



make
With
ESPOO

**Sähköisen asiakastuen
toimintamallin kehittäminen**

.....

6Aika

Espoo on toteuttamassa Suomen kuuden suurimman kaupungin yhteistä 6Aika-strategiaa. Sen tavoitteena on synnyttää uutta osaamista, liiketoimintaa ja työtä kehittämällä avoimempia ja älykkäämpiä palveluja.

Sähköisen asioinnin asiakastuki - mistä on kysymys

Sähköisen asioinnin asiakastuki -projekti on toteutettu osana 6Aika Avoin osallisuus ja asiakkuus -kärkihanketta. Projektin tavoitteena oli kehittää ja pilotoida laajennettavissa oleva, keskitetty ja monikanavainen sähköisen asiointi-palvelun asiakastuen toimintamalli.

Espoon kaupunki toteutti projektin yhdessä Tieto Finland Oy:n kanssa.

Toimintamalli on yleistettävissä myös muiden kuin sähköisen palvelun asiakastuen kehittämiseen. Toimintamalli sekä palvelujen tuen keskittämisen arviointi- ja työkalupakki on kuvattu Sähköisen asioinnin asiakastuen käsikirjassa. Käsikirjan tarkoituksena on toimia kehittämisen tukena organisaatioille, jotka pohtivat sähköisen asioinnin tai yleisesti asiakastuen keskittämistä. Tavoitteena on, että tätä työkalua käytetään 6Aika-kunnissa ja muissa kunnissa asiakastuen kehittämiseen.

Sähköisen asioinnin asiakastuen käsikirja sisältää:

- Ylätason kuvauksen toimintamallin tavoitteista, prosesseista ja rooleista
- Kuvauksen keskitetyn asiakastuen toimintamallin hyödyistä ja keskittämisen edellytyksistä
- Arviointi- ja työkalupakin palvelujen asiakastuen keskittämiseksi
- Kuvauksen palvelujen asiakastuen keskittämisen ja siirtämisen projektista
- Kuvauksen keskitettyä toimintamallia tukevista asiakaspalvelun järjestelmistä ja muista työkaluista
- Asiakaspalvelun tulevaisuuden kehittämisen vaihtoehtoja

Käsikirja on luettavissa osoitteessa
espoo.fi/kehittyvaespoo

Miksi asiakastukea keskitetään?

Keskitetyn asiakastuen toimintamallin kehittämisen lähtökohtana on asiakastuen toiminnan parantaminen. Keskitetyllä asiakastuella pyritään saavuttamaan hyötyjä asiakkaan, prosessien, osaamisen ja talouden näkökulmista. Alla on esimerkki keskitetyn sähköisen asioinnin asiakastuen kehittämisen tavoitteista Espoon kaupungissa. Tavoitteiden saavuttamisen edellytyksenä on datan ja tiedon saatavuus ja hyödyntäminen.

Asiakkaat

- Asiakas saa hoidettua asiansa ensisijaisesti itsepalveluna
- Asiakas saa helposti, joustavasti ja monikanavaisesti tukea sähköiseen asiointiin
- Asiakkaan hallinnollinen taakka vähenee
- Sähköisen asioinnin tuen tarve vähenee

Prosessit

- Sähköisen asioinnin asiakastuki on yhtenäistä toimialasta tai palvelusta riippumatta
- Asiakastuki on monikanavaista, ajasta, paikasta ja laitteista riippumatonta
- Toiminnasta ja kehittämisestä tulee suunnitelmallisempaa

Osaaminen & henkilöstö

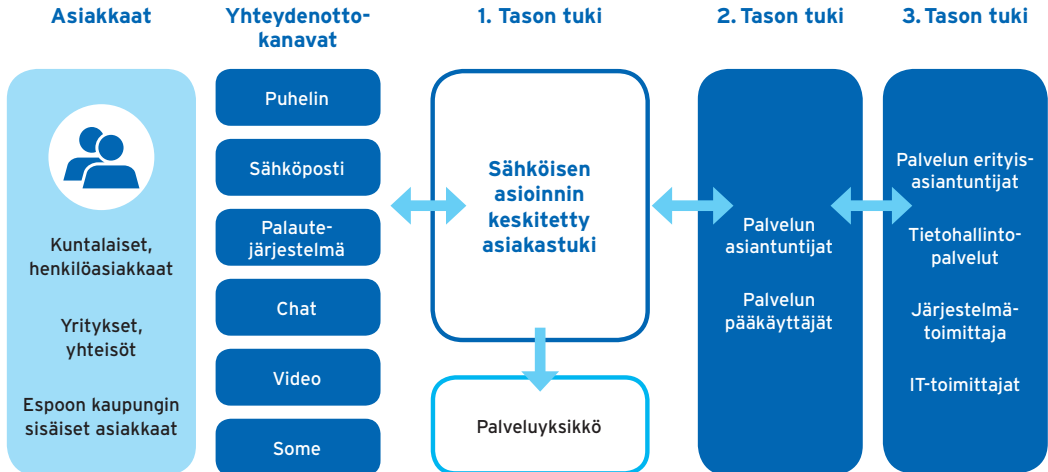
- Asiakastuen keskittäminen laajentaa asiakasneuvojan työkuvaava
- Asiakastuen keskittäminen mahdollistaa asiantuntijan keskittymisen asiantuntijatyöhön
- Henkilöstön osaaminen pysyy ajantasalla
- Asiakasneuvoja saa tukea tehtäviinsä ajasta riippumatta

