

Etäpalvelu- ja etätulkkauspalveluprojektin loppuraportti:

Suuntaviivat julkishallinnon yhteisten
etäpalvelupisteiden toiminnalliseen ja
tekniseen toteuttamiseen
tulevaisuudessa.

Valtionvarainministeriön (VM) palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen alatyöryhmä

17.1.2022

Kuvailulehti

Julkaisija	Valtiovarainministeriö (VM)		17.1.2022
Tekijät	VM palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen etäpalvelun ja etätulkkauksen työryhmä: <ul style="list-style-type: none">• Arto Koponen, Asiakaspalveluarkkitehti, First Goal Oy (projektin yhteyshenkilö)• Terhi Korhonen, Palvelumuotoilun asiantuntija, DVV• Elina Soukola, Palvelujohtamisen asiantuntija, Prakto Oy• Projektiryhmän muut jäsenet: Kersti Laumets (Verohallinto), Terhi Luukkonen (Verohallinto), Asko Kiukas (Kela), Jani-Matti Kaukonen (DVV)		
Sivumäärä	63	Kieli	Suomi
Asiasanat	VM palvelu- ja toimitilaverkkohanke, asiakaspalvelu, etäpalvelu, etätulkkauspalvelu (katso http://finto.fi/juho/fi/)		
Tiivistelmä <p>Osana Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishanketta (https://vm.fi/valtior-palvelu-ja-toimitilaverkon-uudistaminen-2020-luvulla), etäpalvelu- ja etätulkkauspalveluprojektissa selvitettiin ja laadittiin suuntaa antava toteutussuunnitelma, miten etäpalvelupisteet olisi mahdollista toteuttaa sekä toiminnallisesti että teknisesti täydentämään julkishallinnon yhteistä asiakaspalveluverkostoa yhdessä kuntien kanssa.</p> <p>Tulevaisuuden etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisu on ensisijaisesti suunnattu käyntiasiointia käyttäville kansalaisille, joilla ei ole laitteita, yhteyksiä tai digiosaamista tai sähköiseen asiointiin tarvittavia sähköisiä tunnistusvälineitä asioida julkishallinnon sähköisissä asiointipalveluissa. Etäpalvelupisteitä voivat käyttää myös digitaaliset kansalaiset, kun asiointi videoyhteydellä tuottaa lisäarvoa. Etäpalvelupisteelle kannattaa sijoittaa myös itsepalvelupäätte digitaalisille kansalaisille, joilla ei ole omia laitteita tai yhteyksiä hoitaa viranomaisasiaa virastojen sähköisissä palveluissa.</p> <p>Toteutussuunnitelma kuvaa kohdeasiakasryhmän piirteitä ja asiointitarpeita sekä kuvaa suositellut julkishallinnon yhteisten etäpalvelupisteiden asiointipolut. Lisäksi toteutussuunnitelma kuvaa teknisiä arkkitehtuurivaihtoehtoja ja tarvittavia teknologioita tekniseen toteutukseen.</p> <p>Toteutussuunnitelma antaa myös suosituksen seuraavaan projektivaiheeseen eli pilotointiin: Sisältö, tavoitteet, mittarit ja pilotin teknisen toteutuksen arkkitehtuurivaihtoehdot. Pilotin käynnistämiseen tarvitaan etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisun omistaja(t) ja työ/projektiryhmä, joka vastaa pilotin rakentamisesta yhteistyössä virastojen kanssa.</p>			

Sisältö

1	Johdon yhteenveto.....	6
2	Projektin tausta ja tavoitteet.....	9
2.1	Taustatiedot	9
2.2	Julkishallinnon yhteisen etäpalvelu- ja etätulkkaustratkaisun keskeiset tavoitteet.....	10
3	Etäpalvelupisteen keskeisiä määrittämiä.....	11
3.1	Kohdeasiakasryhmän kuvaus	11
3.2	Palveluneuvojan kuvaus.....	15
3.3	Etäpalveluselvitykseen osallistuneet virastot	16
3.4	Julkishallinnon yhteisten etäpalvelupisteiden yleisesittely	17
3.4.1	Etäpalvelupiste julkishallinnon yhteisessä asiakaspalvelupisteessä.....	17
3.4.2	Etäpalvelupiste pienessä kunnassa	18
4	Asiakkaan palvelupolut.....	20
4.1	Vuoronumeroasiointi julkishallinnon yhteisellä asiakaspalvelupisteellä (käyntiasiointipiste) sijaitsevassa etäasiointitilassa	21
4.2	Vuoronumeroasiointi etäpalvelupisteellä esimerkiksi pienen kunnan kunnantalossa tai kirjastossa, tms.....	22
4.3	Ajanvarausasiointi etäpalvelupisteellä.....	23
4.4	Etätulkkauksiointi etäpalvelupisteellä ajanvarauksella	24
4.5	Optio: Asiointi liikkuvassa etäpalvelupisteessä	25
5	Virastojen näkökulma	26
5.1	Yhteenveto virastojen näkökulmasta.....	26
6	Tekninen toteutussuunnitelma.....	29
6.1	Toteutuksen arkkitehtuurivaihtoehdot	29
6.1.1	Arkkitehtuurivaihtoehto 1 – Hyödynnetään virastojen nykyisiä järjestelmiä	30
6.1.2	Arkkitehtuurivaihtoehto 2 – Virastojen yhteinen WebRTC-videokanavaratkaisu.....	32

6.1.3	Arkkitehtuurivaihtoehto 3 – Vaihtoehtoisia virastojen WebRTC- videokanavaratkaisuja	34
6.2	Toteutukseen tarvittavat teknologiat ja palvelut	35
6.3	Henkilötietojen käsittely sekä tietoturva ja -suoja	39
6.3.1	Etäpalvelupisteiden järjestelmissä käsiteltävät ja tallentuvat henkilötiedot	39
6.3.2	Alustavat tietoturvaan ja -suojaan liittyvät vaatimukset	41
6.4	Tuki-, ylläpito- ja kehityspalvelut ml. omistajuus.....	42
6.5	Esimerkki uuden etäpalvelupisteen perustamisesta tuotantovaiheessa	44
7	Suosittelut jatkotoimenpiteet.....	46
7.1	Pilotoinnin valmistelutehtävät (vaihe 2)	46
7.2	Pilotointiprojektin alustava kuvaus (vaihe 3)	49
7.2.1	Pilotoinnin suositeltu toiminnallinen sisältö.....	49
7.2.2	Mitä ei suositella pilotoitavaksi	51
7.2.3	Pilotin keskeiset tavoitteet ja mittarit.....	52
7.2.4	Pilotin tekninen toteutus ja alustava aikataulu	54
7.2.5	Pilotin teknologioiden budjetäärinen kustannusarvio.....	55
7.3	Muut jatkotoimenpidesuosituksukset	57
	Liitteet.....	58

TÄRKEÄÄ TAUSTATIETOA LUKIJALLE

Etäpalvelu- ja etätulkkaustratkaisun toteutussuunnittelun projekti käynnistettiin elokuun puolivälissä 2021 ja projekti valmistuu joulukuussa 2021. Projektiryhmä koostui Verohallinnon, Kelan ja DVV:n etäpalvelun ja palvelumuotoilun asiantuntijoista sekä ulkoisista asiantuntijoista.

Etäpalvelu- ja etätulkkaustratkaisuprojekti on alatyöryhmä Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishankkeessa (<https://vm.fi/valtion-palvelu-ja-toimitilaverkon-uudistaminen-2020-luvulla>). Muut hankkeen alatyöryhmät ovat: asiakaspalvelun kehittäminen, yhteiskäyttöiset toimistotilat, osaamisen kehittäminen sekä viestintä. Lisäksi hankkeessa määritellään valtion yhteisen asiakaspalvelun sisältö ja rahoitusmalli. Etäpalvelu- ja etätulkkaustratkaisun alaprojektissa tehtiin tiivistä yhteistyötä asiakaspalvelun kehittäminen ja yhteiskäyttöiset toimistotilat -alatyöryhmien kanssa. Projektin aikana haastateltiin 12 eri julkishallinnon virastoa. Lisäksi tutkittiin Porin yhteiset toimitilat -hanketta (<https://www.pori.fi/yhteiset-toimitilat-hanke>) ja kartoitettiin Senaatti-kiinteistöjen roolia etäpalvelupisteiden rakentamisessa ja neuvoteltiin Valtorin ja yksityisen sektorin toimijoiden kanssa etäpalvelupisteiden teknisestä toteutuksesta.

Etäpalvelu- ja etätulkkaustrapalveluprojektissa selvitettiin ja laadittiin tämä toteutussuunnitelma, miten etäpalvelupisteet olisi mahdollista toteuttaa sekä toiminnallisesti että teknisesti täydentämään julkishallinnon yhteistä asiakaspalveluverkostoa yhdessä kuntien kanssa. Kunnat eivät osallistuneet tämän toteutussuunnitelman laadintaan tai katselmointeihin, mutta Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistushanke sisältää lähtökohtaisesti yhteistyön kuntien kanssa.

On tärkeää tiedostaa, että tämä toteutussuunnitelma tähtää tulevaisuuteen. Toiminnalliset suunnitelmat ja suositukset vaativat julkishallinnon virastoilta paikoittain uudenlaisia toimintamalleja, joista julkishallinnon virastojen ja kuntien tulee neuvotella ja sopia yhdessä. Myös uudenlaisia työnkuvia syntyy, kuten kunnan (tai vastaavan julkishallinnon organisaation) työntekijä, joka toimii sivutoimisena etäpalvelupisteiden palveluneuvojana sekä etäpalveluneuvoja videoyhteyden välityksellä (esim. Kansalaisneuvonnan asiakasneuvoja). Etäpalvelupisteiden toteutus voi myös edellyttää uutta lainsäädäntöä, mutta siihen ei oteta tässä loppuraportissa kantaa (palvelu- ja toimitilaverkkohanke huomioi tämän jatkotyössä).

Todettakoon myös, että palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen tavoitteiden mukaisesti palveluita annetaan kansalaisille monikanavaisesti ja ensisijaisena palvelukanavana on kattavat ja helpokäyttöiset sähköiset asiointipalvelut, joita käyntiasiointi ja etäpalvelupisteet täydentävät. Sähköisiä asiointipalveluita ei käsitellä tässä loppuraportissa.

1 Johdon yhteenveto

Suunnittelussa kartoitetut ja hyödynnetyt verrokkitoteutukset

Projektin alkuvaiheessa selvitettiin esimerkiksi Kelan, TE-palveluiden ja Verohallinnon nykyisiä etäpalveluratkaisuja ja niistä saatuja kokemuksia. Nykyisten etäpalveluratkaisuiden käyttöaste on jäänyt usein pieneksi. Projektiryhmän näkökulmasta keskeinen syy pienelle käyttöasteelle on ollut riittämätön tiedottaminen kohdeasiakasryhmälle ja liian tekninen toteutus verrattuna kohdeasiakasryhmän digitaitoihin. Poikkeuksena oli Verohallinnon etäpalveluratkaisu lisämessä, Joensuussa ja Savonlinnassa, jossa Verohallinnon etävirkaillija vastaanottaa asiakkaan videoyhteyden välityksellä ja hoitaa asiakkaan asian käyntiasiointia vastaavalla tavalla. Asiakkaan ei tarvitse siis käyttää etäpalvelulaitteistoa lainkaan. Verohallinto on saanut etäpalvelustaan positiivista palautetta ja siksi siitä otettiin vaikutteita tähän projektiin.

Etäpalvelupisteiden kohdeasiakasryhmän piirteitä ja tarpeita

Tulevaisuuden etäpalvelu- ja etätulkkauksratkaisu on ensisijaisesti suunnattu käyntiasiointia käyttäville kansalaisille, joilla ei ole laitteita, yhteyksiä tai digiosaamista tai sähköiseen asiointiin tarvittavia sähköisiä tunnistusvälineitä asioida julkishallinnon sähköisissä asiointipalveluissa. Etäpalvelupisteitä voivat käyttää myös digitaitoiset kansalaiset, kun asiointi videoyhteydellä tuottaa lisäarvoa: Esimerkiksi Maanmittauslaitoksen etävirkaillija voi jakaa karttasovellusta asiakkaalle videoyhteyden ohella tai TE-palveluiden ja Rikosseuraamuslaitoksen asiakaskohtaukset videoyhteydellä. Etäpalvelupisteelle kannattaa sijoittaa myös itsepalvelupäätte digitaitoisille kansalaisille, joilla ei ole omia laitteita tai yhteyksiä hoitaa viranomaisasiaa virastojen sähköisissä palveluissa.

Projektiryhmä suosittelee tulevaisuuden etäpalvelupisteille vahvasti joko pää- tai sivutoimista palveluneuvojaa tai minimissään etäpalveluneuvojaa, joka opastaa asiakasta oikean viraston valinnassa ja toimimaan etäpalvelutilassa videoyhteyden välityksellä. Palveluneuvoja pyrkii myös varmistamaan, että asiakas ei unohda etäasiointitilaan arkaluontoisia asiakirjojaan. Kustannustehokkain palveluneuvonnan toteutustapa pienillä paikkakunnilla voisi olla esimerkiksi kunnan työntekijä, joka esimerkiksi etäpalvelutilan kutsunapin avulla saapuu auttamaan asiakasta nopealla reagoitajalla (ns. sivutoiminen palveluneuvoja). Kun etäyhteys (videopuhelu) virastoon on käynnissä, asiointista ja mahdollisesti tarvittavasta asiakasopastuksesta vastaa viraston etävirkaillija (etäpalvelupisteen palveluneuvoja voi videopuhelun aikana auttaa asiakasta teknisissä asioissa, kuten asiakkaan asiakirjojen skannaus).

Julkishallinnon yhteisten etäpalvelupisteiden sijoittaminen ja tilaratkaisut

Julkishallinnon yhteiset etäpalvelupisteet voivat tulevaisuudessa toimia joko julkishallinnon yhteisen asiakaspalvelupisteen yhteydessä (käyntiasiointipisteet esimerkiksi kasvukeskuksissa) tai pienillä paikkakunnilla täydentämässä julkishallinnon yhteistä asiakaspalveluverkostoa. Pienillä paikkakunnilla etäpalvelupisteen sijoituspaikaksi suositellaan esimerkiksi kunnantaloa, kirjastoa, sote-palvelukeskusta tai muuta vastaavaa viranomaistilaa. Näissä tiloissa on viranomaishenkilöstöä paikalla varmistamassa turvallista asiointia ja ehkäisemässä esimerkiksi ilkiä. Etäpalvelupisteiden sijoittamiseen ja lukumäärään ei oteta tässä loppuraportissa kantaa, vaan päätökset tehdään myöhemmin Valtion palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa.

Pääasiointikanavana videoyhteys, jossa asiakkaan ei tarvitse käyttää videolaitteistoa

Projektiryhmän tekemän asiakas- ja virastokartoituksen mukaan paras etäpalvelupisteen asiointikanava on videoyhteys näkö- ja äänieristetyistä etäasiointitilasta, jossa asiakkaan ei tarvitse käyttää videolaitteistoa. Poikkeuksen tähän tekee asiakkaan asiakirjojen skannaus, jonka kohderyhmän asiakas pystynee tekemään etävirkaileijan tai etäpalvelupisteen pää- tai sivutoimisen palveluneuvojan opastuksella. Videoyhteyden avulla myös virastojen etävirkaileijat voivat paremmin varmistua, että asiakas on ymmärtänyt asioinnin sisällön ja mahdolliset jatkotoimenpiteet.

Pienen paikkakunnan etäpalvelupisteelle kannattaa toteuttaa myös itsepalvelupiste, jossa digiosaavat kansalaiset voivat hoitaa asiansa eri virastojen sähköisissä asiointipalveluissa (itsepalvelutyöasemalta on rajoitettu pääsy vain eri virastojen sähköisiin asiointipalveluihin). Palveluneuvoja voi tukea asiakasta tarvittaessa itsepalvelupäätteen käytössä. Lisäksi etäpalvelupisteelle kannattaa sijoittaa teline eri virastojen paperilomakkeiden hakua varten. Etäpalvelupisteellä voisi olla myös turvapostilaatikko, johon asiakkaat voisivat jättää paperilomakkeet tai asiakirjat toimitettavaksi eri virastoille.

Tekninen toteutussuunnitelma

Tekninen toteutussuunnittelu vaikeutui, kun Valtori ei osallistunut etäpalvelupisteiden tekniseen suunnitteluun. Valtori linjasi, että Valtorilla ei ole tällä hetkellä prosesseja kansalaisille suunnatun ICT-palvelun tuottamiseen ja tukemiseen eikä etäpalvelupisteelle tarvittavat ICT-palvelut ole Valtorin uudistetun strategian mukaista.

Tästä syystä tekniseen toteutussuunnitteluun käytettiin yksityisen sektorin toimijoita ja toteutussuunnittelussa päädyttiin laatimaan erilaisia vaihtoehtoisia toteutusarkkitehtuureja ja kuvaamaan tarvittavia teknologiaratkaisuita. Näiden tarkoituksena on palvella seuraavaa projektivaihetta eli pilotointia. Tekninen toteutus tulee olemaan haastavaa, koska nykyiset teknologiaratkaisut on lähtökohtaisesti suunniteltu yhden organisaation käyttöön, jolloin ne soveltuvat huonosti etäpalvelupisteissä tarvittavaan julkishallinnon virastojen yhteiskäyttöön. Monen teknologiaratkaisun kohdalla tarvitaan todennäköisesti erilaisia räätälöintejä tai jatkokehitystä yhteiskäyttöä varten.

Jatkotoimenpidesuosituks

Etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisun toteutussuunnittelu toteutettiin DVV:n toimesta ja projektin ohjausryhmänä toimi VM palvelu- ja toimitilaverkon uudistushankkeen valmisteluryhmä.

DVV:n jatkotoimenpidesuositus on seuraava:

- Tämän toteutussuunnittelun tuloksena ehdotetaan, että tulevan etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisun omistaja on sama taho kuin valtion asiakaspalvelutoiminnan omistaja.
- Etäpalvelun ja -etätulkkausratkaisun tarkemmaksi suunnittelemiseksi sekä virastojen tarpeiden ja kysynnän todentamiseksi tarvitaan lisäselvitys ja pilotointiprojekti.
- Tämä toteutussuunnitelma ei sisällä ehdotusta omistajuudesta pilotoinnin ajaksi

Seuraavaksi varsinaiseksi projektivaiheeksi suositellaan etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisun pilotointia yhdessä julkishallinnon yhteisessä asiakaspalvelupisteessä sekä kolmella (3) pienellä paikkakunnalla. Pilotointiin osallistuvia virastoja olisi 4–6, joilla kullakin olisi 4–5 asiakasneuvojaa hoitamassa etäpalvelupisteiltä tulevia asiakasyhteydenottoja. Etätulkkausratkaisua voisi pilotoida Kelan toimesta, jolla on etätulkkaukselle ylivoimaisesti suurin tarve (ja lain velvoite).

Pilotointivaihe valmistellaan projektivaiheessa 2 (ks. kuva alla), jonka päätehtävä on omistajien ja pilotoinnin projektiryhmän määrittäminen ja pilotoinnin tarkempi suunnittelu. Tämän jälkeen voidaan käynnistää varsinainen pilotointiprojektivaihe (vaihe 3). Projektivaiheita 2 ja 3 (pilotointi) on kuvattu tarkemmin kappaleessa 7 - suositellut jatkotoimenpiteet.

Kuva 1: Etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisun vaiheet ja alustava aikataulu



2 Projektin tausta ja tavoitteet

Etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisuprojekti on alatyöryhmä Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishankkeessa (<https://vm.fi/valtion-palvelu-ja-toimitilaverkon-uudistaminen-2020-luvulla>).

2.1 Taustatiedot

Julkishallinnon yhteisessä etäpalvelu- ja etätulkkauspalveluprojektissa selvitettiin ja laadittiin tämä toteutussuunnitelma, miten etäpalvelupisteet olisi mahdollista toteuttaa sekä toiminnallisesti että teknisesti täydentämään julkishallinnon yhteistä käyntiasiointiverkostoa.

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen tavoitteiden mukaisesti palveluita annetaan kansalaisille monikanavaisesti ja ensisijaisena palvelukanavana on kattavat ja helppokäyttöiset sähköiset asiointipalvelut, joita käyntiasiointi sekä etäpalvelupisteet täydentävät.

Julkishallinnon yhteinen etäpalvelupiste voi toimia joko julkishallinnon yhteisen asiakaspalvelupisteen yhteydessä (käyntiasiointipisteet esimerkiksi kasvukeskuksissa) tai pienillä paikkakunnilla täydentämässä julkishallinnon yhteistä asiakaspalveluverkostoa.

