



ROVANIEMI

Asiakaspalvelun arviointi

09.04.2024

Essi Perämäki ja Eeva-Maarit Kujala

Osviitta

Osviitta asiointipiste toteuttaa sekä kaupunkiorganisaation sisäisiä että kuntalaisille tarjottavia, kaupungin toimintaan liittyviä asiakaspalveluita

Osviitasta saat ohjausta ja neuvontaa kaupungin palveluista sekä voit maksaa kaupungin laskuja ja maksuja.

Voit käyttää Osviitan Virtu-asiakaspäätettä sähköiseen omatoimiseen asiointiin.

Osviitasta voit ostaa paikallisliikenteen Waltti -matkakortteja sekä erilaisia tapahtumapääsylippuja, missä maksutavoiksi käyvät useimmat tyky-maksutavat.

Voit ostaa kaupungin brändin mukaisia tuotteita kuten mukeja ja t-paitoja.

Osviitan kautta voit varata kaupungin tiloja sekä hakea niihin avaimet ja suorittaa varaamiseen liittyvät maksut.

Voit varata vapaita venepaikkoja sähköisesti ja hakea lukittavien venepaikkojen avaimet Osviitasta.

Voit tehdä ja maksaa jäähileaseman vuokrasopimuksen Osviitassa.

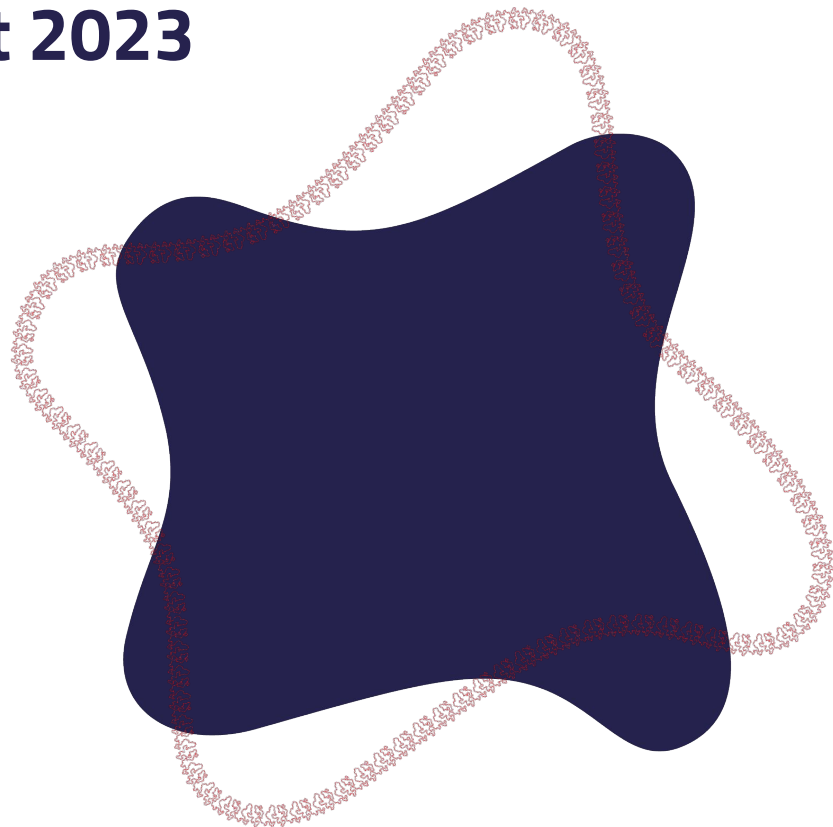
Osviitasta voit ostaa pysäköintilupia kaupungin hallinnoimille pysäköintialueille.

Osviitasta löytyy kaupungin virallinen ilmoitustaulu.

Osviittaaan voit myös jättää Rovaniemen kaupunginkirjaamoon osoitettuja asiakirjoja.

