



# Etäpalvelun käyttöönotto

21.12.2015  
Valtiovarainministeriö



## Sisältö

1	Johdanto .....	1
1.1	Tämän dokumentin tarkoitus ja kohderyhmä .....	1
1.2	Mitä on etäpalvelu .....	1
2	Etäpalvelu osana monikanavaista palvelutuotantoa .....	2
2.1	Yhteispalvelusopimus.....	3
2.2	Etäpalvelun tarjoamiseen tarvittava tila .....	3
3	Etäpalvelun käyttöönotto.....	3
3.1	Uusi etäpalvelujärjestelmä.....	5
3.1.1.	Etäpalvelujärjestelmän vaatimukset.....	6
3.1.2.	Etäpalvelujärjestelmän käyttö Yhteispalvelu- ja Asiointipisteessä.....	6
3.1.3.	Etäpalvelujärjestelmän käyttö palveluntuottajalla .....	7
3.1.4.	Etäpalvelujärjestelmän käytön aloitus. <b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>	
3.2	Ajanvarauskäytäntö .....	7
3.3	Koulutus.....	7
3.3.1.	Laadukas asiakaspalvelu etäpalvelutilanteessa .....	7
3.4	Toimintatapojen muutokseen liittyvä johtaminen .....	8
3.5	Toimintatapojen muutokseen liittyvä viestintä.....	8
3.5.1.	Organisaation sisäinen viestintä käyttöönoton yhteydessä .....	9
3.5.2.	Etäpalvelutoimijoiden välinen viestintä .....	9
3.5.3.	Etäpalvelun ulkoinen markkinointiviestintä.....	9
4	Etäpalvelun Sanasto .....	10

# 1 Johdanto

## 1.1 Tämän dokumentin tarkoitus ja kohderyhmä

Tämän dokumentin tarkoitus on ohjeistaa etäpalvelun käyttöönotto uudessa asiointipisteessä ja palveluntarjoajan organisaatiossa. Dokumentin kohderyhmänä ovat henkilöt, jotka vastaavat kuntien palvelupisteistä ja palveluista sekä henkilöt, jotka vastaavat valtion palveluntuottajien palveluista.

Tämän dokumentin uusin versio löytyy osoitteesta (päivitetään osoite tähän). Myös tämän dokumentin sisältämät linkit päivittyvät tilanteen muuttuessa.

## 1.2 Mitä on etäpalvelu

Etäpalvelu on palvelukanava, jossa asiakas voi asioida palveluntuottajan kanssa videokuvan välityksellä. Etäpalvelu voi korvata asiakkaan käynnin viranomaisen toimipisteessä. Etäpalvelutilanteessa asiakas ja viranomaisen asiantuntija voivat myös käsitellä yhdessä samaa asiakirjaa tai lomaketta ja laittaa asian myös vireille. Etäpalvelu on osoittautunut hyväksi kanavaksi erityisesti sellaisissa asiantuntija- ja neuvontapalveluissa, joissa on tärkeää toisen osapuolen näkeminen.

Etäpalvelun avulla viranomaisen asiakaspalvelu voidaan tuottaa maantieteellisesti riippumattomasti mistä tahansa viranomaisen toimipisteestä tai jopa työntekijän kotoa, jos näin on sovittu. Etäpalvelua on tarjolla kansalaiselle tällä hetkellä [58 Yhteis- palvelu- tai Asiointipisteessä](#).

[Etäpalvelu tutuksi](#) – videoon on kuvattu Asiointipisteessä videoneuvottelulaitteella tapahtuva etäpalvelutapahtuma.