Kuva 2: Periaatekuva julkishallinnon yhteisestä etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisusta täydentämässä julkishallinnon yhteisiä asiakaspalvelupisteiden palveluita tulevaisuudessa.



2.2 Julkishallinnon yhteisen etäpalvelu- ja etätulkkaustratkaisun keskeiset tavoitteet

Tulevaisuuden etäpalvelu- ja etätulkkaustratkaisun keskeisiä tavoitteita kohderyhmän asiakkaiden ja virastojen näkökulmista ovat:

- 1) Kohderyhmän asiakkaille ajan, vaivan ja rahan säästöä
 - Julkishallinnon yhteisten etäpalvelupisteiden avulla kohderyhmän asiakkaiden ei tarvitse matkustaa pitkiä matkoja asioidakseen viranomaisten kanssa.
 - Mahdollisuus hoitaa omat viranomaisasiat, kun ei ole mahdollisuutta sähköiseen tunnistautumiseen.
 - Etäpalvelupisteellä asiointi tuo asiakkaalle mahdollisuuden hoitaa useampia asioita kerralla ja yhdistää asiointitarpeita muuhunkin asiointiin erityisesti, jos etäpalvelupiste on sijoitettu kunnan keskustan palveluiden läheisyyteen).
 - Etäpalvelupisteen hyvä sijoittelu auttaa mm. liikuntavammaisten elämää rajattujen taksimatkojen kanssa ja voi laskea kynnystä omatoimiseen asioiden hoitoon.
 - Mahdollisuus hoitaa asioita myös ilman ajanvarausta, useaan virastoon yhdestä sijainnista säästää asiakkaan aikaa, vaivaa ja rahaa. Tosin virastot ennustavat asiointiin siirtyvän voimakkaasti ajanvarausasioinnin suuntaan tulevaisuudessa ja tämä on myös usean asiakkaan toive.
 - Myös etätulkkaukset on mahdollista etäpalvelupisteeltä (kielitulkkaukset tai näkö-, kuulo- tai puhevammaisen etätulkkaukset).
- 2) Virastoille joustavuutta ja kustannustehokkuutta
 - Viraston palvelut voidaan tuoda kustannustehokkaasti asiakkaiden lähelle erityisesti harvaan asutulla seudulla.
 - Asiakaspalvelua voidaan tarjota yhdenvertaisesti ympäri Suomen ml. asiakaspalvelu molemmilla kansalliskielillä. Myös etätulkkaukset on mahdollistettu kustannustehokkaasti.
 - Viraston virkailijat voivat hoitaa etäpalvelupisteiden asiakaskohtaukset videoyhteydellä omalta työasemaltaan paikkariippumattomasti.
 - Videoyhteys mahdollistaa viraston etävirkailijalle puhelinkeskustelua paremmin varmistua, että kohderyhmän asiakas on ymmärtänyt asioinnin sisällön ja/tai saamansa ohjeet asioinnin jatkamiseksi.

Asiakkaiden näkökulmaa on kuvattu tarkemmin kappaleessa 3.1 (kohdeasiakasryhmän kuvaus), 3.2 (palveluneuvojan kuvaus) ja 4 (asiakkaan palvelupolut). Virastojen näkökulmaa on kuvattu tarkemmin kappaleessa 5 (virastojen näkökulma) sekä liitteissä 1 ja 2.

3 Etäpalvelupisteen keskeisiä määrittämiä

Tässä kappaleessa kuvataan keskeisiä määrittämiä, joita käytetään yleisesti tässä dokumentissa. Lisäksi tämän dokumentin liitteissä on mukana sanaston kuvaukset, joita tässä dokumentissa yleisesti käytetään: Esimerkiksi sanat asiakaspalvelija, asiakasneuvoja ja palveluneuvoja voivat eri virastoissa tarkoittaa erilaisia asiakaspalvelurooleja (havainto tehtiin projektin aikaisissa virastohaastatteluissa).

3.1 Kohdeasiakasryhmän kuvaus

Tulevaisuuden etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisu on ensisijaisesti suunnattu käyntiasiointia käyttäville kansalaisille, joilla ei ole laitteita, yhteyksiä tai digiosaamista tai sähköiseen asiointiin tarvittavia sähköisiä tunnistusvälineitä asioida julkishallinnon sähköisissä asiointipalveluissa. Etäpalvelupisteitä voivat käyttää myös digitaaliset kansalaiset, kun asiointi videoyhteydellä tuottaa lisäarvoa: Esimerkiksi Maanmittauslaitoksen etävirkaileija voi jakaa karttasovellusta asiakkaalle videoyhteyden ohella tai TE-palveluiden ja Rikosseuraamuslaitoksen asiakaskohtaukset videoyhteydellä. Etäpalvelupisteelle kannattaa sijoittaa myös itsepalvelupäätte digitaalisille kansalaisille, joilla ei ole omia laitteita tai yhteyksiä hoitaa viranomaisasiaa virastojen sähköisissä palveluissa.

Projektissa tutkittiin ja lisättiin asiakasymmärrystä etäasiointipisteen toiminnallisuuksiin liittyvistä tarpeista haastatteleamalla ja havainnoimalla ikäihmisiä, nuoria, suomen kieltä huonosti puhuvia maahanmuuttajia, liikuntavammaisia, asunnottomien päiväkeskuksen asiakkaita sekä asiakkaita, joilla on ymmärtämisen ja hahmottamisen haasteita. Asiakasymmärrystä lisättiin haastatteleamalla myös kohdeasiakasryhmien kanssa työskenteleviä järjestöjä ja avustajia. Alla on kuvattu digituokea tarvitsevia asiakaskohderyhmiä ja heidän asiointiinsa liittyviä tarpeita ja haasteita, jotka ovat ohjanneet etäasiointipisteiden suunnittelua. Asiakasymmärrystä on kuvattu myös tarkemmin liitteessä 3.

Tulkkaukseen tarvittava kansalainen

Asiakas voi tarvita viranomaisasiointissa joko kielitulkkausta tai kuulo-, näkö- tai puhevammaisen tulkkaukspalveluita. Kela myöntää tulkkaukspalvelutukea kuulovammaisille, kuulonäkövammaisille tai puhevammaisille, joka parantaa vammautuneen henkilön mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Tulevaisuudessa virastot voivat käyttää etäpalvelupisteiden yhteydessä myös etätulkkausratkaisua. Toki tulkkaukseen tarvittava asiakas voi asioida etäpalvelupisteellä myös yhdessä oman tulkin kanssa, mutta tämä ei ole teknisesti etätulkkausta.

Etätulkkausratkaisussa virasto on tehnyt sopimuksen tulkkaukspalveluiden tuottajan kanssa. Tulevaisuudessa olisi kustannustehokkainta ja toteutus olisi helpompaa, jos eri virastot voisivat käyttää yhteistä tulkkauksumppania. Tosin tällä hetkellä yhteisen tulkkauksumppanin käytön

yksi rajoite on se, että yleensä virastot teettävät käyttämänsä tulkkauskumppanin tulkeille Suojelupoliisin turvallisuus selvityksen. Turvallisuus selvitys on organisaatiokohtainen eli jokaisen viraston täytyy teettää oma turvallisuus selvitys, vaikka virastot käyttäisivätkin yhteistä tulkkauskumppania.

Etätulkkaus ratkaisu toimii pääsääntöisesti ajanvarausasiointin yhteydessä. Asiakas tai hänen avustajansa tai omainen on ensin esimerkiksi puhelimitse yhteydessä virastoon, jossa tunnustetaan asiointitarve sekä etätulkin tarve. Viraston virkailija varaa asiakkaalle sovitun etäpalvelupisteen sekä oman virastonsa etävirkailijan. Lisäksi viraston virkailija varaa tai lähettää tulkkauskumppanille tiedon asiakkaan kanssa sovitusta ajankohdasta ja tulkkaustarpeesta. Kun ajanvarausasiointi alkaa, viraston etävirkailija ottaa ensin videoyhteyden etäpalvelupisteelle ja ottaa sen jälkeen etätulkin mukaan tai tulkki liittyy videopuheluun ajanvarauksen yksilöllisellä www-linkillä. Etätulkki tarvitsee siis laitteen, josta videopuhelun voi muodostaa ml. kamera, mikrofoni ja kaiutin. Tämän jälkeen viraston etävirkailija pyytää asiakkaan etäpalvelupisteen näkö- ja äänieristettyyn asiointitilaan. Saapuessaan etäasiointitilaan asiakas näkee videoneuvottelulaitteen näytöllä sekä etävirkailijan että etätulkin kasvot ja asiointi voi alkaa. Pitkatulkkaus mahdollistaa etätulkkaus ratkaisun käytön myös vuoronumeroasiointissa: Kun vuoronumeroasiointi asiakkaan ja etävirkailijan välillä alkaa videoyhteydellä ja viraston etävirkailija tunnistaa tulkkaustarpeen, etävirkailija voi lähettää tulkkauskumppanille pyynnön saada pikatulkki mukaan videopuheluun. Varsinkin kielitulkkauksessa tulkkauskumppanit pystyvät nopeaan reagointiin ja kielitulkki saadaan mukaan videopuheluun muutamassa minuutissa. Etätulkkaus ratkaisun asiakaspolkuesimerkki on kuvattu kappaleessa 4.4 (etätulkkausasiointi etäpalvelupisteellä ajanvarauksella).

Maahanmuuttajilla suomalaisen henkilötunnuksen puuttuminen, kielitaitoon ja kulttuuritaustaan liittyvät haasteet vaikeuttavat asiointia

Maahanmuuttajien itsenäistä asiointia vaikeuttaa kielitaidon puute, suomalaisen yhteiskunta järjestelmän koettu vaikeaselkoisuus ja viranomaisen toimintatapojen tuntemattomuus. Asiointi- ja hahmotuskykyyn voi vaikuttaa mm. luku- ja kirjoitustaidon puute, vaikka suullinen ilmaisu olisi keskustelullisella tasolla. Haastattelujen mukaan myös laitteiden käyttö voi olla vierasta: älypuhelin on tutumpi, mutta esimerkiksi tietokoneen käytöstä ei välttämättä ole kokemusta. Maahanmuuttajan tukena asiointissa voivat olla ystävät ja oma sosiaalinen verkko, joka tuntee kokonaisuuden ja osaa neuvoa asiointissa. Puhelimitse asioiden hoitaminen tuntuu raskaalta kielimuurin takia. Kokemus siitä, että ei voi olla varma, että asia on tullut oikein ymmärretyksi, on yleinen. Kasvokkain asiointi sujuu paremmin, kun visuaaliset keinot ja näyttäminen (dokumentti, asiakirjan kohta jne.) ovat mahdollisia. Myös suomalaisen yhteiskunnan rakenne on vieras ja sen myötä asiat voidaan kokea vaikeiksi: ei tunneta missä virastossa mikäkin asia hoidetaan. Hyvinkin alkanut itsenäinen digiasointi voi katketa asian monimutkaistuesssa. Taustalla voi myös olla pelko väärin toimimisesta ja siitä, mitä seurauksia sillä on omalle toimeentulolle tai asemalle. Maahanmuuttajataustaista kohderyhmää etäasiointi näköyhteydellä hyödyttää suuresti.

Haastava arki hankaloittaa viranomaisasioiden hoitoa

Asiakkailla, joilla on haasteita arjessa (esimerkiksi päihde- ja mielenterveys), voi olla haastavaa puuttuvien verkkopankkitunnuksien sekä sopivien laitteiden puutteen vuoksi hoitaa viranomaisasioita sähköisesti. Asiakirjojen, henkilöllisyystodistusten ja tavaroiden tallessa pysyminen koetaan hankalaksi ja siksi ajatellaan, että on helpompi elää ilman niiden omistamista. Toimeentulo on usein Kelan etuuksien varassa, eikä digitaalisten laitteiden hankkiminen ole niiden hinnan vuoksi mahdollista. Kognitiiviset haasteet heijastuvat asiasisältöjen ymmärtämiseen sekä asiakkaan pitkäjänteisyyteen. Asiakkaat hyötyvät virkailijan selkokielestä ja kärsivällisestä ohjeistuksesta ja viranomaisasioiden- ja päätösten avaamisesta.

Hahmottamiseen ja ymmärtämiseen liittyvät haasteet

Erilaiset kognitiiviset häiriöt vaikeuttavat asioiden hahmottamista. Ymmärtämisen haasteet saattavat estää itsenäistä asiointia sekä viranomaiskieli ja käytännöt voivat olla hankalia sisäistä. Laitteiden kanssa selviäminen saattaa olla jo ajatuksen tasolla ahdistavaa ja vaikeaa. Niiden käyttö voi olla hidasta, ja jos paikalla on muita vuoroaan odottavia, nousee stressi entisestään.

Liikuntavammat ja terveydelliset haasteet hidastavat itsenäistä asiointia

Terveydelliset haasteet lisäävät asiointien määrää erilaisten etuuksien hakemisen vuoksi. Heikenneen liikuntakyvyn tai vamman vuoksi itsenäinen asiointi ja laitteiden käyttö on hitaampaa ja asiakas tarvitsee apua. Asiointiin osallistuu usein oma henkilökohtainen avustaja, sukulainen tai ystävä.

Kohderyhmän asiakkaat arvostavat inhimillisyyttä, yksityisyyttä ja turvallisuutta. Virkailijoiden kanssa toimiminen ja heidän tapaamisensa saattaa jännittää asiakasta, koska ei voi olla varma, onko virkailijalla osaamista kohdata erilainen asiakas. Myös oman avustajankin rooli ja läsnäolo voi mietityttää, koska hänenkään ei tarvitsisi kuulla kaikkea. Vähävaraisuus on haaste myös muutenkin kuin omien laitteiden hankinnan osalta. Takseihin ei ole varaa käyttää omaa rahaa, jolloin asiakas on korvattavien ja rajallisen määrän matkojen varassa. Taksiverkoston koko ja osaavien kuskien saatavuus näyttelevät hyvin suurta roolia. Tämä yhdistettynä avustajien ajoittain hankalaan aikataulutettavuuteen voi aiheuttaa kohderyhmän asiakkaiden elinpiirin vakavaa rajoittumista ja pienenemistä.

Palvelun suunnittelussa on tärkeää huomioida esteettömyys ja liikkumiseen liittyvät asiat. Kuljetusasiakkaina he tarvitsevat hyvät ohjeet paikalle saapumisen: minne kannattaa pysäköidä tai tulla taksilla, mikä ovi on lähin tai mikä reitti paras. Esteettömyyden suhteen tärkeää on portaattomuus, sekä tila, jonne mahtuu liikkumaan pöydän alle mahtuvan pyörätuolin kanssa. Asiointiin mahdollistamisessa on tärkeää myös kiireettömyys ja mahdollisuus tutustua ennalta asiointiin esim. ohjevideoista.

Ikääntyvät kokevat huolta osaamattomuudestaan ja hitaudestaan

Ikääntyvien haasteet ovat joiltakin osin yhteneväisiä liikuntavammaisten ja kognitiivisista haasteista kärsivien ihmisten kanssa. Esteettömyys on tärkeä asia rollaattorin kanssa liikkuvalla. Muistivaikeudet voivat tuoda haasteita sekä salasanojen että eri palveluiden käytön suhteen, varatut ajat voivat unohtua ja asioinnille lähtiessä mukaan tarvittavat asiat saattavat jäädä kotiin. Ennakko-ohjeistus ikääntyville on erityisen tärkeää.

Myös heikentyvä kuulo johtaa siihen, että puhelinasioinnista tulee vaikeaa. Siksi kasvokkain kohtaaminen videon välityksellä, on helpompi vaihtoehto itse hoidettavan asian ymmärtämisen kannalta. Ikäihmiset voivat kokea pelkoa teknologiaa kohtaan tai huolta omasta hitaudesta ja osaamattomuudestaan. Yhteyksien toimiminen on myös suuri huolenaihe. Kynnys aloittaa palvelun käyttö voi olla suuri: jos ikääntyvä ei koe olevansa kokenut digiteknologian käyttäjä, ajatus itsenäisestä asioinnista asiointipisteellä ilman tukea voi olla liian vaikea.

Toisin kuin henkilöillä, joilla on jokin näkyvä vamma, joka vaikuttaa heidän liikkumiseensa tai laitteiden käyttämiseensä, ikääntyvät kokevat usein, että heillä ei ole mitään "syitä" paitsi oma osaamattomuutensa. Ikääntyvien tapauksessa oman kykenevyyden ja epävarmuuden myötä avainasemassa ovat tulevien esteiden minimoiminen, palvelun tutuksi tekeminen ja helppo saatavuus.

Nuoret tarvitsevat asiointiapua vaikeisiin tilanteisiin

Nuorten asiakkaiden kohdalla kyse voi olla vaikeasta asiasta tai tilanteesta, jossa ei ymmärretä, kuinka tulee toimia. Tarvitaan asiantuntija perustelemaan ja kertomaan tilanteesta: miksi päätös on tehty, kuinka nuoren tulee toimia, mitä liitteitä tulee toimittaa tai mitä etuutta on mahdollista hakea. Viranomaiskieli ja substanssi ovat nuorille vaikeita ja päätöksiä on vaikea itse ymmärtää.

Nuorelle on tärkeää tulla kuulluksi ja vaatii rohkeutta ja voimia selvittää tilannetta. Perusasiointi hoituu useimmilla sähköisesti, mutta haastavampiin tilanteisiin tarvitaan virkailijan apua. Osa nuorista elää toimeentulotuilla ja laitteet ovat kalliita, sekä laskujen maksussa voi olla haasteita, jolloin ei välttämättä ole mahdollista itse hoitaa asiaa.

Muut kohderyhmän asiakkaat

Asian luonne voi myös edellyttää kasvokkain tapaamista, ei vain nuorilla vaan myös kaikissa asiakasryhmissä. Kenen tahansa asiakasryhmän asia voi olla myös niin monimutkainen, että sitä ei ole mahdollista hoitaa sähköisenä asiointina ja asian hoitaminen tarvitsee neuvontaa ja tukea. Asiaan voi liittyä myös dokumenttien toimittamista ja todentamista tai henkilön tunnistamiseen liittyviä toimenpiteitä, jotka etäpalvelupisteillä eivät edellytä kasvokkain tapaamista.

Kohderyhmien haastatteluista keskeisimmiksi etäasiointipisteen toiminnallisuuksiksi nostettiin

- tieto, että henkilöavusteista apua asiointiin on saatavissa
- palvelun ymmärrettävyys ja helppokäyttöisyys
- mahdollisuus asioida ilman sähköistä tunnistautumista

- esteettömyys ja yhdenvertaisuus
- luottamus siihen, että sinut kohdataan ihmisenä
- turvallisuus, tietoturva ja yksityisyyden suoja
- luottamus asioinnin onnistumiseen toimivien laitteiden ja yhteyksien näkökulmasta

3.2 Palveluneuvojan kuvaus

Asiakstarpeita ja asiakasymmärrystä kokoavien haastattelujen yhteydessä nousi jokaisessa haastattelussa esiin asioinnin tuen tarve. Asiakasta ei saa jättää yksin. Etäpalveluun liittyvät palveluneuvonnan tarpeet ovat seuraavanlaisia: asiakkaan asiointitarpeen kartoittaminen ja oikean viraston valinta, etäasiointipisteen laitteiden toiminta ja auttaminen tarvittaessa asiakasta asiointiin käynnistämässä valitun viraston kanssa. Palveluneuvonnan rooli voi olla päätoiminen yhteisasiakaspalvelun palveluneuvoja tai esimerkiksi kunnan työntekijä, kirjaston virkailija, joka toimii koulutettuna sivutoimisesti uudessa palveluneuvojan roolissa. Sivutoimisen palveluneuvojan rooli on uusi ”digiajan” työnkuva, jossa palveluneuvoja on tavallaan monen eri viraston ja kunnan palveluksessa samaan aikaan – tämäkin näkökulma tulee huomioida palveluneuvojan työ sopimuksessa sekä valtion ja kunnan välisessä kustannusjaossa julkishallinnon yhteisissä etäpalvelupisteissä.

Palveluneuvonnan tehtävä on huolehtia ja varmistaa, että asiakkaat onnistuvat asiointissa etäasiointipisteellä ja saavat tarvittaessa apua. He huolehtivat tekniikan ja tilan toimivuudesta: Net-tiyhteyksistä, tulostimista ja esillä olevista lomakkeista. He kannustavat ja tukevat asiointia sekä omalta osaltaan pitävät silmällä asiointipisteiden tilojen ja laitteiden kuntoa, siisteyttä ja rauhallisuutta ja varmistavat turvallista asiakaskokemusta.

