussa 2023. Ohjausryhmä linjaa asiakaspalvelutiimin toimintaa ja päättää asiakaspalvelutiimeissä nousseista kysymyksistä ja toimenpide-ehdotuksista.
- Asiakaspalvelutiimi vastaa yhteisen toiminnan koordinoinnista, kehittämisestä ja sovitun yhteisen toiminnan toimeenpanosta käytännön tasolla.



Kokeilu organisoitumisesta yhteisen asiakaspalvelun kehittämiseen Lahdessa ja Lappeenrannassa toiminnan käynnistyessä (luonnos*)

Valtakunnalliset ryhmät ja roolit:

Valtakunnalliset ryhmät:

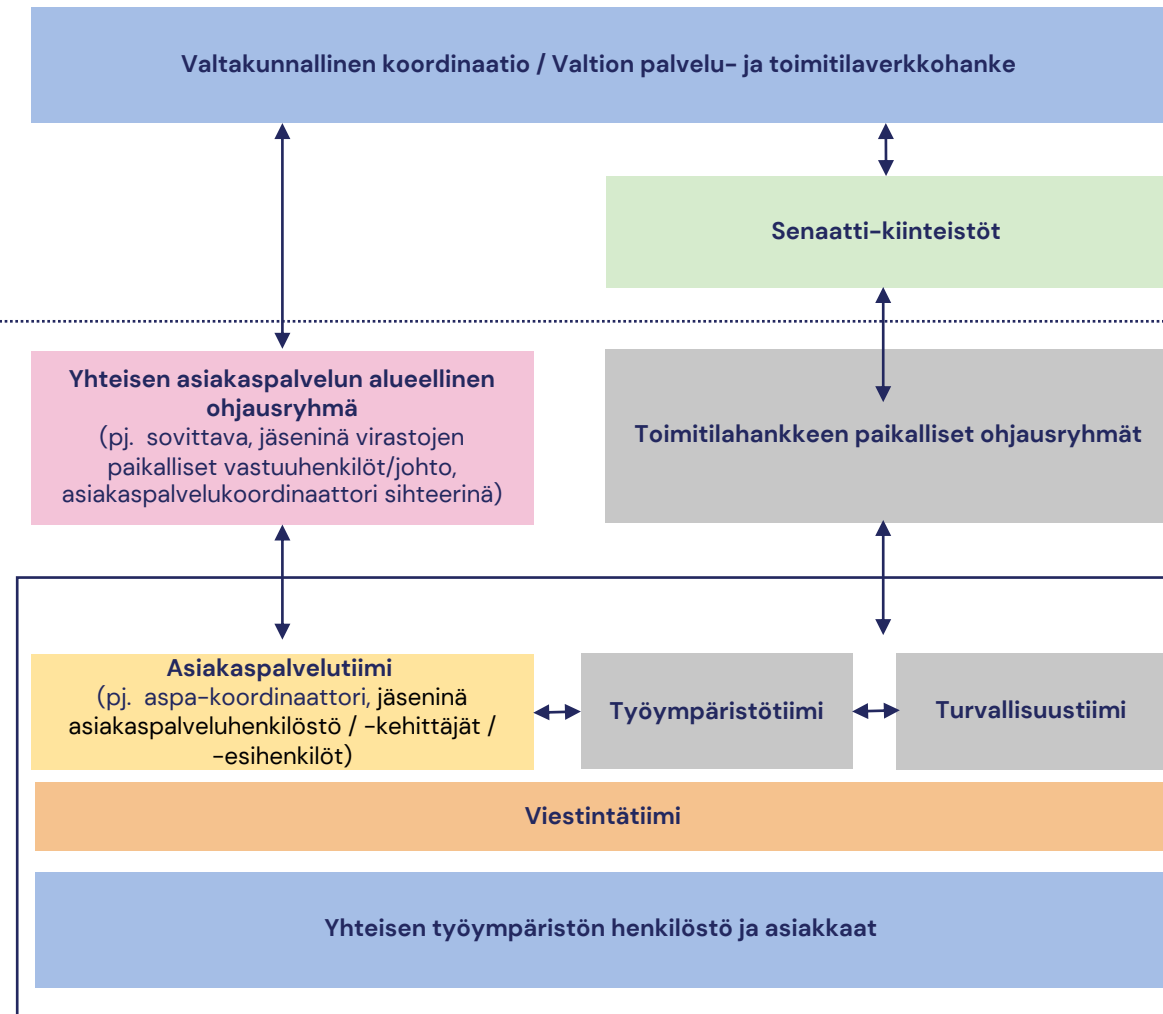
Pääpiirteissään roolina esim. tavoitteiden määrittäminen, valtakunnalliset periaatteet ja yhteisten työympäristöjen toiminnan seuranta.

