

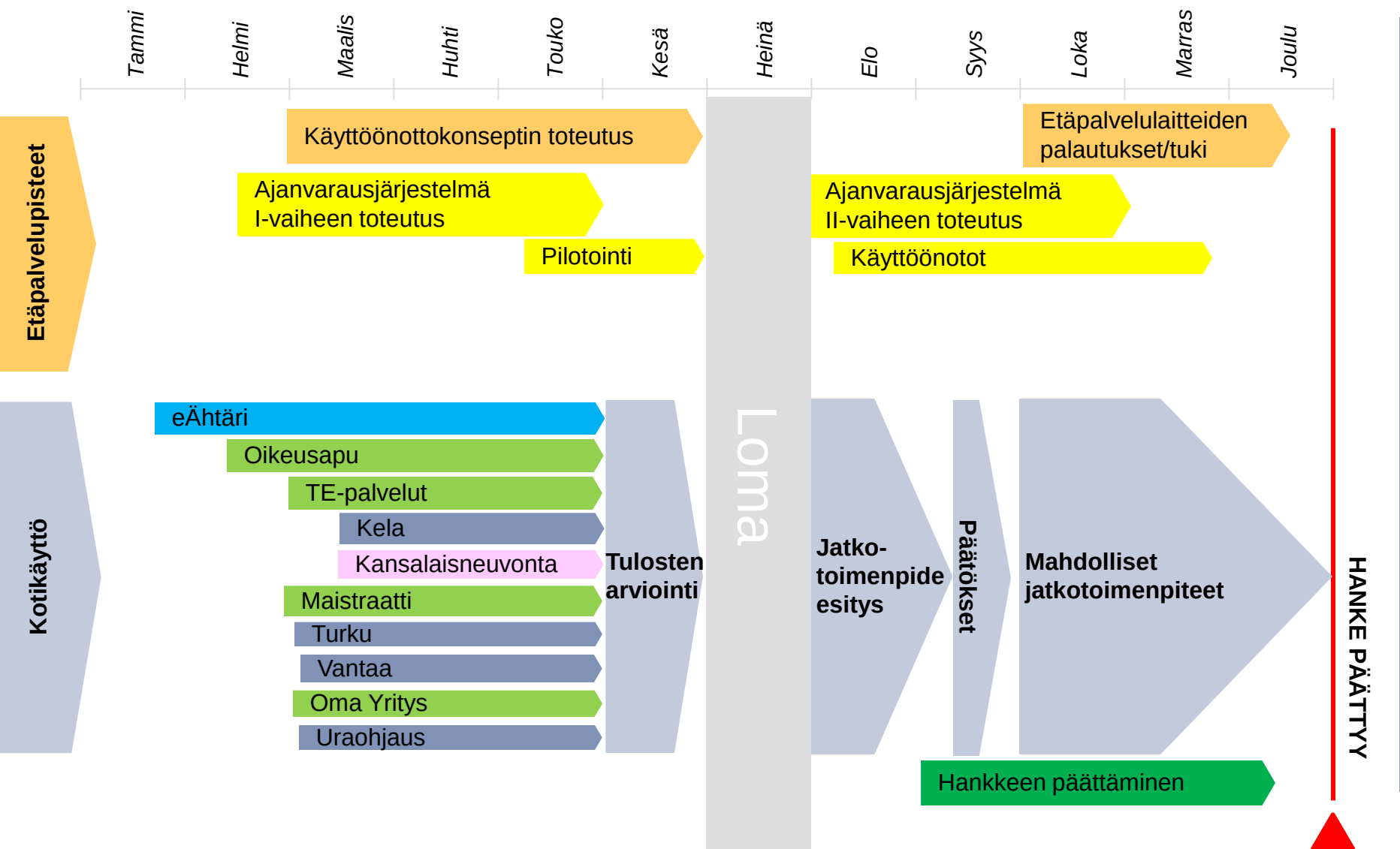


VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Uutta Etäpalvelussa

Maria Nieminen
26.3.2015

Hankkeen tehtävät ja aikataulu 2015

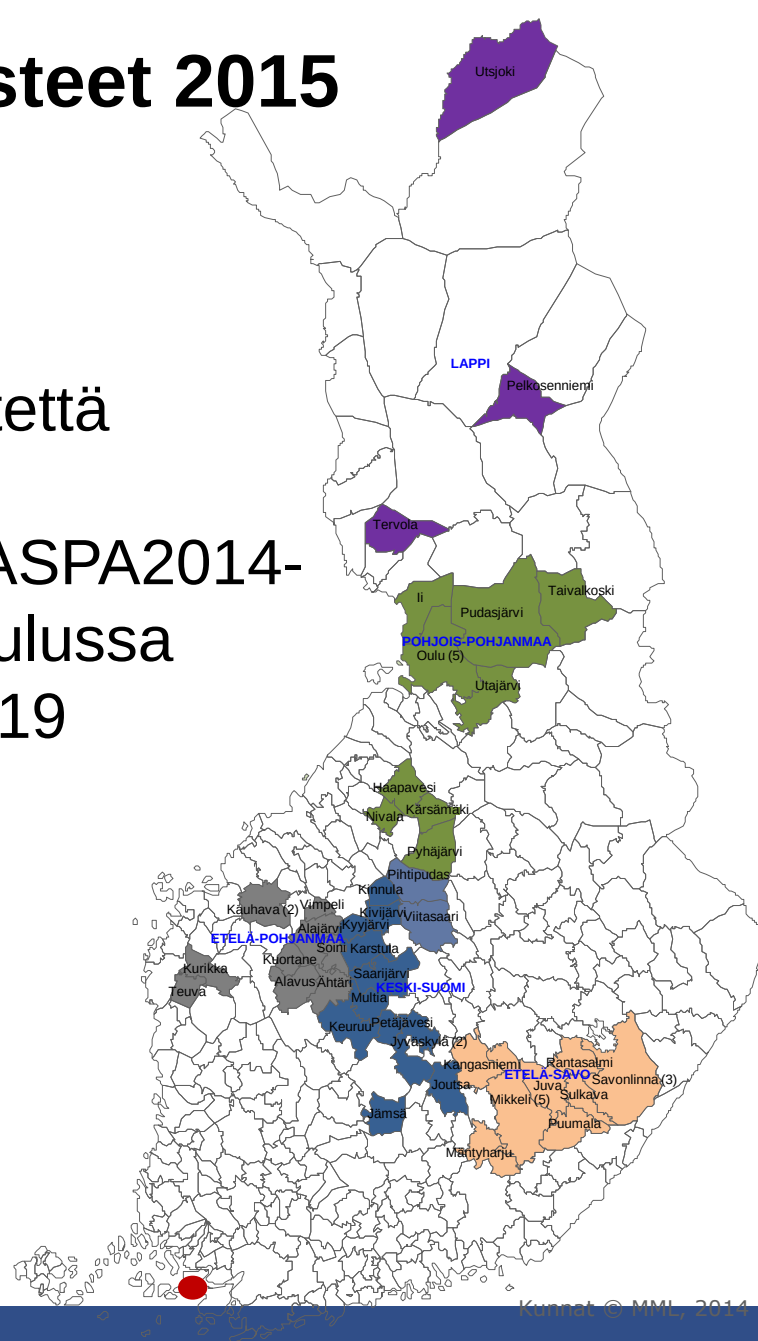


Etäpalvelupisteet 2015

5 maakuntaa

57 etäpalvelupistettä

Laajentaminen: ASPA2014-
hankkeen aikataulussa
vuosina 2016-2019



Maakunta	lkm
Lappi Pelkosenniemi, Tervola, Utsjoki	3
Pohjois-Pohjanmaa Haapavesi, Ii, Kärsämäki, Nivala, Oulu (5 kpl), Pudasjärvi, Pyhäjärvi, Taivalkoski, Uutajärvi	13
Keski-Suomi Joutsa, Jyväskylä (3 kpl), Jämsä, Karstula, Keuruu, Kinnula, Kivijärvi, Kyyjärvi, Multia, Petäjävesi, Pihtipudas, Saarijärvi, Viitasaari	15
Etelä-Pohjanmaa Alavus (2 kpl), Alajärvi, Kauhava (2pl), Kuortane, Kurikka, Soini, Teuva, Vimpeli, Ähtäri	11
Etelä-Savo Juva, Kangasniemi, Mikkeli (5 kpl), Mäntyharju, Puumala, Rantasalmi, Savonlinna (3 kpl), Sulkava	14
Varsinais-Suomi Parainen	1



Etäpalvelun markkinoitiviestinnän tilanne

- Markkinointi viestintäsuunnitelmat on pyydetty, saatu ja rahoituspäätökset on tehty
- Lisääaikaa viestintäsuunnitelman toimittamiselle myönnettiin Lapin Liitolle 31.3.2015 asti
- Toimenpiteet pitää olla tehty ja laskutettu 31.10. 2015 mennessä

