



make
With
ESPOO

Monikanavaisien asiointi- palvelun johtaminen

.....



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.

Monikanavaisen asiointipalvelun johtaminen - mistä on kysymys?

Monikanavainen asiointipalvelu -käsikirja on kehitetty osana 6Aika Avoin osallisuus ja asiakkuus -kärkihanketta. Käsikirjassa on tarkasteltu monikanavaisen asiointipalvelun johtamista ja kehittämistä asiakkuuslähtöisesti. Tavoitteena on, että asiointipalvelut näkyvät asiakkaalle yhdenmukaisina keskittyen asiakkaaseen, palveluihin ja annettuihin palvelulupauksiin. Käsikirjassa kuvataan, mitä kyvykkyksiä tarvitaan monikanavaisen asiointipalvelun johtamisen ja kehittämisen eri tasoilla.

Asiointipalvelu

Kattaa kaikki sellaiset palvelut, joissa henkilö asioi tai hoitaa yleistä ohjausta, neuvontaa tai hallintoa koskevaa tai muuta asiaansa palveluorganisaation suuntaan.

Monikanavaisuus

Asiakkaalla on mahdollisuus hoitaa asiointiaan useamman kuin yhdellä kanavan kautta. Kanavia voivat olla esimerkiksi käyntiasiointi, puhelinasiointi sekä sähköinen asiointi. Sähköinen asiointi voidaan edelleen jakaa eri kanaviin, kuten verkkopalvelu, chat-asiointi tai sosiaalisen median kanavat.

Asiakashaluama

Asiakashaluama on asiakkaan ainutlaatuinen, yksilöllinen ja tilannekohtainen palveluodotus, joka kiteyttää sen minkä asiakas kokee arvokkaaksi.

Asiakasyymmärrys

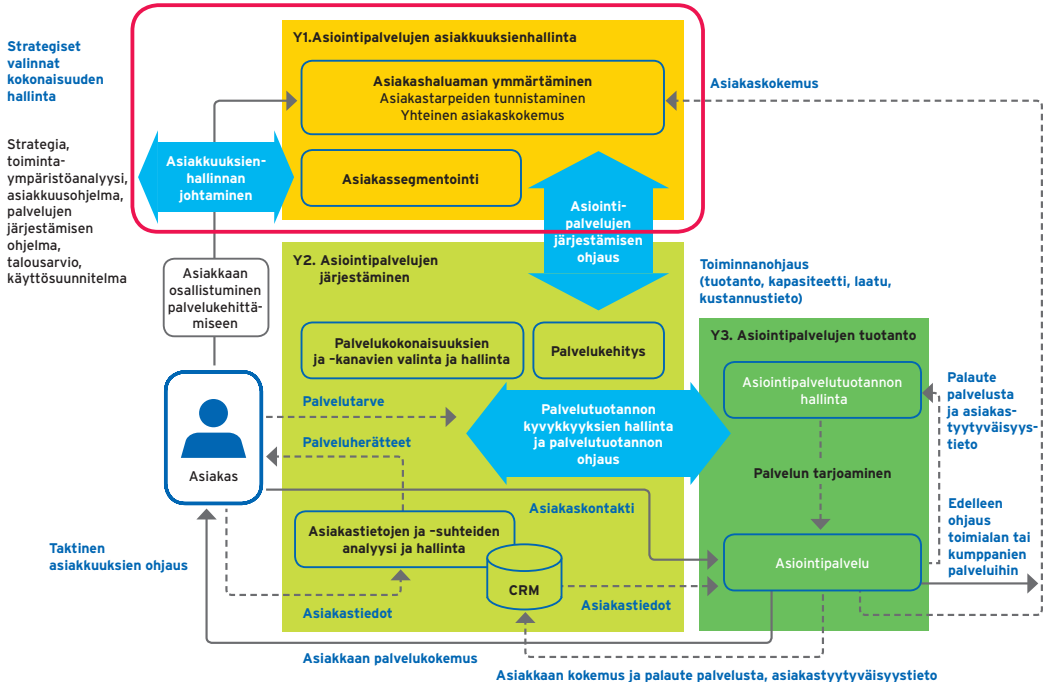
Asiakasyymmärrys on asiakashaluaman tunnistamista, joka syntyy asiakaskohtaamisissa. Asiakashaluama on tilannesidonnaista ja mahdollistaa palvelutarpeen tunnistamisen.