Kun palveluneuvontaa ei ole fyysisesti saatavilla etäasiointipisteellä, asiakkaat saavat apua etäpalveluneuvojalta. Etäpalveluneuvoja on valtion virastojen yhteinen virkasuhteessa oleva henkilö, joka tarjoaa videoyhteydellä asiakkaalle asiointin aloitus- ja digitukea (esim. palveluneuvoja Kansalaisneuvonnasta). Etäpalveluneuvoja on helppo kutsua apuun asiointilaitteen näytöltä.

Asiakaskohtaaminen videoyhteydellä vaatii palveluneuvonnalta ja virkailijoilta kohtaamis- ja vuorovaikutustaitojen lisäksi varmoja digitaitoja ja aitoa halua opastaa sähköisessä asiointissa erilaisia asiakkaita. Palveluneuvonnalla joko paikan päällä tai etänä videoyhteydellä tulee olla hyvä julkisen hallinnon tuntemus, kyky olla läsnä ja taito rakentaa luottamusta asiakaskohtaamisessa.

Palveluneuvoja ja etäpalveluneuvoja ohjaavat asiointin aloituksessa. Sen jälkeen asiointin ohjaus tulee viraston etävirkailijalta. Myös viranomaisten, jotka palvelevat etäyhteydellä asiakasta, on tärkeä osata ohjata asiakasta etäasiointipisteen laitteiston käytössä. Asiakkaalle voi tulla epävarma olo, jos viranomainenkin kokee etäyhteyden ja tekniikan haastavaksi. Viranomaisten tulee tuntea hallintoa ja myös osata auttaa asiakasta eteenpäin omasta organisaatiosta oikeaan paikkaan.

3.3 Etäpalveluselvitykseen osallistuneet virastot

Etäpalvelu- ja etätulkkaustratkaisun haastatteluihin osallistuivat seuraavat 12 eri valtion virastoa (Kela on eduskunnan valvonnassa oleva itsenäinen sosiaaliturvalaitos, jolla on oma hallinto ja talous):

- Aluehallintovirasto (AVI)
- Digi- ja väestötietovirasto (DVV)
- Edunvalvonta ja Oikeusapu
- ELY-keskus
- Kela
- Maahanmuuttovirasto (Migri)
- Maanmittauslaitos (MML)
- Poliisin lupahallinto
- Rikosseuraamuslaitos (RISE)
- TE-palvelut
- Ulosottolaitos
- Verohallinto

Virastojen näkökulmat etäpalvelu- ja etätulkkaustratkaisun toiminnalliseen suunnitelmaan (ks. kappale 4) on koostettu yhteen virastokohtaisesti kappaleessa 5. Tarkemmat virastokohtaisten haastatteluiden tulokset on kuvattu liitteessä 1.

3.4 Julkishallinnon yhteisten etäpalvelupisteiden yleisesittely

Julkishallinnon yhteinen etäpalvelupiste voi toimia joko julkishallinnon yhteisen asiakaspalvelupisteen yhteydessä tai harvaan asutulla seudulla täydentämässä julkishallinnon yhteistä asiakaspalveluverkosta. Etäpalvelupisteiden sijoittamiseen ja lukumäärään ei oteta tässä loppuraportissa kantaa, vaan päätökset tehdään myöhemmin Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishankkeessa.

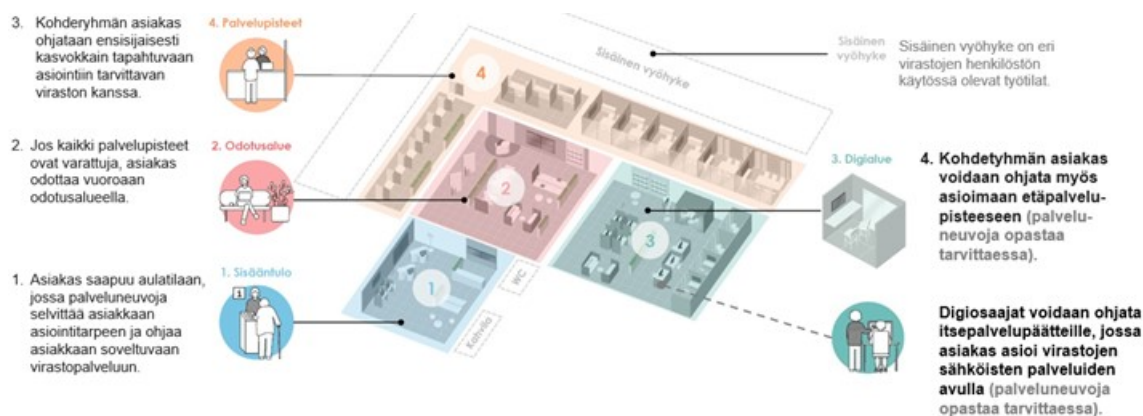
3.4.1 Etäpalvelupiste julkishallinnon yhteisessä asiakaspalvelupisteessä

Julkishallinnon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä etäpalvelupiste tarjoaa lisäkapasiteettia kasvokkain tapahtuvalle asiointille ja täydentää yhteisen asiakaspalvelupisteen palveluita sellaisten virastojen palveluilla, joilla ei ole omaa henkilöstöä yhteisellä asiakaspalvelupisteellä (esim. Poliisin lupahallintopalvelut voivat sijaita Poliisiasemalla, mutta sinnekin saa videoyhteyden julkishallinnon yhteiseltä asiakaspalvelupisteeltä).

Alla olevat kuvat ovat esimerkkiluonnoksia. Tarkempi etäpalvelupisteen tilasuunnittelu tehdään valtiovarainministeriön palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen Yhteiskäyttöiset toimistotilat -alatyöryhmässä, joka hyödyntää tätä loppuraporttia omassa suunnittelutyössään.

Alla olevassa kuvassa on esitetty esimerkkinä etäpalvelupiste täydentämässä julkishallinnon yhteisen asiakaspalvelupisteen palvelukapasiteettia. Kohderyhmän asiakasta palvelee ensisijaisesti kasvokkain tapahtuvassa asiointissa, mutta kohderyhmän asiakas voidaan myös ohjata ja opastaa käyttämään etäpalvelupistettä.

Kuva 3: Kuvitteellinen esimerkkikuva ja asiointipolku etäpalvelupisteestä julkishallinnon yhteisen asiakaspalvelupisteen yhteydessä (esimerkkikuvassa on hyödynnetty Porin yhteiset toimitilaverkkohankkeen kuvaa (<https://www.pori.fi/yhteiset-toimitilat-hanke>)).



3.4.2 Etäpalvelupiste pienessä kunnassa

Mualla, esimerkiksi pienessä kunnassa, etäpalvelupisteen parhaimmaksi sijoituspaikaksi suositellaan esimerkiksi kunnantaloa, kirjastoa, sote-palvelukeskusta tai muuta vastaavaa viranomais tilaa. Näissä tiloissa on muuta viranomaishenkilöstöä paikalla varmistamassa turvallista asiointia ja ehkäisemässä esimerkiksi ilkivaltaa. Etäpalvelupiste voi sijaita myös pienen kunnan keskustan palveluiden läheisyydessä tai vastaavassa paikassa, mutta tällöinkin on huolehdittava turvallisesta asiointista ja ilkivallan ehkäisemisestä esimerkiksi etäpalvelupisteen palveluneuvojan tai vartiointiliikkeen toimesta. Asiakas voi myös unohtaa esimerkiksi henkilökohtaiset arkaluonteiset asiakirjansa etäpalvelutilaan ja siksin on tärkeää, että paikalla on viranomaishenkilöstöä varmistamassa sujuva ja tietoturvallinen asiointi. Kunnat eivät olleet mukana tässä projektissa, mutta seuraavissa vaiheissa (esim. pilotointi) kunnat tulee osallistua suunnitteluun mukaan.

Kuva 4: Alla olevassa kuvassa on esimerkillä kuvattu pienessä kunnassa sijaitsevaa etäpalvelutilaa. Lisäksi esimerkkikuvaan on koottu kohdeasiakasryhmän tarpeita etäpalvelutilaan ja sen kalusteisiin liittyen.



On tärkeää, että etäpalvelupisteet on toteutettu samalla tavalla ympäri Suomen, jotta etukäteisohjeistus on mahdollista (esimerkiksi ohjevideot asiakkaille ja kohderyhmäasiakkaiden kanssa työskenteleville järjestöille). Lisäksi virastojen etävirkaillijoiden tulee pystyä auttamaan asiakasta asiointin aikana esimerkiksi asiakkaan asiakirjojen skannaamisessa ja tämä edellyttää, että jokainen etäpalvelupiste on toteutettu samalla tavalla. Etäopastaminen kohderyhmän asi-

akkaille on haastavaa ja asiakkaat saattavat unohtaa arkaluontoisia asiakirjojaan etäasiointitilaan – siksi pää- tai sivutoimisen palveluneuvojan käyttö etäpalvelupisteillä on suositeltavaa. Sivutoimisen palveluneuvojan voi kutsua paikalle esim. kutsunapilla.

Julkishallinnon yhteinen etäpalvelutila esim. pienessä kunnassa voi siis olla esimerkiksi huone tai tila kunnantalossa, kirjastossa, sote-palvelukeskuksessa tai keskustan palveluiden läheisyydessä. Asiakas asioi etäpalvelupisteellä videoyhteydellä valitsemansa viraston kanssa näkö- ja äänieristetyssä asiointitilassa.

Kuva 5: Etäpalvelupisteen näkö- ja äänieristetty asiointitila voi olla esimerkiksi seuraavan kuvan mukainen huoneeseen sijoitettava neuvottelumuoduli.



- Esteetön näkö- ja äänieristetty tila rauhalliseen asiointiin valitun viraston kanssa videoyhteydellä
- Tilaa 3 – 5 henkilölle (esim. avustajat)
- Korkeussäädettävät pöydät (ei toteudu esimerkkikuvassa)
- Etäpalvelulaitteisto, jota on kuvattu tarkemmin kappaleessa 6.2
- Esimerkkikuvan lähde: HSL Group Oy verkkosivut (tuote-esite)
- Myös esimerkiksi Framery Oy:n 2Q-neuvottelumuoduli voisi soveltua etäpalvelupisteen asiointitilaksi:
<https://www.frameryacoustics.com/fi/äänieristetyt-työtilat/framery-2q/>

4 Asiakkaan palvelupolut

Seuraavissa alakappaleissa on kuvattu julkishallinnon yhteisiä etäpalvelupisteitä käyttävien asiakkaiden palvelupolkuja. Palvelupolut ovat suuntaa antavia tulevaisuuden esimerkkejä, miten asiointi julkishallinnon yhteisillä etäpalvelupisteillä tulisi sujua.

1. Vuoronumeroasiointi julkishallinnon yhteisellä asiakaspalvelupisteellä sijaitsevassa etäasiointitilassa
2. Vuoronumeroasiointi etäpalvelupisteellä esimerkiksi pienen kunnan kunnantalossa tai kirjastossa, tms.
3. Ajanvarausasiointi etäpalvelupisteellä
4. Etätulkkausasiointi etäpalvelupisteellä ajanvarauksella
5. Optio: Asiointi liikkuvassa etäpalvelupisteessä

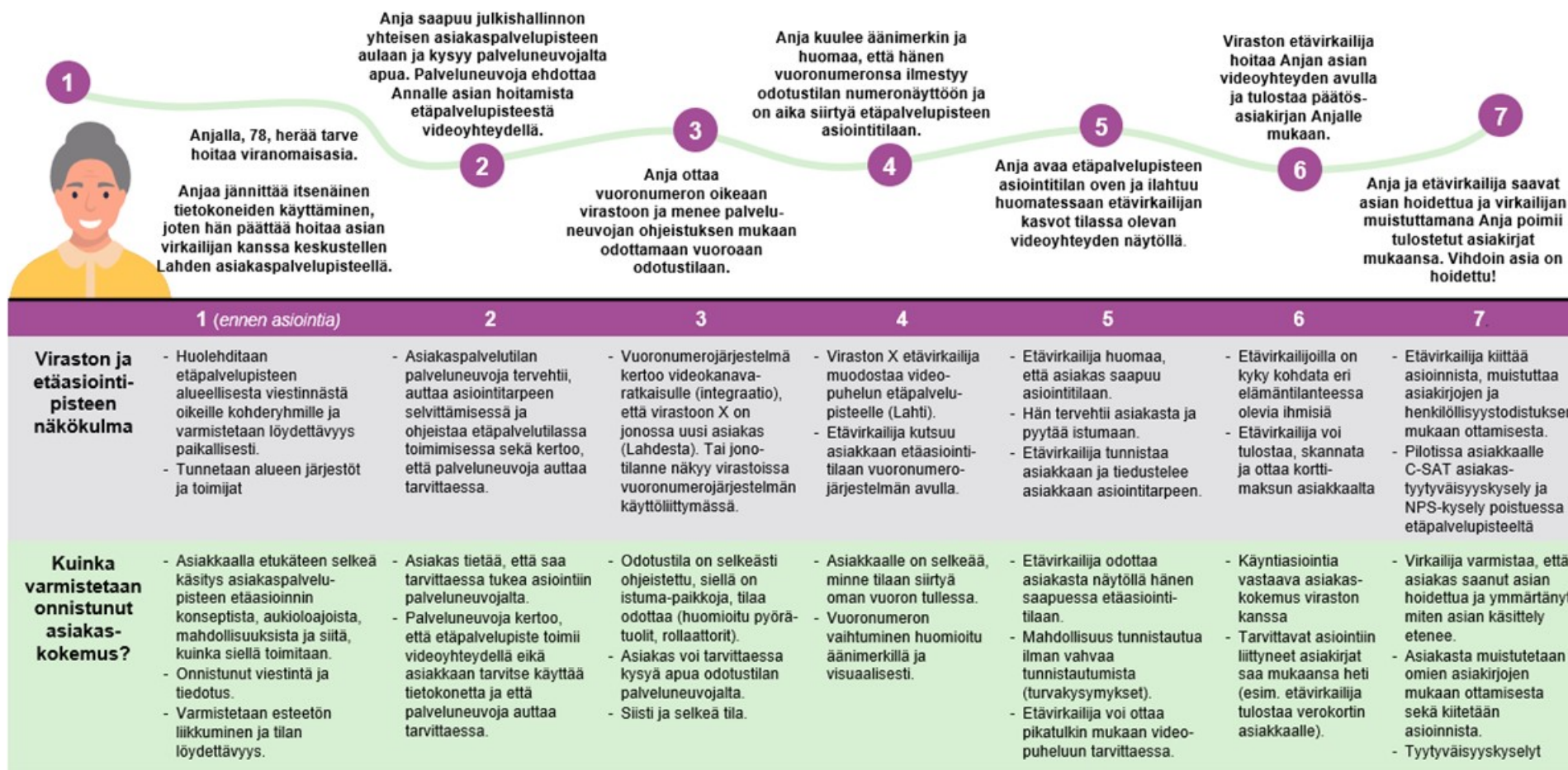
Etäpalvelupiste voi siis toimia joko vuoronumero- tai ajanvarausperiaatteella. Jos esimerkiksi pienessä kunnassa on vain yksi etäpalvelupiste, niin etäpalvelupiste toimii esim. kolmena arkipäivänä viikossa vuoronumerolla ja kahtena päivänä viikossa ajanvarauksella. Yksi etäasiointipiste ei siis voi samanaikaisesti toimia sekä vuoro- että ajanvarausperiaatteella.

Etäpalvelupisteiden aukioloaika noudattaa julkishallinnon virastojen aukioloaikoja. Huomioitavaa kuitenkin on, että valtiovarainministeriön Taloustutkimukselta tilaaman tutkimuksen mukaan kansalaisille mieluisin asiointiaika on klo 10–18 (Taloustutkimus: Tutkimusraportti marraskuu 2021) Tällä hetkellä monen viraston pienet käyntiasiointipisteet voivat toimia hyvinkin supistetulla aukioloajalla, mutta etäpalvelupisteiden asiakaskokemuksen näkökulmasta on tärkeää, että tulevaisuudessa virastot pystyisivät noudattamaan yhteisiä aukioloaikoja.

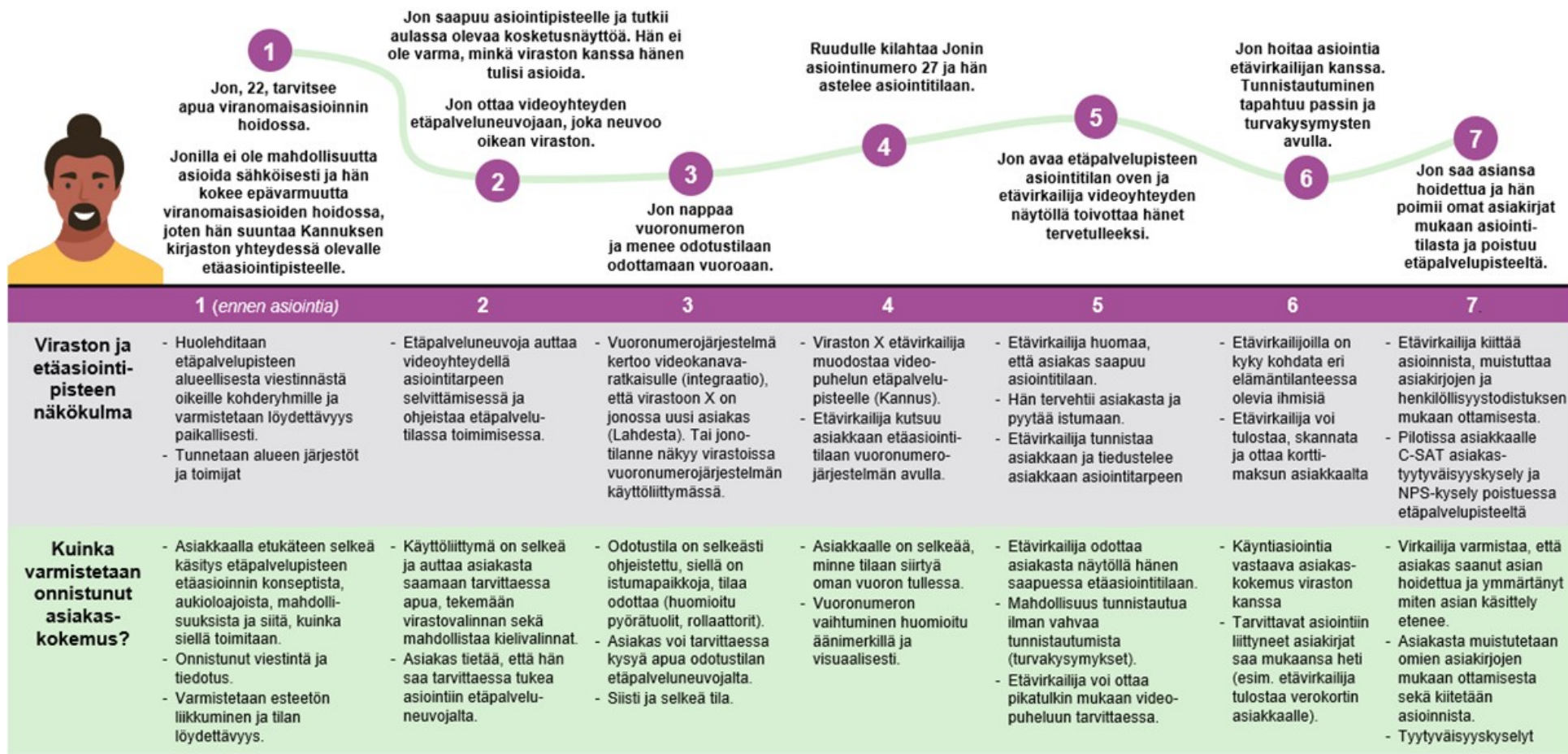
Kuva 6: Kooste käyntiasiointin ja etäpalvelupisteiden kohderyhmän asiakkaista ja syistä käyttää käyntiasiointia tai etäpalvelupisteitä julkishallinnon sähköisten asiointipalveluiden sijaan.