Paikalliset / alueelliset ryhmät ja roolit:

Yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmä:

vastaa yhteisen palvelupisteen konseptinmukaisuudesta ja sen toimeenpanosta. Vastaa yhteisten toimintatapojen kehittämisestä, paikallistason yhteistyöstä ja kukin oman organisaationsa toiminnan muutosten suunnittelusta yhteiseen asiakaspalveluun sekä raportoinnista ja viestinnästä. Ohjausryhmä linjaa asiakaspalvelutiimin toimintaa, päättää asiakaspalvelutiimeissä nousseista kysymyksistä ja toimenpide-ehdotuksista. Ohjausryhmä toimii kokeiluluontoisena.

Asiakaspalvelutiimi: vastaa yhteisen toiminnan koordinoinnista, kehittämisestä ja sovitun yhteisen toiminnan toimeenpanosta käytännön tasolla. Asiakaspalvelutiimi raportoi ohjausryhmälle.



*Kuva päivittyy sen jälkeen, kun organisoitumista on käsitelty palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen työryhmissä.

Asiakaspalvelu- tiimi



Asiakaspalvelutiimin toiminnan kuvaus (kokeilu)



Tiimin kokoonpano

- Asiakaspalvelukoordinaattori (pj)
- Kehittämistyötä tekevä ja/tai kehittämisprofiiliin omaava henkilö jokaisesta virastosta.
- Käytännön asiakaspalvelutyötä itse tiloissa tekevä henkilö jokaisesta virastosta.
- Voi olla myös yksi ja sama henkilö, jos molemmat ehdot täyttyvät.

Mikä asiakaspalvelutiimi on?

Paikkakuntakohtainen tiimi, joka muodostuu niiden organisaatioiden edustajista, joilla on asiakaspalvelua (paikan päällä tai etänä) kyseisessä toimipisteessä.

Asiakaspalvelutiimi tapaa säännöllisesti ja vastaa siitä, että yhteisen palvelupisteen arki sujuu ja kehittyy tavoitteiden sekä havaittujen tarpeiden pohjalta. He tuovat myös kunkin organisaation näkökulman ja tarpeet yhteisiin kokouksiin sekä kehittämistyöhön.

Tiimi osaltaan vastaa toiminnan konseptin mukaisuuden toteutumisesta käytännössä, käsittelee asiakaspalvelutiimille sovitut tehtävät, seuraa niiden tilannetta, sekä sopii siitä, kuinka tunnistetut haasteet ratkaistaan ja muutos viedään läpi. Tiimin jäsenet viestivät omissa organisaatioissaan yhteisen palvelupisteen aiheista yhdessä ohjausryhmän kanssa. Tiimiläiset osallistuvat tarvittaessa oman organisaationsa kehittämiseen asiakaspalvelutiimissä esiin nousseiden muutostarpeiden pohjalta sekä tuovat kehityksestä tietoa toisaalta takaisin asiakaspalvelutiimiin.

Asiakaspalvelutiimi toimii kokeiluluontoisena.

