



VALTIOVARAINMINISTERIÖ



Etäpalvelujen käyttöönoton käsikirja

Valtiovarainministeriön julkaisu – 44/2015

Kunta-asiat



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Etäpalvelujen käyttöönoton käsikirja



Valtiovarainministeriön julkaisu – 44/2015



4041 0017
Painotuote

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

PL 28 (Snellmaninkatu 1 A) 00023 VALTIONEUVOSTO

Puhelin 0295 16001 (vaihde)

Internet: www.vm.fi

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö/Tietotuki- ja julkaisuyksikkö/Pirkko Ala-Marttila

Kuvailulehti

Julkaisija ja julkaisu-aika	Valtiovarainministeriö, joulukuu 2015	
Tekijät	Etäpalveluhanke	
Julkaisun nimi	Etäpalvelujen käyttöönoton käsikirja	
Asiasanat	etäpalvelu, asiakaspalvelu, palvelurakenne, julkiset palvelut, sähköinen asiointi	
Julkaisusarjan nimi ja numero	Valtiovarainministeriön julkaisuja 44/2015	
Julkaisun myynti/jakaja	Julkaisu on saatavissa pdf-tiedostona osoitteesta www.vm.fi/julkaisut .	
ISBN 978-952-251-734-0 (PDF) ISSN 1797-9714 (PDF)	Sivuja 62	Kieli Suomi
Tiivistelmä <p>Etäpalveluhanke toteutti keväällä 2015 kotikäyttökokeilujen sarjan, joka tuotti suuren määrän tietoa sekä todellisten asiakastilanteiden etäpalveluille asettamista vaatimuksista että etäpalveluiden julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämiseksi tuomista mahdollisuuksista. Tätä tietoa jäsentämään ja käyttöä helpottamaan laadittiin tämä etäpalvelujen käyttöönoton käsikirja, joka on tarkoitettu kaikille, jotka pohtivat etäpalvelujen hyödyntämistä omassa asiakaspalvelussaan. Käsikirjassa kuvataan, minkälaisia vaihtoehtoja etäpalvelukanavat tuovat erityisesti julkisen hallinnon asiakaspalveluun, ja miten uusi etäpalvelukanava otetaan käyttöön.</p>		

Presentationsblad

Utgivare och datum	Finansministeriet, december 2015	
Författare	Distansserviceprojektet	
Publikationens titel	Etäpalvelujen käyttöönnoton käsikirja	
Publikationsserie och nummer	Finansministeriet publikationer 44/2015	
Beställningar/distribution	Publikationen finns på finska i PDF-format på www.vm.fi/julkaisut .	
ISBN 978-952-251-734-0 (PDF) ISSN 1797-9714 (PDF)	Sidor 62	Språk Finska
Sammandrag Distansserviceprojektet genomförde våren 2015 en serie hemanvändningstester som gav rikligt med information både om kraven som verkliga kundsituationer ställer för distansservicen och de möjligheter som distansservice medför för utvecklingen av den offentliga förvaltningens kundservice. Denna handbok som avsetts för alla som överväger utnyttjandet av distansservice i sin egen kundservice, utarbetades i syfte att strukturera informationen och för att underlätta användningen av den. Handboken beskriver de alternativ som servicekanalerna möjliggör speciellt inom den offentliga förvaltningens kundservice, och hur nya distansservicekanaler tas i bruk.		

Description page

Publisher and date	Ministry of Finance, December 2015	
Author(s)	Remote services project	
Title of publication	Etäpalvelujen käyttöönoton käsikirja	
Publication series and number	Ministry of Finance publications 44/2015	
Distribution and sale	The publication can be accessed in pdf-format in Finnish at www.vm.fi/julkaisut .	
ISBN 978-952-251-734-0 (PDF) ISSN 1797-9714 (PDF)	No. of pages 62	Language Finnish
Abstract A series of home-use trials were completed for the remote services project in the spring of 2015, which provided a large quantity of information on the requirements placed on remote services by actual customer situations and on the related possibilities for the development of remote services as a component of public services. This manual for the deployment of remote services has been drawn up in order to structure and facilitate the use of such information by all those considering adding remote services to their own customer service range. The manual describes the alternatives made available by remote service channels for public-sector customer services in particular, and how new service channels of this kind can be deployed.		

Etäpalveluiden käyttöönotto pähkinäkuoressa

Etäpalveluilla edullisempaa asiointia

- asiantuntijapalvelut: kuvayhteys vs. käyntiasiointi
- yleisneuvonta: puhelin vs. chatti

Hyödyt ja edut

- kustannushyödyt
- palveluverkoston voi uudistaa
- kansalaisten tasavertaisuus

Suomalaiset ovat valmiita

- 29 % on jo käyttänyt
- 85 % käyttäneistä suhtautuu positiivisesti
- julkisia etäpalveluita odotetaan jo

Käyttöönoton askeleet

1. nykytila, kanavastrategia, palvelukartan määrittely
2. kokeilut ja pilotointi
3. hankinta, kilpailutus
4. uudet käytännöt, koulutus, muutoksen johtaminen

Esipuhe

Valtiovarainministeriön Etäpalveluhanke toteutti keväällä 2015 neljä erilaista kotikäyttökokeilua, joissa selvitettiin sekä todellisten asiakastilanteiden etäpalveluille asettamia vaatimuksia että etäpalveluiden julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämiseksi tuomia mahdollisuuksia. Tämä käsikirja on näistä yhteenveto ja analyysi, ja se on tarkoitettu luettavaksi kaikille, jotka pohtivat etäpalveluiden hyödyntämistä omassa asiakaspalvelussaan.

Kokeiluissa selvisi, minkälaiset tarpeet ja vaatimukset ovat samoja palveluntuottajasta riippumatta, ja milloin palveluntuottajan koko tai tuotetun julkisen palvelun tuottamistapa ja erilaiset asiakaskunnat vaikuttavat. Helppokäyttöisyys nousi odotetusti tärkeäksi kriteeriksi palveluiden käytölle. Kokeiluissa tuli kuitenkin esille myös uutta tietoa esimerkiksi eri etäpalvelukanavien käytöstä. Asiakkaat ottivat yhteyttä mieluusti kuvayhteydellä, kun halusivat asiantuntijapalveluita ennalta sovittuna ajankohtana, mutta käyttivät mieluummin chatti-kanavaa halutessaan kysyä asioista yleisluonteisesti.

Etäpalvelun kaikkia etuja ei vielä tunneta, joten palveluntuottajat lähtivät niitä avoimin mielin hakemaan. Kotikäyttökokeiluissa saavutettiin etuja, joita näiden etäpalveluiden odotettiin tuovan. Matkakulujen kustannussäästöt ovat helppo esimerkki. Mutta lisäksi huomattiin aiemmin tunnistamattomia mahdollisia ja nyt todettuja etuja kuten henkilöresurssien joustavampi kohdentaminen ja palvelun kohderyhmän parempi saavutettavuus. Jotkin etäpalvelutavat ovat helposti liitettävissä olemassa oleviin palveluprosesseihin, mutta laajemmat edut tulevat vasta palveluprosessien kehittämisen myötä. Käyttökokeiluihin osallistuneet palveluntuottajat ovat jo alkaneet miettiä uusia etäpalvelun hyödyntämismahdollisuuksia sekä laajemman käytön edellyttämiä toimintamallimuutoksia.

Asiakas ensin

Niin kuin muussakin asiakaspalvelussa ei julkisen hallinnon asiakaspalvelun suhteenkaan voi liikaa korostaa asiakaskeksisen suunnittelun tärkeyttä. Kokeiluihin osallistuneiden palvelujen asiakkailta kysyttiin tarkkaan heidän kokemuksistaan. Lisäksi kysyttiin asiakkaita palveluista virkailijoilta ja asiantuntijoilta etäyhteyden käyttämisestä työvälineenä, ja käytettävyyssiisiantuntijat analysoivat niin palveluiden ja kuin teknisten ratkaisujenkin käytettävyyden. Opi ja suositukset on kerätty tähän käsikirjaan ja sen liitedokumentteihin.

Suomalaiset ovat valmiita etäpalveluille

Kotikäyttökokeilujen yhteydessä selvitettiin suomalaisten kokemuksia ja odotuksia etäpalveluiden suhteen. Jo yli neljäsosa suomalaisista on käyttänyt etäpalveluja, ja suomalaiset myös näkevät itsensä hyvin todennäköisinä etäpalveluiden käyttäjinä. Positiivisimmin etäpalveluihin suhtautuivat niitä jo käyttäneet. Tärkeimpinä etäpalveluiden etuina suomalaiset pitivät ajan säästöä ja sitä, että palvelutapahtuma ei ole paikkaan sidottu.

Etäpalveluhanke toivoo, että tämä käsikirja helpottaa päätöksentekoa etäpalveluiden käyttöönotosta esimerkiksi kuntien omissa palveluissa ja auttaa julkisen hallinnon toimijoita kehittämään omia palvelukanaviaan yhä asiakaskeskeisempään ja kustannustehokkaampaan suuntaan. Etäpalvelut todellakin tuovat palvelut lähelle.

Helsingissä 13.11.2015

Nora London

Eelis Laine

Sisältö

Esipuhe	11
1 Johdanto	15
1.1 Etäpalvelut ja etäpalveluratkaisut	16
1.2 Etäpalvelun hyödyt organisaatiolle ja asiakkaille	18
1.3 Etäpalvelun soveltuvuus	19
1.4 Asiakkaiden valmiudet etäpalveluiden hyödyntämiseen	21
1.5 Kehittyvä teknologia	23
2 Etäpalvelu osana monikanavaista palvelumallia	25
2.1 Toisiaan täydentävät palvelukanavat	26
2.2 Monikanavaisuus edellyttää asiakkaiden ohjausta	26
3 Etäpalvelujen hyödyntäminen erityyppisissä palveluissa	29
3.1 Henkilökohtainen syvälinen asiantuntijapalvelu	31
3.2 Läpivirtausasiakaspalvelu	32
3.3 Neuvonta-asiakaspalvelu	34
3.4 Monialainen ja moniosapuolinen asiantuntija- ja neuvontapalvelu	35
3.5 Etäpalvelun hyödyntäminen kuntasektorilla	36
4 Etäpalveluratkaisun hankinta ja käyttöönotto	39
4.1 Etäpalveluratkaisun hankinnan vaiheet	39
4.1.1 Käyttötarpeen arviointi	40
4.1.2 Ratkaisun hankinta	42
4.1.3 Käyttöönotto ja koulutukset	42
4.1.4 Viestintä	43
4.2 Ratkaisut tarpeen mukaan	44
4.3 Hankinta palveluna vai asennettavana järjestelmänä?	45

4.4	Keskeiset vaatimukset ratkaisulle	46
4.4.1	Keskeiset toiminnalliset vaatimukset.....	46
4.4.2	Keskeiset ei-toiminnalliset vaatimukset	47
4.4.3	Tietoturvavaatimukset	47
4.4.4	Yhteisesti kuvattujen vaatimusten rajoitukset.....	48
5	Kustannustarkastelu	49
5.1	Etäpalveluratkaisun hankintakustannukset	49
5.1.1	Hankinta asennettavana järjestelmänä	50
5.1.2	Hankinta palveluna.....	50
5.2	Käyttöönottokustannukset	51
5.3	Ylläpitokustannukset.....	52
6	Lopuksi	55
7	Sanasto	57
8	Lähdeluettelo	59

1 Johdanto

Käsikirjan tausta

Valtiovarainministeriön Etäpalveluhankeen keväällä 2015 toteuttamissa kotikäyttökokeiluissa (Proof-of-Concept eli POC) kerättiin valtava määrä tietoa etäpalveluista, niiden tuomista mahdollisuuksista ja niiden käyttöönottoon liittyvistä kokemuksista. Tietoa on niin asiakaspalautteina ja käytettävyyss- ja asiakaskokemusanalyysin muodossa, kustannusanalyysinä kuin palveluntarjoajien ja myös kuntapuolen auditoituna tietona organisaatioilta vaadittavista muutoksista. Lisäksi Etäpalveluhanke teetti Taloustutkimuksella tutkimuskokonaisuuden suomalaisten etäpalvelukokemuksista ja suhtautumisesta etäpalveluihin. Laadullinen, verkkokeskusteluna toteutettu tutkimusosuus tuotti paljon materiaalia suomalaisten suhtautumisesta – odotuksista ja huolenaiheista – ja kyselytutkimusosuuden 2304 vastaajaa osoittivat esimerkiksi, kuinka samanlaisia suomalaiset ovat suhtautumisessaan etäpalveluihin.

29 % suomalaisista on jo käyttänyt etäpalveluja. Nekin vastaajat, jotka suhtautuvat etäpalveluihin hieman epäilevästi, uskovat vähintäänkin tutustuvansa etäpalveluihin tulevaisuudessa.

- Taloustutkimus

Kaiken tämän kerätyn tiedon pohjalta Etäpalveluhanke päätti laatia etäpalvelujen käyttöönoton käsikirjan, jotta tämä tieto olisi kaikkien etäpalveluiden hyödyntämisen kiinnostuneiden organisaatioiden käytettävissä. Pyrimme erityisesti tukemaan päätöksentekoa siitä, onko etäpalvelu sopiva vaihtoehto, ja jos on, mitä pitäisi ottaa huomioon etäpalveluiden käyttöönotossa. Käsikirjan liitteeksi on laadittu myös muuta materiaalia kuten vaatimusmäärittelydokumentit ja teknologiakatsaus julkishallinnon (valtio ja kuntasektori) tarvitsemien etäpalveluratkaisujen kilpailuttamista varten.

Julkishallinto etäpalveluiden tarjoajana

Julkishallinnon käytössä etäpalvelu mahdollistaa uuden paikkariippumattoman ja kustannustehokkaan palvelukanavan kansalaisten käyttöön. Oikein toteutettuna etäpalvelu voi olla uudenlainen paikkariippumaton, asiakaskeskeinen ja kustannustehokas palvelukanava koko julkisen hallinnon käyttöön niin kunnille kuin valtion palveluntuottajille.

1.1 Etäpalvelut ja etäpalveluratkaisut

Etäpalvelu on verkkoyhteyden avulla annettavaa palvelua, jossa asiakasta palvelee aina ihminen – palveluneuvoja tai erityisasiantuntija. Eri etäpalveluista voidaan käyttää erilaisia nimityksiä: etäasiointi, verkkokokous, video-ohjaus, virtuaalivastaanotto ja niin edelleen. Nimike riippuu siitä, mihin etäpalvelua käytetään, vaikka aina toimitaan käyttäen verkkoyhteyttä. Lääkäri voi ottaa vastaan virtuaalivastaanotolla, tai voit tavata useamman asiaasi hoitavan viranomaisen yhtä aikaa verkkokokouksessa.

Etäpalvelukanavat

Etäpalveluita voidaan tuottaa eri tavoin. Esimerkiksi etäasiointia voidaan tarjota asiakkaalle niin kasvokkain kuvayhteydellä kuin pikaviesteinä chatti-kanavalla. Näitä eri tapoja kutsutaan palvelukanaviksi. Niinpä kuvayhteys ja chatti ovat samalla tavalla asiakaspalvelun palvelukanavia kuin vaikkapa puhelinpalvelu, sähköposti ja käyntiasiointi.