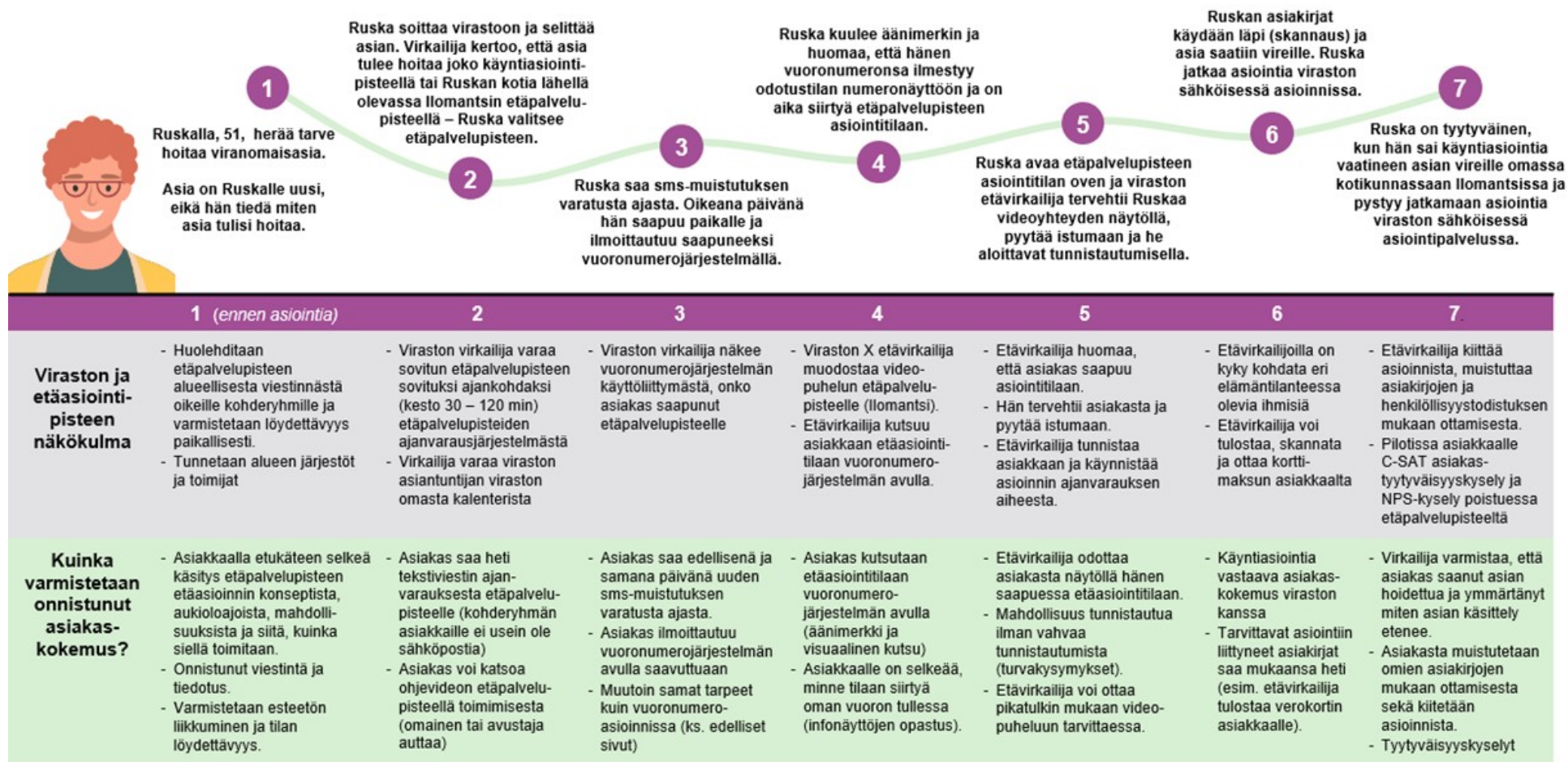
4.1 Vuoronumeroasiointi julkishallinnon yhteisellä asiakaspalvelupisteellä (käyntiasiointipiste) sijaitsevassa etäasiointitilassa



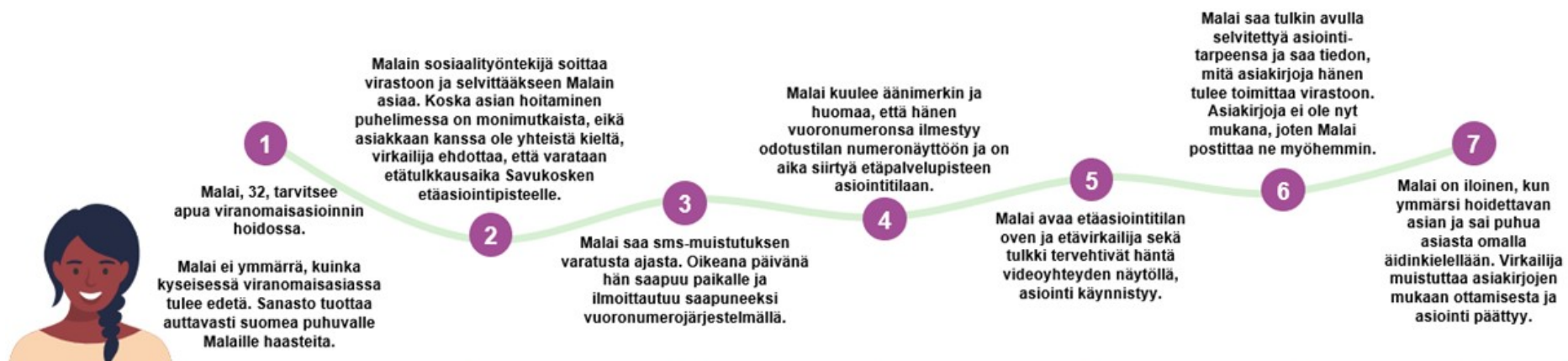
4.2 Vuoronumeroasiointi etäpalvelupisteellä esimerkiksi pienen kunnan kunnantalossa tai kirjastossa, tms.



4.3 Ajanvarausasiointi etäpalvelupisteellä

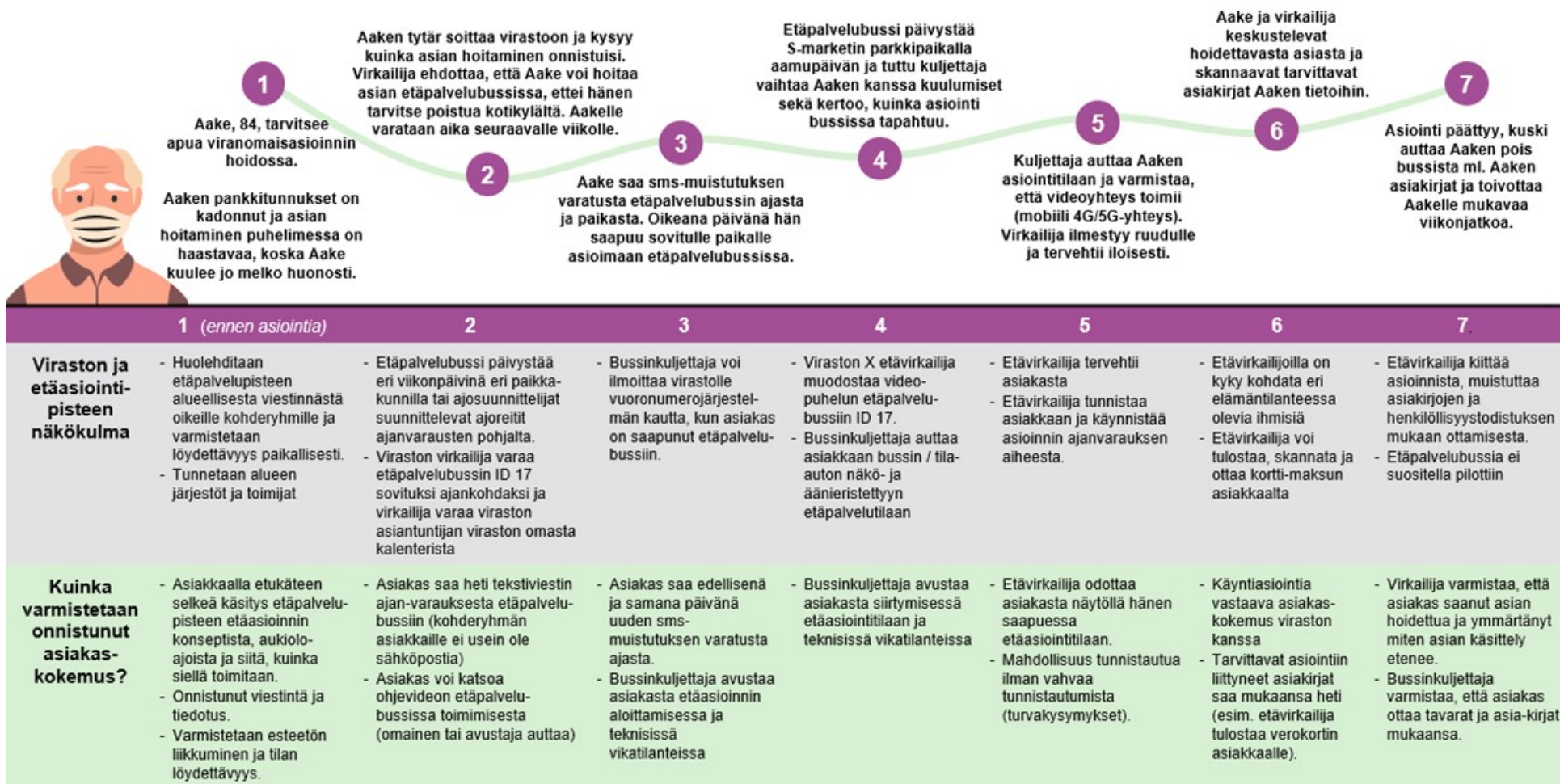


4.4 Etätulkkausasiointi etäpalvelupisteellä ajanvarauksella



	1 (ennen asiointia)	2	3	4	5	6	7
Viraston ja etäasiointipisteen näkökulma	<ul style="list-style-type: none"> - Huolehditaan etäpalvelupisteen alueellisesta viestinnästä oikeille kohderyhmille ja varmistetaan löydettävyyttä paikallisesti. - Tunnetaan alueen järjestöt ja toimijat 	<ul style="list-style-type: none"> - Viraston virkailija varaa sovitun etäpalvelupisteen sovituksi ajankohdaksi etäpalvelupisteiden ajanvarausjärjestelmästä → ajanvaraus välitetään myös tulkkauksen sopimuskumppanille - Virkailija varaa viraston asiantuntijan viraston omasta kalenterista 	<ul style="list-style-type: none"> - Viraston virkailija näkee vuoronumerojärjestelmän käyttöliittymästä, onko asiakas saapunut etäpalvelupisteelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Viraston X etävirkailija muodostaa videopuhelun etäpalvelupisteelle (Savukoski) ja ottaa tulkin mukaan videopuheluun. - Etävirkailija kutsuu asiakkaan etäasiointitilaan vuoronumerojärjestelmän avulla. 	<ul style="list-style-type: none"> - Etävirkailija ja tulkki huomaa, että asiakas saapuu asiointitilaan. - He tervehtivät asiakasta ja pyytää istumaan. - Etävirkailija tunnistaa asiakkaan tulkin avustuksella ja käynnistää asiointin ajanvarauksen aiheesta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Etävirkailijoilla on kyky kohdata eri elämäntilanteissa olevia ihmisiä - Etävirkailija voi tulostaa, skannata ja ottaa korttimaksun asiakkaalta 	<ul style="list-style-type: none"> - Etävirkailija kiittää asiointista, muistuttaa asiakirjojen ja henkilöllisyydistuksen mukaan ottamisesta. - Pilotissa asiakkaalle C-SAT asiakas-tyytyväisyyskysely ja NPS-kysely poistuessa etäpalvelupisteeltä
Kuinka varmistetaan onnistunut asiakaskokemus?	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaalla etukäteen selkeä käsitys etäpalvelupisteen etäasiointin konseptista, aukiol-ajoista ja siitä, kuinka siellä toimitaan. - Onnistunut viestintä ja tiedotus. - Varmistetaan esteetön liikkuminen ja tilan löydettävyys. 	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakas saa heti tekstiviestin ajan-varauksesta etäpalvelupisteelle (kohderyhmän asiakkailla ei usein ole sähköpostia) - Asiakas voi katsoa ohjevideon etäpalvelupisteellä toimimisesta (omainen tai avustaja auttaa) 	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakas saa edellisenä ja samana päivänä uuden sms-muistutuksen varatusta ajasta. - Asiakas ilmoittautuu vuoronumerojärjestelmän avulla saavuttuaan - Muutoin samat tarpeet kuin vuoronumero-asiointissa 	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakas kutsutaan etäasiointitilaan vuoronumerojärjestelmän avulla (äänimerkki ja visuaalinen kutsu) - Asiakkaalle on selkeää, minne tilaan siirtyä oman vuoron tullessa (infonäyttöjen opastus). 	<ul style="list-style-type: none"> - Etävirkailija odottaa asiakasta näytöllä hänen saapuessa etäasiointitilaan. - Mahdollisuus tunnistautua ilman vahvaa tunnistautumista (turvakysymykset). 	<ul style="list-style-type: none"> - Käyntiasiointia vastaava asiakas-kokemus viraston kanssa - Tarvittavat asiointiin liittyneet asiakirjat saa mukaansa heti (esim. etävirkailija tulostaa verokortin asiakkaalle). 	<ul style="list-style-type: none"> - Virkailija varmistaa, että asiakas saanut asian hoidettua ja ymmärtänyt miten asian käsittely etenee. - Asiakasta muistutetaan omien asiakirjojen mukaan ottamisesta sekä kiitetään asiointista. - Tyytyväisyyskyselyt

4.5 Optio: Asiointi liikkuvassa etäpalvelupisteessä



5 Virastojen näkökulma

Julkishallinnon yhteisten etäpalvelupisteiden toiminnallista suunnitelmaa (kappale 4) esiteltiin virastokohtaisissa haastatteluissa (tai tarkemmin sanottuna toiminnallisen suunnitelman varhaisia versioita, jotka täsmentyivät mm. virastohaastatteluiden myötä). Haastattelussa virastoilta kysyttiin, miltä toiminnallinen suunnitelma vaikuttaa viraston asiakaspalvelun näkökulmasta.

Alla on yhteenveto kaikista virastohaastatteluista (AVI, DVV, ELY-keskus, Kela, Maahanmuuttovirasto, Maanmittauslaitos, Oikeusapu ja Edunvalvonta, Poliisin lupahallinto, Rikosseuraamuslaitos, TE-palvelut, Ulosottolaitos ja Verohallinto). Yhteenvedossa on hyödynnetty myös Valtion palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen Asiakaspalvelun kehittäminen -alatyöryhmän laatimaa selvitystä valtion virastojen asiakaspalvelun nykytilanteesta ja kehittymisestä tulevaisuudessa ml. eri palvelukanavien volyymien ennakoitu kehittyminen (liite 2).

Liitteessä 1 on yhteenveto kunkin viraston etäpalvelupisteprojektin haastatteluista sekä Asiakaspalvelun kehittäminen -alatyöryhmän kartoittamista käyntiasiointimääristä. Jokaisen viraston osalta on kuvattu esimerkiksi:

- miten virasto voi alustavasti hyödyntää etäpalvelupisteitä osana asiakaspalveluaan
- käyntiasiointien määriä (osa näistä siirtyisi etäpalvelupisteisiin) ja niiden ennustettua kehittymistä vuosina 2025 ja 2030
- oletettu vuoronumero- ja ajanvarausasioinnin jakauma (kapasiteettiarviointi; yksi etäpalvelupiste voi toimia samaan aikaan vain vuoronumero- tai ajanvarausasiointiperiaatteella).
- asioinnin tyypillinen kesto (vaikuttaa esim. etäpalvelupisteiden kapasiteettiarviointiin)
- kiireisimmät käyntiasiointikuukaudet (kapasiteettiarviot)
- viraston käyttämät kontaktienhallinta- ja videokanavaratkaisut antamaan pohjatietoa, millaiset tekniset valmiudet virastolla on etäpalvelupisteen käyttämiseen.

5.1 Yhteenveto virastojen näkökulmasta

Virastohaastatteluiden mukaan julkishallinnon yhteiset etäpalvelupisteet koettiin hyödyllisiksi useimmissa virastoissa. Seuraavat virastot kokevat etäpalvelupisteen hyödyt vähäisiksi tai eivät voi lainkaan hyödyntää etäpalvelupisteitä ainakaan lähitulevaisuudessa:

- ELY-keskus, jolla henkilöasiakkaiden käyntiasiointia on hyvin vähän.
- Migri, jossa asian tai hakemuksen vireille saattaminen vaatii aina asiakkaan alkuperäisten asiakirjojen fyysistä tarkastamista ja neuvontapalvelut toimivat hyvin nykyisillä kanavilla (puhelin, verkkosivut ja chatbot).
- DVV, jossa asian tai hakemuksen vireille saattaminen vaatii melko usein asiakkaan alkuperäisten asiakirjojen fyysistä tarkastamista tai muusta syystä käyntiasiointia (esim. vihkiminen).

Etäpalvelupisteet palvelevat ensisijaisesti käyntiasiointia käyttäviä kansalaisia. Suurimmat käyntiasiointivolyymit vuonna 2020 olivat Kelalla (920 000/vuosi), Poliisin lupahallinnolla (870 000/vuosi) ja Verohallinnolla (590 000/vuonna 2019). Näiden virastojen käyntiasiointimäärien ennustetaan laskevan vuoteen 2030 mennessä seuraavasti: Kela 792 000/vuosi, Poliisin lupahallinto 600 000/vuosi ja Verohallinto 200 000/vuosi. Vuoden 2030 mediaani käyntiasiointimäärän ennustetaan olevan 150 000/vuosi. TE-palveluiden käyntiasiointimäärä vuonna 2020 oli 200 000/vuosi ja tämän ennustetaan kasvavan vuoteen 2030 mennessä 2 miljoonaan käyntiasiointiin per vuosi johtuen pohjoismaisesta työvoimapalvelumallista (<https://tem.fi/pohjoismaisen-tyovoimapalvelumalli>). Etäpalvelupisteet voivat olla TE-palveluille yksi keino hoitaa merkittävästi kasvava käyntiasioinnin määrä.

Vuonna 2020 spontaania vuoronumeroasiointia tapahtui eniten Kelassa, Maanmittauslaitoksella, TE-palveluissa, Ulosottolaitoksella ja Verohallinnossa. Vuonna 2020 spontaanin vuoronumeroasiointin osuus kaikkien virastojen käyntiasiointimäärästä oli 70% (yhteensä 2,93 miljoonaa käyntiasiointia, josta 2,06 miljoonaa vuoronumeroasiointia). Vuoteen 2030 mennessä vuoronumeroasiointin osuuden ennustetaan laskevan 33% kaikesta käyntiasioinnista. Etäpalvelupisteiden näkökulmasta tämä tarkoittaa, että lähivuosina yksi etäpalvelupiste toimisi 3–4 päivänä viikossa vuoronumeroasiointina ja 1–2 päivänä viikossa ajanvarauksella (yksi etäpalvelupiste ei voi toimia samanaikaisesti sekä vuoronumero- että ajanvarauksella). Vuosien myötä ajanvarauspäivien määrä kasvaa kysynnän myötä.

Kuva 7: Käyntiasiointien määrät vuonna 2020 ja ennuste vuodelle 2030 sekä vuoronumero- ja ajanvarausasioinnin prosenttiosuudet vuonna 2030 ja ennuste vuodelle 2030.

Virasto	2020 käyntiasiointien määrä	Vuoronumeroasiointin osuus	Vuoronumeroasiointin määrä	2030 ennuste	Vuoronumeroasiointin osuus	Vuoronumeroasiointin määrä
Kela	920 000	94 %	864 800	792 000	94 %	744 480
Poliisin lupahallinto	870 000	45 %	391 500	600 000	20 %	120 000
Verohallinto	590 000	97 %	572 300	200 000	90 %	180 000
TE-palvelut	200 000	60 %	120 000	2 000 000	10 %	200 000
DVV	105 000	5 %	5 250	80 000	5 %	4 000
Migri	100 000	30 %	30 000	100 000	5 %	5 000
Ulosotto	50 000	82 %	41 000	20 000	60 %	12 000
MML	27 400	100 %	27 400	35 000	50 %	17 500
RISE	24 000	5 %	1 200	40 000	5 %	2 000
ELY-keskus	20 000	10 %	2 000	10 000	10 %	1 000
AVI	14 400	20 %	2 880	8 100	20 %	1 620
Oikeusapu ja Edunvalvonta	8 000	10 %	800	60 000	10 %	6 000
YHTEENSÄ	2 920 800		2 058 330	3 885 100		1 287 600
Vuoronumeroasiointin osuus		70 %			33 %	
Ajanvarausasiointin osuus		30 %			67 %	

Videoyhteys etäpalvelupisteiltä nähdään parhaiten toimivaksi palvelukanavaksi kohderyhmän asiakkaiden kanssa, kunhan videoyhteyden ohella voi

- tunnistaa asiakkaan vahvasti tai vähintään puhelinasiointia vastaavalla tavalla
- jakaa näyttöä tai sovellusta asiakkaalle (vertaa MS Teams tai Skype)
 - Tärkeä toiminto esim. Maanmittauslaitokselle karttasovelluksen jakamisessa
 - Tieturvallisuus ja -suojaus on suunniteltava huolellisesti, ettei vahingossa jaeta väärää näkymää ja tietoa asiakkaalle
- ottaa asiakkaalta kuittauksen tai allekirjoituksen asiakirjaan esim. näytönjaon avulla
- tulostaa asiakkaalle viraston asiakirjat mukaan (esim. verokortti)
- skannata tai kuvata asiakkaan asiakirjat viranomaisen käyttöön
- vastaanottaa korttimaksun asiakkaalta, kun kyseessä on maksullinen palvelu tai tuote
 - Myös käteismaksun tarve nousi esiin virastohaastatteluissa Ulosottolaitoksen ja Verohallinnon osalta.
 - Teknisesti käteismaksut ovat toteutettavissa, mutta käteismaksut etäpalvelupisteissä lisäävät rikollisen toiminnan riskiä.