Osviitan kehityslinjaukset 2023

Keskitytty digitaalisten järjestelmien päivittämiseen sekä asiakaspalvelun tilapuitteiden kokonaisvaltaiseen hyödyntämiseen



Asiakaspalvelun tavoitteet ja mittarit 2023

Asiakaspalvelun prosessien kuvaaminen on tehty ja asiakaspalvelun määrää mitataan viikkotasolla eri mittareilla

Asiakaspalvelun laadullisten mittareiden ja tavoitteiden määrittäminen vielä kehitteillä

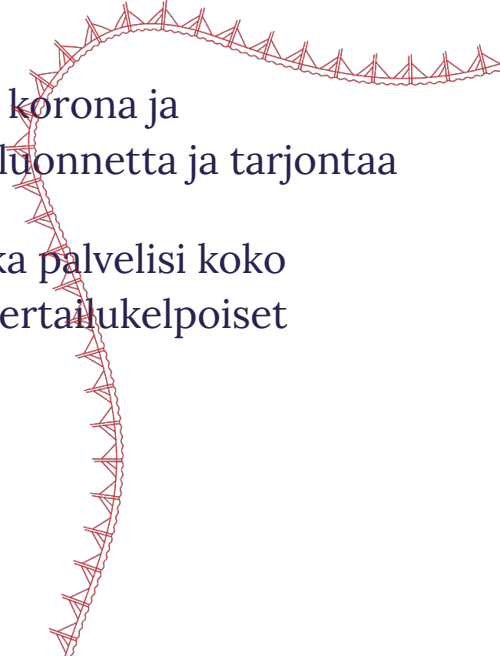


Asiakaskyselyiden hyödynnettävyys

Aikaisempi asiakastyytyväisyyskysely toteutettu 2019. Selvitettiin muun muassa, mikä lokaatio Osviitalle olisi asiakkaan mielestä parhain mahdollinen. Mitkä Osviitan palvelut koetaan hyödylliseksi. Kuinka usein asiakas käyttää osviitan palveluita.

Asiakastyytyväisyyden tuloksien hyödynnettävyys jäi vähäiseksi sillä korona ja hyvinvointialueiden voimaantulo muuttanut jokseenkin palveluiden luonnetta ja tarjontaa

Suunnitteilla jatkuvan mittauksen asiakastyytyväisyys mittaristo, joka palvelisi koko organisaatiota, jossa mittarit olisivat mahdollisimman yhtenevät ja vertailukelpoiset



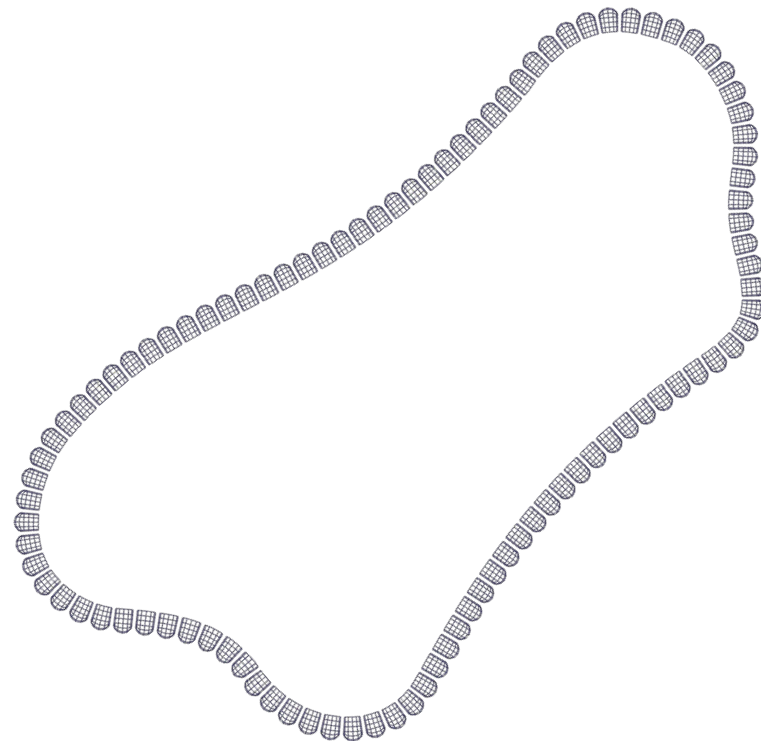
Osittain keskitetty asiakaspalvelutoiminta

riskit ja hyödyt

Asiakaspalvelun hajanaisuus, sillä Osviitassa ei voida tarjota täydellistä asiantuntijuutta

Tiedonkulku ja sen puutteellisuus

Tietoa toisaalta myös saatavissa verrattain nopeasti ja monessa eri palvelukanavassa



Palveleva, yhdessä tekevä, vastuullinen ja innovatiivinen Osviitta

Osviitassa luodaan positiivisia palvelukokemuksia niin sisäisille kuin ulkoisille asiakkaille.

Tavoitteena kehittää tiedonkulkua ja yhteistyötä toimialojen ja yksiköiden välillä, joka näkyy myös ulkoisten asiakkaiden palvelussa.