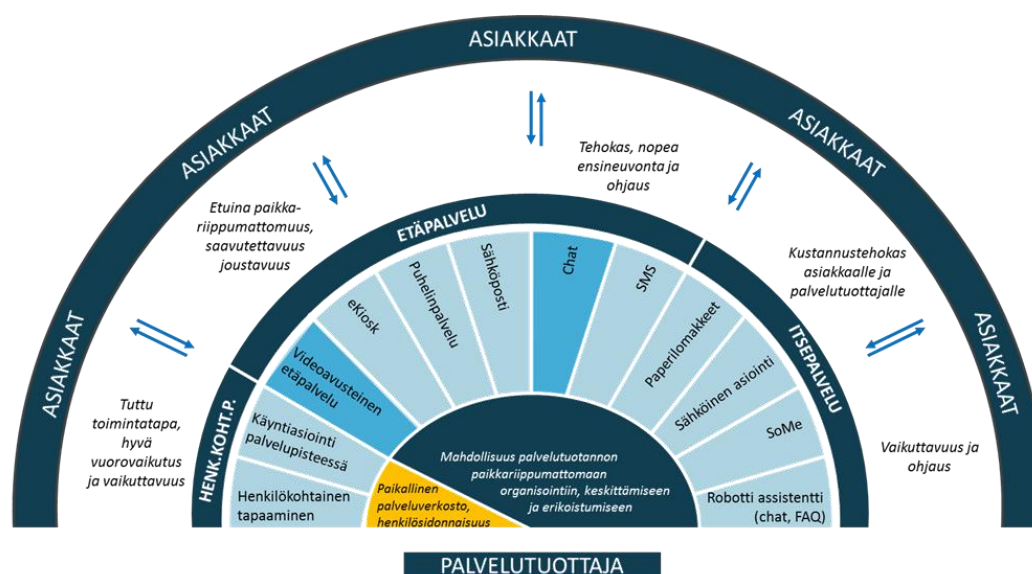
Jatkossa etäpalvelua tarjotaan Yhteispalvelu- ja Asiointipisteissä videoneuvottelulaitteen sijaan tietokoneelta videoneuvottelusovelluksella.

Tulevaisuudessa asiakas voi käyttää Etäpalvelua myös paikkariippumattomasti (esimerkiksi kotoaan tai työpaikaltaan) omalla tietokoneella, tabletilla tai mobiililaitteella. Etäpalvelupisteet eivät kuitenkaan poistu, ja palveluneuvojat edelleen opastavat ja auttavat etäpalvelun käytössä.

Etäpalvelun käyttö uutena palvelukanavana edellyttää tässä dokumentissa esitettyjen asioiden huomioimista ja tekemistä sekä onnistunutta yhteistyötä kaikkien toimijoiden kesken.

## 2 Etäpalvelu osana monikanavaista palvelutuotantoa

Yhteisesti hyväksytyssä [julkisen hallinnon asiakkuusstrategiassa](#) on määritelty etä palvelut tuotetaan asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaisia kanavia käyttäen. Tämä edellyttää palveluntuottajalta palveluntuotannon kanavastrategian suunnittelua. Alla on kuvattu jo käytössä olevia palvelukanavia. Palveluntuottajan vastuulla on kehittää asiakaspalveluprosessiaan niin, että sähköinen asioinnin kanava on kansalaiselle houkuttelevin.



Kuva 1: Monikanavainen palvelukokonaisuus muodostuu useista rinnakkaisista palvelukanavista

Palvelutuotantoprosessia tulee myös kehittää asiakaslähtöisesti. Usein on tilanteita, joissa asiakas ei osaa vielä hyödyntää tai ei muusta syystä pysty käyttämään sähköistä asiointia. Tällöin etäpalvelun avulla voidaan myös antaa asiakkaalle neuvontaa ja opastusta sähköiseen asiointiin ja myös viranomaisasiointiin yleensä. Myös tilanteissa, joissa asiointi kasvokkain on välttämätöntä tai toivottavaa, voidaan hyödyntää usein etäpalvelua.

Etäpalvelu sijoittuu palvelukanavana puhelinpalvelun ja käyntiasioinnin välimaastoon. Puhelinpalveluun nähden hyödyt syntyvät silloin kun dokumenttien tai näytön jakamisesta on hyötyä. Lisäksi puhelimeen nähden etäpalvelun vuorovaikutustilanteissa välittyvät myös mikroilmeet (ilmeet, eleet jne.) mistä on hyötyä esimerkiksi empatiaa edellyttävissä palvelutilanteissa tai henkilöarviointeja tehtäessä. Näin tekniikka tarjoaa mahdollisuuden lähes toimistotasoiseen palveluun. Tämä parantaa palvelujen saavutettavuutta erityisesti harvaan asutuilla alueilla.

## 2.1 Yhteispalvelusopimus

Etäpalvelun käyttö edellyttää yhteispalvelusopimusta, jonka tekee asiointipistettä ylläpitävä taho ja palvelua tuottava organisaatio. [Yhteispalvelusopimuksen mallisopimuksessa](#) tulee mainita, mitkä palvelut ovat saatavilla asiointipisteestä etäpalvelun välityksellä.

## 2.2 Etäpalvelun tarjoamiseen tarvittava tila

Ennen etäpalvelun käyttöönoton aloittamista on muistettava että asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen palvelutilanteessa. Tämä tulee huomioida sekä palvelupisteessä että palvelua tuottavan asiantuntijan työskentelytilaa suunniteltaessa.