Etätulkkausratkaisun tarve virastojen näkökulmasta jää ainakin haastatteluiden valossa pieneksi, koska virastoilla ei ole sille lainsäädännöllistä veloitetta (pois lukien Kela). Etätulkkausta käyttäisivät Kela (ylivoimaisesti suurin käyttöaste), Verohallinto, TE-palvelut, RISE ja ehkä Poliisin lupahallinto.

Optiona suunniteltu liikkuva etäpalvelupiste sai kannatusta vain RISEssä (ks. kappale 4.5), muissa virastoissa sille ei nähty hyötyjä ja myös etäpalvelubussin toimivuutta ja kustannuksia epäiltiin käytännössä.

Kontaktienhallintaratkaisuuina eri virastoissa käytetään pääsääntöisesti joko Elisa OC contact center -ratkaisua tai Elisa Ring -mobiilivaihteratkaisua. Julkishallinnon yhteisten etäpalvelupisteiden käyttöön soveltuvaa videokanavaratkaisua käytettiin vain Kelalla (Elisan tarjoama Pexip-videokanavaratkaisu). Myös Maanmittauslaitoksella on ainakin kokeiltu Pexip-videokanavaratkaisua. Joissain virastoissa on kokeiltu Microsoft Skypeä tai Teamsiä asiakkaiden kanssa käytäviin videoyhteydenottoihin, joiden soveltuvuutta julkishallinnon yhteisiin etäpalvelupisteisiin on käsitelty tarkemmin kappaleessa 6.1.1 (arkkitehtuurivaihtoehto 1 – hyödynnetään virastojen nykyisiä järjestelmiä).

6 Tekninen toteutussuunnitelma

Seuraavissa alakappaleissa on kuvattu kappaleen 4 mukaisten esimerkki asiakaspolkujen toteuttamiseksi tarvittavat teknologiat ja erilaiset arkkitehtuurivaihtoehdot. Alkuperäisessä projektisuunnitelmassa tekninen suunnittelu kaavailtiin tehtäväksi yhdessä Valtorin kanssa. Valtori kuitenkin linjasi, että Valtorilla ei ole tällä hetkellä prosesseja kansalaisille suunnatun ICT-palvelun tuottamiseen ja tukemiseen eikä etäpalvelupisteelle tarvittavat ICT-palvelut ole Valtorin uudistetun strategian mukaista.

Tästä syystä Valtorin asiantuntijat eivät osallistuneet tekniseen suunnitteluun vaan etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisun projektiryhmä tukeutui teknisessä kartoituksessa yksityisen sektorin toimittajiin: Esimerkiksi erilaisten videoratkaisuiden, pilvitulostuksen sekä vuoronumerojärjestelmien toimittajat. Lisäksi teknisen toteutuksen vaihtoehdoista on alustavasti keskusteltu DVV:n, Verohallinnon ja Kelan ICT-asiantuntijoiden ja arkkitehtien kanssa. On todettava, että Valtorin tuella teknisessä selvityksessä olisi todennäköisesti päästy astetta konkreettisemmalle tasolle.

On tärkeää tiedostaa, että nykypäivän erilaiset ICT-ratkaisut on lähtökohtaisesti suunniteltu palvelemaan yhtä organisaatiota. Julkishallinnon yhteisissä etäpalvelupisteissä (kuten myös yhteisissä asiakaspalvelupisteissä) tarvitaan kuitenkin yhteiskäyttöistä teknologiaa. Etäpalvelupisteiden videoasiointilaitteistoja, tulostimia, skannereita, henkilökortin lukijoita, korttimaksupäätettä, vuoronumerojärjestelmää ja ajanvarausjärjestelmää tulee pystyä operoimaan usean eri viraston henkilöstön toimesta. Kun jokaisella virastolla on omat verkkoympäristöt, näiden laitteiden yhteiskäyttö on teknisesti hyvin haastavaa toteuttaa. Tästä on käytännön kokemusta esimerkiksi International House Helsinki (IHH, <https://ihhelsinki.fi/>) teknisessä toteutuksessa.

6.1 Toteutuksen arkkitehtuurivaihtoehdot

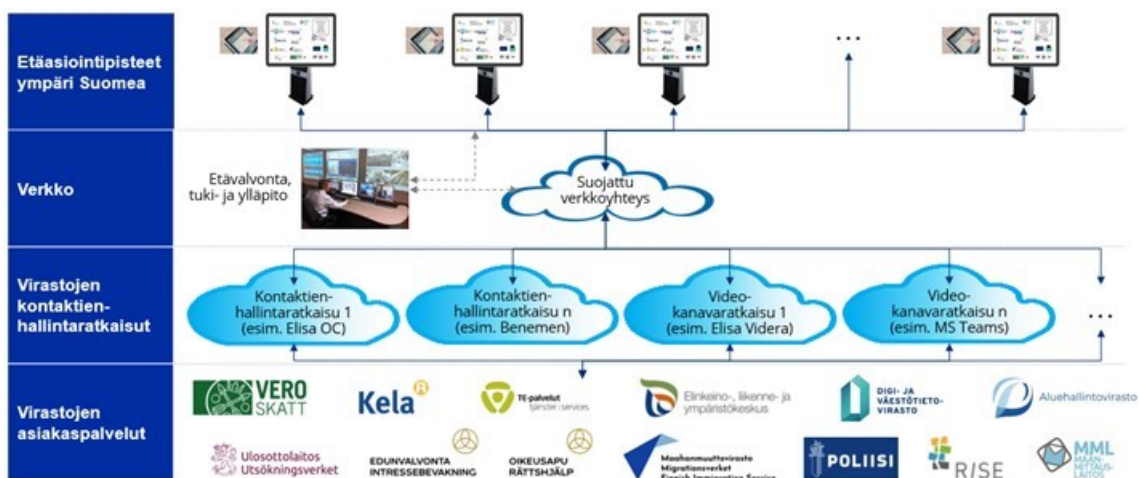
Teknisessä toteutussuunnittelussa laadittiin erilaisia arkkitehtuurivaihtoehtoja, joita on kuvattu seuraavissa alakappaleissa. Virastot (Kelaa lukuun ottamatta) tukeutuvat ICT-ratkaisuissaan pitkälti Valtorin palveluihin. Kun Valtori ei edellisessä kappaleessa kuvatusta syystä Valtori ei osallistunut tekniseen selvitykseen, projektissa päädyttiin kuvaamaan erilaisia toteutusarkkitehtuurivaihtoehtoja, jotka tulisi seuraavissa kehitysvaiheissa käydä läpi yhdessä Valtorin ja eri virastojen teknisten asiantuntijoiden ja arkkitehtien kanssa.

Toisaalta on hyväkin, että tässä suunnitteluvaiheessa nostetaan esiin erilaisia toteutusarkkitehtuureja, joista etäpalvelupisteiden tekniseen jatkosuunnitteluun osallistuvat osapuolet voivat yhdessä päättää parhaimman toteutusarkkitehtuurin. Tässä dokumentissa esitettyjen vaihtoehtojen lisäksi voi syntyä myös uusia arkkitehtuurivaihtoehtoja. On myös haastavaa vuonna 2021 suunnitella teknistä toteutusta, jonka elinkaari tähtää vuoteen 2030 – tämän päivän teknologia voi olla muutaman vuoden päästä vanhaa ja uusia parempia teknologiavaihtoehtoja tulee tarjolle.

6.1.1 Arkkitehtuurivaihtoehto 1 – Hyödynnetään virastojen nykyisiä järjestelmiä

Etäpalvelu- ja etätulkkauspalveluratkaisun projektiryhmän alkuperäisenä teknisenä toteutus-suunnitelmana oli kustannustehokkuuden näkökulmasta hyödyntää julkishallinnon virastojen nykyisiä kontaktienhallinta- ja videokanavaratkaisuita.

Kuva 8: Periaatekuva arkkitehtuurivaihtoehdosta 1, jossa hyödynnetään eri virastojen nykyisiä kontaktienhallinta- ja videokanavaratkaisuita.

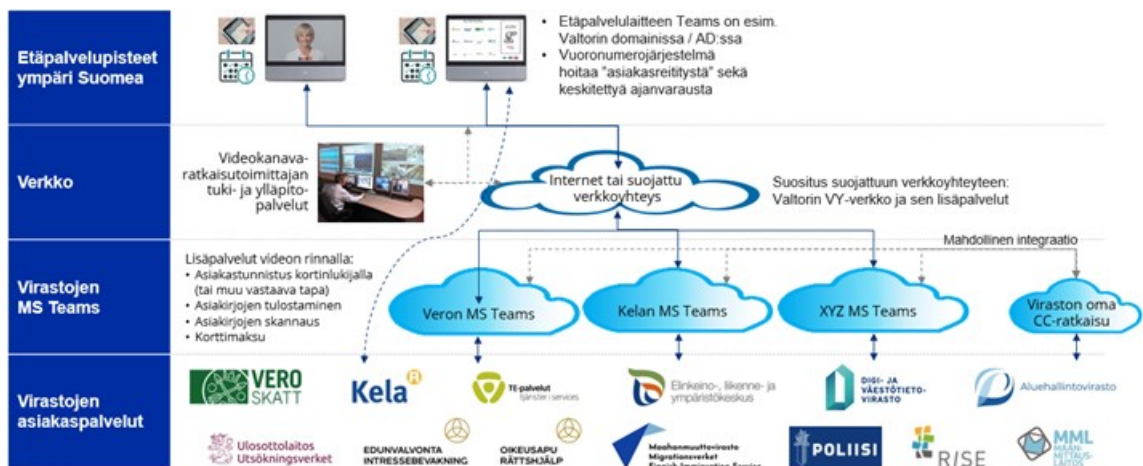


Virastohaastatteluiden jälkeen todettiin, että vaikka monet virastot käyttävätkin tällä hetkellä Hansel puitesopimuksen monikanavaista Elisa OC -ratkaisua tai Elisa Ring -puhekanavaratkaisua, niin joukossa on myös virastoja, jotka käyttävät jotain muuta contact center -ratkaisua tai contact center -ratkaisua ei ole. Etäpalvelupisteistä tulevien videoyhteydenottojen reitityksessä eri virastojen virkailijoille tarvittaisiin contact center -reitityskyykyiksiä. Reitityskyykyyttä voi koittaa paikata esimerkiksi seuraavalla sivulla kuvatulla MS Teams + asiakasohjausjärjestelmän yhdistelmällä, mutta tällä ei yllätä contact center -reitityksen kaltaiseen tehokkuuteen.

Muutamia virastoja olivat käyttäneet asiakaspalvelun videokanavana kokeiluluontoisesti MS Skypeä tai MS Teamsiä. Asiakaspalvelukäyttöön suunnattu videokanavaratkaisu löytyy vain Kelalta (ks. seuraava alakappale). MS Skypeä ei voi pitää ratkaisuna, jonka elinkaari jatkuu 2030-luvulle asti. MS Teamsin käyttöön nykyisen kaltaisena liittyy mm. seuraavia teknisiä rajoitteita:

- MS Teamsissä ei ole mukana videopuhelun reititysominaisuuksia tilanteessa, jossa asiakkaat ympäri Suomea sijaitsevista etäpalvelupisteistä ottavat yhteyttä virastoon vuoronumeroperiaatteella (videopuheluiden ohjaukseen eri virastoille ja niiden virkailijoille tarvittaisiin contact center -reitityskyykyyttä tai Verohallinnon kaltaista tapaa hyödyntää vuoronumerojärjestelmää asiakkaan ohjauksessa vapaalle etävirkailijalle).

- Etäpalvelupisteiden ajanvarausten tekninen toteutus ja käyttö on haastavaa, kun etäpalvelupisteiden yhteinen ajanvaraus tulee ulottaa eri virastojen työntekijöille (tarvitaan virastojen yhteinen kalenteri ja ajanvaraus, kun Teamsissä ja Office365:ssa se on organisaatiokohtainen).
- Jokaisella virastolla on oma MS Teams -ympäristö, jolloin yhteisten etäpalvelupisteiden viikatilanteiden selvittäminen voi olla hyvin haastavaa ja ylipäänsä tekninen tuki piristaloituu monen organisaation väliseksi yhteistyöksi.
- Kuva 9: Periaatekuva MS Teams -pohjaisesta arkkitehtuurivaihtoehdosta:



Verohallinnon MS Teams toteutusesimerkki

Verohallinto käyttää MS Teamsiä tällä hetkellä Iisalmen, Joensuun ja Savonlinnan etäpalvelupisteillä. Etäpalvelupisteelle saapuneen asiakkaan ohjaus vapaalle etävirkaillijalle hoidetaan Qmatic-asiakasohjausjärjestelmän avulla (<https://www.loomis.fi/asiakasohjaus>): Verohallinnon asiakasneuvojat saavat tiedon uudesta asiakkaasta etäpalvelupisteellä Qmatic-käyttöliittymän kautta, kun asiakas saapuu etäpalvelupisteeseen odotustilaan. Verohallinnon asiakasneuvoja on muodostanut jo työpäivän alussa videoyhteyden etäpalvelupisteeseen työasemalle ja asiakasneuvoja kutsuu asiakkaan asiointitilaan Qmatic-vuoronumerojärjestelmällä. Kun asiakas saapuu asiointitilaan, hän näkee Verohallinnon etävirkaillijan kasvot työaseman Teams-videopuhelun näytöllä (käyntiasiointia vastaava asiakaskokemus). Asiointin aikana asiakkaan ei tarvitse käyttää näppäimistöä tai hiirtä, vaan etävirkaillija kirjaa asiakkaan asian Verohallinnon järjestelmiin. Verohallinnon virkaillija voi myös tulostaa esimerkiksi verokortin asiakkaalle mukaan. Kun asiointi päättyy ja asiakas poistuu asiointitilasta, etävirkaillija voi kutsua seuraavan asiakkaan vuoronumerojärjestelmällä asiointitilaan tai siirtyä tekemään muita Verohallinnon tehtäviä.

Verohallinnon käyttämä Qmatic-vuoronumerojärjestelmä ei suoraan sovellu julkishallinnon yhteisiin etäpalvelupisteisiin, kun yhden viraston sijaan samoja etäpalvelupisteitä käyttää samanaikaisesti esimerkiksi 12 eri virastoa. Pilotointivaiheessa kannattaa kuitenkin tutkia tarkemmin, millaisella jatkokehitystyöllä Qmatic voisi toimia asiakasohjaajana ja "virastojen reitityskyvykkytenä" yhteisissä etäpalvelupisteissä. Qmaticissa on myös ajanvaraustoiminnot, jolla voitaisiin taklata Office365 ja MS Teamsin organisaatiokohtaisen kalenterin haasteita.

6.1.2 Arkkitehtuurivaihtoehto 2 – Virastojen yhteinen WebRTC-videokanavaratkaisu

Kuva 10: Periaatekuva virastojen yhteisestä videokanavaratkaisusta.



- Videokanavaratkaisu ja siihen liittyvät lisäpalvelut voidaan toteuttaa seuraavilla eri vaihtoehtoilla:
 - Videoasiointiin liittyvät lisäpalvelut ovat keskitetty ajanvaraus, vuoronumerojärjestelmä sekä tulostus- ja skannauspalvelut, henkilökortin lukija ja korttimaksupäätte.
 - Toteutus pilvipalveluna Internetin yli (EU/ETA-alue, palveluntarjoajana valitun ratkaisun toimittaja)
 - Toteutus on-premise tai hosted service -ratkaisuna esim. Valtorin VY-verkon yli (esim. Valtorin toimesta)
 - Toteutus edellisten hybridinä, jossa osa palveluista saadaan pilvipalvelutoimittajalta ja esimerkiksi arkaluontoiseen dataan liittyvät palvelut toteutetaan on-premise ratkaisuna (käytetään osin Internet-yhteyksiä ja osin Valtorin VY-verkkoa).
- WebRTC-videokanava mahdollistaa täysin selainpohjaiset videopuhelut ilman ohjelmistoasennuksia etäpalvelupisteille ja virastojen virkailijoille.
 - Tämä helpottaa merkittävästi videokanavaratkaisun käyttöönottoa sekä tukea- ja ylläpitoa, kun työasemille ei tarvitse asentaa lisäohjelmistoja vaan WebRTC:tä tukeva verkkoselain riittää (esim. Chrome, Edge, Firefox ja Safari).
 - WebRTC mahdollistaa videopuhelut myös esim. asiakkaan kotoa käsin, jos asiakkaalla on tabletti tai työasema ja Internet-yhteys sekä WebRTC:tä tukeva verkkoselain (ei sisälly tähän projektiin, mutta mainitaan synergiahyötynä).

- Mahdollisia WebRTC-pohjaisia videokanavaratkaisuja ovat esimerkiksi Cisco Webex, Pexip, Vidyo ja Vonage. On huomioitava, että vuoronumeroasiointissa joko videokanavaratkaisun tai vuoronumerojärjestelmän on hoidettava asiakasyhteydenottojen ohjaus viraston asiakasneuvojille (vuoronumerojärjestelmän hyödyntämisestä tähän on kuvattu tarkemmin seuraavassa kappaleessa 6.2)
 - Esimerkiksi Cisco Webex -videokanavaratkaisu sisältää contact center -reitityskyvykkydet etäpalvelupisteiltä vuoronumerolla asioivien asiakkaiden videoyhteydenottojen reitittämiseen eri virastojen virkailijoille
 - Elisa on puolestaan integroinut esim. Kelan käyttämän Pexip-videokanavaratkaisun Elisa OC:hen, jonka avulla vuoronumeroasiakkaiden videoyhteydenotot saadaan reititettyä viraston virkailijoille OC-jonojen kautta ml. videopuheluiden raportointi osana Elisa OC-raportteja.
 - TE-palvelut rakentaa Pohjoismaiseen työnhakumalliin liittyvää videokanavapalvelua Vonage-ratkaisun avulla (videopalvelu on suunnattu digitaitoisille kansalaisille).
- Modernit videokanavaratkaisut tarjoavat integroidun laitteistokokonaisuuden asiakkaiden käyttämiin etäpalvelupisteisiin: Esimerkiksi kosketusnäyttölinen videoneuvottelulaitteisto, johon on integroitu kamera, mikrofoni ja kaiutin.
 - Asiakkaiden käyttämiin videoneuvottelulaitteisiin on useita eri kokovaihtoehtoja ml. pöydälle sijoitettavat tai seinään kiinnitettävät laitteistot.
- Yhtenäinen videokanavaratkaisu tuottaa myös yhtenäisen raportoinnin
 - Yhtenäisen raportoinnin avulla etäpalvelupisteiden käyttöä voidaan seurata ja analysoida joko virastokohtaisesti tai kokonaisuutena.
- Erillisen videokanavaratkaisun haittana on, että videokanavaratkaisu tuo uuden ”kontaktienhallintasiilon” virastoihin eli viraston asiakaspalvelussa on esim. nykyinen kontaktienhallintaratkaisu (esim. Elisa Ring) ja sen rinnalle tulee erillinen videokanavaratkaisu:
 - Tällöin viraston asiakaspalvelussa voi tapahtua tilanne, että virkailijalla on jo etäpalvelupisteeltä tullut videopuhelu käynnissä ja samaan aikaan viraston kontaktienhallintaratkaisu reitittää virkailijalle puhelua tai chat-kontaktia.
 - Tämä tilanne voidaan välttää integroimalla viraston oman kontaktienhallintaratkaisun reititys virastojen yhteisen videokanavaratkaisun kanssa: Jos viraston virkailijalla on jo esim. puhelu käynnissä, videoneuvotteluratkaisu ei voi samaan aikaan reitittää virkailijalle videopuhelua, jne.
 - Tämä integraatio lisää viraston kustannuksia sekä integraation käyttöönottoprojektin että sen tuen ja ylläpidon näkökulmista.
 - Myös viraston asiakaspalveluraportit hajaantuvat kahteen eri järjestelmään eli viraston omassa kontaktienhallintaratkaisussa raportoidaan esimerkiksi asiakaspuhelut, -chatit ja -sähköpostit, kun taas videopuhelut raportoidaan virastojen yhteisessä videokanavaratkaisussa.
 - Tämä vaikeuttaa virastojen asiakaspalveluhenkilöstön työvuorosunnittelua sekä asiakaspalvelun reaaliaikaseurantaa ja raportointia johdon ja tiiminvetäjien näkökulmasta.

