

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus Asiakaspalvelun kehittäminen -alatyöryhmä

Asiakaspalvelun konseptiaiheen kehittämiseen liittyvän analyysivaiheen raportti

LOPPURAPORTTI: Virastojen asiakaspalvelutoiminnan määrällinen
ja laadullinen kehittämisanalyysi

26.11.2021



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET



SENAATTI



Workspace

Raportin sisältö

	sivut
• Johdanto ja tausta, versiohistoria	2-6
• Tausta ja tiivistelmä tuloksista ja johtopäätöksistä. Laajempi yhteenveto	7-11, 12-16
• Palveluvolyymit ja niiden muutokset eri palvelukanavissa	17-26
• Asiakastyypit ja palvelutarjoama, toimipisteiden kokoluokat ja aukioloajat sekä ruuhka-ajat	27-35
• Käyntiasioinnin palvelutapahtumien ja asiakastarpeiden luonne tarkemmin	36-50
• Taustatyöskentelyyn ja taustatyötiloihin liittyviä tekijöitä	51
• Organisaatiokohtaiset yhden sivun yhteenvedot tietopyynnön pohjalta	52-64

Virastojen asiakaspalvelutoiminnan määrällinen ja laadullinen kehittymisanalyysi

Yhteenveto syksyllä 2021 toteutetun
asiakaspalvelun tietopyynnön tuloksista
mukana olleiden virastojen osalta

LOPPURAPORTTI 26.11.2021

Johdanto ja tausta

TAUSTAA

Tässä osiossa on alustava yhteenveto tietopyynnöstä, jolla kartoitettiin tiettyjen valtion virastojen asiakaspalvelun nykytilannetta ja kehittymistä tulevaisuudessa.

Tietopyyntö oli osa valtiovarainministeriön käynnistämää valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishanketta ja sen Asiakaspalvelun kehittäminen –alatyöryhmän työskentelyä syysmaaliskuussa 2021-2022. Työ toteutetaan yhteistyössä mukana olevien 11 valtion viraston sekä Kelan ja kaupunkien/kuntien kanssa.

Tietopyynnön tarkoituksena oli **kerätä tietoa kunkin mukana olevan organisaation asiakaspalvelutilanteiden määrästä ja laadusta nyt ja tulevaisuudessa** jatkotyöskentelyn pohjaksi.

Tietopyyntö toteutettiin viikoilla 39-45 (vuonna 2021). Kaikki organisaatiot vastasivat, mutta vastausten tarkkuus ja vastaajien arviot tiedon luotettavuudesta vaihtelivat.

TULOSTEN TULKINNASTA

Seuraavilla sivuilla olevat tulokset ovat valmiita organisaatioiden tarkistettavaksi. Tulokset pohjautuvat **osin tilastotietoon, mutta sisältävät myös merkittävästi vastaajien kokemuspohjaisia parhaita arvioita**. Seuraavalla sivulla on karkea yhteenveto lähteistä (tilasto, 2-3 henkilön kokemuspohja-arvio), joita vastauksissa on käytetty.

Myös analysoinnin toteuttaneiden ihmisten tekemä vastausten **tulkinta** tulee huomioida.

Tietoa kerättiin pääosin numeerisessa muodossa, mutta vastaukset sisälsivät myös sanallisia tarkennuksia. Sanalliset tarkennukset esitetään raportin liitteenä sellaisenaan.

Kaikesta huolimatta, näemme että tulokset antavat kuitenkin hyvän **suuntaa-antavan näkemyksen asiakaspalvelun tilasta ja kehityssuunnista** keskustelun pohjaksi. Monella organisaatiolla erityisesti asiakasvolyyymien määriin eri palvelukanavissa löytyi tilastopohjaa, mikä lisää tulosten luotettavuutta niiden osalta, vaikka monissa muissa kohdissa tulokset pohjautuisivatkin kokemuseräiseen arvioon.

SELVITYKSESSÄ MUKANA OLLEET ORGANISAATIOT JA KÄYTETYT LYHENTEET

- KELA - Kansaneläkelaitos
- VERO - Verohallinto
- DVV - Digi- ja väestötietovirasto
- MML - Maanmittauslaitos
- OA & EV - Oikeusapu ja edunvalvonta
- POLIISI - Poliisi (lupahallinto)
- UO – Ulosottolaitos
- MIGRI - Maahanmuuttovirasto
- RISE - Rikosseuraamusviraston yhdyskuntaseuraamustoimistot
- AVI - Aluehallintovirastot
- TE - Työ- ja elinkeinotoimistot

Johdanto ja tausta, lähteet

Tietopyynnössä kysytyt asiat

Taulukoissa on karkea yhteenveto **lähteistä**, joita tietopyynnön vastauksissa on käytetty:

- joko **tilasto**
- tai **2-3 henkilön kokemuspohjainen arvio**
- tai molemmat

(A) palveluvolyymit ja niiden muutokset eri palvelukanavissa

(B) asiakastyypit ja palvelutarjoama

(C) käyntiasioinnin aukioloajat sekä ruuhkaiset ja hiljaiset hetket

(D) käyntiasioinnin palvelutapahtumien ja asiakastarpeiden luonne tarkemmin

(E) taustatyöskentelyyn ja taustatyötiloihin liittyviä tekijöitä

	AVI		DVV		ELY		KELA		MIGRI		MML	
	löytyi tilastoja	Annettu arvio	löytyi tilastoja	Annettu arvio	löytyi tilastoja	Annettu arvio	löytyi tilastoja	Annettu arvio	löytyi tilastoja	Annettu arvio	löytyi tilastoja	Annettu arvio
KYSYMYS ALLA												
(A) palveluvolyymit ja niiden muutokset eri palvelukanavissa	x	x	x	x	x		x		x		x	x
(B) asiakastyypit ja palvelutarjoama		x		x		as.strategia	x			x		x
(C) käyntiasioinnin aukioloajat sekä ruuhkaiset ja hiljaiset hetket	x		x	x	x		x			x		x
(D) käyntiasioinnin palvelutapahtumien ja asiakastarpeiden luonne tarkemmin		x		x		as.strategia	x		x			x
(E) taustatyöskentelyyn ja taustatyötiloihin liittyviä tekijöitä		x		x		x				x		x

	OA / EV		POLIISI		RISE		TE		UO		VERO	
	löytyi tilastoja	Annettu arvio	löytyi tilastoja	Annettu arvio	löytyi tilastoja	Annettu arvio	löytyi tilastoja	Annettu arvio	löytyi tilastoja	Annettu arvio	löytyi tilastoja	Annettu arvio
KYSYMYS ALLA												
(A) palveluvolyymit ja niiden muutokset eri palvelukanavissa		x	x	x	x	x	x	x	x		x	x
(B) asiakastyypit ja palvelutarjoama		x		x		x	x	x	x		x	
(C) käyntiasioinnin aukioloajat sekä ruuhkaiset ja hiljaiset hetket		x	x	x	x	x	x	x		x	x	
(D) käyntiasioinnin palvelutapahtumien ja asiakastarpeiden luonne tarkemmin		x	x	x		x	x	x		x	x	
(E) taustatyöskentelyyn ja taustatyötiloihin liittyviä tekijöitä		x		x		x	x	x				x

Tausta ja tiivistelmä

Virastojen asiakaspalvelutoiminnan
määrällinen ja laadullinen
kehittymisanalyysi

Monikanavaisen ja -paikkaisen palvelutoiminnan peruseriaate

Käyntiasiointi on osa laajempaa monikanavaista ja –paikkaista palvelutoiminnan kokonaisuutta.

Lähtökohtana on, että asiakkaan yksittäinen tilanne pyritään ratkomaan ensisijaisesti sähköisissä palvelukanavissa. Jos asiakas ei saa tarvettaan ratkaistua, siirtyy hän palveluportaassa seuraavalle portaalle.

Esimerkki: Jos asiakas kohtaa verkkopalvelussa ongelman, laittaa hän ensin chatiin viestin. Viestiin vastaa ensin robotti, ja jos tilanne ei ratkea, siirtyy asiointi chatin asiakaspalvelijalle.

Sähköisten kanavien erityispiirteitä:

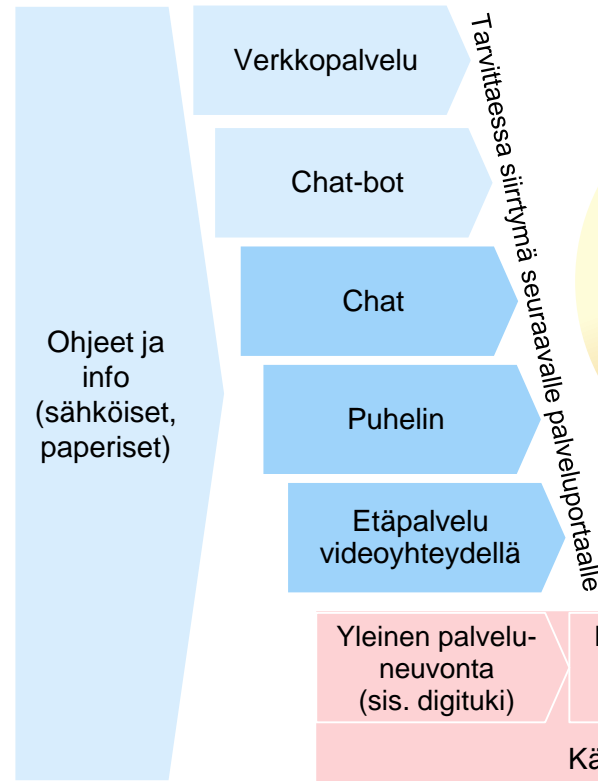
- Nopeampi ja vaivattomampi palvelu omatoimiselle asiakkaalle
- Kyky hoitaa suuria asiakasvolyymejä
- Tehokas tuottaa

Asiakkaat tulevat käyntiasiointiin, eli viimeiselle palveluportaalle, jos he eivät saa ratkaistua tilannettaan muutoin tai jos he eivät halua, voi tai kykene asioimaan sähköisesti.

On huomioitava että ns. palveluporrasajattelu kuvastaa tuotannollista ideaalitalannetta ja yksittäiset asiakkaat käyttävät sitä kanavaa, minkä he kokevat itselleen hyväksi. Tähän voidaan vaikuttaa mm. digiopastuksella.

Käyntiasioinnin osalta konseptissa kuvataan kolme eri kokoista asiointipistettä (L, M, S) sekä liikkuva palvelupiste (XS).

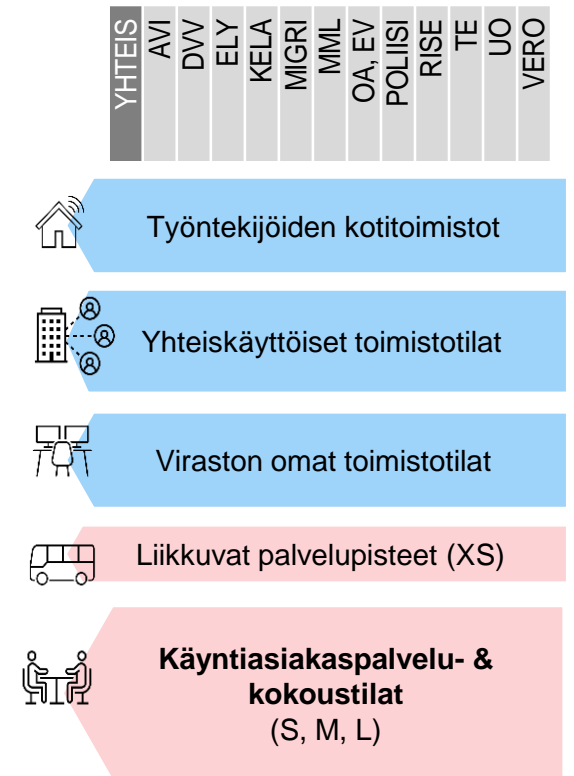
KYSYNTÄ eri palvelukanavista



KOHTAAMINEN



TARJONTA Henkilöresurssit

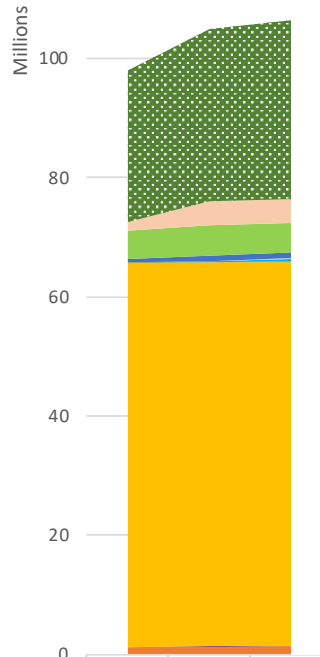


Paikka- ja aikariippumaton palvelukanava

Paikkariippumaton palvelukanava, mutta asiakas ja virkailija ovat samaan aikaan yhteydessä

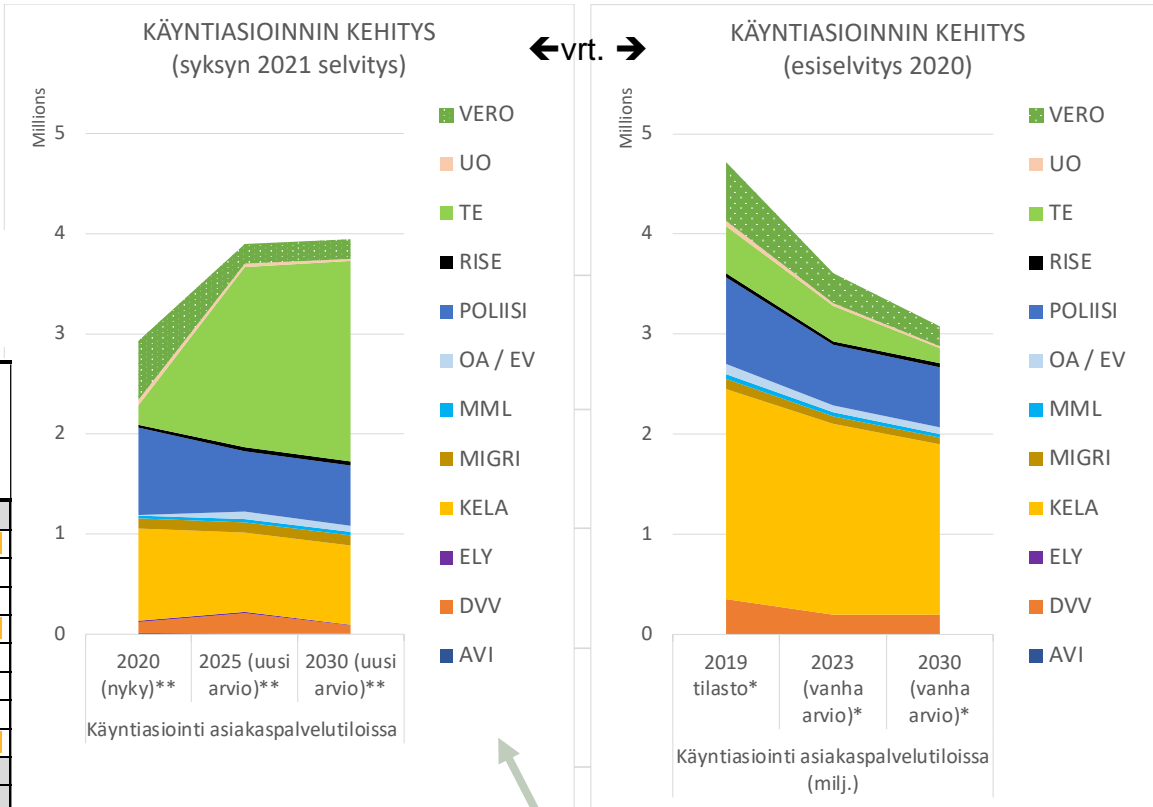
Asiakas on käyntiasiointitiloissa saamassa palvelua. Virkailija voi olla samaan aikaan joko paikan päällä tai palvella etäyhteydellä

Poimintoja tuloksista: Vuosittaiset asiakasmäärät ja ennusteet kaikissa palvelukanavissa. Käyntiasioinnin määrät ja ennusteet ennen ja jälkeen koronan.



Ennakkoon asiointiajan varanneiden käyntiasiakkaiden osuus kaikista asiakkaista nykyhetkellä ja 2025

Kuinka iso osa kaikista käyntiasiakkaista saapuu...	Nykyhetki	2025	2030
	Ennako-varauksella	Ennako-varauksella	Ennako-varauksella
AVI	80 %		
DVV	95 %	95 %	95 %
ELY	90 %	90 %	90 %
KELA	6 %	6 %	6 %
MIGRI	70 %	80 %	95 %
MML	0 %	20 %	50 %
OA / EV	90 %	90 %	90 %
POLIISI	55 %	70 %	80 %
RISE	95 %	95 %	95 %
TE	40 %	90 %	
UO	18 %	40 %	
VERO	3 %	50 %	90 %



Asiakaspalvelutoiminnan kehittymisanalyysin tiivistelmä ja johtopäätökset

* muiden kanavien toimivuus **vähentää tilantarvetta** käyntiasiakaspalvelussa

TULOSTEN TIIVISTELMÄ	JOHTOPÄÄTÖKSIÄ MONIKANAVAISEEN TOIMINTAKONSEPTIIN	JOHTOPÄÄTÖKSIÄ ASIAKASPALVELUN TILAKONSEPTIIN
A. Verkkosiointi suurin ja kasvaa 98 milj. --> 107 milj. asiakastapahtumaan	Verkkokanavaan panostus helpottaa asiointia ja parantaa siten asiakastyytyväisyyttä ja vie painetta seuraavilta kanavilta	Edellyttääkö ohjelmisto- ja ratkaisukehitykseen soveltuvaa työympäristöä ja työskentelykulttuuria + kumppaneita? *
B. Puhelinpalvelu vähenee: 7 Milj. -> 5,5 Milj. videoavusteista etäpalvelua ollut hankala arvioida	Toimiva chat ja chat-bot vähentää puh/etäpalvelutarvetta . Puhelin-/etäpalvelu taas vähentää käyntiasiointia.	Puhelinpalvelutilojen vähenemiseen varautuminen → muuhun käyttöön tai luopuminen *
C. Käyntiasiointi lisääntyy: nyt 3 milj. → 3,9 milj. 2020 selvityksessä tuleva ennuste oli 3,1 milj. (Korona ja TE Poma isoimmat tekijät)	On tarkennettava erityisesti TE-ennusteita. Voiko käyntiasiointin kasvupainetta pienentää jollain toimintamalleilla?	Käyntiasiointitiloista joustavia, monikäyttöisiä ja yhteiskäyttöisiä --> sopeutumiskyky
D. Käyntiasiointi väheni koronavuonna 2020 aiemmasta 2019 tasosta: 4,8 milj. --> 2,9 milj.	Loiko korona-aika pysyviä asiakastottumuksia , jotka tulee huomioida käyntiasiointin arvioissa?	Paljonko itsepalvelupisteitä enää tarvitaan? Onko korona opettanut asiointin kotoa käsin?
E. Chat Bot -kanava lisääntyy: 0,5 milj. --> 2,9 milj.	Vetääkö chat-botin lisääntyminen myös chat-palvelun nousuun kunhan se yleistyy?	Minkälaista nopeaa vuorovaikutusta ja vinkkien jakamista kollegoiden kesken hyvä chat -toiminta vaatii? *
F. Suurimmat käyntiasiointin volyymit keskittyvät muutamille: TE (2 milj.), Kela (0,8 milj.), Poliisi (0,6 milj.) Vero (0,2 milj.) ja DVV:lla (~0,1 milj.)	Yhteiseen palveluohjaukseen keskittymällä saadaan sujuvuutta ja tehokkuutta	Tuleeko osa yhteiskäyttöisistä tiloista osoittaa suunnitellusti esim. tietyiksi kausiksi jos jollakin toimijalla asiakasmäärä on silloin iso?
G. Valtaosa käyntiasiakkaista on yksittäisen organisaation palveluja tarvitsevia. Asiakaskunnissa on merkittäviä eroja sekä tarpeissa, motivaatiossa että asiointiosaamisessa.	Asiakastilanelähtöiset palveluketjut tulee tunnistaa . Nyt yliorganisatoriset asiakkuudet eivät hahmotu ja hukataan aikaa ja resursseja siilomaiseen palveluun.	Miten mahdollistetaan hyvin erilaisten asiakkaiden asiointi samoissa palvelutiloissa hyvällä kokemuksella, tehokkaasti ja turvallisesti?
H. Tapaamiset kehittyvät entistä enemmän etukäteisajanvaraukseen , mutta myös spontaanisti ilmaantuvat asiakkaat ovat merkittävässä roolissa jatkossakin.	Palveluohjausmallin tulee hoitaa sekä spontaanit että ajanvarausasiakkaat . Ruuhkahuiput tasoitetaan mm. asiakasohjauksella ja muita palvelukanavia kehittämällä.	Aidot ruuhkahuiput tulee kartoittaa, mutta tilat tulee mitoittaa selvästi huippuja alhaisemmaksi tyhjäkäynnin välttämiseksi. Ruuhkahuipuissa hyödynnetään tilapäistiloja esim. kokouskeskus.

Laajemmat yhteenvedot seuraavassa osiossa

Asiakaspalvelutoiminnan kehittymisanalyysin tiivistelmä ja johtopäätökset

TULOSTEN TIIVISTELMÄ	JOHTOPÄÄTÖKSIÄ MONIKANAVASEEN TOIMINTAKONSEPTIIN	JOHTOPÄÄTÖKSIÄ ASIAKASPALVELUN TILAKONSEPTIIN
I. Asiakkaat tarvitsevat käyntiasioidessaan valtaosin asiakaspalvelijaa avukseen merkittävästi ja tulevaisuudessa yhä enemmän.	Itsepalvelun roolia käyntiasioinnissa tulee haastaa : mihin sitä tarvitaan ja kuinka paljon?	Itsepalvelupisteiden määrä kannattaa minimoida , paitsi siltä osin mitä itsepalvelu voi tehostaa tulevaa palvelutapahtumaa.
J. Käyntiasiakkaiden palvelussa hyödynnetään etäyhteyttä laajasti nyt vain muutamissa organisaatioissa (ELY, AVI, TE) ja tulevaisuudessakin virastojen kesken on suurta vaihtelua ja epävarmuutta .	Onnistuneiden pilottien toteutus ja oppien jakaminen yli toimijarajojen voi edistää etäpalvelun yleistymistä	Puhelinpalvelutilojen tulee voida muuntua etäpalvelutiloiksi . Välineiden ja työtilojen tulee soveltua etäpalveluun.
K. Valtaosalla virastoja käyntiasiakkaiden palveluun tarvitaan nykyään organisaation omaa asiantuntijaa (jopa 78 % kokonaisvolyymistä)	Voidaanko yleistä palveluneuvontaa kehittää niin että toimijoiden omia asiantuntijoita tarvitaan vähemmän ? → Mitä osaamista, yhteystekniikkaa ja tukea tämä edellyttäisi? (vrt. yleis- <=> erikoislääkärin etäkonsultaatio)?	Paljonko käyntiasiointipisteissä on tulevaisuudessa yleistä palveluneuvontaa antavia henkilöitä ja paljonko organisaatioiden omia asiantuntijoita ? Onko tällä jakaumalla tilavaikutuksia?
L. Arvioituja asiakastapaamisten kokonaisvolyymejä tarkasteltaessa, noin 85 % kaikista tapaamisista on enintään 2 hengen tapaamisia ja noin 60 % tapaamisista kestää enintään 30 minuuttia (45 % alle 15 min). Myös 30-60 min tapaamisia merkittävästi eli 34 % koko asiakasvolyymistä.	Onko asiakasta mahdollista ohjata valmistautumaan yhä enemmän omatoimisesti tai tuetusti ennen tapahtumaa? --> Resurssien tehokas käyttö, asiakastyytyväisyys?	Palvelutiloihin valtaosin 2 hengen palvelutiloja , mutta tilanne- ja tulevaisuus jouston kannalta tilojen tulee soveltua myös 4 hengelle.
M. Tulevaisuudessa valtaosalla virastoista itse palveluhetki vie edelleen valtaosan yksittäisen palvelutapahtuman vaatimasta työajasta.	Hyvä mahdollisuus taustatyöhön ennen ja jälkeen asiakastapaamisen mahdollistaa tehokkaan ajankäytön ja hyvän asiakaskokemuksen.	Palvelutilat varataan vain palvelutapahtumiin , muu työskentely taustatyötiloissa → resurssien käyttö, oma rauha ja mielikuva asiakkaan suuntaan
N. Puoliavoin palvelupiste/palveluhuone oli yleisin tulevaisuuden tilaratkaisutoive, jolla katetaan noin 75 % kokonaisasiakasvolyymistä.	Palvelutilojen yhteiskäyttöperiaatteet tulee määritellä --> sujuva prosessi, palvelujatkumo, resurssitehokkuus	Puoliavoimen palvelupisteen ja palveluhuoneen välistä yksityiskohtaisempaa eroa ja määrätarvetta tulee tarkentaa.
O. Suurin osa virastoista totesi kaikkien työtehtävien onnistuvan paikasta riippumatta (omat ja yhteiset toimitilat, kotona etätöissä).	Keskeisin varmistettava tekijä asiakaspalvelussa ja taustatyössä on tietosuoja mm. puhelinpalvelussa sekä etäpalvelussa.	Millä teknisillä, tilallisilla ja työaparatkaisuilla tietosuoja toteutuu yhteiskäyttöisissä palvelu-tiloissa, työympäristössä ja muissa tiloissa?

Laajempi yhteenveto

Virastojen asiakaspalvelutoiminnan
määrällinen ja laadullinen
kehittymisanalyysi

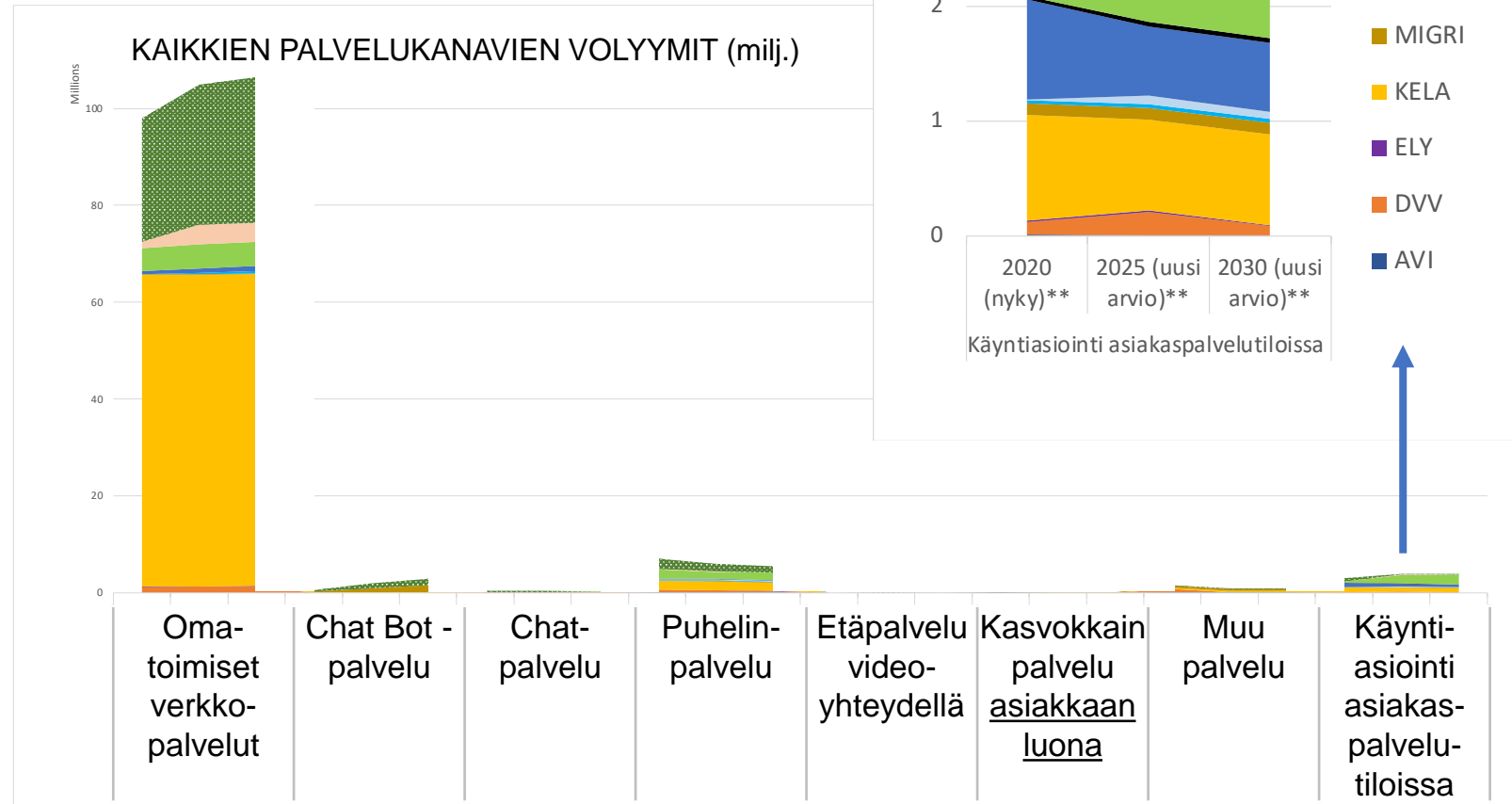
Tiivistelmä tietopyynnön tuloksista 1/2

PALVELUKANAVIEN VOLYYMIT

- A. Omatoiminen verkkoasiointi on tällä hetkellä huomattavasti suurin asiointikanava (n. 98 milj. tapahtumaa) ja sen arvioidaan kasvavan (n. 107 milj. asiakastapahtumaa vuodessa)
- B. Toiseksi suurin volyymiltaan on tällä hetkellä puhelinpalvelu, mutta sen arvioidaan vähenevän merkittävästi (n. 7 Milj. → 5,5 Milj. tapahtumaan). Virastojen on ollut vaikea arvioida tarvetta puhelinpalveluun vertautuvalle videoavusteiselle etäpalvelulle, ja siksi sen määrät ovatkin marginaalisia.
- C. Käyntiasiointi arvioidaan kokonaisuutena lisääntyvän ja on kanavista kolmanneksi suurin myös tulevaisuudessa (nykyisestä 3 miljoonasta vuoden 2030 arviointiin, 3,9 miljoonaa käyntiä). Käyntiasioinnin 2030 tulevaisuutta arvioitiin aiemmassa vuoden 2020 esiselvityksessä noin 3,1 miljoonaan käyntiin eli huomattavasti pienemmäksi kuin nyt annettu arvio. Suurin selittävä tekijä on TE-toimistojen arvion kasvu 1,9 miljoonalla käynnillä johtuen pohjoismaisesta työnhakumallista.
- D. Käyntiasiointi väheni koronavuonna 2020 merkittävästi edellisvuoden 4,8 miljoonasta 2,9 miljoonaan asiakaskäyntiin.
- E. Chat Bot –kanavan arvioidaan kokonaisuutena lisääntyvän (nykyisestä 0,5 miljoonasta 2,9 miljoonaan 2030 mennessä) ja kasvavan

neljänneksi suurimmaksi palvelukanavaksi.