Tilassa, jossa asiakkaalle tarjotaan etäpalvelua, tulee olla riittävä äänieritys, turvallisuus, yksityisyys ja myös viihtyvyys tulee olla huomioitu. Suosituksena on annettu että vaimennus viereisiin huonetiloihin 44 dB ja käytävälle 35 dB. Näin keskusteltavat asiat eivät kuulu odotustilaan. Lisäksi etäpalvelutilaa suunniteltaessa on huomioitava että tarvittaessa asiakkaan pitää olla helppo kutsua palveluneuvoja apuun, jos hän tarvitsee apua etäpalvelutilanteessa. Asiointipisteen tilaratkaisusta on tehty [suositus](#), jota on hyvä huomioida mahdollisuuksien mukaan.

Palveluntuottajalla asiantuntijan työskentelytilaa suunniteltaessa on myös huomioitava että asiantuntijan pitää voida keskittyä rauhassa palvelutilanteen aikana asiakkaan tarpeeseen ja tilanteeseen. Ympäristön tulee olla riittävän rauhallinen ja asiakkaan kanssa käytävä keskustelu ei saa kuulua ympärillä työskenteleville eikä ympäristön melu saa kuulua asiakkaalle. Asiantuntijan tausta on hyvä suojata näköesteillä, jotta taustan mahdollinen liikehdintä ei näy asiakkaalle palvelutilanteen aikana. Tämä on tärkeää, jotta asiakkaan ja asiantuntijan välille on mahdollista syntyä luottamuksellinen asiakaspalvelutilanne.

## 3 Etäpalvelun käyttöönotto

Kun palveluntarjoaja on määritellyt mitä palveluja he tarjoavat etäpalvelukanavaa hyödyntäen, päästään varsinaiseen uuden palvelukanavan käyttöönottoon. Etäpalvelun käyttöönotossa on tärkeää huomata, että kyseessä ei ole pelkästään tekninen muutos, vaan myös toimintatapojen muutos, joka vaatii hyvää muutosjohtamista ja onnistunutta viestintää. Seuraavaksi tässä dokumentissa esittelemme käyttöönoton teknisen osuuden ja sen jälkeen onnistuneessa muutosjohtamisessa huomioitavat asiat.

## Toimintaohje uudelle palvelupisteelle

1. Neuvottele yhteispalvelusopimus ja täytä myös siihen liittyvä etäpalvelukohta valtionhallinnon palvelutuottajien kanssa. (ks. luku 2.)
2. Lähetä allekirjoitettu sopimus sähköpostilla Etelä-Suomen aluehallintovirastoon [tieto@avi.fi](mailto:tieto@avi.fi), PDF-muodossa. Ilmoita samassa sähköpostissa yhteispalvelusta vastaavan henkilön yhteystiedot sekä yhteispalvelun palveluneuvojen nimet ja sähköpostiosoitteet tunnusten luontia varten.  
(<http://www.yhteispalvelu.fi/yhteispalvelu/yp.nsf/fSelectornew>)
  - a. AVI tekee Yhteispalvelupisteelle kokouslinkin, ajanvarausjärjestelmän organisaation ja liittää valtionhallinnon toimijoiden palvelut kunnan pisteeseen
  - b. luo käyttäjätunnukset ajanvarausjärjestelmään.
  - c. mikäli Kela tuottaa palvelua pyytää Kelaa tekemään oman kokouslinkin
  - d. lähettää valtionhallinnon palveluntuottajien pääkäyttäjille tiedon uudesta palvelupisteestä sekä siihen liittyvästä kokouslinkistä
3. Hanki ohjeistuksen mukainen laitteisto sekä tietoliikenneyhteys ja testaa niiden toimivuus.
4. Sovi teknisestä perehdytyksestä Etelä-Suomen aluehallintoviraston kanssa. He perehdyttävät ja ohjeistavat palveluneuvojat kuvayhteysratkaisun ja ajanvarausjärjestelmän käyttöön.
5. Sovi myös palvelutuottajaorganisaation kanssa palvelun substanssi asioiden perehdytyksestä.
6. Voit tämän jälkeen ottaa palvelun kuntasi käyttöön.