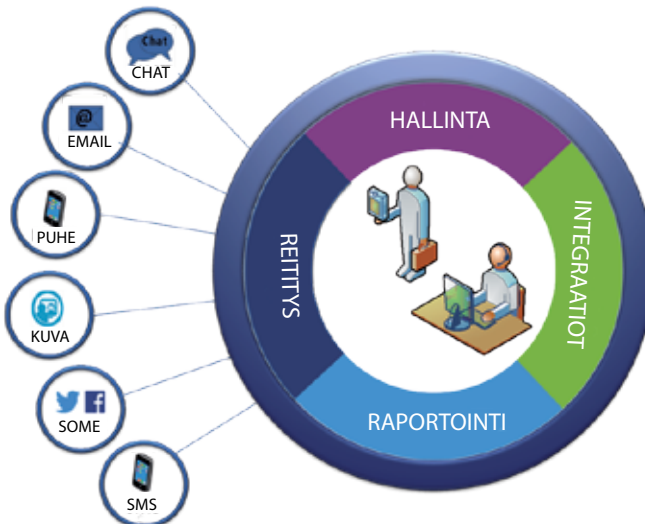
Palvelukanavia voi kutsua myös asiointikanaviksi. Sanaa asiointikanava käytettäessä korostetaan kanavan käyttöä asioiden hoitamiseen, sanaa palvelukanava käytettäessä korostetaan kanavan kautta saatavaa palvelua.

Etäpalveluratkaisut

Etäpalveluratkaisulla tarkoitetaan etäpalvelun teknistä ratkaisua, jolla etäyhteys rakennetaan ja välitetään asiakkaan ja hänelle palvelua antavan asiantuntijan välillä. Etäpalveluratkaisut voidaan tällä hetkellä jakaa kahteen eri tyyppiin: yksinkertainen kuvayhteyseratkaisu ja laajempi contact center -ratkaisu. Lisäksi muitakin palvelukanavia toteuttavia ratkaisuja – kuten chatti – voidaan toteuttaa erikseen.

Seuraavassa kuvataan lyhyesti contact center -ratkaisu ja kuvayhteyseratkaisu.

Kuvio 1. Contact center -ratkaisu



Contact center -ratkaisu

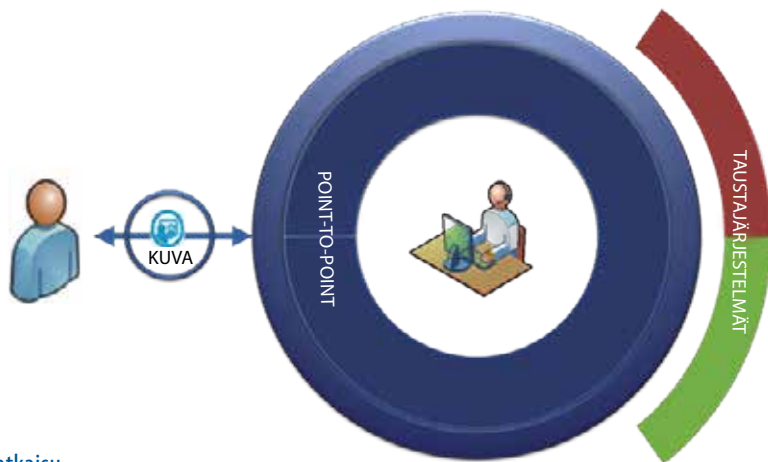
Contact center on tuote tai useampia tuotteita, joilla asiakkaalle tarjotut palvelukanavat kootaan yhteen yhdeksi hallittavaksi kokonaisuudeksi. Tällaisia palvelukanavia voivat olla esimerkiksi puhelinpalvelu, sähköposti, kuvayhteys ja chatti. Käyttämästään kanavasta riippumatta asiakkaat saavat samantasoista palvelua.

Contact center -järjestelmä ohjaa asiakkaan yhteydenoton asian osaavalle asiakaspalveluhenkilölle (palveluneuvoja tai asiantuntija) ennalta määriteltyjen taitotasojen mukaisesti. Asiakaspalveluhenkilöllä puolestaan on käytössään sekä palvelutapahtumiin liittyvää tietoa (kuten tietämuskannasta saatavat perusvastaukset tavanomaisiin kysymyksiin), tietoa organisaation taustajärjestelmistä (esimerkiksi asiakkaalle aiemmin tehdyt päätökset) että tilannetietoa asiakkaan aiemmista yhteydenotoista (kuten käsittelyn alla olevasta sähköpostiviestistä tai mistä aiheesta asiakas viimeksi soitti). Kutakin palvelukanavaa käytettäessä on mahdollista käyttää myös siihen liittyviä muita toiminnallisuuksia, kuten näytönjakoa kuvayhteyttä käytettäessä tai tekstin tallennusta chatti-keskustelun jälkeen.

Contact center -järjestelmästä saadaan palvelukanavista keskenään vertailtavissa olevaa dataa raportoinnin muodossa. Näin ollen organisaatio voi tehdä kanavaohjauksessaan kustannustehokkuuteen pyrkiviä päätöksiä ja toteuttaa monikanavaista palvelumallia.

Lisäksi contact center -ratkaisusta löytyy useita muitakin toiminnallisuuksia, jotka hyödyttävät asiakaspalveluorganisaatioiden tehtävien suorittamista. Näistä mainittakoon esimerkkeinä ulossoitto sekä kyvykkyys proaktiivisiin hälytyksiin.

Kuvio 2. Kuvayhteyksratkaisu



Kuvayhteyksratkaisu

Kuvayhteyksratkaisu nimensä mukaisesti tarjoaa käyttöön reaaliaikaisen kuvayhteyden. Kuvayhteyden ohessa voi olla kuvayhteyttä tukevia toiminnallisuuksia kuten näytön jako (esittäjän työpöytä ja/tai yksittäinen sovellus), tapaamisen rinnalla oleva chatti tai kaikkien osallistujien samanaikaisesti käytössä oleva virtuaalinen työpöytä. Ratkaisu voi olla organisaation itse ylläpidettävä ostettu tuote tai se voidaan hankkia palveluna ulkopuoliselta palveluntarjoajalta.

Toisin kuin contact center -ratkaisu, kuvayhteysratkaisu ei tuota käyttöön kuvayhteyskanavaa, joka olisi organisaation muiden palvelukanavien kanssa yhteneväinen tai tuottaisi yhteistä raportointia. Integraatio organisaation muihin järjestelmiin – myös raportointia tuottaviin – on toki mahdollista, vaikkakin vaatii työtä. Erillisenä ratkaisuna kuvayhteysratkaisu sopii palvelutarpeisiin, joissa kuvayhteyden käyttötapaus on selkeä, sekä erilaisiin kokeilu- tai pilotoitintarkoituksiin.

1.2 Etäpalvelun hyödyt organisaatiolle ja asiakkaille

Etäpalveluhankkeen toteuttamien kotikäyttökokeilujen perusteella etäpalvelun kotikäyttö tulee korvaamaan erityisesti käyntiasiointia. Nykytekniikka tarjoaa jo mahdollisuuden käyntiasiointia vastaavaan palveluun etänä, mikä parantaa palvelujen saavutettavuutta erityisesti harvaan asutuilla alueilla. Toisaalta etäpalvelu vakiintuessaan voi muodostua keskeiseksi myös taajama-alueilla asuvien ja työssä käyvien keinoksi lähestyä julkisia palveluja aika- ja paikkariippumattomasti. Etäpalvelun kotikäyttö mahdollistaa myös palvelusteverkoston karsimisen siten, että asiakaspalvelun taso ei heikkene.

Hyödyt asiakkaalle

Asiakkaan näkökulmasta etäpalvelun merkittävä hyöty on matkustamisen vähentyminen. Toinen selkeä potentiaalinen asiakashyöty on mahdollisuus tehostaa palvelutapahtumaa niin, että asiakkaan asia saadaan hoidetuksi yhden palvelutapahtuman aikana. Tämä on mahdollista, jos etäpalvelussa voidaan jakaa tarvittavat dokumentit osapuolien kesken ja kytkeä palvelutapahtumaan kaikki tarvittavat osapuolet. Aikariippumattomuus palvelun saatavuudessa nostaa palvelun laatua, mutta vaatinee toteutuakseen merkittäviä muutoksia palveluja tuottavissa organisaatioissa.

Myös etäpalvelujen tarjoaminen asiakkaan omalle päätelaitteelle (laiteriippumattomuus) nostaa palveluiden laatua ja saavutettavuutta. Yhdessä asiointipalvelujen sähköistämisen kanssa se tarjoaa lisäksi mahdollisuuden parantaa julkisten palvelujen kokonaissaatavuutta ja edistää palvelutuottajien resurssien erikoistumista, työnjakoa ja tehokkaampaa hyödyntämistä.

Kotikäyttökokeiluihin osallistuneet asiakkaat näkivät etäpalvelun kotikäytön tuovan hyötyjä verrattuna muihin palvelukanaviin. Merkittävimpinä hyötyinä nähtiin palvelujen saavutettavuuden parantuminen sekä joustavuus ja ajansäästö, koska asiansa voi hoitaa menemättä paikan päälle. Asiakkaat korostivat keskeisenä etuna mahdollisuutta nähdä yhdessä käsiteltäviä dokumentteja sekä keskustella kasvotusten. Taloustutkimuksen etäkäytöbarometrin vastaajat nostivat esille positiivisena tekijänä myös kansalaisten tasavertaisuuden, kun välimatkat ja niistä johtuvat kustannukset etäpalvelujen käytön mukana poistuvat.

Asiakkaat näkivät hyötyinä palvelujen saavutettavuuden parantumisen sekä joustavuuden ja ajansäästön, koska asiansa voi hoitaa menemättä paikan päälle.

Hyödyt palveluntuottajille

Palveluntuottajien näkökulmasta keskeiset hyödyt liittyivät kotikäyttökokeiluissa kustannushyötyjen lisäksi monelta osin laadullisiin tekijöihin, kuten mahdollisuuteen tarjota asiakkaalle aikaisempaa nopeammin tai useammin palvelua. Merkittävimpien hyötyjen nähdään kuitenkin tulevan mahdollisuudesta organisoida uudelleen palvelutuotantoa, kun asiakkaan ja palveluntuottajan ei tarvitse olla fyysisesti samassa paikassa. Kokeilujen puitteissa ei kuitenkaan ollut mahdollista lähteä toteuttamaan laajamittaisia palvelutuotannon uudistuksia eikä näin ollen saavuttaa kustannushyötyjen edellyttämää asiakasvolyymiä. Kokemukset tukevat myös näiden hyötyjen saavuttamista.

Taulukko 1. Etäpalvelujen käytön hyödyt

Etäpalvelujen käytön hyödyt	
hyödyt asiakkaalle	<p>henkilökohtainen ajan säästö</p> <p>joustavuus oman ajankäytön suhteen</p> <p>säästö omassa kustannuksissa</p> <p>palveluiden parempi saatavuus (paikkariippumattomuus)</p> <p>palveluiden parempi saavutettavuus (esim. laiteriippumattomuus auttaa kaikkia, ei pelkästään erityisryhmiä)</p> <p>mahdollisuus saada asia kerralla kuntoon (esim. usean viranomaisen kanssa yhtä aikaa)</p> <p>palvelun parempi koettu laatu (esim. palvelutapahtuman henkilökohtaisuuden kautta)</p>
hyödyt palveluntuottajalle	<p>asiantuntijan työajan säästö</p> <p>kustannussäästöt (esim. työntekijän/asiakkaan/tulkin matkakustannukset ja matka-ajan korvaukset)</p> <p>asiantuntijoiden resurssien tehokkaampi käyttö</p> <p>palvelun parempi saatavuus</p> <p>palvelun parempi koettu laatu (esim. viemällä palvelut etänä sinne, missä asiakas on)</p> <p>mahdollisuus organisoida palvelutuotantoa uudelleen (esim. palvelupisteverkoston karsiminen siten, ettei palvelutaso heikkene)</p> <p>uusien asiakasryhmien tavoittaminen</p>
hyödyt yhteiskunnalle	<p>tasavertaisuuden toteutuminen</p> <p>verovarot parempaan käyttöön</p>

1.3 Etäpalvelun soveltuvuus

Tietoverkkoyhteyksien paraneminen ja kuvayhteyksien kehitys tarjoavat mahdollisuuden laajentaa palvelu perinteisestä puhelinkanavasta tietoverkoissa toimiviin etäpalveluihin, kuten kuvayhteys ja chatti. Käyttökokeiluissa tunnistettiin kaksi palvelutyyppeä, joihin uudet etäpalvelumuodot soveltuvat erityisen hyvin:

- 1) henkilökohtainen asiantuntijapalvelu, varsinkin ajanvarauksella ja kun palvelutapahtumaan liittyy dokumenttien yhteistä käsittelyä (kuvayhteyskanava)
- 2) yleisneuvonta, jossa asiakas saa neuvontatukea reaaliaikaisesti samassa kanavassa, jossa asioi viranomaisen kanssa, esimerkiksi viranomaisen sähköisen asioinnin sisällön tuki (kuvayhteys- ja/tai chatti-kanava).

Perinteisen asioinnin tuen, jossa asiakas ottaa yhteyttä viranomaiseen, nähtiin kotikäyttökokeiluissakin toimivan edelleen helpoiten puhelimitse.

Kuvayhteyden käytölle nähdään tarvetta sellaisissa asiantuntija- ja neuvontapalveluissa, joissa toimitaan ajanvarauksella ja joissa etäpalvelulla korvataan käyntiasiointi. Tällaisissa palvelutilanteissa toisen osapuolen näkeminen ja henkilökohtainen kontakti ovat tärkeitä, ja yleensä niissä halutaan katsoa ja käsitellä yhdessä asiakasta koskevia dokumentteja. Erityisesti asiakkaalle henkilökohtaisten ja hänen elämässään tärkeiden asioiden käsitteleminen on hyvä hoitaa kasvokkain kuvayhteydellä. Tällaisessa vuorovaikutustilanteessa välittyvät myös kehonkieli (mikroilmeet, eleet, keskittyminen), mistä on hyötyä empatiaa edellyttävissä palvelutilanteissa tai henkilöarviointeja tehtäessä.

Kuvayhteydellä toimiva etäpalvelu sijoittuu palvelukanavana perinteisten tapaamisten ja puhelinpalvelun välimaastoon. Puhelinpalveluun nähden hyödyt syntyvät silloin, kun dokumenttien tai näytön jakamisesta on hyötyä palvelutapahtuman tuomaan lisäarvoon tai nopeuttamiseen. Kokeiluissa havaittiin, että kuvayhteydellä hoidetut etäpalvelutapahtumat ovat puhelinpalveluun verrattuna ajallisesti jonkin verran pidempiä, mutta käyntiasiointiin verrattuna ajallisesti jonkin verran lyhyempiä (varsinainen palvelutapahtuma ilman matka-aikoja).

Kuvayhteys soveltuu tilanteisiin, joissa henkilökohtainen kontakti ja/tai yhteinen dokumenttien käsittely on tärkeää, korvaa käyntiasioinnin.

Chat soveltuu yksinkertaisiin neuvontatilanteisiin, nopeisiin kysymyksiin. Korvaa puhelinasioinnin.

Sen sijaan chatti on palvelukanavana selvästi puhelinpalvelua tehokkaampi palvelukanava. Chatti on kanavana nopea ja soveltuu hyvin tehokkaaseen tuki- ja neuvontapalveluun, kun asiakas haluaa kysyä yleisluontoisesti. Spontaanin puhelinkeskustelun sijaan asiakas joutuu chatissa kirjoittaessaan muotoilemaan asiansa ja kysymyksensä, jolloin asiassa neuvominen on palveluneuvojallekin helpompaa. Toisin kuin puhelinta käytettäessä chatti ei vaadi käyttäjältään jatkuvaa huomiota. Niinpä palvelua tarjoava palveluneuvoja voi palvella useampaa asiakasta samanaikaisesti palvelun laadun siitä kärsimättä.

