



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Tulevaisuuden etäpalvelumalli

Etäpalvelun koulutus- ja tiedotuspäivä 26.3.2015



Kotikäyttökokeilut keväällä 2015

- Kokeillaan, mikä toimii, ennen kuin investoidaan
 - Proof-of-Concept (POC) lähestyminen
- Tuottaa toimivan ja käytännöllisen tavan etäpalvelujen käyttämiseksi omatoimisesti kotoa (asiakkaan näkökulma)
 - ”Yhden napin periaate”
 - Paikkariippumattomuus
 - Laiteriippumattomuus
- Tuottaa mallin, miten järjestää etäpalvelut osaksi asiakaspalveluprosessia (palveluntuottajan näkökulma)



Etäpalvelupisteiden tulevaisuus

- Palvelupisteitä tulee lisää ASPA2014-toiminnan mukaisesti
- Kotikäyttökokeiluissa hyväksi havaittu malli tuodaan soveltuvien osin käyttöön myös etäpalvelupisteisiin
 - Sama ”yhden napin periaate”, sama näkymä kuin kotikäytössäkin
 - Helpottaa myös palveluntuottajien työtä
- Käytännössä vanha videoneuvottelulaitteisto vaihtuu tietokoneeseen ja yhteydenotto palveluihin yksinkertaistuu





Palveluneuvojan rooli

- Neuvontarooli säilyy samana
- Etäpalvelujen tukirooli muuttuu hieman
 - ”Yhteyden avaajasta palvelujen käytön opastajaksi”
 - Palveluneuvoja tukee asiakasta palvelun löytämisessä ja käytössä
 - Palveluneuvoja opastaa ja auttaa asiakkaita asioimaan myös itsenäisesti
- Palveluneuvojalle tuotetaan oman toiminnan tueksi ohjeet ja perehdytysmateriaalia

Kolmen tavan etäpalvelumalli

Etäpalvelupiste



kotikäyttö



palvelukioski



Yhteenveto

- Asiakkaalla on enemmän mahdollisuuksia valita itselle sopiva asiointitapa
- Palveluneuvojan tukirooli muuttuu monipuolisemmaksi
- Mukana matkassa aina tarvittava tuki



Kiitos



Etäpalvelu – asioi viranomaisen asiantuntijan kanssa verkkoysteiden avulla

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