- Elisa on valmiiksi integroinut esim. Kelan käyttämän Pexip-videokanavaratkaisun Elisa OC:hen, jolloin tässä kappaleessa kuvatuilta haitoilta vältytään.
 - Toki teknisenä haasteena on, että etäpalvelupisteissä virastojen yhteinen videokanavaratkaisu täytyy integroida monen eri viraston Elisa OC-ratkaisuun, joka ei ole yhtä suoraviivaista kuin yhden viraston sisäinen integraatio.
 - Lisäksi on huomioitava, että Hanselin puhe- ja tietoliikenteen puitesopimuskilpailutuksen myötä julkishallinnon contact center -palveluntarjoaja voi vaihtua. Hanselin puheratkaisuiden (ml. contact center -palvelu) puitesopimuskausi päättyy loka-kuussa 2023 (asiakaskohtaiset sopimukset päättyvät kaksi vuotta myöhemmin loka-kuussa 2025). Siksi tämä olisi hyvin lyhytnäköinen videokanavan valintakriteeri.

6.1.3 Arkkitehtuurivaihtoehto 3 – Vaihtoehtoisia virastojen WebRTC-videokanavaratkaisuja

Edellisessä kappaleessa kuvatus yhden yhteisen videokanavaratkaisun haittapuoleksi voi nähdä myös sen, että yksi ratkaisuvaihtoehto ei välttämättä sovellu kaikille julkishallinnon organisaatioille joko toiminnallisista tai ICT- ja tietoturvasyistä. Siksi laadittiin myös usean vaihtoehtoisen videokanavaratkaisun arkkitehtuurimalli.

Kuva 11: Periaatekuva useammasta yhteisistä videokanavaratkaisuista, joista kukin virasto voi valita ICT-arkkitehtuuriinsa ja tietoturvatarpeisiinsa parhaiten soveltuvan vaihtoehdon.



Yksi tekninen haaste tässä arkkitehtuurissa on, miten yhteiskäyttöinen asiakkaan videoneuvottelulaitteisto toimii usean videokanavaratkaisun kanssa. Käytettäessä useita videokanavaratkaisuita, niin vikaherkkyys kasvaa sekä teknisen valvonnan, tuen ja ylläpidon organisoiminen on haastavaa ja todennäköisesti kallista verrattuna yhteen videokanavaratkaisuun.

6.2 Toteutukseen tarvittavat teknologiat ja palvelut

Julkishallinnon yhteisten etäpalvelupisteiden toteuttamiseen tarvittavat teknologiat ja palvelut on kuvattu seuraavassa taulukossa.

Teknologia	Kuvaus
Video-neuvotteluratkaisu	<ul style="list-style-type: none">• Videokanavaratkaisu tai -ratkaisut, jolla muodostetaan videopuhelu asiakkaan ja etävirkailijan sekä tarvittaessa etätulkin välille<ul style="list-style-type: none">○ Asiakkaan asiointi voi tapahtua joko vuoronumero- tai ajanvarausperiaatteella (integraatio tai sisäänrakennettu ajanvarausjärjestelmä ja integraatio vuoronumerojärjestelmään).○ Videoneuvotteluratkaisu on pystyttävä integroimaan virastojen omiin contact center -ratkaisuihin (esim. videopuheluiden reititys viraston virkailijoille, käyttäjien läsnäolo- ja tilatietojen synkronointi ja raportoinnin integraatio).○ Videokanavaratkaisussa olisi hyvä olla mukana contact center -reitityksen kaltainen kyvykkyys (tai integroitavuus virastojen contact centerien reititykseen), jotta vuoronumeroasiointi saadaan hoidettua tehokkaasti virastoissa.
Video-neuvottelulaitteisto	<ul style="list-style-type: none">• Näkö- ja äänieristetyt etäasiointitilan pöydälle tai seinälle asennettava kosketusnäyttö. Suosituksena on käyttää näyttöön integroitua kameraa, mikrofontia ja kaiutinta.<ul style="list-style-type: none">○ Suljettu järjestelmä, jota asiakas voi käyttää vain ennalta määritellyllä tavalla (esimerkiksi selaimen käyttö "surffaukseen" ei ole sallittua).○ Videoneuvottelulaitteistoa tai puhelua "ohjataan" videokanavaratkaisun kautta eri virastojen etävirkailijoiden toimesta○ Videopuheluun voi liittyä useita eri osapuolia eri sijainneista: Minimissään etävirkailija, asiakas ja asiakkaan etätulkki (etävirkailija näkee eri osapuolet ja hallinnoi eri osapuolia, esimerkiksi osapuolen poistaminen videopuhelusta).○ Kun etätulkki on mukana videopuhelussa, tulee varmistaa, että muut esimerkiksi etätulkin lähellä olevat henkilöt eivät voi seurata tai kuulla asiakkaan asiointia○ Etävirkailija voi jakaa oman näytön tai sovelluksen asiakkaalle (varmistettava, ettei etävirkailija voi jakaa vahingossa väärää näyttöä tai sovellusta).○ Asiakkaan tulee pystyä hyväksymään, lähettämään ja allekirjoittamaan etävirkailijan asiakkaalle täyttämä hakemus tai asiakirja (asiakkaan "etäkuittaus")○ On tärkeää, että laitteiston välimuistiin, yms. ei jää edeltäneen asiakkaan tietoja, vaikka kyseessä on suljettu järjestelmä.

Teknologia	Kuvaus
Vuoronumerojärjestelmä / asiakasohjaus	<ul style="list-style-type: none"> • Kun etäpalvelupiste toimii vuoronumeroperiaatteella (2–3 päivänä viikossa), asiakas valitsee vuoronumerojärjestelmällä etäpalvelupisteelle saapuessaan viraston, jonka kanssa hän asioi ja saa vuoronumeron etäasiointitilaan <ul style="list-style-type: none"> ○ Eri virastojen virkailijat näkevät joko vuoronumerojärjestelmän tai viraston oman contact center -ratkaisun jonojen kautta etäpalvelupisteiden jonotilanteen (tärkeää viraston asiakaspalveluresursoinnin kannalta, että jokainen virasto näkee oman jonotilanteensa) ○ Viraston vapaa etävirkailija luo videoyhteyden etäpalvelupisteelle, josta asiakas otti vuoronumeron (esim. Salla) ja kutsuu asiakkaan etäpalvelutilaan. ○ Huom! Tähän liittyy huomattavaa kompleksisuutta, kun etäpalvelupisteissä ympäri Suomen on asiakkaita jonossa eri virastoihin samanaikaisesti ja eri virastoissa on ”pooli” etävirkailijoita hoitamassa asiakkaita videoyhteyksillä. Contact center -reitityskyvykkyyden käyttö olisi todennäköisesti huomattavasti tehokkaampaa kuin etävirkailijoiden manuaalinen poiminta eri etäpalvelupisteiden jonoista (etäpalvelupisteitä voi olla useita satoja). • Vuoronumerojärjestelmää voidaan hyödyntää myös ajanvarausasiointissa siten, että asiakas ilmoittautuu saapuneeksi etäpalvelupisteelle vuoronumerojärjestelmän avulla.
Keskitetty ajanvarausjärjestelmä	<ul style="list-style-type: none"> • Eri virastojen virkailijat voivat tehdä ajanvarauksen asiakkaalle lähimpään etäpalvelupisteeseen (esim. asiakkaan kunnantalo) <ul style="list-style-type: none"> ○ Lisäksi viraston virkailija varaa oman organisaation kalenterista viraston etävirkailijan videopuheluun. ○ Viraston virkailija voi myös lähettää kalenterivarauksen ja videopuhelun linkin (URL) asiakkaan tarvitsemalle etätulkille ○ Etäpalvelupisteet toimivat vuoronumero- ja ajanvarausperiaatteella esimerkiksi vuoropäivinä (ei koskaan samanaikaisesti).
Tulostin	<ul style="list-style-type: none"> • Tulostin, johon eri virastojen etävirkailijat voivat tulostaa asiakkaalle asiointiin liittyvät asiakirjat (esim. verokortti) <ul style="list-style-type: none"> ○ Tulostaminen eri virastoista yhteisille etäpalvelulaitteistoille on teknisesti ratkaisematta ○ Projektissa tutkittiin mm. MS Azure Universal Print-tekniologiaa, mutta tämä rajoittuu organisaation AD:n sisälle ○ MS Teamsissä voi lähettää tiedoston asiakkaan käyttämään videoneuvottelulaitteistoon, mutta digitaidoton asiakas tuskin osaa tulostaa dokumenttia etäpalvelupisteen paikalliselle tulostimelle edes etävirkailijan opastamana.

Teknologia	Kuvaus
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tulostinratkaisuksi voisi sopia "Cloud Printing" -ratkaisu, jossa viraston etävirkailija lähettää dokumentin (pdf ja muut tuetut tiedostomuodot) pilvitulostuspalvelun etäpalvelupistekohtaiseen sähköpostiosoitteeseen, josta dokumentti tulostuu etäpalvelupisteen tulostimelle, jossa asiakas on. Tämä avaa kuitenkin uuden riskin cloud printing -tietoturvan näkökulmasta. ○ Ihmiset tekevät virheitä, joten tulostaminen väärälle etäpalvelupisteelle tulee pystyä estämään esim. turvatulostuksen tai muun vastaavan mekanismin avulla.
Skanneri tai dokumenttikamera	<ul style="list-style-type: none"> ● Asiakas voi etävirkailijan opastamana skannata tai kuvata omat asiakirjansa, jotta etävirkailija voi hoitaa asiakkaan asiaa <ul style="list-style-type: none"> ○ Asiakkaan dokumentit voivat olla monisivuisia tai kaksipuolisia, joka asettaa haasteita varsinkin digitaidottomien asiakkaiden kanssa ○ Dokumenttikameran resoluutio voi osoittautua riittämättömäksi (Verohallinnon havainto) ○ Muutoin skannaukseen liittyy samat tekniset yhteiskäytön haasteet kuin tulostukseen edellisellä rivillä
Henkilökortin ja passin lukija	<ul style="list-style-type: none"> ● Asiakkaan tunnistusasiakirjalle (henkilökortti, passi...) tehdään vahva tunnistus, jonka lisäksi etävirkailijan on varmistuttava, että tunnistusasiakirja kuuluu asiakkaalle videopuhelun avulla. <ul style="list-style-type: none"> ○ Vaihtoehtoisesti käytetään viraston asiakaspuheluissa käytettyä tunnistustapaa, mutta tämä voi rajoittaa mitä asioita asiakkaan kanssa voidaan hoitaa. ○ Tulevaisuudessa kehittyneemmät tunnistautumisteknologiat, kuten kasvojen- tai äänentunnistus olisi soveltuvampi teknologia ○ Myös asiakastunnistusteknologiaan liittyy samat tekniset yhteiskäytön haasteet kuin tulostukseen
Korttimaksupäätte	<ul style="list-style-type: none"> ● Eri virastojen etävirkailijat voivat ottaa korttimaksun asiakkaalta etäasiointin yhteydessä <ul style="list-style-type: none"> ○ Joidenkin virastojen todistukset, palvelut ja tuotteet ovat maksullisia ○ Myös korttimaksupäätteeseen liittyy samat tekniset yhteiskäytön haasteet kuin tulostukseen
Etäohjattavat infonäytöt	<ul style="list-style-type: none"> ● Asiakkaiden opastamiseen käytettävät etäpalvelupisteen seinälle tai kattoon asennettavat infonäytöt <ul style="list-style-type: none"> ○ Infonäytön sisältöä voidaan hallita etänä annettujen käyttäjäoikeuksien mukaisesti (esim. etäpalvelupisteiden tukipalveluiden tuottaja).

Teknologia	Kuvaus
Optio: Itsepalvelu- pääte	<ul style="list-style-type: none"> • Etäpalvelupisteelle kannattanee toteuttaa myös itsepalvelupääte asiakkaille, joilla on digitaidot hoitaa asiansa eri virastojen sähköisissä asiointipalveluissa, kuten OmaVero ja OmaKela. <ul style="list-style-type: none"> ○ Pää- tai sivutoiminen palveluneuvoja voi auttaa asiakasta tarvittaessa itsepalveluasioinnissa. Videoyhteydellä toimivaa etäpalveluneuvojakin ja näytön- tai selaimenjako kannattaa kokeilla etäpalvelupisteissä, joissa viranomaishenkilöä ei ole paikalla. ○ Itsepalvelupääte on suljettu ympäristö, jossa asiakas voi ottaa yhteyden eri virastojen sähköisiin asiointipalveluihin, kaikki muu käyttö on estetty (esimerkiksi International House Helsinki -palvelusta voi ottaa mallia tekniseen toteutukseen). ○ Itsepalvelupäätteellä on tärkeää huomioida, että välimuistit, yms tyhjennetään jokaisen asiakasistunnon jälkeen, vaikka ympäristö onkin suljettu • Myös itsepalvelupäätteelle tarvitaan paikallinen tulostuspalvelu, jotta asiakas voi esimerkiksi tulostaa verokortin mukaansa.
Optio: Palvelu- neuvojan kutsunappi	<ul style="list-style-type: none"> • Etäpalvelupisteissä, jossa on joko pää- tai sivutoiminen palveluneuvoja, olisi hyvä olla kutsunappi sekä odotus- että etäasiointitilassa, jolla asiakas voi pyytää palveluneuvojaa apuun • Kutsunappi hälyttää etäpalvelupisteen pää- tai sivutoimisella palveluneuvojalla (esimerkiksi matkapuhelimessa)

6.3 Henkilötietojen käsittely sekä tietoturva ja -suoja

Tähän kappaleeseen on listattu alustavia henkilötietojen käsittelyyn sekä tietoturvaan ja -suojaan liittyviä vaatimuksia etäpalvelupisteissä käytettäville teknologioille ja etäpalvelutiloille. On tärkeää huomioida, että eri virastot tulevat erittäin todennäköisesti auditoimaan etäpalveluratkaisukokonaisuuden tietoturvallisuuden ja tähän on varattava riittävästi aikaa jo pilotointivaiheessa. Auditointien pohjalta valittua järjestelmäkokonaisuutta tulee olla mahdollista parantaa auditointilöydösten mukaisesti.

6.3.1 Etäpalvelupisteiden järjestelmissä käsiteltävät ja tallentuvat henkilötiedot

Julkishallinnon yhteisten etäpalvelupisteiden teknologiaratkaisussa asiakas- ja virastojen työntekijätietoja (henkilötiedot) tallentuvat videokanavaratkaisuun, keskitettyyn ajanvarauspalveluun sekä mahdollisesti myös vuoronumerojärjestelmään. Myös tulostin- ja skannauspalveluiden sekä henkilökorttilukijoiden ja korttimaksupäänteen kautta kulkevien henkilötietojen käsittely tulee huomioida virastojen tietoturva-auditoinneissa.

Seuraavassa taulukossa kuvataan alustavasti, millaisia henkilötietoja etäpalvelupisteiden ratkaisukokonaisuuteen tallentuu:

	Kuvaus
Asiakkaasta tallentuvat henkilötiedot	<ul style="list-style-type: none">• Vuoronumerolla asioivista asiakkaista ei tarvitse tallentaa mitään tietoa, jos videopuhelua ei tallenneta<ul style="list-style-type: none">○ Videopuhelun kannalta asiakas on ns. anonymi asiakas (tiedetään vain vuoronumero ja paikka, jossa asiakas asioi) ja viraston virkailija tallentaa asiakaskohtaamisen tiedot viraston omiin järjestelmiin.○ Videopuhelussa käsitellään asiakkaan henkilö- ja asiointitarpeeseen liittyviä tietoja, joten videopuhelut tulee salata päästä-päähän.○ Jos videopuhelut tallennetaan, tallenteisiin liittyy asiakkaan arkaluonteisia henkilötietoja ja henkilötietojen turvaluokitus muuttuu oleellisesti.○ Mahdolliset asiointiin liittyvät tulosteet, skannaukset, henkilökortin lukutiedot ja korttimaksutapahtumat ko. järjestelmissä• Ajanvarausasioinnissa asiakkaasta tallentuu keskitettyyn ajanvarausjärjestelmään seuraavanlaisia henkilötietoja<ul style="list-style-type: none">○ Henkilön perustiedot, kuten etu- ja sukunimi, puhelinnumero sekä mahdollisesti sähköpostiosoite ja osoitetiedot○ Ajanvarauspalvelun asiakkaalle lähettämät tekstiviestitiedotteet varastusta ajasta

	Kuvaus
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ajanvarausjärjestelmästä voi siirtyä esim. asiakkaan sukunimi tai muu tunnistetieto vuoronumerojärjestelmään, jolla etävirkaileija kutsuu asiakkaan etäpalvelutilaan odotushuoneesta ○ Videokanavaratkaisuun ei välttämättä tarvitse tallentaa asiakastietoja myöskään ajanvarausasioinnista, mutta videopuhelu tulee salata päästä-päähän ja videopuhelua ei tallenneta.
Virastojen virkailijoista tallentuvat henkilötiedot	<ul style="list-style-type: none"> • Virkailijan videokanavaratkaisuun liittyvät käyttäjän konfigurointitiedot: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite, virasto, organisaatio, käyttäjätunnus, jne. • Videokanavaratkaisun käyttöön liittyvät käyttäjäkohtaiset raportointitiedot <ul style="list-style-type: none"> ○ Hoidettujen videopuheluiden määrät ja kestot ○ Virkailijoiden hoitamiin videopuheluihin on muista järjestelmistä yhdistettävissä asiakastietoja (esimerkiksi etäpalvelupisteiden keskitetty ajanvarausjärjestelmä ja viraston omat järjestelmät, joihin virkailija kirjaa asiakaskohtaamisen tiedot) • Etäpalvelupisteiden ajanvarauspalveluun tallentuu ajanvarauksen tehneen virkailijan perustiedot <ul style="list-style-type: none"> ○ Alustavasti nimi ja sähköpostiosoite
Tekniset lokitiedot	<ul style="list-style-type: none"> • Videokanava-, vuoronumero- ja ajanvarausjärjestelmät keräävät käytöstä lokitietoja, joista voi yksistään tai lokitietoja yhdistämällä eri järjestelmien asiakastietoihin syntyä henkilötietorekisteri.

6.3.2 Alustavat tietoturvaan ja -suojaan liittyvät vaatimukset

Alla on listattu etäpalvelupisteiden teknologioihin liittyvät alustavat tietoturva- ja suojavaatimukset. Lista on suuntaa antava, jonka tarkoituksena on helpottaa virastojen omien tietoturva-auditointien suorittamista.

- Kaikki palvelussa tarjottavat teknologiaratkaisut täyttävät EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) (EU säädös 2016/679) mukaiset vaatimukset. Lisäksi palvelun toimittaja noudattaa GDPR-vaatimuksia ja tukee käyttäjäorganisaatiota tarvittaessa GDPR-vaatimusten mukaisessa palvelun käytössä.
 - Palvelussa käytettävien järjestelmien ja datan tulee sijaita EU/ETA-alueella ml. henkilöstö, jolla on pääsy asiakasdataan
- Tarjottavat teknologiaratkaisut täyttävät EU:n direktiivin (2016/2102) mukaiset vaatimukset julkisen sektorin verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta (esim. asiakaskäyttöliittymien ruudunlukuohjelmistojen tuki, jne).
- Videopuhelut asiakkaan ja virastojen virkailijoiden välillä voidaan salata päästä-päähän
 - Videopuheluita ei tallenneta
- Tarjottavien teknologioiden korkea käytettävyys on varmistettu esim. kahdentamalla tai monentamalla kaikki kriittiset komponentit
 - Teknologiaympäristöä valvotaan proaktiivisesti (ns. tekninen valvonta) ja havaittuihin poikkeamiin reagoidaan mahdollisimman nopeasti
 - Teknologiaympäristö on dokumentoitu ja sen proaktiiviseen valvontaan ja ylläpitoon liittyvät työt ja roolit on kuvattu
- Tarjottavien teknologiaratkaisuiden jatkuvuussuunnitelma on laadittu erilaisia vikatilanteita varten ja niitä harjoitellaan säännöllisesti.
 - Lisäksi esimerkiksi käyttöjärjestelmien tietoturvapäivityksistä huolehditaan systemaattisesti sitä mukaa, kun niitä on saatavilla
 - Toimittaja on myös varautunut etukäteen erilaisten kyberiskujen varalta ja näitä kyvykkyksiä kehitetään jatkuvasti. Myös integraatorajapintojen tietoturva on huomioitu.
- Tarjottavien teknologiaratkaisuiden pääsynhallinta voidaan toteuttaa ja valvoa verkko-, käyttöjärjestelmä- ja sovellustasolla
 - Lisäksi tietoturvan ja -suojaan testausta ja uusiin uhkiiin varautumista tehdään säännöllisesti
- Tilaturvallisuussuunnitelma on laadittu
- Teknologiaratkaisut keräävät automaattisesti lokitietoja, joiden avulla voidaan tehdä vian selvitystä, selvittää mahdollisia väärinkäyttöryityksiä, jne.
 - Esimerkiksi audit-loki, erilaiset käyttöjärjestelmä- ja sovelluslokii, jne.
 - Lokitietoja ei voi manipuloida ja lokitietoihin pääsee käsiksi vain toimittajan valtuutamat henkilöt
- Toimittaja raportoi välittömästi havaitsemistaan tietoturva ja -suojavaikkeamista

6.4 Tuki-, ylläpito- ja kehityspalvelut ml. omistajuus

Julkishallinnon yhteisille etäpalvelupisteille tarvitaan sekä operatiivinen että tekninen omistaja. Nämä omistajat tarvitaan jo pilotointivaiheeseen, sillä toteutusta ja pilotointia täytyy koordinoita keskitetysti (hajautettu omistajuus virastojen välillä todennäköisesti johtaa erinäisiin ongelmiin). Tämä toteutussuunnitelma ei sisällä ehdotusta omistajuudesta pilotoinnin ajaksi, vaan siitä sovitaan VM palvelu- ja toimitilaverkon uudistushankkeen valmisteluryhmässä, joka laatii omistajusehdotuksen päätettäväksi ohjausryhmälle.