Yhteyshenkilöt jotka auttavat teitä uuden pisteen perustamisessa ovat:

Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Hallinto- ja kehittämispalvelut / Tietoyksikkö yhteyshenkilöt, AVIn tehtävät; sopimukset, koulutukset, tuki, raportointi ja kehittäminen

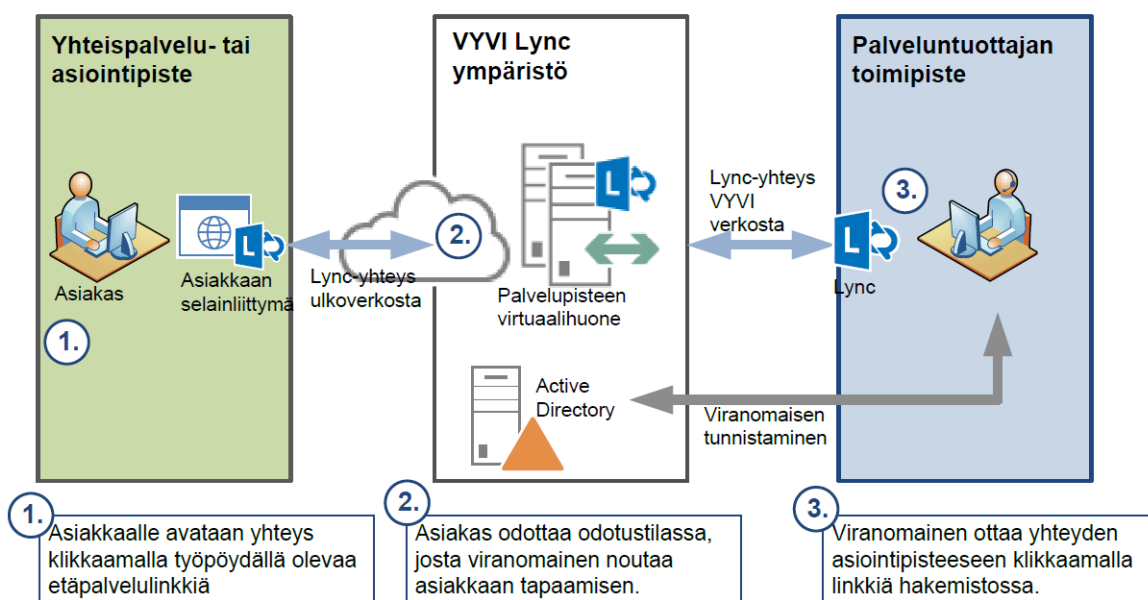
**Pääasiallinen yhteysosoite [tieto@avi.fi](mailto:tieto@avi.fi)**

Nimi	puhelin	sähköposti	Tehtävät / vastuut
Ritva Penttinen, suunnittelija	0295 016 035	<a href="mailto:ritva.penttinen@avi.fi">ritva.penttinen@avi.fi</a>	Sopimukset, koulutukset, tuki ja raportointi
Sari Björkbacka, erikoissuunnittelija	0295 017 330	<a href="mailto:sari.bjorkbacka@avi.fi">sari.bjorkbacka@avi.fi</a>	Sopimukset, koulutukset, tuki ja raportointi
Riitta Merkkiniemi, suunnittelija	0295 017 338	<a href="mailto:riitta.merkkiniemi@avi.fi">riitta.merkkiniemi@avi.fi</a>	Tuki ja koulutukset
Risto Kuosmanen, erikoissuunnittelija	0295 017 336	<a href="mailto:risto.kuosmanen@avi.fi">risto.kuosmanen@avi.fi</a>	Tuki ja koulutukset
Jouni Nieminen, kehittämisspäällikkö	0295 010 034	<a href="mailto:jouni.nieminen@avi.fi">jouni.nieminen@avi.fi</a>	Hallinto ja kehittäminen

Valtiovarainministeriö, **Lotta Engdahl**, projektiasiantuntija, 0295 530 736, [lotta.engdahl@vm.fi](mailto:lotta.engdahl@vm.fi) (yhteispalvelun valtakunnallinen kehittäminen ja koordinointi)

### 3.1 Uusi etäpalvelujärjestelmä

Etäpalveluhankkeen hankkimien videoneuvottelulaitteiden sopimus päättyy vuoden 2015 lopussa. Uusi käyttöönotettava ratkaisu kuvayhteyden toteuttamiseen on Valtion yhteisen viestintäratkaisun (VYVI) Lync-palvelu. Ratkaisu sisältää aikaisemmin käytössä olevien toimintojen lisäksi myös mahdollisuuden chatin käyttöön palvelutahtuman aikana. Uuden ratkaisun perusteena on ollut kustannustehokkuus ja helpokäyttöisyys. Palveluntuottajilla VYVI Lync on jo käytössä, sen tekniikka on havaittu toimivaksi ja käyttö osataan jo entuudestaan. Käyttö on helppoa myös Yhteispalvelu- ja Asiointipisteissä, koska kokoukseen liitytään selaimella ja erillistä videoneuvotte- luohjelmistoa ei tarvita.