Kotikäyttökokeiluissa havaittiin, että asiointi chatin välityksellä oli yleisneuvontatilanteissa toimivampaa, helpompaa ja luontevampaa kuin kuvayhteyden käyttö. Tarvittaessa asiakkaan voi myös ohjata chatista suoraan kuvayhteyteen asian niin vaatiessa.

Kaiken kaikkiaan etäpalvelu soveltuu hyvin sähköisen asioinnin tukemiseen tai sitä täydentämään. Käytännön kokemukset ovat myös osoittaneet, että nuorelle sukupolvelle kuvayhteys tai chatti-tyyppinen asiointi voivat olla luontevampi asiointitapa kuin puhelin- tai käyntiasiointi.

Kotikäyttökokeiluissa etäpalvelua hyödynnettiin hyvin erilaisissa palveluissa ja palvelutapahtumissa. Etäpalvelun soveltuvuudesta saatiin positiivisia kokemuksia muun muassa seuraavissa palvelutilanteissa:

Näytön jakaminen sähköisten asiointipalvelujen neuvonnassa

Suuri osa sähköisten palvelujen tukitarpeista ratkeaa palveluun liittyvien ohjeiden avulla, mutta joskus asiakas tarvitsee syvällisempää tukea. Tällöin chatti ja siihen yhdistettävän näytön jakamisen ominaisuudet auttoivat asiakasta ratkaisemaan ongelmatilanteen ja tukivat siten ”keralla oikein” tavoitetta.

Vaikeasti tavoitettavat asiakasryhmät

Nuorten miesten saaminen uraohjaukseen perinteisillä keinoilla on ollut haastavaa. Etäpalvelun, joka on nuorille ikäluokille luonnollisempi kommunikointitapa, todettiin houkuttelevan myös heidät työllistymistä edistävän ja syrjäytymistä vähentävän palvelun piiriin.

Henkilökohtaiset tapaamiset kuvayhteyden avulla

Edunvalvonta, jossa asiakassuhde kestää tyypillisesti vuosia, edellyttää edunvalvojan ja asiakkaan henkilökohtaisia tapaamisia. Kuvayhteys ja dokumenttien jako- ja käsittelyominaisuudet tarjosivat laadukkaan vaihtoehdon paikanpäällä tapahtuvalle tapaamiselle vähentäen matkustamistarvetta. Etätapaamiseen oli mahdollisuus liittää mukaan samanaikaisesti myös muita osapuolia, kuten tulkki, omainen tai sosiaaliviranomainen.

Tulkkauspalvelujen joustava hyödyntäminen

Tulkkauksen tarve on lisääntynyt julkisissa palveluissa. Tulkin mukaan ottaminen palvelutapahtumaan helpottui etäpalvelukokeilun aikana. Ulkopuolinen tulkki pystyi osallistumaan palvelutapahtumaan kuvayhteyttä hyödyntäen aiempaa huomattavasti lyhyemmälläkin varoitusajalla. Toisaalta tulkkaustarvetta voidaan myös pienentää suurimpien ulkomaisten kieliryhmien osalta keskittämällä esimerkiksi venäjänkielisten asiakkaiden hoito venäjän kieltä hallitseville palvelutuottajan asiantuntijoille etäpalvelun avulla.

1.4 Asiakkaiden valmiudet etäpalveluiden hyödyntämiseen

Kansalaisten yleiset valmiudet tietotekniikan hyödyntämiseen ovat parantuneet jatkuvasti kaikissa ikäryhmissä. Tilastokeskuksen laatiman väestön tieto- ja viestintätieteiden käytötutkimuksen perusteella voidaan todeta suomalaisten internetin käytön lisääntyneen nopeasti. Vuonna 2014 jo 86 prosenttia 16–89-vuotiaista suomalaisista käytti internetiä joko tietokoneella tai mobiililaitteilla, suurin osa päivittäin. Vain vanhimmissa ikäluokassa (74–89-vuotiaat), osuus jää alle 60 prosentin. Myös verkossa tehtävien ostosten määrä kasvaa jatkuvasti, lähes puolet kansalaisista on tehnyt viimeisen kolmen kuukauden aikana tilauksia verkossa. Blogit ja sosiaalinen media ovat yleisessä käytössä erityisesti nuoremmassa ikäryhmissä, mutta yleistymässä myös vanhemmissa ikäluokissa.

Eri tutkimusten perusteella voidaan todeta myös kansalaisten asenteiden muuttuneen varsin myönteiseksi julkisia sähköisiä palveluita kohtaan. Etäpalvelut ovat tähän mennessä olleet ihmisille kuitenkin vielä melko vieraita. Esimerkiksi Karelia-ammattikorkeakoulun

laajassa sähköisten terveystalousten kehittämiseen liittyneessä asennetutkimuksessa vastaajat arvioivat omat valmiutensa käyttää kuvapuheluyhteyttä verkossa huomattavasti alhaisemmiksi kuin valmiudet yleisesti sähköisten palveluiden hyödyntämiseen.

Taloustutkimus toteutti kesällä 2015 valtiovarainministeriön Etäpalveluhankkeen toimeksiannosta tutkimuskokonaisuuden, jonka tarkoituksena oli saada syvempää tietoa siitä, miten kansalaiset mieltävät etäpalvelut, mitkä ovat etäpalveluiden vahvuudet ja heikkoudet, mitä etäpalvelut ihmisille merkitsevät ja millä edellytyksillä etäpalveluja voitaisiin ja haluttaisiin käyttää. Edelleen tutkimuksessa kartoitettiin, mitkä asiat lisääisivät ja mitkä taas vaikeuttaisivat niiden käyttöä.

Tutkimuskokonaisuuden laadullinen osuus toteutettiin verkkokeskusteluna, ja siihen osallistui 28 lapsiperheitä tai suuria ikäluokkia edustanutta henkilöä, jolla

Kokeiluihin osallistuneista asiakkaista valtaosa (85 %) olisi valmis ja halukas hyödyntämään etäpalvelua myös jatkossa.

oli viimeaikaisia kokemuksia TE-palveluiden tai Kelan palveluiden käyttämisestä. Kokonaisuutena osallistujat pitivät etäpalvelujen lisääntymistä positiivisena kehityssuuntana. Kehityksessä nähtiin positiivisena muun muassa: saatavuus ympäri Suomen (minkä nähtiin lisäävän tasa-arvoisuutta), joustavuus ja palvelujen kattavuuden lisääntyminen sekä erilaisten palveluiden käyttökynnyksen madaltuminen.

Tutkimukseen osallistujilla oli myös monia huolenaiheita erityisesti tekniikan toimevuudesta ja tietosuojasta. Esteinä etäpalveluiden käytölle nähtiin muun muassa nettiyhteyksien puutteet erityisesti syrjäseudulla, vanhempien ihmisten tietotekniikan tuntemuksen rajallisuus ja erilaiset tietoturvapuutteet.

Huolenaiheista huolimatta suuri osa tutkimukseen osallistuneista näki itsensä hyvin todennäköisinä etäpalveluiden käyttäjinä. Kotikäyttö oli heille etäpalvelupisteitä tärkeämpi palvelumuoto. Osa henkilöistä oli käyttänyt pankkien tarjoamia etäpalveluja ja kokemukset olivat pääsääntöisesti positiivisia. Tämän vuoksi myös julkisiin palveluihin odotettiin etäpalvelumahdollisuutta.

Taloustutkimuksen tutkimuskokonaisuuden kyselyosuuden vastaajajoukon muodostivat 2304 suomalaista iältään 18–79-vuotiaista, painotettuna valtakunnallisesti edustavaksi iän, sukupuolen ja asuinpaikan mukaan. Melkein kolmasosa (29 %) kertoi jo käyttäneensä etäpalveluja, useimmiten chatiä, ja etäpalveluja jo käyttäneet olettivat käyttävänsä niitä erittäin todennäköisesti tulevaisuudessakin. Iällä ja sukupuolella ei ollut merkitystä kiinnostuksessa etäpalveluiden käyttöön, mutta henkilön koulutustaso ja tulotaso merkitsivät: mitä korkeampi koulutus ja mitä korkeampi tulotaso, sitä suurempi kiinnostus.

Etäpalveluhankkeen kotikäyttökokeilujen asiakaspalautteiden perusteella asiakkaiden valmiudet ja suhtautuminen etäpalvelun hyödyntämiseen ovat varsin positiivisia. Teknisistä haasteista huolimatta kokeiluihin osallistuneista asiakkaista valtaosa (85 %) olisi valmis ja halukas hyödyntämään etäpalvelua myös jatkossa. Arvioon on suhtauduttava varovasti, koska sen perustana oleva otos asiakkaista jäi varsin pieneksi, mutta tulos on selkeästi linjassa Taloustutkimuksen tulosten kanssa.

Entä asiakaspalveluorganisaatioiden valmiudet?

Vaikka kuvayhteyden käyttö julkisen hallinnon organisaatioiden sisäisissä kokouksissa on lisääntynyt merkittävästi parin viimeisen vuoden aikana, sitä vierastetaan vielä asiakaspalvelutilanteissa. Uuden kanavan käyttöönotto edellyttää jatkossa koulutusta palveluntuottajien henkilöstölle ja asiakaspalvelupisteiden palveluneuvojille ja käytännön kokemusta varmuuden saamiseksi asiakaspalvelutilanteisiin.

Siirtyminen palvelujen tarjoamisessa ajanvarauksesta jonotusperiaatteella toimiviin ratkaisuihin sai kannatusta etenkin niiden palveluntuottajien keskuudessa, joilla on runsaasti palvelutapahtumia.

Kokeiluihin osallistuneet asiantuntijat suhtautuivat tehtyjen haastattelujen perusteella etäpalvelun kautta tapahtuvaan asiakaspalveluun myönteisesti – huolimatta erilaisista teknisistä vaikeuksista käyttökokeilujen aikana. Erilaiset etäpalvelut miellettiin uusiksi työkaluiksi, joilla asiakaspalvelutyötä helpotetaan ja palvelun laatua parannetaan.

1.5 Kehittyvä teknologia

Keväällä 2015 toteutetuissa kotikäyttökokeiluissa havaittiin käytetyissä teknisissä ratkaisuissa monia puutteita niin yksinkertaisissa kuvayhteys- kuin contact center -ratkaisuisakin. Puutteet liittyivät erityisesti kuvayhteyskanavan helppokäyttöisyyteen ja integrointiin osaksi palveluprosessia. Monet puutteista ovat suoraan korjattavissa siirrettäessä ratkaisu varsinaiseen tuotantokäyttöön ja viimeisteltäessä sitä palveluprosessin edellytysten mukaisesti. Osa puutteista edellyttää kuitenkin toimittajien kehitystyötä ja ratkaisujen uusien versioiden saamista markkinoille.

Toimittajien ratkaisujen ja niiden tulevaisuuden suunnitelmien perusteella voidaan arvioida, että

- kuvayhteyden toiminnassa ja integroinnissa oleviin suurimpiin puutteisiin on jo monen toimittajan osalta puututtu tai korjaukset ovat toimittajan tuotteen roadmapillä,
- suurimmat muutokset ratkaisuissa liittyvät helpon selainpohjaisen kuvayhteyden toteuttamiseen – selainlaajennuksen (plug-in) tarve tulee poistumaan lähes kaikkien selainten osalta,
- kuvayhteydellä toimivien palveluiden tekniset ratkaisut tulevat jatkossa tukemaan entistä hallittavampaa palvelua asiakkaan ja asiakasneuvojan kannalta.

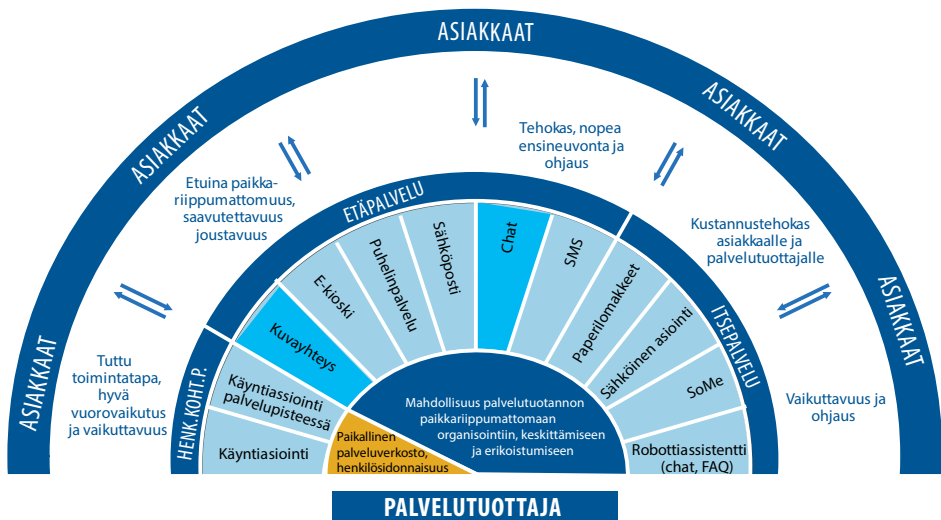
Contact center -ratkaisut ovat kehittymässä uusien toimijoiden ja perinteisten puhelinvaihdetoimittajien kehittäessä järjestelmiään siten, että kaikki palvelukanavat ovat mukana samalla käytettävyyden tasolla. Ratkaisujen tarjonta palveluna tulee myös yleistymään.

Teknologiakehityksen tässä vaiheessa on suositeltavaa, että valtionhallinnossa ja kuntasektorilla pyritään löytämään yhteensopivia ratkaisuja. Pienemmille organisaatioille soveltuu usein kevyt kuvayhteysratkaisu perinteisen puhelinpalvelun rinnalle. Organisaatioille, joilla on suuret asiakasvirrat, sopivampi ratkaisu on kattava ja monikanavainen contact center, jossa kuvayhteys- ja chatti-kanavat rakennetaan osaksi samaa kokonaisuutta kuin perinteinen puhelinpalvelu.

2 Etäpalvelu osana monikanavaista palvelumallia

Organisaation asiakaspalvelu muodostuu usean eri palvelukanavan muodostamasta kokonaisuudesta. Monikanavaisten ja erityisesti sähköisten palvelujen tarjonta yleistyy niin yksityisellä kuin julkisen hallinnon alueella. Palveluja pyritään tuottamaan tehokkaasti, laadukkaasti ja yhdenmukaisesti oli käytettävä palvelukanava sitten sähköistä asiointia, kuvayhteydellä tuotettua etäpalvelua, chatia tai perinteisempää puhelinpalvelua tai käyntiasiointia. Olettaa täytyy, että tarvittavien palvelukanavien määrä tulee myös lisääntymään ja muuttumaan niin asiakkaiden tarpeiden ja käyttämieltyymysten kuin palveluntuottajien kanavaohjauksen laatu- ja kustannusvaateiden mukaisesti.

Kuvio 3. Monikanavainen palvelukokonaisuus muodostuu useista rinnakkaisista palvelukanavista



2.1 Toisiaan täydentävät palvelukanavat

Asiakaspalvelun palvelutuotannon mallit ovat karkeasti jaettavissa kolmeen ryhmään:

- 1) henkilökohtainen palvelu,
- 2) henkilökohtainen etäpalvelu ja
- 3) itsepalvelu.