- F. Suurimmat käyntiasioinnin volyymit keskittyvät nyt ja tulevaisuudessa muutamaani virastoihin, joissa käy vuonna 2030 asiakkaita: *TE (2 milj.)*, *Kela (0,8 milj.)*, *Poliisi (0,6 milj.)*. Merkittävää käyntiasiointia myös *Verolla (0,2 milj)* ja *DVV:lla (~0,1 milj.)* asiakaskäyntiä kummallakin).
- G. Käyntiasioinnissa ruuhkaisinta tammikuussa sekä syys- ja kesäkuussa, hiljaisinta on heinä sekä huhti-, loka- ja marraskuussa.



Tiivistelmä tietopyynnön tuloksista 2/2

KÄYNTIASIOINNIN ERITYISPIIRTEITÄ

- G. Toimijoiden asiakasmäärillä painotetun arvion mukaan, valtaosa kaikista käyntiasiakkaista on **yksittäisen organisaation palveluja tarvitsevia**. Vain viidenneksen arvioitiin olevan usean eri organisaation palveluja tarvitsevia. Eri toimijoiden asiakaskunnissa on merkittäviä eroja sekä tarpeissa, motivaatiossa että asiointiosaamisessa.
- H. Tällä hetkellä eri toimijoiden välillä **on hajontaa siinä** saapuvatko käyntiasiakkaat **etukäteen varattuna** aikana vai spontaanisti. Erityisesti suurten asiakasmäärien virastoilla asiakkaita saapuu merkittävässä määrin spontaanisti: Kela ja Vero (94-100 %) sekä TE (60 %). Tulevaisuudessa organisaatiot arvioivat tapaamisten kehittyvän entistä enemmän etukäteisajanvaraukseen, mutta myös spontaanisti ilmaantuvat asiakkaat ovat merkittävässä roolissa jatkossakin.
- I. Asiakkaat tarvitsevat käyntiasioidessaan valtaosin **asiakaspalvelijaa avukseen merkittävästi ja tulevaisuudessa yhä enemmän**. Ison volyymin toimijoista, vain TE-toimistolla on nyt merkittävässä määrin (50 %) itsepalvelukäyntiasiakkaita, mutta senkin tarpeen arvioidaan vähenevän tulevaisuudessa. Asiakkaiden **ei** siis jatkossa arvioida tulevan **itsepalvelun vuoksi** käyntiasiointiin.
- J. Käyntiasiakkaiden palvelussa hyödynnetään **etäyhteyttä laajasti nyt vain muutamissa** organisaatioissa (ELY, AVI, TE) ja tulevaisuudessakin virastojen kesken on suurta vaihtelua ja **epävarmuutta** siinä, miten etäyhteyden käyttömahdollisuus nähdään (10-100 % käyntiasiakkaista etäyhteydellä palvelutilasta). Keskimäärin **etäyhteyden** hyödyntämisen nähdään toimijoilla **lisääntyvän**, mutta asiakasvolyymeillä painotettuna taas **vähenevän** nykyisestä.
- K. Valtaosalla virastoja käyntiasiakkaiden palveluun tarvitaan **nykyään organisaation omaa erityisasiantuntijaa** (pl. TE-toimistot jossa yleisiasiantuntijaa/palveluneuvojaa voidaan hyödyntää jopa 40 % tapauksista). Yleisiasiantuntijoiden/palveluneuvojien tarpeen nähdään kautta linjan myös vähenevän tulevaisuudessa (jopa 78 % arvioidusta asiakastapaamisten kokonaisvolyyymista hoidettaisiin organisaation omien erityisasiantuntijoiden toimesta).
- L. Arvioituja asiakastapaamisten kokonaisvolyymejä tarkasteltaessa, noin 85 % kaikista tapaamisista on **enintään 2 hengen** tapaamisia ja noin 60 % tapaamisista kestää **enintään 30 minuuttia** (45 % alle 15 min). Valtaosalla kaikkien toimijoiden asiakastapaamisista on enintään neljän hengen tapaamisia. Vain ELY:llä sekä jonkin verran DVV:llä, Verolla ja Migrillä on yli 5 henkilön tapaamisia. Tapaamisten **kestot vaihtelevat** ison käyntivolyymin toimijoilla Kelan ja Poliisin 5-15 minuutista TE-toimistojen 30-60 minuuttiin. 34 % kaikista asiakastapaamisista on 30-60 min ja tämän pituisten tapaamisen volyymit syntyvät pääosin TE-toimiston asiakkaista.
- M. Suurten asiakasmäärien toimijoilla (Kela, Poliisi, TE) on **suurta vaihtelua** siinä, miten työntekijän työaika jakautuu yksittäisen palvelutapahtuman osalta palveluhetken (40-75 % ajasta) sekä siihen liittyvään taustatyön välille (25-60 % ajasta). Tulevaisuudessa valtaosalla virastoista **itse palveluhetki vie yhä valtaosan** yksittäisen palvelutapahtuman vaatimasta työajasta, **poikkeuksena** ELY sekä Rise, ja OA & EV joissa taustatyö vie vähintään puolet yksittäisen palvelutapaamiseen työajasta (95-50 %).
- N. Toimijoilla oli **hajontaa** siinä **missä tiloissa** palvelutapahtumat voi hoitaa (yleistiloissa/avoimilla palvelupisteillä, palveluhuoneissa/puoliavoimilla palvelupisteillä, neuvottelutiloissa, turvahuoneessa). **Puoliavoin palvelupiste/palveluhuone** oli yleisin tulevaisuuden tilaratkaisu, jolla katetaan noin 75 % kokonaisasiakasvolyyymista.
- O. Suurin osa virastoista totesi **työtehtävien onnistuvan paikasta riippumatta** (omat toimitilat, yhteiset toimitilat, kotona etätöissä). Poliisilla oli eniten rajoituksia siinä missä eri työtehtäviä voi hoitaa.

Johtopäätöksiä ja jatkokysymyksiä monikanavaiseseen toimintakonseptiin

- A. Panostaminen verkkokanavan kykyyn ratkaista asiakatarpeita parantaa asiakastytyvääisyyttä (helpompi asiointi) sekä vähentää resursointitarvetta muilta kanavilta. Erityisesti suurten volyymien virastoilla verkkopalveluinvestoinneista voidaan saada hyvin kannattavia.
- B. Puhelin ja etä/videopalvelun tarve on pitkälti sidoksissa verkkopalvelujen sekä chat ja chat-bot kanavien toimivuuteen: asiat, joita ei pystytä näiden kanavien avulla hoitamaan, päätyvät todennäköisesti ensin puhelin- tai etä/videopalveluun. Puhelin-/etäpalvelun kyky ratkaista asioita taas on viimeinen porras ennen käyntiasiointia ja sen toimivuus vaikuttaa viimekädessä käyntiasiakasmääriin. Puhelinpalvelun automaattisella takaisinsoittopyynnöllä voidaan tehostaa palvelutoimintaa ja parantaa asiakaskokemusta.
- C. Kokonaisvolyymien kannalta on tarkennettava TE-toimistojen isoja ja kasvaneita käyntiasiakasmääräennusteita: onko jotain toimintamalleja joilla käyntiäasiointin kasvua voidaan pienentää?
- D. Onko korona-aikana syntynyt joitain pysyviä asiakastottumuksia, jotka tulee huomioida käyntiasioinnin arvioissa?
- E. Vetääkö chat-botin lisääntyminen myös seuraavan palveluportaan eli ihmistyönä toteutettavan chat-palvelun nousuun kunhan se yleistyy?
- F. Yhteisen palveluohjauksen prosesseissa kannattaa varmistaa erityisesti ison käyntivolyymien toimijoiden toiminnan sujuvuus, jotta ongelmilta ja tehottomuudelta vältytään.
- G. Asiakastilanelähtöisten palveluketjujen tunnistamiseen tulee panostaa. Nykytilassa yliorganisatoriset asiakkuudet eivät hahmotu ja hukataan sekä palvelutuotannon resursseja että asiakkaan aikaa siilomaiseen palveluun.
- H. Palveluohjausmallin tulee kyetä hoitamaan sekä spontaanisti että ajanvarauksella tulevia asiakkaita. Ruuhkahuippuja tulee tasoittaa mm. asiakasohjauksella ja käyntiasiointia edeltäviä palveluportaita kehittämällä.
- I. Itsepalvelun roolia käyntiasioinnin palveluprosessissa tulee kirkastaa: mihin sitä tarvitaan vai tarvitaanko?
- J. Onnistuneiden pilottien toteutus ja oppien jakaminen yli toimijarajojen voi edistää etäpalvelun leviämistä ja vähentää tarvetta tulle käyntiasiointiin.
- K. Palveluneuvonnan osaamis- ja järjestelmävaatimuksia kannattaa analysoida ja kehittää: 1) mitä vaaditaan, jotta henkilöstä saadaan sellainen moniosaaja että se voi säästää organisaatioiden omien asiantuntijoiden aikaa suodattamalla asiakasvirtaa? 2) mitä yhteyksiä tietojärjestelmiin ja tukihenkilöihin vaaditaan jotta palveluneuvonta ei ole vain yleistä infoamista vaan voidaan mennä myös syvemmälle? Benchmark:
- L. Onko asiakasta mahdollista ohjata valmistautumaan yhä enemmän omatoimisesti tai tuetusti ennen tapahtumaa, jotta palvelutapahtuma lyhenisi ja siten asiantuntija- ja palvelutilaresurssien käyttö tehostuisi? Tämä voisi nostaa myös asiakastytyvääisyyttä, kun jonotusaika lyhenisi ja odotus olisi aktiivisempaa asiakkaalle.
- M. Hyvä mahdollisuus taustatyöhön ennen ja jälkeen asiakastapaamisen mahdollistaa tehokkaan ajankäytön ja hyvän asiakaskokemuksen. Eri kokoisissa toimitiloissa tämä voidaan ratkaista hyvin eri tavoin.
- N. Palvelutilojen yhteiskäyttöperiaatteet tulee määritellä niin että yksittäisten toimijoiden prosessi on sujuvaa, asiakas kokee palvelun jatkumona ja tilaresurssien käyttö on tehokasta.
- O. Yhteisen työympäristön käytössä ja asiakaspalvelussa keskeisin varmistettava tekijä on luottamuksellisuuden säilyminen mm. puhelinpalvelussa sekä etäpalvelussa.
- erityislääkäri konsultoi etäyhteydellä paikallista yleislääkäriä tai hoitajaa?

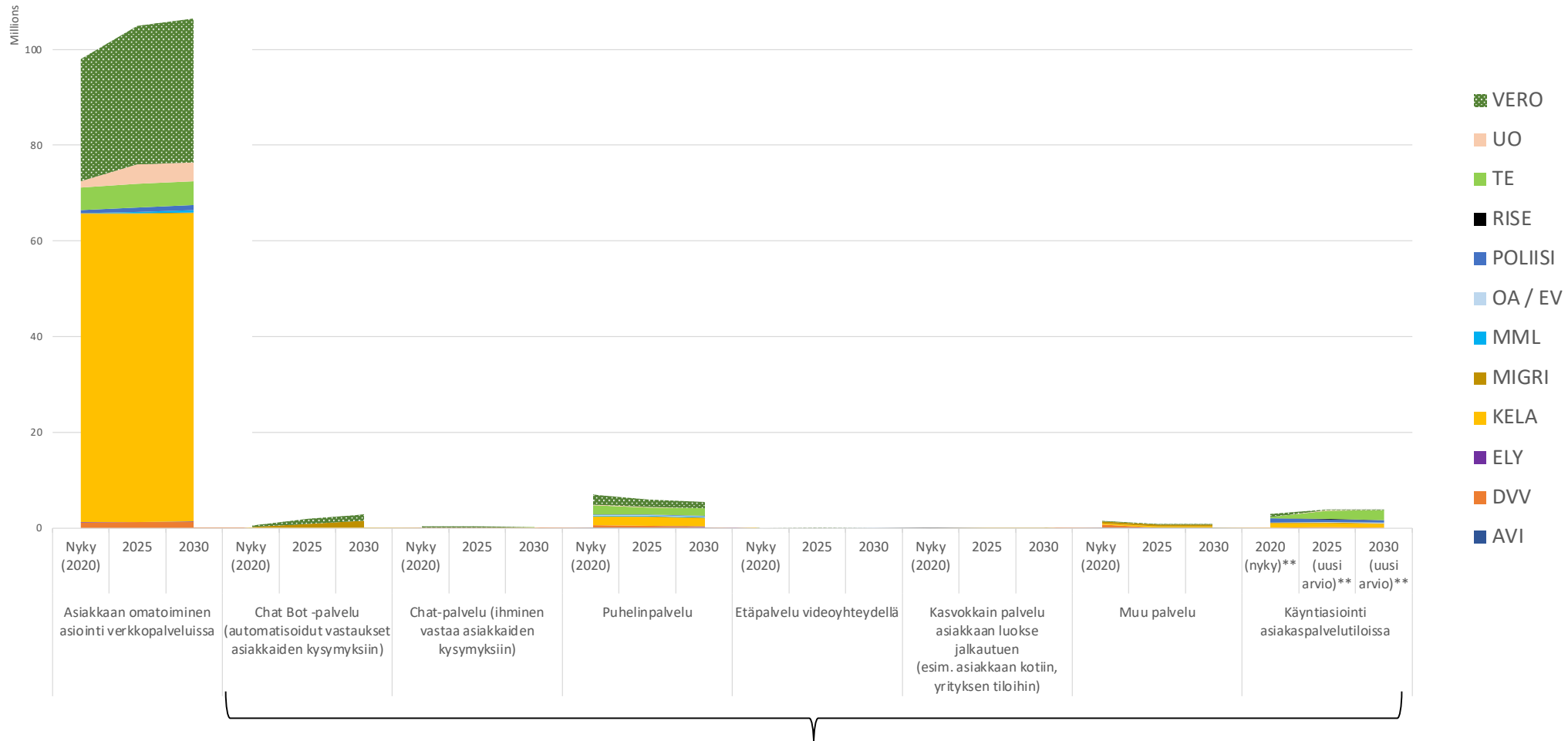
Johtopäätöksiä ja jatkokysymyksiä palvelutilakonseptiin

- A. Verkkopalvelun kasvu lisää tarvetta ohjelmisto- ja ratkaisukehitykseen soveltuvalle työympäristölle ja työskentelykulttuurille. Todennäköisesti kasvu lisää myös yhteistyötarpeita ohjelmistokehityskumppaneiden kanssa.
- B. Tulee varautua siihen, että puhelinpalvelutilojen tarve vähenee, jolloin a) tilojen tulee olla otettavissa muuhun käyttöön (esim. etä-/videopalveluun, muuhun työskentelyyn) tai b) osasta tiloja tulee voida luopua
- C. Käyntiasiointitiloista tulee tehdä poikkeuksellisen joustavia, monikäyttöisiä ja yhteiskäyttöisiä, jotta isoihin eroihin käyntiennusteiden ja toteutuman välillä voidaan tarvittaessa sopeutua.
- D. Paljonko itsepalvelupisteistä tarvitaan? Tulevatko asiakkaat enää missään määrin itsepalveluun käyntiasiointitiloihin, kun he ovat oppineet etäpalveluun koronavuonna?
- E. Kun arjessa annetaan palveluneuvontaa chatin kautta asiakkaille, minkälaista nopeaa vuorovaikutusta ja vinkkien jakamista tarvitaan neuvontaa antavien kollegoiden kesken? Vai onko kaikki sähköisessä tietopankissa (tällöinhän asia voidaan automatisoida botille)?
- F. Vaikka tilat tuleekin tehdä yhteiskäyttöisiksi, tuleeko käyntiasioinnissa osa tiloista myös nimetä tietyille toimijoille suunnitellusti esim. tietyiksi kausiksi jos toimijalla on kyseisenä kautena iso käyntiasiakasmäärä?
- G. Miten mahdollistetaan hyvin erilaisten asiakkaiden asiointi samoissa palvelutiloissa hyvällä kokemuksella, tehokkaasti ja turvallisesti?
- H. Aidot ruuhkahuiput tulee kartoittaa, mutta tilat tulee mitoittaa selvästi huippuja alhaisemmaksi tyhjäkäynnin välttämiseksi.
- I. Puhtaiden itsepalvelutiskien määrä kannattaa minimoida, paitsi siltä osin mitä valmistelevalle itsepalvelulla voidaan odottaessa tehostaa samalla käynnillä tulevaa palvelutapahtumaa.
- J. Puhelinpalvelutilojen tulee voida muuntua etäpalvelutiloiksi. Välineiden ja työtilojen tulee soveltua etäpalveluun jo siitä syystä että se on arkipäiväistynyt kollegoiden välillä koronan vaikutuksesta.
- K. Paljonko käyntiasiointipisteissä on tulevaisuudessa yleistä palveluneuvontaa antavia henkilöitä ja paljonko organisaatioiden omia asiantuntijoita? Onko tällä jakaumalla tilavaikutuksia? Minkälaiset fyysiset ja virtuaaliset yhteydet palveluneuvonnalla tulee olla eri toimijoiden omiin erityisasiantuntijoihin, jotta osaaminen jakautuu ja apua saadaan?
- L. Palvelutiloihin tarvitaan valtaosin 2 hengen palvelutiloja, mutta tilanne- ja tulevaisuusjoustop kannalta osa tiloista tulee voida soveltua myös 4 hengelle. Jos palvelutiloista tehdään pääsääntöisesti pienempiä, voidaanko niitä yhdistää virtuaalisesti silloin kun tarvitaan isompia tiloja? Tämä tekisi ratkaisusta joustavan ja modulaarisen. Erikseen tulee mitoittaa isompien neuvottelutilojen tarpeet ja siinä kannattaa huomioida myös sisäiset neuvottelutarpeet ja niiden ajoittuminen.
- M. Palvelutilat kannattaa varata mahdollisimman pitkälle vain palvelutapahtumiin ja muu työskentely kannattaa hoitaa taustatyötiloissa. Näin yhteiskäyttöiset tilaresurssit saadaan tehokkaaseen käyttöön ja taustatyöskentelyä voi toteuttaa rauhassa asiakkaiden katseilta (itseksään ilman asiakasta työskentelevien virkailijoiden näkeminen vaikuttaa usein myös asiakaskokemukseen negatiivisesti: "miksei hän ota minua vastaan")
- N. Puoliavoimen palvelupisteen ja palveluhuoneen välistä yksityiskohtaisempaa eroa tulee tarkentaa sekä sitä kuinka paljon kokonaismäärästä kumppaakin tarvittaisiin. Millä tilateknisillä ja toimintatavallisilla ratkaisuilla voidaan tukea luottamuksellisuuden säilymistä myös avoimemmissa ja joustavammissa palvelutilamalleissa?
- O. Millä teknisillä ja tilallisilla ratkaisuilla sekä työkäytännöillä luottamuksellisuus saadaan säilymään yhteiskäyttöisissä palvelutiloissa ja työympäristössä?

Kokonaiskuva asiointimäärien
kehittymisestä eri palvelukanavissa

Asiointimäärien kehittyminen kaikissa kanavissa

VUOSITTAISET ASIAKASMÄÄRÄT KAIKISSA KANAVISSA



Keskeisiä huomioita

- Omatoiminen verkkoasiointi on huomattavasti suurin asiointikanava
- Toiseksi suurin palvelukanava volyymiltään on puhelinpalvelu ja kolmanneksi suurin on käyntiasiointi
- Chat Bot -kanava näyttää lisääntyvän tulevaisuudessa samalla kun puhelinpalvelu taas vähenee

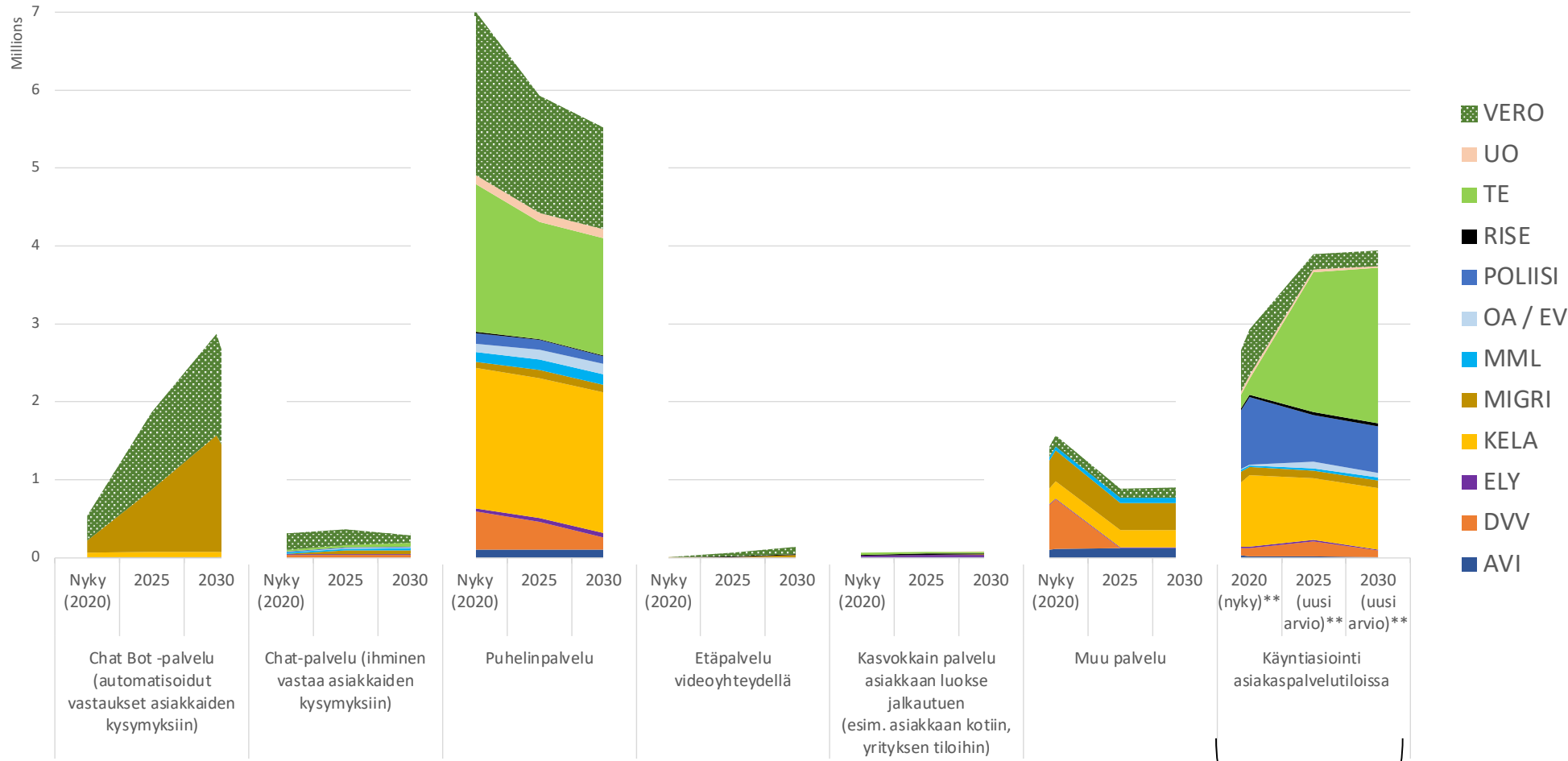
Ks. Muut kanavat kuin verkkopalvelu on esitetty tarkemmin seuraavalla sivulla

TÄRKEÄÄ (kuvattu tarkemmin datataulun yhteydessä myöhemmin)

- AVI, DVV ja UO osalta tulevaisuuden volyymiluvuissa on käytetty osassa kanavia nykyisiä lukuja.
- DVV osalta verkkoasiointin tulevaisuuden lukuja skaalattu muista toimijoista benchmarkatulla kasvukertoimella.
- OA & EV Asiointimäärät eri kanavissa on skaalattu yhden toimiston antamista arvioista koskemaan koko Suomea. Luvut ovat siis parhaimmillaan suuntaa-antavia.

Asiointimäärien kehitys kaikissa kanavissa pl. verkkoasiointi

VUOSITTAISET ASIAKASMÄÄRÄT MUISSA KANAVISSA PAITSI VERKKOASIOINNISSA



Keskeisiä huomioita

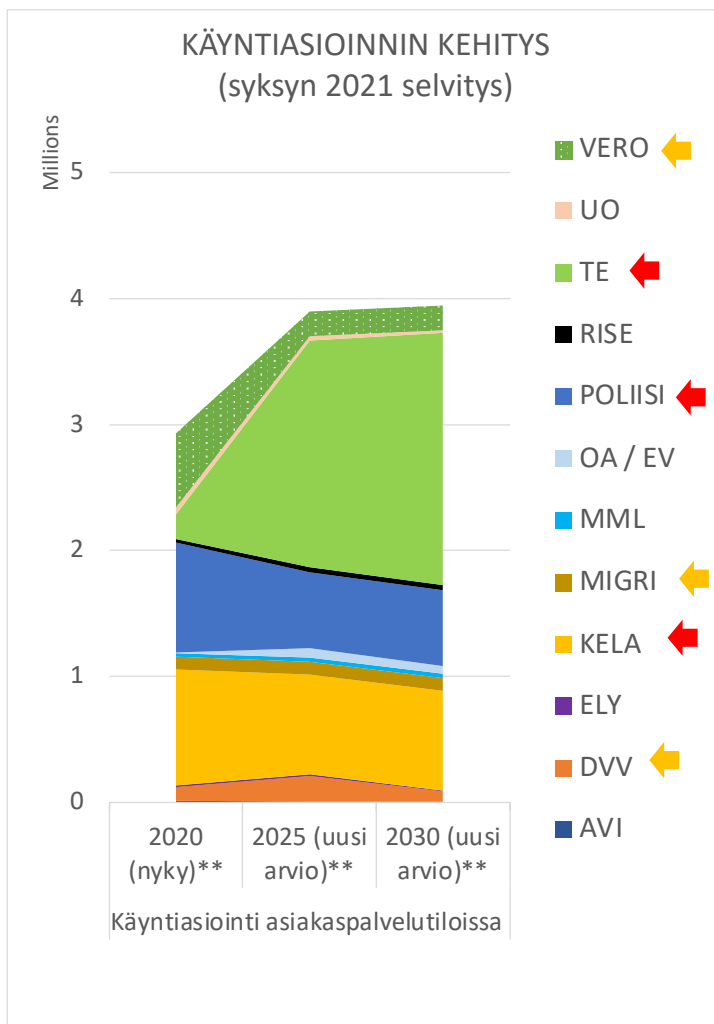
- Chat Bot lisääntyy merkittävästi 2030 mennessä
- Puhelinpalvelu vähenee merkittävästi 2030 mennessä
- Nykyhetkessä näkynee koronan vaikutus: käyntiasiointia on vähemmän kuin tulevaisuuden arvioissa (paluu normaaliin nostaa käyntiasiointia)
- Käyntiasiointin suurimmat volyymit keskittyvät tulevaisuudessa muutamaani virastoihin: TE, Poliisi, Kela
- Merkittävää käyntiasiointia myös Verolla sekä Migrillä ja DVV:llä
- Myös muussa palvelukanavassa on merkittävästi asiakkaita nyt ja tulevaisuudessa Migrillä (sähköposti) sekä Verolla (omavero viestit ja verkkotapaamiset) ja MML:llä (verkkolomakkeet, sähköposti).
- Myös DVV osalta ”muu palvelu” -kanava on merkittävässä roolissa nykyään (sähköposti ja verkkolomakkeet), mutta tulevaisuutta vaikea arvioida (ei näy kuvaajassa)

TÄRKEÄÄ (kuvattu tarkemmin datataulun yhteydessä myöhemmin)

- AVI, DVV ja UO osalta tulevaisuuden volyymiluvuissa on käytetty osassa kanavia nykyisiä lukuja.
- OA & EV Asiointimäärät eri kanavissa on skaalattu yhden toimiston antamista arvioista koskemaan koko Suomea. Luvut ovat siis parhaimmillaan suunta-antavia.

