



Työllisyys- ja yrittäjyysosasto

Lausunto

28.8.2013

TEM/558/00.04.01/2013

Asiakaspalvelun toimintamalli -hankeryhmä

Iskukykyinen ELY-keskus / Asiakaspalvelun toimintamalliluonnos

Yleisesti ottaen raportissa esitetty monikanavainen asiakaspalvelumalli on hyvä ja tavoiteltava, ja se on myös TE-palvelu-uudistuksen keskeinen tavoite. Monikanavainen asiakaspalvelumalli on myös ollut perustana keväällä 2012 laaditussa TE-asiakaspalvelukeskuksen kehittämisohjelmassa. Yhteisenä tavoitteena meillä on, että verkkopalvelut toimivat asiakkaiden ensisijaisena asiakasyhteydenottokanavana, asiakaspalvelukeskukset tukevat verkkopalveluita informaatiokanavana ja sähköistä asiointia, jotta henkilökohtaisessa palvelussa ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa voidaan keskittyä antamaan syvällistä asiantuntijapalvelua sekä rakentamaan kumppaneiden ja sidosryhmien kanssa tehtävää yhteistyötä.

Raportin perusteella moni asia jää kuitenkin epäselväksi tai on puutteellisesti käsitelty. Työllisyys- ja yrittäjyysosaston näkemyksen mukaan ainakin seuraavia asiakokonaisuuksia tulee tämentää ja selvittää.

- 1) Onko kyseessä olevassa hankkeessa tarkoitus rakentaa asiakaspalvelun vai asiakaspalvelukeskuksen toimintamalli?

Raporttiluonnoksessa käsitellään asiakaspalvelun kehittämistä lähinnä hyvin eri vaiheissa olevien asiakaspalvelukeskusten näkökulmasta ja nähdään tärkeänä eri asiakaspalvelutoimintojen yhtenäistäminen ja yhteiset toimintamallit. Mikäli todella halutaan kehittää ELY-keskusten ja TE-toimistojen asiakaspalvelun toimintamallia, on raportin näkökulmaa laajennettava verkkopalvelujen, sähköisen asioinnin sekä ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa kasvokkain annettavan asiantuntijapalvelun osalta. Varsinaiset tuottavuushyödyt ja ongelmien ratkaisut ELY-keskusten ja TE-toimistojen asiakaspalvelussa saadaan aikaan kunkin substanssialan monikanavaisista ratkaisuista, jotka eivät palvelujen luonteen ja volyymin takia voi olla kaikilla asiakaspalvelukeskuksilla samanlaiset.

- 2) Mikä on esityksen tavoite TE-toimiston asiakaspalvelun osalta?

Raportista ei käy selväksi käsittääkö se myös TE-toimistojen asiakaspalvelun ja toimintamallin kehittämisen, ja tämä on tuotava selvästi esille. Nyt TE-toimistojen asiakaspalvelua on käsitelty sekavasti. Raportissa viitataan satunnaisesti TE-toimistoihin. Siinä ei mainita TE-palvelu-uudistusta ollenkaan, asiakaspalvelusta annetut esimerkit kuten työvoimapolitiittisen lausunnon antaminen, ammatinvalinnan ja työnhaun ohjaus ovat nimenomaan TE-toimistojen palvelua, ei ELY-keskuksen. Raportissa kerrotaan TE-asiakaspalvelukeskuksen toimipaikat, henkilömäärät ja puhelumäärät, mutta ei sitä, että TE-asiakaspalvelukeskus ja varsinkin henkilöasiakkaille tarkoitettu Työlinja on nimenomaan TE-toimistojen valtakunnallinen puhelinpalvelu, ei ELY-keskusten. Raportin viimeisessä 7. kappaleessa kerrotaan, miten muutoksen tulisi näkyä ELY-keskuksissa, TE-toimistoja ei mainita lainkaan.

3) Raportista puuttuu kokonaan määrällinen tarkastelu puheluvolyymeistä, resursseista ja kustannusvaikutuksista.