Henkilökohtainen palvelu on sidoksissa paikkaan. Asiakaspalvelijan (palveluneuvoja tai asiantuntija) ja asiakkaan tulee olla samassa fyysisessä paikassa. Tämä edellyttää yleensä palvelutuottajalta asiakaskäyttöön soveltuvia tilaratkaisuja sekä alueellista läsnäoloa. Palvelukanavia ovat käyntiasiointi (asiantuntijan luona tai hänen osoittamassaan paikassa) ja käyntiasiointi palvelutuottajan palvelupisteessä.

Henkilökohtaisen etäpalvelun palvelukanavat mahdollistavat henkilökohtaisen palvelun ilman fyysistä toimipistettä, paikkariippumattomasti. Paikkariippumattomuus mahdollistaa palvelutuotannon vapaamman organisoinnin sekä tuo tehokkuutta matka-aikojen poistuessa niin asiakkaalta kuin asiakaspalvelijaltakin. Uudet sähköiset palvelukanavat kuten kuvayhteys ja e-kioski laajentavat etäpalveluiden soveltuvuutta. Chatti-, tekstiviesti- (SMS) ja sosiaalisen median (SoMe) kanavat ovat tehokkaita ja mahdollistavat hyvin nopeasti reagoivan pikaviestinnän asiakkaan kanssa.

Myös perinteiset puhelinpalvelu ja sähköposti voidaan tässä jaottelussa laskea henkilökohtaiseksi etäpalveluksi.

Itsepalvelu mahdollistaa asiakkaan omatoimisen asioinnin ajasta ja paikasta riippumattomasti. Sähköinen asiointi on palvelutuottajille kustannustehokkaana ja asiakkaalle joustavana palvelukanavana muodostumassa palvelutuottajien ensisijaiseksi palvelukanavaksi. Henkilökohtaisen etäpalvelun roolina onkin usein tukea asiakkaita sähköisessä asiointissa tai laajentaa sähköiseen palvelukanavan kautta saatavaa palveluvalikoimaa.

2.2 Monikanavaisuus edellyttää asiakkaiden ohjausta

Uudet sähköiset kanavat ovat vielä usein ”päälle liimattuja” palvelutuottajien perinteisten kanavien ohkeen, eikä selvää kanavaohjausta tehdä. Tällöin palveluiden käyttöasteet sekä siten hyödyt jäävät vajaiksi ja samalla päällekkäisyys lisää kustannuksia.

Monikanavaisessa palvelumallissa palvelutuottajan tulee aktiivisesti ohjata asiakkaitaan asioimaan tarkoituksenmukaisimman palvelukanavan kautta. Ohjaus tapahtuu käytännössä viestinnällä sekä parantamalla palvelukanavan houkuttelevuutta (asioinnin helppous, palveluajat, tavoitettavuus, muu saavutettavuus) ja vastaavasti heikentämällä vaihtoehtojen kanavien houkuttelevuutta.

Kuvio 4. Asiakkaat ohjataan kustannustehokkaimpaan palvelukanavaan, jonka kautta palvelu on laadukkaasti tarjottavissa.



Eri kanavat tukevat toinen toisiaan ja soveltuvat osin erilaisiin palvelutarpeisiin. Palvelukanavan tarkoituksenmukaisuutta arvioidaan vaikuttavuutena suhteessa kustannuksiin sekä soveltuvuutena asiakkaan seuraamaan prosessiin. Keskitymme tässä käsikirjassa kuvayhteys- ja chatti-kanaviin, joiden hyödyntämistä on arvioitu käyttökokeiluissa.

Kuvayhteyskanava on kustannustehokas palvelukanava, jos sillä järjestettävä tapaaminen korvaa käyntiasioinnin asiantuntijan luona. Kuvayhteyden mahdollistama dokumenttien yhteinen käsittely voi myös vähentää tarvetta lisätapaamisille, jos asiakkaan asia voidaan hoitaa kerralla. Kuvayhteyttä käyttämällä ei varattu tapaaminen myöskään tarvitse fyysisistä tapaamispaikkaa, ja mikäli palveluntuottajan henkilöresursointi sen sallii, ei välttämättä tarvita myöskään kalenterivarausta.

Kustannuksiltaan halvempaa puhelinpalvelua kuvayhteydellä ei kannata ryhtyä korvaamaan, ellei vaikkapa kasvokkainen vuorovaikutus tuo kyseisessä palvelutilanteessa palvelulle lisäarvoa. Tällaisia palveluita voivat olla esimerkiksi uraohjaus tai aktivointisuunnitelman teko.

Chatti-kanava mahdollistaa tehokkaan asiakkaan neuvontaprosessin silloin, kun asiakkaan palvelutarve on selkeä ja kohdennettu. Palveluntarjoajan verkkosivustolla asiakas ohjataan käyttämään asiakaspalvelua chatti-kanavan kautta. Se mahdollistaa asiakkaalle nopeasti saatavilla olevan palvelun ja soveltuu erityisesti sähköisen asioinnin rinnalle tukemaan itsepalvelua. Chatti on palveluntarjoajalle helposti hallittava kanava, joka on erittäin kustannustehokas mahdollistaessaan asiakasneuvojalle useamman asiakkaan (5-10 asiakasta) hoitamisen samanaikaisesti. Myös mallivastauksien ja muiden tietovarantojen käyttö on helppoa.

Chatti-kanavan hyödyntämistä kannattaa miettiä, kun halutaan ohjata puhelinpalvelun asiakasvolyymeja tehokkaampien palvelukanavien hoidettavaksi. Tällöin lähtökohdana tulisi olla asiakkaan itsepalvelu sähköisen asioinnin kautta. Vasta ongelmatilanteissa

asiakas ohjataan ensisijaisesti yhteydenottoon chatti-kanavan kautta ja vasta toissijaisesti puhelinpalveluun. Chatti-kanavasta kertyvää kirjallista tietoa voidaan käyttää jalostamaan itsepalvelun tietosisältöä, kuten ohjeistusta ja usein kysytyjä kysymyksiä, sekä koko palvelusisällön rakennetta. Chatti-kanavasta voidaan myös siirtyä tilanteen edellyttäessä kuva- tai puheyhteyteen. Tällöin kanava toimii suodattimena ohjaten vain osan asiakkaista palvelutuottajan näkökulmasta yksikkökustannuksiltaan ”raskaampiin” palvelukanaviin. Chatti-kanavassa voidaan yleensä käyttää samoja henkilöresursseja kuin puhelinpalvelussa.

Chatti-kanavaa ei kannata käyttää asiakkaiden henkilökohtaisten asioiden kuten terveystietojen käsittelyyn, ellei kanavaa ole sitä tarkoitusta varten suunniteltu esimerkiksi tietoturvaa koventamalla ja käyttämällä vahvempia tunnistusmenetelmiä. Laajempaa asioiden selvittämistä ei myöskään kannata yrittää tehdä chatti-kanavassa, vaan siirtää käsittely toiseen palvelukanavaan.

3 Etäpalvelujen hyödyntäminen erityyppisissä palveluissa

Etäpalvelussa on keskeistä tarjota palveluntuottajien asiantuntijapalvelut asiakkaille etänä hyödyntäen uuden teknologian tarjoamia mahdollisuuksia välittää videokuvaa ja jakaa asiakirjoja asiakkaan, palveluntuottajan ja mahdollisen kolmannen osapuolen kesken. Palvelutilanteessa asiakas ja asiakaspalvelija voivat käsitellä yhdessä samaa asiakirjaa tai lomaketta. Palvelu voidaan tuottaa mistä tahansa viranomaisen toimipisteestä. Mukana voi olla myös muita osapuolia kuten tulkki, omaiset tai esimerkiksi muut viranomaiset.

Arvioitaessa etäpalvelun soveltuvuutta ja vaikuttavuutta erityyppisissä palveluissa täytyy palveluita tarkastella laajemmin, eri näkökulmista, kuten:

- Nopeuttaako etäpalveluiden käyttö asiakkaan vireillepanoprosesseja ja siten myös asioiden toteutumista?
- Parantaako uusi palvelukanava viranomaisen ja asiakkaiden välistä yhteistyötä?
- Edistääkö etäpalveluiden käyttö kansalaisten kykyä hoitaa omia asioitaan sähköisissä kanavissa?
- Parantaako etäpalveluiden käyttö kansalaisen asiakaskokemusta ja helpottaako se kansalaisen asioiden hoitoa?
- Säilyykö kansalaisen tietoturva ja tietosuoja etäpalveluita käytettäessä, tai parantaako etäpalveluiden käyttö niitä?

Arvioitaessa palvelujen soveltuvuutta etäpalvelulla toteutettaviksi on palvelutyyppeihin liittyvien asioiden lisäksi huomioitava ainakin tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät seikat sekä kansalaisen oikeusturvaan liittyvät seikat.

Etäpalvelujen paikkariippumattomaan käyttöön sisältyy kansalaisen näkökulmasta tietoturvan ja tietosuojan osalta samanlaisia riskejä kuin muussakin internetin käytössä. Tietosuojan näkökulmasta paikkariippumaton käyttö voi jopa parantaa yksilön tietosuojaa, kun kansalainen voi itse valita tilan, jossa asioitaan hoitaa. Palvelutilanteen ja siihen liittyvien dokumenttien arkistointi voi tapahtua entistä hallitummin ja myös keskitetysti.

Oikeusturvan näkökulmasta kunkin palveluja tarjoavan organisaation on käytävä läpi muun muassa etäkäytössä tarjottavat palvelut ja niissä mahdollisesti annettavat sitovat neuvot ja tehtävät sopimukset. Olennainen asiakasyhteydenpidon tieto on tarvittaessa oltava mahdollista tallentaa. Tällaista tietoa voi olla esimerkiksi puhelun tai kuvayhteyden sisältö tai asiakkaan kanssa käydyin chatti-keskustelun sisältö.

Julkisen hallinnon yhteiskäyttöiset tukipalvelut etäkäytön tukena

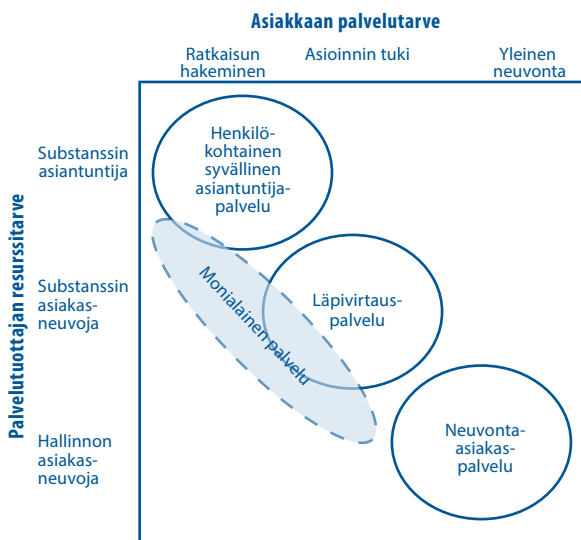
Etäkäyttöä voidaan tukea hallinnon yhteisillä tieto- ja viestintäteknisillä ratkaisulla sekä kehitettävillä yhteisillä palvelujen hallinnan, palveluihin pääsyn hallinnan, resurssien hallinnan ja kontaktien ohjauksen toiminnallisuuksilla, joihin etäpalvelun kotikäyttöön rakennettavien organisaatiokohtaisten ratkaisujen on voitava liittyä. Kansalaisen näkökulmasta on erittäin tärkeää, ettei julkishallinto ajaudu sekalaisiin kansalaisille tarjottaviin palvelu- ja teknologiaratkaisuihin.

Näiden yhteisillä tieto- ja viestintäratkaisulla tuotettavien tukipalvelujen käytön tarve poikkeaa erityyppisissä palveluissa. Arvioitaessa etäpalvelun hyödyntämismahdollisuuksia erilaisissa palveluissa, on ainakin seuraavien tukipalvelujen rooli ja tarve huomioitava:

- käyttäjän tunnistaminen
- ajanvaraustoiminnallisuudet
- asiointitilin hyödyntäminen
- tulkkauspalvelujen hyödyntäminen
- tekninen helppokäyttöisyys
- raportointi

Seuraavassa tarkastellaan erityyppisten palvelutapahtumien soveltuvuutta etäpalvelun kotikäyttöön, niissä olevia yhteisiä toiminnallisuuksia ja niiden välisiä eroja sekä teknologian soveltuvuutta. Keskeistä on myös todentaa palvelujen tuottamisen kustannustehokkuus. Kustannustehokkuuden perustana on oikeantyyppisten palveluresurssien hyödyntäminen palvelutapahtumassa.

Kuvio 5. Julkisten palvelujen asiakaslähtöinen luokittelu ja niitä tukevat palveluresurssit.



Taulukossa 2 palvelut on luokiteltu etäpalvelunäkökulmasta neljään luokkaan asiakkaan palvelutarpeen mukaan siten, että palvelutuottaja hyödyntää palvelun tuottamiseen tehokkaasti erityyppisiä resursseja.

Taulukko 2. Palvelujen luokittelu asiakastarpeen ja palveluresurssien mukaan

Palvelutyyppi	Asiakkaan palvelutarve	Palvelutuottajan resurssit
Henkilökohtainen syvälinen asiantuntijapalvelu	Ratkaisun hakeminen asiakkaan henkilökohtaisiin tarpeisiin	Substanssialueen erityisasiantuntija
Läpivirtauspalvelu	Asiakkaan tukeminen tietyn substanssialueen hallinnon asioinnissa	Substanssialueen asiakasneuvoja
Neuvonta-asiakaspalvelu	Yleinen neuvonta julkisen hallinnon palveluista	Hallinnon asiakasneuvoja
Monialainen palvelu	Asiakkaan palvelutarve ylittää hallinnon substanssialueiden rajoja ja/tai vaatii tukiresursseja	Useiden eri substanssialojen- ja/tai tukiresurssien yhteisosaaminen

Seuraavissa kappaleissa käsitellään tarkemmin näitä palvelutyyppisiä ja kokemuksia etäpalveluista näihin palvelutyyppisiin perustuen.

3.1 Henkilökohtainen syvälinen asiantuntijapalvelu

Henkilökohtainen syvälinen asiakaspalvelu tukee asiakasta tilanteissa, joissa asiakkaan ongelma on monimutkainen ja ratkaisua täytyy hakea substanssialueen erityisasiantuntijan kanssa. Tyypillisesti tämän tyyppiset palvelut sisältävät useita palvelutapahtumia, joista osa voi vaatia myös henkilökohtaista tapaamista, osa voidaan hoitaa tehokkaasti esimerkiksi kuvayhteydellä.

Etäpalvelun avulla voidaan tuottaa syvälinen erityisosaamiseen liittyviä palveluja koko valtakunnan alueella. Tämä edellyttää kuitenkin, että palvelutuottaja on organisoitunut erityisasiantuntijansa koko vastuualueensa laajuiseen käyttöön, oli kyseessä sitten valtakunnanlaajuinen tai kunnan laajuinen käyttö. Toimiva ajanvarausjärjestelmä sekä dokumenttienjako-ominaisuus ovat tukipalveluja, joita laadukas henkilökohtainen syvälinen asiantuntijapalvelu edellyttää. Myös asiakkaan tunnistaminen sekä tietosuoja- ja tietoturva-asiat ovat tärkeitä.