Ks. käyntiasiointi tarkemmin seuraavalla sivulla

Käyntiasioinnin volyymiarviot



	Käyntiasiointi asiakaspalvelutiloissa (milj.)		
	Nykyhetki	2025	2030
AVI	0,014	0,011	0,008
DVV	0,105	0,200	0,080
ELY	0,020	0,015	0,010
KELA	0,920	0,792	0,792
MIGRI	0,100	0,100	0,100
MML	0,027	0,030	0,035
OA / EV	0,008	0,080	0,060
POLIISI	0,870	0,600	0,600
RISE	0,024	0,040	0,040
TE	0,200	1,800	2,000
UO	0,050	0,030	0,020
VERO	0,590	0,200	0,200

Suurten käyntiasiakasvolyymien virastot merkitty nuolin

Keskeisiä huomioita

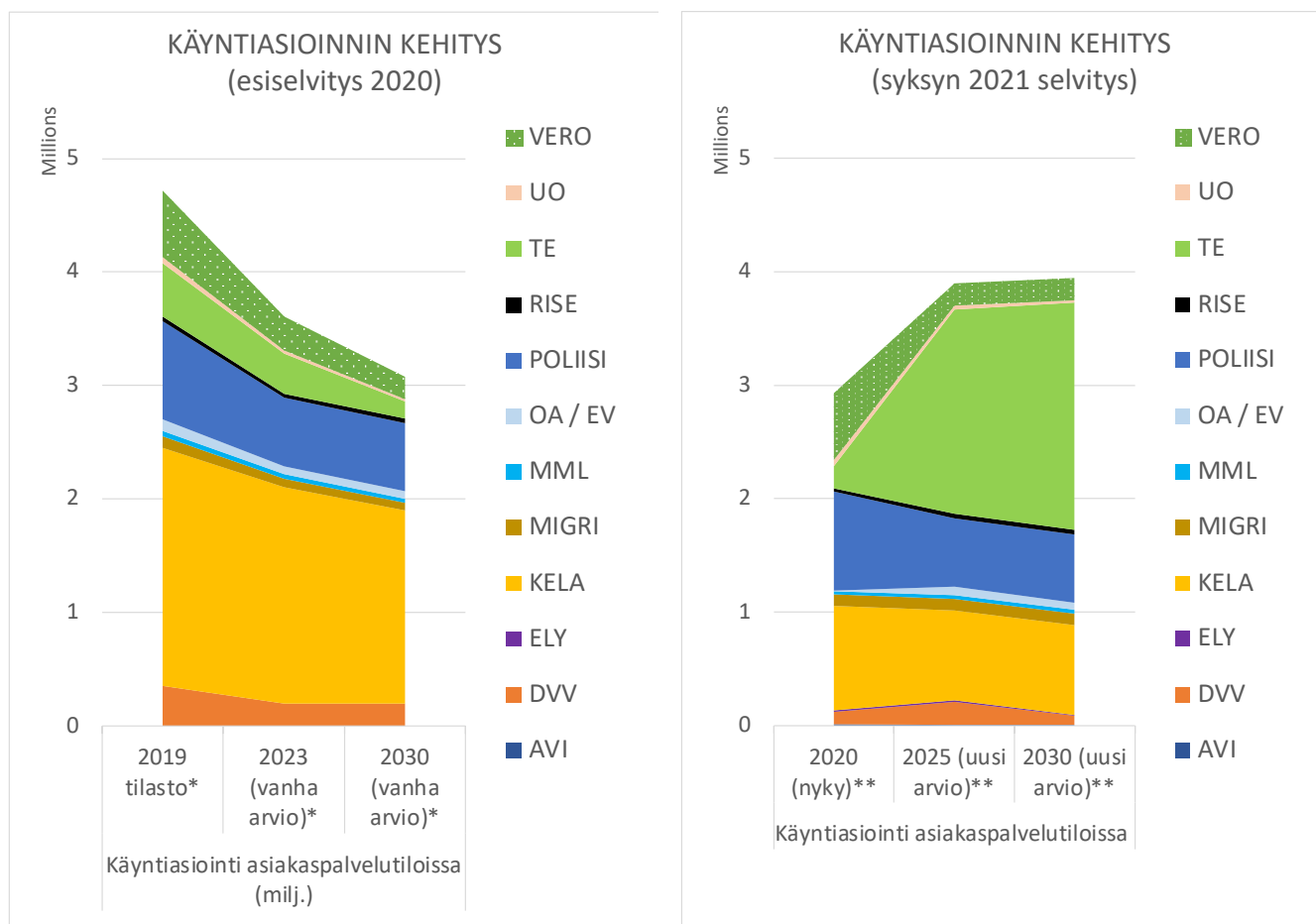
- Isoimmat käyntiasiakasvirrat ovat seuraavilla toimijoilla
 - ➔ Kansaneläkelaitos
 - ➔ Poliisi (lupahallinto)
 - ➔ Työ- ja elinkeinotoimistot (käyntiasiakasmäärien merkittävä kasvu johtuu arvioista uuden pohjoismaisen työnhakumallin vaikutuksista)
 - ➔ Merkittävää käyntiasiointia myös Verolla sekä Migrillä ja DVV:llä
- Nykyhetkessä näkynee koronan vaikutus: käyntiasiointia on vähemmän kuin tulevaisuuden arvioissa (paluu normaaliin nostaa käyntiasiointia)

<-- Solun sisällä olevan palkin pituus kuvastaa käyntiasioinnin määrää

TÄRKEÄÄ (kuvattu tarkemmin datataulun yhteydessä myöhemmin)

* OA & EV Asiointimäärät on skaalattu yhden toimiston antamista arvioista koskemaan koko Suomea. Luvut ovat siis parhaimmillaan suuntaa-antavia.

Käyntiasioinnin volyymiarvioiden vertailu aiempiin arvioihin



Oheisissa kuvaajissa on vertailtu vuonna 2020 toteutetun esiselvityksen (oikealla) sekä 2021 syksyn selvityksessä (vasemmalla) toimijoilta kerättyjä lukuja ja arvioita käyntiasioinnin kehittymisestä.

Keskeisiä huomioita

- Käyntiasiointi oli vuonna 2019 selvästi isompaa kuin vuonna 2020, jolloin korona oli isoin vaikuttava tekijä (4,8 milj. verrattuna 2,9 milj. asiakaskäyntiin)
- Kokonaisuutena käyntiasioinnin tulevaisuuden arviot ovat kasvaneet merkittävästi aiemmin arvioidusta noin 3,1 miljoonasta tapahtumasta noin 3,9 miljoonaan.
- Isoin selittävä tekijä käyntimääräarvion kasvulle on TE-toimistot ja siellä uuden pohjoismaisen mallin vaikutus. Arvio on 1,85 miljoonaa käyntiä (1233 %) isompi kuin aiemmin annettu arvio.
- Myös Migrin ja MML:n käyntiasiointi-arviot ovat kasvaneet merkittävästi (43% ja 17% vastaavasti)
- Kelan tulevaisuuden käyntiasiointi-arviot ovat laskeneet merkittävästi 1,7 → 0,8 milj.

Kuvaajien taustalla oleva datataulu

Toimija	2019 tilasto*	2020 (nyky)**	2023 (vanha arvio)*	2025 (uusi arvio)**	2030 (vanha arvio)*	2030 (uusi arvio)**	Ero vanhan 2030 ja uuden 2030 arvion välillä
AVI	-	0,014	-	0,011	-	0,008	- -
DVV	0,350	0,105	0,200	0,200	0,200	0,080	-0,120 -60 %
ELY	-	0,020	-	0,015	-	0,010	- -
KELA	2,100	0,920	1,900	0,792	1,700	0,792	-0,908 -53 %
MIGRI	0,100	0,100	0,080	0,100	0,070	0,100	0,030 43 %
MML	0,050	0,027	0,040	0,030	0,030	0,035	0,005 17 %
*** OA & EV	0,100	0,008	0,070	0,080	0,070	0,060	-0,010 -14 %
*** EV	0,040	-	0,020	-	0,010	-	- -
POLIISI	0,870	0,870	0,600	0,600	0,600	0,600	0,000 0 %
RISE	0,040	0,024	0,040	0,040	0,040	0,040	0,000 0 %
TE	0,470	0,200	0,350	1,800	0,150	2,000	1,850 1233 %
UO	0,050	0,050	0,030	0,030	0,020	0,020	0,000 0 %
VERO	0,590	0,590	0,300	0,200	0,200	0,200	0,000 0 %
Yhteensä	4,760	2,929	3,630	3,898	3,090	3,945	0,847 27 %

DATATAULUN MERKINTÖJEN SELVENNYKSIÄ

* Luvut poimittu vuonna 2020 julkaistusta esiselvityksestä (sivu 17, ks. linkki selvityksen raporttiin alla)
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162261/VM_2020_43.pdf?sequence=1&isAllowed=y

** Luvut syksyllä 2021 toteutusta tietopyynnöstä

*** Oikeusavun ja edunvalvonnan luvut oli eroteltu 2020 esiselvityksessä oikeusapuun ja edunvalvontaan sekä edunvalvontaan. Tässä selvityksessä tiedot kerätty oikeusavun ja edunvalvonnan osalta yhteisesti, edunvalvontaa ei tarkastetulla eriytettyinä. Oikeusavun ja edunvalvonnan tiedot ovat parhaimmillaan suuntaa-antavia, sillä ne on skaalattu koko Suomen tasolle yhden toimiston arviolukujen pohjalta. Skaalausmenetelmä kuvattu tarkemmin seuraavalla sivulla.

Asiointimäärien kehittyminen kaikissa kanavissa

Data taulu edellisten sivujen palvelukanavakohtaisten volyymin graafeista

Vihreä solu = aikajänteseen ei ollut viraston antamaa arvioita, jolloin käytetty edellisen aikajänteen lukuja

Keltainen solu = toimija on arvioinut sanallisesti esim. että "lisäännyt huomattavasti", jolloin tässä on käytetty muiden toimijoiden kyseisen kanavan kasvukertoimen keskiarvoa suuntaa antavana benchmarkina ja laskettu sen avulla asiakasmäärä edellisen aikajänteen luvusta

Oranssi solu = tuloksia skaalattu koskemaan koko Suomea perustuen yhden toimiston vastauksiin. Hyvin epävarma ja suuntaa antava!

	Asiakkaan omatoiminen asiointi verkkopalveluissa			Chat Bot -palvelu (automatisoidut vastaukset asiakkaiden kysymyksiin)			Chat-palvelu (ihminen vastaa asiakkaiden kysymyksiin)			Puhelinpalvelu			Etäpalvelu videoyhteydellä			Kasvokkain palvelu asiakkaan luokse jalkautuen (esim. asiakkaan kotiin, yrityksen tiloihin)			Muu palvelu			Käyntiasiointi asiakaspalvelutiloissa			
	Nyky (2020)	2025	2030	Nyky (2020)	2025	2030	Nyky (2020)	2025	2030	Nyky (2020)	2025	2030	Nyky (2020)	2025	2030	Nyky (2020)	2025	2030	Nyky (2020)	2025	2030	2020 (nyky)**	2025 (uusi arvio)**	2030 (uusi arvio)**	
AVI	2 707	2 707	2 707	1 615	1 615	1 615	75	75	75	106 500	106 500	106 500	yksittäisiä	yksittäisiä	yksittäisiä	9 176	9 176	9 176	112 200	120 615	120 615	14 400	10 800	8 100	AVI
DVV	1 200 000	1 260 000	1 323 000	0	kasvaa merkittävästi	Kasvaa merkittävästi	35 000	35 000	35 000	491 000	350 000	150 000	0	2 000	1 000	1 100	1 250	1 300	634 090	vaikea arv.	vaikea arv.	105 000	200 000	80 000	DVV ↘
ELY	40 000	43 000	48 000	1 900	5 000	8 000	4 970	6 000	8 000	39 860	50 000	60 000		500	1 000	18 565	20 000	20 000	8 000	7 000	7 000	20 000	15 000	10 000	ELY
KELA	64 400 000	64 400 000	64 400 000	63 000	63 000	63 000	Ei ole henkilöasiakkaille			1 800 000	1 800 000	1 800 000	4 000	4 000	4 000	ei			223 000	223 000	223 000	920 000	792 000	792 000	KELA ↘
MIGRI	87 000	100 000	120 000	150 000	800 000	1 500 000	6 000	50 000	50 000	75 000	100 000	100 000	0	0	25 000	0	5 000	10 000	400 000	350 000	350 000	100 000	100 000	100 000	MIGRI ↘
MML	48 390	217 000	540 000	0	suunnitteilla	käytössä	15 259	24 500	31 200	124 389	137 000	137 000	0	suunnitteilla	käytössä	0	0	0	51 115	67 000	67 000	27 428	30 000	35 000	MML
OA / EV	36 000	48 000	48 000				4 000	4 800	5 600	112 000	128 000	128 000	800	1 600	2 400	400	400	400				8 000	80 000	60 000	OA / EV
POLIISI	563 000	900 000	950 000	0	-	-	12 448	10 000	9 400	131 420	120 000	100 000	0	-	-	0	-	-	vaikea selvit.	-	-	870 000	600 000	600 000	POLIISI ↘
RISE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20 000	17 500	15 000	2 000	4 500	7 000	10 000	15 000	15 000				24 000	40 000	40 000	RISE
TE	4 800 000	5 000 000	5 000 000				18 500	30 000	50 000	1 900 000	1 500 000	1 500 000				20 000	20 000	20 000	muu haastattel.			200 000	1 800 000	2 000 000	TE ↘
UO	1 300 000	4 000 000	4 000 000		selvityksessä	selvityksessä		selvityksessä	selvityksessä	120 000	120 000	120 000				9 000	7 000	7 000				50 000	30 000	20 000	UO
VERO	25 430 000	29 000 000	30 000 000	320 000	1 000 000	1 300 000	210 000	200 000	100 000	2 100 000	1 500 000	1 300 000	2 200	50 000	100 000	0			140 000	120 000	140 000	590 000	200 000	200 000	VERO ↘
Yhteensä	97 907 097	104 970 707	106 431 707	536 515	1 869 615	2 872 615	306 252	360 375	289 275	7 020 169	5 929 000	5 516 500	9 000	62 600	140 400	68 241	77 826	82 876	1 568 405	887 615	907 615	2 928 828	3 897 800	3 945 100	Yhteensä

OA & EV skaalausmenetelmän tarkennus

AO & EV osalta asiointimäärät eri kanavissa on skaalattu yhden toimiston antamista arvioista koskemaan koko Suomea. Luvut ovat siis parhaimmillaan suuntaa-antavia. Skaalausmenetelmän kuvaus alla:

- Aiemmassa, vuonna 2020 toteutussa esiselvityksessä, OA & EV käyntiasiointi oli tilastoitu 2019 osalta 100.000 käyntiin sekä arvioitu 2023 ja 2030 osalta 70.000 käyntiin vuodessa.
 - Jos vertaamme nyt annettuja yhden toimiston lukuja tähän aiempaan koko toiminnan kattavaan tilastoon, pääsemme suuntaa-antavalle "pallokentälle" asiassa.
- Uusin nyt annettu arvio yhden toimiston osalta oli 1000 käyntiä tällä hetkellä (2021, korona vaikuttanee) sekä tulevaisuudessa arvioitu 10.000 käyntiin (vuonna 2025) sekä 7.500 käyntiin (vuonna 2030).
- Vertaamalla aiemmin arvioitua valtakunnallista käyntiasiointia nyt arvioitua yksittäisen toimiston käyntiasiointiin, saamme luotua suuntaa-antavan skaalauksen.
 - Kerroin: $70.000 \text{ valtakunnallista käyntiä jaettuna yhden toimiston käyntien keskiarvolla } (10.000+7.500)/2 = 8,0$
 - Näin saamme skaalaamisluvuksi 8,0 jota on sovellettu kaikkiin kanaviin = kerroimme yksittäisen toimiston osalta annetut kanavakohtaiset luvut kertoimella 8,0

AVI tarkennuksia: Chat palvelun arvioitu "moninkertaistuvan", mutta pienten lähtökohtalukujen valossa ei ole käyty arvioimaan mitä tämä voi tarkoittaa (satoja vai tuhansia vai enemmän)

Suurten käynti-asiakasvolyymien virastot merkitty nuolin

Varmuiksi arvioidut muutokset liittyen palvelukanavien ennusteisiin

	Asiakkaan omatoiminen asiointi verkkopalveluissa	Chat Bot -palvelu (automatisoidut vastaukset asiakkaiden kysymyksiin)	Chat-palvelu (ihminen vastaa asiakkaiden kysymyksiin)	Puhelinpalvelu	Etäpalvelu videoyhteydellä	Kasvokkain palvelu asiakkaan luokse jalkautuen (esim. asiakkaan kotiin, yrityksen tiloihin)	Muu palvelu	Käyntiasiointi asiakaspalvelutiloissa
AVI	Varhaiskasvatuksen, työsuojelun ja eläinlupien uudet asiointiportaalit tulevat asiakkaiden käyttöön loppuvuonna 2021. Uuden asiakaspalvelutoiminnon myötä asiakkaat voivat asioida asiakaspalvelun kanssa Kysy asfaltta-verkkolomakkeella. Alkoholihallinnon uudet sähköiset palvelut tulossa huhtikuussa 2022.		Uusi asiakaspalvelutoiminto, avien yhteinen asiakaspalvelu, käynnistyy lokakuussa 2021 ja chat on tulossa yhdeksi asiakaspalvelukanavaksi lähiaikoina	Uusi asiakaspalvelutoiminto, avien yhteinen asiakaspalvelu, käynnistyy lokakuussa 2021. Puhelin on yksi asiakaspalvelun kanava.			Uusi asiakaspalvelutoiminto, avien yhteinen asiakaspalvelu, käynnistyy lokakuussa 2021. Sähköposti on yksi asiakaspalvelun kanava. VTJ-Uspa-intergraatio: saadaan lähetettyä lähtevät kirjeet sähköisenä suoraan postin kuortuspalveluun.	Tietojärjestelmien ja sähköisen asiakaspalvelun kehittyminen. Korona-ajan havaintona 3/2020 - 10/2021 HAKE työskenteli toimipaikoissa, yli 80% henkilöstä etäinen, myös asiakirjojen tuonti vähentynyt.
DVV	VAAKA-kehityshanke ja lisäksi muut palvelujen digitalisointihankkeet, jotka edistävät sähköisten palvelujen kasvua.	Chatbot ei vielä käytössä, tarkoitus ottaa käyttöön vuonna 2022	Tällä hetkellä chat käytössä vain Kansalaisneuvonnan palveluissa sekä muutoissa ja holhouksessa. Tarkoituksena Chatin käyttö kaikkein palveluihin v. 2022.	Kun itsepalvelukanavia saadaan lisää ja sitä myöten nykyiset työnoruhkat saadaan sulamaan, kontaktien määrä vähenee merkittävästi. Nyt iso osaa kontakteista on sen kysymistä, missä asiani viipyy.	Holhouksen henkilökohtaiset kuulemiset tehty Ikrona-aikana lähes kaikki etäyhteydellä eli joko skypellä tai whatsappilla.	Viikonloppuvihkimiset asiakkaan luona.		Diginotaan 2030, jolloin käyntiasiointi julkisen notaarin palveluissa vähenee. Pikakaista työoperaiselle maahanmuutolle 2022, joka taas lisää pakollista käyntiasiointia, mutta ulkomaalaisten rekisteröintiprosessi tulee muuttumaan/digitalisoitumaan, mikä vähentää käyntiasioinnin tarvetta.
ELY	Tiedonhallintalaki edellyttää viranomaisilta sitä, että kaikki paperiset asiakirjat on muutettu sähköiseen muotoon. Paperinen asiointi on vähentynyt ja edelleen vähentymässä.							
KELA	Koko vuosi 2020	Bottien käyttö muihin etuksiin tulee todennäköisesti laajenemaan. Botteja on tällä hetkellä käytössä kolmessa etuudessa.		Koko vuosi 2020 Brutto htv = sisältää poissaolot	Koko vuosi 2020 Brutto htv = sisältää poissaolot		Koko vuosi 2020 Brutto htv = sisältää poissaolot	Koko vuosi 2020 Brutto htv = sisältää poissaolot
MIGRI			Chatin osalta on vielä auki, kuinka sitä tullaan tulevaisuudessa hyödyntämään. Käytetäänkö esim. pop up -kanavana kausiluontoisten asioiden osalta, vai mahdollisesti pysyvämpänä verkkosivoinnin tukikanavana. Näin ollen on vielä mahdollista arvioida palvelutapahtumien määrää tai siihen tarvittavaa htv:tä tulevien vuosien osalta.	Tapahtumamäärämuutokseen vaikuttaa viraston sisäinen hanke keskittää neuvontapalvelut ja tulevaisuus lakimuutoksissa onnistuminen vuonna 2022. Vaikutus tapahtumia lisäävä tai vähentävä.	Tämä kehitys riippuu täysin siitä, saadaanko tunnistautumiseen ja biometristen tunnistajien ottamiseen jonkinlaista viranomaisten yhteistä ratkaisua, joka mahdollistaisi muuten asioinnin etänä Migrin asiantuntijan kanssa	Tavoitteena kokeilla 2022 alusta lähtien oppilaitoksissa tapahtuvaa asiointia		Muutettu hieman aiempaa asiakasarvioita. Tavoitteena kasvattaa maahanmuuttoa merkittävästi. Asiointi ilman käyntiä ei ilman lakimuutoksia tasapainota lisääntyneitä tarvetta. Käyntimäärää voi vähentää tulevaisuudessa aiempaa pidemmät luvat. Kausivaihtelu. Tässä ilmoitettu htv-määrä on sidottu palvelutapahtumien määrään. Jos pystytään vähentämään käyntejä, vähenee myös htv-tarve.
MML	MML:n asiointipalveluun tulee uusia tuotteita, jolloin itsepalvelu mahdollisuus kasvaa.		Palvelusta annetaan tällä hetkellä pelkästään viranomaisneuvontaa. Palvelu on käytössä 9-15:30	Koronapandemia nosti puheluiden määrää. Ennustetaan, että taso pysyisi vuoden 2021 jälkeen samalla tasolla.	Otetaan Maanmittauslaitoksessa käyttöön kun valtakunnallisesti käytössä	Ei sovellu MML:n asiakaspalvelun konseptiin.	Asiointipalvelu kehittyy. On oletettavaa, että nämä kanavat pysyvät joko samalla tasolla tai supistuvat.	Asiakkaiden määrä, jotka eivät osaa/halua tai joilla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä palvelua, ovat vähentyneet (ns. luonnollinen poistuma).
OA / EV	Keltaisella yhden n. 45 virkamiehen suuren kaupungin oikeusaputoimiston vastaukset ja nekin ovat arvioita.							
POLIISI	Aseasioiden sähköinen asiointi alkaa vuoden 2024 keväällä. Asioinnin odotetaan tältä osin kasvavan tasaisesti vuosi vuodelta aina vuoteen 2030 saakka. Koronavuonna 2020 oli ennustamattomasti asiointimäärät mm. passiasioissa. Asioinnin odotetaan nousevan normaalille tasolle jo vuonna 2022.	Chatbot-palvelu ei vielä käytössä. Arvioitu käyttöön otto loppuvuosi 2021 - alkuvuosi 2022.	Chat-palvelu on tällä hetkellä käytössä vain lupasioissa ja myös tulevien vuosien arvioissa on huomioitu pelkästään lupa-asiat. Tulevan chatbot-palvelun odotetaan vähentävän varsinaisia chat-keskusteluja noin 20 - 25 % tulevina vuosina. Jos chat-palvelua resursoidaan enemmän tulevina vuosina, keskustelunäärät väistämättä kasvavat. Huom! Vuosien 2025 ja 2030 arviot on laskettu siis vuoden 2020 tasosta.	Vuoden 2025 vähennys on arvioitu 20 %:n tasolle ja vuoden 2030 vähennys on arvioitu 25 %:n tasolle.	Htv-määrän ei odoteta laskevan vaan kontaktien määrän väheneminen tuo mahdollisuuden palvelutason nostoon.	Mahdollisesti kuulemisia eri asioissa (esim. aseasiat ja ajo-oikeusasiat). Toteutumiseen vaikuttavat eri tekijät (mm. oma palveluverkko). Koronavuonna 2020 tehty enemmän etäpalvelua videoyhteydellä kuin 'laki sallii'. Toivota siinä, että palvelu- ja toimittajahankkeen myötä saataisiin toimivia etäpalveluratkaisuja, että voitaisiin toimia näin jatkossakin.	Poliisilla on lupapalveluauto, joka on vähäisessä käytössä. Lupa-auto vieraillee kerran kuukaudessa neljällä eri paikkakunnalla Keski-Suomessa. Lupa-auto on jo elinkaarensa loppupäässä eikä tuleville vuosille pystytä antamaan arviota lupa-auton olemassaolosta.	
RISE	Ainoa varma muutos on tuleva yhdyskuntaseuraamus-sovellus (YKS-appi), jossa asiakkaalle itsenäisesti tehtävää materiaalia (ei korvaa kasvokkaiستا työskentelyä).	Ei ole varmoja muutoksia.	Ainoa varma muutos on tuleva yhdyskuntaseuraamus-sovellus (YKS-appi), jossa sekä ns.chat-palvelu asiakkaan ja oman työntekijän välille. Ei yleinen chat-palvelu.	Mahdolliset etäpalveluratkaisut vaikuttavat siihen, missä määrin puheluita käytetään jatkossa.		Ei ole tiedossa muutoksia varsinaisesti, mutta tavoitteena on lisätä jalkautumista. Todennäköisesti pysymässä samana kuin koronaa edeltävänä aikana.		Tavoitteena on lisätä vaikuttavaa, kasvokkain tehtävää työtä. Lisäystä mahdollista kanavoida jossain määrin myös etäyhteyksiin.
TE						työntekijäkäynnit ja tapaamiset, koronan vuoksi vähentyneet vuonna 2020	Luotettavaa tilastointia ei näiden palveluiden kokonaisuudesta ole saatavilla, koska huomattava osa palveluista toteutetaan kuntavetoisissa monialaisissa palveluissa (TYP, Ohjaamot)	Koronan aikaiset käynnit vähäisiä, POMAA koskevassa HE:ssä paikanpäällä tapahtuvat käynnit arvioitu 1,6 - 1,8, muut käynnit n. 0,2 - 0,3 milj.
UO	2020 voimaan tullut lakimuutos velvoittaa ammattimaiset perintätoimistot käyttämään sähköisiä kanavia. Kanavan kehitystyö ollut osin kesken, mutta käyttäjämäärä lisääntynyt vuodesta 2020 45%		ei käytössä. Chat hyötyjä vs panostuksia selvitetään.	ei käytössä. Chat hyötyjä vs panostuksia selvitetään.				
VERO	Kasvaa vielä jonkin verran, yhdellä asiakkaalla lukuisia käyntejä vrt. pankkiohjelmat. Omatoimiset palvelut hyviä, toimivia jne. samaan aikaan yritetään poistaa tarvetta asioida, tiedon siirto suoraan tapahtumahetkestä esim. kolmannen osapuolen kautta järjestelmiin	chatbotin käyttö kasvaa aihealueiden laajentuessa ja tunnistautumisen tullessa käyttöön bot pystyy vastaamaan yhä suurempaan määrään kysymyksiä riittävällä tasolla	Ihmischatin tarve vähenee, kun botti kehittyy ja pystyy palvelemaan laajasti ja asiakkaan tunnistaan	Kysynnän parempi hallinta, itseaiheutetun kysynnän vähentäminen, paremmat ohjeet ja kirjeet, verokorttien voimaantulon ajankohdan muutos, vähentävät puhelumääriä	Tarjotaan käyntiasioinnin yhtenä muotona alueilla, missä ei omaa palvelua, tai oma palvelu on rajoitettua. Vähentää ns. muuta käyntiasioinnin määrää vastaavasti Määrän kasvu riippuu laajenuksen vauhdista/ käyttöön otosta / vo yhteisen hankkeen etenemisestä	Tehdään rajoitetusti mm. rekisteröiden ulkomaalaisia työntekijöitä marjallat/ kasvihuoneet/ turkistarhat. Myös erilaiset pop up pisteet vaikka suuilla rakennustyömaille (voimat). Ajoittain suurempia asiakasmääriä	Oma Vero viestit ovat asiakkaalle mahdollisuus laittaa sähköinen viesti verohallintoon, hän saa tätä kautta vastauksen kysymykseensä sähköisesti. Sähköposti ei ole kanavana käytössä (tietoturvariskit, henkilöille kohdennettujen viestien yhtenäisen hoitamisen haaste jne.) Verkkopalvelua aloitetaan kokeilemaan tuotteena rajatulle ryhmälle, kyseessä verkkotapaaminen vrt pankki/vakuutuslaitokset.	