Kuva 2: Valtion yhteinen viestintäratkaisun Lync-palvelu Etäpalvelujärjestelmänä

Vyvi-Lync-järjestelmä on auditoitu korotetulle tietoturvasolle, eli järjestelmässä voidaan käsitellä turvallisesti luottamuksellistakin aineistoa. Järjestelmän käytöstä, ohjeistuksesta ja siinä käsiteltävän tietoaineiston turvaluokituksesta kuitenkin vastaa viranomainen, joka järjestää tapaamisen. Hänen tehtävänä on valvoa, että tietoa käsitellään asian vaatiman suojaustason mukaan. Tarvittaessa viranomaisen on syytä konsultoida oman organisaation tietoturvasta ja tietosuojasta vastaavia tahoja. Lisätietoja tietoaineistojen luokittelusta löytyy Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmän VAHTIn ohjeistosta (<https://www.vahtiohje.fi/web/guest/tietoaineistojen-luokittelu>).

Järjestelmän tarjoamien toimintojen ohjeistus löytyy etäpalvelusivustolta ja verkko-koulutusympäristöstä. <https://moodle.mmg.fi/vm/>

### 3.1.1. Etäpalvelujärjestelmän vaatimukset

Toimiakseen palvelupisteessä etäpalvelujärjestelmä VYVI Lync vaatii:

- **Riittävän nopean ja laadukkaan tietoliikenneyhteyden** julkiseen verkkoon, jossa taattua kaistaa on molempiin suuntiin vähintään 384 Kbps ja suositus 786 Kbps.
- **Pöytätyöaseman tai kannettavan tietokoneen**, jossa on Windows-käyttöjärjestelmä. Työasemalle ei ole erityisiä vaatimuksia, mutta sen tulee täyttää vähintään käyttöjärjestelmän ja selaimen asettamat vaatimukset. Käyttöjärjestelmäksi suositellaan vähintään Windows 7 käyttöjärjestelmää. HUOM! Järjestelmä ei tue Windowsin käyttöjärjestelmän Vista tai XP-versioita.
- **Selainohjelman**. Tuetut selaimet ovat Internet Explorer 7 tai uudempi ja Mozilla Firefox uusin versio. VYVI Lync vaatii toimiakseen selainlaajennuksen, joka pitää olla asennettuna ennen ensimmäistä käyttökertaa.
- **Web-kameran**. Kameran pitää kyetä välittämään videokuvaa vähintään 720pikselin tarkkuudella ja vähintään 30 fps (kehystä sekunnissa).
- **Mikrofonin ja kaiuttimen**. Etäpalvelutyöasema tarvitsee kaiuttimen ja mikrofonin äänen välittämiseen ja toistamiseen. Suosittelemme USB-liittimellä toimivaa yhdistelmälaitetta, joka asentuu Windows työasemaan itsestään, eikä vaadi erillisiä asennusohjelmia.

[Liitteessä 2](#) on Lync-työasemavaatimukset ja selainlaajennuksen asennusohje. Lisäksi liitteessä on esitelty suositellut laitemallit web- ja dokumenttikamerasta sekä mikrofoni ja kaiutinyhdistelmästä.

Suosittelavaa on, että käytössä on myös tulostin ja skanneri.

Kunnan osalta koneen asennus ja ylläpito on kunnan tietohallinnon vastuulla.

### 3.1.2. Etäpalvelujärjestelmän käyttö Yhteispalvelu- ja Asiointipisteessä

Etäpalvelu toteutetaan Yhteispalvelu- ja Asiointipisteissä tietokoneella. Videoneuvottelussa käytetään palveluntuottajilla käytössä olevaa VYVI Lync-palvelua, jolloin Yhteispalvelu- ja Asiointipisteessä tarvitaan vain selainohjelma. Koneeseen on etukäteen hankittu ja asennettu oheislaitteet, jotka mahdollistavat kuvan ja äänen hyödyntämisen palvelutilanteessa.

Jokaiselle etäpalvelua tarjoavalle Yhteispalvelu- ja Asiointipisteelle on tehty oma pitkäkestoinen Lync-kokous, johon on jokaisella pisteellä oma vakiolinkki. Linkki on tehty kuvakkeeksi etäpalvelutietokoneen työpöydälle ja videoneuvottelu käynnistyy klikkaamalla tätä linkkiä. Palvelupisteeseen osallistuja on odotustilassa, kunnes palveluntuottajan edustaja hyväksyy hänet kokoukseen.