Toimintatavat

- Asiakaspalvelutiimissä olevat henkilöt osallistuvat työskentelyyn yhteisissä kokouksissa ja niissä sovitussa kehitystoimenpiteissä.
 - Arvioitu työmäärä/osallistuja vaihtelee vaiheittain 1) kokouksiin käytettävän ajan (ks. palaverirytmii) ja 2) kehitystyön mukaisesti (sovitut työryhmät)
- Päätöksenteko ja raportointi:
 - Ohjausryhmä antaa tehtäviä asiakaspalvelutiimille toimeenpantavaksi
 - Tiimi raportoi ohjausryhmälle
- Viestintäkanavat:
 - Signal nopeaan kommunikointiin ja Howspace tiedottamiseen ja materiaalien jakamiseen.

Tiimi käsittelee mm.

- Aukioloajat
- Asiakaspalveluhuoneiden varauskäytännöt ja käyttöperiaatteet
- Digiasiointiin liittyvä tuki
- Asiakaspalvelun toiminnan seuranta, palautteen seuranta ja analysointi sekä toiminnan kehittäminen

Asiakaspalvelutiimin tehtävät – tarkastelu ennen ja jälkeen avaamisen

Tehtävät

- Paikallisen, yhteisen arjen toiminnan **koordinointi, kehittäminen ja sovitus yhteisen toiminnan toimeenpano** käytännön tasolla.
- **Terveisten tuominen** oman organisaation tarpeista ja **viestiminen omassa organisaatiossa** asiakaspalvelutiimissä sovituista asioista, esim. yhteisistä toimintatavoista.
- **Oman organisaation toiminnan kehittämisen toimeenpanoon ja koordinointiin osallistuminen** yhteisen asiakaspalvelun ja yhteisen toiminnan suhteen.
- **Henkilöstön osallistaminen ja ymmärryksen kerryttäminen**, esim. huolet, toimenpiteiden priorisointi, tila- ja ict-ratkaisujen testaus ja kehittäminen.
- Yhteisen asiakaspalvelun **asiakas- ja työntekijäkokemuksen mittaamisen ja palautteenkeruun** toimeenpano/koordinointi, seuranta ja käsittely, paikalliset kehittämistoimet tulosten pohjalta
- **Yhteisen asiakaspalvelun toiminnallisten ja tiloihin liittyvien tarpeiden** viestiminen ja ratkaisujen määrittelyyn osallistuminen toimitilahankkeelle.

Ennen avaamista

- Organisoituminen ja tiimin viestinnästä sopiminen.
- Yhteisen asiakaspalvelun konseptin vieminen käytäntöön konseptin- ja valtakunnallisten linjausten mukaisesti.
- Yhteisen toiminnan käynnistämiseen osallistuminen
- Yhteisen palvelupisteen toiminnan varmistaminen sen avautuessa ja yhteisen asiakaspalvelun konseptin toiminnallinen käytäntöön vienti yhdessä viranomaisten kanssa.
- Perehtyminen muiden palveluiden kokonaisuuksiin (HAUSin OSKE aineiston kautta).
- Pelisääntöjen sopiminen yhdessä henkilöstön kanssa.
- Asiakaspalvelun konseptin ja käsikirjan perehdyttäminen henkilöstölle.

Avaamisen jälkeen

- Sovitun palaverirytmien mukainen kokouksiin osallistuminen ja agendan mukainen työskentely (asiakaspalvelukoordinaattori järjestää)
- Vakioagenda ja teemat
 - Yhteisen toiminnan koordinointi; Yhteistoiminta ja yhteisöllisyys; Asiakaskokemuksen seuranta ja toimenpiteet; Viestintä
- Kehittämistarpeiden tunnistaminen – osallistuminen yhteiseen kehittämistyöhön sekä kehittämistyöhön omassa organisaatiossa.
- Asiakaspalvelutiimin jäsenten työskentely yhteisen toiminnan kehittämiseen tunnistetuissa työryhmissä (tunnistettu tarve, linjaus ohjausryhmältä, kokoonpanosta ja työtavasta sovitaan tapauskohtaisesti)
- Henkilöstön kouluttaminen yhteisen asiakaspalvelun kokonaisuuden osalta

