



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Kotikäyttökokeilut

Etäpalveluhanke, kevät 2015

Etäpalvelun koulutus- ja tiedotuspäivä 26.3.2015



Hankkeen tavoite

Paikkariippumaton, asiakaslähtöinen, laadukas ja kustannustehokas asiointikanava koko julkiseen hallintoon

Hankkeen tuotos

Yksi yhteinen etäpalvelukanava asiakaspalveluun valtionhallintoon



Mitä kotikäyttö on?



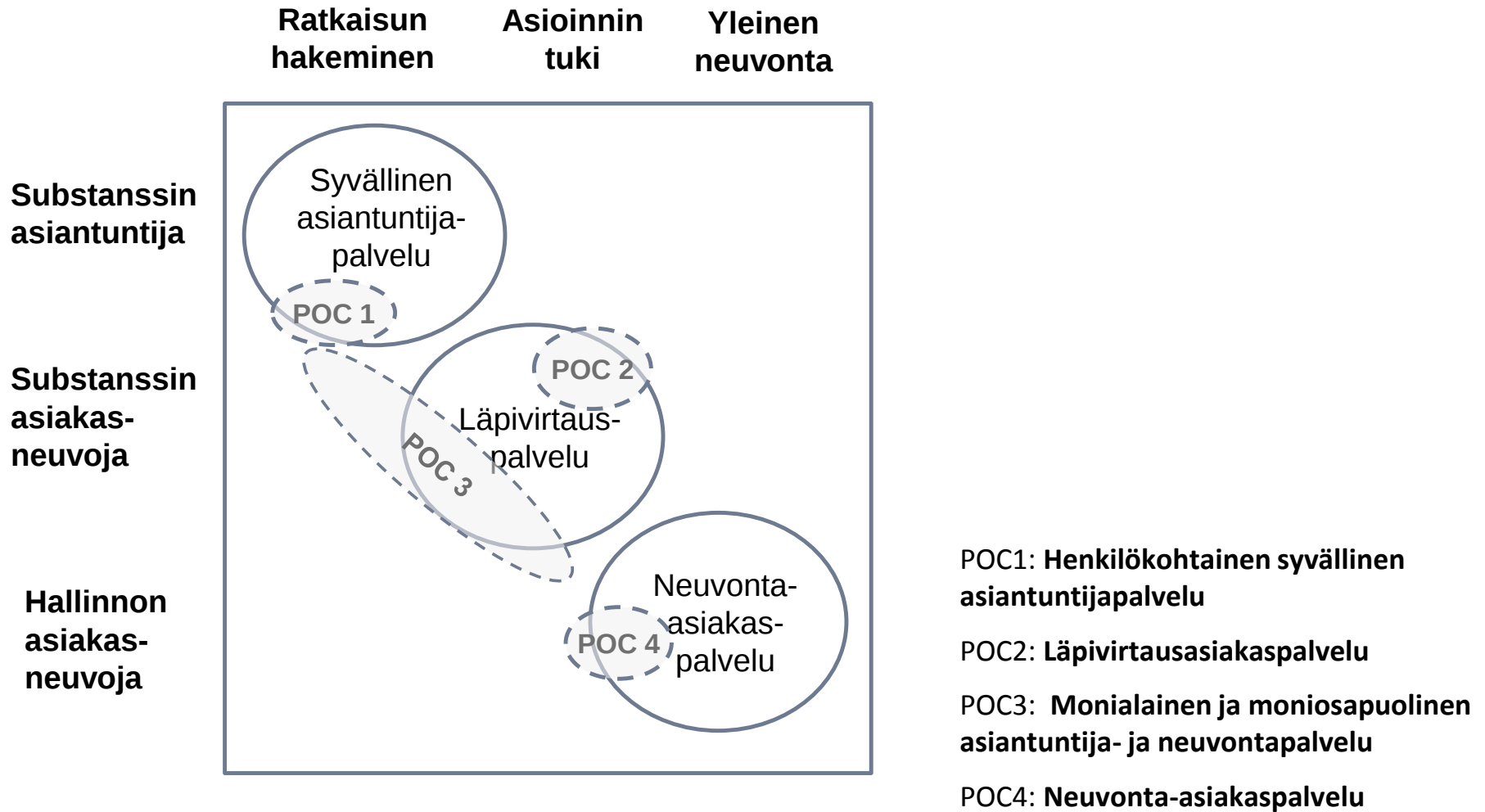
- Kansalaisen päätelaite- ja paikkariippumatonta asiointi- ja neuvontapalvelujen käyttöä
- Asiakaskäyttö voi tapahtua kotoa, työpaikalta, tai mobiilisti mistä vaan
- Käyttäjinä myös toiset viranomaiset ja kumppanit (esim. tulkkipalvelut) ja kunnat
- Periaatteessa teknisesti yhtä yksinkertaista kuin napin painaminen