Muutos edelliseen vuoteen

■ Video

<https://www.youtube.com/watch?v=R2I4qdMgh94>

■ Etäpalvelun verkkoviestintäohje

- Kunnille
- Palveluntuottajille sovellettavaksi

■ Lähetetty 29.1.2015

■ Löytyy myös linkistä

- <http://www.yhteispalvelu.fi> osoitteesta ja [linkistä](#)

NÄIN VIESTIT ETÄPALVELUSTA KUNTANNE VERKKOSIVULLA

Etäpalvelu on kätevä uusi asiointitapa, josta kannattaa kertoa kaikille – myös verkkosivuillemme. Kynnys kokeilla uutta palvelua madaltuu, kun asiakas ymmärtää, kuinka se toimii ja mitkä sen hyödyt ovat. Voit käyttää apunasi tässä suosituksessa esitellyjä viestinnän elementtejä.

- 1** Lisää Yhteispalvelu- tai Asiointipiste-sivulle palvelukuvausteksti, joka kertoo mistä etäpalvelussa on kyse ja mitkä sen hyödyt ovat. Esimerkiksi "video-neuvottelun" tai "video-yhteyden" sijasta on syytä käyttää johdonmukaisesti termiä "etäpalvelu", jotta se tulee tutuksi jatkisten palvelujen käyttäjille.

Kannattaa myös painottaa, että etäpalvelu ei vaadi asiakkaalta tietoteknisiä osaamista.

Etäpalvelu – asioi viranomaisen asiantuntijan kanssa verkkoyhteyden avulla

Tai "Asiointipiste"

Etäpalvelu täydentää Yhteispalvelupisteen palvelutarjontaa antamalla sinulle mahdollisuuden asioida luottamuksellisesti viranomaisen asiantuntijan kanssa kuvallisen verkkoyhteyden avulla. Sinulta ei vaadita tietoteknisiä osaamista, sillä palveluneuvoja avaa etäpalveluyhteyden puolesta. Etäpalvelu säästää aikaa ja vähentää matkustamista tuomalla asiantuntija-avun lähelle.

- 2** Listaa etäpalvelun tarjoajat ja niiden palvelut niin yksityiskohtaisesti kuin mahdollista. Näin asiakkaan on helpompi päättää, kuinka hoitaa asiointinsa – verkossa, etäpalveluna Yhteispalvelu- tai Asiointipisteessä, vai matkustamalla palveluntuottajan lähimpään palvelupisteeseen.

Palveluntuottaja A:n etäpalvelut

- [palvelu 1]
- [palvelu 2]
- [palvelu 3 jne.]

Palveluntuottaja B:n etäpalvelut

- [palvelu 1]
- [palvelu 2]
- [palvelu 3 jne.]

- 3** Kerro selkeästi, kuinka etäpalvelua pääsee käyttämään. Esimerkiksi:

Varaa aika etäpalvelun puhelimella tai sähköpostitse: [puhelinnumero, sähköpostiosoite sekä etäpalvelupisteen käynnösote ja aukioloajat]

- 4** Sijoita verkkosivulle myös etäpalvelu-ikoni. Se luo mielikuvan kaivokkaan tapahtuvasta asiointista ja tukee sanallista viestintää.

Etäpalvelu-ikoniä käytetään myös opasteena Yhteispalvelu- tai Asiointipisteissä. Ikoni toimii ohjaavana ja muistuttavana elementtinä asiakkaille, jotka ovat nähneet sen verkkosivustolla tai painetuissa viestintämateriaaleissa.

ETÄPALVELU-ikonit verkkokäyttöön



Saat ikonit käyttöösi lataamalla tiedoston "etäpalvelu_viestintäpaketti.zip" Yhteispalvelu-verkkosivuston (www.yhteispalvelu.fi) Viestintämateriaalit-osiosta.

Etäpalvelu_ikoni_musta.png
Etäpalvelu_ikoni_pinkki.png
Etäpalvelu_ikoni_turki.png
Etäpalvelu_ikoni_valkoi.png

Haami Png-tiedostoa voi pienentää muuta alusturussa laadun säätämällä.