Asiakaspalvelutiimin malliagenda

Asiakaspalvelutiimin kokouksissa käsiteltävät teemat ja agenda:

1. Yhteisen toiminnan koordinointi

- Ajankohtaiset asiat ja tilannekuva
- Arjen sujuvuuden seuranta – havainnot – toimenpiteet
- Yhteiset toimintatavat ja pelisääntöjen toimivuus
- Yhteiset roolit ja tehtävät toimivuus: tarkastelu, esiin nousseiden asioiden sopiminen ja käytäntöön vienti (yleinen palveluneuvoja + muu roolit)
- Muutostarpeiden tunnistaminen, muutoksista sopiminen yhteisesti

2. Yhteinen toiminta ja yhteisöllisyys

- Tutustuminen muihin viranomaisiin ja henkilöstöön, sekä ajankohtaiset kuulumiset (esimerkiksi viranomaisen kerrallaan per kokous)
- Tapahtumat, suunnittelu ja toteutus (yhteistyössä työympäristötiimin kanssa)

3. Asiakaskokemuksen seuranta ja toimenpiteet

- Mittaaminen, tulosten analyysi ja seuranta ja toimenpide-ehdotusten valmistelu ohjausryhmälle
- Sovittujen toimenpiteiden toteuttaminen
- Vuoronumerolaitteesta saatava data (jonotusaika yms.)
- Turvapoikkeamien seuranta ja toimenpiteistä sopiminen (yhteistyö aulapalvelun vartijan ja turvallisuustiimin kanssa).
- Asiakaspalveluun liittyvien ICT-ratkaisujen toiminnan tarkastelu (vuoronumerolaitteet, itsepalvelupisteet, tulostimet) ja raportointi korjaustarpeesta

4. Viestintä

- Asiakasviestintä (yhteistyössä viestintätiimin kanssa)
- Sisäinen viestintä asiakaspalveluhenkilökunnalle
- Viestintä ja koordinointi työympäristö-, turvallisuus- ja viestintätiimille
- Päätettyjen asioiden jakaminen yhteisellä Howspace-kanavalla sekä Signal-viestipalvelussa, jossa voidaan jatkaa keskustelua ja tuoda kaikkien tietoon esiin nousevia asioita.

Kokoussykli

Ennen avaamista

Suunnittelu- ja käynnistämisyksi

- Asiakaspalvelutiimi kokoontuu noin 1krt/kk

Avaamisen jälkeen

Heti avaamisen jälkeen

- Ensimmäiset 2-3 viikkoa tiheä palaverirytmillä, sillä tarve reagoida nopeasti asioihin.
- Esim. 3 krt / vko / 30min

Toiminnan käynnistyttyä

- Asiakaspalvelutiimi kokoontuu 2 krt/kk

Jatkuvan toiminnan vaihe

Ylläpidon ja jatkuvan kehittämisen-vaihe

- Asiakaspalvelutiimi kokoontuu 1 krt/kk

Asiakaspalvelutiimin ajankäytön arvio

Ennen avaamista (6kk ennen)

Suunnittelu- ja kehittämisvaihe

- Asiakaspalvelutiimi kokoontuu noin 1krt/kk.
- Lisäksi yhteiskehittämisen tilaisuuksiin osallistuminen.
- Vuorovaikutus toimitilahankkeen kanssa.

Ajankäyttö kokouksiin:

- Kokouksissa 3h / kk

Ajankäyttö kehitystyöhön:

- Riippuen työryhmistä, joissa osallisena.
- Arvio 6h / kk

Kehittämisen toimenpiteistä sovitaan erikseen – ohjausryhmä sopii resursseista.