Muutosten esteitä liittyen palvelukanavien ennusteisiin

	Asiakkaan omatoiminen asiointi verkkopalveluissa	Chat Bot -palvelu (automatisoidut vastaukset)	Chat-palvelu (ihminen vastaa asiakkaiden kysymyksiin)	Puhelinpalvelu	Etäpalvelu videoyhteydellä	Kasvokkain palvelu asiakkaan luokse jalkautuen	Muu palvelu	Käyntiasiointi asiakaspalvelutiloissa
AVI								Tietojärjestelmien kehitys - asioidaanko enää paperilla ?
DVV				Itsepalvelukanavien kehittämisen viivästyminen, työjonojen pullistelu			Kirjepostin määrän seuranta vaatisi manuaalisen kirjanpidon. Tässä mainittu luku koskee vain sitä maapostimäärää, joka tulee skannauskeskukseen ohjatuissa palveluissa. Kirjepostin todellinen määrä on huomattavasti suurempi, kun ottaa huomioon sekä saapuvan että lähtevän postin.	DVV:ssä on vain harvoja palveluita, jotka edellyttävät henkilökohtaista käyntiä. Käyntimäärien putoaminen edellyttää lainsäädäntömuutoksia.
ELY	Asiakkaiden digiosaaminen							
KELA								
MIGRI								
MML	Alkuperäisten asiakirjojen esittäminen. Lakimuutosta ei tapahdu arviointijaksolla. Viranomaisten välinen yhteistyö ei toteudu (esim. sähköinen perukirja).	Tekoälyn kehitys laahaa perässä. Botit eivät ymmärrä edelleenkaan asiakkaan kysymyksiä.		Asiakkaat ovat tottuneet puhelinkanavan käyttöön. Muita kanavia ei oteta käyttöön.				Huoneistotietojärjestelmän kehitys ja lainsäädäntö vaikuttaa oleellisesti käyntiasiakkaiden määriin. Jos osakekirjojen mitätöinti tehdään palvelupisteissä, asiakasmäärät tulevat kasvamaan.
OA / EV								
POLIISI					Tunnistaminen on niin keskeinen seikka poliisin lupahallinnon asioissa, että käyntiasiointia ei pystytä siirtämään etäpalveluksi. Sellaisten täydennyspyyntöjen, jotka tällä hetkellä hoidetaan puhelimitse tai kirjallisesti, siirtäminen etäpalveluun ei ole tehokasta ja lisäisi kustannuksia.			
RISE				Puhelimessa on tehty paljon asiakastyötä korona-aikaan, koska muut kanavat eivät välttämättä ole olleet tietoturvallisia.	Salassapidon ongelmat muiden viranomaisten ja asiakkaan suuntaan. Asiakkaiden puhelimiin ei välttämättä mahdu tarvittavaa sovellusta tai asiakkailla ei riittävää osaamista.			
TE								
UO	kansainvälisten asiakkaiden kirjautumishaasteet sähköisiin järjestelmiin; tietojärjestelmien yhteensovittaminen							
VERO	Jos ei onnistuta ylläpitämään OmaVeroa käyttäjävälisenä ja nopeasti reagoivana veroasioiden hoitamisen alustana. Lainsäädäntö muutokset/ toimintaympäristön muutokset aiheuttavat joko muutoksia ilmoittamiseen, tietojen saamiseen suoraan kolmaltai osapuolilta tai huono ohjeistus/ verasioiden ymmärrettävyys saattavat haastaa itsenäisen asioiden hoitamisen	Tunnistautumisen puuttuminen, silloin bot voi palvelu liian yleisellä tasolla, tarvitaan vielä toinen kanava tueksi. Aihepiirit eivät ole kattavia, ja suurinta kysyntää palvelevia - tässä haasteena laajentamiseen tarvittavan resurssin riittävyys	ks. edellä. Jos chatbot ei laajene, paine ihmischatiin kasvaa edelleen ,myös siinä tarve tunnistautumiseen, jotta ei tarvitse ohjata puhelimeen tai muuhun yhteydenottoon	Puhelinpalvelun kysynnän ennustaminen on haasteellista, volyymit ovat suuria, ja kaikki muutokset, häiriöt ja ohjeiden / kirjeiden tulkintahaasteet aiheuttavat kysyntää	Jos tekniikan haasteita ei saada ratkaistua on riski, että etäpalvelu ei ole aito vaihtoehto käyntipalvelulle. Erityisesti sujuva jonotusjärjestelmä ja palveluvuorojen jako eri puolilla maata toimiville virkailijoille	Tämä palvelumuoto on ekstrapersonoitua palvelua erityistilanteisiin, joissa sen arvioidaan olevan tehokas vaihtoehto. Tätä on varmasti myös erilaisissa tilanteissa jatkossa		

Muita näkemyksiä ja kommentteja liittyen palvelukanavien ennusteisiin

	Asiakkaan omatoiminen asiointi verkkopalveluissa	Chat Bot -palvelu (automatisoidut vastaukset)	Chat-palvelu (ihminen vastaa kysymyksiin)	Puhelinpalvelu	Etäpalvelu videoyhteydellä	Kasvokkain palvelu asiakkaan luokse jalkautuen	Muu palvelu	Käyntiasiointi asiakaspalvelutiloissa
AVI	Vesi- ja ympäristölupa-asioitien osalta on tarkoitus selvittää sähköisen asiointin käytön esteitä ja lisätä viranomaisyhteistyössä asiakkaiden ohjausta sähköisen asiointin parin.2020		Moninkertaistuu, aspalle tulossa chat uutena kanavana	Lisätietoa sarakkeeseen D: OKT arvio: puhelin + sähköposti yhteensä noin 1 asiakkaan ohjaus per päivä per asiantuntijavirkamies; eli yhteensä esim. laskukaavalla 1 ohjaus x 50 asiantuntijavirkamiestä x 300 päivää = 15 000 ohjausta			Lisätietoa sarakkeeseen D: OKT:n arvio: puhelin + sähköposti yhteensä noin 1 asiakkaan ohjaus per päivä per asiantuntijavirkamies; eli yhteensä esim. laskukaavalla 1 ohjaus x 50 asiantuntijavirkamiestä x 300 päivää = 15 000 ohjausta, näistä noin 50 % puhelimella ja noin 50 % sähköpostilla	Palvelun saavutettavuus ja löydettävyys, palvelun ohjaus (esim. PL-uudistus)
DVV	Olemme tulkinneet tämän tarkoittavan sähköistä asiointia eli kun asiakkaalla on joku sähköinen kanava, jossa hän voi hoitaa asian. Välttämättä asiaa ei voi hoitaa täysin itsepalveluna, vaan saattaa edellyttää virkailijan käsitteilyä sähköisessä ympäristössä.							Yhdessä ajanvarauksessa saattaa olla useampia henkilöitä eli yhdellä ajanvarauksella hoidetaan useampi palvelutapahtuma.
ELY	Sähköinen asiointialusta on uudistumassa, nykyisen alustan tekniset haasteet ovat vaikeuttaneet käyttöä.							
KELA	Kelan kaikissa luvuissa vain henkilöasiakkaiden asiointiin liittyviä lukuja.	Tulevaisuuden käyttömääriä on hankala arvioida, kun ei tiedetä käytön laajenemisesta. (Laajeneminen on sidoksissa järjestelmähankintoihin.) Keskustelujen määrä on ilmoitettu tuhansissa, ei miljoonissa.	Live-chat on käytössä työnantajien palvelussa.	Tuossa vain henkilöasiakkaat. Jos myös kumppanien työantajien palvelunumerot lasketaan, on asiointeja yhteensä 2,0 M ja henkilöstötarve 525	Etäpalvelua kehitetään ja mahdollisesti laajennetaan määrät kuitenkin jääneet todella vähäisiksi.	Kelassa on jonkin verran pop up -palvelua kumppanien tiloissa. Etenkin korona-aikana		Luku kattaa asiointit kaikissa Kelan palvelupisteissä ja niissä asiointipisteissä, joissa kelalainen antaa palvelun.
MIGRI	Sen lisäksi, että asiakas voi tehdä hakemuksen verkossa, hän voi maksaa sen, täydentää hakemusta, vastata selvityspyyntöön sekä saada päätöksen tiedoksi.	Chatbot Kamu käy 2021 jo yli 0,5 milj. keskustelua, joten kasvuvauhti on nopea		Tapahtumien määrään v. 2023 alkaen voi vaikuttaa vähentävästi asiakkaan mahdollisuus käyttää digitaalisia palveluita täysin itsenäisesti tai tuettuna, joka siirtyy puhelinpalvelun htv-stä.			Sähköpostineuvonnan määrä on ollut vankassa kasvussa viime vuodet. Määrää pyritään vähentämään käynnissä olevalla kehitysprojektilla.	
MML			Jos palvelussa otetaan käyttöön vahva tunnistautuminen, volyyymi saattaa kasvaa nopeammin.				HTV-määrä sisältää myös taustatyötä muista kanavista	Ennuste on tehty nykyisillä aukioloajoilla. Jos viraston aukioloaikoja laajennetaan, tarvitaan lisäresursseja.
OA / EV	Asiakas voi saada hoidettua asiansa kokonaan verkkopalvelussa. Usein verkkoasioinnin lisäksi asiakas joutuu tulemaan esim. tunnistautumisen vuoksi asiomaan myös paikan päälle toimipisteeseen. Omatomiseen asiointiin on laskettu mukaan vain lupahakemusten tai ilmoitusten vireillelaitot verkkopalveluissa. Sellaisia palvelutapahtumia, joissa pystytään hoitamaan koko asia kuntoon sähköisesti on paljon vähemmän. Tämän lisäksi verkkopalveluihin kuuluu myös ajanvarauspalvelu, joita ei ole tässä huomioitu, koska asiakkaan omatoimisesti tehtyä ajanvarausta ei pystytä erottamaan. Ajanvarauksia tehdään asiakkaille myös poliisin neuvontapalvelussa. Kanavaan kohdistuvista tv-määristä ei ole tilastoa saatavilla. Seuraamme htv-määriä eri lailla mm. luparyhmittäin.			Chatin palvelumäärät vaihtelevat resurssitilanteen mukaan. Vuonna 2020 kuukausittaiset keskustelujen määrät vaihtelivat n. 300 - 1800 keskustelun välillä. Suurimmat keskustelumäärät keskittyivät kesäkuukausiin. HTV-määrä on arvioitu vuoden 2020 lähtötilanteesta. Jos chat-palvelua resursoidaan jatkossa enemmän, keskustelumäärät ja ja niihin kuuluva htv-määrä tulee kasvamaan.				
POLIISI				Puhelinpalvelun osalta on otettu huomioon vain poliisin valtakunnallisessa neuvontapalvelussa hoidetut/vastatut lupa-asioihin liittyvät palvelutapahtumat. Tämän lisäksi poliisilaitoksille tulee myös paljon keskeneräisiä lupa-asioita koskevia puheluita, joista ei ole saatavilla tilastoa.	Etäpalvelu ei ole käytössä lupahallinnossa eikä sen lisäämiseksi ole asetettu tavoitetta. Lupapalveluissa ei etäpalveluille ole kysyntää. Aspa2014 -hankkeessa ei missään videssä pilottikunnassa ollut poliisin lupa-asioissa tarvetta etäpalveluun.	Tällaisista tapauksista ei ole valtakunnallista tietoa.		Vuoden 2020 alussa tehtyjä arvioita käyntiasiointien määrästä ei ole tarvetta muuttaa. Huomioitava on, että vuonna 2020 volyymit olivat lupa-asioissa ennätyksellisen alhaiset koronan vuoksi. Käyntiasiointiin kohdistuvista htv-määristä ei ole tilastoa saatavilla. Seuraamme htv-määriä poliisissa eri lailla mm. luparyhmittäin.
RISE	Tarjoaa lisätietoa asiakkaalle			Erillistä puhelinpalvelua ei ole tarjolla, eikä siihen kohdennettua htv:tä. Kyse tilanteista, joissa asiakas on yleensä yhteydessä omaan työntekijäänsä.	Erillistä henkilöuntaa ei ole varattu tähänkään, vaan kaikki työntekijät käyttävät videoyhteyksiä omaan asiakastyöhönsä.	Tarkennus paikkatietoon: kyse yhdyskuntapalvelun palvelupaikoista, vankiloista, kodeista tai muista tapaamispaikoista toimiston ulkopuolella (sosiaaliasemat, päihdehoito, kahvilat jne). Jatkossa osassa näitä voisi hyödyntää palvelu- ja toimitilahankkeen verkostoa maakunnassa. Kaikki työntekijät tapaavat tukipartiot, joiden työstä suurin osa ns.jalkautumista.		
TE					Pomaan liittyen on ennakoitavaa, että videoyhteyksiä asiointiin tulee olennaisesti lisääntymään			TE-palvelut 2024 rakenneuudistus; TE-palvelut siirretään vuoden 2024 aikana kuntien toteutettaviksi
UO						Asiakkaiden ohjaaminen sähköisiin palveluihin ja puhelinpalveluun jatkuu; perintätavan muutos: perustälytöntöönpanon asiakkaita ei enää tavata kasvotusten		
VERO	luku on kirjautumisa OmaVeroon, ei voida eritellä, mitkä niistä johtavat joihinkin tapahtumiin tms. esim. ilmoittaminen, verokortin tekeminen jne. Yhdellä istunnolla voi tehdä monta asiaa.			Tässä huomiota palvelunumeroihin tulleet puhelut, lisäksi vastaamme suoraan virkailijoille tulleisiin puheluihin (kirjeissä on esim. tiedustelun tehneen virkailijan yhteystieto)				

Poiminta kanavien nykyisten asiointimäärien ja niihin kohdennettujen henkilötyövuosien vertailusta

PUHELINPALVELU

	a) Asiointikm (tuhatta)	b) HTV	a/b
AVI	107		
DVV	491		
ELY	40	5	8,0
KELA	1800	470	3,8
MIGRI	75	14	5,4
MML	124	15,5	8,0
OA / EV	112		
POLIISI	131	10	13,1
RISE	20	74	0,3
TE	1900		
UO	120	10	12,0
VERO	2100	260	8,1

MUU PALVELU

	a) Asiointikm (tuhatta)	b) HTV	a/b
	112		
	634		
	8		
	223	130	1,7
	400	8	50,0
	51	38	1,3
	140	23,4	6,0

KÄYNTIASIOINTI

	a) Asiointikm (tuhatta)	b) HTV	a/b
	14	12	1,2
	105		
	20		
	920	290	3,2
	100	47	2,1
	27	30	0,9
	8		
	870		
	24	89	0,3
	200		
	50		
	590	98	6,0

Toimijoita pyydettiin antamaan arvioita myös kanaviin kohdennetuista henkilötyövuosista. Vastauksia ei kuitenkaan saatu kovin kattavasti. Parhaiten toimijat onnistuivat arvioimaan/ilmoittamaan puhelinpalvelun ja käyntiasiointiin sekä muuhun palveluun kohdennettujen htv-lukuja, joten näitä on esitetty oheisessa taulukossa

Muu palvelu on Migrillä (sähköposti) sekä Verolla (omavero viestit ja verkkotapaamiset) ja MML:llä (verkkolomakkeet, sähköposti) sekä DVV (sähköposti ja verkkolomakkeet).

Keskeisiä huomioita

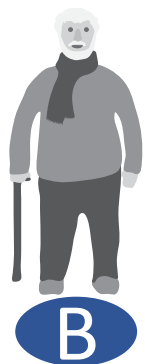
- Käyntiasioinnin asiakaskäyntiä per asiakaspalvelun htv-luvuissa on isoa hajontaa. Esim. Verolla yksittäisellä htv:llä hoidetaan noin 6000 käyntiasiointia vuodessa. Risellä taas yhden htv:n avulla hoidetaan 300 asiointikäyntiä. Organisaatioiden asiakaskunnat ja toiminnat ovat hyvin erilaisia ja niistä **ei voi vetää mitään vertailevia johtopäätöksiä numeroiden tasolla ainakaan ilman että toimijoista rakentaa laadullisesti samantyyppisiä vertailuryhmiä.**
- Puhelinpalvelun osalta lukemien vertailu saattaa olla paremmin suuntaa-antavaa, vaikka sielläkin on erittäin suuria eroja.

Koonnit toimijoiden käyntiasioinnin
asiakastyypeistä ja palveluista,
toimipisteiden kokoluokista sekä
aukiolo- ja ruuhka-ajoista

Käyntiasiain asiakasryhmät

Käyntiasiakkaiden ryhmittäminen ja persoonat

Käyntiasiakasryhmille ominaiset piirteet ja tarpeet kiteytettiin **suunnittelun työvälineinä käytettäviksi persooniksi** *. Persoonia käyttämällä varmistettiin, että konseptiin kehitettävät sisällöt vastaavat käyntiasiakasryhmien tarpeisiin mahdollisimman monesta eri näkökulmasta.



Tukea tarvitseva yhden palvelun asiakas

- 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
- Asiointikynnys saattaa olla korkea esimerkiksi elämänhallinnallisten haasteiden vuoksi

B



Itseohjautuva yksittäisen palvelun asiakas

- Itseohjautuva sähköisten asiointipalvelujen käyttäjä, joka tarvitsee täsmätarpeeseen asiantuntijatapaamisen ajanvarauksella
- Avoin kehitykselle (teknologia, toimintamallit), kunhan ne ovat helppokäyttöisiä ja tarkoituksenmukaisia
- On suunnitelmallinen ja toivoo asioiden hoituvan mahdollisimman tehokkaasti ja vaivattomasti – varaa ajan tai haluaa käyttää jonotusajan hyödyllisesti

D



Tukea tarvitseva usean palvelun asiakas

- Elämäntilanteen myötä syntynyt palvelutarve (esim. maahanmuutto)
- Saapuu käyntiasiainille usein ryhmässä (esim. perhe, pariskunta)
- Kielitaidottomuus ja palvelujärjestelmän vieraus luovat haasteita (esim. asiointituki, tulkkaus)
- Useiden asioiden ja palvelujen vireillepanon tarve samalla käyntikerralla (esim. monialainen asiantuntijoiden yhteistyön tarve)
- Toivoo, että taustoja ei tarvitsisi kerrata jokaiselle toimijalle erikseen

A



Itseohjautuva usean palvelun asiakas

- Tottunut sähköisten asiointipalvelujen käyttäjä, mutta saattaa pistäytyä paikan päälle spontaanisti esim. kauppareissun yhteydessä
- Tarve hoitaa ja vireillepanna useampi asia samaan aikaan
- Itseohjautuva ja valmis käyttämään esim. itsepalvelupäätteitä kunhan ohjeistus on selkeä ja apua saa tarvittaessa

C

*Lisätietoa löytyy liitteistä

Käyntiasiain asiakasryhmät

ASIAKASRYHMIEN JAKAUMA

	A Tukea tarvitseva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	B Tukea tarvitseva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas	C Itseohjautuva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	D Itseohjautuva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas	E Muu
AVI	0 %	90 %	0 %	10 %	
➔ DVV	5 %	5 %	30 %	60 %	
ELY	5 %	5 %	10 %	70 %	
➔ KELA	3 %	4 %	20 %	73 %	
➔ MIGRI	10 %	10 %	40 %	40 %	
MML	5 %	90 %	0 %	5 %	
OA / EV	30 %	50 %	10 %	10 %	
➔ POLIISI	5 %	15 %	10 %	70 %	
RISE					100 %
➔ TE	15 %	7 %	3 %	5 %	70 %
UO	30 %	10 %	30 %	30 %	
➔ VERO	60 %	40 %			
Asiakasvolyymeillä painotettu osuus	13 %	11 %	9 %	31 %	37 %

Suurten käyntiasiakasvolyymien virastot merkitty nuolin

Käyntiasiakkaiden ryhmittäminen ja persoonat

Käyntiasiakasyhmille ominaiset piirteet ja tarpeet kiteytettiin suunnittelun työvälineinä käytettäväksi persooniksi. Persoonia käyttämällä varmistettiin, että konseptiin kehitettävät sisällöt vastaavat käyntiasiakasyhmien tarpeisiin mahdollisimman monesta eri näkökulmasta.



Tukea tarvitseva yhden palvelun asiakas

- Epävarma mistä ja miten palvelutarpeen vireillepano aloitetaan
- Ei tunne termistöä ja saattaa kokea palveluprosessin sekavaksi
- Totunut henkilökohtaiseen neuvontaan ja saattaa suhtautua epäluuloisesti sähköisiin asiointiin kohtaan
- Asiointikyky on saattaa olla korkea esimerkiksi elämänhallinnallisten haasteiden vuoksi



Itseohjautuva yksittäisen palvelun asiakas

- Itseohjautuva sähköisten asiointipalvelujen käyttäjä, joka tarvitsee täsmälleen asiantuntijataapainen ajanvarauksella
- Avoin kehitykselle (teknologia, toimintamallit), kunhan ne ovat helppokäyttöisiä ja tarkoituksenmukaisia
- On suunnitelmallinen ja toivoo asioiden hoituvan mahdollisimman tehokkaasti ja vaivatonta – varaa ajan tai haluaa käyttää jonotusajan hyödyllisesti



Tukea tarvitseva usean palvelun asiakas

- Elämäntilanteen myötä syntynyt palvelutarve (esim. maahanmuutto)
- Saapuu käyntiasiainille usein ryhmässä (esim. perhe, parisuku)
- Kielitaidottomuus ja palvelujärjestelmän vieraus luovat haasteita (esim. asiointituki, tulkkaus)
- Useiden asioiden ja palvelujen vireillepanon tarve samalla käyntikerralla (esim. monialainen asiantuntijoiden yhteistyön tarve)
- Toivoo, että taustoja ei tarvitsisi kerrata jokaiselle toimijalle erikseen



Itseohjautuva usean palvelun asiakas

- Totunut sähköisten asiointipalvelujen käyttäjä, mutta saattaa pistäytyä paikan päälle spontaanisti esim. kauppareisun yhteydessä
- Tarve hoitaa ja vireillepanoa useampi asia samaan aikaan
- Itseohjautuva ja valmis käyttämään esim. itsepalvelupäätteitä kunhan ohjeistus on selkeä ja apua saa tarvittaessa

*Lisätietoa löytyy liitteistä

Keskeisiä huomioita

A ja B profiilien asiakkaat tarvitsevat tukea (= asiakas-palvelijoita, ihmisiä) asiointiinsa. Profiilien C ja D asiakkaat taas ovat omatoimisempia. Usean eri organisaation palveluja tarvitsevat ovat A ja C profiilit.

Paljon A-profiiliin asiakkaita omaavia virastoja:

- VERO

Paljon B-profiiliin asiakkaita omaavia virastoja:

- AVI, MML, OA/EV, VERO

Paljon C-profiiliin asiakkaita omaavia virastoja:

- MIGRI, UO, DVV

Paljon D-profiiliin asiakkaita omaavia virastoja:

- DVV, ELY, KELA, MIGRI, POLIISI, UO

* RISE: Käyntiasiakkuus ei liity asiakkaan kykyyn tai itseohjautuvuuteen, seuraamusta voi suorittaa vain käymällä vain työntekijän vastaanotolla.

** TE: Pohjoismaisen mallin edellyttämät henkilökohtaiset käynnit koskien eri tavoin lähes kaikkia henkilöasiakkaita

Esimerkkejä käyntiasioinnin asiakasryhmistä

	A Tukea tarvitseva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	B Tukea tarvitseva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas	C Itseohjautuva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	D Itseohjautuva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas	E Muu
AVI		Työsuojeluasiat, ympäristöluvut, alkoholihallinto		Asiakirjojen jättäminen	
DVV	maahanmuuttoasiat	Asiakkaat, jotka eivät osaa käyttää sähköisiä kanavia tai edes etsiä muita kanavia esim. verkkosivuilta	Työperäinen maahanmuutto, ulkomaalaiset opiskelijat	julkisen notaarin asiakas ja vihki asiakas; osaa itse varata ajan, ei sinällään tarvitse tukea, mutta on pakko tulla paikalle, koska asian hoitamiseksi ei ole käytettävissä sähköisiä palveluita	
ELY	Yritysassiakas, voi tarvita useamman ELY-keskuksen vastuualueen palveluita.	Henkilöasiakas, kunta tai muu aluehallinnon viranomainen			
KELA	Isojen muutosten äärellä olevat tai sellaisten läpikäyneet Kelasta riippuvaiset jatkuvassa vuorovaikutuksessa olevat asiakkaat	Haasteellisessa elämäntilanteen mullistuksessa Kelasta tai Kelan yhteistyökumppaneilta tukea tarvitsevat asiakkaat, joilla apua ja tukia käytössä tilapäisesti	Elämän pienissä muutostilanteissa Kelalta tukea tilapäisesti saavat asiakkaat	Stabiilissa arjen tilanteessa elävät yksittäisten tukien tarvitsijat	
MIGRI	Turvapaikkaprosessissa muun luvan saanut, EU-alueen rakennusmiehet ym. keikkatyöläiset, edeltävien perheenjäsenet	Samoja kuin kohdassa A, jakautuvat ryhmiin A ja B henkilökohtaisten ominaisuuksien perusteella	Opiskelijat, erityisasiantuntijat, ylipäätään koulutetumpi ja sähköisiin palveluihin tottunut asiakas lupaperusteesta riippumatta	Opiskelijat, erityisasiantuntijat, ylipäätään koulutetumpi ja sähköisiin palveluihin tottunut asiakas lupaperusteesta riippumatta	
MML	Riippuen toimipisteessä olevista viranomaisista. Esim. VERO:n kanssa enemmän yhteisiä asioita.	Asiakas saapuu paikan päälle, jos hänelle syntyy tarve hoitaa asiaa tietyn viranomaisen asiakkaana.	Hoitaa asiansa kotoa käsin.	Pääosin hoitaa asiansa kotoa käsin	
OA / EV	Mielenterveyskuntoutujat, vanhuksat hoivapaikoissa ja vielä kotona asuvat, kehitysvammaiset, päihdeongelmaset ja näihin kaikkiin ryhmiin liittyä myös ulkomaalaistausta esim. ulkomaalaisen henkilökorttia hakeva asiakas	Tyypillinen OA:n asiakas ja TVN:n asiakas	Teksinsesti lahjakkaat, usein nuoret	Teksinsesti lahjakkaat, usein nuoret	
POLIISI		iäkäs henkilö	tavallinen asiakas, joka asioi spontaanisti	suurin osa poliisin asiakkaista	
RISE	Suurin osa rikosseuraamuslaitoksen asiakkaista käyttää useita eri palveluja ja ovat tuen tarpeessa.				Käyntiasiakkuus ei liity asiakkaan kykyyn tai itseohjautuvuuteen, seuraamusta voi suorittaa vain käymällä vain työntekijän vastaanotolla.
TE	Maahanmuuttajat (kotoutujat), osatyökykyiset, monialaisen palvelun tarpeessa olevat, osa nuorista				Pohjoismaisen mallin edellyttämät henkilökohtaiset käynnit koskien eri tavoin lähes kaikkia henkilöasiakkaita
UO	Kieliongelma, velallinen joka tarvitsee oikeusapua, velkaneuvontaa, ulosoton palveluita, Kela tuet	tietotekniikkarajoitteinen ulosoton hakija, kieliongelma	velallinen, joka osaa käyttää sähkö. palveluita	ulosoton hakija/ velallinen joka käyttää sähkö. palveluita	
VERO	Suomeen töihin tulevat ulkomaalaiset, jotka tarvitsevat veronumeron (olettaen, että henkilötunnuksen antamiseen tarvittava tunnistautuminen pitää vielä tehdä. Etuutta saava verokorttiasiakas (Kela & TE).	Henkilöasiakkaat, joilla ei ole mahdollisuutta suomi.fi-tunnistautumiseen (esim. kuolinpesät). Sellaisessa elämäntilanteessa olevat asiakkaat, jotka tarvitsevat palvelutilanteessa sukulaisen tai ystävän henkistätukea, esim. lesket, joiden puoliso on juuri kuollut. Henkilöt, jotka eivät puhu sujuvasti suomea tai ruotsia, he kokevat, että on helpompi asiaa kasvokkain kuin puhelimesta. Digitaidottomat asiakkaat. Asiakkaat, jotka eivät ymmärrä esim. Vero.fi:ssä olevia ohjeistuksia, eivät ymmärrä "virkakieltä", kaikki tekstit eivät ole selkokielisiä.			

