



Asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelu

Senaatti-kiinteistöt
15.5.2023

Lauri Valtakari



Asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelu

- Palvelu sisältää asiakasohjauksen ohjelmisto- ja vuoronumeroratkaisun laitteineen ja palveluineen.
- Tavoiteaikataulu 25 kohteen toteuttaminen v. 2023 – 2029.
- Palvelu on tarkoitettu Senaatin tuottamiin yhteisiin työympäristöihin.

Miksi asiakasohjaus- ja vuoronumeropalvelu tulisi ottaa käyttöön?

Senaatti vastaa:

Palvelu mahdollistaa asiakkaan kutsumisen ja ohjauksen oikeaan palvelupisteeseen. Keskitetty jonojen hallinta helpottaa ruuhkaa ja antaa aikaa muille töille yhteiskäyttöisissä asiakaspalvelupisteissä.

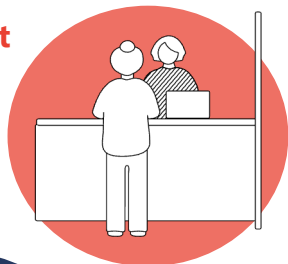
Lauri Valtakari
tuotepäällikkö, Senaatti-kiinteistöt



Asiakkaiden ohjaus yhteisissä työympäristöissä

Palvelupisteet ja neuvotteluhuoneet

Kansalaista
palveltaan valitun
viraston
asiakaspalvelu-
pisteessä



Odotusalue

Kansalainen
seuraa jonon
tilannetta
jonotusnäytöltä



Sisääntulo

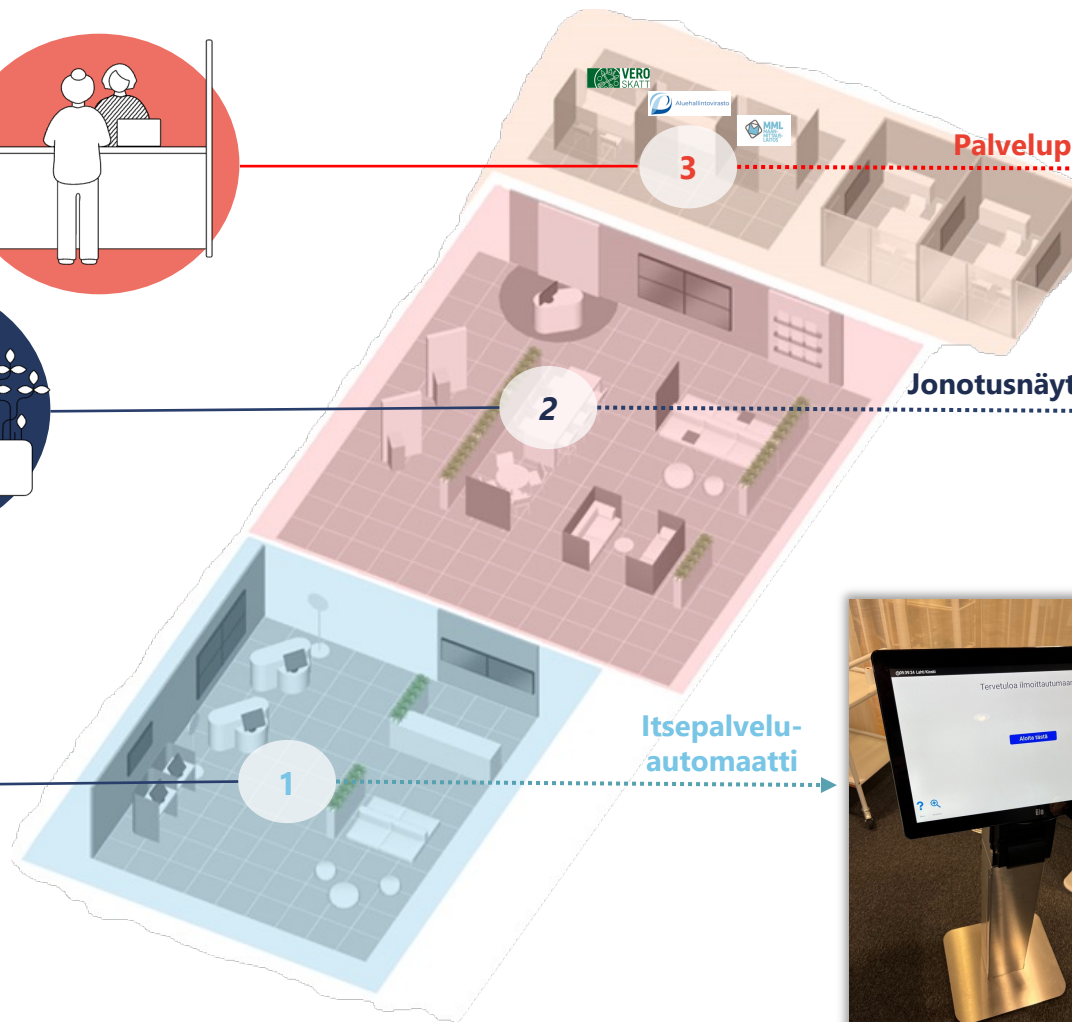
Kansalainen
ilmoittautuu
saapuneeksi
itsepalvelu-
automaatilla