Kyvykkyydet muodostuvat seuraavista tekijöistä:

.....

- **Toimintamallit**
- **Prosessit**
- **Tiedot**
- **Kanavat (fyysiset tai ei-fyysiset)**
- **Rahoitus**
- **Osaaminen**
- **Resurssit (henkilöt, materiaalit, tilat, tietojärjestelmät, tietovarannot/tietovarastot, teknologiat, työvälineet, luvat ja oikeudet, sopimukset).**

Monikanavaisen asiointipalvelun johtaminen



Monikanavaisen asiointipalvelun tavoite

Monikanavaisen asiantipalvelun toiminta ja sen tavoitteet perustuvat vahvasti asiakasymmärrykseen, jonka muodostamisessa käytetään toimintaympäristön tuntemusta, asiakashaluamaa ja asiakastietoa.

Ymmärrys toimintakentistä

Asiakasymmärrys

Asiakastieto

Asiakashaluama

Asiakasymmärryksestä palvelutarpeeseen

Palvelukysyntä
palveluntarjoajan ymmärtämänä

Muutokset
(A) odotuksissa
(B) kokemuksissa ja
(C) käyttäytymisessä.

Asiakkuuksienhallinta

Muutokset
(A) palvelukysynnässä
(B) kyvykkyyksissä.

Asiakkuuksien ja
palvelujen ohjaus

Kyvykkydet

Palvelujen järjestäminen

Palvelutuotanto

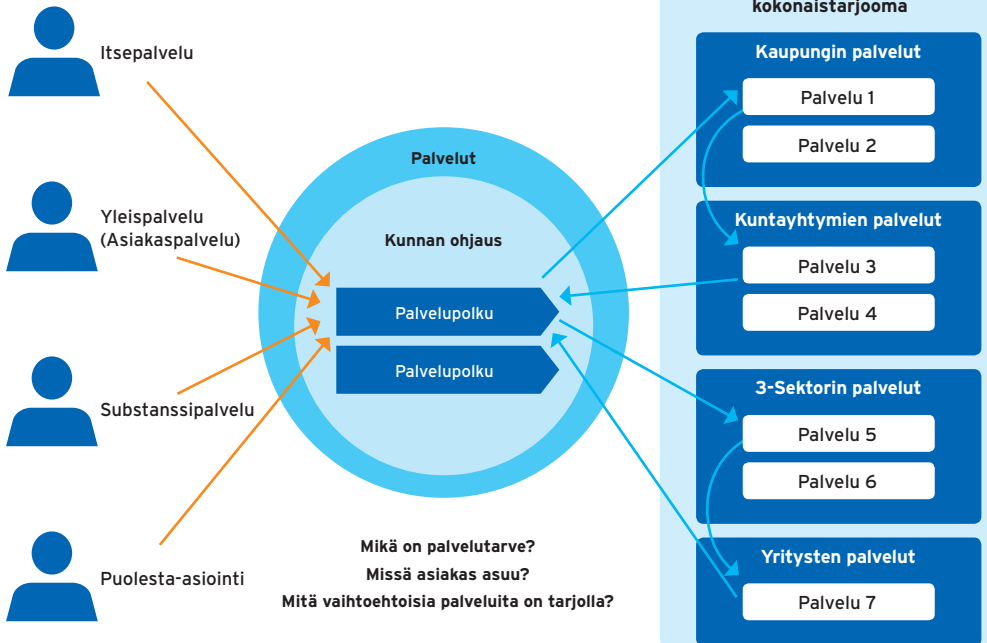
Palvelun tuloksellisuuden arviointi

Tieto
toimijaverkostosta



Palvelujen ohjaus

Monikanavaisen keskitetyn asiointipalvelun tavoitteena on mahdollistaa asiakkaalle palvelutarjonta, joka ohjaa asiakasta hänelle olennaisten ja hänen tarpeisiin vastaavien palvelujen pariin. Palvelut näyttäytyvät asiakkaalle hänen tarpeisiinsa vastaavina kokonaisuuksina. Palvelukanavasta riippumatta asiakasta tuetaan oikean palvelukokonaisuuden löytämisessä ja palvelukokemus on yhdenmukainen.



**Tutustu Monikanavaisen
asiointipalvelun käsikirjaan osoitteessa
espoo.fi/kehittyvaespoo**



6Aika



**Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020**



Uudenmaan liitto
Nylands förbund