### 3.1.3. Etäpalvelujärjestelmän käyttö palveluntuottajalla

Palveluntuottajat käyttävät etäpalvelun toteuttamiseen VYVI Lync-järjestelmää. Ennen palvelutapahtumaa palveluntuottajan asiantuntija saa tiedon etäpalvelutapahtumasta sähköpostitse. Asiantuntijalla on lista Asiointipisteiden Lync-kokouksista, joista hän valitsee oikean ja avaa kokouksen. Asiakas odottaa aulaassa, josta asiantuntija hyväksyy asiakkaan kokoukseen.

## 3.2 Ajanvarauskäytäntö

Etäpalvelussa on käytössä ajanvarausjärjestelmä, jonka kautta tehdään ajanvaraus Yhteispalvelu- ja Asiointipisteessä. Ajanvarausjärjestelmä vaatii kirjautumisen. Tunnuksia saa joko oman organisaation etäpalvelun vastuuhenkilöltä tai [tieto@avi.fi](mailto:tieto@avi.fi) osoitteesta

Ajanvarausjärjestelmän ohjeistus on etäpalvelusivustolla [Moodle verkkokoulutusympäristössä](#). Lisäkoulutusta ja käyttöönnoton tukea saa etäpalvelun tuelta osiutuksesta [etapalvelut@vm.fi](mailto:etapalvelut@vm.fi).

Ajanvarausjärjestelmään on määritetty valmiiksi etäpalvelussa mukana olevien tahojen tiedot, palvelut ja vapaat ajat. Kun uusi organisaatio ottaa etäpalvelun käyttöön, on hyvä keskustella etäpalvelun tuen kanssa, miten ajanvarausjärjestelmän käyttö sovitetaan parhaiten organisaation nykyiseen palvelutuotantoprosessiin ja miten varattavissa olevat ajat halutaan määritellä (esim. palveluiden nimet ja varattavissa olevat ajat.) Etäpalvelun tuki kouluttaa käyttöönotettavan organisaation henkilöitä Ajanvarausjärjestelmän käyttöön ja auttaa organisaation ja palveluiden perustietojen määrittelyssä.

## 3.3 Koulutus

Valtiovarainministeriön verkkokoulutusympäristössä on etäpalveluaiheiset opintojaksot, jotka sisältävät havainnolliset ohjevideot etäpalvelussa tarvittavista välttämättömistä toiminnoista sekä ohjeita siihen, miten pystyt tarjoamaan laadukasta asiakaspalvelua videon välityksellä. Verkkokoulutusympäristö löytyy osoitteesta <https://moodle.mmg.fi/vm/>.

Koulutusympäristössä on myös osio, joka on tarkoitettu palveluntuottajan koulutusvastuuhenkilölle. Osioon on koottu käytännönläheisiä tehtäviä ja harjoituksia, joita palveluntuottajan kouluttaja voi käyttää sellaisenaan tai omien harjoitusten pohjana.

### 3.3.1. Laadukas asiakaspalvelu etäpalvelutilanteessa

Etäpalvelu tilanteena saattaa olla uusi kaikille osapuolille. Palvelupisteen palveluneuvojalla ja palveluntuottajan asiantuntijalla on yhteinen vastuu onnistuneen palvelutilanteen syntymisestä. Olemme koonneet etäpalvelutilanteessa huomioitavia asiakaspalvelun erityispiirteitä seuraaviin videoihin: [Onnistunut asiakaspalvelu palvelu-](#)

[neuvojan näkökulmasta](#) ja [Onnistunut asiakaspalvelu viranomaisen asiantuntijan näkökulmasta](#).

### 3.4 Toimintatapojen muutokseen liittyvä johtaminen

Etäpalvelun käyttöönotto edellyttää muutosta sekä palveluneuvojan työssä että palvelua tuottavan viranomaisen palvelutuotantoprosessissa. Tämän muutoksen yhteydessä esimiesten ja johtajien tulee tunnistaa ne asiat, jotka mietityttävät henkilöstöä ja aiheuttavat pohdintaa ja epävarmuutta. Käytännössä kannattaa tarjota tietoa heti alkuvaiheessa mahdollisimman paljon. Sen jälkeen on hyvä koota lista kysymyksistä, joita muutos herättää työntekijöiden keskuudessa. Kun lista on täydennetty vastauksilla, sen läpikäyntiin ja siitä keskustelemiseen kannattaa käyttää aikaa ja aidosti etsiä yhteistyöllä ratkaisut vielä mietityttäviin kohtiin.