Avaamisen yhteydessä

Heti avaamisen jälkeen

- Ensimmäiset 2-3 viikkoa tiheä palaverirytmä, sillä tarve reagoida nopeasti asioihin.
- Esim. 3 krt / vko / 30-60min, perutaan jos ei tarvetta

Toiminnan käynnistyttyä

- Asiakaspalvelutiimi kokoontuu 2 - 4 krt/kk

Ajankäyttö kokouksiin:

- Aloitusjakso (2-3vkoa): 2h / vko
- Toiminnan käynnistyttyä: 3-6h / kk

Ajankäyttö kehitystyöhön:

- Riippuen työryhmistä, joissa osallisena.
- Arvio 6h / kk

Jatkuvan toiminnan vaihe

Ylläpidon ja jatkuvan kehittämisen- vaihe

- Asiakaspalvelutiimi kokoontuu 1 krt/kk

Ajankäyttö kokouksiin:

- 2-4h / kk

Ajankäyttö kehitystyöhön:

- Riippuen työryhmistä, joissa osallisena.
- Arvio 6h / kk

Asiakaspalvelu- koordinaattori



Asiakaspalvelukoordinaattorin roolikuvaus Lahdessa ja Lappeenrannassa



Roolin kuvaus

- Asiakaspalvelukoordinaattori vastaa yhteisen asiakaspalvelun arjen sujuvuudesta yhdessä asiakaspalvelutiimin kanssa, jota ohjausryhmä linjaa ja johtaa. Lisäksi hän koordinoi viranomaisyhteistyötä.
- Toimii puheenjohtajana asiakaspalvelutiimissä sekä sihteerinä ohjausryhmässä.
- Paikkakunnalle nimetään yksi, tai useampi henkilö, joka hoitaa tehtävää tyypillisesti oman työnsä ohessa.

Roolin tehtävät

Varmistaa yhdessä viranomaisten kanssa, että yhteinen palvelupiste toimii avautuessaan ja yhteisen asiakaspalvelun konsepti viedään toiminnallisesti käytäntöön.

Avaamisen jälkeen asiakaspalvelukoordinaattori vastaa yhteisen asiakaspalvelun arjen sujuvuudesta yhdessä asiakaspalvelutiimin kanssa, jota ohjausryhmä linjaa ja johtaa. Lisäksi hän koordinoi viranomaisyhteistyötä sekä pitää yhteyttä muihin tiimeihin ja vastuuhenkilöihin. Rooli toimii sihteerinä, avustaen ohjausryhmää esimerkiksi kokouksiin kutumisessa sekä käytännön järjestelyissä.

Koordinaattorin rooli on kokeilu (1.2.2023–31.1.2024), roolin kuvausta täsmennetään ensimmäisten yhteisen palvelupisteiden avaamisen myötä, kokemusten pohjalta.

Toimintatavat

- Päätöksenteko ja raportointi:
 - Pyrkivät tekemään käytännön ratkaisuissa mahdollisimman pitkälle paikallisia ratkaisuja yhdessä asiakaspalvelutiimin kanssa.
 - Asiakaspalvelukoordinaattori esittää ohjausryhmälle toimenpide-ehdotuksia, jotka asiakaspalvelutiimi, yhdessä –koordinaattorin kanssa toimeenpanee.
 - Asiakaspalvelukoordinaattori ja –tiimi raportoi ohjausryhmälle.
- Viestiminen ja viestintäkanavat
 - Viestii asiakaspalvelutiimille säännöllisesti ja ohjausryhmälle tarvittaessa ja ohjausryhmän palavereissa.
 - Viestii tunnistetut viestinnälliset tarpeet viestintätiimille ja muille tiimeille tarvittaessa.
 - Tunnistetut viestintäkanavat:
 - Teams-kanava palveluneuvojien väliseen viestintään.
 - Signal-sovellus ”akuuttiin ja paikalliseen viestintään” palvelupisteessä.
 - Howspace-alusta muuhun viestintään, palautteen keräämiseen sekä yhteisen työskentelyn ja kehittämisen alustaksi.