Voidakseen tuottaa asiakkaalle laadukasta henkilökohtaista asiakaspalvelua, on palveluja tuottavan asiantuntijan myös tunnettava asiakkaan taustat ja tilanne. Hänellä on oltava asiakkaan tilannetta koskeva tausta-aineisto käytettävissään. Tämä koskee erityisesti asiakkaan terveyteen liittyviä palveluita, asiakkaan edustamiseen liittyviä palveluita, kuten edunvalvontaan liittyviä palveluita, sekä asiakkaan työuraa koskevia palveluita. Kuntien tuottamissa palveluissa henkilökohtaista syvälinen asiakaspalvelua on erityisesti sosiaali- ja terveystieteiden alueella, mutta myös esimerkiksi rakentamiseen tai yrityksille kohdennetuissa palveluissa henkilökohtainen, puhelinkanavaa rikkaampi kanava palvelutuottajan asiantuntijaan nopeuttaa usein asioiden edistymistä. Näin todettiin myös FCG:n kotikäytökokeilujen yhteydessä tekemässä selvityksessä.

Usein henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa asiakkaan ja palvelutuottajan asiakassuhde kestää pidemmän ajanjakson, kuten esimerkiksi oikeusaputoimiston tuottamissa palveluissa. Edunvalvonnassa se voi kestää jopa koko asiakkaan eliniän.

Kuvayhteyskanava soveltuu erityisen hyvin henkilökohtaiseen asiakaspalveluun, kun palvelutapahtumassa käsitellään dokumentteja ja muuta tausta-aineistoa ja tehdään valintoja asiakkaalle parhaista ratkaisuista. Tällöin etäpalvelutapahtumat korvaavat henkilökohtaisia tapaamisia palveluketjun aikana. Kuvayhteyskanavan käyttö myös edistää palvelutuottajien erityisresurssien eli substanssiasiantuntijoiden työnjakoa ja täysipainoista hyödyntämistä myös asiakaspalvelutyössä.

Joissain palvelutapahtumissa tarvitaan myös muiden hallinnonalojen asiantuntijoita sekä ulkopuolisia tukiresursseja, kuten esimerkiksi tulkkia. Näitä palvelutapahtumia käsitellään tarkemmin kappaleessa 3.4.

CASE OIKEUSAPU

Oikeusaputoimistot tuottavat oikeusapupalveluja asiakkailleen asiakkaan tarpeen ja aloitteen perusteella. Asiakasta tavataan tyypillisesti useampaan kertaan. Osa tapaamisista voidaan hoitaa joko puhelimitse tai kuvayhteyttä hyödyntäen. Dokumenttien jakaminen ja käsittely palvelutapahtuman aikana on kuvayhteydellä huomattavasti joustavampaa kuin puhelintapaamisessa.

Käytännössä asiakas ottaa useimmiten itse ensikontaktin oikeusapuun, jossa ensimmäiseksi selvitetään asiakkaan tarve ja tulevat kustannukset. Oikeusapusihteeri on tärkeä arvioija, voiko asiakkaan tapauksessa hänelle suositella etäpalveluiden käyttöä. Oikeusapusihteeri sopii asiakkaan kanssa kuvayhteydellä hoidettavan tapaamisen. Tapaamisen jälkeen asiakas ja oikeusavustaja sopivat jatkosta.

Monissa tapauksissa myös kolmansien osapuolien, kuten muiden osallisten tai esimerkiksi tulkin, saaminen mukaan palvelutapahtumaan voi olla tarpeen. Etäpalvelun avulla tämä järjestyy sekä helpommin että kustannustehokkaammin kuin perinteisen tapaamisen järjestäminen.

3.2 Läpivirtausasiakaspalvelu

Läpivirtausasiakaspalvelussa asiakasmäärät ovat isoja, mutta rajoittuvat ennalta määritellyn asiakasryhmään.

Asiakkaan ei tarvitse sopia tapaamista asiantuntijan kanssa etukäteen, vaan contact center -järjestelmä ohjaa yhteydenoton seuraavalle vapaana olevalle ja taitotasoltaan sopivalle asiantuntijalle. Käsiteltävät asiat vaativat palveluntuottajan oma toimialan erityisosaamista, mutta asiakkaan aiemmat yhteydenotot ovat tiedossa eikä asiakkaan palvelemiseksi tarvita yhtä tiettyä asiantuntijaa. Näin ollen palveluntuottaja voi myös etäpalvelun avulla hyödyntää kaikkia organisaation osaavia resursseja toimipaikasta riippumatta.

Läpivirtauspalvelujen pääasiallinen palvelukanava on palvelutuottajan verkkopalvelu. Henkilökohtainen palvelukanava sähköisten itsepalveluiden rinnalle on kuitenkin tarpeen, koska esimerkiksi käsiteltävä aihealue on monimutkainen, verkkopalvelu on keskeneräinen tai asiakas itse ei osaa. Tämän tyyppiset asiakastapahtumat kuormittavat tyypillisesti palvelutuottajien käyntiasioinnin palveluverkostoja ja puhelinpalvelua. Vaihtoehtoinen palvelukanava on puhelinpalvelua rikkaampi etäpalvelukanava, jolla monimutkaisempien tapausten hoitaminen on helpompaa esimerkiksi yhteisen näytön ja dokumenttien yhteisen käsittelyn vuoksi.

Etäpalveluna toteutettuna läpivirtauspalvelun tehokkuus saavutetaan, kun palvelutuottajan contact center -ratkaisu mahdollistaa asiakaspalvelun ilman ajanvarausta yhtä joustavasti kuin puhelinkanavassa.

Palvelutuottajan näkökulmasta etäpalvelun riskinä on että asiakkaat siirtyvät sähköisistä palveluista uuteen palvelukanavaan. Tämä pystytään välttämään sähköisen palvelun edelleen kehittämisellä sekä tehokkaalla asiakasohjauksella. Esimerkkinä tästä on asiakkaan ohjaaminen sähköisen palvelun ongelmatilanteissa chatti-yhteyteen puhelinpalvelun sijaan. Tällöin asiakasta voidaan neuvoa tehokkaammin, ja siitä on mahdollista siirtyä suoraan monipuolisempaan palveluympäristöön, esimerkiksi näytön jakamiseen, toisin kuin puhelinkanavassa.

Kuvayhteyskanavan käyttö läpivirtauspalvelutilanteissa on sekä asiakkaan että palvelutuottajan kannalta onnistunut, jos asiakkaan asia saadaan kerralla valmiiksi ja hänen ei tarvitse palata siihen uudelleen esimerkiksi virheellisen asiakirjan täytön tai puuttuvien dokumenttien takia. Vaikka yksittäinen palvelutapahtuma voi viedä palvelutuottajan aikaa kuvayhteyskanavassa enemmän, virheiden korjaus vie kummankin osapuolen aikaa yleensä vielä huomattavasti kauemmin. Etäpalvelun rooli läpivirtausasiakaspalvelussa on asioiden saattaminen kerralla kuntoon, kun asiakas kohtaa sähköisessä palvelussa ongelmatilanteen.

CASE KELA

Kelalla on jo käytännön kokemusta kuvayhteyskanavan hyödyntämisestä varsinaisessa asiakaspalvelukäytössä. Esimerkiksi vammaisten tulkkauspalvelua tarjotaan päivittäin osana asiakaspalvelutilanteita ja venäjänkielisillä asiakkailla on mahdollisuus asioida etänä yhtenä päivänä viikossa. Kielipalveluissa venäjää puhuva Kelan virkailija voi kuvayhteyden avulla palvella venäjää puhuvia asiakkaita missä tahansa, eikä tulkkeja tarvita.

Osana kotikäyttökokeilua testattiin kuvayhteyden hyödyntämistä sähköisen asioinnin tukena. Asiakas pääsi halutessaan ottamaan kuvayhteyden suoraan Kelan asiakaspalveluun. Yhteydenotot jäivät kokeilussa vähäisiksi, mutta kokemukset olivat myönteisiä, ja käytettävyys- ja käyttökokemusasiantuntijoiden mukaan palvelu toimi hyvin. Olettama on, ettei kuvayhteyskanava ollut Kelan sähköisen asioinnin tuen asiakkaille se oikea etäpalvelukanava.

3.3 Neuvonta-asiakaspalvelu

Neuvontapalvelun tavoitteena on ohjata asiakas oikean viranomaisen palvelujen piiriin ja ohjata asiakasta käyttämään sekä hänen että viranomaisten kannalta tehokasta palvelukanavaa. Palvelun tuottamiseksi tarvitaan laaja julkisen hallinnon asiantuntemus, mutta ei itse asiaa koskevaa syvällistä substanssiosaamista. Esimerkkinä neuvontapalvelusta on Kansalaisneuvonnan tuottamat palvelut. Myös kunnissa on tarvetta tämän tyyppisille asiakasta ohjaaville palveluille.

Nykyisin puhelin toimii pääasiallisena kanavana, kun asiakas pyrkii selvittämään, minkä viranomaisen puoleen hänen on käännettävä asiansa saamiseksi vireille tai hoide- tuksi. Puhelimen rinnalle on tullut chatti-kanava, joka on usein asiakkaalle helpompi ja vaivattomampi tapa olla yhteydessä palvelutuottajaan, etenkin jos hän on jo käyttämässä sähköisiä palveluja. Palvelutuottajan kannalta chatti mahdollistaa useiden palvelutapah- tuminen yhtäaikaisen käsittelyn.

Kuvayhteyskanava toimii neuvontapalveluissa puhelinkanavaa tehokkaammin, kun asiakkaan ohjaaminen vaatii esimerkiksi yhteistä näkymää palveluihin. Näytön jakami- nen asiakkaan kanssa auttaa asiakasta löytämään oikeat asiakirjat, jolloin hänen ei myö- hemmin viedessään asiaansa eteenpäin tarvitse palata kysymään uudelleen neuvoja. Myös eri lomakkeiden täyttäminen palveluneuvojan toimiessa asiakkaan välittömänä apuna on kuvayhteydellä helppoa.

CASE KANSALAISNEUVONTA

Kansalaisneuvonta on yleisneuvontapalvelu, joka antaa neuvoa julkisista palveluista ja niiden käytöstä. Tyypillisesti asiakas soittaa Kansalaisneuvonnan valtakunnalliseen palvelunumeroon. Asiakas voi ottaa yhteyttä myös sähköpostitse, sähköisellä lomakkeella tai kuvayhteydellä, tekstiviestitse palveluaan puhe- ja kuulovammaisia. Kaikki yhteydenotot kulkevat saman contact center -järjestelmän kautta, ja niihin vastaavat samat palveluneuvojat palvelukanavasta riippumatta.

Kuvayhteyskanava otettiin käyttöön osana kotikäyttökokeiluja. Kuvayhteyden avulla asiakas- neuvoja voi jakaa näyttönsä asiakkaalle ja opastaa näin sähköisessä asioinnissa konkreettisesti näyttäen, miten toimia. Kansalaisneuvonnan asiakaskunta ei kuitenkaan vielä ole siirtynyt kuva- yhteyden käyttäjiksi, vaikka palveluneuvojat näkevät kuvayhteyden edut.

Kansalaisneuvonnan on lähitulevaisuudessa tarkoitus ottaa käyttöön myös chatti-kanava. Sen avulla pystyttäisiin vastaamaan nopeasti sekä yleisluonteisempiin kysymyksiin ("Mistä haen passia?") että tarkkaan rajattuihin kysymyksiin ("Mistä varaan ajan passin hakemista varten Tampereella?"), joihin Kansalaisneuvonnalla on selkeä vastaus. Muut chatti-kanavan käyttöko- kemukset julkishallinnossa vastaavissa palveluissa ovat olleet erittäin positiivisia.

3.4 Monialainen ja moniosapuolinen asiantuntija- ja neuvontapalvelu

Monet viranomaisten tuottamat palvelut vaativat palvelutuottajilta monialaista osaamista ja useiden eri hallinnonalojen osallistumista palvelutapahtumiin. Lisäksi palvelutapahtumaan voi olla tarve kutsua myös yksityisen sektorin asiantuntijoita. Tämän tyyppiset palvelutapahtumat ovat perinteisesti hoidettu joko järjestämällä yhteinen kokous tai juoksuuttamalla asiakkaita eri viranomaisten luona. Useiden osallistujien puhelinkokoukset ovat joissain tapauksissa riittäviä tämän tyyppisissä tapauksissa, mutta kuvayhteydellä järjestettävä moniosapuolinen tapaaminen mahdollistaa puhelinta rikkaamman tavan hoitaa kyseisentyypisiä tapaamisia ja siten tuottaa parempia ratkaisuja sekä asiakkaan että viranomaisten kannalta.

Kuvayhteyden etuna perinteiseen kokoukseen nähden on, että kuvayhteydellä tapaaminen on helpommin järjestettävissä, kun minkään osapuolen ei ole välttämätöntä matkustaa tapaamiseen. Myös tapaamisten kesto etänä on tyyppisesti perinteistä kokousta lyhyempi. Etätapaamisissa voidaan myös hyödyntää eri palvelutuottajien erityisasiantuntijoita joustavammin kuin perinteisessä kokousmallissa.

Viranomaiset ovat jo sisäisissä kokouksissaan tottuneet käyttämään kuvayhteykskanavaa, niinpä kynnys käytön laajentamiseen siten, että asiakas ja ulkopuoliset palvelutuottajat otetaan mukaan etäkokoukseen, on pieni.

Yhteistyö eri julkisen hallinnon toimijoiden kesken

Eri viranomaiset ja julkisen hallinnon palvelutuottajat ovat tekemisissä keskenään niitä velvoittavan lainsäädännön ja julkisen hallinnon prosessien myötä, mutta suurempia esteitä ei myöskään ole löytää etäpalvelujen avulla yhteistyömahdollisuuksia, joita esimerkiksi pitkät etäisyydet ovat aikaisemmin estäneet toteuttamasta. Niinpä yksi tehokkaasti toimiva palveluntarjoaja voi suhteellisen pienellä resurssien kasvattamisella palvella laajempaa asiakasmäärää – esimerkiksi terveyskeskus palvella useamman kunnan asukkaita virtuaalivastaanottoa tarjoamalla – tai aiemmin kokonaisuudesta palveluprosessista yksinään vastanneet toimijat yhdistyä ryhmäksi toimijoita, josta kukin erikoistuu omaan osaansa palveluprosessia.

Yritystoiminnan kehittämisen mahdollisuudet

Monialaisen asiantuntija- ja neuvontapalvelun osalta ei myöskään pidä unohtaa yksityisen sektorin ja kolmannen sektorin toimijoita mahdollisina palvelutuottajina tai välittäjinä. Kun omaa työpanostaan tai omia palvelujaan tarjoaa etäpalveluna, samalla laajentaa myös potentiaalisten asiakkaitensa määrää ja tavoittaa heidät paremmin. Myös täysin uusien yritystoiminnan tapojen keksiminen on mahdollista.

Yhteistyö julkisten ja yksityisten palvelutuottajien kesken voidaan toteuttaa myös hankkimalla yksittäisiä palveluprosessin osia, jolloin julkishallinnon palvelutuottaja ostaa osan palveluprosessistaan yksityiseltä suoraan etäpalveluna.

CASE ÄHTÄRI

Ähtärin kaupunki on lähtenyt ennakkoluulottomasti kokeilemaan etäpalveluratkaisun soveltuvuutta monitoimijaympäristössä. Kokeiluun osallistuivat sekä Kela, oikeusapu, TE-palvelut että kaupunki itse. Myös yksityisiä palvelutarjoajia sekä kolmannen sektorin organisaatioita osallistui palvelutuottajina kokeiluun.

Tarjottavat palvelut ovat olleet hyvin erityyppisiä. Asiakas pystyy hakemaan neuvoa erilaisista kaupungin tuottamista palveluista, palveluneuvojat auttavat asiakkaita esimerkiksi sähköisessä asioinnissa ja kuvayhteyden avulla järjestetään neuvotteluja asiakkaiden ja useamman palveluntuottajan välillä.