Esimerkkejä toimijoiden suurimmista käyntiasiakaspalveluista

AVI	DVV	ELY	KELA	MIGRI	MML	OA / EV	POLIISI	RISE	TE	UO	VERO
Asiakirjojen jättäminen	Kansainväliset rekisteröinnit	sähköinen asiointi	Kelassa ei ole eritelty palveluja etuuksien mukaan, palvelupisteissä palvellaan kaikissa etuuksissa. Tässä listaa asioinneista etuuksien mukaan suuruusjärjestyksessä:	Hakemuksen jättäminen ajanvarauksella	Kirjaamishakemusten vireillelaitto		Matkustus-asiakirjat	Perustyönä kahdenkeskiset asiakastapaamiset: Suurin ryhmä. Luottamukselliset ja asiakaslähtöiset tilat, joista keskustelu ei kuulu, tapaamisen kesto n. 1 h	Pohjoismainen työvoimapalvelumalli		Henkilötunnuksen ja veronumeron antaminen ulkomaalaisille Suomeen töihin tuleville:
	Julkisen notaarin palvelut	puhelinpalvelu	Toimeentulotuki	Hakemuksen jättäminen vuoronumerolla	Toimitushakemusten vireillelaitto		Aseasiat	Asiakasryhmät: Perhe- ja lapsityöhuoneet, ohjelmatyöhuoneet	Aulapalvelut, joissa myös henkilökohtaista palvelua		Verokortti: Tämä riippuu muutoksista, jotka suunnitteluvaiheessa. Jos onnistutaan, verokortin osalta kysyntä tulee laskemaan
	Kotimaiset rekisteröinnit ja otteet	chat palvelu	Työttömyysturva	Neuvonta	Alkuperäisten asiakirjojen esittäminen/skaannaus		Muita pienivolyymisia	Verkostotyö: Tapaamiset, joissa mukana muita viranoamia ja asiakkaan läheisiä	Tuetun työllistymisen ja monialaisen yhteispalvelun palvelut		Tunnistautumista vaativat palvelut (suomi.fi valtuutukset): Tämä toivottavasti poistuu palvelutarpeesta tällä aikajaksolla
	Vihkimiset	botti	Yleinen asumistuki		Viranomaisneuvonta			Päihdetestit: Tilat, jossa voidaan ottaa valvotut päihdetestit	huom. Kunnat ovat TE-palveluiden toteuttajina tämän hetkisen valmistelun mukaan		Niiden asiakkaiden palvelu, neuvonta/ohjaus, jotka ovat kyvyttömiä hoitamaan veroasioita itsenäisesti muissa kanavissa ja tarvitsevat virkailijatukea:
	Avioliiton esteiden tutkinta		Eläkkeensaajan asumistuki / muut eläkeasiat		Asiakirjatilaukset			Yhteydenpito puhelimitse: Yhteydenpito asiakkaisiin ja heidän verkostoihinsa sekä muihin viranomaisiin (salassa pidettävän tiedon käsittelyä)			
	Muutot				HTJ- ja KTJ-tietopalvelu						
					Omistajatiedot						
					Maksulliset selvitykset (rasitteet)						
					Karttatulosteet						

Toimipaikkatyyppien luonnehdintaa ja esimerkkejä kokoluokan mukaan

	Käyntiasiain palveluhenkilöstöä toimipaikassa			Kokoluokan luonnehdinta		
	Toimipaikan kokoluokka 1 (suurin)	Toimipaikan kokoluokka 2 (keskikokoinen)	Toimipaikan kokoluokka 3 (pienin)	Toimipaikan kokoluokka 1 (suurin)	Toimipaikan kokoluokka 2 (keskikokoinen)	Toimipaikan kokoluokka 3 (pienin)
AVI	2,0	2,0	1,0	Yli 250 viranhaltijaa (Helsinki)	100-250 viranhaltijaa, Hämeenlinna, Turku, Tampere, Vaasa, Oulu	40-100 viranhaltijaa Kouvola, Jyväskylä, Kuopio, Mikkeli, Joensuu, Rovaniemi
DVV	7,0 - 25	4,0 - 6,0	3,0 - 4,0	Isoissa kaupungeissa olevat toimipisteet Hki, Tre, Turku, (Helsinki omaa luokkaansa volyymeissa eli noin 40.000 käyntiä vuodessa, muissa kaupungeissa noin 5000-7000 asiakaskäyntiä)	Esim. Hämeenlinna, Lahti, Jyväskylä, Joensuu, Seinäjoki, Oulu, Kuopio, Lappeenranta, Vaasa, Pori (noin 1500-3500 käyntiä/v.)	Esim. Kokkola, Rovaniemi, Mikkeli, Kajaani (alle 1000 käyntiä vuodessa)
ELY	2,0	2,0	1,0	3 vastuualueen ELY	2 vastuualueen ELY	1 vastuualueen ELY
KELA	-			-		
MIGRI	40 - 50	10-15	3-9	Malmi (n. 50 % kaikista asiakkaista)	Tampere ja Raisio	Lappeenranta, Lahti, Rovaniemi, Kuopio, Vaasa, Oulu
MML	5,5	3,0	2,0	Tiskipalvelu auki käyntiasiakkailla arkipäivisin. Palvelua tarjolla neljällä (4) paikkakunnalla.	Tiskipalvelu auki käyntiasiakkailla arkipäivisin kolmena päivänä (ma-ke tai ke-pe). Palvelua tarjolla kymmenellä (10) paikkakunnalla.	Tiskipalvelu auki käyntiasiakkailla arkipäivisin kahtena päivänä (ma-ti tai to-pe). Palvelua tarjolla kahdellatoista (12) paikkakunnalla.
OA / EV	20-40	10,0	5,0	Esim. isoissa kaupungeissa olevat täyden palvelun toimipisteet	keskikokoiset ja pienet toimistot	suurten toimistojen sivutoimipaikat
POLIISI	5 - 10 hlöä	3-6 henkilöä	1 - 2 hlöä	Pääpoliisiasemat 11 kpl (Esim. isoissa kaupungeissa olevat täyden palvelun toimipisteet)	Muut isot ja keskisuuret poliisiasemat	Pienet poliisiasemat + ylimääräiset palvelupisteet
RISE	30,0	8-13	1-3	45,0 htv (koko toimistossa)	10-15 htv	1-4 htv
TE	50 - 150	20-50	alle 20	Isot kaupungit, maakuntien keskuskaupungit	Keskisuuret kaupungit tai seutukaupungit	Maaseutumaiset kaupungit/kunnat
UO	3,0	2,0	1,0	Päätoimipaikat (Hki, Turku, Tampere, Oulu, Kuopio) 8-16::15	Keskisuuret kaupungit (Espoo, Vantaa, Joensuu, Vaasa jne)	Pienet kaupungit
VERO	20-45/ toimipiste	20/ toimipiste	10/toimipiste	Päätoimipaikat		

Aukioloajat eri toimipistetyyppien mukaan

AUKIOLOAJAT - SUURI TOIMIPAIKKA					
	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai
AVI	8-16.15	8-16.15	8-16.15	8-16.15	8-16.15
DVV	klo 9-16.15	klo 9-16.15	klo 9-16.15	klo 9-16.15	klo 9-16.15
ELY	08:00-16:15	08:00-16:15	08:00-16:15	08:00-16:15	08:00-16:15
KELA	-				
MIGRI	klo 8 - 16	klo 8 - 16	klo 8 - 16	klo 8 - 16	klo 8 - 16
MML	9-16:15	9-16:15	9-16:15	9-16:15	9-16:15
OA / EV	8.00 - 16.15	8.00 - 16.15	8.00 - 16.15	8.00 - 16.15	8.00 - 16.15
POLIISI	8.00 - 16.15	8.00 - 16.15	8.00 - 16.15	8.00 - 16.15	8.00 - 16.15
RISE	klo 8-16	klo 8-16	klo 8-16	klo 8-16	klo 8-16
TE	9:00 - 16:00	9:00 - 16:00	9:00 - 16:00	9:00 - 16:00	9:00 - 16:00
UO	8.00 - 16.15	8.00 - 16.15	8.00 - 16.15	8.00 - 16.15	8.00 - 16.15
VERO	9.00-16.15 (15.00)	9.00-16.15 (15.00)	9.00-16.15 (15.00)	9.00-16.15 (15.00)	9.00-16.15 (15.00)

AUKIOLOAJAT - KESKIKOKOINEN TOIMIPAIKKA					
	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai
AVI	8-16.15	8-16.15	8-16.15	8-16.15	8-16.15
DVV	9-16.15			9-16.15	9-16.15
ELY	08:00-16:15	08:00-16:15	08:00-16:15	08:00-16:15	08:00-16:15
KELA	-				
MIGRI	klo 8 - 16	klo 8 - 16	klo 8 - 16	Kiinni käyntiasioin nilta	klo 8 - 16
MML	9-16:15	9-16:15	9-16:15		
OA / EV	8.00 - 16.15	8.00 - 16.15	8.00 - 16.15	8.00 - 16.15	8.00 - 16.15
POLIISI	aukioloajat vaihtelevat	aukioloajat vaihtelevat	aukioloajat vaihtelevat	aukioloajat vaihtelevat	aukioloajat vaihtelevat
RISE	klo 8-16	klo 8-16	klo 8-16	klo 8-16	klo 8-16
TE	9:00 - 16:00	9:00 - 16:00	9:00 - 16:00	9:00 - 16:00	9:00 - 16:00
UO	9.00-15.00	9.00-15.00	9.00-15.00	9.00-15.00	9.00-15.00
VERO	9.00-15.00	9.00-15.00	9.00-15.00	9.00-15.00	9.00-15.00

AUKIOLOAJAT - PIENI TOIMIPAIKKA					
	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai
AVI	8-16.15	8-16.15	8-16.15	8-16.15	8-16.15
DVV			klo 9-16.15		klo 9-16.15
ELY	08:00-16:15	08:00-16:15	08:00-16:15	08:00-16:15	08:00-16:15
KELA	-				
MIGRI	klo 8 - 16	klo 8 - 16	klo 8 - 16	Kiinni käyntiasioin nilta	osa klo 8 - 16, osa kiinni käynti- asioinnilta
MML				9-16:15	9-16:15
OA / EV	9:00-15:00	9:00-15:00	9:00-15:00	9:00-15:00	9:00-15:00
POLIISI	aukioloajat vaihtelevat	aukioloajat vaihtelevat	aukioloajat vaihtelevat	aukioloajat vaihtelevat	aukioloajat vaihtelevat
RISE	klo 8-16	klo 8-16	klo 8-16	klo 8-16	klo 8-16
TE	9:00 - 16:00		9:00 - 16:00		9:00 - 16:00
UO	9.00-12.00	9.00-12.00	9.00-12.00	9.00-12.00	9.00-12.00
VERO	9.00-12.00	9.00-12.00	9.00-12.00	9.00-12.00	9.00-12.00

Käyntiasioinnin vaihtelu viikonpäivien ja kellonaikojen mukaan

	RUUHKAISIMMAT KELLONAJAT					HILJAISIMMAT KELLONAJAT				
	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai
AVI	Ei arviota									
DVV	Tarjolle annettavilla ajanvarausajoilla on pyritty sellaiseen tilanteeseen, että niinä päivänä kun toimipaikka on auki, myös ajanvaraukset ovat pääosin täynnä. Jos kysyntä laskee, tarjottavia aikoja vähennetään ja päinvastoin. Näin ollen käyntiasioinnissa ei ole tunnistettavissa ns. ruuhkaisia ja hiljaisia hetkiä.									
ELY	9:00-15:00	9:00-15:00	9:00-15:00	9:00-15:00	9:00-15:00	15:00-16:00	15:00-16:00	15:00-16:00	15:00-16:00	15:00-16:00
KELA	13 - 15	13 - 15	13 - 15	13 - 15	13 - 15	9 - 12	9 - 12	9 - 12	9 - 12	9 - 12
MIGRI	klo 8-10, 12.30	klo 8-10, 12.30	klo 8-10, 12.30	klo 8-10, 12.30	klo 8-10, 12.30	klo 14-16	klo 14-16	klo 14-16	klo 14-16	klo 14-16
MML	klo 9-12; 15-15:30	klo 9-12; 15-15:30	klo 13-15	klo 9-11	klo 9-11					
OA / EV	10-11, 13-15	10-11, 13-15	10-11, 13-15	10-11, 13-15	10-11, 13-15	8-9, 15-16.15	8-9, 15-16.15	8-9, 15-16.15	8-9, 15-16.15	8-9, 15-16.15
POLIISI	8 - 9, 11 - 13, 15 - 16	8 - 9, 11 - 13, 15 - 16	8 - 9, 11 - 13, 15 - 16	8 - 9, 11 - 13, 15 - 16	8 - 9, 11 - 13, 15 - 16	9 - 11, 13 - 15	9 - 11, 13 - 15	9 - 11, 13 - 15	9 - 11, 13 - 15	9 - 11, 13 - 15
RISE	klo 13-15	klo 13-15	klo 13-15	klo 13-15	klo 13-15	klo 8-9	klo 8-9	klo 8-9	klo 8-9	klo 8-9
TE	9:00 - 15:30	9:00 - 15:30	9:00 - 15:30							12:00 - 15:00
UO	Käyntiasiakkaiden määrä on erittäin vähäinen ja vaikeasti ennustettavissa. Selkeää ruuhka-aikaa ei voi osoittaa.									
VERO	klo 9.00-10.00	klo 9.00-10.00	klo 9.00-10.00	klo 9.00-10.00	klo 9.00-10.00	ei ole mitään kellonaikaa, milloin olisi yleisesti hiljaisinta aikaa				

Käyntiasioinnin kuukausivaihtelut

Keskeisiä huomioita

- Jos huomioidaan eri virastojen tulevaisuuden käyntiasiakasvolyymit,
 - on kaikkein kiireisin kuukausi **tammikuu**
 - toiseksi kiireisin on **syyskuu**
 - kolmanneksi kiireisimpiä ovat **kesäkuu**
- Asiakasvolyymeillä painotetuna hiljaisinta aikaa käyntiasioinnissa on: **Heinäkuu** sekä **huhti- loka ja marraskuu**

KUUKAUSIVAIHTELUT (ruuhkainen, keskitaso, hiljainen)

	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu
AVI	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Hiljainen	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso
➔ DVV	Ruuhkainen	Ruuhkainen	Keskitaso	Keskitaso	Ruuhkainen	Ruuhkainen	Ruuhkainen	Ruuhkainen	Ruuhkainen	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso
ELY	Ruuhkainen	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Ruuhkainen	Hiljainen	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Ruuhkainen
➔ KELA	Ruuhkainen	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Hiljainen	Hiljainen	Keskitaso	Keskitaso	Hiljainen	Hiljainen	Keskitaso
➔ MIGRI	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Hiljainen	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Ruuhkainen
MML	Hiljainen	Hiljainen	Keskitaso	Ruuhkainen	Ruuhkainen	Keskitaso	Ruuhkainen	Ruuhkainen	Keskitaso	Ruuhkainen	Hiljainen	Hiljainen
OA / EV	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Ruuhkainen	Hiljainen	Hiljainen	Keskitaso	Ruuhkainen	Keskitaso	Keskitaso	Hiljainen
➔ POLIISI	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Ruuhkainen	Ruuhkainen	Ruuhkainen	Ruuhkainen	Keskitaso	Hiljainen	Hiljainen	Hiljainen
RISE	Ruuhkainen	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Ruuhkainen	Keskitaso	Hiljainen	Ruuhkainen	Ruuhkainen	Ruuhkainen	Keskitaso	Hiljainen
➔ TE	Ruuhkainen	Keskitaso	Keskitaso	Hiljainen	Keskitaso	Ruuhkainen	Hiljainen	Keskitaso	Ruuhkainen	Keskitaso	Keskitaso	Ruuhkainen
UO	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Ruuhkainen	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso
➔ VERO	Ruuhkainen	Ruuhkainen	Keskitaso	Ruuhkainen	Ruuhkainen	Hiljainen	Hiljainen	Keskitaso	Keskitaso	Keskitaso	Hiljainen	Keskitaso

Suurten käyntiasiakasvolyymien virastot merkitty nuolin



Kuukausien suuntaa-antava painotus kaikkien toimijoiden asiakasvolyymit huomioiden (punaisin on ruuhkaisin, vihrein on rauhallisin)

Käyntiasiointitapaamisten
erityispiirteitä toimijoittain

I) Ennakkovaraus vs. spontaani saapuminen käyntiasioinnissa

1) ENNUSTETTAVIEN vs. SPONTAANIN KÄYNTIASIAKKAIEN SUHDE

Kuinka iso osa kaikista käyntiasiakkaista saapuu...

Suurten käyntiasiaksvolyymien virastot merkitty nuolin

	Nykyhetki		MUUTOS nyky -> 2025		MUUTOS nyky -> 2030	
	Ennakkovarauksella	Spon-taanisti	Ennakkovarauksella	Spon-taanisti	Ennakkovarauksella	Spon-taanisti
AVI	80 %	20 %				
➔ DVV	95 %	5 %	0 %	0 %	0 %	0 %
ELY	90 %	10 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ KELA	6 %	94 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ MIGRI	70 %	30 %	+10 %	-10 %	+25 %	-25 %
MML	0 %	100 %	+20 %	-20 %	+50 %	-50 %
OA / EV	90 %	10 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ POLIISI	55 %	45 %	+15 %	-15 %	+25 %	-25 %
RISE	95 %	5 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ TE	40 %	60 %	+50 %	-50 %		
UO	18 %	82 %	+22 %	-22 %		
➔ VERO	3 %	97 %	+47 %	-47 %	+87 %	-87 %

Keskeisiä huomioita:

Pääosin asiakastapaamiset kehittyvät ennakoitavampaan suuntaan eli ennakkoon tehtävällä ajanvarauksella tapahtuviksi.

Eniten käyntiasiakkaiden tapaamisten ennakoajanvaraukseen tukeutuvat virastot:

- AVI, DVV, ELY, MIGRI, OA / EV, RISE

Eniten käyntiasiakkaita saapuu spontaanisti virastoissa:

- KELA, MML, UO, VERO

Toimijat, joilla muutos spontaanista asiakassaapumisesta ennakkovarauksella saapumiseen ovat:

- MML, VERO, POLIISI, MIGRI

I) Ennakkovaraus vs. spontaani saapuminen käyntiasioinnissa

1) ENNUSTETTAVIEN vs. SPONTAANIEN KÄYNTIASIAKKAIDEN SUHDE

Kuinka iso osa kaikista käyntiasiakkaista saapuu...	Nykyhetki		2025		2030	
	Ennakkovaruksella	Spon-taanisti	Ennakkovaruksella	Spon-taanisti	Ennakkovaruksella	Spon-taanisti
AVI	80 %	20 %				
➔ DVV	95 %	5 %	95 %	5 %	95 %	5 %
ELY	90 %	10 %	90 %	10 %	90 %	10 %
➔ KELA	6 %	94 %	6 %	94 %	6 %	94 %
➔ MIGRI	70 %	30 %	80 %	20 %	95 %	5 %
MML	0 %	100 %	20 %	80 %	50 %	50 %
OA / EV	90 %	10 %	90 %	10 %	90 %	10 %
➔ POLIISI	55 %	45 %	70 %	30 %	80 %	20 %
RISE	95 %	5 %	95 %	5 %	95 %	5 %
➔ TE	40 %	60 %	90 %	10 %		
UO	18 %	82 %	40 %	60 %		
➔ VERO	3 %	97 %	50 %	50 %	90 %	10 %

Suurten käyntiasiaksvolyymien virastot merkitty nuolin

Keskeisiä huomioita:

Pääosin asiakastapaamiset kehittyvät ennakoitavampaan suuntaan eli ennakkoon tehtävällä ajanvarauksella tapahtuviksi.

Eniten käyntiasiakkaiden tapaamisten ennakoajanvaraukseen tukeutuvat virastot:

- AVI, DVV, ELY, MIGRI, OA / EV, RISE

Eniten käyntiasiakkaita saapuu spontaanisti virastoissa:

- KELA, MML, UO, VERO

Toimijat, joilla muutos spontaanista asiakassaapumisesta ennakkovaruksella saapumiseen ovat:

- MML, VERO, POLIISI, MIGRI

2) Itsepalvelun vs. henkilökohtaisen palvelun suhde käyntiasioinnissa

2) ITSEPALVELUN vs. HENKILÖKOHTAISEN PALVELUN SUHDE

Kuinka iso osa kaikista käyntiasiakkaista tarvitsee...	Nykyhetki		MUUTOS nyky -> 2025		MUUTOS nyky -> 2030	
	Vain itsepalvelua	Asiakaspalvelijaa	Vain itsepalvelua	Asiakaspalvelijaa	Vain itsepalvelua	Asiakaspalvelijaa
AVI	20 %	80 %				
➔ DVV	0 %	100 %	1 %	-1 %	3 %	-3 %
ELY	10 %	90 %	10 %	-10 %	20 %	-20 %
➔ KELA	3 %	97 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ MIGRI	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
MML	0 %	100 %	5 %	-5 %	10 %	-10 %
OA / EV	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ POLIISI	1 %	99 %	4 %	-4 %	4 %	-4 %
RISE	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ TE	50 %	50 %	-40 %	40 %		
UO	0 %	100 %	0 %	0 %		
➔ VERO	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Suurten käyntiasiaksvolyymien virastot merkitty nuolin

Keskeisiä huomioita

- Lähes kaikkien virastojen osalta käyntiasiakkaita palvellaan pääosin asiakaspalvelijan toimesta.
- Asiakkaiden ei siis yleisesti nähdä tulevan käyntiasiointitiloihin käyttääkseen vain itsepalvelua.
- Eniten pelkkää itsepalvelua käyttävät TE-toimistoissa sekä myös AVI:ssa fyysisesti asioivat asiakkaat

Isoimmat muutokset tulevaisuudessa

- Nykyistä vähemmän asiakaspalvelijaa vaativia tilanteita on toimijoilla: ELY, MML
- Nykyistä enemmän asiakaspalvelijaa vaativia tilanteita on toimijoilla: TE-toimistot

2) Itsepalvelun vs. henkilökohtaisen palvelun suhde käyntiasioinnissa

2) ITSEPALVELUN vs. HENKILÖKOHTAISEN PALVELUN SUHDE

Kuinka iso osa kaikista käyntiasiakkaista tarvitsee...	Nykyhetki		2025		2030	
	Vain itsepalvelua	Asiakaspalvelijaa	Vain itsepalvelua	Asiakaspalvelijaa	Vain itsepalvelua	Asiakaspalvelijaa
AVI	20 %	80 %				
➔ DVV	0 %	100 %	1 %	99 %	3 %	97 %
ELY	10 %	90 %	20 %	80 %	30 %	70 %
➔ KELA	3 %	97 %	3 %	97 %	3 %	97 %
➔ MIGRI	0 %	100 %	0 %	100 %	0 %	100 %
MML	0 %	100 %	5 %	95 %	10 %	90 %
OA / EV	0 %	100 %	0 %	100 %	0 %	100 %
➔ POLIISI	1 %	99 %	5 %	95 %	5 %	95 %
RISE	0 %	100 %	0 %	100 %	0 %	100 %
➔ TE	50 %	50 %	10 %	90 %		
UO	0 %	100 %	0 %	100 %		
➔ VERO		100 %		100 %		100 %

Suurten käyntiasiaksvolyymien virastot merkitty nuolin

Keskeisiä huomioita

- Lähes kaikkien virastojen osalta käyntiasiakkaita palvellaan pääosin asiakaspalvelijan toimesta.
- Asiakkaiden ei siis yleisesti nähdä tulevan käyntiasiointitiloihin käyttääkseen vain itsepalvelua.
- Eniten pelkkää itsepalvelua käyttävät TE-toimistoissa sekä myös AVI:ssa fyysisesti asioivat asiakkaat

Isoimmat muutokset tulevaisuudessa

- Nykyistä vähemmän asiakaspalvelijaa vaativia tilanteita on toimijoilla: ELY, MML
- Nykyistä enemmän asiakaspalvelijaa vaativia tilanteita on toimijoilla: TE-toimistot

3) Kasvokkain vs. etäpalvelut käyntiasioinnissa

3) KASVOKKAIN vs. ETÄPALVELUN SUHDE

Kuinka iso osa kaikista asiakaspalvelijaa tarvitsevista palveluista...

Suurten käyntiasiakasvolyymien virastot merkitty nuolin

	Nykyhetki		MUUTOS nyky -> 2025		MUUTOS nyky -> 2030	
	Kasvokkain	Etä-yhteydellä	Kasvokkain	Etä-yhteydellä	Kasvokkain	Etä-yhteydellä
AVI	5 %	95 %				
➔ DVV	100 %	0 %	-1 %	1 %	-1 %	1 %
ELY	5 %	95 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ KELA	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ MIGRI	100 %	0 %	0 %	0 %	-50...0%	+50...0%
MML	100 %	0 %	0 %	0 %	-30 %	30 %
OA / EV	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ POLIISI	100 %	0 %	-5 %	5 %	-10 %	10 %
RISE	95 %	5 %	-5 %	5 %	-10 %	10 %
➔ TE	10 %	90 %	65 %	-65 %		
UO	100 %	0 %				
➔ VERO	98 %	2 %	-23 %	23 %	-48 %	48 %

Keskeisiä huomioita

- Nykyhetkellä etäyhteyttä palvelutilanteista hyödyntävät
 - AVI, ELY, TE
- 2030 Etäyhteyttä hyödyntävät
 - Nykyistä merkittävästi enemmän
 - VERO, MML sekä mahdollisesti MIGRI
 - Nykyistä hieman enemmän
 - POLIISI, RISE
 - Nykyistä vähemmän
 - TE

Etäpalvelulla tarkoitettiin käyntiasiakkaita, jotka tulevat asiakaspalvelutiloihin, mutta heitä palvelee etäyhteydellä. Asiakas siis ohjataan tilaan, josta videoyhteys tarvittavaan asiantuntijaan otetaan. Toimintamalli mahdollistaa sen että asiakas saa tukea asiaansa vaikka tietyn alan asiantuntija ei olisikaan rakennuksessa ja fyysisesti saatavilla.

3) Kasvokkain vs. etäpalvelut käyntiasioinnissa

3) KASVOKKAIN vs. ETÄPALVELUN SUHDE

Kuinka iso osa kaikista asiakaspalvelijaa tarvitsevista palveluista...	Nykyhetki		2025		2030	
	Kasvokkain	Etä-yhteydellä	Kasvokkain	Etä-yhteydellä	Kasvokkain	Etä-yhteydellä
AVI	5 %	95 %				
➔ DVV	100 %	0 %	99 %	1 %	99 %	1 %
ELY	5 %	95 %	5 %	95 %	5 %	95 %
➔ KELA	100 %	0 %	100 %	0 %	100 %	0 %
➔ MIGRI	100 %	0 %	100 %	0 %	50..100%	50...100%
MML	100 %	0 %	100 %	0 %	70 %	30 %
OA / EV	100 %	0 %	100 %	0 %	100 %	0 %
➔ POLIISI	100 %	0 %	95 %	5 %	90 %	10 %
RISE	95 %	5 %	90 %	10 %	85 %	15 %
➔ TE	10 %	90 %	75 %	25 %		
UO	100 %	0 %				
➔ VERO	98 %	2 %	75 %	25 %	50 %	50 %

Suurten käyntiasiakasvolyymien virastot merkitty nuolin

Keskeisiä huomioita

- Nykyhetkellä etäyhteyttä palvelutilanteista hyödyntävät
 - AVI, ELY, TE
- 2030 Etäyhteyttä hyödyntävät
 - Nykyistä merkittävästi enemmän
 - VERO, MML sekä mahdollisesti MIGRI
 - Nykyistä hieman enemmän
 - POLIISI, RISE
 - Nykyistä vähemmän
 - TE

Etäpalvelulla tarkoitettiin käyntiasiakkaita, jotka tulevat asiakaspalvelutiloihin, mutta heitä palvelee etäyhteydellä. Asiakas siis ohjataan tilaan, josta videoyhteys tarvittavaan asiantuntijaan otetaan. Toimintamalli mahdollistaa sen että asiakas saa tukea asiaansa vaikka tietyn alan asiantuntija ei olisikaan rakennuksessa ja fyysisesti saatavilla.

4) Yleis- vs. erityisasiantuntijoiden tarve käyntiasioinnissa

4) YLEIS- vs. ERITYISASIAANTUNTIJOIDEN TARVE

	Nykyhetki			MUUTOS nyky -> 2025			MUUTOS nyky -> 2030		
	a) Yleisasia- tuntijalta / Palvelu- neuvojalta	b) Erityis- asian- tuntijalta	Molemmilta samalla käynnillä	a) Yleisasia- tuntijalta / Palvelu- neuvojalta	b) Erityis- asian- tuntijalta	Molemmilta samalla käynnillä	a) Yleisasia- tuntijalta / Palvelu- neuvojalta	b) Erityis- asian- tuntijalta	Molemmilta samalla käynnillä
* Kuinka iso osa asiakaspalvelijaa tarvitsevista käyntiasiakkaista saa palvelua...									
AVI	50 %	50 %	0 %						
➔ DVV	20 %	50 %	30 %	0 %	0 %	0 %	-10 %	10 %	0 %
ELY	5 %	80 %	15 %	5 %	-10 %	5 %	15 %	-20 %	5 %
➔ KELA	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ MIGRI	0 %	100 %	0 %	5 %	-15 %	10 %	25 %	-75 %	50 %
MML	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	5 %	-20 %	15 %
OA / EV	10 %	0 %	90 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ POLIISI	5 %	90 %	5 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
RISE	2 %	98 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ TE	40 %	55 %	5 %	-20 %	15 %	5 %			
UO	0 %	100 %	0 %						
➔ VERO	0 %	90 %	10 %	2 %	-2 %	0 %	2 %	-2 %	0 %

Suurten käyntiasiaksvolyymien virastot merkitty nuolin

Keskeisiä huomioita

- Yleisasiaantuntijaa /palveluneuvojaa tarvitaan merkittävässä määrin palvelutilanteissa nykyään vain toimijoilla:
 - AVI ja TE sekä OA / EV
- Muilla toimijoilla palveluun tarvitaan oma ns. erityisasiantuntijansa

Yleisosajalla tai palveluneuvojalla tarkoitetaan tässä yhteydessä yhteisen asiakaspalvelun yhteisiä moniosajajenkilöitä, jotka voivat tiettyyn rajaan asti hoitaa minkä tahansa viraston asiakasneuvontaan liittyviä tehtäviä. Erityisasiantuntija on tietyn organisaation oma työntekijä ja sen organisaation palvelujen syväasiantuntija.

4) Yleis- vs. erityisasiantuntijoiden tarve käyntiasioinnissa

4) YLEIS- vs. ERITYISASIAANTUNTIJOIDEN TARVE

	Nykyhetki			2025			2030		
	a) Yleisasia- tuntijalta / Palvelu- neuvojalta	b) Erityis- asian- tuntijalta	Molemmilta samalla käynnillä	a) Yleisasia- tuntijalta / Palvelu- neuvojalta	b) Erityis- asian- tuntijalta	Molemmilta samalla käynnillä	a) Yleisasia- tuntijalta / Palvelu- neuvojalta	b) Erityis- asian- tuntijalta	Molemmilta samalla käynnillä
* Kuinka iso osa asiakaspalvelijaa tarvitsevista käyntiasiakkaista saa palvelua...									
AVI	50 %	50 %	0 %						
→ DVV	20 %	50 %	30 %	20 %	50 %	30 %	10 %	60 %	30 %
ELY	5 %	80 %	15 %	10 %	70 %	20 %	20 %	60 %	20 %
→ KELA	0 %	100 %	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %	100 %	0 %
→ MIGRI	0 %	100 %	0 %	5 %	85 %	10 %	25 %	25 %	50 %
MML	0 %	100 %	0 %	0 %	100 %	0 %	5 %	80 %	15 %
OA / EV	10 %	0 %	90 %	10 %	0 %	90 %	10 %	0 %	90 %
→ POLIISI	5 %	90 %	5 %	5 %	90 %	5 %	5 %	90 %	5 %
RISE	2 %	98 %	0 %	2 %	98 %	0 %	2 %	98 %	0 %
→ TE	40 %	55 %	5 %	20 %	70 %	10 %			
UO	0 %	100 %	0 %						
→ VERO	0 %	90 %	10 %	2 %	88 %	10 %	2 %	88 %	10 %

Suurten käyntiasiakasvolyymien virastot merkitty nuolin

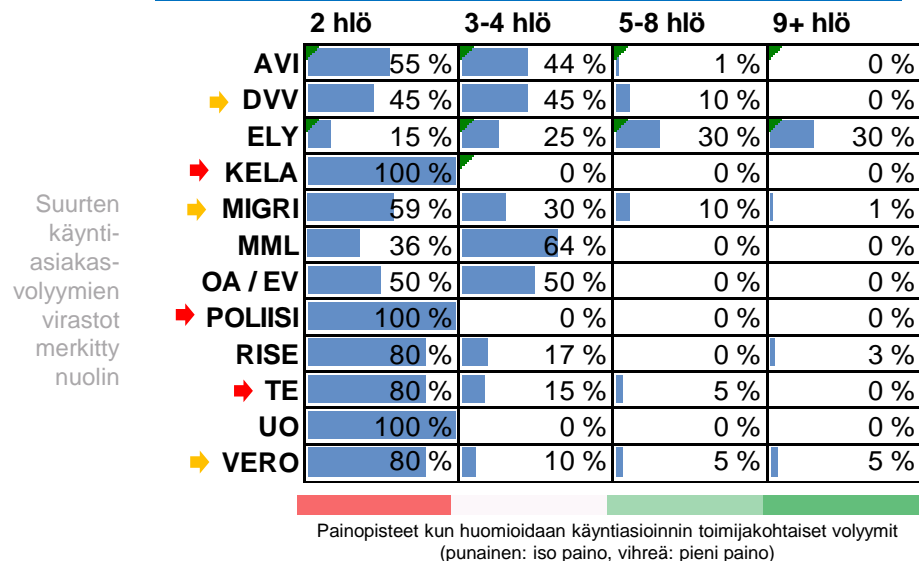
Keskeisiä huomioita

- Yleisasiaantuntijaa /palveluneuvojaa tarvitaan merkittävässä määrin palvelutilanteissa nykyään vain toimijoilla:
 - AVI ja TE sekä OA / EV
- Muilla toimijoilla palveluun tarvitaan oma ns. erityisasiantuntijansa

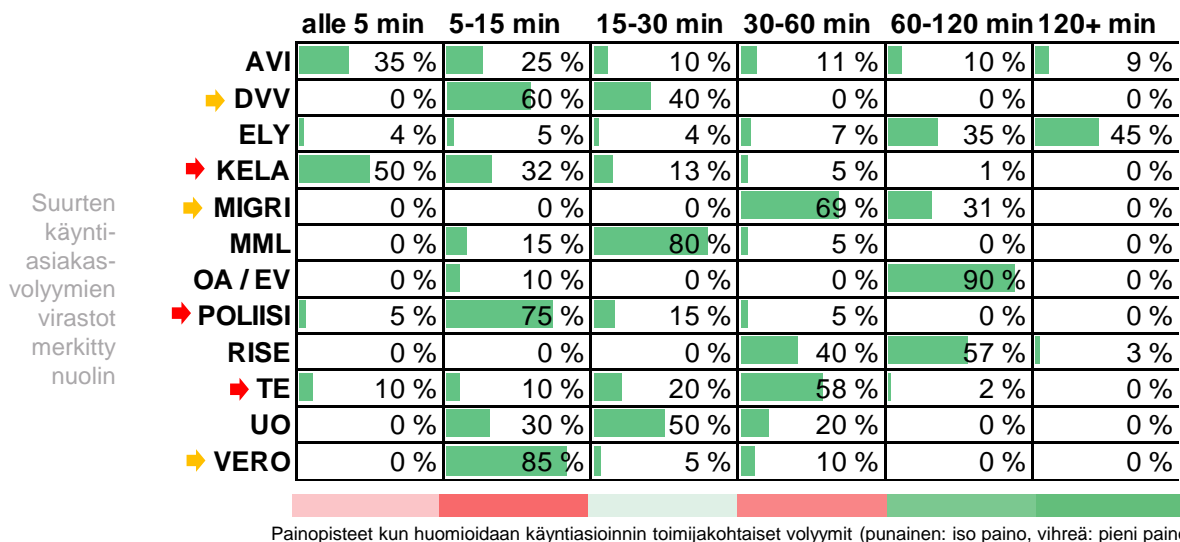
Yleisosajalla tai palveluneuvojalla tarkoitetaan tässä yhteydessä yhteisen asiakaspalvelun yhteisiä moniosajahenkilöitä, jotka voivat tiettyyn rajaan asti hoitaa minkä tahansa viraston asiakasneuvontaan liittyviä tehtäviä. Erityisasiantuntija on tietyn organisaation oma työntekijä ja sen organisaation palvelujen syväasiantuntija.