Esimerkiksi toimialojen yhteiset ajankohtaista palaverit ja ihmisläheinen tiedonvaihto

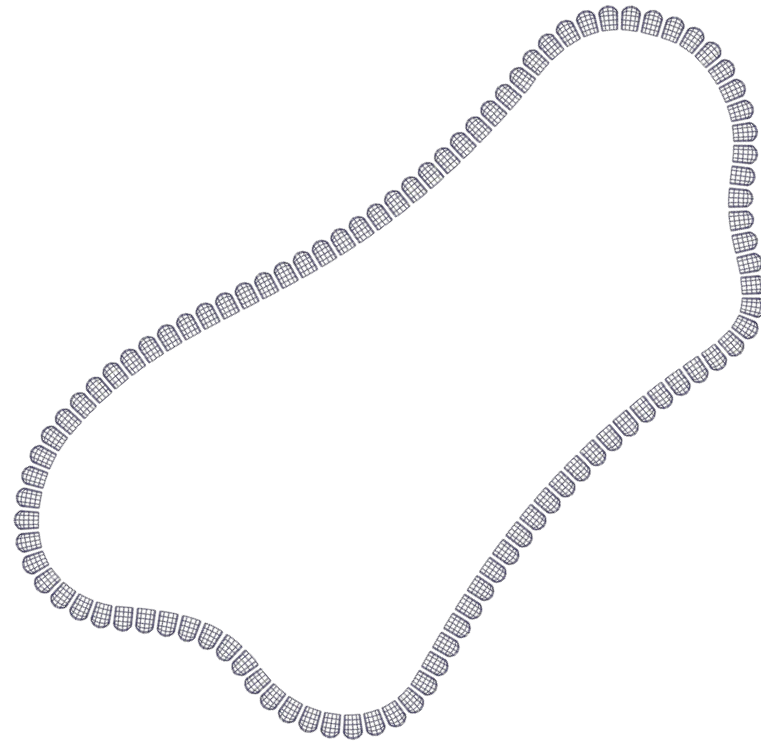


Asiakaspalvelun laatu koko organisaation tasolla

Asiakaspalvelulle ei vielä ole määritetty koko organisaatiota kattavia asiakaspalvelun periaatteita tai tavoitteita.

Laatu pystytään varmistamaan koko organisaation tasolla, kun pystytään hyödyntämään yhteistä tietojärjestelmää.

Osviitan osalta asiakaspalvelun laadun arviointiin ei ole luotu kriteereitä palvelun tason vaatimuksista. Palvelun laatu on yleisesti koettu hyväksi ja “yhdessä tekemisen” avulla asiakkaan ongelmia on ratkaistu.



Kaupungintalolle julkisten palveluiden yhteinen asiakaspalvelukonsepti?

Valtion virastot, kaupunki ja jos jää tilaa, niin muut asiakaspalveluketjuun sopivat toimijat samoissa tiloissa

<https://www.youtube.com/watch?v=MUJskyckBz0>

On kartoitettu tilatarpeet peruskaupungin osalta sekä Senaatti-kiinteistöjen kanssa.

Johtoryhmässä linjattu, että kaikki mahdollinen asiakaspalvelu tullaan keskittämään kaupungintalon 1. kerrokseen.

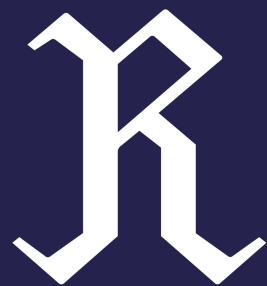
Senaatti-kiinteistössä valmistellaan virastojen ennakkositoutumista konseptiin huhtikuun aikana.

Kaupungintalon rohkea ja luova asiakaspalvelukonsepti

Palveluiden saavutettavuus,
palveluketjujen sujuvuus,
palvelujen tuottamisen sekä
tilojen käytön tehokkuus

Selvityksen alla palvelut ja palvelurakenteet

- Kaupunkilaisten tila
- Asiakaspalvelutilat
- Kahvila/ravintolatoiminta
- Brändikauppa
- Yleisötilaisuuksia?
- Näyttelyt? Pop-up?
- Yhteiset järjestelmät ja resurssit, palveluneuvonta, asiakaspäätteet, odotustilat, palautekanavat
- Mitä on mahdollista siirtää palveluneuvojille, jotta asiantuntijat voivat keskittyä oleelliseen?



ROVANIEMI



KIITOS!