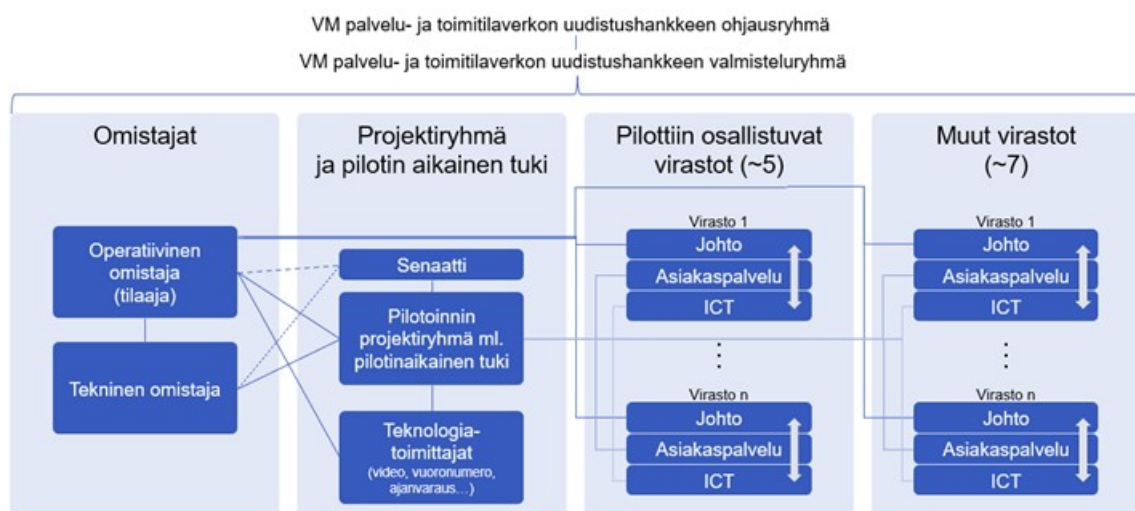
Teknisen omistajan keskeisiä vastuita ovat esimerkiksi:

- Julkishallinnon yhteisten etäpalvelupisteiden rakentamiseen liittyvien teknologiaratkaisuiden hankinta ja käyttöönotto (videokanava ja ajanvaraus, vuoronumerojärjestelmä, jne).
 - Ratkaisuihin liittyvän tietoturvan ja -suojan varmistaminen ja auditointi yhdessä eri virastojen kanssa sovittujen tietoturva ja -suojamääritysten mukaisesti
- Uusien etäpalvelupisteiden tekninen käyttöönotto (etäpalvelulaitteisto ja muut asiakkaan käyttämät laitteistot)
 - Senaatti-Kiinteistön hankkii etäpalvelupisteelle soveltuvan tilan (huone) ja kalustaa sen tarkennetun suunnitelman mukaisesti (esimerkiksi näkö- ja äänieristetty asiointitila ja odotustilan kalusteet).
 - Etäpalvelupisteen teknologioiden asennus-, konfigurointi- ja koulutustyöt tekevät eri teknologiatoimittajat teknisen omistajan ohjauksessa
- Etäpalvelupisteiden ratkaisukokonaisuuden tekninen valvonta sekä tuki-, ylläpito- ja jatkokehityspalvelut
 - Jos esim. jonkun etäpalvelupisteen laite vikaantuu, teknisen omistajan tulee saada tästä tieto joko automaattisen valvonnan tai etäpalvelua käyttävien virastojen pääkäyttäjien kautta sekä selvittää ja korjata vikatilanne
 - On myös oletettavaa, että etäpalvelupisteiden toimintaa kehitetään jatkuvasti virasto- ja asiakaspalautteen pohjalta, jonka mukaan tekninen omistaja kehittää ratkaisukokonaisuutta.
 - Käytännössä pilotin aikaista tukea voi antaa teknisen ja operatiivisen omistajan perustama projektiryhmä yhdessä teknologiatoimittajien tukiorganisaatioiden kanssa.
- Yhteistyö julkishallinnon yhteisen palvelu- ja toimitilaverkon (esim. Valtiovarainministeriö), etäpalvelupisteiden operatiivisen omistajan sekä etäpalvelupisteitä käyttävien eri virastojen kanssa.
- Teknisen omistajan käyttämien teknologia- ja palveluntarjoajakumppaneiden välinen yhteistyö ja koordinointi.

Operatiivisen omistajan keskeisiä vastuita ovat esimerkiksi:

- Etäpalvelupisteitä käyttävien virastojen välisen yhteistyön koordinointi operatiivisella tasolla
 - Esimerkiksi seuranta- ja kehitysfoorumit sekä kehitystarpeiden koostaminen tekniselle toimittajalle ml. yhteistyö teknisen toimittajan kanssa
- Uusien etäpalvelupisteiden käyttöönottoon liittyvien operatiivisten tehtävien koordinointi ja toteutus (ks. seuraava kappale).
 - Tähän liittyy myös uuden etäpalvelupisteen tiedotus ja viestintä kunnassa, johon etäpalvelupiste rakennetaan sekä paikallista kohderyhmän asiakkaiden kanssa tekevien järjestöjen informointi ja kouluttaminen etäpalvelupisteeseen.
- Etäpalvelupisteiden toiminnallisuuksiin liittyvien palveluiden koordinointi
 - Esimerkiksi raportointipalvelut (käyntimäärät ja -kestot, asiakastyytyväisyysmitaukset), jossa virastot saavat virastokohtaiset raportit ja operatiivinen omistaja raportoi ja analysoi kokonaisuutta
- Etäpalvelupisteillä käytettävien pää- tai sivutoimisten tai etäpalveluneuvojen työn koordinointi ja koulutus
 - Virastokohtaisen neuvonnan sijaan etäpalvelupisteiden palveluneuvoja auttaa asiakasta oikean viraston valinnassa ja etäpalvelulaitteiden käytössä (uusi toimenkuva). Substanssiosaaminen tulee virastojen virkailijoilta videopuhelun aikana.
- Muu operatiivisen ja toiminnallisen tason tehtävien koordinointi ja yhteistyö eri osapuolien kanssa, erityisesti teknisen omistajan ja ohjauksesta vastaavan ministeriön kanssa.

Kuva 12: Alustava pilotointivaiheen organisoituminen



6.5 Esimerkki uuden etäpalvelupisteen perustamisesta tuotantovaiheessa

Seuraavaan taulukkoon on koostettu suuntaa antava vaiheittainen esimerkki, miten uusi etäpalvelupiste perustettaisiin esimerkiksi pieneen kuntaan, jossa julkishallinnon yhteistä asiakaspalvelupistettä ei ole. Oletuksena on, että etäpalvelupisteisiin liittyvä ratkaisukokonaisuus on tuotantokäytössä (videokanavaratkaisu asiakaslaitteineen, ajanvarauspalvelut, vuoronumerojärjestelmä, tulostus- ja skannauspalvelut, jne).

Vaihe	Kuvaus	Vastuullinen
1	Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistushanke päättää tarvepohjaisesti uuden etäpalvelupisteen perustamisesta kuntaan X ja antaa Senaatti-kiinteistölle toimeksiannon löytää kunnasta X soveltuva tila etäpalvelupisteelle. Lisäksi etäpalvelupisteiden teknistä ja operatiivista omistajaa pyydetään valmistelemaan uuden etäpalvelupisteen käyttöönottoa.	Määrittelemättä
2	Senaatti-kiinteistöt hankkii etäpalvelupisteelle soveltuvan tilan kunnasta X ja toimittaa tilaan tarvittavan perusinfrastruktuurin etäpalvelupisteen tuotteistuksen mukaisesti. <ul style="list-style-type: none"> ○ Etäpalvelupisteelle soveltuva huone tai tila esimerkiksi kunnantalossa, kirjastossa, sote-palvelukeskuksessa, kunnan keskustan palveluiden läheisyydessä, jne. ○ Laaditaan yhteispalvelusopimus tilan tarjoajan kanssa ○ Senaatti toimittaa etäpalvelutilaan näkö- ja äänieristetyt etäasiointitilan (esim. esteetön neuvottelumuoduli), kalusteet odotus- ja etäpalvelutilaan, verkkoyhteydet, telineet paperilomakkeille, turvapostilaatikon asiakkaan jättämille asiakirjoille, siivous- ja vartiointipalvelut, jne. ○ Kaikki etäpalvelupisteet toteutetaan samanlaisiksi tuotteistuksen mukaisesti 	Senaatti-kiinteistöt
3	Etäpalvelupisteiden tekninen omistaja toimittaa tuotteistuksen mukaiset etäpalvelulaitteistot ja teknologiat etäpalvelutilaan ja testaa niiden toimivuuden.	Tekninen omistaja
4	Etäpalvelupisteiden operatiivinen omistaja kouluttaa uuden etäpalvelupisteen palveluneuvojat (pää-, sivu- tai etäpalveluneuvoja) ja koordinoi virastojen käyttöönoton uudelle etäpalvelupisteelle <ul style="list-style-type: none"> ○ Esimerkiksi uuden etäpalvelupisteen jonon näkyvyys ja ajanvaraukset virastoissa, tulostus- ja skannauspalvelut, jne. 	Operatiivinen omistaja

Vaihe	Kuvaus	Vastuullinen
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Virastot joutuvat esimerkiksi huolehtimaan videoyhteydenottojen teknisestä mahdollistamisesta (palomuurit, mahdolliset työasemien ohjelmistoasennukset, jne). asiakaspalvelijoiden resursoinnista, mahdollisten uusien etävirkaileijoiden koulutuksista ja muista käytännön järjestelyistä virastossa ○ Alkuvaiheessa kaikki virastot eivät ehkä osallistu etäpalvelupisteiden toimintaan, joten tämä tehdään niiden virastojen osalta, jotka tuottavat asiakkaille palveluita uuteen etäpalvelupisteeseen 	
5	<p>Uuden etäpalvelupisteen viestinnän ja tiedotuksen koordinointi paikkakunnalla X</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Kunnassa X kohdeasiakkaiden kanssa toimivien järjestöjen informointi ja koulutus, jotta he osaavat rohkaista ja opastaa kohdeasiakkaita käyttämään etäpalvelupistettä ○ Uutiset ja tiedottaminen paikallislehdissä, jne. ○ Etäpalvelupisteen ohjevideoiden ”markkinointi”, joista kohde-ryhmän asiakkaat (avustajien ja omaisten avustuksella) voivat tutustua etukäteen toimintaan etäpalvelupisteellä 	Operatiivinen omistaja
6	<p>Uuden etäpalvelupisteen käyttöönoton intensiivituki.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Esimerkiksi kahden viikon seurantajakso, jolla varmistetaan uuden etäpalvelupisteen sujuva käyttöönotto sekä asiakkaiden että eri virastojen näkökulmista. 	Operatiivinen ja tekninen omistaja yhdessä
7	<p>Uuden etäpalvelupisteen tuotannon aikainen tuki</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Uusi etäpalvelupiste siirtyy jatkuvan palvelun tukiorganisaation vastuulle (vianselvitys- ja korjaus, jne. tukipalvelut). 	Tarkentuu myöhemmin

7 Suositellut jatkotoimenpiteet

Etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisun toteutussuunnittelu toteutettiin DVV:n toimesta ja projektin ohjausryhmänä toimi VM palvelu- ja toimitilaverkon uudistushankkeen valmisteluryhmä. DVV:n jatkotoimenpidesuositus on seuraava:

- Tämän toteutussuunnittelun tuloksena ehdotetaan, että tulevan etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisun omistaja on sama taho kuin valtion asiakaspalvelutoiminnan omistaja.
- Etäpalvelun ja -etätulkkausratkaisun tarkemmaksi suunnittelemiseksi sekä virastojen tarpeiden ja kysynnän todentamiseksi tarvitaan lisäselvitys ja pilotointiprojekti.
- Tämä toteutussuunnitelma ei sisällä ehdotusta omistajuudesta pilotoinnin ajaksi

Seuraavaksi projektivaiheeksi suositellaan etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisun pilotointia julkishallinnon yhteisessä asiakaspalvelupisteessä (1 pilotointikohde) sekä kolmella (3) pienellä paikkakunnalla, siis yhteensä 4 pilointi etäpalvelupistettä. Pilottiin osallistuvia virastoja olisi 4–6, joilla kullakin olisi 4–5 asiakasneuvojaa hoitamassa etäpalvelupisteiltä tulevia asiakasyhteydenottoja. Etätulkkausratkaisua voisi pilotoida Kelan toimesta, jolla on etätulkkaukselle ylivoimaisesti suurin tarve (ja lain velvoite). Lisäksi pilotointikunnat kannattaa osallistaa ja sitouttaa pilottien suunnitteluun jo varhaisessa vaiheessa.

7.1 Pilotoinnin valmistelutehtävät (projektivaihe 2)

Pilotointivaihe valmistellaan projektivaiheessa 2 (ks. kuva alla), jonka päätehtävä on omistajien ja pilotoinnin projektiryhmän määrittäminen ja pilotoinnin tarkempi suunnittelu. Omistajuus koskee vain pilotointivaihetta. VM palvelu- ja toimitilaverkon valmisteluryhmä selvittää valtion asiakaspalvelutoiminnan omistajaa ja tämän toteutussuunnittelun tuloksena ehdotetaan, että tulevan etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisun tuotantovaiheen omistaja on sama taho kuin valtion asiakaspalvelutoiminnan omistaja.

Kuva 13: Seuraavien projektivaiheiden 2 ja 3 alustava aikataulu



Projektivaiheessa 2 operatiivinen ja tekninen omistaja nimeävät omat asiantuntijat tarkentamaan pilotointisuunnitelmaa erityisesti pilotoinnin projektiryhmän resursointitarpeen osalta. Alustava pilotoinnin projektiryhmän resursointisuunnitelma on esitetty alla olevassa kuvassa, jota operatiivinen ja tekninen omistaja tarkentavat Q1/2022 aikana. Samalla operatiivinen ja tekninen omistaja tarkentavat kappaleessa 7.2 esitettyä alustavaa pilotointisuunnitelmaan tarvittavilta osin.

Kuva 14: Alustava pilotoinnin projektiryhmän resursointisuunnitelma, jota operatiivinen ja tekninen omistaja tarkentaa Q1/2022 aikana ml. eri resurssien työmäärä- ja kustannusarviot

Osapuoli	Resurssi	Kuvaus / keskeiset tehtävät
Operatiivinen ja tekninen omistaja sopivat projektiryhmän resursoinnin (tämä on alustava ehdotus)	Projektipäällikkö	<ul style="list-style-type: none"> Projektipäällikkö vastaa pilotointiprojektin läpiviennistä On eduksi, jos projektipäälliköllä on myös etäpalveluratkaisuun liittyvää substanssiosaamista
	ICT-arkkitehti	<ul style="list-style-type: none"> Osallistuu alkuvaiheessa pilotin tekniseen toteutussuunnitteluun yhdessä eri virastojen kanssa (teknologiavalinnat ml. teknologioihin liittyvät tietoturva- ja tietosuojatarpeet).
	Tekniset asiantuntijat	<ul style="list-style-type: none"> Videokanava-, ajanvaraus-, vuoronumerojärjestelmä- ja tulostusratkaisuiden asiantuntijat Vastaavat näiden ratkaisuiden teknisestä suunnittelusta ja toteutuksesta yhteistyössä virastojen kanssa käyttäen apuna ko. teknologiatoimittajien asiantuntijoita
	Operatiiviset asiantuntijat	<ul style="list-style-type: none"> Auttaa virastoja etäpalveluratkaisun yhteiskäyttöisten teknologioiden (videokanava-, vuoronumero-, ajanvaraus- ja tulostuspalvelu) käyttöönotossa (teknologiatoimittajat tukevat)
	Pilotoinnin aikainen tuki	<ul style="list-style-type: none"> Etäpalveluneuvonta (videopuhelut asiakasneuvontaan) yhteen etäpalvelupisteeseen liittyen Projektiryhmä yhdessä teknologiatoimittajien kanssa antaa tukea pilotointiin osallistuville virastoille: Vianselvitys ja korjaus, muutospyynnöt, jne.
	Ulkopuoliset asiantuntijat?	<ul style="list-style-type: none"> Optio: Ulkopuolinen etäpalveluratkaisun asiantuntija tukee eri osapuolia (operatiivinen ja tekninen omistaja sekä virastot) käyttöönoton suunnittelussa ja toteutuksessa.
Teknologia-toimittajat	Projektipäälliköt, ICT-asiantuntijat	<ul style="list-style-type: none"> Pilotissa tarvittavat teknologiaratkaisut ml. teknologiatoimittajan käyttöönottoprojekti ja tukipalvelut (videokanava-, vuoronumero-, ajanvaraus- ja tulostuspalvelu)
Virastot	ICT ja asiakaspalvelu-asiantuntijat	<ul style="list-style-type: none"> Viraston ICT-asiantuntijat ja arkkitehdit sekä asiakaspalvelun operatiiviset asiantuntijat Osallistuminen pilotointiin toteutukseen oman viraston näkökulmasta tai minimissään pilotointitoteutuksen katselointi ja ohjaus tulevaisuuden laajentumisen näkökulmasta

Pilotoinnin projektiryhmän resursointisuunnitteluun suositellaan tarkemman tason tehtävälis-tauksen laadintaa, josta saadaan johdettua pilotin projektiryhmän osaamisprofiilit/roolit ja näihin liittyvät työmääräarvot. Työmääräarvioista puolestaan saadaan johdettua projektiryhmän kustannusarvio pilotin budjetoitua varten. Samalla kannattaa tarkentaa seuraavan sivun kuvassa esitettyä pilotin vastuunjakotaulukkoa, joka selventää pilotointiin liittyviä tehtäväkokonai-suuksia ja niiden vastuutahoja.

Pilotin projektiryhmän budjetoituarvion lisäksi tarvitaan budjetti pilotointiin liittyvistä teknologi-oista sisältäen teknologiatoimittajien käyttöönottoprojektiin ja tukipalvelut. Näitä on kuvattu tar-kemmin kappaleessa 7.2.5 - pilotin teknologioiden budjetäärinen kustannusarvio. Operatiivinen ja tekninen omistaja voi tarkentaa myös teknologiabudjettia projektivaiheessa 2.