5) Palvelukohtaamisten kestot ja henkilömäärät käyntiasioinnissa

PALVELUKOHTAAMISTEN KOKONAISHENKILÖMÄÄRÄT



PALVELUKOHTAAMISTEN KESTOT



Keskeisiä huomioita

- Kokonaiskäyntiasiointivolyymejä tarkasteltaessa:
 - noin 85 % kaikista tapaamisista on **enintään 2 hengen** tapaamisia
 - noin 45 % tapaamisista kestää **enintään 15 minuuttia**,
 - 17 % tapaamista kestää **15-30 min**.
 - Jopa 34% kaikista asiakastapaamisista on **30-60 min** (volyymit syntyvät pääosin **TE-toimiston** asiakkaista)
 - Valtaosalla kaikkien toimijoiden asiakastapaamisista on enintään neljän hengen tapaamisia. Vain ELY:llä sekä jonkin verran DVV:llä, Verolla ja Migrillä on yli 5 henkilön tapaamisia.
- Suurimpien käyntiasiakasyölyymien virastojen tapaamisprofiili:**
- KELA: Kaikki 2 hengen tapaamisia. Kesto pääosin (82 %) 0-15 min; 14 % 15-30 min
 - POLIISI: Kaikki 2 hengen tapaamisia. Kesto pääosin (75 %) 5-15 min; 15 % 15-30 min
 - TE-toimistot: Pääosin (80%) 2 hengen tapaamisia. Kesto Pääosin 30-60 min (58 % tapaamista. Merkittävästi myös (40 %) 0-30 min tapaamisia

Yksityiskohtaisia nostoja

Pienikokoisia tapaamisia (2 hlö) ja lyhyitä (0-15 min) palvelukohtamisia seuraavilla virastoilla

- KELA, VERO, POLIISI

Pienikokoisia (2 hlö) ja keskipitkiä (15-30) min palvelukohtamisia

- DVV

Pienikokoisia (2 hlö) ja pitkiä (+30 min) palvelukohtamisia

- TE

Keskisuuria (2-4 hlö) ja lyhyitä (0-15 min) palvelukohtamisia

- AVI

Keskisuuria (2-4 hlö) ja keskipitkiä (15-30 min) palvelukohtamisia

- MML

Keskisuuria (2-4 hlö) ja pitkiä (+30 min)

- MIGRI

Suurikokoisia (+5 hlö) ja pitkiä (+30 min)

- ELY, RISE

5) Palvelukohtaamisten kestot ja henkilömäärät käyntiasioinnissa

	asiakas ja virkailija, yhteensä 2 henkilöä						asiakkaita, virkailijoita tai muita tahoja yhteensä 3-4 henkilöä					
	alle 5 min	5-15 min	15-30 min	30-60 min	60-120 min	120+ min	alle 5 min	5-15 min	15-30 min	30-60 min	60-120 min	120+ min
AVI	20 %	15 %	5 %	5 %	5 %	5 %	15 %	10 %	5 %	5 %	5 %	4 %
DVV		20 %	25 %					35 %	10 %			
ELY	1 %	2 %	1 %	1 %	5 %	5 %	1 %	1 %	1 %	2 %	10 %	10 %
KELA	50 %	32 %	13 %	5 %	1 %	0 %						
MIGRI				59 %						10 %	20 %	
MML		5 %	30 %	1 %				10 %	50 %	4 %		
OA / EV		10 %			40 %						50 %	
POLIISI	5 %	75 %	15 %	5 %								
RISE				40 %	40 %						17 %	
TE	10 %	10 %	20 %	40 %					15 %			
UO		30 %	50 %	20 %								
VERO		80 %						5 %	5 %			

	asiakkaita, virkailijoita tai muita tahoja yhteensä 5-8 henkilöä						asiakkaita, virkailijoita tai muita tahoja yhteensä 9+ henkilöä					
	alle 5 min	5-15 min	15-30 min	30-60 min	60-120 min	120+ min	alle 5 min	5-15 min	15-30 min	30-60 min	60-120 min	120+ min
AVI	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
DVV		5 %	5 %									
ELY	1 %	1 %	1 %	2 %	10 %	15 %	1 %	1 %	1 %	2 %	10 %	15 %
KELA												
MIGRI					10 %						1 %	
MML												
OA / EV												
POLIISI												
RISE												3 %
TE				3 %	2 %							
UO												
VERO				5 %					5 %			

6) henkilöstön ajankäyttö asiakastyöhön vs. taustatyöhön käyntiasioinnissa

6) HENKILÖSTÖN AJANKÄYTTÖ ASIAKASTYÖHÖN vs. TAUSTATYÖHÖN

Kuinka iso osa asiakaspalvelijan työajasta tyypillisessä käyntiasioinnin palvelutapahtumassa menee keskimäärin...	Nykyhetki		MUUTOS nyky -> 2025		MUUTOS nyky -> 2030	
	Palvelutapahtumaan	Taustatyöhön	Palvelutapahtumaan	Taustatyöhön	Palvelutapahtumaan	Taustatyöhön
AVI						
➔ DVV	60 %	40 %	10 %	-10 %	20 %	-20 %
ELY	5 %	95 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ KELA	60 %	40 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ MIGRI	80 %	20 %	15 %	-15 %	20 %	-20 %
MML	70 %	30 %	0 %	0 %	0 %	0 %
OA / EV	50 %	50 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ POLIISI	75 %	25 %	0 %	0 %	0 %	0 %
RISE	33 %	67 %	0 %	0 %	0 %	0 %
➔ TE	40 %	60 %	30 %	-30 %		
UO	90 %	10 %				
➔ VERO	90 %	10 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Suurten käyntiasiakasvolyymien virastot merkitty nuolin

Keskeisiä huomioita

- Yksittäisestä asiakaspalvelutapahtumasta kuluu taustatyöhön taustatyöhön erittäin iso osuus palvelutapahtumasta (>90%) ELY:llä
- Asiakaspalvelutapahtumasta kuluu taustatyöhön merkittävä osuus (väh. 50%) seuraavilla virastoilla
 - ELY, RISE, TE (vähenee tulevaisuudessa) sekä OA/EV
- Taustatyöhön kuluu hyvin pieni osuus palvelutapahtumasta (<20%) MIGRI:llä ja VERO:lla

6) henkilöstön ajankäyttö asiakastyöhön vs. taustatyöhön käyntiasioinnissa

6) HENKILÖSTÖN AJANKÄYTTÖ ASIAKASTYÖHÖN vs. TAUSTATYÖHÖN

asiakaspalvelijan työajasta tyypillisessä käyntiasioinnin palvelutapahtumassa menee keskimäärin...	Nykyhetki		2025		2030	
	Palvelu- tapah- tumaan	Tausta- työhön	Palvelu- tapah- tumaan	Tausta- työhön	Palvelu- tapah- tumaan	Tausta- työhön
AVI						
➤ DVV	60 %	40 %	70 %	30 %	80 %	20 %
ELY	5 %	95 %	5 %	95 %	5 %	95 %
➤ KELA	60 %	40 %	60 %	40 %	60 %	40 %
➤ MIGRI	80 %	20 %	95 %	5 %	100 %	0 %
MML	70 %	30 %	70 %	30 %	70 %	30 %
OA / EV	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %
➤ POLIISI	75 %	25 %	75 %	25 %	75 %	25 %
RISE	33 %	67 %	33 %	67 %	33 %	67 %
➤ TE	40 %	60 %	70 %	30 %		
UO	90 %	10 %				
➤ VERO	90 %	10 %	90 %	10 %	90 %	10 %

Suurten
käynti-
asiakas-
volyymien
virastot
merkitty
nuolin

Keskeisiä huomioita

- Yksittäisestä asiakaspalvelutapahtumasta kuluu taustatyöhön taustatyöhön erittäin iso osuus palvelutapahtumasta (>90%) ELY:illä
- Asiakaspalvelutapahtumasta kuluu taustatyöhön merkittävä osuus (väh. 50%) seuraavilla virastoilla
 - ELY, RISE, TE (vähenee tulevaisuudessa) sekä OA/EV
- Taustatyöhön kuluu hyvin pieni osuus palvelutapahtumasta (<20%) MIGRI:illä ja VERO:lla

7) Asiakastapaamisten tilatarpeet käyntiasioinnissa

Keskeisiä huomioita

- Nykyhetkellä asiakaspalvelun yleistiloissa palvelaan pääosin (>50%) seuraavien virastojen asiakkaita
 - MML
- Nykyhetkellä puoliavoimia palvelupisteitä tai palveluhuoneita hyödyntävät pääosin (>50%) seuraavien virastojen asiakkaat
 - AVI, DVV, KELA, MIGRI, POLIISI, TE, VERO
- Tulevaisuudessa tarve siirtää asiakastapaamisia puoliavoimiin palvelupisteisiin tai palveluhuoneisiin seuraavilla virastoilla
 - MML

7) ASIAKASTAPAAMISTEN TILATARPEET

7a) Kuinka iso osa käyntiasiakastapaamisista keskimäärin voidaan / tulee toteuttaa...	Nykyhetki				2025				2030			
	Asiakaspalvelun yleistiloissa (info, aula, avoin palvelupiste)	Palveluhuoneessa tai puoli-avoimessa palvelupisteessä	Neuvottelutilassa	Turva- huoneessa	Asiakaspalvelun yleistiloissa (info, aula, avoin palvelupiste)	Palveluhuoneessa tai puoli-avoimessa palvelupisteessä	Neuvottelutilassa	Turva- huoneessa	Asiakaspalvelun yleistiloissa (info, aula, avoin palvelupiste)	Palveluhuoneessa tai puoli-avoimessa palvelupisteessä	Neuvottelutilassa	Turva- huoneessa
AVI	30 %	50 %		20 %								
➔ DVV		90 %	10 %		5 %	90 %	5 %		10 %	89 %	1 %	
ELY	34 %	5 %	60 %	1 %	36 %	2 %	60 %	1 %	38 %	1 %	60 %	1 %
➔ KELA	5 %	95 %	0 %	0 %	5 %	95 %			5 %	95 %		
➔ MIGRI	5 %	95 %	0 %	0 %	10 %	90 %	0 %	0 %	30 %	70 %	0 %	0 %
MML	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %	100 %	0 %	0 %
OA / EV	10 %	10 %	80 %	0 %	10 %	10 %	80 %	0 %	10 %	10 %	80 %	0 %
➔ POLIISI	5 %	90 %		5 %	5 %	90 %		5 %	5 %	90 %		5 %
RISE	2 %	2 %	95 %	1 %	2 %	2 %	95 %	1 %	2 %	2 %	95 %	1 %
➔ TE	20 %	74 %	5 %	1 %	25 %	64 %	10 %	1 %				
UO	5 %		35 %	60 %								
➔ VERO		99 %	1 %			99 %	1 %			99 %	1 %	

Suurten käyntiasiakastapaamisten merkitty nuolin

Missä paikoissa eri tehtäviä on mahdollista toteuttaa vuonna 2025?

Yleiskuva

- Suurin osa virastoista totesi työtehtävien onnistuvan paikasta riippumatta.
- Käyntiasiakkaiden palvelu kotona ei onnistu millään virastolla.

Tarkennuksia yleiskuvaan

- Polisi näki, että käyntiasiakkaiden palvelu ja tähän liittyvään taustatyöskentelyyn liittyy rajoituksia niin yhteisessä työympäristössä kuin kotona tehtävässä työskentelyssä. Lisäksi yhteisessä työympäristössä eivät onnistu kaikki työtehtävät (jotka eivät liity suoraan asiakaspalveluun).
- TE toimisto näki, että käyntiasiakkaiden palvelu kasvokkain tai videopuhelulla

onnistuu osittain yhteisessä työympäristössä.

- Kotona tehtävä asiakaspalveluun videoyhteydellä onnistuu rajoituksin AVI:ltä ja ei onnistu Poliisilta.
- Kotona tehtävä taustatyöskentely onnistuu rajoitetusti poliisilla ja ei onnistu Verolla.
- Muut (ei suoraan asiakastyöhön liittyvät) työtehtävät eivät onnistu poliisilta ja rajoitetusti TE-toimistolla.
- Yhteisessä työympäristössä toimimiseen liittyen, oikeusavun asiakkaiden osalta on huomioitava, että asiakkuus on salassa pidettävä asia. Jos asiakasohjaus on hyvin järjestetty ja tietosuoja säilyy, ei pitäisi olla mahdotonta toimia yhteistiloissa.

	Organisaation omissa toimitiloissa						Yhteisessä työympäristössä muiden organisaatioiden kanssa						Työntekijän kotona									
	Käynti-asiakkaiden palvelu	Puhelinpalvelu	Chat-palvelu	Etäpalvelu video-yhteydellä	Asiakaspalvelu-työnhenkilöstön taustatyöskentely, jossa ei ole asiakas-kontaktia	Kaikkien työntekijöiden muu työskentely (ei suoraan liity asiakaspalveluun)	Muu tehtävä, mikä?	Käynti-asiakkaiden palvelu	Puhelinpalvelu	Chat-palvelu	Etäpalvelu video-yhteydellä	Asiakaspalvelu-työnhenkilöstön taustatyöskentely, jossa ei ole asiakas-kontaktia	Kaikkien työntekijöiden muu työskentely (ei suoraan liity asiakaspalveluun)	Muu tehtävä, mikä?	Käynti-asiakkaiden palvelu	Puhelinpalvelu	Chat-palvelu	Etäpalvelu video-yhteydellä	Asiakaspalvelu-työnhenkilöstön taustatyöskentely, jossa ei ole asiakas-kontaktia	Kaikkien työntekijöiden muu työskentely (ei suoraan liity asiakaspalveluun)	Muu tehtävä, mikä?	
AVI	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		Ei	Kyllä	Kyllä	osittain		Kyllä		
DVV	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	
ELY	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	
KELA	Kyllä	Kyllä	ei käytössä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		Kyllä	Kyllä	ei käytössä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		Ei	Voi	ei käytössä	ei käytössä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	
MIGRI	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		VOI	VOI	VOI	VOI	VOI	VOI		Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	
MML	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	
OA / EV	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	
POLISI	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		osittain	Kyllä	Kyllä	Kyllä	osittain	Ei		Ei	Kyllä	Kyllä	Ei	osittain	Ei		
RISE	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	
TE	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		osittain	Kyllä	Kyllä	osittain	Kyllä	Kyllä		Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Osittain	
UO	Kyllä	Kyllä		Kyllä	Kyllä	Kyllä		Kyllä	Kyllä		Kyllä	Kyllä	Kyllä		Ei				Kyllä	Kyllä		
VERO	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä		Ei	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei	Kyllä	Kyllä	
	KYLLÄ	KYLLÄ	KYLLÄ	KYLLÄ	KYLLÄ	KYLLÄ		Kyllä /osin	KYLLÄ	KYLLÄ	Kyllä /osin	Kyllä /osin	Valtaosin		EI	KYLLÄ	KYLLÄ	Valtaosin /ei	Valtaosin /ei	Valtaosin /ei		

Organisaatiokohtaiset yhden sivun
yhteenvedot tietopyynnön pohjalta

Organisaatiokohtainen yhteenveto: AVI

NYKYTILANNE

TULEVAISUUS, 2030

Sosiaalinen

- Palvelutehtävissä pääosin työsuojeluasioita, ympäristölupien ja alkoholihallinnon tehtäviä.
- Käyntiasiakaspalveluun on kohdennettu 12 htv. Saatujen tietojen mediaani oli 68 htv.

- Käyntiasiointi vähenee merkittävästi jo entuudestaan pienestä määrästä ja siirtyy digiasiointiin.
- Henkilöstöresurssit pysyvät hyvin samanlaisina.

Digitaalinen

- Video- tai puhelinyhteydellä palvelupisteeltä palvelaan 95% asiakkaista.
- Digipalvelut laajenevat loppuvuodesta 2021 "Kysy asfalta"-verkkolomakkeella. Alkoholihallinnon uusia sähköisiä palveluita 4/2022.
- Tunnistetaan ja lisätään viranomaisyhteistyössä asiakkaiden ohjausta sähköisen asioinnin pariin.
- Uusin asiakaspalvelutoiminto (avien yhteinen aspa) käynnistyi lokakuussa 2021 ja chat on yksi uusi asiointikanava.
- Pandemian myötä käyntiasiointi väheni ja palvelu toteutettiin n. 80 % etänä.

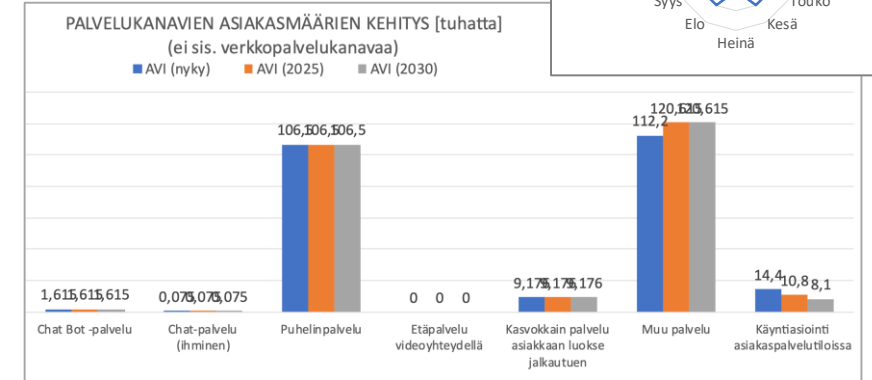
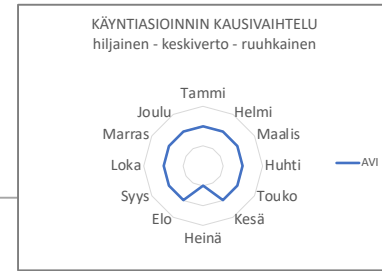
- Uusi asiakaspalvelutoiminto, avien yhteinen asiakaspalvelu, käynnistyy lokakuussa 2021 ja chat on tulossa yhdeksi asiakaspalvelukanavaksi lähiaikoina → Chatin käyttö moninkertaistuu, vaikka luvuissa tätä ei ole osattu arvioida

Fyysinen

- Käyntiasiakkaat saapuvat usein ajanvarauksella (80%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat usein kasvokkain palvelua (80%).
- Puolet tilanteista on sellaisia joissa käyntiasiakkaat tarvitsevat erityisasiantuntijaa (50%) ja toiseen puoliskoon riittää yleisasiantuntija/palveluneuvoja
- Käyntiasiointi on vaihtelevaa. Usein nopeata ja henkilökohtaista mutta suhteellisen iso osa myös pidempiä tapaamisia (yli 2h).
- Fyysisiä käyntejä vähäinen määrä tällä hetkellä (14 400, virastojen mediaani 105 000).
- Auki virastoaikoina.

- Fyysisiä käyntejä on yhä vähäisempi määrä ja vähän verrattuna valtaosaan muita toimijoita (8100 käyntiä, mediaani 150 000).
- Yhteiskäyttöinen työympäristö sopii työskentelypaikaksi kaikkien palvelukanavien taustatyöskentelyyn.
- Työntekijän kotona onnistuvat kaikki tehtävät käyntiasiakkaiden vastaanottoa lukuun ottamatta.
- Luottamuksellisuuden säilyttäminen on lähtökohta suunnittelulle.

YHTEENVETO DATASTA



Käyntiasiointin erityispiirteet

	Nyt	Tuleva
Ennakkovarauksella asiakkaiden saapuvien osuus (vs. spontaanit)	80 %	-
Henkilötyönä palveltavien asiakkaiden osuus (vs. itsepalveluasiakkaat)	80 %	-
Kasvokkain palveltavien osuus (vs. video- tai puh.yhteydellä palvelupisteiltä)	5 %	-
Tilanteiden osuus jossa tarvitaan organisaation omaa erityisasiantuntijaa	50 %	-

Yleisimmät palvelutilanteiden kesto- ja kokoluokat	60 %	Alle 15 min, 2-4 henkeä
--	------	-------------------------

	Nyt	Tuleva
Henkilöstön ajankäyttö palvelutapahtumaan (vs. välittömään taustatyöhön)	-	-

Osuus palvelutapahtumista, jotka voidaan toteuttaa seuraavissa tiloissa

	Nyt	Tuleva
Infossa, aulaissa, avoimessa palvelupisteessä	30 %	-
Palveluhuoneessa / puoliavoimessa pisteessä	50 %	-
Neuvottelutilassa	0 %	-
Turvahuoneessa	20 %	-

Eri asiakastyypin arvioitu osuus kaikista asiakkaista tulevaisuudessa

	A	B	C	D
Tukea tarvitseva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	0 %	Tukea tarvitseva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas	Itse-ohjautuva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	Itse-ohjautuva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas
	0 %	90 %	0 %	10 %

Tuleva on 2030 ellei erikseen ilmoitettu

Organisaatiokohtainen yhteenveto: DVV

NYKYTILANNE

TULEVAISUUS, 2030

YHTEENVETO DATASTA

Sosiaalinen

- Käyntiasiointi muodostuu pääosin vain niistä palveluista, joissa asiakkaan on pakko käydä paikan päällä (esim. julkisen notaarin palvelut ja vihkimiset).
- Palvelusynergioita Veron ja Migrin kanssa (työperäinen maahanmuutto).
- Kansainväliset asiat muodostavat ison kokonaisuuden käyntiasioinnista, ja myös tässä ryhmässä iso osa asiakkaista kyllä osaisi asioida sähköisesti, jos se olisi mahdollista.
- Taustatyöhön kuluu 40% käyntiasioinnin palvelutapahtumaan käytetystä ajasta.

- Taustatyöhön kuluu 20% käyntiasioinnin palvelutapahtumaan käytetystä ajasta.
- Tavoite, että jatkossa asiakkaat pääosin vain ajanvarauksella.
- Tällä hetkellä käyntiasiointi pohjautuu lakiin perustuvaan syyhyn tulla käyntiasioimaan.
- Henkilöstöressurssien muutosta vaikea arvioida
- Erytisasiantuntemus korostuu kun itsepalvelulla hoidetaan selkeimmät tapaukset.

Digitaalinen

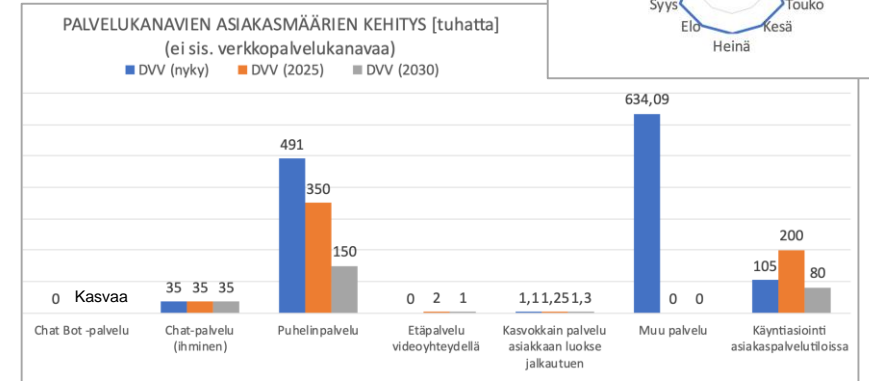
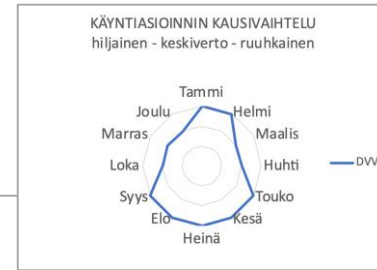
- Vaaka-kehityshanke ja digitalisointihankkeita.
- Chat-bot ei vielä käytössä. Tulee 2022.
- Chat-palvelu tulossa kaikkiin palveluihin 2022.
- DVV:ssä on vain harvoja palveluita, jotka edellyttävät henkilökohtaista käyntiä. Käyntimäärien putoaminen edellyttää lainsäädäntömuutoksia.
- Kun itsepalvelukanavia saadaan lisää ja sitä myöten nykyiset puhelinpalvelun työjonoruuhat saadaan sulamaan, kontaktien määrä vähenevät merkittävästi.

- Video- tai puhelinyhteydellä palvelupisteeltä palvellaan 1 % asiakkaista.
- Uudet digikanavat vähentävät puhelinpalvelu merkittävästi.
- Sähköinen tunnistautuminen mahdollistaa palvelun kehittymistä ja joustavuuden lisäämistä.
- Henkilökohtaisista käynneistä kaikki kasvokkain.

Fyysinen

- Käyntiasiakkaat saapuvat lähes aina ajanvarauksella (95 %).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina kasvokkain palvelua (100%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat usein erityisasiantuntijaa (80%).
- Käyntiasiointi on nopeata ja kaksin tai ryhmässä.
- Fyysisiä käyntejä keskimääräinen määrä tällä hetkellä (105 000, virastojen mediaani 105 000).
- Auki virastoaikoina pl. pienet toimipaikat.
- Merkittävä määrä kirjepostia 178000kpl, joka on kuitenkin vielä huomattavasti suurempi koska tämä luku koskee vain skannauskeskuksen ohjattujen palveluiden postia.

- Käyntiasiakkaat saapuvat lähes aina ajanvarauksella (95%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat lähes aina kasvokkain palvelua (97%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat usein erityisasiantuntijaa (90%).
- Kävijöitä on vähäinen verrattuna valtaosaan muita toimijoita (80 000 käyntiä, mediaani 150 000).
- Tilankäytön ennustettavuus paranee (täsmällisempi tarve).
- Yhteiskäyttöinen työympäristö sopii työskentelypaikaksi kaikkien palvelukanavien taustatyöskentelyyn.
- Työntekijän kotona onnistuvat kaikki tehtävät käyntiasiakkaiden vastaanottoa lukuun ottamatta.
- Luottamuksellisuuden säilyttäminen on lähtökohta suunnittelulle.



Käyntiasioinnin erityispiirteet

	Nyt	Tuleva
Ennakkovarauksella asiakkaiden saapuvien osuus (vs. spontaanit)	95 %	95 %
Henkilötyönä palveltavien asiakkaiden osuus (vs. itsepalveluasiakkaat)	100 %	97 %
Kasvokkain palveltavien osuus (vs. video- tai puh.yhteydellä palvelupisteiltä)	100 %	99 %
Tilanteiden osuus jossa tarvitaan organisaation omaa erityisasiantuntijaa	80 %	90 %

Yleisimmät palvelutilanteiden kesto- ja kokoluokat	100 %	Alle 30 min: 45 % 2 hlö, 45 % 3-4 hlö
--	-------	---------------------------------------

Henkilöstön ajankäyttö palvelutapahtumaan (vs. välittömään taustatyöhön)	Nyt 60 %	Tuleva 80 %
--	----------	-------------

Osuus palvelutapahtumista, jotka voidaan toteuttaa seuraavissa tiloissa	Nyt	Tuleva
Infossa, aulassa, avoimessa palvelupisteessä	0 %	10 %
Palveluhuoneessa / puoliavoimessa pisteessä	90 %	9 %
Neuvottelutilassa	10 %	1 %
Turvahuoneessa	0 %	0 %

Eri asiakastyypin arvioitu osuus kaikista asiakkaista tulevaisuudessa

A	B	C	D
Tukea tarvitseva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	Tukea tarvitseva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas	Itse-ohjautuva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	Itse-ohjautuva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas
5 %	5 %	30 %	60 %

Tuleva on 2030 ellei erikseen ilmoitettu

Organisaatiokohtainen yhteenveto: ELY

NYKYTILANNE

TULEVAISUUS, 2030

Sosiaalinen

- Asiakkaina yritys-, henkilö-, kunta- tai muu aluehallinnon asiakas.
- Taustatyöhön kuluu 95% käyntiasioinnin palvelutapahtumaan käytetystä ajasta.

- Taustatyöhön kuluu 95% käyntiasioinnin palvelutapahtumaan käytetystä ajasta.
- Videoyhteydet ja yhteistyökokoukset isossa osassa työtä.
- Asiakaspalvelu tärkeätä mutta pääosin etänä.
- Yleisneuvonnan osuus lisääntyy asiakaspalvelussa 15 %.
- Henkilöstöresurssit pysyvät hyvin samanlaisina.