- Mihin ELY-keskusten palveluihin asiakaspalvelukeskuksia todella tarvitaan, mikä on palvelutarvevolyymi?
- TE-hallinnon asiakaspalvelukeskukselle on laadittu kehittämissuunnitelma keväällä 2012, jonka mukaan toimintaa kehitetään osana monikanavaisia TE-palveluita ja niiden tuottavuutta. TE-palvelujen uudistamisen monikanavaryhmän esityksessä (maaliskuu 2013/ Kari Rintanen) esitetään seuraavaa: "TE-asiakaspalvelukeskukselle asetetut tavoitteet asiakasvirtojen ohjautumisessa kyetään saavuttamaan vain TE-asiakaspalvelukeskuksen henkilöresursseja vahvistamalla. Monikanavalinjausten perusteella tavoitteena oleva 15 % TE-palvelujen yhteydenottomäärästä merkitsee TE-asiakaspalvelukeskuksen osalta nykyisen yhteydenottovolyymin kaksinkertaistamista; keskimäärin 45 000:sta n. 90 000 puheluu. 90 000 yhteydenoton hoitaminen edellyttää n. 100-110 henkilötyövuoden työpanoksen, mikä tarkoittaa lisäystarvetta nykyisiin resursseihin vähintään 34 henkilötyövuotta."
- Työlinjan palvelukyky on olennaisesti heikentynyt tänä vuonna. Soittajien luopumisprosentti on yli 60 %. Kaikki soittajat eivät pääse edes jonoon ja joutuvat yrittämään yhteyttä toistamiseen. Ruuhkahuippuina on joillain neuvontalinjoilla vastausprosentti ollut jopa alle 20 % (Työlinjan kaikkien neuvontalinjojen vastausprosentti on tänä vuonna ollut keskimäärin 39 %). Työlinja on kaukana palvelutasotavoitteesta: Puheluista 10 %:iin on vastattu 60 sekunnissa (tavoite 70 % puheluista pitäisi vastata 60 sekunnissa). Heikko palvelukyky johtuu Työlinjalle ohjautuvan palvelutarpeen merkittävästä kasvusta: kun viime vuonna Työlinjalle tuli n. 550.000 puhelua, nousee puhelujen määrä tänä vuonna vähintään 750 000:een. Tulleiden puhelujen määrä on 50 % suurempi kuin viime vuonna keskimäärin. Sähköpostin kautta tulleiden toimeksiantojen määrä on 80 % suurempi kuin viime vuonna. Myös muistilistojen kautta tulevien tehtävien määrä on lähes kaksinkertaistunut. Vuoden 2013 alkupuolella toteutuneiden virkasiirtojen jälkeen em. asiakaspalvelutehtävissä on 4,5 htv:tä enemmän (+ 9 %) kuin vuosi sitten: henkilöstölisäys ei riitä vastaamaan kasvaneeseen palvelukysyntään.

Jotta raportin esitystä ja sen todellisia vaikutuksia tuottavuuteen ja tavoiteltuihin henkilötyövuosivähennyksiin voidaan oikeasti arvioida, on siihen sisällytettävä määrällinen tarkastelu ELY-keskusten ja TE-toimistojen puheluvolyymeistä, vaadittavista vastaajaresursseista ja todellisista kustannusvaikutuksista.

4) Mikä on Yritys-Suomi-puhelinpalvelun suunniteltu rooli elinkeinot (yritystoiminta ja maaseutuelinkeinot) palvelukokonaisuudessa?

Yritys-Suomi-puhelinpalvelu on TE-toimistojen yritys- ja työnantaja-asiakkaita palveleva valtakunnallinen puhelinpalvelu. Puhelinpalvelu palvelee niin ikään Yritys-Suomen tavoitteiden mukaisesti hyvin laajaa yrityspalvelutoimijoiden verkostoa, johon myös ELY-keskukset kuuluvat. Maaseutuelinkeinoja on tähän kokonaisuuteen hyvin vaikea yhdistää.

5) Raportissa esitetty hallinnollinen ratkaisu ja ohjausmalli vaativat selkeyttämistä.

Raportissa on esitetty kolme erilaista hallinnollisen mallin vaihtoehtoa. Niitä ei ole kuitenkaan selvitetty tarkemmin, eikä arvioitu niiden eroja, vahvuuksia ja heikkouksia. Asiakaspalvelukeskukset ovat osa monikanavaista palvelukokonaisuutta. Hallinnolliseen asemaan ja ohjausmalliin liittyvien ratkaisujen tulee tukea sitä, että voidaan muodostaa kiinteä yhteys eri substanssien verkkopalveluiden ja sähköisen asiainnin kehittämiseen sekä ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa tehtävään asiantuntijapalveluun.

Työllisyys- ja yrittäjyysosasto korostaa lopuksi, että tämä hanke "Iskukykyinen ELY-keskus/Asiakaspalvelun toiminta" ei saa missään olosuhteissa vaarantaa TE-palvelu-uudistuksen toimeenpanoa sen nykyisessä kriittisessä vaiheessa. Puhelinpalvelut ja niihin kohdistunut kasvanut palvelukysyntä ovat olleet yksi uudistuksen alkuvaiheen suurimmista haasteista ja ongelmista koko tämän vuoden ajan. TE-palvelu-uudistuksen tässä vaiheessa tulisi ennen kaikkea taata, että TE-toimistojen asiakaspalvelu ja kasvaneet asiakasvirrat saadaan hoidettua ja puhelinpalvelut saadaan toimimaan. TE-asiakaspalvelukeskuksella on keskeinen rooli uudistuksessa ja sen toimintaa ja palvelukykyä ei tule tässä tilanteessa vaarantaa. Työllisyys- ja yrittäjyysosasto kantaa huolta myös TE-asiakaspalvelukeskuksen henkilöstön ja johdon jaksamisesta nykytilanteesta.

Lisäksi on todettava, että TE-palvelujen asiakaspalvelun kehittämiseksi on ALUE-osastolla hankinnassa asiantuntijaselvitys, jolla haetaan puhelinpalvelujen kokonaisvaltaista tahtotilaa (TE-toimistot, Kemijärven keskus, TE-aspa) ja etsitään moderniin teknologiaan perustuvat asiakaspalveluratkaisut. Tämän selvitystyön tulokset kannattanee hyödyntää myös ELY-asiakaspalvelun toimintamallityössä.



Kimmo Ruth
työmarkkinaneuvos,
osastopäällikön sijaisena



Tuija Groop
neuvotteleva virkamies

Tiedoksi

osastopäällikkö Taina Susiluoto
teollisuusneuvos Marja-Riitta Pihlman
kirjaamo