

# 6 *Aika*

*Avoimet ja älykkäät palvelut  
Kuutoskaupunkien yhteistyöstrategia*

| *Avoim osallisuus  
ja asiakkuus*

# Kooste esimerkeistä 6Aika AOA yhteenvetoa varten

13.3.2018

Kaija Puranen, Petri Takala, Juha Perä

Gofore Oyj

**6Aika**

*Avoimet ja älykkäät palvelut  
Kuutoskaupunkien yhteistyöstrategia*

| *Avoim osallisuus  
ja asiakkuus*

**Vipuvoimaa**  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan aluekehitysrahasto  
Euroopan sosiaalirahasto

# Alustus

---

- Taulukoihin on listattu hankkeen materiaaleja, joissa jokin hankkeen keskeisistä teemoista on korostetusti esillä
- Nostoihin on pyritty saamaan kokoelma dokumentteja, joissa on jotain erityistä teemaan liittyen
- Lisäksi jokaiseen teemaan on valittu esimerkkejä, jotka on esitelty taulukoiden jälkeen



# Monitoimijuus ja uudet palvelumarkkinat

Kaupunki	Viittaus materiaaliin
Espoo	Monikanavaisen asiointipalvelun viittekehys – (tarkastalee asiaa johtamisen kannalta, tulee jakoon <a href="http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Kehittyva__Espoo/Mita_on_viety_maaliin">http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Kehittyva__Espoo/Mita_on_viety_maaliin</a> )
Helsinki	Helsinki_Yhteiskehittamisen_malli_v0.1.pptx Dipalveluopas ( <a href="http://digi.hel.fi/digipalveluopas">digi.hel.fi/digipalveluopas</a> ) Kaupunkien yhteisen muotoilukielen prototyyppi, <a href="http://opencity.design">http://opencity.design</a> Palvelukokonaisuuksien käyttöliittymäkonseptit ja prototyyppi. Mobiilikonsepti.
Oulu	Monituottajuuteen perustuva toimintamalli Oulun Asiakkuuksien ja palveluiden hallinta ALustava kokonaisuus 20.2.2017
Tampere	Monituottajuuteen perustuvan asiakkuudenhallinnan toimintamalli Tampereenpalvelut.fi alustamalli Tampere aspa_visiotyöpaja_kooste 6Aika AOA Tampere neuvonnan konsepti case Koilliskeskus_lopputuotos Tesomaportaali, <a href="http://www.omatesoma.net">www.omatesoma.net</a>
Turku	Asiakkuuksien ja palvelujen hallintamalli Munpalvelut.fi -toimintamallin pilotointi
Vantaa	Monikanavainen asiakaspalvelumalli ja asiakasohjaus Koonti Vantaan kaupungin asioinnin nykytilasta 2017 Tuotos_toimintatapa yritysysteistyöhön Vantaa-infoissa_Vantaa_1_2_2017 (reunaehdot & prosessi) Palvelutarjotin-palvelunäkymän pilotointi



# Esimerkki: Monituottajuuteen perustuva toimintamalli

---

Tiedosto: Työpaketti 5\_Monituottajuuteen perustuva toimintamalli (TP5)

Teema: Monitoimijuus, uudet palvelumarkkinat

Miksi hyvä esimerkki

- Kuvaa monituottajuuden toteuttamisen alustatalouden näkökulmasta käyttäen yleisiä käsitteillä

Miten voitaisiin käyttää johtamisessa

- Kaupungin roolin miettiminen
- Tarvearvioinnin tukena muutoksen määrittelyssä

Miksi yritykset voisivat hyötyä

- Yrityksille koituvien hyötyjen mahdollisuuksien sanoittaminen

# Esimerkki: Yhteiskehittämisen malli

---

Tiedosto: Helsinki\_Yhteiskehittämisen\_malli (TP2)