Digitaalinen

- Paperinen asiointi vähentynyt ja vähentymässä.
- Digipalveluita on jo käytössä isossa määrin.
- Sähköinen asiointialusta on uudistumassa, nykyisen alustan tekniset haasteet ovat vaikeuttaneet käyttöä.
- Käyntiasiakkaista n. 5 % palvelee kasvokkain.

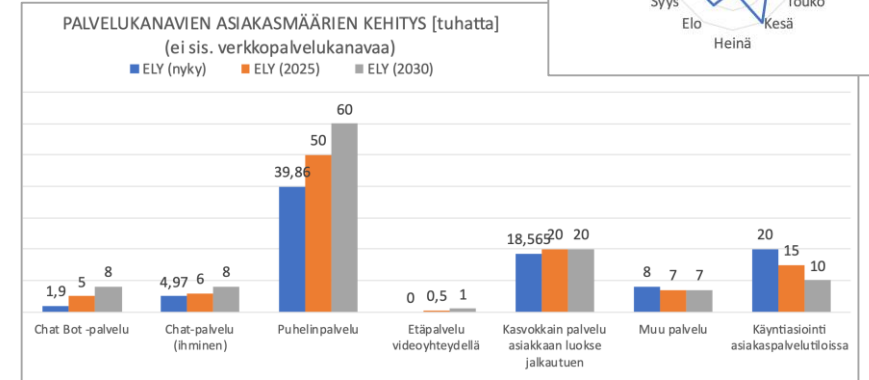
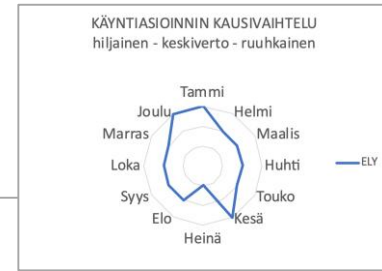
- Video- tai puhelinyhteydellä palvelupisteeltä palvelee 95 % asiakkaista.
- Etäpalveluiden asiointimäärät lisääntyvät (35 %).

Fyysinen

- Käyntiasiakkaat saapuvat usein ajanvarauksella (90%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat lähes aina kasvokkain palvelua (90%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat lähes aina erityisasiantuntijaa (95%).
- Käyntiasiointi vie aikaa ja useiden henkilöiden kanssa.
- Fyysisiä käyntejä vähäinen määrä tällä hetkellä (20 000, virastojen mediaani 105 000).
- Auki virastoaikoina.

- Käyntiasiakkaat saapuvat usein ajanvarauksella (90%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat usein kasvokkain palvelua (70%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat usein erityisasiantuntijaa (80%).
- Kävijöitä on vähäinen määrä verrattuna valtaosaan muita toimijoita (10 000, virastojen mediaani 150 000).
- Yhteiskäyttöinen työympäristö sopii työskentelypaikaksi kaikkien palvelukanavien taustatyöskentelyyn.
- Työntekijän kotona onnistuvat kaikki tehtävät käyntiasiakkaiden vastaanottoa lukuun ottamatta.
- Luottamuksellisuuden säilyttäminen on lähtökohta suunnittelulle.

YHTEENVETO DATASTA



Käyntiasioinnin erityispiirteet

	Nyt	Tuleva
Ennakkovarauksella asiakkaiden saapuvien osuus (vs. spontaanit)	90 %	90 %
Henkilötönä palveltavien asiakkaiden osuus (vs. itsepalveluasiakkaat)	90 %	70 %
Kasvokkain palveltavien osuus (vs. video- tai puh.yhteydellä palvelupisteiltä)	5 %	5 %
Tilanteiden osuus jossa tarvitaan organisaation omaa erityisasiantuntijaa	95 %	80 %

Yleisimmät palvelutilanteiden kesto- ja kokoluokat

80 %	Yli 60 minuuttia, useita henkilöitä
------	-------------------------------------

	Nyt	Tuleva
Henkilöstön ajankäyttö palvelutapahtumaan (vs. välittömään taustatyöhön)	5 %	5 %

Osuus palvelutapahtumista, jotka voidaan toteuttaa seuraavissa tiloissa

	Nyt	Tuleva
Infossa, aulaissa, avoimessa palvelupisteessä	34 %	38 %
Palveluhuoneessa / puoliavoimessa pisteessä	5 %	1 %
Neuvottelutilassa	60 %	60 %
Turvahuoneessa	1 %	1 %

Eri asiakastyypin arvioitu osuus kaikista asiakkaista tulevaisuudessa

	A	B	C	D
Tukea tarvitseva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	5 %	5 %	10 %	70 %
Tukea tarvitseva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas				
Itse-ohjautuva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas				
Itse-ohjautuva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas				

Tuleva on 2030 ellei erikseen ilmoitettu

Organisaatiokohtainen yhteenveto: KELA

NYKYTILANNE

TULEVAISUUS, 2030

Sosiaalinen

- Synergiahyötyjä Veroon (verokortti) ja Ulosottoon
- Kasvokkainen käyntiasiointipalvelu liittyy isojen ja/tai haasteellisten elämäntilanteiden hallintaan ja tukeen. Suurin osa asiakkaista on itseohjautuvia.
- Kelan asiakkaat tarvitsevat henkilökohtaista neuvontaa ja digitukea.
- Taustatyö ja asiakastyö tehdään saman palvelutapahtuman aikana samassa tilassa.
- Käyntiasiakaspalveluun on kohdennettu 290 htv. Saatujen tietojen mediaani oli 68 htv.
- Taustatyöhön kuluu 40% käyntiasiointin palvelutapahtumaan käytetystä ajasta.

- Käyntiasiakaspalvelutapahtumaan kuluu 60 % ja taustatyöhön kuluu 40% työajasta.
- Kasvokkaisen asiakaspalvelun luonne pysynyt ennallaan.
- Henkilöstöresurssit pysyvät hyvin samanlaisina.

Digitaalinen

- Live-chat käytössä työnantajien palvelussa.
- Bot-chat laajenemassa muihin etuuksiin. Nyt käytössä kolmessa etuudessa.
- Puhelinpalvelussa merkittäviä resurssitarpeita (+55 htv) myös kumppanien ja työnantajien palvelussa.
- Etäpalvelua kehitetään ja mahdollisesti laajennetaan.
- Tilojen varaamisen haasteet hyvin spontaanin asiakasvirran takia (tällä hetkellä 94 % arviolta spontaaneja).

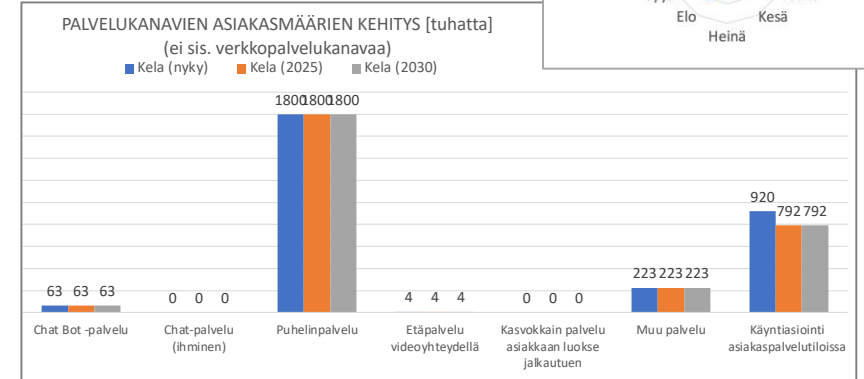
- Video- tai puhelinyhteydellä palvelupisteeltä ei palvella asiakkaita. Kelan palvelupisteissä ei ole tarvetta etäpalvelulle, koska asiantuntija on palvelupisteessä fyysisesti läsnä.
- Käytön kasvua hankala arvioida kun laajenemisesta ei vielä päätöksiä.
- Jatkossa virtuaalinen kasvokkainen asiakaspalvelu pieni osa palvelukokonaisuutta.

Fyysinen

- Käyntiasiakkaat saapuvat lähes aina spontaanisti (94 %).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat lähes aina kasvokkain palvelua (97%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina erityisasiantuntijaa (100%).
- Käyntiasiointi on nopeata ja henkilökohtaista (+mahd. avustaja/perhettä).
- Fyysisiä käyntejä on merkittävä määrä tällä hetkellä (920 000, virastojen mediaani 105 000). Kela on yksi isoimmista toimijoista.
- Auki virastoaikoina pl. pienet toimipaikat.

- Käyntiasiakkaat saapuvat lähes aina spontaanisti (94%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat lähes aina kasvokkain palvelua (97%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina erityisasiantuntijaa (100%).
- Fyysisiä käyntejä merkittävä määrä verrattuna valtaosaan muita toimijoita (792 000 käyntiä, mediaani 150 000). Määrä kuitenkin vähenee.
- Tilankäytön ennustettavuus ei parane (erittäin spontaani asiakasvirta).
- Yhteiskäyttöinen työympäristö sopii työskentelypaikaksi kaikkien palvelukanavien taustatyöskentelyyn.
- Työntekijän kotona onnistuvat kaikki tehtävät käyntiasiakkaiden vastaanottoa lukuun ottamatta.
- Luottamuksellisuuden säilyttäminen on lähtökohta suunnittelulle.

YHTEENVETO DATASTA



Käyntiasiointin erityispiirteet

	Nyt	Tuleva
Ennakkovarauksella asiakkaiden saapuvien osuus (vs. spontaanit)	6 %	6 %
Henkilötyönä palveltavien asiakkaiden osuus (vs. itsepalveluasiakkaat)	97 %	97 %
Kasvokkain palveltavien osuus (vs. video- tai puh.yhteydellä palvelupisteeltä)	100 %	100 %
Tilanteiden osuus jossa tarvitaan organisaation omaa erityisasiantuntijaa	100 %	100 %

Yleisimmät palvelutilanteiden kesto- ja kokoluokat: 82 % Alle 15 min, 2 henkeä (+ mahd. avustaja/perhettä)

	Nyt	Tuleva
Henkilöstön ajankäyttö palvelutapahtumaan (vs. välttämään taustatyöhön)	60 %	60 %

Osuus palvelutapahtumista, jotka voidaan toteuttaa seuraavissa tiloissa

	Nyt	Tuleva
Infossa, aulaissa, avoimessa palvelupisteessä	5 %	5 %
Palveluhuoneessa / puoliavoimessa pisteessä	95 %	95 %
Neuvottelutilassa	0 %	0 %
Turvahuoneessa	0 %	0 %

Eri asiakastyypin arvioitu osuus kaikista asiakkaista tulevaisuudessa

A	B	C	D
Tukea tarvitseva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	Tukea tarvitseva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas	Itse-ohjautuva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	Itse-ohjautuva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas
3 %	4 %	20 %	73 %

Tuleva on 2030 ellei erikseen ilmoitettu

Organisaatiokohtainen yhteenveto: Migri

NYKYTILANNE

TULEVAISUUS, 2030

Sosiaalinen

- Tavoitteena kasvattaa maahanmuuttoa merkittävästi. Asiointi ilman fyysistä käyntiä tasapainottaisi kasvua, muttei onnistu ilman lakimuutoksia.
- Asiakaspalvelu painottuu turvapaikkaprosessiin, keikkatyöläisiin ja näiden perheenjäseniin (20 % palveluasiakkaista).
- Pääasiallinen asiakaspalvelu on hakemusten jättämistä ja neuvontaa.
- Yhteys Veroon (veronumero, henkilötunnus).
- Käyntiasiakaspalveluun on kohdennettu 47 htv. Saatujen tietojen mediaani oli 68 htv.
- Taustatyöhön kuluu 20% käyntiasioinnin palvelutapahtumaan käytetystä ajasta.

- Käyntiasiakaspalvelutapahtuman taustatyöhön ei kulu työaikaa, kaikki aika menee itse palvelutapahtumaan.
- Kasvokkaisen asiakaspalvelun luonne pysynyt ennallaan.
- Asiakkaan kohtaaminen jo aiemmin rajatun tarpeen kautta paremman tunnistautumisen ja chat-botin kehittymisen kautta.
- Itsepalvelu ei mahdollista käyntiasiakkaana.

Digitaalinen

- Verkkopalveluasiointi hakemuksille ja Migri.fissä 3,4 milj. käyntiä vuosittain.
- Sisäinen hanke keskittää neuvontapalvelut.
- Sähköpostineuvonta lisääntynyt vankasti ja tätä pyritään vähentämään.
- Chat-bot Kamu käynyt vuodessa jo yli 0,5 milj. keskustelua ja kasvaa nopeasti.
- Chat-palvelun osalta vielä auki miten hyödynnetään tulevaisuudessa (tilapäiväinen vai pysyvä).
- Kokeillaan 2020 alusta oppilaitoksissa tapahtuvaa asiointia.

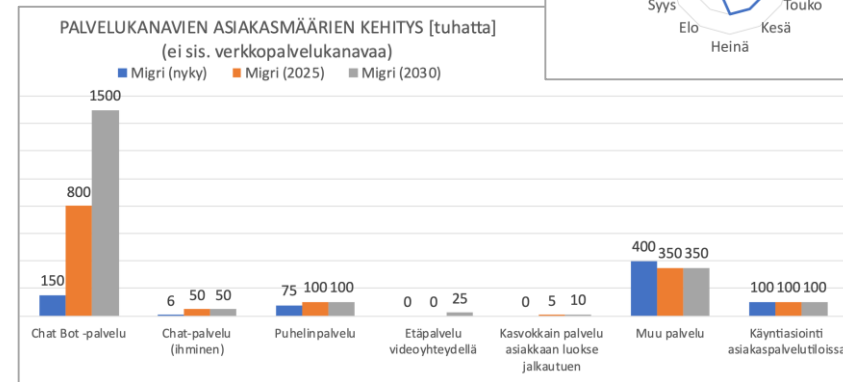
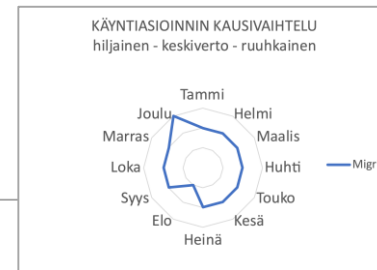
- Video- tai puhelinyhteydellä palvelupisteeltä palvelullaan 0-50 % asiakkaista.
- Vain pientä kasvua sähköisessä palvelussa.
- Puhelinpalvelu vähenee digipalveluiden lisääntyessä.
- Chat-palvelussa vielä auki miten hyödynnetään tulevaisuudessa (jatkuva vai pop-up).
- Digitaalinen tunnistautuminen ja biometriset tunnisteet oleellisia jatkon kannalta. Myös kolmansien osapuolien kautta esim. toiset virastot.

Fyysinen

- Käyntiasiakkaat saapuvat usein ajanvarauksella (70%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina kasvokkain palvelua (100%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina erityisasiantuntijaa (100%).
- Käyntiasiointi vie aikaa ja 2-4 henkeä.
- Fyysisiä käyntejä keskiuuri määrä tällä hetkellä (100 000, virastojen mediaani 105 000).
- Auki virastoaikoina pl. pienet toimipaikat.

- Käyntiasiakkaat saapuvat usein ajanvarauksella (95%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina kasvokkain palvelua (100%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat usein erityisasiantuntijaa (75%).
- Kävijöitä on vähäinen määrä verrattuna valtaosaan muita toimijoita (100 000 käyntiä, mediaani 150 000).
- Tilankäytön ennustettavuus paranee (enemmän ajanvarauksia ja täsmällisempi tarve).
- Yhteiskäyttöinen työympäristö sopii työskentelypaikaksi kaikkien palvelukanavien taustatyöskentelyyn.
- Työntekijän kotona onnistuvat kaikki tehtävät käyntiasiakkaiden vastaanottoa lukuun ottamatta.
- Luottamuksellisuuden säilyttäminen on lähtökohta suunnittelulle.

YHTEENVETO DATASTA



Käyntiasioinnin erityispiirteet

	Nyt	Tuleva
Ennakkovarauksella asiakkaiden saapuvien osuus (vs. spontaanit)	70 %	95 %
Henkilötyönä palveltavien asiakkaiden osuus (vs. itsepalveluasiakkaat)	100 %	100 %
Kasvokkain palveltavien osuus (vs. video- tai puh.yhteydellä palvelupisteiltä)	100 %	50-100%
Tilanteiden osuus jossa tarvitaan organisaation omaa erityisasiantuntijaa	100 %	75 %

Yleisimmät palvelutilanteiden kesto- ja kokoluokat 69 % 30-60 min, 2-4 henkeä

	Nyt	Tuleva
Henkilöstön ajankäyttö palvelutapahtumaan (vs. välittömään taustatyöhön)	80 %	100 %

Osuus palvelutapahtumista, jotka voidaan toteuttaa seuraavissa tiloissa

	Nyt	Tuleva
Infossa, aulassa, avoimessa palvelupisteessä	5 %	30 %
Palveluhuoneessa / puoliavoimessa pisteessä	98 %	70 %
Neuvottelutilassa	0 %	0 %
Turvahuoneessa	0 %	0 %

Eri asiakastyypin arvioitu osuus kaikista asiakkaista tulevaisuudessa

	A	B	C	D
Tukea tarvitseva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	10 %	10 %	40 %	40 %
Tukea tarvitseva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas				
Itse-ohjautuva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas				
Itse-ohjautuva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas				

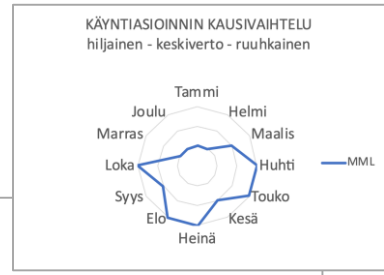
Tuleva on 2030 ellei erikseen ilmoitettu

Organisaatiokohtainen yhteenveto: Maanmittauslaitos

NYKYTILANNE

TULEVAISUUS, 2030

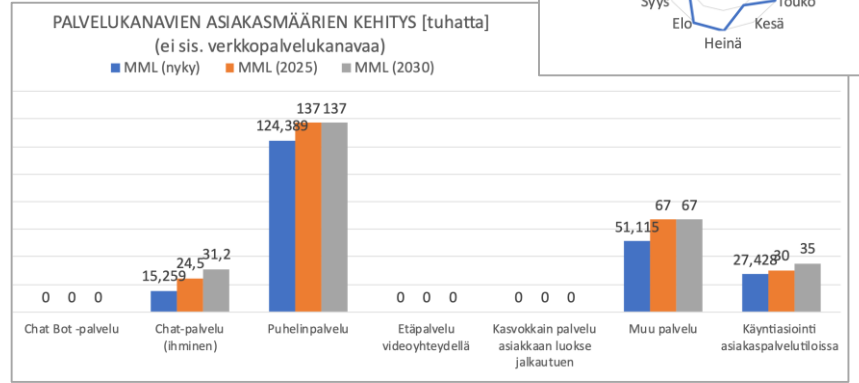
YHTEENVETO DATASTA



Sosiaalinen

- Yhteisiä asiakkaita mm. Veron kanssa. Riippuu toimipisteessä olevista viranomaisista.
- Käyntiasiakkaiden määrään vaikuttaa oleellisesti tekninen kehitys ja lainsäädännön muutokset.
- Pääosin yksittäisen organisaation apuja tarvitsevia asiakkaita.
- Käyntiasiakaspalveluun on kohdennettu 30 htv. Saatujen tietojen mediaani oli 68 htv.
- Taustatyöhön kuluu 30% käyntiasioinnin palvelutapahtumaan käytetystä ajasta.

- Käyntiasiakaspalvelun taustatyöhön kuluu 30% palvelutapahtuman työajasta.
- Kasvokkainen asiakaspalvelu liittyy eniten fyysisen materiaalin käsittelyyn tai isojen elämäntilanteiden tapahtumiin (kuolinpesät tai muut tukihenkilöitä vaativat tilanteet).
- Käyntiasiakkaiden määrä vähenee muiden palvelumuotojen lisääntyessä.
- Yleinen palveluneuvonta lisääntyy (20 %).



Digitaalinen

- Huoneistotietojärjestelmän kehitys ja lainsäädäntö vaikuttaa oleellisesti käyntiasiakkaiden määriin. Jos osakekirjojen mitätöinti tehdään palvelupisteissä, asiakasmäärät tulevat kasvamaan.
- Asiakkaat hyvin tottuneita nykyisiin kanaviin ja uudet eivät ole riittävän toimivia/niitä ei tunneta.
- Vielä ei etäpalvelua videoyhteydellä.
- Bot-chatin haasteena tekoälyn kehittyminen.

- Video- tai puhelinyhteydellä palvelupisteeltä palvellaan 30% asiakkaista.
- Merkittävät nousut sähköisessä asiointissa. Esteinä tälle kasvulle voi olla alkuperäisten asiakirjojen esittäminen, lakimuutosta ei tapahdu arviointijaksolla ja/tai viranomaisten välinen yhteistyö ei toteudu (esim. sähköinen perukirja).
- Etäpalvelu videoyhteydellä käytössä.

Käyntiasioinnin erityispiirteet

	Nyt	Tuleva
Ennakkovarauksella asiakkaiden saapuvien osuus (vs. spontaanit)	0 %	50 %
Henkilötynä palveltavien asiakkaiden osuus (vs. itsepalveluasiakkaat)	100 %	90 %
Kasvokkain palveltavien osuus (vs. video- tai puh.yhteydellä palvelupisteiltä)	100 %	70 %
Tilanteiden osuus jossa tarvitaan organisaation omaa erityisasiantuntijaa	100 %	95 %

Yleisimmät palvelutilanteiden kesto- ja kokoluokat: 95 % Alle 30 min, 2-4 henkeä

	Nyt	Tuleva
Henkilöstön ajankäyttö palvelutapahtumaan (vs. välittömään taustatyöhön)	70 %	70 %

Osuus palvelutapahtumista, jotka voidaan toteuttaa seuraavissa tiloissa

	Nyt	Tuleva
Infossa, aulaissa, avoimessa palvelupisteessä	100 %	0 %
Palveluhuoneessa / puoliavoimessa pisteessä	0 %	100 %
Neuvottelutilassa	0 %	0 %
Turvahuoneessa	0 %	0 %

Eri asiakastyypin arvioitu osuus kaikista asiakkaista tulevaisuudessa

	A	B	C	D
Tukea tarvitseva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	5 %			
Tukea tarvitseva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas		90 %		
Itse-ohjautuva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas			0 %	
Itse-ohjautuva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas				5 %

Fyysinen

- Käyntiasiakkaat saapuvat aina spontaanisti (100%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina kasvokkain palvelua (100%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina erityisasiantuntijaa (100%).
- Käyntiasiointi on nopeata ja 2-4 henkeä.
- Fyysisiä käyntejä vähäinen määrä tällä hetkellä (27 400, virastojen mediaani 105 000).
- Auki virastoaikoina pl. pienemmät kokoluokat.

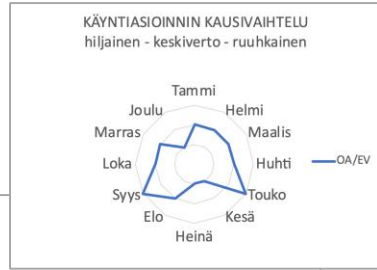
- Käyntiasiakkaat saapuvat puolet ajasta ajanvarauksella (50%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat lähes aina kasvokkain palvelua (90%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat lähes aina erityisasiantuntijaa (95%).
- Kävijöitä on vähäinen verrattuna valtaosaan muita toimijoita (35 000 käyntiä, mediaani 150 000).
- Yhteiskäyttöinen työympäristö sopii työskentelypaikaksi kaikkien palvelukanavien taustatyöskentelyyn.
- Työntekijän kotona onnistuvat kaikki tehtävät käyntiasiakkaiden vastaanottoa lukuun ottamatta.
- Palvelutilanteiden tulisi tapahtua täysin palveluhuoneessa tai puoliavoimessa palvelupisteessä. Lisäksi pleksit ja hälytysnapit käytössä. Maksupäätte.
- Luottamuksellisuuden säilyttäminen on lähtökohta suunnittelulle.

Organisaatiokohtainen yhteenveto: Oikeusapu- ja edunvalvonta

NYKYTILANNE

TULEVAISUUS, 2030

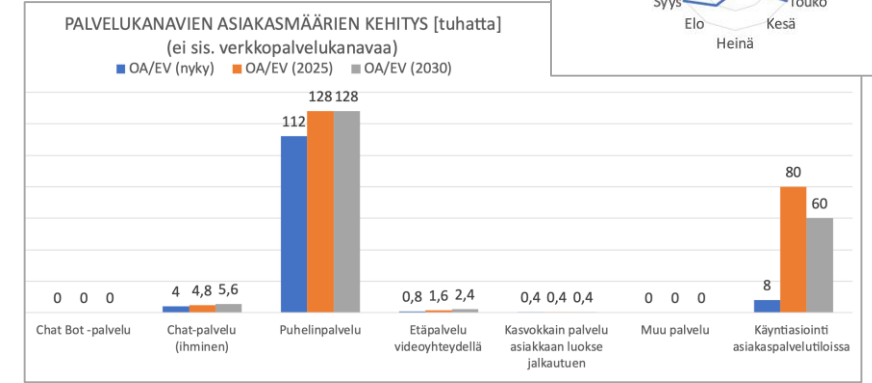
YHTEENVETO DATASTA



Sosiaalinen

- Vastaajien asenteiden ja omien valmiuksien lisäksi toimistot, toimintatavat, asiakaskunta ym. ym. vaihtelevat suuresti
- Synergiahyötyjä Ulosoton kanssa.
- Tukea tarvitsevilla usean eri organisaation apua tarvitsevilla asiakkailla on usein jokin rajoite asiointissa (päihdeongelmaiset, kehitysvammaiset, vanhuksat hoivapaikoissa).
- Taustatyöhön kuluu 50% käyntiasioinnin palvelutapahtumaan käytetystä ajasta.

- Käyntiasiakaspalvelun taustatyöhön kuluu 50% palvelutapahtuman työajasta
- Oikeusavun käyntiasioinnin määrä laskee n. 25 %.



Digitaalinen

- Chat-bot ei käytössä.
- Tilojen varaaminen hyvin ennakoitavaa (90 % ajanvarauksella).

- Video- tai puhelinyhteydellä palvelupisteeltä ei palvella asiakkaita.
- Ei suurta muutosta chat-palvelun asiointimäärissä.
- Etäpalvelu videoyhteydellä moninkertaistuu.

Käyntiasioinnin erityispiirteet

	Nyt	Tuleva
Ennakkovarauksella asiakkaiden saapuvien osuus (vs. spontaanit)	90 %	90 %
Henkilötöyänä palveltavien asiakkaiden osuus (vs. itsepalveluasiakkaat)	100 %	100 %
Kasvokkain palveltavien osuus (vs. video- tai puh.yhteydellä palvelupisteiltä)	100 %	100 %
Tilanteiden osuus jossa tarvitaan organisaation omaa erityisasiantuntijaa	90 %	90 %

Yleisimmät palvelutilanteiden kesto- ja kokoluokat: 90 % 60-120 min, 2-4 henkeä

	Nyt	Tuleva
Henkilöstön ajankäyttö palvelutapahtumaan (vs. välittömään taustatyöhön)	50 %	50 %

Osuus palvelutapahtumista, jotka voidaan toteuttaa seuraavissa tiloissa

	Nyt	Tuleva
Infossa, aulaassa, avoimessa palvelupisteessä	10 %	10 %
Palveluhuoneessa / puoliavoimessa pisteessä	10 %	10 %
Neuvottelutilassa	80 %	80 %
Turvahuoneessa	0 %	0 %

Eri asiakastyypin arvioitu osuus kaikista asiakkaista tulevaisuudessa

	A	B	C	D
Tukea tarvitseva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	30 %	50 %	10 %	10 %
Tukea tarvitseva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas				
Itse-ohjautuva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas				
Itse-ohjautuva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas				

Fyysinen

- Käyntiasiakkaat saapuvat usein ajanvarauksella (90%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina kasvokkain palvelua (100%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat lähes aina erityisasiantuntijaa (90%).
- Käyntiasiointi vie aikaa ja pienissä ryhmissä tai kaksin.
- Fyysisiä käyntejä vähäinen määrä tällä hetkellä (8000, virastojen mediaani 105 000).
- Auki virastoaikoina

- Käyntiasiakkaat saapuvat usein ajanvarauksella (90%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina kasvokkain palvelua (100%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat lähes aina erityisasiantuntijaa (90%).
- Fyysisiä käyntejä vähäinen määrä verrattuna valtaosaan muita toimijoita (60 000 käyntiä, mediaani 150 000).
- Yhteiskäyttöinen työympäristö ei onnistuu kaikissa palvelukanavissa. Ei voi toteuttaa käyntiasiakaspalvelua tai puhelinpalvelua yhteisessä työympäristössä.
- Työntekijän kotona tehtävä onnistuu käyntiasiakkaita lukuun ottamatta.
- Luottamuksellisuuden säilyttäminen on lähtökohta suunnittelulle.

Organisaatiokohtainen yhteenveto: Poliisi lupahallinto

NYKYTILANNE

TULEVAISUUS, 2030

YHTEENVETO DATASTA

Sosiaalinen

- Mahdollisia synergioita Migrin kanssa (henkilökortti).
- Kasvokkain palvelu liittyy vahvasti tunnustarpeeseen (passi, aseasiat).
- Ajanvaraus hieman yli puolet (55 %)
- Palvelun resurssitarve ennustettavaa (henkilömäärä, asiointiaika, asiantuntijan tarve, ajanvaraus, aukioloajat).
- Taustatyöhön kuluu 25% käyntiasiointin palvelutapahtumaan käytetystä ajasta.

- Käyntiasiakkaiden itsepalvelua hyvin vähän (5 %)
- Palvellaan pääosin edelleen kasvokkain (90%)
- Htv resurssitarve pysyy hyvin samanlaisena vaikka käyntiasiointi laskee n. 30 %
- Taustatyöhön menee 25% käyntiasiointin palvelutapahtuman ajankäytöstä.