Asiakaspalvelukoordinaattorin tehtävät Lahdessa ja Lappeenrannassa

Tehtävät ennen avaamista

Varmistaa yhdessä viranomaisten kanssa, **että yhteinen palvelupiste toimii avautuessaan ja yhteisen asiakaspalvelun konsepti viedään toiminnallisesti käytäntöön.**

- Toimii asiakaspalvelutiimin **puheenjohtajana** ja **organisoii** tiimille kuuluvia tehtäviä.
- **Raportoi keskeiset asiat** valtakunnalliselle Yhteiset työympäristöt-ryhmälle, esim. valtakunnallista linjausta edellyttävät asiat
- **Palvelumuotoiluprosjektissa mukana oleminen** ja ohjaaminen yhdessä Yhteiset työympäristöt-ryhmän kanssa
- Yhteisen asiakaspalvelupisteen **yhteisen viestinnän valtakunnalliseen valmisteluun osallistuminen** ja **paikallisten viestintätarpeiden tunnistaminen** sekä niistä johtuvien viestintätoimien organisointi
- **Osaamisen kehittämisen työryhmän** (osaamisen kehittämisen alatyöryhmän ohjaukseen perustettava uusi työryhmä) **työskentelyyn** ja **yleisten palveluneuvojien koulutukseen osallistuminen**
- **Käytännön toimintamallit**, esim. miten yleisen palveluneuvonnan palvelutapahtumia seurataan ja raportoidaan (tarkennetaan)

Tehtävät avaamisen jälkeen

Asiakaspalvelutiimin puheenjohtajana toimiminen ja **yhteydenpito** muihin tiimeihin ja vastuuhenkilöihin.

- Yhteisen palvelupisteen **viranomaisten välisen yhteistyön fasilitointi**
- Viranomaisten yhteistyöhön liittyvien **toimintatapojen luominen ja vakiinnuttaminen**
- **Asiakastyytyväisyyden seuranta** valtakunnallisen mallin mukaisesti ja tarvittavien **kehittämistoimenpiteiden suunnittelu** sekä toteuttaminen
- Toimii **ohjausryhmän sihteerinä** ja avustaa ohjausryhmän kokousten valmistelussa.
- **Yhteistyön koordinointi**; Senaatti ja Valtori
- Yhteisen palvelupisteen **kokemusten kerääminen asiakaspalveluhenkilöstöltä** (palautteet, kehittämiskohteet, opit) yhteiset työympäristöt -ryhmälle konseptin kehittämistä varten.
- **Yleisen palveluneuvonnan toiminnan varmistaminen**
 - Osaamiseen liittyvien kehittämistarpeiden kartoittaminen, osaamisen ylläpidon koordinointi
- **Paikallisten viestintätarpeiden tunnistaminen** sekä niistä johtuvien **viestintätoimien organisointi**
 - Yhteisen asiakaspalvelun väliaikaisen identiteetin soveltaminen käytännössä
- **Mahdollisuuksien selvittäminen ulkopuolisten digitukitoimijoiden osallistumiselle** yhteisissä palvelupisteissä annettavaan digitukeen.

Ohjausryhmä

(ehdotus kokeilusta)



Yhteisen palvelupisteen, yhteinen ohjausryhmä (*kokeilu)



Jäsenten profiili

- (Projektioimistajat)
Virastojen paikalliset/alueelliset/
valtakunnalliset vastuuhenkilöt/johto
- Mikäli projektioimistajana paikallinen
edustaja, molemmista kaupungeista
omat edustajat.
- Asiakaspalvelukoordinaattori
(sihteeri)

Mikä ohjausryhmä on?