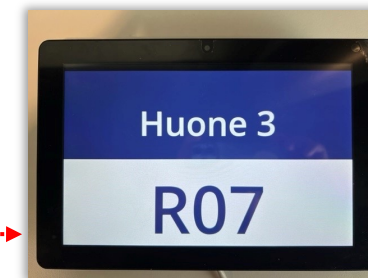
Ilman ajanvarausta



Ajanvarauksella



Palvelupistenäyttö



Jonotusnäyttö

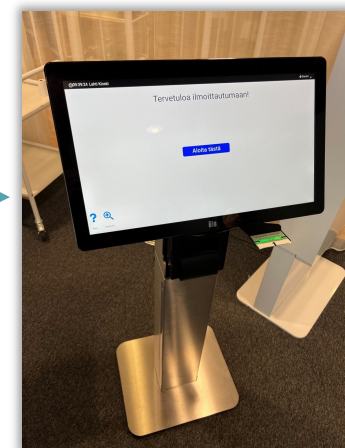
Numero	Huone
A21	5
A11	2
E15	3
K30	13
C63	7
E14	17

Tiistai 24.1.2023 09:54

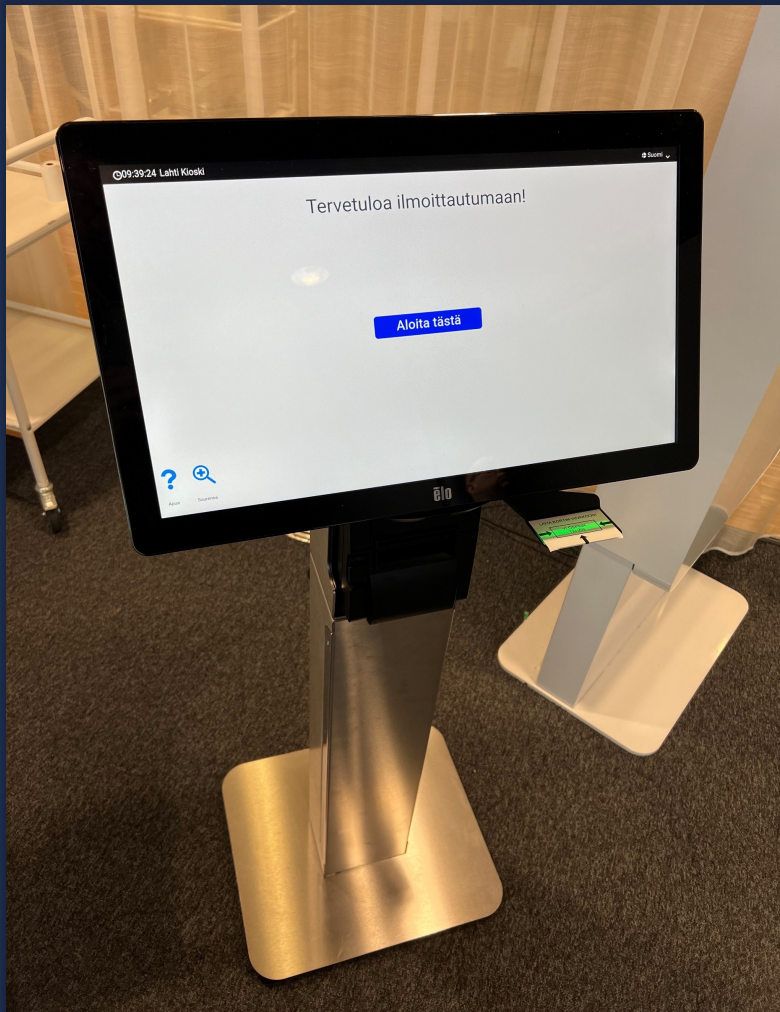
Nro / Nr / No. Huone / Rum / Room

A22 → 6

Itsepalvelu-
automaatti



Itsepalveluautomaattiin ilmoittautuminen



Itsepalveluautomaatti

- kosketusnäyttö
- viivakoodinlukija
- vuoronumeron tulostus

FI

SV

EN

Tervetuloa ilmoittautumaan!