Myös asiakaspalvelun antaminen videoyhteyden avulla edellyttää uudenlaista osaamista asiantuntijalta. Tämä on huomioitava koulutuksen suunnittelussa ja tarjonnassa. Koulutuksen saatavuudesta on hyvä mainita heti alkuvaiheessa, kun käyttöönotosta kerrotaan. Näin työntekijöille ei tule epävarmuutta oman osaamisen riittämättömyydestä ja muutos on voidaan nähdä mahdollisuutena kehittää omaa osaamistaan.

### 3.5 Toimintatapojen muutokseen liittyvä viestintä

Etäpalvelun onnistunut käyttöönotto edellyttää ennen muuta onnistunutta ja hyvin suunniteltua viestintää sekä palveluntuottajan että Yhteispalvelu- ja Asiointipisteen osalta. Suunnittelussa tulee huomioida kaikki osapuolet, joihin käyttöönotto vaikuttaa ja kunkin kohderyhmän tiedontarve. Etäpalvelun käyttöönotto muuttaa palvelukulttuuria lisäämällä palveluiden saatavuutta ja muuttamalla asiakkaiden käyttäytymistä. Muutos tulee kuitenkin viemään aikaa, vaikka viestintä olisikin onnistunut.

Etäpalvelun käyttöönotto vaatii viestintäsuunnitelman koostamista. Suunnitelmassa on hyvä käydä ilmi ainakin seuraavat asiat:

- Viestinnän kohderyhmät
- Viestinnän tavoitteet ja mittarit
- Ydinviestit (palvelukuvaus, perusviestit)
- Viestintätoimet
- Viestintätoimien seuranta ja arviointi
- Viestintätoimenpiteiden budjetti ja viestinnän resurssit
- Viestinnän toimintasuunnitelma

Viestintäsuunnitelma auttaa pohtimaan millä keinoilla ja resursseilla etäpalvelusta voidaan viestiä ja miten eri kohderyhmille muutoksesta viestitään. Onnistunut viestintä vaatii koordinoitua ja tavoitteiden asettamista sille.

Viestinnän suunnittelun avuksi olemme tehneet [markkinointiviestinnän suunnitelmalle pohjan](#), jota voitte hyödyntää ja muokata haluamallanne tavalla.

### 3.5.1. Organisaation sisäinen viestintä käyttöönoton yhteydessä

Koska etäpalvelu vaikuttaa kunnan asukkaiden palveluiden saatavuuteen, siitä kannattaa tiedottaa niin kunnan henkilöstöä kuin myös kunnan asukkaita. Myös palveluntuottajan on hyvä tiedottaa koko organisaation henkilökuntaa, ja huomioida myös henkilöt, joiden työhön etäpalvelun käyttöönotto ei varsinaisesti vaikuta. Näin myös he tietävät uudesta palvelumuodosta ja ovat ajan tasalla muutoksen suhteen.

Viestintäsuunnitelmassa on hyvä näkyä *keinot*, joilla asiasta viestitään organisaation sisällä. Sisäinen viestintä tapahtuu esimerkiksi

- kokousten ja koulutusten kautta
- verkkosivuilla (intranet)
- sähköpostijakeluiden- tai vastaavien verkostojen kautta
- sähköisillä uutiskirjeillä

Viestintäsuunnitelmassa on hyvä tuoda esiin myös sisäisen viestinnän *tavoitteet*. Lisäksi olisi hyvä nimetä myös keskeiset *roolit* ja *vastuutahot* sisäisen viestinnän edistämiseksi.

### 3.5.2. Etäpalvelutoimijoiden välinen viestintä

Etäpalvelutoimijoiden välinen viestintä on keskitetty [www-sivustoon](#). Yhteiset ajanvaraukseen liittyvät toimintatavat on myös sovittu ja dokumentoitu ja nämä löytyvät myös [etäpalvelusivustolta](#).

Sivuston käyttö edellyttää kirjautumisen. Tunnuksen tätä varten saa valtiovarainministeriöstä. Jos tarvitsette tunnuksen, niin ottakaa yhteyttä osoitteeseen [etapalvelut@vm.fi](mailto:etapalvelut@vm.fi).