Ohjausryhmän tarkoituksena on huolehtia yhteisen palvelupisteen konseptin toimeenpanosta sekä jalkauttamisesta. Ohjausryhmä linjaa ja päättää asiakaspalvelutiimeissä nousseita kysymyksiä tai toimenpide-ehdotuksia. Ohjausryhmä toimii kokeiluluontoisena.

Lahden ja Lappeenrannan yhteistä asiakaspalvelua varten perustetaan yksi yhteinen ohjausryhmä, joka koostuu käynnistämisvaiheen projektioimistajista sekä mahdollisesta paikallisesta edustuksesta. Ohjausryhmä kokoontuu säännöllisesti, neljä kertaa vuodessa ja lisäksi tarvittaessa. Ohjausryhmän puheenjohtajan rooli on kiertävä ja kestoaltaan esimerkiksi 6–12kk. Puheenjohtajaa avustaa käytännön asioissa asiakaspalvelukoordinaattori.

Toimintatavat

- **Palaverirytm**
 - Suunnittelu- ja kehittämisvaiheessa tarvittaessa esim. 1 krt/kk
 - Ylläpidon ja jatkuvan kehittämisen vaiheessa 4 krt/vuosi (ensimmäinen alkukesästä 2023)
- **Viestintäkanavat**
 - Howspace, tarvittaessa Teams-kanavat ja Signal-viestipalvelu.
- **Organisoituminen**
 - **Puheenjohtaja** – kiertävä rooli (kesto 6–12kk), valitaan niiden toimijoiden väliltä, joilla eniten käyntiasiakkaita.
 - **Sihteeri** – Asiakaspalvelukoordinaattori, hoitaa kokousten käytännön järjestelyt esim. kutsumisen, agendan, toimii kirjurina, kokoaa esityksen yhdessä pj:n kanssa.

Yhteisen palvelupisteen, yhteinen ohjausryhmä (kokeilu)

Tehtävät

- Yhteisen palvelupisteen konseptinmukaisuuden varmistaminen ja toimeenpanosta vastaaminen.
- Lahden ja Lappeenrannan osalta päätösten, linjausten ja sopimusten tekeminen (mm. resursointi, aukiolot, ristiriitatilanteet, pelisäännöt) asiakaspalvelutiimin ehdotusten pohjalta.
- Vastaa kunkin oman organisaation kouluttamisesta ja perehdyttämisestä sekä toiminnan muutoksen suunnittelusta yhteiseen asiakaspalveluun.
- Ohjausryhmä voi tarvittaessa nostaa ylätasoa asioita valtakunnallisen palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen ryhmiin linjattavaksi.

- Asiakaskokemuksen ja työntekijäkokemuksen johtaminen. Asiakaskokemuksen mittaamisen osalta asiakaspalvelutiimin koostamien tuloksien läpikäynti ja esitettyjen toimenpide-ehdotusten pohjalta mahdollisista käytännön toimista sopiminen, sekä jatkuvan oppimisen varmistaminen.
- Muutoksen tukena toimiminen ja kunkin oman organisaation toiminnan muutoksen suunnittelu ja valmistelu yhteiseen asiakaspalveluun. Kunkin oman organisaation tietojen ja tarpeiden tuominen yhteiseen kehittämiseen.
- Raportointi ja viestintä
 - Asiakaspalvelutiimille asiakaspalvelukoordinaattorien kautta
 - Virastotalon sisällä (asiakaspalvelu) henkilöstölle, mahdollisesti yhteistyössä viestintätiimin kanssa
 - Jäsenet viestivät itse omissa organisaatioissaan.
 - Keskeisenä viestinnän välineenä kokeilun aikana on toimitilahankkeen Howspace, jossa viestitään myös toimitilahankkeen ohjausryhmän ja eri tiimien asioista.

Kiitos!

Lisätietoja

Anne Sundqvist
Senaatti-Kiinteistöt

040 747 1216
anne.sundqvist@senaatti.fi

Jaana Salmi
Valtiovarainministeriö

050 432 6832
jaana.salmi@gov.fi