→ HYVIÄ ESIMERKKEJÄ ETÄPALVELUVIESTINNÄSTÄ KUNNAN VERKKOSIVULLA

Joutsen: www.joutsen.fi/asiointi-ja-neuvonta/yhteispalvelu
Jämsä: www.jamsa.fi/vi/asiointi-ja-neuvonta/etapalvelu



Markkinointiviestinnän tilanne

■ Etelä-Savo

- Suunnitelmat tarkentuvat huhtikuun alussa, hyödynnetään paikallislehtien laajennettuja jakeluja, kansalaisopistojen syyskauden esitteitä sekä mahdollisesti radiomainosta

■ Pohjois-Pohjanmaa

- Suunnitelman teossa ja toimeenpanossa on apuna Pohjois-Suomen aluehallintovirasto, Ulla Karppinen
- Avoimet ovat, lehti-ilmoitukset, esitteet ja www-sivut
- Kuitit ja rahaliikenne Pohjois-Pohjanmaan liiton kautta



Markkinointiviestinnän tilanne

- Etelä-Pohjanmaa
 - Toimenpiteet painottuvat syksyyn: avoimet ovet, yhdessä palveluntuottajien kanssa. Samanaikaisesti lehti-ilmoituskampanja, radiomainontaa ja digilehtikampanja
 - Etelä-Pohjanmaan liitosta annetaan tietoa etäpalvelusta jäsenkuntien kuntapäätäjille kunnallisjohdon neuvottelutilaisuudessa (mukana virkamies- ja luottamushenkilöjohto).



Markkinointiviestinnän tilanne

- Keski-Suomi
 - Kuten syksyllä 2014
n. 3. viikon tehokampanja 4-31.5. aikana
 - Avoimien ovien päivät yhdessä palveluntuottajien kanssa
 - Radiomainonta, lehti-ilmoitukset ja tiedotteet
 - Esitepäivitykset ja painatukset
 - Nettisuvut
 - Yhteiset tilaisuudet etäpalvelun toimijoiden kanssa, kokemusten ja tiedon jakoa



Virtuaalihuoneiden käyttö

- Virtuaalihuoneisiin voi soittaa joko osoitteella **neuvottelutunnus@194.89.205.6** tai **neuvottelutunnus@haltik.fi**.
- Eli jos neuvottelutunnus on 12345, näppäillään soittonumero **12345@haltik.fi** tai **12345@194.89.205.6** ja soitetaan painamalla vihreää luuria. Soiton yhdistyttyä syötetään pin-koodi, jonka perään #-merkki.
- Jos yhteyttä ei synny, ette pysty jakamaan kuvaa tai havaitsette muita ongelmia, niin ottakaa yhteyttä Haltikin asiantuntijaan osoitteeseen **Hans.Wagner-Prenner@haltik.fi** sekä oman palveluntarjoajan tukeen., Jotta tietoliikenne-ratkaisujen asiantuntijat pääsevät paikantamaan ongelmat.
- Testaamista varten on tehty oma virtuaalihuone. Siihen soitetaan soittonumerolla **41301@haltik.fi** tai **41301@194.89.205.6**. Soiton yhdistyttyä annetaan **pin 0707** ja #-merkki.
- **HUOM! Älä kokeile testauksen yhteydessä neuvottelun lukitsemista**
- Soitto-ohje video <https://www.youtube.com/watch?v=7FlqfQ4i-hY>



Ajanvarausjärjestelmän hankinta

- Kilpailutus syksyllä, toimittaja Visma Oy
- Määrittely ja käytettävyyden analysointi on nyt käynnissä
- Uuden ajanvarausjärjestelmän tavoitteet:
 - helpottaa palveluneuvojen työtä
 - helpottaa palveluntuottajien etäpalveluntarjontaa
 - korvata nykyisin käytössä oleva ajanvarausjärjestelmä
 - mahdollistaa ajanvarauksen myös muuhun kuin etäpalveluun
 - Mahdollistaa varaustietojen välittyminen palveluntuottajien omiin järjestelmiin



Ajanvarausjärjestelmän aikataulu

- Kehitysprojekti kahdessa vaiheessa:
 - **Vaihe 1:**
 - Tuotantoon toukokuussa
 - Pilotointi kesäkuusta alkaen
 - **Vaihe 2:**
 - Tuotantoon lokakuussa
 - Vetuma: Mahdollistaa kansalaisen ajanvarauksen
 - Liitetään mahdollisesti viranomaisten omiin ajanvarausjärjestelmiin
 - Liityntä palveluväylään ja palvelutietovarantoon



Ajanvarausjärjestelmän pilotointi

- Pilotti tarjoaa mahdollisuuden olla mukana kehittämässä
- Pilotissa testaamme toimintatapojen yhteensopivuutta, käytettävyyttä ja käyttöönoton oheistusta
- Järjestelmän yhteentoimivuutta hallinnon muiden kehitettävien järjestelmien kanssa