Pelkästään tulkkipalvelujen siirtyminen kuvayhteydellä käytettäväksi käyntiasioinnin sijaan lyhensi tulkin paikalle saamista useamman päivän odotusajasta jopa minuutteihin. Matkakustannusten poistuessa tulkkipalveluiden kustannukset kaupungille puolittuivat.

3.5 Etäpalvelun hyödyntäminen kuntasektorilla

Kuntien toimintaympäristö on muuttumassa lähivuosien kuluessa paljon. Sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämistä vastuun poistaminen kunnilta vaikuttaa kuntien organisaatioihin ja muutos on hyvä hetki pohtia palveluja uudella tavalla. Suuret muutokset vaikuttavat kuntien muutosvalmiuteen myös etäpalvelujen käyttöönoton osalta. Etäisyydet julkisiin palveluihin ovat harvaan asutussa maassa usein pitkiä ja etäpalvelu mahdollistaa palvelunkäyttäjälle säästöjä matka-ajassa. Etenkin pinta-alaltaan suurissa kunnissa tarve matkustaa palvelujen piriin vähentyy etäpalvelujen yleistyessä, pitkien etäisyyksien kunnissa etäpalveluiden käyttöönotto onkin välttämättömyys. Monille muille kunnille etäpalvelut taas ovat monessa tilanteessa vain yksi palvelukanava muiden joukossa, mutta pitkällä aikavälillä niiden yleistyminen voi esimerkiksi vaikuttaa kuntien tilatarpeisiin ja parantaa kuntien vetovoimaa asuinpaikkana.

Yksi suurista kuntien haasteista tulevaisuudessa on menojen ja tulojen tasapainottaminen. Kuntien väestörakenteen haasteet ja tehtävien muutokset voivatkin siksi lisätä mahdollisuuksia palvelujen uudistamiseen lähitulevaisuudessa. Kuntien pohtiessa uusia mahdollisuuksia tuottaa palveluja asukkailleen, etäpalvelut ovat yksi mahdollisuus muiden joukossa kun halutaan saada aikaan myös säästöjä.

Etäpalvelua voidaan soveltaa useissa kuntien tuottamissa palveluissa. Varhaiskasvatuksen, koulutuksen, sosiaali- terveydenhuollon sekä yleishallinnon palveluissa monipuoliset etäpalvelukanavat soveltuvat moniin palveluihin, joissa henkilökohtainen tapaaminen ei ole välttämätöntä. Etäpalvelulla voidaan saavuttaa oikein toteutettuna merkittäviä kustannussäästöjä.

Kunnat ovat hyvä esimerkki palveluntuottajista, joilla on laaja kirjo erilaisia palveluita ja joissa on palvelutyypeistä käytössä tyypillisesti sekä neuvonta-, läpivirtaus- että syvälliset asiantuntijapalvelut. Näiden käytön suunnittelu yhteisen asiakaspalvelukonseptin alla voi tuoda selkeitä säästöjä jo eri toimialojen tarpeiden yhdistämisen ja niihin keskitetyllä ratkaisulla vastaamisen kautta. Samaa yhteistyöideaa kunnat voivat edistää myös keskenään ja toimimalla palveluntuottajina toisilleen siinä missä voivat tehdä yhteistyötä myös yksityisen puolen palveluntuottajien kanssa. Kunnat voisivatkin nähdä palvelujen tuottamisen ja ostamisen myös yritystoiminnan kehittämisen kautta, jolloin etäpalveluja käytettäessä palveluntarjoajan ei tarvitse olla maantieteellisesti lähellä.

CASE KUNTAKOKEILUT

Osana valtiovarainministeriön kotikäyttökokeiluja Vantaan kaupunki kokeili kuvayhteys- ja chatti-kanavia yhteispalvelupisteverkostoon kuuluvassa Vantaa-infossa. Tämän lisäksi Vantaan työterveysliikelaitos kokeili kuvayhteysta tapana tuottaa työterveyshoitajan palveluja (virtuaalivastaanotto) asiakkaille. Vastaavasti Turun kaupungin varhaiskasvatuksessa kokeiltiin kuvayhteys- ja chatti-kanavia uusina palvelukanavina erityisesti lasten vanhempien kysymyksille.

Vantaa-infossa ja Turun varhaiskasvatuksen yleisneuvonnassa yhteydenotto kuvayhteyskanavan kautta ei kiinnostanut asiakkaita mahdollisesta neuvontatilanteeseen tuomastaan lisäarvosta (lomakkeiden täyttö) huolimatta. Sen sijaan asiakkaat ottivat yhteyttä chatti-kanavalla, ja palveluneuvojalla oli mahdollisuus tarvittaessa nostaa asiakas chatti-kanavasta kuvayhteyteen. Monet neuvottavat asiat olivat luonteeltaan sellaisia, että ne hoituivat saman tien chatti-yhteydellä, jonka asiakkaat kokivat nopeaksi ja vaivattomasti tavaksi. Kuvayhteysta ei koettu tarpeelliseksi.

Vantaan työterveydessä kuvayhteys koettiin hyväksi tavaksi korvata perinteinen henkilökohtainen tapaaminen. Käytössä oli ajanvarauksella toimiva virtuaalivastaanotto, joka sai käyttäjiltä hyvää palautetta. Virtuaalivastaanotto mahdollistaa työterveystapaamisten luottamuksellisen hoitamisen ilman asiakkaan matkustamista työterveyden tiloihin. Sairastapauksissa koettiin positiiviseksi, että työntekijä virtuaalivastaanotolla käydessään ei sairastuta kanssaihmiä, mutta saa itse laajemman hoidontarpeenarvioinnin kuin puhelimitse – työterveydenhoitaja voi kuvayhteysta käyttämällä myös esimerkiksi katsoa potilaan kurkkua.

Kokeiluissa huomattiin, että asiakkaat käyttivät yhteydenottoon eri etäpalvelukanavia riippuen siitä, oliko kyse yleisneuvonnasta (chatti) vai henkilökohtaisesta neuvonnasta (kuvayhteys).

Palveluntuottajapuolella huomattiin, että chatti ja kuvayhteys ovat asiakkaalle ja palveluneuvojille samanlaisia palvelukanavia kuin vaikkapa puhelinpalvelu. Mutta jos näitä uusia palvelukanavia ei käsitellä samalla tavoin ja reititetä samassa järjestelmässä kuin muitakin kanavia, ne aiheuttavat palveluneuvojille lisätyötä. Yhdessä kokeiluista piti chatti-palvelun aukioloaikaan yhden asiakaspalvelijan aina olla vahdissa mahdollisten yhteydenottojen varalta, kun yhteistä kanavareititystä käyttämällä chatti-yhteydenotto olisi tullut palveluneuvojille samaa kautta kuin puhelutkin.

Kaiken kaikkiaan uudet etäpalvelukanavat koettiin useissa tilanteissa hyödyllisiksi kunnissa ja ne keräsivät asiakkailta hyvää palautetta.

4 Etäpalveluratkaisun hankinta ja käyttöönotto

Etäpalveluratkaisun (kuvayhteys- tai chatti-kanava) hankinta ja käyttöönotto kannattaa valmistella hyvin. Organisaation omat tarpeet ja käytötapa määrittelevät sen, ollaanko hankkimassa vaikkapa koko asiakaspalvelun kanavatarpeet kattavaa contact center -ratkaisua vai pelkkää kuvayhteysratkaisua esimerkiksi ajanvarauksella toimivaa henkilökohtaista asiakaspalvelua varten. Contact center -ratkaisussa kuvayhteys- ja chatti-kanavat ovat tasavertainen osa muuta kanavavalikoimaa, jolloin ne saadaan samaan reititykseen muiden kanavien kanssa. Kaikki etäyhteydet voidaan silloin ohjata suoraan soveltuvimmalle vapaana olevalle asiakaspalvelijalle. Tällöin ajanvarauksesta voidaan jopa luopua. Kevyt kuvayhteysratkaisu taas voi olla helpompi vaihtoehto pienelle organisaatiolle tai yksittäiselle palvelulle, jossa kuvayhteyden lisäarvo saadaan käyttöön nykyisiä palveluprosesseja muuttamatta.

Kuvayhteys- ja chatti-kanavien käyttöönotto asiakaspalvelussa edellyttää yleensä muutoksia niin toimintamalleihin kuin palvelukulttuuriinkin. Uudet palveluratkaisut ja monikanavaiset palvelut saattavat vaatia ennakkoluulotonta ja radikaaliakin uudistamista. Uuden palvelukanavan hyödyntämisen suunnittelussa tulisi lähteä liikkeelle soveltuvien palveluiden ja palveluprosessien tai niiden osien määrittelystä sekä uuden palvelukanavan tehtävän määrittelystä osana monikanavaista palvelukokonaisuutta. Kaikki organisaation omat palvelut kannattaa kartoittaa ja selvittää, missä palvelukanavissa kutakin palvelua kannattaa tarjota niin kustannushyödyn kuin asiakkaalle tuotettavan laadun ja vaivattomuuden näkökulmasta.

Hankintaprosessin rinnalla on hyvä panostaa uuden palvelukanavan edellyttämän muutoksen hallittuun läpivientiin. Tämä edellyttää organisaatiolta käytännössä kolmea samanaikaisesti hoidettavaa tehtävää: 1) muutosjohtaminen, 2) uudenlaiseen palvelukulttuuriin oppiminen ja 3) uuden teknologian käyttöönotto.

4.1 Etäpalveluratkaisun hankinnan vaiheet

Etäpalveluratkaisun hankinta – päädytään sitten hankkimaan kevyt kuvayhteysratkaisu tai contact center – sisältää karkeasti seuraavat päävaiheet: käytötarpeen arviointi, ratkaisun hankinta, käyttöönotto ja koulutukset. Lisäksi kaikkien vaiheiden aikana on tärkeää panostaa suunnitelmalliseen viestintään.

4.1.1 Käyttötarpeen arviointi

Etäpalveluratkaisun hankkiminen edellyttää investointeja sekä panostusta käyttöönottoon. Oman organisaation tarpeisiin sopiva teknologiaratkaisu halutaan siis löytää kerralla, ilman virheinvestointeja. Uusien palvelukanavien käytön suunnitteluun pitää siis varata riittävästi aikaa ja resursseja. Myös jokaisessa palveluntuottajan palveluiden uudistushankkeessa tulisi samalla ottaa kantaa mahdollisten uusien palvelukanavien käyttöönottoon.

Hyvä suunnittelun aloitustapa on selvittää organisaation kaikki asiakaspalvelun kanssa tekemisissä olevat prosessit ja palvelut sekä niiden keskeiset riippuvuussuhteet. Lisäksi karotitetaan nykyiset palvelukanavat hyvine ja huonoine puolineen ja tehdään niistä ja mahdollisista muutoksista kustannushyötyanalyysi. Näin muodostettua palvelukarttaa käytetään sitten pohjana uuden palvelukanavakokonaisuuden määrittelyssä ja samalla määritellään uusien palvelukanavien tehtävät osana monikanavaista palvelukokonaisuutta. Tavoitteena on tehdä selkeä asiakaspalvelun kanavastrategia, joka kertoo, mitkä kanavat ovat käytössä kussakin palvelussa ja miksi, ja mihin suuntaan palvelutarjoaja haluaa kanavavalikoimaansa viedä.

Palvelukartan perusteella voidaan myös määrittää roapmap palvelukanavien kehitykselle. Joissakin palveluissa voidaan etäpalvelukanavien käytöllä saavuttaa nopeita hyötyjä ilman merkittävää palveluprosessin muuttamista, joten niihin panostaminen ensin on järkevää. Suuremmat, määrälliset edut saavutetaan kuitenkin useimmiten vain isommilla muutoksilla, joiden läpivientiin pitää panostaa myös ajallisesti kauemmin. Kaikissa muutoksissa asiakkaan lopullinen hyödyn ja laadun lisäys pitää kuitenkin säilyä ohjenuorana.

Tämän jälkeen kannattaa määritellä palvelutarjoajan omaan toimintaan liittyvät ja kunkin tarjottavan palvelun kannalta tarvittavat toiminnalliset vaatimukset haluttavalle ratkaisulle, eli kuvataan, miten ratkaisun tulisi toimia niissä palvelutilanteissa, joissa etäpalveluratkaisua käytetään.

Mittaaminen

Osa käyttötarpeen kokonaisarviointia ja strategiatyötä on myös mittariston laatiminen. Mittaamista tapahtuu usein eri tasoilla, joista perustaso löytyy jo järjestelmistä itsestään. Näin ollen esimerkiksi kaikkien palvelutapahtumien määrä tai yhden palveluneuvojan yhteen palvelutapahtumaan keskimäärin käyttämä aika on helposti seurattavissa. Palveluorganisaation omistajaa kiinnostaa kuitenkin tehokkuus ja palvelun laatu, joten näihin tarpeisiin laaditaan perustason päälle omat mittarinsa ja niille sallitut arvot. Edellisen esimerkin organisaatiossa voitaisiin laskea eri palveluiden palvelutapahtumiin kuhunkin keskimäärin käytetty aika, selvittää, mihin aikaan viikosta tai vuodesta tietyssä palvelussa on ruuhkaa, ja tehdä päätöksiä henkilöstön resursoinnista ennalta asetetun palvelulupausten (esim. ”vastaamme kahdessa minuutissa”) pitämiseksi.

Sekä mittariston laatiminen että nykytilan mittaus tulee tehdä ennen etäpalvelujen varsinaista hankkimista. Todellisia kustannussäästöjä ja asiakkaiden laadun parantumista ei pysty enää muutoksen jälkeen todentamaan tarkasti, mikäli alkuperäistä tilannetta ei ole aikoinaan mitattu samoin mittarein kuin millä uusi nykytila mitataan.

Kokeilut ja pilotointi

Uuden teknologian käyttöä suunnitellessa eivät kaikki uudet mahdollisuudet ja uhat ole vielä tiedossa. Tietoa ja ymmärrystä kannattaakin hankkia organisaation sisälle kokeilujen kautta. Esimerkiksi aiemmin mainitut erilliset ja kevyet kuvayhteyseratkaisut pienemmän asiakasryhmän ja heitä palvelevien asiakasneuvojien kokeilukäytössä, mutta todellisissa palvelutilanteissa, voivat osoittaa, kannattako kyseisessä palvelussa käyttää kuvayhteysskanavaa, ennen kuin organisaatio investoi isompaan contact center -ratkaisuun. Toisaalta, jos organisaatiolla jo on contact center -ratkaisu käytössään, samaan tuoteperheeseen kuuluvan kuvayhteyssominaisuuden kokeilu sopivalla palvelulla ei vaadi suuria muutoksia.

Erityisesti mainittakoon käytettävyyksianalyysit ja asiakaskokemusten kerääminen kokeilujen yhteydessä. Kun asiakkaan laatutarpeet otetaan huomioon jo palvelupolkuja laadittaessa, ei palveluiden kehitykseen tehty sijoitus mene hukkaan.

Kun sopivan etäpalveluratkaisun hankinta on päätetty, kannattaa jokainen isompi käyttöönotto kuitenkin aloittaa pilotoinnilla jollakin tarkkaan määritellyllä palvelun osa-alueella tai asiakasryhmällä. Näin toimittaessa päästään suoraan pilotin aikana puuttumaan esimerkiksi asiakkaan kokeman laadun puutteisiin ja korjaamaan ne välittömästi ennen varsinaiseen tuotantovaiheeseen siirtymistä.