Aloita tästä



Apua

Peruuta



Suureнна

FI

SV

EN

Valitse virasto jonka palveluun haluat ilmoittautua



DIGI- JA
VÄESTÖTIE-
VIRASTO

Digi- ja väestötietovirasto



Verohallinto



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus



MML
MAAN-
MITTAUS-
LAITOS

Maanmittauslaitos

Kela 

Kansaneläkelaitos



Ulosottolaitos
Utsökningsverket

Ulosottolaitos



Apua



Suurena

FI

SV

EN

Ilmoittaudu tästä

Minulla ei ole ajanvarausta

Minulla on ajanvaraus



Apua

Peruuta



Suureнна

Ilmoittautuminen ilman ajanvarausta

Ilmoittaudu palveluun

Veroasiat

Verokortit

Kansainvälinen verotus



Apua

Peruuta



Suureнна

Ilmoittautuminen onnistui!

Siirry odotusaulaan seuraamalla keltaista viivaa.

Vuoronumerosi on R19

Tiedot suljetaan automaattisesti 10 sekunnin kuluttua



FI

SV

EN

Ilmoittaudu tästä

Minulla ei ole ajanvarausta

Minulla on ajanvaraus



Apua

Peruuta



Suurena

Ilmoittautuminen ajanvarauksella

FI

SV

EN

Tunnistautuminen

henkilö,- kela- tai ajokortilla

Kirjoita nimesi ja ajanvarauksen
kellonaika



Apua

Peruuta



Suureнна

Lue Kela-, henkilö- tai ajokortti viivakoodinlukijalla

Viivakoodinlukijan löydät laitteen oikeasta
reunasta



Kirjoita nimesi ja ajanvarauksen kellonaika

Aktivoi kenttä koskettamalla

Etunimi Sukunimi

00:00

Peruuta

Jatka



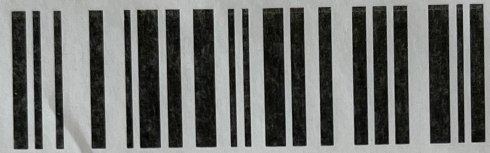
Ilmoittautuminen onnistui!

Siirry odotusaulaan seuraamalla keltaista viivaa.

Vuoronumerosi on R20

Tiedot suljetaan automaattisesti 10 sekunnin kuluttua





Kutsutunniste:

R20

Tämä tuloste on
henkilökohtainen

Odotusaula:
Odotusaula Lahti

Käynti

Odotusaula Lahti
Veroasiat

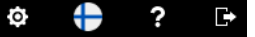
Esimerkki vuoronumerotulosteesta

- Kuittiin saadaan tieto montako henkilöä on jonossa ennen sinua

Asiakasvirkillijan järjestelmänäkymä

Asiakasvirkailija kutsuu asiakkaan palveluun

🕒 10:14:26 ITTE-ammattilaisen käyttöliittymä



Vero Lahti Verokortit **Veroasiat** Kansainvälinen verotus Varatut ajat

Kutsu

Palauta odottamaan

Lopeta vierailu

Viestit



Pitoon

Tauko jono

Tila	Ilmoittautu...	Alkoi	Päättyi	Kutsutunnus	Henkilötun...	Nimi	Huone	Henkilömä...	Viestit	Odotusaika	Jono	Pidossa
✔ Kutsuttu sisään	09:47	10:14	-	R13	-	-	3 ▾	-	-	-	Veroasiat	-
✔ Ilmoittautunut	10:10	-	-	R15	-	-	3 ▾	-	-	-	Veroasiat	-
✔ Ilmoittautunut	10:11	-	-	R16	-	-	3 ▾	-	-	-	Veroasiat	-
✔ Ilmoittautunut	10:12	-	-	R18	-	-	3 ▾	-	-	-	Veroasiat	-