Teema: Monitoimisuus, uudet palvelumarkkinat

Miksi hyvä esimerkki

- Konkretisoi yhden yhteiskehittämisen prosessin kokemukset ja opit organisaation käyttöön, rohkaisee kokeiluihin

Miten voitaisiin käyttää johtamisessa

- Mallia hyödynnetään laajemminkin mm. innovatiivisissa hankinnoissa

Miksi yritykset voisivat hyötyä

- Yritysten osaaminen näkyviin, mahdollisuus verkostoitua muiden yritysten kanssa
- Tietoa kaupungin todellisista palvelutarpeista ja kehittämisen paikoista

# Osallisuus ja yhteiskehittäminen

Kaupunki	Viittaus materiaaliin
Espoo	Avoimen osallisuuden malli Espoo johdanto asiakkuuden hallinta (TP3)
Helsinki	Yhteenvedot yhteiskehittämishankkeista (palautedata, lapsiperheiden digipalvelut, Laurea-projekti) Helsinki_LaureaTyöpajojen tulokset.pdf (TP2) Helsinki_Palautedatan_hyödyntäminen_työpaja3.pptx (TP2) Helsinki_Yhteiskehittämisen_malli_v0.1.pptx (TP2) Lapsiperheet_Idearaati_kooste_Helsinki_1_2017.pdf (TP2) Lapsiperheet_yhteiskehittäminen_Helsinki_1_2017 (TP2)
Oulu	Oulun Asiakkuuksien ja palveluiden hallinta ALustava kokonaisuus 20.2.2017 (TP5) Työpaketti 5_Monituottajuuteen perustuva toimintamalli (TP5)
Tampere	Innovatiivisten ratkaisujen yhteiskehittäminen Yritysyhteistyön käsikirja Lauteilla lölymestarin käsikirja
Turku	Monikanavaisen asiakaspalvelun toimintamalli raportti
Vantaa	Vantaa_Asiointipalvelun mittarit_6Aika AOA_2017 (TP1) 6aika_AOA_työpaketti_4_Monikanavainen_asiakaspalvelumalli_ja_asiakasohjaus_15.5.2017 (TP4) Koonti Vantaan kaupungin asioinnin nykytilasta 2017 (TP4) Uudistuva asiaskaspalvelu aamut 2016_raportti (TP4) Yritysyhteistyö_palvelumuotoilu_Vantaa_1_2_2017 (TP4)

# Esimerkki: Yritysyhteistyön käsikirja

---

Teema: Osallisuus ja yhteiskehittäminen

Miksi hyvä esimerkki

- Malli kuvaa yritysten parhaat edellytyksen kaupungin kehittämis- ja hankintaprosesseihin liittymiseksi

Miten voitaisiin käyttää johtamisessa

- Malli kuvaa yrityslähtöisen toimintaprosessin ja sitä varten tarvittavat kyvykkyudet ja organisaation valmiudet

Miksi yritykset voisivat hyötyä

- Mallin avulla yritykset voivat liittyä kaupungin asiakaslähtöisiin kehittämishankkeisiin ja luoda omaa uutta liiketoimintaa kuntalaisten palvelutarpeisiin perustuen



# Esimerkki: Avoimen osallisuuden malli

---

Teema: Osallisuus ja yhteiskehittäminen

Miksi hyvä esimerkki

- Malli kuvaa kaupunkitasoisen avoimen osallisuuden toimintatavan, kun kohteen on palvelukonseptien yhteiskehittäminen ja palvelujen uudelleen muotoilu

Miten voitaisiin käyttää johtamisessa

- Kuvaa kehittämisen prosessin ja ylläpidossa tarvittavat roolit ja resurssit

Miksi yritykset voisivat hyötyä

- Mallin avulla edistetään kaupunkiorganisaation, yritysten ja kolmannen sektorin yhteiskehittämistä