Tietoturvan ja tietosuojan arviointi

Sekä palveluntuottajan palvelukokonaisuutta mietittäessä että kutakin palvelua suunnitellessa on erikseen otettava huomioon tietoturvan ja asiakkaan tietosuojan aiheuttavat vaatimukset palveluille. Tietoturvan puutteet ovat yksi suomalaisia eniten huolestuttavia seikkoja etäpalveluiden käytössä. Huomioon otettavaa ovat seuraavat: järjestelmän ja järjestelmäympäristön tietoturva, asiakkaan käyttämän laitteen tietoturva ja asiakaspalvelutilanteen tietoturva.

Kunkin hankittavan etäpalveluratkaisun tulee olla tietoturva-auditoitu siihen käyttöön, johon palveluntuottaja tätä ratkaisua haluaa käyttää. Myös etäpalvelujen paikkariippumattomaan käyttöön sisältyvä käyntiasiointiin verrattuna erilaisia riskejä.

Tulokset

Käyttötarpeen arvioinnin tulos voi myös olla, ettei etäpalveluiden käyttöönotto juuri nyt ole organisaatiolle kustannus-hyöty-laskelmien perusteella mielekäästä. Tällöin kannattaa kuitenkin dokumentoida arvioinnissa kartoitetut asiakaspalvelun tarpeet ja varsinkin ne ehdot, joilla lähitulevaisuudessa tehtävät laitteistoinvestoinnit (erityisesti IT-puolella), voivat nostaa tai vähentää myöhempiä kustannuksia, jos ja kun etäpalvelujen käyttöön tulevaisuudessa siirrytään.

4.1.2 Ratkaisun hankinta

Ratkaisun kilpailutuksessa kannattaa ensisijaisesti käyttää hyväkseen keskitetysti kilpailutettuja puitesopimuksia. Tällaisia toteuttavat esimerkiksi Kuntahankinnat ja Hansel. Mikäli puitesopimuksista löytyy sopiva kilpailutettu etäpalvelu, johon voi liittyä, tämä voi olla hyvä ratkaisu. Toinen vaihtoehto voi olla puitesopimus, jossa toimittajat on valittu kilpailutuksen kautta. Tällöin voidaan suorittaa ns. minikilpailutus näiden toimittajien välillä.

Ratkaisun hankinnassa kannattaa huomioida sitoutuuko hankinnalla samalla muuhunkin ratkaisuun kuten esimerkiksi tietoliikennetkaisu tai laajempi järjestelmäratkaisu. Näiden vaikutukset myöhempään valinnanvapauteen sekä kustannuksiin kannattaa harkita tarkoin.

4.1.3 Käyttöönotto ja koulutukset

Käyttöönotossa on olennaista, että mahdolliseen tarkempaan toiminnalliseen ja tekniseen määrittelyyn osallistuvat oikeat henkilöt palveluntarjoajan organisaatiosta. Samoin etäpalveluratkaisun pilotointiin ja testaukseen tulee saada oikeat henkilöt, jotka myös palvelun tuotantovaiheessa tulevat palvelua tarjoamaan.

Roolit

Käyttöönoton yhteydessä palveluntarjoajan organisaatiosta valitaan sopiva henkilö etäpalveluratkaisun vastuuhenkilöksi. Hän on se henkilö, joka pystyy vastaamaan kysymyksiin ja on mukana jatkokehityksessä, tyypillisesti hän myös kouluttaa organisaatioon tulevat uudet henkilöt silloin, kun etäpalveluratkaisu on organisaatiossa jo yksi työkalu muiden joukossa. Tätä henkilöä saatetaan roolinsa mukaan kutsua esimerkiksi järjestelmän pääkäyttäjäksi.

Samoin ratkaisulle valitaan omistaja, vastaa ratkaisun toimivuudesta, kehityksestä ja yleensä myös sopimusyhteyksistä toimittajaan. Roolia voidaan kutsua myös sisäiseksi asiakkaaksi.

Lisäksi kannattaa organisaation sisältä valita mukaan muutosagentti tai useita muutosagentteja. Tässä roolissa oleva henkilö vie tarvittuja palvelukulttuurin muutoksia eteenpäin erityisesti omalla esimerkillään. Uuden ratkaisun kanssa päivittäistä työtä tekevät henkilöt, kuten palveluneuvojat, ovat erinomaisia muutosagentteja.

Asiakaspalvelun uudet käytännöt

Osana etäpalveluratkaisun käyttöönottoa on myös hyvä sopia asiakaspalvelun uusista käytännöistä uusia palvelukanavia käytettäessä, mahdollisesti myös vanhojen palvelukanavien käytäntöihin tulevista muutoksista. Tällaisia uusia käytäntöjä voivat olla esimerkiksi päätös käyttää chatti-kanavassa samanlaista kieltä kuin millä asiakas aloittaa – rennompaa tai formaalimpaa. Samoin voidaan päättää, kauanko asiakkaalta odotetaan

keskustelun jatkoa ennen kuin chatti-kanavassa asiakastapahtuman saa päättää. Kuvayhteyden suhteen voidaan sopia, miltä palveluneuvojan tausta saa näyttää, ja millä tavoin palveluneuvoja opastaa asiakkaalle näytönjaon käyttämisen.

Vanhojen palvelukanavien käytäntöihin tulevia muutoksia voivat olla esimerkiksi palveluaikojen muutokset tai palvelutapahtuman loppuun lisätty kehoitus kokeilla uutta palvelukanavaa.

Käytännöistä päättäminen tehdään kahdella tasolla. Kanavaohjaukseen liittyvät päätökset tekee kanavat omistava taho kuten asiakaspalvelupäällikkö tai etäpalveluratkaisun omistaja. Varsinaiseen asiakaspalvelutyöhön liittyvistä käytännöistä sopivat parhaiten asiakaspalvelun ammattilaiset itse asiakaspalvelupäällikön myötävaikutuksella. Näitä käytäntöjä on myös helppo muuttaa ja kehittää palvelun tarpeiden mukaisesti.

Erikseen mainittakoon myös asiakaspalvelua antavien henkilöiden osaamistasojen määrittelyn tai uudelleen määrittelyn tarve uutta palvelukanavaa käyttöönotettaessa. Contact center -ratkaisussa näitä tasoja kutsutaan taitotasoiksi.

Koulutukset, osa muutoshallintaa

Koulutuksiin kannattaa panostaa. Tyypillisesti toimittaja tarjoaa suoraa teknistä koulutusta pääkäyttäjille, jotka osaltaan kouluttavat muita käyttäjiä. Toimittajan vastuisiin voidaan kuitenkin sisällyttää myös laajempia koulutustehtäviä. Parhaassa tapauksessa myös tekniset koulutukset järjestetään osana muutoshallintaa.

Uutta etäpalveluratkaisua käyttöönotettaessa kannattaa kouluttaa myös asiakaspalvelua uusissa palvelukanavissa. Uusiin käytäntöihin liittyvät epäselvyydet tulevat siten taklattua jo ennen varsinaista uuden palvelutyön aloittamista ja muutos on selkeämpää ja hallitumpaa. Palveluneuvojan täytyy kyetä kouluttamaan myös asiakasta uuden palvelukanavan käytössä.

Etäpalveluratkaisun käyttöönotossa johtajien ja esimiesten tulee tunnistaa mitkä asiat henkilöstöä mietityttävät ja aiheuttavat pohdintaa. Muutosvaiheessa kannattaa käyttää aikaa keskustelemiseen ja asioiden ratkaisemiseen yhteistyöllä. Uudenlaisen palvelukulttuurin oppiminen vie aikaa sekä henkilöstöltä että myös asiakkailta.

4.1.4 Viestintä

Uuden etäpalveluratkaisun hankinnan ja siihen liittyvän käyttöönoton yhteydessä viestintä on ennen kaikkea osa muutoshallintaa, ja sellaisena sen tulee olla myös etukäteen hyvin suunniteltua. Viestinnän kohteena voi olla laajempikin yleisö, mutta erityisesti sellaisille sidosryhmille kuin asiakaspalvelun palveluneuvojat (sisäinen viestintä) ja asiakaspalvelun erityisasiakasryhmät, kuten valitut pilottiasiakkaat (ulkoinen viestintä), kannattaa viestittää aktiivisesti muutoksen jokaisessa vaiheessa.

Viestinnällä tulee olla nimetty vastuhenkilö, joka vastaa tekemästään työstä joko etäpalveluratkaisun omistajalle tai etäpalveluratkaisun käyttöönottoprojektin projektipäällikölle. Myös muutosagentin roolissa olevat henkilöt kannattaa sitouttaa mukaan viestintätoimiin ja heitä tukea tuottamalla heille viestintämateriaalia.

Taulukko 3. Etäpalveluratkaisun hankinnan vaiheet

Etäpalveluratkaisun hankinnan vaiheet		
käyttötarpeen arviointi ja ratkaisun määritteleminen	-palveluiden ja palveluiden kanssa tekemisissä olevien prosessien kuvaus	muutoshallinta ja viestintä
	-nykyisten palveluiden tila	
	-nykytilan kustannushyötyanalyysi	
	-uuden palvelukanavakokonaisuuden määrittely ja kanavastrategia	
	-palvelukartan määrittely, kehityksen roadmap	
	-palvelun vaatimusmäärittely	
	-mittarit	
	kokeilut ja pilotointi	
ratkaisun hankinta	-kilpailutus tai suora hankinta	
käyttöönotto ja koulutukset	-palvelun uudet käytännöt, kuten kanavaohjaus ja palvelutyön käytännöt	
	-tekniset koulutukset	
	-palvelutyöhön liittyvä koulutus	

4.2 Ratkaisut tarpeen mukaan

Markkinoilla on tarjolla niin erilaisista tarvelähtökohdista suunniteltuja etäpalveluratkaisuja, että organisaation omiakin tarpeita vastaamaan varmasti löytyy vaihtoehtoja. Seuraavassa listataan aiheita ja kysymyksiä, joita voi käyttää hyödyksi erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja vertailtaessa.

- Henkilökohtainen asiantuntijapalvelu vai yleisneuvonta?

Se, minkälaista palvelua organisaatio antaa, vaikuttaa sekä palvelukanavan kustannuksiin että asiakaskunnan mieltymyksiin käyttäen eri palvelukanavia. Mikäli kyseessä on laajempi asiakokonaisuus tai jos asian voi hoitaa vain tietty asiantuntija, käyntiasioinnin voi korvata osittain tai kokonaan kuvayhteydellä. Kustannuksia säästyy ja henkilökohtaisen palvelun laatu koetaan edelleen korkeana. Chatti-kanavan käyttäminen samaan ei välttämättä luonnistuisi ollenkaan.

Yleisneuvonta taas on luonteeltaan nopeaa, ja asiakkaat haluavat saada vastauksen kysymykseensä vaivattomasti. Tällöin chatti-kanavan tarjoaminen samoilla nettisivuilla, joilla asiakas jo vastausta etsii, siirtää asiakkaan palveluntuottajan kannalta edullisempaan chatti-kanavaan eikä kannusta tarttumaan puhelimeen. Asiakkaan kannalta palvelua on saatavissa juuri siellä, missä hän jo on.

- Halutaanko etäpalvelulla korvata jokin muu palvelukanava?

Käyntiasioinnin palvelutiskillä tai asiantuntijan luona voi korvata kuvayhteydellä ja puhelinsoiton chatti-kanavalla, mutta onko tarkoituksena korvata etäpalvelulla jokin toinen kanava kokonaan? Fyysisen palveluverkoston kaventaminen tai palvelun laajentaminen alueellisesta valtakunnalliseksi voisi tapahtua etäpalvelun avulla.

- Asiakaspalvelua ajanvarauksella, ilman ajanvarausta vai molemmat?

Ajanvaraus aiheuttaa kustannuksia organisaatiolle. Jotkin palvelut toimivat ilman ajanvarausta esimerkiksi aukioloaikojen perusteella. Näille palveluille uusien palvelukanavien käyttöönotto ei tuota ongelmia. Ajanvaraus saattaa myös olla vain prosessiin kuuluva osa, jota ei välttämättä etäpalveluja käytettäessä tarvittaisi. Kannattaakin miettiä, tarvitaanko ajanvarausta palvelussa ollenkaan. Ajanvaraukseen voi toki liittyä myös muita toimintoja (esimerkiksi asiakkaan maksukyvyn tarkistaminen), jolloin ainakin osittainen itsepalvelu (kuten ajanvaraus netissä) voisi vapauttaa resursseja organisaation kannalta mielekkäämpään työhön.

- Siirytäänkö monikanavaiseen palvelumalliin?

Halutaanko käsitellä jokaisesta palvelukanavasta tulevat yhteydenotot samalla tavalla? Onko mallista hyötyä myös kevyempänä versiona, jos organisaatiolla ei ole montaa palvelukanavaa? Mahdollinen siirtyminen contact center -ratkaisun käyttäjäksi pitää myös perustella sillä määrällä asiakaspalveluhenkilöstöä, mitä organisaatiolla on, ja liittyen siihen, miten eri tyyppisiä palvelutapahtumat ovat.

- Toteutuuko asiakaskeskeisyys?

Monikanavaisuus ja sitä seuraava kaikkikanavaisuuden idea keskittyvät palvelun tuotannossa asiakkaaseen. Palvelun laadun suhteen asiakaskeskeinen kehittäminen on elintärkeää, mutta palveluntuottajan täytyy tasapainotella asiakkaan kokeman laadun ja palvelutapahtuman kustannusten kesken. Kanavaohjauksella voidaan sekä parantaa laatua että pitää kustannukset aisoissa.

Parhaiten sopiva ratkaisu selviää vertailemalla oman organisaation palvelukarttaa, tarpeita ja laadittuja kustannus-hyöty-analyysejä erilaisia etäpalveluratkaisuja tarjoavien järjestelmätoimittajien tarjontaan ja järjestelmien toiminnallisuuksiin.

4.3 Hankinta palveluna vai asennettavana järjestelmänä?

Ratkaisun laajuuden lisäksi tulee hankinnassa arvioida hankitaanko se palveluna vai asennettavana järjestelmänä.

Etäpalveluratkaisun hankkimista palveluna puoltaa moni asia. Palvelu ei vaadi omaa ylläpitoa muuten kuin yleensä integraatioiden suhteen taustajärjestelmiin. Samoin palvelun lisensointi on yleensä selkeä ja helppo ymmärtää, koska se perustuu palvelumaksuihin.

Asennettavan järjestelmän hankintaa voi kuitenkin puoltaa esimerkiksi integraatioiden laajuus, tietoturva vaatimukset tai muuten halu pitää etäpalveluratkaisu omassa tietojärjestelmäympäristössä. Omaa ratkaisua voi olla myös helpompi kehittää omien vaatimusten ja tarpeiden mukaan sillä palvelua kehitetään kaikille palvelun asiakkaille yhteisesti.

4.4 Keskeiset vaatimukset ratkaisulle

Ehdotus etäpalveluratkaisun toiminnallisiksi ja teknisiksi vaatimuksiksi on kuvattu tarkemmin tämän dokumentin liitteissä. Kuvatut vaatimukset on niissä jaettu kuvayhteysratkaisulle ja contact center -ratkaisulle erikseen. Lisäksi on nostettu erikseen tietoturvaan liittyvät vaatimukset. Näitä liitteitä voi käyttää ajatuksia suuntaavina dokumentteina organisaation asettaessa vaatimuksia hankittavalle kuvayhteysratkaisulle tai etäkanavat sisältävälle contact center -ratkaisulle.