Tilavarauksen tekeminen asiakaspalvelupisteissä

Virastot varaavat yhteisiä asiakaspalvelupisteitä tilavarausjärjestelmän kautta

- Esimerkkejä tilojen käytöstä ja tarpeesta
 - Asiakasvirasto tarvitsee 1-5 asiakaspalvelupistettä jatkuvaan käyttöön arkisin 8-16.15.
 - Asiakasvirasto tarvitsee 1-2 asiakaspalvelupistettä käyttöönsä arkisin 8-16.15 neljän tunnin ajan.
 - Asiakasviraston asiakkaat tulevat palveluun ajanvarauksella, jolloin asiakaspalvelupiste varataan ajanvarauksen yhteydessä.
 - Asiakasviraston asiakkaita ilmoittautuu jonoon 1-5 henkilöä viikossa, jolloin tila on saatava käyttöön akuutisti.
 - **Asiakaspalvelutiimeissä tulee suunnitella ja varmistaa asiakaspalvelupisteiden tilavarauskäytänteet.**



Palvelupisteet varataan käyttöön Senaatin tilavarausjärjestelmästä

- Tilavarausjärjestelmä on osa yhteisten työympäristöjen palvelukokonaisuutta
- Järjestelmä ehdottaa vapaana olevia tiloja
 - Asiakasvirkailija varaa asiakaspalvelutilan
 - Asiakasvirkailija syöttää varauksen nimen ja henkilömäärän

Varaustilanne

TILAT

HAKUEHDOT

2023
ti 28. maalisk.

MAALISKUU 2023

M T K T P L S

6 7 8 9 10 11 12

13 14 15 16 17 18 19

20 21 22 23 24 25 26

27 28 29 30 31

HAE TYHJENNÄ

Nimi

Alue
Lahti / Kirkkokatu 12 (Lahden virastotalo)

Kerros

Resurssiryhmä

Alku-aika
13:00

Loppu-aika
14:00

Kapasiteetti (min)

Kapasiteetti (max)

HAKUTULOKSET

Aspa 1

Varattu klo 15:00 asti
Vapaa loppupäivän

Lahti / Kirkkokatu 12 (Lahden virastotalo)
1 Kerros
1001

3
Esteetön pääsy, Näyttö

Asiakaspalvelutila
NÄYTÄ
VARAA

Aspa 2

Vapaa koko päivän

Lahti / Kirkkokatu 12 (Lahden virastotalo)
1 Kerros
1002

3
Esteetön pääsy, Näyttö

Asiakaspalvelutila
NÄYTÄ
VARAA

Aspa 3

Vapaa koko päivän

Lahti / Kirkkokatu 12 (Lahden virastotalo)
1 Kerros
1003

3
Esteetön pääsy, Näyttö

Asiakaspalvelutila
NÄYTÄ
VARAA

Aspa 4

Vapaa koko päivän

Lahti / Kirkkokatu 12 (Lahden virastotalo)
1 Kerros
1004

3
Esteetön pääsy, Näyttö

Asiakaspalvelutila
NÄYTÄ
VARAA

Jonotusnäytön esimerkinäkymä

Tiistai 24.1.2023 09:54

Numero	Huone
A19	5
R11	2
E15	3
K30	13
C63	7
E14	17

Nro / Nr / No.	Huone / Rum / Room
A20	6

Palvelupistenäyttö



Palvelupistenäyttö näyttää asiakkaan kutsutunnisteen sekä palveluhuoneen numeron

Käyttäjäroolit

- Viraston asiakasvirkailija
 - Virkailijan käyttöliittymä, jossa he näkevät jonoihin ilmoittautuneet asiakkaat, kutsuvat asiakkaita sekä hallinnoivat omia palvelujonojaan.
- Yleinen palveluneuvoja
 - Opastavat asiakkaita ilmoittautumisautomaatin käytössä
 - Käyttöliittymällä voivat hallita jonoja, siirtää asiakkaita toisen palvelun jonoon sekä poistaa turhat ilmoittautumiset.
- Viraston pääkäyttäjä
 - Käyttävät pääkäyttäjän käyttöliittymää järjestelmän hallintaan.
 - Käyttöliittymällä hallinnoivat esim. jonoja, aukioloaikoja, käyttäjiä.

Raportointi

Jonoraportit

- Jonojen pituudet
- Jonojen odotusajat
- Jonojen asiakaspalvelijat
- Jonojen palveluajat
- Jonossa palvellut asiakkaat (lkm)

Muut raportit

- Tapahtumaloki
- Järjestelmän parametrit