### 3.5.3. Etäpalvelun ulkoinen markkinointiviestintä

Etäpalvelua tulee mainostaa sekä kunnissa että palveluntuottajien toimesta. Etäpalvelusta on hyötyä vasta kun asiakkaat löytävät uuden palvelukanavan ja ymmärtävät sen mahdollistamat hyödyt. Uudesta palvelukanavasta on viestittävä toistuvasti, koska usein asiakas huomaa viestin vasta, kun hänellä on asiointille tarve. Markkinointiviestinnässä on tärkeää että etäpalvelun saatavuus ja sen hyödyt ovat esillä sekä kunnan että myös palvelun tuottajan www-sivuilla.

Valtiovarainministeriön etäpalveluhankkeessa on laadittu etäpalvelua tarjoavien Yhteis palvelupisteiden käyttöön markkinointiviestintää koskeva [A3-ohje/huoneentaulu sekä malliaineisto](#), joka on tarkoitettu hyödynnettäväksi etäpalvelun markkinointiviestintäsuunnitelmien toteutuksessa.

Etäpalvelun ulkoisen markkinointiviestinnän kohderyhmiä ovat kansalaiset, media, kunnat ja muut sidosryhmät ja kolmas sektori.

Markkinointiviestinnässä kannattaa hyödyntää eri kanavia huomioiden siihen käytössä olevan budjetin raamit. Palveluja etsivät kansalaiset käyvät paljon palveluntuottajien verkkosivuilla, joten etäpalveluiden tarjoamisesta kannattaa kertoa myös siellä. Hyviä kokemuksia on saatu myös seuraavien kanavien hyödyntämisestä:

- Paikallisradiot
- Paikallislehdet
- Organisaation omat verkkosivut
- Avoimet ovet
- Bannerit
- Esitteet

## 4 Etäpalvelun Sanasto

Termi palvelussa	Kuvaus
Asiointi/Yhteispalvelupiste	Kuntaan perustettu asiakaspalvelupiste, joka tarjoaa valittuja kunnan omia ja muiden palveluntuottajien palveluita. Kunnassa voi olla useita asiakaspalvelupisteitä
Asiantuntija	Asiantuntijalle viitataan palveluntuottajan palvelun asiantuntijaan. Asiantuntija voi olla siis kunnan tai muun viranomaisen erityisosaaja.
Palveluntuottaja	Palveluntuottaja on viranomainen esimerkiksi vero, Kela, maistraatti, poliisi, kunta tuottaessaan palveluita
Palvelu	Palvelu on palveluntuottajan palvelu, jota tarjotaan asiakaspalvelupisteestä. Palvelua tarjoavat asiakaspalvelupisteen palveluneuvojat
Palveluneuvoja	Kunnan työntekijä asiakaspalvelupisteessä, joka on saanut perhdytyksen asiakaspalvelupisteestä tarjottaviin palveluntuottajien palveluihin
Asiakas	Kuntalainen/Kansalainen, joka käyttää asiakaspalvelupisteessä tarjottavia palveluita
Palvelutapahtuma (Tiketti)	Palvelutapahtuma on tilanne, jossa asiakas käyttää Asiointipisteessä palveluntuottajan palvelua. Palvelutapahtuma dokumentoidaan Asiointipisteessä käytössä olevaan asiakaspalvelujärjestelmään
Asiakaspalvelujärjestelmä	Asiakaspalvelujärjestelmä on tietojärjestelmä, johon Asiointipisteiden palveluneuvojat tallentavat asiakaspalvelutapahtumat raportointia ja laskutusta varten. Asiakaspalvelujärjestelmästä palveluneuvojat saavat ohjeet (palvelukortit) palvelutapahtumaan
Palvelukortti	Palvelukortti on palveluntuottajan laatima ohje (dokumentti) palvelusta. Jokaisesta palvelusta laaditaan palvelukortti
Suorite	Suorite on palvelutapahtuman luokitettu tieto, esimerkiksi tietoa oliko palvelutapahtuma etäpalvelutapahtuma, neuvontatapahtuma, neuvontatapahtuma 0-5, neuvontatapahtuma 10-14. (Suoritteita ei ole vielä päätetty)

Asiointipisterekisteri (Palvelupisterekisteri)	Palvelupisterekisteri on rekisteri asiakaspalvelupisteistä. Rekisteriin tallennetaan asiakaspalvelupisteistä seuraavia tietoja sijaintikunta, osoitetiedot, yhteystiedot sekä aukioloajat, asiakaspalvelupisteen vetäjä/vastuhenkilö.
Palvelutyytyväisyyskysely	Palvelutyytyväisyyskyselyssä hankitaan siihen osallistuneilta käsitystä tietyn palvelun onnistumisesta. Palvelun tuottamiseen saattaa siis osallistua useampi toimija, joiden toimintaa osana tietyn palvelun tuottamista arvioidaan.