Kotikäyttökokeilut keväällä 2015

- Kokeillaan, mikä toimii, ennen kuin investoidaan
 - Proof-of-Concept (POC) lähestyminen
- Useita erilaisia kokeiluja, mitä kotikäyttö voisi olla
 - Oikeita asiakaspalvelutilanteita
 - Erilaisia asiakaspalvelutilanteita
- Mukana useita palveluntarjoajia
 - Esim. Kela, TE-toimisto, oikeusapu, maistraatti...
- Mukana useita teknisiä ratkaisuja
 - Poimitaan parhaat toiminnallisuudet
- Tulokset dokumentoidaan ja tehdään ehdotus

Asioinnin mallit ja palvelun tuottajat



Kokeilujen (POC) kohteet



Käyttökokeilu POC 1

Henkilökohtainen asiakaspalvelu

- ajanvaraukseen perustuva matalavolyyminen asiointipalvelu
- Tavoitteet: selvittää **käyttökokemuksia** ja palvelumallin toimivuutta kohdeorganisaatioiden palvelupolkuihin
- Oikeusapu ja edunvalvonta, maistraatti, Oma Yritys-Suomi, TE-palvelut



Käyttökokeilu POC 2

Läpivirtausasiakaspalvelu

- Suurivolyyminen videoasiointipalvelu kohdennetulle asiakasryhmälle
- Tavoitteet: Selvittää ratkaisun **toimivuus**, asiakkaan ja palveluntuottajan saama **lisäarvo**, **integroititarpeet**, asiakaskäyttäytymisen taustoja
- Kela, Turku, Vantaa, Uraohjaus (TEM)



Käyttökokeilu POC 3

Monitoimijaympäristössä tuotettava palvelu

- yksi kontaktipiste/portaali, useita palveluntarjoajia eri toimialoilta, julkishallintoa, yrityksiä, 3. sektori
- Tavoitteet: selvittää **yhteiskäytön** mahdollisuuksia/ongelmia, eri palveluntarjoajien **yhteistyön malleja**
- eÄhtäri



Käyttökokeilu POC 4

Monikanavainen neuvontapalvelu

- Kansalaisneuvontapalvelua monikanavaisesti
- Tavoitteet: **Contact Center-toiminnallisuuden** todentaminen puhe, video, chat, selvittää videokanavan tuoma **lisäarvo** muihin kanaviin verrattuna eri asiakkaille sekä **raportoinnin mahdollisuudet**



Kotikäyttökokeilujen aikataulu



Kotikäyttö

2014

Tammi Helmi Maalis huhti Touko Kesä Heinä Elo Syys Loka Marras Joulu

2015

Tammi Helmi Maalis huhti Touko Kesä Heinä Elo Syys Loka Marras Joulu

Tarvekartoitus

Kokeilujen valmistelut

Tulosten arviointi

Jatkoesitys

- POC1: Henkilökohtainen syvälinen asiantuntijapalvelu
- POC2: Läpivirtausasiakaspalvelu
- POC3: Monialainen ja moniosapuolinen asiantuntija- ja neuvontapalvelu
- POC4: Neuvonta-asiakaspalvelu

POC 3

eÄhtäri

POC 1

Oikeusapu

POC 1

TE-palvelut

POC 2

Kela

POC 4

Kansalaisneuvonta

POC 1

Maistraatti

POC 2

Turku

POC 2

Vantaa

POC 1

Oma Yritys Suomi

POC 2

Uraohjaus (TEM)

(* POC = Proof of Concept, eli tekninen ja toiminnallinen kokeilu)



Kiitos



Etäpalvelu – asioi viranomaisen asiantuntijan kanssa verkkoysteiden avulla

Nora London

Valtiovarainministeriö
Kunta- ja aluehallinto-osasto
Nora.London@vm.fi
0295 530 750