



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

# Etäpalvelun uudet toimintatavat

Käyttöönotto

Maria Nieminen

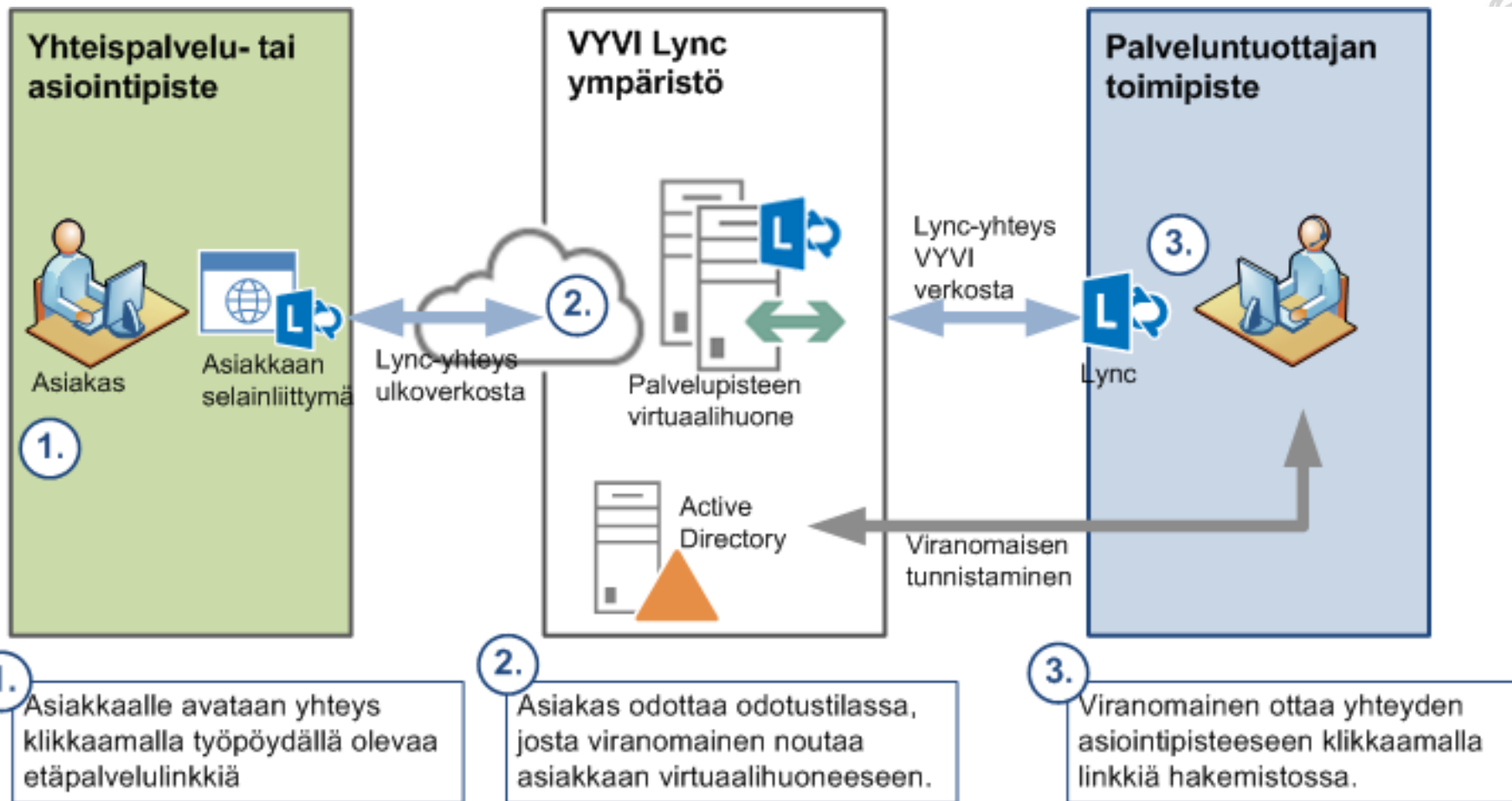


# Etäpalvelun toimintatapa Yhteispalvelu- ja asiointipisteissä

1. Etäpalvelu toteutetaan 4.1.2016 alkaen VYVI-Lync palvelulla, joka on valtionhallinnon viestintä-ratkaisun osa
2. Etäpalvelun ajanvaraus tehdään on web-sovelluksella, johon kirjaudutaan osoitteessa <https://ajanvaraus-hallinta.suomi.fi/>
  - Toimintatapa ei aiheuta muita kustannuksia, kuin palvelupisteen tietokoneen hankinta ja ylläpito
  - Ajanvarausjärjestelmän tunnukset ja Lync-kokouksen linkin saa etäpalvelun tuesta osoitteesta [tieto@avi.fi](mailto:tieto@avi.fi)



# Etäpalvelu Yhteispalvelu- ja asiointipisteissä



# Lync-ratkaisun käyttö etäpalvelutapahtumassa

- Lync-kokouslinkit etäpalvelutapahtumia varten on tehty jokaiselle etäpalvelua tarjoavalle Yhteispalvelu- ja Asiointipisteelle
- Lync:n toimivuus on varmistettu Yhteispalvelu- ja Asiointipisteissä ja palveluneuvojat on koulutettu käyttämään Lync-sovellusta
- Ajanvarausjärjestelmä on lähettänyt tiedot etäpalvelutapahtumasta kokouksen osapuolille
- Ennen palvelutapahtumaa palvelupisteen palveluneuvoja ja palveluntuottajan asiantuntija klikkaavat ko. yhteispalvelupisteen linkkiä ja saapuvat kokoukseen.
- Palveluntuottajan asiantuntija hyväksyy asiakkaan odotustilasta kokoukseen. Asiakas on aina kokouksessa vierailijana. Etäpalvelutapahtuma voi alkaa.



# Ajanvarausjärjestelmän käyttö palveluntuottajalla

- Palveluntuottajan asiantuntija ja Yhteispalvelu- ja Asiointipisteiden palveluneuvojat ovat saaneet käyttäjätunnuksen ja salasanan ajanvarausjärjestelmään
- Ajanvarausjärjestelmä on osoitteessa <https://ajanvaraus-hallinta.suomi.fi/>
- Kun on tarpeen tehdä ajanvaraus etäpalvelutapahtumaa varten, kirjaudu sisään
  - Valitse ajanvaraus-välilehti
  - Tee palvelua koskevat valinnat
  - Etsi sopiva aika, täytä asiakkaan tiedot ja varaa aika.
- Varatusta ajasta tulee sähköposti sekä palveluntuottajalle että palvelupisteen etäpalvelupostilaatikkoon





# VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Maria Nieminen  
Projektiasiantuntija  
Puh. 0295 16001 (vaihde)  
Lisätieto: [maria.nieminen@vm.fi](mailto:maria.nieminen@vm.fi)  
[www.vm.fi](http://www.vm.fi)

Valtiovarainministeriön viestintä  
[vm-viestinta@vm.fi](mailto:vm-viestinta@vm.fi)  
Mediapalvelunumero (arkisin 8–16) 02955 30500