# Digitaalisuus, teknologia, rajapinnat

Kaupunki	Viittaus materiaaliin
Espoo	Sähköisenasiointin asiakastuen toimintamallin kehittämisen viitekehys v.1.0 Sähköinen asiakastuki
Helsinki	Helsinki_Yhteiskehittämisen_malli_v0.1.pptx. Lapsiperheet_Idearaati_kooste_Helsinki_1_2017.pdf Lapsiperheet_palveluaihiot_Helsinki_2_2017 (TP2) Asiakaskokemuksen_mittarikysely_yhteenvedo_Helsinki_2017_1 Kaupunkiympäristö_6Aika_asiakaskokemus_Helsinki Yleisneuvonnan_järjestäminen_Helsinki Marian Design Meetup-verkostoitumiset ja Marian UX Design Day-valmennus Digipalveluopas. Muotoilukielen käyttöliittymäkirjasto. GitHubiin viedyt projektit (palauterajapinnan kehittäminen, muotoilukielioprojekti)
Oulu	Oulun Asiakkuuksien ja palveluiden hallinta ALustava kokonaisuus 20.2.2017 Työpaketti 5_Monituottajuuteen perustuva toimintamalli
Tampere	Tampereenpalvelut.fi pilotin loppuraportti.pdf (TP5) 6Aika AOA Tampere neuvonnan konsepti case Koilliskeskus_lopputuotos
Turku	Turku_Asiakkuuksien ja palveluiden hallinnan yhteenvedo syyskuu 2017 Turku_Monikanavaisen asiakaspalvelun toimintamalli raportti
Vantaa	Vantaa Asiakastuki 6aika_AOA_työpaketti_4_Monikanavainen_asiakaspalvelumalli_ja_asiakasohjaus_15.5.2017 03022017_työpaketti_4_tivistelmä_Solitan selvityksestä Uudistuva asiaskaspalvelu aamut 2016_raportti PTV palvelunäkymän tarjottimen taustalla (nimellä palvelutarjotin)



# Esimerkki: Asiakkuuksien ja palveluiden hallinnan kokonaisarkkitehtuurityön yhteenveto

---

Tiedosto: Turku\_Asiakkuuksien ja palveluiden hallinnan yhteenveto syyskuu 2017 (TP3)

Teema: Digitaalisuus, teknologia ja rajapinnat

Miksi hyvä esimerkki

- Laajassa materiaalissa on perusteellisesti kuvattu, mitä asiakaskeskeiset ja vaikuttavat palvelut tarkoittavat myös digitaalisuuden, teknologian ja rajapintojen suhteen

Miten voitaisiin käyttää johtamisessa

- Kehitettävien kyvykkyyksien tunnistamisessa

Miksi yritykset voisivat hyötyä

- Yritykset osana palveluketjuja

# Esimerkki: Sähköisen asioinnin asiakastuki

---

- Teema: Digitaalisuus, teknologia ja rajapinnat
- Miksi hyvä esimerkki
  - Kuvaa, mitä tietojärjestelmiä ja teknologiaa tarvitaan, kun asiakastukea keskitetään
  - Kuvaa myös, miten teknologiaa voidaan hyödyntää tulevaisuudessa
- Miten voitaisiin käyttää johtamisessa
  - Kuvaa tarvittavat prosessit ja osaamisen
- Miksi yritykset voisivat hyötyä
  - Keskitetystä tuessa voidaan asiakkaat voidaan ohjata myös yritysten palveluihin

# Esimerkki: Lapsiperheiden digitaalisten palveluiden kehittäminen

---

- Teema: Digitaalisuus, teknologia ja rajapinnat
- Miksi hyvä esimerkki
  - Toi yhteen kaikki osapuolet: asiakkaat, pikkulasten vanhemmat, kaupungin työntekijät, yritykset. Hyvin fasilitoitu prosessi synnytti konkreettisia ja toteuttamiskelpoisia palveluaihioita.
- Miten voitaisiin käyttää johtamisessa
  - Tuottaa tietoa asiakkaiden todellisista palvelutarpeista
  - Tarjoaa konkreettisia ratkaisuvaihtoehtoja
- Miksi yritykset voisivat hyötyä
  - Saavat tietoa kaupungin asiakkaiden palvelutarpeista sekä kehittämisen ja yhteistyön paikoista