Kuva 15: Pilotointivaiheen alustava vastuunjakotaulukko (RACI)

(R = Responsible, A = Accountable, C = Consulted, I = Informed)

Pilotin työvaihe	Operatiivinen omistaja	Tekninen omistaja	Projektiryhmä	Teknologia-toimittajat	Senaatti	Pilotointi-virastot	Muut virastot
1	Projektsuunnitelman laadinta	A	C	R	C	I	C
2	Arkkitehtuurin ja teknologioiden selvitys ja "lukitseminen"	I	A	R	C	I	C
3	Pilotointikohteiden tilat ja kalustus	A	C	C	N/A	R	I
4	Teknologiakilpailutus	A	C	R	N/A	I	I
5	Teknologioiden käyttöönotto	I	A	C	R	I	C
6	Tietoturva-auditointi	I	R	C	C	I	R
7	Virastojen operatiiviset ja tekniset valmistelut	A (operatiivinen)	A (tekninen)	C	C	I	R
8	Testaus ja koulutus	A (operatiivinen)	A (tekninen)	C/R	R	I	R/C
9	Pilotin aikainen tuki	A	C	R	R	I	C
10	Pilotin purku/päätös	A (operatiivinen)	A (tekninen)	R	R	I	R

Projektivaiheen 2 eli omistajien ja projektiryhmän määrittämisen sekä pilotointisuunnitelman tarkentamisen lopputuotoksena:

- Pilotoinnin tekninen ja operatiivinen omistajat on määritetty.
- Operatiivisen ja teknisen omistajan asiantuntijat ovat selvittäneet ja laatineet pilotoinnin projektiryhmän resursointitarpeen (osaamisprofiilit ja arvioitu työmäärä) ja tästä on johdettu projektiryhmän budjetäärinen kustannusarvio.
- Myös pilotointiin tarvittavien teknologioiden ja teknologiatoimittajien kustannusarviota on tarkennettu (ks. alustava pilotointiteknologioiden kustannusarvio kappaleessa 7.2.5).
- Muut merkittävät pilotoinnin kustannuksiin vaikuttavat tekijät on tunnistettu ja pilotoinnin kokonaisbudjetti on laadittu.
- VM palvelu- ja toimitilaverkon ohjausryhmällä on tarvittavat tiedot tehdä päätös pilotointivaiheen käynnistämisestä.

7.2 Pilotoinnin alustava kuvaus (projektivaihe 3)

Seuraavissa alakappaleissa on kuvattu etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisun toteutussuunnitelun projektiryhmän suosittelman pilotin sisältö. Kuten aiemmin on kuvattu, organisaatorajat ylittävä etäpalvelupisteiden yhteiskäyttö on teknisesti hyvin haastavaa (teknologiaratkaisut ovat suunniteltu lähtökohtaisesti yhden organisaation käyttöön). Lisäksi virastot tulevat tekemään tietoturva-auditoinnin pilotointiratkaisulle, johon on varattava riittävästi aikaa.

7.2.1 Pilotoinnin suositeltu toiminnallinen sisältö

Pilotointiehdotuksen sisältö perustuu ns. MVP-malliin (Minimum Viable Product), jotta tekninen toteutus on kustannustehokasta. Pilotointiin valittavat teknologiaratkaisut tulee kuitenkin lähtökohtaisesti soveltua myös tuotantokäyttöön. Lisäksi suosituksena on tehdä erilaisia etäpalvelupisteiden variaatioita asiakkaille, jotta saadaan käytännön kokemusta parhaiten asiakastarpeet täyttävästä etäpalvelupisteen toteutusmallista.

A. Neljä erilaista pilotoinnin sijainti- ja tilaratkaisua, esimerkiksi:

- Päätoimisen palveluneuvojan opastamana julkishallinnon yhteisessä asiakaspalvelupisteessä (kasvukeskus)
- Päätoimisen palveluneuvojan opastamana pienessä kunnan keskustan palveluiden läheisyydessä (ml. odotustila ja etäohjattavat infotaulut)
- Sivutoimisen palveluneuvojan opastamana pienessä kunnan kunnantalossa tai kirjastossa tai vastaavassa sijainnissa (ml. odotustila ja etäohjattavat infotaulut)
- Etäpalveluneuvojan opastamana pienen kunnan kunnantalossa tai kirjastossa tai vastaavassa sijainnissa ml. etäohjattavat infotaulut (ei omaa odotustilaa)
- Lisähuomiot:
 - Kaikissa pilotointikohteissa vuoronumero- ja ajanvarausasiointi erillisinä viikoppäivinä
 - Pilotissa etäpalvelutilaan suositellaan ”Happy or Not” -tyyppistä asiakastytyvyyden mittauslaitetta (asiakkaan kokonaistyytyväisyyden mittaaminen NPS-tyyppisesti vaikkei aivan oikeaoppinen NPS-mittaus olekaan).

B. Neljä – kuusi pilotointiin osallistuvaa virastoa

- Kullakin virastolla on 4–5 asiakasneuvojaa, jotka hoitavat etäpalvelupisteiden asiakkaiden videoyhteydenotot.
- Kukin virasto saa raportit oman viraston yhteydenotoista (asiointimäärät ja -kestot, asiakastytyväisyys, jne)
- Lisäksi kaikista etäpalvelupisteistä saadaan raportit kokonaiskäyttöasteesta (asiointimäärät ja -kestot, mihin virastoihin asiointi kohdistui, asiakastytyväisyys, jne)

- C. Viestinnän ja tiedotuksen pilotointi jokaisen pilotointikohteen paikallisilla keinoilla, esimerkiksi seuraavasti:
- Pilotointiin osallistuvien virastojen ja kuntien verkkosivut ml. ohjevideot, joiden avulla asiakas voi tutustua ennakkoon etäpalvelupisteellä toimimiseen
 - Kohderyhmän asiakkaiden kanssa töitä tekevien järjestöjen informointi ja koulutus etäpalvelupisteiden toimintaan
 - Uutiset paikallislehdissä ja paikallisradiossa ja kauppojen ilmoitustaulut
- D. Videoasiointi näkö- ja äänieristetyistä etäasiointitilasta
- Teknisesti tähän tarvitaan videokanavaratkaisu sekä keskitetty ajanvarauspalvelu
 - Asiakkaan neuvonta ja ohjaus (ei yleensä vaadi asiakastunnistusta)
 - Asiakastunnistus, kuten asiakaspuheluissa
 - Asian vireille laittaminen tai asian hoitaminen käyntiasiointia vastaavalla tavalla
 - Jokaisella virastolla on omat ohjeistukset ja käytännöt, millaisia asioita tällä tunnustustavalla voi hoitaa
- E. Vuoronumerojärjestelmä / asiakasohjausjärjestelmä
- Jos pilotoinnin videokanavaratkaisuna päädytään käyttämään virastojen omia MS Teams -ympäristöjä, niin vuoronumerojärjestelmä on välttämätön reaaliaikaisen jonotilanteen näkyvyyteen ja hallintaan liittyen (ks. kappale 6.1.1).
 - Myös muiden pilotin videokanavaratkaisuiden yhteydessä projektiryhmä suosittelee tutkimaan tarkemmin, voisiko vuoronumerojärjestelmää hyödyntää virastoissa reaaliaikaisen jonotilanteen näkyvyyteen ja hallintaan liittyen
 - Lisäksi etäpalvelupisteelle ajanvarauksella saapuvat asiakkaat voivat ilmoittautua vuoronumerojärjestelmän avulla ja etävirkailija saa tiedon, että asiakas on saapunut etäpalvelupisteelle. Tämän jälkeen etävirkailija voi avata videoyhteyden etäpalvelupisteelle ja kutsua asiakkaan asiointitilaan vuoronumerojärjestelmän avulla.
- F. Tulostaminen vain Verohallinnolle
- Yhteistulostamisen tekninen toteutus on haastavaa
 - Suuri osa Verohallinnon asioinnista liittyy verokorttiin ja hyvin usein asiakkaan tulee saada verokortti mukaansa heti. Jotta Verohallinto voi osallistua pilotointiin, tulostamisen etäpalvelupisteille tulee olla mahdollista.
- G. Etätulkkauspalvelu vain Kelalle
- Etätulkkauksen tarve virastohaastatteluiden perusteella oli vähäinen, mutta Kelalla on tulkkauspalveluille lain velvoite
 - Kelalla on jo kokeiltu mm. pikätulkkauspalveluita puhelinkanavassa ja Kelalla on etätulkkauksen sopimuskumppani. Siksi Kelan olisi sopimuksellisesti helppoa pilotoida etätulkkausta ja myös tekninen toteutus yhden organisaation osalta on helppo järjestää

7.2.2 Mitä ei suositella pilotoitavaksi

Projektiryhmä ei suosittele seuraavia toiminnallisuuksia pilottiin niiden teknisen toteutuksen haasteellisuuden vuoksi:

- Henkilökortin lukija sekä korttimaksupäätte
 - Käyttöasteen arvioidaan jäävän pieneksi, mutta tekninen toteutus olisi haastava (eri virastojen yhteiskäytön toteutus ja integrointi videopuhelun yhteyteen)
- Tulostus- ja skannauspalvelut (poikkeuksena Verohallinto)
 - Teknisen toteutuksen haaste ja kustannus, kun tulostus- ja skannauspalvelu toteutetaan yhteiskäyttöisesti eri virastoille
- Etäpalvelupisteen itsepalvelupäätte
 - Näistä on riittävästi kokemuksia esimerkiksi TE-palvelun ja Kelan etäpalveluissa sekä International House Helsinki -palveluissa.

7.2.3 Pilotin keskeiset tavoitteet ja mittarit

Seuraavaan taulukkoon on koostettu suositellut keskeiset pilotin **tavoitteet ja mittarit** osa-alueittain. Huom! Palveluneuvojien satunnaisotannalla tehtävien asiakashaastatteluiden tulosten kirjaamiseen tarvitaan yhteinen palautelomake.

	Osa-alue	Kuvaus	Tavoitteet	Mittarit
1	Tiedotus ja viestintä	<ul style="list-style-type: none"> Tiedotus kohdeasiakkaille ja kohdeasiakkaiden kanssa töitä tekeville järjestöille Ohjevideot, joilla voi tutustua miten etäpalvelupisteellä asioidaan 	<ul style="list-style-type: none"> Ymmärretään miten kohdeasiakkaat löytävät etäpalvelupisteet? Madaltaako ohjevideot etäpalvelun käytön kynnystä? 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalaute (palveluneuvojien satunnaishaastattelut) Järjestöjen ja yhdistysten palaute
2	Asiakasnäkökulma	<ul style="list-style-type: none"> Pilotoidaan neljällä eri variaatiolla, ks. kappale 7.1.1 pilotoinnin suositeltu toiminnallinen sisältö Saapuminen, odottaminen, videoasiointi viraston kanssa (C-SAT asiakastytyväisyyskysely), muut etäpalvelupisteen toiminnot (paperilomakkeiden haku tai jättäminen, yms), poistuminen (NPS-asiakastytyväisyyskysely). 	<ul style="list-style-type: none"> Ymmärretään, miten sijainti ja odotustilan ratkaisut vaikuttavat asiakaskokemukseen Asiakaskokemuksen ymmärtäminen alusta loppuun 	<ul style="list-style-type: none"> Videokanavaratkaisun raportit Eri etäpalvelupisteiden väliset erot C-SAT ja "NPS" asiakaspalautteessa Palveluneuvojien asiakashaastattelut (satunnaisotanta)
3	Palveluneuvojan näkökulma	<ul style="list-style-type: none"> Testataan eri pilotointikohteissa päätoimista, sivutoimista ja etäpalveluneuvojaa etäpalvelupisteellä. Palveluneuvoja haastattelee asiakkaita käynnin aikana ja kirjaa tulokset palautejärjestelmään ml. kehitysideoita 	<ul style="list-style-type: none"> Ymmärretään palveluneuvojan tehtävät ja toimenkuva Asiakastutkimuksia syventävän asiakaspalautteen kerääminen 	<ul style="list-style-type: none"> Pää-, sivutoimi- ja etäpalveluneuvojien kyselyt ja haastattelut

	Osa-alue	Kuvaus	Tavoitteet	Mittarit
4	Viraston etävirkaileijan näkökulma	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakasyhteydenottojen reititys ja näkyminen virkailijalla • Asiointi asiakkaan kanssa vuoronumerolla ja ajanvaraukselle videoyhteydellä • Yhteistoiminta viraston oman contact center –ratkaisun kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> • Miten virkailijat kokevat asioinnin videokanavalla (vs. muut kanavat) • Onko eroja vuoronumero- ja ajanvarausasioinnin välillä? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kysely ja haastattelut pilottiin osallistuneiden virastojen työntekijöille
5	Viraston näkökulma	<ul style="list-style-type: none"> • Virkailijoiden resurssisuunnittelu (oma CC vs. videopuhelut) • Työn seurannan käytännöt (oma CC vs. videopuhelut) • Etäpalvelupisteiden kustannustehokkuus (vs. käyntiasiointi) 	<ul style="list-style-type: none"> • Miten etäpalvelupisteiden videoyhteydenotot koettiin osana muuta asiakaspalvelutoimintaa? 	<ul style="list-style-type: none"> • Virastokohtaiset etäpalvelupisteiden raportit: Asiointimäärät ja kes- tot, C-SAT asiakaspalaute

7.2.4 Pilotin tekninen toteutus ja alustava aikataulu

Pilotin tekniseen toteutukseen suositellaan joko kappaleen 6.1.1 (Arkkitehtuurivaihtoehto 1 – Hyödynnetään virastojen nykyisiä järjestelmiä ja sen MS Teams -osion kuvausta) tai 6.1.2 (Arkkitehtuurivaihtoehto 2 – Virastojen yhteinen WebRTC-videokanavaratkaisu) mukaista toteutusarkkitehtuuria. Pilotointivaiheen projektiryhmä sekä pilotointiin osallistuvien virastojen ICT-asiantuntijat ja arkkitehdit selvittävät ja valitsevat pilotissa käytettävät teknologiat ja hankkeen ohjausryhmä hyväksyy suunnitelman. Valittu arkkitehtuurinen toteutustapa sanelee, miten teknisen toteutuksen yksityiskohtat toteutetaan (palvelut, verkot, laitteet, virheenkorjaus, tuki- ja ylläpitopalvelut, jne). Valittujen teknologioiden tulee lähtökohtaisesti soveltua myös tuotantokäyttöön.

Seuraava alustava pilotin aikataulu on laadittu oletuksella, jossa projektivaihe 2 (ks. [kappale 7.1](#)) on valmistunut Q1/2022 aikana. Pilotin tekniseen rakentamiseen eli arkkitehtuuri- ja teknologiavalintaan, teknisen toteutuksen yksityiskohtiin, mahdolliseen teknologiakilpailutukseen sekä virastojen osallistamiseen ja tietoturva-auditointeihin on varattava riittävästi aikaa – tässä aikataulusuunnitelmassa noin 9 kuukautta (sisältäen yhden lomakuukauden). Teknisen toteutuksen rinnalla on huolehdittava, että etäpalvelupisteiden videoyhteydenotot voidaan pilotointivirastoissa tehokkaasti hoitaa muiden asiakaspalvelukanavien rinnalla, koulutettua pilotointikäyttäjät etäpalveluratkaisun teknologioihin, tutustua etäpalveluratkaisun raportointipalveluihin, jne.

Kuva 16: Pilotin alustava aikataulusuunnitelma olettaen, että projektivaihe 2 on valmistunut Q1/2022 aikana



7.2.5 Pilotin teknologioiden budjetäärinen kustannusarvio

Seuraavaan taulukkoon on koostettu pilotin keskeiset kustannuskomponentit tarvittaviin teknologiaratkaisuihin liittyen. Kustannusarvio perustuu Webex-videokanavaratkaisuun ja Qmatic vuoronumerojärjestelmään. Etäpalvelupisteitä olisi suositusten mukaisesti 4 kpl. Pilotointiin osallistuvia virastoja oletetaan tässä laskelmassa olevan 5, jolla kullakin on 4 etävirkaillijaa hoitamassa etäpalvelupisteistä tulevia videoyhteydenottoja (yhteensä 20 käyttäjää). Verohallinnolle luodaan tulostusmahdollisuus (muut virastot postittavat tarvittavat asiakirjat asiakkaalle). Kela voi pilotoida etätulkkausta, budjetäärinen laskelma sisältää 5 Kelan tulkkaukspalvelun sopimuskumppanin etätulkkaa.

	Osa-alue	Kuvaus
1	4 etäpalvelupistettä	<ul style="list-style-type: none"> • Esteetön näkö- ja äänieristetty etäasiointitila 3–5 henkilölle (neuvottelumuoduli)
2	Videokanavaratkaisu	<ul style="list-style-type: none"> • 20 kpl etävirkaillijan työasemalle asennettavaa videokanavasovellusta ml. videopuheluiden contact center –reitityskyvykkyydet (ACD) virastojen asiakasneuvojille • 4 kpl 24-tuuman videoneuvottelulaitteistoja etäpalvelupisteisiin (asiakkaiden käyttämä videoneuvottelulaite) • Teknologiaoimittajan käyttöönottoprojektin kustannus • Teknologiaoimittajan tukipalvelut pilotoinnin ajaksi
3	Vuoronumerojärjestelmä	<ul style="list-style-type: none"> • 4 etäasiointipistettä ja yhteensä noin 20 etävirkaillijaa jakaantuneena 4-6 pilotointivirastoon <ul style="list-style-type: none"> ○ Asiakkaiden vuoronumeroasiointi ja etäpalvelupisteiden jonojen näkyvyys virastojen etävirkaillijoille ○ Ajanvarausasiointissa asiakas ilmoittautuu saapuneeksi vuoronumerojärjestelmällä • Teknologiaoimittajan käyttöönottoprojektin kustannus sekä tukipalvelut pilotoinnin ajaksi
4	Infonäytöt ja tulostimet	<ul style="list-style-type: none"> • 4 kpl etähallittavaa 75-tuumaista infonäyttöä etäpalvelupisteisiin (asiakasohjeistus) • 4 kpl A4-tulostinta Verohallinnon käyttöön
5	Etätulkkaukset	<ul style="list-style-type: none"> • Webex-sovellus Kelan tulkkaukspalvelun sopimuskumppanin etätulkkauksille (arvio 5 etätulkkaa)

Edellä kuvatun taulukon mukainen budjetäärinen kustannusarvio on noin 250 000 € rakentamiskustannus ja noin 25 000 € vuosikustannus (alv 0%). Rakentamiskustannuksesta noin 50% tulee esteettömien näkö- ja äänieristetyn asiointitilan kustannuksista. Tarkemman tason kustannusarvio on toimitettu Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistushankkeen valmisteluryhmälle.

Muita merkittäviä kustannusmomenteja ovat seuraavat, jotka Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistushanke arvioi myöhemmin:

- Etäpalvelupisteen tila/huone sekä kalusteet ja Internet-yhteydet (Senaatti-kiinteistöt arvioi)
- Teknisen omistajan ja/tai eri virastojen tietoturva-auditointien kustannukset

7.3 Muut jatkotoimenpidesuosituksset

Muut jatkotoimenpidesuosituksset liittyvät myös seuraavaan projektivaiheeseen eli pilotointiin. Näitä suosituksia on jo käsitelty aiemmin tässä dokumentissa, mutta tässä on lyhyt kooste muista jatkotoimenpidesuosituksista:

- Pilotoinnin tarkennuksia ja rakentamista varten tarvitaan etäpalvelupisteiden tekninen ja operatiivinen omistaja (ks. kappaleet 6.4 ja 6.5)
 - Tekninen ja operatiivinen omistaja perustavat yhteisen projektiryhmän, jonka tehtävänä on selvittää pilotointiin osallistuvien virastojen kanssa lopullinen pilotin sisältö ja tekninen toteutusmalli sekä sen yksityiskohdat
 - Pilotoinnin projektiryhmä tekee myös mahdollisen kilpailutuksen pilotointiin tarvittavista teknologiahankinnoista
 - Tämä toteutussuunnitelma antaa ”suunnan ja punaisen langan” pilotoinnin projektiryhmän jatkotyölle
- Kun pilotoinnin projektiryhmä on laatinut pilotoinnin teknisen toteutuksen tarkan tason suunnitelman ml. pilotissa käytettävä arkkitehtuuri ja teknologiaratkaisut, eri virastot voivat tietoturva-auditoida suunnitelman
 - Tietoturva-auditointiin kannattaa osallistua myös ne virastot, jotka eivät osallistu pilotointiin. Tällöin kaikki virastot voivat varmistua, että tekninen toteutus täyttää myös heidän tietoturva- ja tietosuojavaatimuksensa, joka vähentää riskejä pilotin jälkeiseen laajentamiseen ja myös nopeuttaa pilotin jälkeisiä projektivaiheita.
 - Tietoturva-auditointiin kannattaa varata riittävästi aikaa
- Virastojen tietoturva-auditointien jälkeen pilotoinnin projektiryhmä koordinoi pilotin teknisen rakentamisen ja käyttöönoton yhdessä valittujen teknologiatoimittajien kanssa
 - Pilotin aikana projektiryhmä yhdessä teknologiatoimittajien kanssa voi tarjota tarvittavat tukipalvelut virastoille (todennäköisesti kustannustehokkain tukipalvelumalli)

Liitteet

- Liite 1: Virastohaastatteluiden ja käyntiasiointimäärien virastokohtainen yhteenveto
- Liite 2: Asiakaspalvelun kehittäminen -alatyöryhmän käyntiasiointivolyymien yhteenveto
- Liite 3: Etäpalvelu- ja etätulkkaustratkaisun asiakasymmärrys
- Liite 4: Etäpalvelu- ja etätulkkaustratkaisun sanasto