Digitaalinen

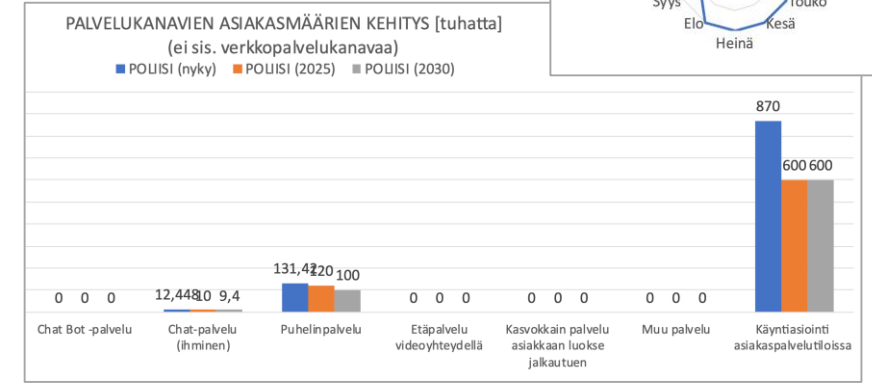
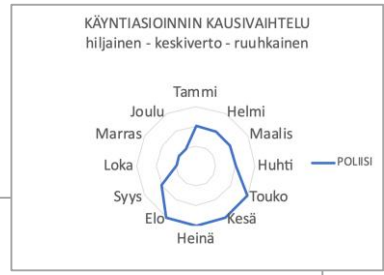
- Iso osa digipalveluista tulossa.
- Chat-palvelu on tällä hetkellä käytössä vain lupa-asioissa ja myös tulevien vuosien arvioissa on huomioitu pelkästään lupa-asiat. Tulevan chatbot-palvelun odotetaan vähentävän varsinaisia chat-keskusteluja noin 20 - 25 % tulevina vuosina. Jos chat-palvelua resursoidaan enemmän tulevina vuosina, keskustelumäärät väistämättä kasvavat. Vuoden 2025 vähennys on arvioitu 20 %:n tasolle ja vuoden 2030 vähennys on arvioitu 25 %:n tasolle.

- Video- tai puhelinyhteydellä palvelupisteeltä palvellaan 10% asiakkaista.
- Omatoiminen verkkoasiointi kasvaa n. 70%.
- Tunnistaminen on niin keskeinen seikka poliisin lupahallinnon asioissa, että käyntiasiointia ei pystytä siirtämään etäpalveluksi. Sellaisten täydennyspyyntöjen, jotka tällä hetkellä hoidetaan puhelimitse tai kirjallisesti, siirtäminen etäpalveluun ei ole tehokasta ja lisäksi kustannuksia.
- Etäpalvelu videoyhteydellä käyttöön mahdollisesti kuulemisiin eri asioissa (esim. aseasiat ja ajo-oikeusasiat). Toteutumiseen vaikuttavat eri tekijät (mm. oma palveluverkko).

Fyysinen

- Käyntiasiakkaat saapuvat ajanvarauksella n. puolet ajasta (55 %).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina kasvokkain palvelua (100 %).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat lähes aina erityisasiantuntijaa (95%).
- Käyntiasiointi on nopeata ja henkilökohtaista.
- Fyysisiä käyntejä merkittävä määrä tällä hetkellä (870 000, virastojen mediaani 105 000), Poliisi on yksi isoimmista toimijoista.
- Auki virastoaikoina pl. pienet toimipaikat
- Käyntimäärät vaikuttavat paljon tilatarpeeseen.

- Käyntiasiakkaat saapuvat usein ajanvarauksella (80 %).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat lähes aina kasvokkain palvelua (95%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat lähes aina erityisasiantuntijaa (95%).
- Kävijöitä on merkittävästi verrattuna valtaosaan muita toimijoita (600 000 käyntiä, mediaani 150 000).
- Palvelutilojen ja turvatilojen tarpeen arvioidaan suhteessa pysyvän ennallaan (kts kuva).
- Muita toimijoita rajoitetumpi mahdollisuus työskennellä yhteisessä työympäristössä (aseasiat) tai etänä kotona (etäpalvelu videolla, käyntiasiointi kotona tai muu ei asiakaspalveluun liittyvä työ kotona).
- Luottamuksellisuuden säilyttäminen on lähtökohta suunnittelulle.



Käyntiasiointin erityispiirteet

	Nyt	Tuleva
Ennakkovarauksella asiakkaiden saapuvien osuus (vs. spontaanit)	55 %	80 %
Henkilötynä palveltavien asiakkaiden osuus (vs. itsepalveluasiakkaat)	99 %	95 %
Kasvokkain palveltavien osuus (vs. video- tai puh.yhteydellä palvelupisteiltä)	100 %	90 %
Tilanteiden osuus jossa tarvitaan organisaation omaa erityisasiantuntijaa	95 %	95 %

Yleisimmät palvelutilanteiden kesto- ja kokoluokat 80 % 5-15 min, yht. 2 henkilöä

	Nyt	Tuleva
Henkilöstön ajankäyttö palvelutapahtumaan (vs. välittömään taustatyöhön)	75 %	75 %

Osuus palvelutapahtumista, jotka voidaan toteuttaa seuraavissa tiloissa

	Nyt	Tuleva
Infossa, aulaissa, avoimessa palvelupisteessä	5 %	5 %
Palveluhuoneessa / puoliavoimessa pisteessä	90 %	90 %
Neuvottelutilassa	0 %	0 %
Turvahuoneessa	5 %	5 %

Eri asiakastyypin arvioitu osuus kaikista asiakkaista tulevaisuudessa

	A	B	C	D
Tukea tarvitseva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	5 %	15 %	10 %	70 %
Tukea tarvitseva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas				
Itse-ohjautuva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas				
Itse-ohjautuva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas				

Tuleva on 2030 ellei erikseen ilmoitettu

Organisaatiokohtainen yhteenveto: RISE

NYKYTILANNE

TULEVAISUUS, 2030

YHTEENVETO DATASTA

Sosiaalinen

- Käytännössä kaikki asiakaspalvelu kasvokkaista ja ennakkovarauksella. Vain oma henkilöstö voi palvella asiakkaita.
- Ei erillistä henkilöstöä, joka hoitaisi palvelua etänä tai puhelimitse. Yhteydenpito on asiakkaan ja hänen oman dedikoidun asiakaspalvelijansa välillä.
- Käyntiasiakkuus ei liity asiakkaan kykyyn tai itseohjautuvuuteen, seuraamusta voi suorittaa vain käymällä työntekijän vastaanotolla.
- Asiakaskunta vapautuneita vankeja tai yhdyskuntaseuraamustaan suorittavia henkilöitä.
- Käyntiasiakaspalveluun on kohdennettu 89 htv verrattuna muihin virastoihin. Saatujen tietojen mediaani oli 68 htv.
- Käyntiasiakaspalvelun taustatyöhön kuluu 67% palvelutapahtuman työajasta.

- Käyntiasiakaspalvelun taustatyöhön kuluu 67% palvelutapahtuman työajasta.
- Käyntimäärät ja palveluun kohdennetut resurssit kasvavat nykyisestä.
- Tavoitteena on lisätä vaikuttavaa, kasvokkain tehtävää työtä. Lisäystä mahdollista kanavoita jossain määrin myös etäyhteyksiin.

Digitaalinen

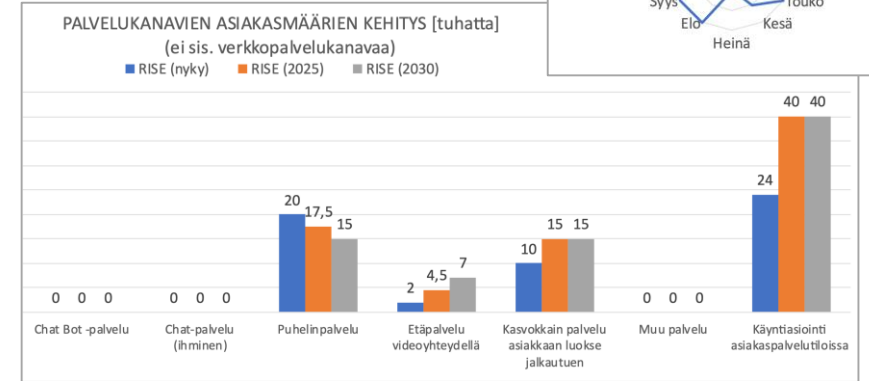
- Merkittävä varma muutos on YKS-appi (yhdyskuntaseuraamus-sovellus), jossa asiakkaan itsenäisesti tehtävää materiaalia (mutta ei korvaa kasvokkaista työskentelyä).

- Luottamuksellisuuden tärkeys korostuu kaikessa etäpalvelussa.
- Kasvokkain palveltavia merkittävä määrä, mutta myös videoyhteydellä palveltavien arvioidaan lisääntyvän jonkin verran (15 % kaikista tapaamisista).

Fyysinen

- Käyntiasiakkaat saapuvat lähes aina ajanvarauksella (95%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina kasvokkain palvelua (100%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat lähes aina erityisasiantuntijaa (98%).
- Käyntiasiointi vie aikaa ja on henkilökohtaista.
- Fyysisiä käyntejä vähäinen määrä tällä hetkellä (24 000, virastojen mediaani 105 000).
- Lähes kaikki tapaamiset palvelutilassa. Tilasta oltava pako-ovi ja turvakäytävä.

- Käyntiasiakkaat saapuvat lähes aina ajanvarauksella (95%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina kasvokkain palvelua (100%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat lähes aina erityisasiantuntijaa (98%).
- Kävijöitä on vähäisesti verrattuna valtaosaan muita toimijoita (40 000 käyntiä, mediaani 150 000).
- Tilankäyttötarve ei muutu.
- Yhteisessä työympäristössä voidaan toteuttaa kaikkia työtehtäviä kunhan luottamuksellisuus ja turvallisuus tarpeet toteutuvat.
- Käyntiasiakaspalvelua ei voi toteuttaa etänä kotona, muita tehtäviä taas voi.
- Yhteistyökumppaneiden tiloissa voidaan toteuttaa käyntiasiointia.
- Luottamuksellisuuden säilyttäminen on lähtökohta suunnittelulle.



Käyntiasiointin erityispiirteet

	Nyt	Tuleva
Ennakkovarauksella asiakkaiden saapuvien osuus (vs. spontaanit)	95 %	95 %
Henkilötyönä palveltavien asiakkaiden osuus (vs. itsepalveluasiakkaat)	100 %	100 %
Kasvokkain palveltavien osuus (vs. video- tai puh.yhteydellä palvelupisteiltä)	95 %	85 %
Tilanteiden osuus jossa tarvitaan organisaation omaa erityisasiantuntijaa	98 %	98 %

Yleisimmät palvelutilanteiden kesto- ja kokoluokat 80 % 30-120 min, 2 henkeä

	Nyt	Tuleva
Henkilöstön ajankäyttö palvelutapahtumaan (vs. välittömään taustatyöhön)	33 %	33 %

Osuus palvelutapahtumista, jotka voidaan toteuttaa seuraavissa tiloissa

	Nyt	Tuleva
Infossa, aulaissa, avoimessa palvelupisteessä	2 %	2 %
Palveluhuoneessa / puoliavoimessa pisteessä	2 %	2 %
Neuvottelutilassa	95 %	95 %
Turvahuoneessa	1 %	1 %

Eri asiakastyypin arvioitu osuus kaikista asiakkaista tulevaisuudessa

	A	B	C	D
Tukea tarvitseva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	0 %	0 %	0 %	100 %
Tukea tarvitseva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas				
Itse-ohjautuva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas				
Itse-ohjautuva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas				

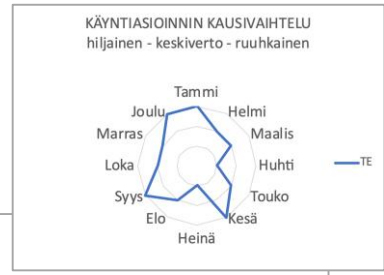
Tuleva on 2030 ellei erikseen ilmoitettu

Organisaatiokohtainen yhteenvedo: TE-toimistot

NYKYTILANNE

TULEVAISUUS, 2030

YHTeenVETO DATASTA



Sosiaalinen

- Isoja muutoksia pohjoismaisen-mallin takia.
- Synergiahyötyjä Migrin (kotoutujat), Kelan ja Vero (etuudet ja verokortti)
- Kasvokkaisella asiakaspalvelu korostuu jatkossa ensimmäisissä asiakaskäynneissä.
- Käyntiasiakaspalvelun taustatyöhön kuuluu 60% palvelutapahtuman työajasta.

- Käyntiasiakaspalvelun taustatyöhön kuuluu 30% palvelutapahtuman työajasta.
- Pohjoismainen malli ja rakenneuudistukset 2024 määrittävät paljolti.

Digitaalinen

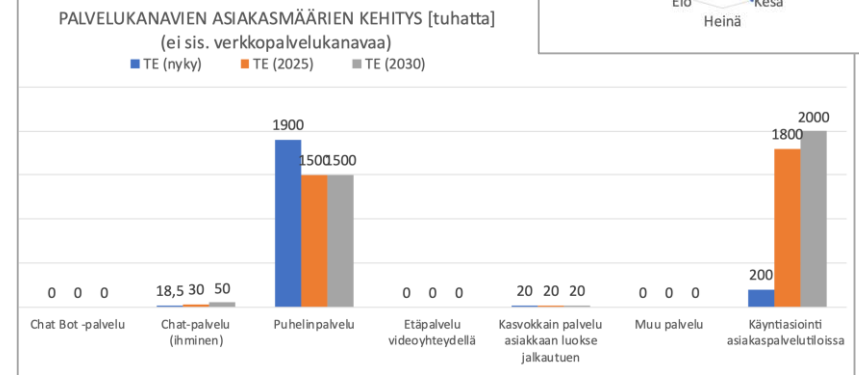
- Pohjoismaiseen työnhaun malliin (Poma) liittyen on ennakoitavaa, että videoyhteysasiointi tulee lisääntymään.

- Pohjoismainen malli ja rakenneuudistukset 2024 määrittävät paljolti.
- Video- tai puhelinyhteydellä palvellaan käyntiasiointitiloista käsin arviolta 25 % asiakkaista. Videoyhteysasiointi muualta kuin käyntiasiointitiloista käsin arvioidaan kuitenkin lisääntyvän

Fyysinen

- Käyntiasiakkaat saapuvat usein spontaanisti (60 %).
- Puolet käyntiasiakkaista tarvitsee kasvokkain palvelua (50%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat usein erityisasantuntijaa (60%).
- Käyntiasiointi on nopeata ja henkilökohtaista mutta myös paljon pidempiä ryhmätapaamisia.
- Fyysisiä käyntejä merkittävä määrä tällä hetkellä (200 000, virastojen mediaani 105 000). TE on yksi isoimmista toimijoista.
- Pohjoismaisen mallin vaikutukset merkittäviä fyysisten käyntien määrään.

- Käyntiasiakkaat saapuvat lähes aina ajanvarauksella (90%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat lähes aina kasvokkain palvelua (90%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat usein erityisasantuntijaa (80%).
- Fyysisiä käyntejä erittäin merkittävä määrä verrattuna valtaosaan muita toimijoita (2 000 000 käyntiä, mediaani 150 000).
- Tilankäytön ennustettavuus paranee (enemmän ajanvarauksia ja täsmällisempi tarve).
- Yhteiskäyttöinen työympäristö sopii työskentelypaikaksi kaikkien palvelukanavien taustatyöskentelyyn.
- Työntekijän kotona onnistuvat kaikki tehtävät käyntiasiakkaiden vastaanottoa lukuun ottamatta.
- Luottamuksellisuuden säilyttäminen on lähtökohta suunnittelulle.



Käyntiasiointin erityispiirteet

	Nyt	Tuleva
Ennakkovarauksella asiakkaiden saapuvien osuus (vs. spontaanit)	40 %	90 %
Henkilötönä palveltavien asiakkaiden osuus (vs. itsepalveluasiakkaat)	50 %	90 %
Kasvokkain palveltavien osuus (vs. video- tai puh.yhteydellä palvelupisteeltä)	10 %	75 %
Tilanteiden osuus jossa tarvitaan organisaation omaa erityisasantuntijaa	60 %	80 %

Yleisimmät palvelutilanteiden kesto- ja kokoluokat 40 % Alle 15 min, 2 henkeä

	Nyt	Tuleva
Henkilöstön ajankäyttö palvelutapahtumaan (vs. välittömään taustatyöhön)	40 %	70 %

Osuus palvelutapahtumista, jotka voidaan toteuttaa seuraavissa tiloissa

	Nyt	Tuleva
Infossa, aulassa, avoimessa palvelupisteessä	20 %	25 %
Palveluhuoneessa / puolivoimessa pisteessä	74 %	64 %
Neuvottelutilassa	5 %	10 %
Turvahuoneessa	1 %	1 %

Eri asiakastyypin arvioitu osuus kaikista asiakkaista tulevaisuudessa

	A	B	C	D	E Muu
Tukea tarvitseva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	15 %	7 %	3 %	5 %	70 %
Tukea tarvitseva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas					
Itse-ohjautuva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas					
Itse-ohjautuva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas					

Organisaatiokohtainen yhteenveto: Ulosotto

NYKYTILANNE

TULEVAISUUS, 2030

YHTEENVETO DATASTA



Sosiaalinen

- Selkeä yhteys talous- ja velkaneuvonta, oikeusapu, Kela ja Vero (hyötysivät erityisesti tiedon paremmasta siirtymisestä ja tunnistaumisesta).
- Käyntiasiakas on aina asiakaspalvelijan tai ulosottomiehen kanssa asiointia.
- Käyntiasiakas tarvitsee ulosoton asiantuntijaa ja ajoittain ulosottotarkastajaa tai –ylitarkastajaa. Eli yleisosaajaa ei ole käytössä.
- Käyntiasiakaspalvelun taustatyöhön kuluu 10% palvelutapahtumaan käytetystä ajasta.

- Kasvokkaisen asiakaspalvelun tarpeet liittyvät asiakkaan omiin rajoitteisiin tekniikan tai kielen kanssa.
- Käyntimäärät vähenevät yli 50 %.
- Huomattavasti enemmän ajanvarauksella asiointi.

Digitaalinen

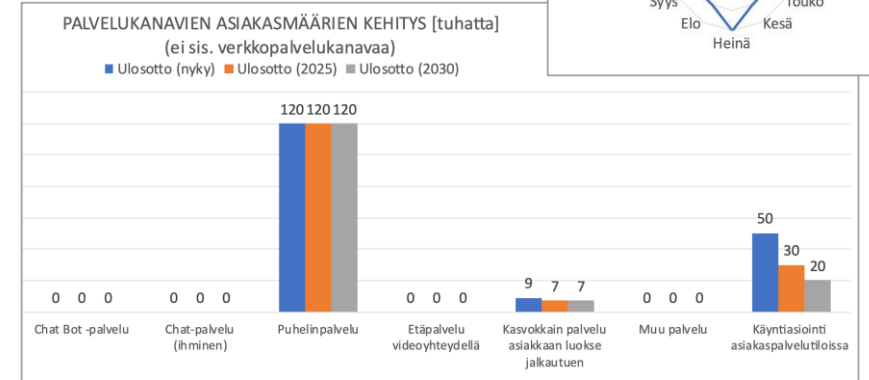
- Digipalvelut tulleet käyttöön 2020. Kehitystyö vielä kesken. Käyttäjämäärät lisääntyneet vuodessa 45 %.
- Haasteet erityisesti kansainvälisten asiakkaiden kirjautumisessa.
- Sähköinen tunnistauminen myös kolmansien osapuolien kautta tukisi palvelun toimivuutta.
- Chatin hyödyt eivät selkeitä. Tätä selvitetään.

- Videoyhteyttä hyödynnetään asiakaspalvelussa mikäli laitteet, ohjelmistot ja infra tukevat näiden onnistumista.
- Käyntiasiointiin ei tule pelkkää itsepalvelua käyttäviä asiakkaita

Fyysinen

- Käyntiasiakkaat saapuvat usein spontaanisti (82 %).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina kasvokkain palvelua (100%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina erityisasiantuntijaa (100%).
- Käyntiasiointi vie aikaa ja henkilökohtaista.
- Fyysisiä käyntejä vähäinen määrä tällä hetkellä (50 000, virastojen mediaani 105 000).
- Auki virastoaikoina pl. pienet toimipaikat.
- Tarvitaan paljon turvahuonetta (60% asiakkaista) ja neuvottelutiloja (35%).

- Käyntiasiakkaat saapuvat usein spontaanisti (40%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina kasvokkain palvelua (100%).
- Kävijöitä on vähäinen verrattuna valtaosaan muita toimijoita (20 000 käyntiä, mediaani 150 000).
- Tilankäytön ennustettavuus paranee (enemmän ajanvarauksia kun spontaanit asiakkaat palveillaan verkkopalvelussa).
- Yhteiskäyttöinen työympäristö sopii työskentelypaikaksi kaikkien palvelukanavien taustatyöskentelyyn.
- Työntekijän kotona onnistuvat kaikki tehtävät käyntiasiakkaiden vastaanottoa lukuun ottamatta.
- Luottamuksellisuuden säilyttäminen on lähtökohta suunnittelulle.



Käyntiasioinnin erityispiirteet

	Nyt	Tuleva
Ennakkovarauksella asiakkaiden saapuvien osuus (vs. spontaanit)	18 %	40 %
Henkilötyönä palveltavien asiakkaiden osuus (vs. itsepalveluasiakkaat)	100 %	100 %
Kasvokkain palveltavien osuus (vs. video- tai puh.yhteydellä palvelupisteiltä)	100 %	Mahdollista videolla
Tilanteiden osuus jossa tarvitaan organisaation omaa erityisasiantuntijaa	100 %	-

Yleisimmät palvelutilanteiden kesto- ja kokoluokat 80 % Alle 30 min, 2 henkeä

	Nyt	Tuleva
Henkilöstön ajankäyttö palvelutapahtumaan (vs. välittömään taustatyöhön)	90 %	-

	Nyt	Tuleva
Osuus palvelutapahtumista, jotka voidaan toteuttaa seuraavissa tiloissa		
Infossa, aulaissa, avoimessa palvelupisteessä	5 %	-
Palveluhuoneessa / puoliavoimessa pisteessä	0 %	-
Neuvottelutilassa	35 %	-
Turvahuoneessa	60 %	-

Eri asiakastyypin arvioitu osuus kaikista asiakkaista tulevaisuudessa

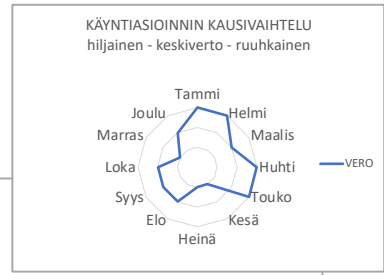
	A	B	C	D
Tukea tarvitseva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	30 %			
Tukea tarvitseva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas		10 %		
Itse-ohjautuva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas			30 %	
Itse-ohjautuva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas				30 %

Organisaatiokohtainen yhteenveto: Verohallinto

NYKYTILANNE

TULEVAISUUS, 2030

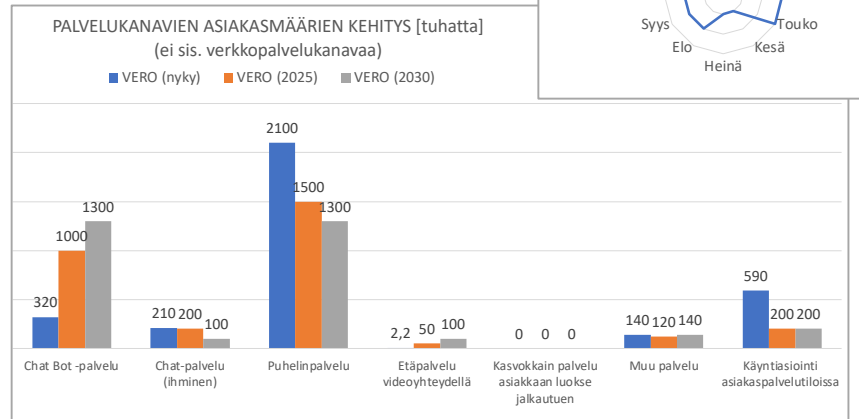
YHTEENVETO DATASTA



Sosiaalinen

- Kasvokkaisella käyntiasiakaspalvelulla selkeä tarve (itsepalvelu verkossa, mutta isot tunnepitoiset elämänmuutokset johtavat usein käyntiasiointiin. Käyntiasiakkailla myös usein jokin rajoite kuten kieli tai digitaidot hankaloittavat verkkosointia).
- Käyntiasiakaspalveluun on kohdennettu 98 htv. Saatujen tietojen mediaani oli 68 htv. Myös käyntiasiakasmäärät ovat mediaaniin yläpuolella (vero 590 000 vs mediaani 105 000)
- Taustatyöhön kuluu 10% käyntiasioinnin palvelutapahtumaan käytetystä ajasta. Selkeä yhteys Migrin (veronumero, henkilötunnus), Kelan ja TE:n (verokortti) asiakastarpeisiin.

- Käyntiasiakaspalvelun taustatyöhön kuluu 10% palvelutapahtuman työajasta.
- Kasvokkaisen asiakaspalvelun luonne pysynyt ennallaan, paitsi. että asiakkaat tulevat pääosin ennalta sovitusti. Myös videoyhteyden käyttö käyntiasiointitiloista lisääntynyt.
- Käyntiasiakkaan kohtaaminen kohdistuu paremmin ennalta määritettyyn palvelutarpeeseen, koska tunnistautumisen ja chat-bot ovat kehittyneet.
- Digitaaliset palvelut ovat avainasemassa työntekijöiden kuormituksen hallinnassa kun chat-bot mahdollistaa ihmistyön vähentämisen.



Digitaalinen

- Digipalveluita on jo käytössä, isoin rajaava tekijä on tunnistautuminen mm Chatissa.
- Digipalveluiden käytettävyydessä kehitettävää (tunnistautuminen, jonotusjärjestelmä ja palveluvuorojen jako etäpalvelussa).
- Tilojen varaamisen haasteet hyvin spontaanin asiakasvirran takia (tällä hetkellä 97 % arviolta spontaaneja).
- Isoissa asiakasmäärissä ohjeistuksella ja häiriöiden hallinnalla on merkittävä vaikutus palvelutapahtumien määrään.

- Video- tai puhelinyhteydellä palvelupisteeltä palvellaan jopa 50 % asiakkaista.
- Digitaalinen tunnistautuminen myös kolmansien osapuolien kautta tulisi mahdollistaa. Esim. toisen viraston toimesta.
- Lisääntynyt ja tunnistautumisen sisältävä Chat-bot korvaa erityisesti väheneviä chat- ja puhelinpalvelukanavia. Käyntiasiakaspalvelua on silti suhteessa muihin toimijoihin paljon.
- Jos chat-bot ei laajene niin paine chat-palveluun kasvaa.
- Jatkossa myös virtuaalinen kasvokkain asiakaspalvelu (etäpalvelu videoyhteydellä) on osa palvelukokonaisuutta (arviolta noin puolet kasvokkain palveltavista asiakkaista).

Käyntiasioinnin erityispiirteet

	Nyt	Tuleva
Ennakkovarauksella asiakkaiden saapuvien osuus (vs. spontaanit)	3 %	90 %
Henkilötyönä palveltavien asiakkaiden osuus (vs. itsepalveluasiakkaat)	100 %	100 %
Kasvokkain palveltavien osuus (vs. video- tai puh.yhteydellä palvelupisteiltä)	90 %	50 %
Tilanteiden osuus jossa tarvitaan organisaation omaa erityisasiantuntijaa	100 %	98 %

Yleisimmät palvelutilanteiden kesto- ja kokoluokat: 80 % 5-15 min, yht. 2 henkilöä

	Nyt	Tuleva
Henkilöstön ajankäyttö palvelutapahtumaan (vs. välittömään taustatyöhön)	90 %	90 %

Osuus palvelutapahtumista, jotka voidaan toteuttaa seuraavissa tiloissa

	Nyt	Tuleva
Infossa, aulaassa, avoimessa palvelupisteessä	0 %	0 %
Palveluhuoneessa / puoliavoimessa pisteessä	99 %	99 %
Neuvottelutilassa	1 %	1 %
Turvahuoneessa	0 %	0 %

Eri asiakastyypin arvioitu osuus kaikista asiakkaista tulevaisuudessa

A	B	C	D
Tukea tarvitseva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	Tukea tarvitseva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas	Itse-ohjautuva usean eri organisaation palveluja tarvitseva asiakas	Itse-ohjautuva yksittäisen organisaation palveluja tarvitseva asiakas
60 %	40 %	0 %	0 %

Fyysinen

- Käyntiasiakkaat saapuvat usein spontaanisti (97%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina kasvokkain palvelua (100%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina erityisasiantuntijaa (100%).
- Käyntiasiointi on nopeata ja henkilökohtaista.
- Fyysisiä käyntejä merkittävä määrä tällä hetkellä (590 000, virastojen mediaani 105 000), Vero on yksi isoimmista toimijoista.
- Käyntimäärät vaikuttavat paljon tilatarpeeseen.
- Auki virastoaikoina pl. pienet toimipaikat.
- Asiakkaita tulee paljon spontaanista ja palvelu tapahtuu lähes täysin kasvokkain (kts kuvaaja).

- Käyntiasiakkaat saapuvat usein ajanvarauksella (90%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat aina kasvokkain palvelua (100%).
- Käyntiasiakkaat tarvitsevat usein erityisasiantuntijaa (98%).
- Kävijöitä on merkittävästi verrattuna valtaosaan muita toimijoita (200 000 käyntiä, mediaani 150 000).
- Tilankäytön ennustettavuus paranee (enemmän ajanvarauksia ja täsmällisempi tarve).
- Yhteiskäyttöinen työympäristö sopii työskentelypaikaksi kaikkien palvelukanavien taustatyöskentelyyn.
- Etätyö kotona onnistuu rajatusti (ei käyntiasiakkaita tai fyysisen materiaalin käsittelyä).
- Luottamuksellisuuden säilyttäminen on lähtökohta suunnittelulle.