# Asiakastieto, asiakasymmärrys, segmentointi, data ja datan hyödyntäminen

Kaupunki	Viittaus materiaaliin
Espoo	Asiakkuuksien ja palvelujen ohjauksen ja hallinnan viitekehys ja työkalut Monikanavaisen asiointipalvelun viitekehys Viitekehys palveluiden ja asiakkuuksien hallinnan kehittämiseen datan avulla
Helsinki	Asiakaskokemus_Airaksinen_loppuraportti (TP1) Palauteohjautuvan kaupungin arvonluontimalli - elementtien kuvaus (TP1) Palautedatan_hyödyntäminen_työpaja3.pptx (TP2) Yhteiskehittämisen_malli_v0.1.pptx (TP2) Lapsiperheet_palveluaihiot_Helsinki_2_2017 (TP2) Asiakaskokemuksen_mittarikysely_yhteenveto_Helsinki_2017_1 (TP2) Kaupunkiympäristö_6Aika_asiakaskokemus_Helsinki (TP4) Yleisneuvonnan_järjestäminen_Helsinki (TP4)
Oulu	Oulun Asiakkuuksien ja palveluiden hallinta ALustava kokonaisuus 20.2.2017 (TP 5) Monituottajuuteen perustuva toimintamalli (TP5)
Tampere	Monituottajuuteen perustuvan asiakkuudenhallinnan toimintamalli (TP3) Avoin data ja yritykset -loppuraportti 2017-12-14_Tampere.pdf (TP2) Tampereen_kaupunki_Palauteprojekti_loppuraportti.pdf (TP1)
Turku	Asiakkuuksien ja palvelujen hallintamalli Monikanavaisen asiakaspalvelun toimintamalli raportti (TP4)
Vantaa	Asiakas- ja asiointipalvelun mittarit Monikanavainen asiakaspalvelumalli ja asiakasohjaus Koonti Vantaan kaupungin asiointiin nykytilasta 2017 Uudistuva asiakaspalvelu aamut 2016_raportti Yritysyhteistyö_palvelumuotoilu_Vantaa_1_2_2017 Asiakasymmärrystä käsitellään tuotoksissa: Käsikirja palveluneuvonta monituottajaympäristössä

# Esimerkki: Asiakaskokemus tutkimus ja selvitystyö

---

Tiedosto: Helsinki\_Asiakaskokemus\_Airaksinen\_loppuraportti (TP1)

Teema: Asiakastieto, asiakasymmärrys, segmentointi, data ja datan hyödyntäminen

Miksi hyvä esimerkki

- Napakka materiaali kuvaa monipuolisesti mitä asiakaskokemus on, kokemuksen mittaamisen ja antaa esimerkkejä

Miten voitaisiin käyttää johtamisessa

- Johtamistyylin ja arvojen arvioinnissa

Miksi yritykset voisivat hyötyä

- Asiakaskokemus koskettaa myös yrityksiä

# Esimerkki: Asiakkuuksien ja palvelujen ohjauksen ja hallinnan viitekehys ja työkalut

---

- Teema: Asiakastieto, asiakasymmärrys, segmentointi, data ja datan hyödyntäminen
- Miksi hyvä esimerkki
  - Kuvaa, miten palveluita johdetaan ja kehitetään asiakasdataa hyödyntäen
- Miten voitaisiin käyttää johtamisessa
  - Asiakasdatan hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä
- Miksi yritykset voisivat hyötyä
  - Yritykset voivat hyödyntää asiakasdataa palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen



# Esimerkki: Espoon kaupunginmuseon asiakaslähtöisten palvelujen kehittäminen

---

Teema: Asiakastieto, asiakasymmärrys, segmentointi, data ja datan hyödyntäminen

Miksi hyvä esimerkki

- Konkreettinen esimerkki (ja työkaluja siitä, miten tehdään asiakasryhmittely, profilointi, kuvataan asiakastarpeet, kumppaniverkosto ja mitä dataa pitäisi kerätä)

Miten voitaisiin käyttää johtamisessa

- Työkaluja asiakassegmentoinnin tekemiseen

Miksi yritykset voisivat hyötyä

- Tunnistetaan kumppaniverkosto ja yhteistyötavat kumppaniverkoston kanssa

# Alustatalous, ekosysteemit ja liiketoimintamallit

Kaupunki	Viittaus materiaaliin
Espoo	Ekosysteemien innovaatiojohtamisen viitekehys
Helsinki	Palautetun hyödyntäminen_työpaja3.pptx Lapsiperheet_palveluaihiot_Helsinki_2_2017
Oulu	Oulun Asiakkuuksien ja palveluiden hallinta ALustava kokonaisuus 20.2.2017 Työpaketti 5_Monituottajuuteen perustuva toimintamalli
Tampere	Innovatiivisten ratkaisujen yhteiskehittäminen, työpaketin koonti Yritysyhteistyön käsikirja
Turku	Asiakkuuksien ja palveluiden hallinnan yhteenveto syyskuu 2017 Monikanavaisen asiakaspalvelun toimintamalli raportti Monikanavaisen asiakaspalvelun työpajojen taustamateriaalia Munpalvelut.fi -toimintamallin pilotointi
Vantaa	6aika_AOA_työpaketti_4_Monikanavainen_asiakaspalvelumalli_ja_asiakasohjaus_15.5.2017 Koonti Vantaan kaupungin asioinnin nykytilasta 2017 Palvelutarjotin yritysten ja yhdistysten palveluille

# Tampereenpalvelut.fi-toimintamalli

---

Teema: Alustatalous, ekosysteemit ja liiketoimintamallit tai monituottajuus ja uudet palvelumarkkinat

Miksi hyvä esimerkki

- Malli kuvaa uudenlaisen asiakaslähtöisen ja tuottajariippumattoman palveluviestinnän tavan, jossa kaupunki toimii alustana ja mahdollistajana.

Miten voitaisiin käyttää johtamisessa

- Malli tuo esiin monituottajuuden ja ekosysteemiverkostojen hallinnan tarpeita ja tarjoaa vastauksia niihin.

Miksi yritykset voisivat hyötyä

- Yritykset pääsevät osaksi kaupungin palveluviestintää, joka tavoittaa kuntalaiset laaja-alaisesti. Tuottajariippumaton viestintä tukee asiakkaiden ohjautumista yritysten palveluihin.

# Esimerkki: Ekosysteemien innovaatiojohtamisen viitekehys

Teema: Alustatalous, ekosysteemit ja liiketoimintamallit tai johtaminen

## Miksi hyvä esimerkki

- Kuvattu innovaatiojohtamisen ja johtajuuden käsitteitä, ekosysteemien logiikkaa, sisäistä dynamiikkaa ja verkostovaikutuksia hyötynäkökulmana sekä kaupungin mahdollistavan roolin elementtejä, kuten innovaatioalustat

## Miten voitaisiin käyttää johtamisessa

- Uudistukseen tähtäävän strategian kehittämisessä, kaupungissa toimivien ekosysteemien innovaatiotoimintaa tukevien toimenpiteiden suunnittelussa ja yrityksiä ja yhteisöjä tukevien toimintamallien kehityksessä

## Miksi yritykset voisivat hyötyä

- Yritysten ja yhteisöjen keskinäinen toiminta, yhteistoiminta TKI-toimijoiden kanssa ja kaupungin mahdollistava toiminta kitkatonta
- Uusien innovaatioiden syntymisen todennäköisyys kasvaa
- Kaupungin mahdollistavan toiminnan edellyttämät palvelut muodostavat suuren yhtenäisesti käyttäytyvän markkinan - jopa Euroopan laajuisesti



