



Vantaa-info

**Asiakkaan tarpeiden huomioiminen asiakaspalvelupisteen
avaamisessa – Case Vantaa**

Tiina Hörkkö
Palvelupäällikkö
Vantaan kaupunki
Kuntalaispalvelut

Tiina.horkko@vantaa.fi

Taustalla

- 20-vuotinen yhteispalvelu ja sen toiminnot
- Muuttunut organisaatorakenne
- Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen
 - asiakaspalvelun asiantuntijuus avustavan asiakaspalvelun sijaan
- Päätöksenteko ja tahtotila tehdä yhteistä hyvää

Kehittämisen lähtökohtana

- Toiminnan lähtökohtana aito asiakaslähtöisyys
 - Kaikki toimialat kattava kehittäminen ja yhteinen tahtotila
 - Talouden tasapainottamis- ja velkaohjelma, mm. tiloista ja henkilöstön resursseista syntyvät säästöt
 - Asiakaspalvelun kehittäminen, asiakas on asiakas välineestä huolimatta
 - Tehdään yhdessä asiakkaiden ja luottamushenkilöiden kanssa
-

Kuntalaisraadit

Verkko-
ostaminen

Ilmoittautuminen

Terveysten ja
hyvinvoinnin
edistäminen

Pop-up -
tapahtumat

Osallisuuden
kokemuksen
tarjoaminen

Kohtaaminen

Matkailu

Kuntalaisraadit

Moni-
kanavaisuus

Yhden
asioinnin
palvelumalli

Upean
Vantaan
esittely

Pop-up -
tapahtumat

Monitoimijuus

Elämäntilanne
- paketit



Kassapalveluiden keskittäminen



Apua eteenpäin



Saa viihtyä



Upea Vantaa!



Kohtaaminen, neuvonta ja yhdessä ihmettely





**Tulevaisuuden
palveluympäristö**

Yhteistyö

Kaupunkilaisten
tarpeet

- Tulevaisuuden digitalisaatio (tieto ja asia)
- Aidosti monikanavaista
- Verkkokauppa
- Kanavastrategia
- Asiakasomistajuus
- Asiakaslähtöisyys
- Help desk



Tulevaisuuden
palveluympäristö

Yhteistyö

Kaupunkilaisten
tarpeet

- Tuotteet ja palvelut kehitetään monitoimijaisesti
- Yhteistyötä myös olemassa olevien palvelujen kehittämiseksi
- Yksityisen sektorin parhaat käytänteet käyttöön myös julkisella sektorilla
- Asiakaslähtöisyys!



Yhteistyö

**Kaupunkilaisten
tarpeet**

Vantaa-info

- Yksityiskohtaista tietoa tarvitaan, jotta asiakaslähtöinen kulttuuri voi syntyä
- Mitkä ovat ihmisten tarpeet ja toiveet?
- Mikä on neuvontapalveluiden suunta, jolla tuetaan asukkaiden jokapäiväistä elämää?



Kaupunkilaisten
tarpeet

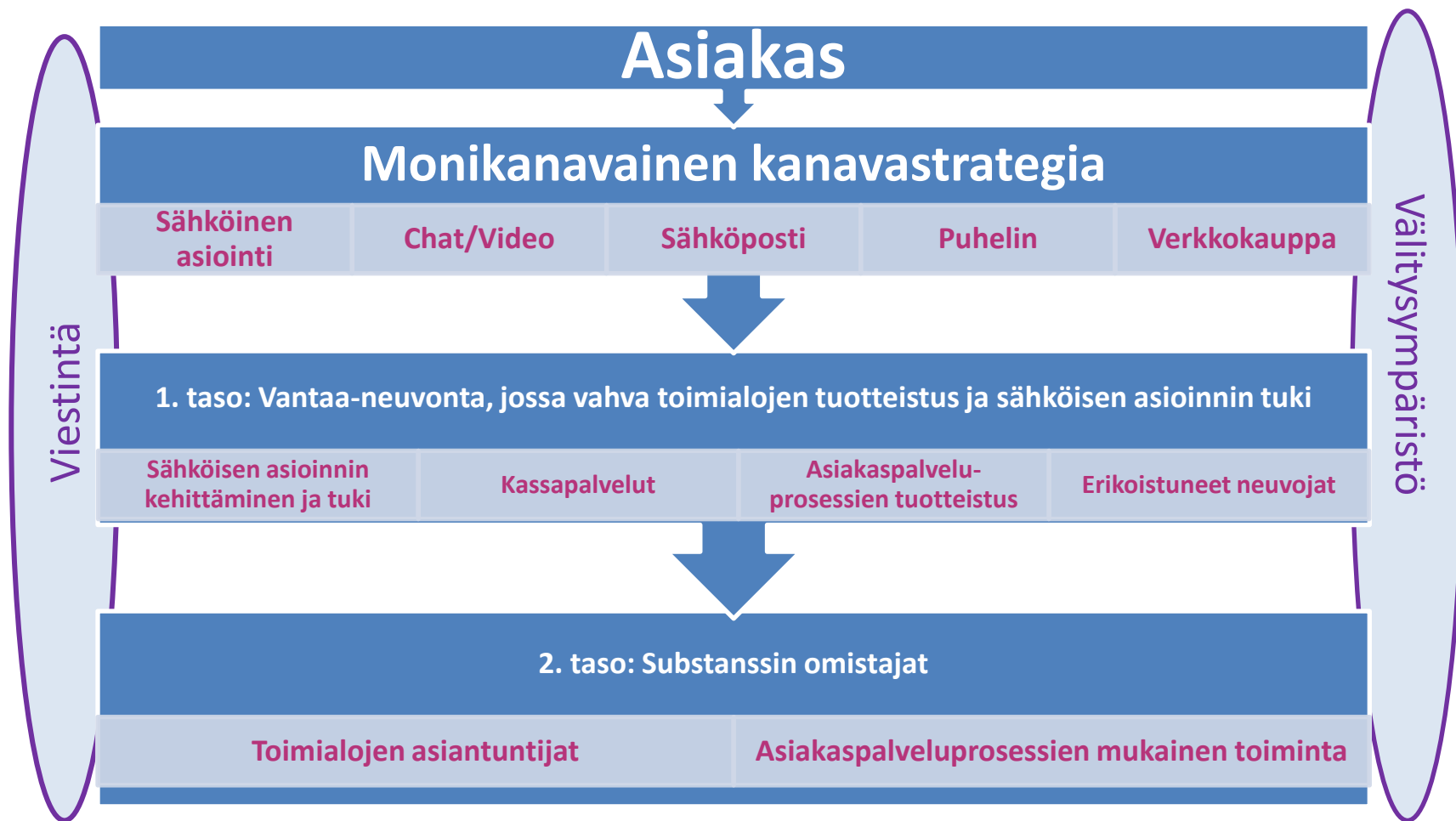
Vantaa-info

Yhteisöllisyys

- Aito asiakasomistajuus
- Voidaanko tarjota enemmän kuin mitä pyydetään
- Poikkihallinnollinen yhteistyöverkosto
- Monitoimijuus
- ”One stop shop”

- Tiedolla johtaminen
- Parempi kaupunki rakennetaan yhdessä kuntalaisten kanssa
- Aktiivinen reagointi yhteisön tarpeisiin
- Mahdollisuuksia on tarjottava
- Vaikuttamisen tulee olla aitoa ja ihmisen omista tarpeista lähtevää

Vantaa-info ja tulevaisuus



vantaa-info

- Kuinka voin auttaa?