Talous

- Asiakastuen järjestäminen on kustannustehokasta
- Keskitetty asiakastuki parantaa palvelujen tuottavuutta
- Keskitetty asiakastuki parantaa työn vaikuttavuutta
- Analysoidun tiedon hyödyntäminen helpottuu

Sähköisen asioinnin keskitetty asiakastuki

Sähköisen asioinnin keskitetyn asiakastuen tavoitetilan pohjana on yleinen kuvaus keskitetystä monikanavaisesta asiakastuesta, joka vastaa asiakkaiden yhteydenottoihin. Asiakastuki antaa yleistukea ja neuvontaa palveluihin liittyen ja tarvittaessa ohjaa kysymykset palvelun asiantuntijoille.



Tulevaisuuden näkymät

Asiakaspalvelun toimintatapojen yhdenmukaistaminen on tehty yksityisellä puolella ja osassa julkishallintoa jo pitkään.

Alkanut kehitys jatkuu edelleen. Jatkossa yhteistyö voi ulottua yli kuntarajojenkin.

Kunnilla on käytössään valtavat tietovarastot, joita ei tällä hetkellä voida vielä käyttää asiakaspalvelutilanteessa tehokkaasti esimerkiksi tietosuojasyistä. Kun tietoturva- ja tietosuojakysymykset saadaan ratkaistua, voidaan tietojen yhdistämisellä palvella asiakasta paljon nykyistä kokonaisvaltaisemmin.

Teknisistä ratkaisuista asiakaspalvelun lähitulevaisuuteen kuuluvat kiinteästi tietämyskannat, prosessiautomaatio, chat ja chatbotit sekä sähköiset työpöytäratkaisut. Näiden ratkaisujen avulla voidaan tehostaa palveluprosesseja, helpottaa asiakkaiden omaa toimimista ja asiakaspalvelijoiden työtä.

Tukiprosessin kuvaus

Keskitetty asiakastukiprosessi sisältää seuraavat toiminnot ja tehtävät:

1. Keskitetyn asiakastuen asiakaspalvelija vastaa hänelle tulevaan asiakkaan yhteydenottoon, esim. puheluun, chat-yhteydenottoon, sähköpostiin tai palaute-järjestelmän kautta välitettyyn asiakkaan palautteeseen.
2. Asiakaspalvelija kartoittaa, miksi asiakas on ottanut yhteyttä keskitettyyn asiakastukeen.
3. Asiakaspalvelija selvittää asiaa palvelukorttien ja muiden tietolähteiden, kuten verkkosivuston tai muun palveluntuottajan sivuston avulla.
4. Jos asiakaspalvelija löytää ratkaisun tai toimintaohjeen, hän vastaa asiakkaalle.
5. Jos tyydyttävää ratkaisua tai toimintaohjetta ei löydy, asiakaspalvelija ottaa yhteyttä sähköisen asiointipalvelun toisen tason tukeen
 - **Toisen tason asiantuntija vastaanottaa tukipyynnön keskitetyltä asiakaspalvelulta ja selvittää asian.**
 - **Toisen tason asiantuntija vastaa ja neuvoa keskitettyä asiakastuen asiakaspalvelua saamaansa tukipyyntöön liittyen.**
 - **Jos asia ei selviä, toisen tason asiantuntija kartoittaa kenelle jatkoselvittely kuuluu ja siirtää tukipyynnön eteenpäin kolmannelle tasolle.**
 - **Kolmannen tason tuki vastaa tasolle kaksi, joka välittää vastauksen asiakastuelle.**
6. Jokaisen päättyneen yhteydenoton jälkeen asiakaspalvelija luokittelee yhteydenoton kontaktien hallintajärjestelmässä tai esimerkiksi sähköisen lomakkeen avulla.

Sähköisen
asioinnin keskitetty
asiakastuen toimintamalliin,
yksityiskohtaiseen
prosessikuvaukseen ja
keskeisiin rooleihin ja niiden
tehtäviin
voi tutustua tarkemmin
Satu-käsikirjassa.

**Tutustu Sähköisen asiointin
keskitetyn asiakastuen
-käsikirjaan osoitteessa
espoo.fi/kehittyvaespoo**



6Aika



**Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020**



Uudenmaan liitto
Nylands förbund