# Johtamisjärjestelmä

Kaupunki	Viittaus materiaaliin
Espoo	Monikanavaisen asiointipalvelun viitekehys
Helsinki	Helsinki_Asiakaskokemus_Airaksinen_loppuraportti (TP1) Helsinki_Palauteohjautuvan kaupungin arvонуontimalli - elementtien kuvaus (TP1) Helsinki_Kaupunkiympäristö_käyttäjätarinat_2016 (TP1) Helsinki_Palautedatan_hyödyntäminen_työpaja3.pptx (TP2) Helsinki_Yhteiskehittämisen_malli_v0.1.pptx (TP2) Lapsiperheet_Idearaati_kooste_Helsinki_1_2017.pdf (TP2) Asiakaskokemuksen_mittarikysely_yhteenvedo_Helsinki_2017_1 (TP2) Asiakaspalveluopas_Helsinki (TP4) Helizen_tivistysA4_Helsinki (TP4) Helsinki_Kaupunkiympäristö_asiakaspalveluvisioi (TP4) Helsinki310_draft2 (TP4) Kaupunkiympäristö_6Aika_asiakaskokemus_Helsinki (TP4) Yleisneuvonnan_järjestäminen_Helsinki (TP4)
Oulu	Oulun Asiakkuuksien ja palveluiden hallinta ALustava kokonaisuus 20.2.2017 (TP5) Työpaketti 5_Monituottajuuteen perustuva toimintamall (TP5)
Tampere	Yritysyhteistyön käsikirja (TP2) 6Aika AOA Tampere neuvonnan konsepti case Koilliskeskus_lopputuotos (TP4)
Turku	Turku_Asiakkuuksien ja palveluiden hallinnan yhteenvedo syyskuu 2017 (TP3) Turku_Monikanavaisen asiakaspalvelun toimintamalli raportti (TP4) Turku_Monikanavaisen asiakaspalvelun työpajojen taustamateriaalia (TP4)
Vantaa	Vantaa_Asiointipalvelun mittarit_6Aika AOA_2017 (TP1) Vantaa Asiakastuki (TP3) 6aika_AOA_tyopaketti_4_Monikanavainen_asiakaspalvelumalli_ja_asiakasohjaus_15.5.2017 (TP4) 03022017_tyopaketti_4_tivistelmä_Solitan selvityksestä (TP4) Tuotos_Asiointipalvelun visio ja toimintasuunnitelma_Vantaa (TP4) Yritysyhteistyö_palvelumuotoilu_Vantaa_1_2_2017 (TP4)



# Lisätietoja

---

- Turun kaupunki: Outi Laikko, outi.laikko(at)turku.fi, puh. 050 5590 799 tai Sari Kinnunen sari.kinnunen(at)turku.fi, puh. 050 598 5838
- Helsingin kaupunki: Heli Rantanen, heli.k.rantanen(at)hel.fi, puh. 040 715 6717
- Espoon kaupunki: Marke Kaukonen, marke.kaukonen(at)espoo.fi, puh. 050 553 2495
- Vantaan kaupunki: Mariliinu Ahlström, mariliinu.ahlström(at)vantaa.fi, puh. 043 825 2704
- Oulun kaupunki: Aarne Kultalahti, aarne.kultalahti(at)businessoulu.com, puh. 044 703 1239
- Tampereen kaupunki: Outi Vasara, outi.vasara(at)tampere.fi, puh. 040 806 3548
- Turun ammattikorkeakoulu: Pekka Stenfors, pekka.stenfors(at)turkuamk.fi, puh. 040 3550 537



# 6 Aika

**6 Aika** *Avoimet ja älykkäät palvelut  
Kuutoskaupunkien yhteistyöstrategia* | *Avoim osallisuus  
ja asiakkuus*