Etäpalveluratkaisun toiminnalliset vaatimukset jakautuvat käyttötarpeen mukaan:

1. Kuvayhteysratkaisut, jotka mahdollistavat kuvayhteyden kahden tai useamman osallistujan kesken
2. Contact center -ratkaisut, joissa on kaikki contact center -toiminnallisuudet sekä kuvayhteys ja chatti omina kanavinaan. Nämä ratkaisut mahdollistavat muun muassa kuvayhteyskanavan ja chatti-kanavan sisään tulevien yhteyksien hallinnan (jonotus, poiminta, taitotasot, muut toiminnot) muiden kanavien kanssa.

Etäpalveluratkaisun vaatimustenhallinnassa on olennaista, onko organisaatio hankkimassa kevyttä kuvayhteysratkaisua vai contact center -ratkaisua. Kuvayhteysratkaisun hankkiminen nykyisen, olemassa olevan contact center -järjestelmän lisäksi tai sen osaksi on myös mahdollista, kuten myös nyt hankittavan kuvayhteysratkaisun päivittäminen tulevaisuudessa kokonaiseksi contact center -ratkaisuksi. Nämä kannattaa vaatimuksista päätettäessä ottaa huomioon.

4.4.1 Keskeiset toiminnalliset vaatimukset

Kuvayhteysratkaisun keskeisiä toiminnallisia vaatimukset ovat:

- Päätelaiteriippumattomuus
- Hyvä kuvan (HD-laatu) ja äänen laatu
- Asiakkaan helppo liittyminen kuvayhteyteen, selainpohjaisella kuvayhteysratkaisulla
- Selkeä näytön jakaminen, jossa tiedetään, mitä näytetään ja kuka näyttää

Contact center -ratkaisun keskeiset toiminnalliset vaatimukset ovat edellisten lisäksi:

- Yhteinen kontaktien reititys ja hallinta kaikille kanaville mukaan lukien etäpalvelukanavat
- Mahdollisuudet hakea ohjaustietoa taustajärjestelmistä reititystä varten
- Monipuolinen raportointi kaikista kanavista

Toiminnallisia vaatimuksia on kuvattu tarkemmin erillisissä liitedokumenteissa.

4.4.2 Keskeiset ei-toiminnalliset vaatimukset

Kuvayhteysratkaisun keskeiset tekniset vaatimukset liittyvät erityisesti seuraaviin ominaisuuksiin:

- Selaintuki tärkeimmille käytössä oleville selaimille ja käyttöjärjestelmille erityisesti asiakkaan käyttöliittymän osalta
- Puhdas selainpohjainen ratkaisu
- Chatti-kanava, jota voidaan käyttää muiden kanavien rinnalla
- Ratkaisu mahdollistaa riittävän määrän osapuolia osallistumaan samaan etäyhteyteen
- Mahdollisuus osallistujille osallistua monenlaisilla päätelaitteilla yhteyteen, myös mobiili- ja kiinteillä videoneuvottelulaitteilla

Contact center -ratkaisun keskeiset ei-toiminnalliset vaatimukset ovat edellisten lisäksi:

- Selkeät jonotusominaisuudet
- Valmiit integraatorajapinnat, esimerkiksi Web-palvelut (REST, MS Exchange -sähköposti)
- Riittävä kapasiteetti tilaajan organisaation käyttäjille ja etäyhteysliikenteelle

Ei-toiminnallisia vaatimuksia kuvayhteysratkaisun ja contact center -järjestelmän vaatimusten osalta on kuvattu tarkemmin liitedokumenteissa.

4.4.3 Tietoturva-vaatimukset

Liitteenä olevat tietoturva-vaatimukset määrittelevät tietoturvallisuustason, jota palvelua tilaavan organisaation tulee vaatia alihankkijoitaan noudattamaan koskien erityisesti contact center -ympäristöä tiedon luottamuksellisuuteen, eheyteen ja saatavuuteen liittyvien tarpeiden osalta. Ympäristössä tulee olla valmiudet sekä tahallisten että tahattomien väärinkäytösten estämiseksi ja havaitsemiseksi. Tietoturva-vaatimuksissa on huomioitu myös ympäristön ja siinä käytettävien ohjelmistojen kyky turvata palvelun loppukäyttäjien yksilönsuojaa.

Vaatimuksissa on otettu huomioon muun muassa Vahti korotetun ja perustason vaatimukset, ISO/IEC 27018, Cloud Security Alliance -suositukset. Vaatimusliitettä voidaan käyttää myös julkisten pilvipalveluiden hallinnollisen ja teknisen tietoturvatason määrittämiseen.

Vaatimusten taustalla on ollut ympäristön auditoinnin tekeminen, minkä vuoksi ne on laadittu huomioiden Vahti korotetun tason vaatimukset.

4.4.4 Yhteisesti kuvattujen vaatimusten rajoitukset

Tässä käsikirjassa ja sen liitteissä kuvattuja vaatimuksia tulee tarkastella suuntaa-antavina. Jokaisen organisaation palveluiden erityispiirteet vaihtelevat, ja vaatimus, joka voi olla yhden organisaation kannalta tärkeä, ei välttämättä sitä toisen kannalta ole. Kaikki vaatimukset tulee käydä läpi ja kirjata hankkivan organisaation ja sen palveluiden kannalta. Samoin se, hankitaanko ratkaisu palveluna vai asennettavana järjestelmänä, tulee päättää organisaatiokohtaisesti sen tarpeiden mukaan.

5 Kustannustarkastelu

Tässä kustannustarkastelussa keskitytään tavanomaisten etäpalveluratkaisujen (contact center -ratkaisu ja kuvayhteysratkaisu) ja niiden käyttöönottoon liittyviin kustannuksiin. Erikseen on huomioitava esimerkiksi palveluntuottajan omien palveluprosessien kehittämiseen liittyvät kustannukset.

Etäpalveluratkaisun kustannuksiin vaikuttaa erityisesti ratkaisun laajuus ja haluttujen, toisiin järjestelmiin tehtyjen integraatioiden määrä ja laajuus. Contact center -ratkaisu on yleensä laajempi ja kalliimpi kuin kevyempi kuvayhteysratkaisu. Sen sijaan kuvayhteyskanavan käyttöönotto jo aiemmin käyttöönotetussa contact center -järjestelmässä voi olla huomattavastikin erillistä kuvayhteysratkaisua edullisempää, mikäli lisäintegraatiota muihin järjestelmiin ei tarvita.

Seuraavassa esitetyt kustannukset on hyvä ottaa huomioon, oli päädytty etäpalveluratkaisu minkäläinen kokonaisuus tahansa.

5.1 Etäpalveluratkaisun hankintakustannukset

Hankinnassa teknisten kustannusten muodostumiseen vaikuttaa erityisesti se, hankitaanko yksittäinen kuvayhteyden muodostamiseen tarkoitettu etäpalveluratkaisu vai contact center -ratkaisu. Kummatkin ratkaisut voidaan hankkia joko organisaation omalle palvelimelle asennettavana tietojärjestelmänä tai pilvestä tarjottavana palveluna. Pilvipalveluna hankittavan järjestelmän kustannukset on helppo arvioida, mutta järjestelmänä hankittava järjestelmä sisältää enemmän hankittavaa. Kaikissa vaihtoehdoissa kilpailutuksessa kannattaa laskea kokonaislisensoinnin ja maksujen kustannus halutulle käyttäjämäärälle, jotta saadaan vaihtoehdot vertailukelpoisiksi.

Ennen hankintaa on hyvä selvittää organisaation omat vaatimukset kuvayhteysratkaisulle tai contact center -järjestelmälle.

5.1.1 Hankinta asennettavana järjestelmänä

Asennettavan järjestelmän kustannukset muodostuvat tyypillisesti seuraavista kustannustekijöistä:

1. Toimitusprojektin kustannukset

Toimitusprojektin kustannukset koostuvat järjestelmän mahdollisista konfiguroinneista tai räätälöinneistä. Näillä toimenpiteillä ratkaisu voidaan muokata paremmin hankkivan organisaation toimintaan ja palveluihin sopivaksi. Konfigurointi kuvaa ratkaisun muokkaamista asetuksin ja räätälöinti edellyttää ohjelmointia. Räätälöinnin kustannukset ovat yleensä korkeammat ja sisältävät enemmän riskejä ratkaisun toimitukseen.

2. Integraatioiden toteutus

Tyypillisesti integraatioita tehdään taustajärjestelmiin, puhelinpalveluun ja webpalveluihin. Lisäksi esimerkiksi integraatiotarpeena voi olla organisaation käyttäjähallinnan liittäminen etäratkaisuun.

3. Lisenssihinnat

Tyypillisesti hankitaan erilliset lisenssit palvelimille (kuvayhteyspalvelin, muut), käyttäjille (esimerkiksi asiakaspalvelijakohtaiset lisenssit) sekä muille etäratkaisun komponenteille (käyttöliittymien ja raportoinnin lisenssit).

Asiakaspalvelijakohtainen lisenssi perustuu organisaation käyttäjien määrään ja voi sisältää lisäksi muita maksuja. Tilanteessa, jossa organisaatiolla on paljon asiakaspalvelijoita, mutta käyttö on vähäistä tai hajanaista, lisenssimalli voi olla kallis. Toisaalta pienelle ryhmälle aktiivikäyttäjiä tämä lisenssimalli voi olla edullinen.

Lisenssimaksu voi perustua myös järjestelmään yhtä aikaa kirjautuneiden käyttäjien määrään, jolloin lisensointimalli on käyttömaksun kaltainen.

Palveluun voi liittyä myös muita lisenssimaksuja kuten web-käyttöliittymän lisenssi, raportointilisenssi sekä muita lisenssejä ja maksuja.

Järjestelmä saattaa olla myös kokonaisratkaisu, jolloin toimitus sisältää ohjelmistojen lisäksi kaikki laitteet ja lisenssit. Tällöin hankinnan tekevä organisaatio ei voi hyödyntää omia olemassa olevia lisenssejään.

5.1.2 Hankinta palveluna

Pilvipalveluna hankittavassa järjestelmässä käyttö perustuu palvelumaksuun. Kuvayhteysratkaisun tai contact center -järjestelmän kokonaiskustannukset koostuvat pilvipalvelussa seuraavista elementeistä:

1. Toimitusprojektin kustannukset

Myös palvelun hankinta edellyttää toimitusprojektia, jonka sisältö vastaa pitkälti asennettavan järjestelmän toimitusprojektia. Kustannukset koostuvat järjestelmän mahdollisista konfiguroinneista tai räätälöinneistä. Näillä toimenpiteillä ratkaisu voidaan muokata paremmin hankkivan organisaation toimintaan ja palveluihin sopivaksi.

2. Palvelumaksut

Palvelusta maksetaan käyttömaksu, joka voi perustua käyttäjämäärään, tai esimerkiksi yhteyksien määrään.

Myös etäpalveluratkaisun hankinta palveluna voi sisältää integraatiokustannuksia, kuten kustannuksia integroinneista kalenterisovelluksiin ja palvelutuottajan verkkosivuille.

5.2 Käyttöönottokustannukset

Käyttöönottoon kannattaa varata riittävästi resursseja. Käyttöönoton kustannukset muodostuvat seuraavista osa-alueista:

1. Käyttöönottoprojekti

Ratkaisuntoimittaja yleensä tarjoaa järjestelmän teknistä käyttöönottoa joko osana tuotteen hintaa tai erillisenä projektina. Tämän lisäksi tulee ottaa huomioon käyttöönoton työkustannukset organisaation sisällä. Työkustannuksia tulee aina jonkin verran, ja hyvä tietohallinto-organisaation on tähän resursoinnissaan valmistautunut. Käyttöönottoon voi kuitenkin liittyä omalta organisaatiolta isoja ponnistuksia, ja viimeistään silloin on hyvä perustaa käyttöönoton hoitamiseksi projekti. Mikäli organisaation tietohallinnon hoitaa jokin muu taho kuin se itse, on käyttöönottoon sovitava resursseja myös sieltä.

2. Järjestelmän käyttöönottoon liittyvä koulutus

Tyypillisesti toimittaja järjestää etäpalveluratkaisun tai contact center -järjestelmän teknisen koulutuksen. Koulutus voidaan järjestää vain pääkäyttäjille tai laajemmalle joukolle käyttäjiä.

Sopimusehdoissa on hyvä sopia, minkälaista koulutusta toimittaja käyttöönoton yhteydessä antaa ja kuinka laajalle joukolle käyttäjiä. Myös koulutustavasta – esimerkiksi luokkahuone, pienryhmäkoulutus, henkilökohtainen koulutus – ja välineistä – pidetäänkö koulutus esimerkiksi etänä – ja koulutuksen kestosta pitää olla selvyys. Yksinkertaisen kuvayhteyksiratkaisun käytön voi oppia muutamassa tunnissa, samoin uuden kanavan jo tutussa contact center -ratkaisussa, mutta esimerkiksi kokonaan uuden contact center -ratkaisun opiskelu vaatii useamman päivän kurssituksen.

Mikäli hankittua ratkaisua on jouduttu räätälöimään organisaation omiin käyttötarkoituksiin runsaastikin, on usein tarpeen räätälöidä myös koulutusta vastaamaan järjestelmäkokonaisuutta. Koulutuksen lisäkustannukset voivat olla iso kuluerä, jos joudutaan laatimaan täysin uutta koulutusmateriaalia tai esimerkiksi muuttamaan alkuperäisiä koulutusvideoita.

Kenestä tahansa ei myöskään ole kouluttajaksi, ostajalla pitää olla oikeus vaatia koulutukselta tarpeeksi korkeaa laatua. Koulutuksen läpivienti hyväksyttävällä laatusollla kannattaakin olla käyttöönottoprojektin yksi hyväksyntää vaativista asiakohdista ja mahdollisesti myös yksi mittareista projektin onnistumista arvioitaessa.

Kokonaiskustannuksia laskiessa kannattaa koulutuksen osalta arvioida myös organisaation sisäinen kustannus, paljonko työaika on kulunut käyttöönotettavan järjestelmän oppimisessa.

3. Muutosprosessi ja sen viestintä ja koulutus

Uuden palvelukanavan käyttöönottoon liittyvään ei-tekniseen koulutukseen kannattaa suhtautua muutoshallinnan kustannuksina. Vaikka asiakaspalvelua kuvayhteydellä -tyyppinen koulutus on asiakasneuvojalle tai asiantuntijalle oman henkilökohtaisen osaamisen parantamista, organisaatiolle se on myös palvelukulttuurin muutokseen liittyvän muutosvastarinnan taklaamista.

Koulutusten osalta kannattaa varautua koko asiakaspalvelun henkilöstön koulutuksiin ennen varsinaista etäpalvelun käyttöönottoa sekä tarvittaessa lisäksi organisaation sisäiseen jatkokoulutukseen. Jokainen uusi työntekijä tarvitsee myös perehdytystä, ja tähän onkin hyvä suunnitella joko perehdyttäjälle koulutusmateriaalia tai muu selkeä, aika samalla tavalla läpivietävä tapa.

4. Palveluprosessin muutosten läpivienti

Etäpalvelun käyttöönotto antaa palvelutuottajalle mahdollisuuden kehittää palveluprosessejaan. Tämän tyyppisten muutosten kustannukset voivat olla suuret, mutta prosessien kehitystyön liittäminen jo muutenkin tehtäviin muutoksiin asiakaspalvelussa voi kokonaisuutena tulla edullisemmaksi kuin molemmat projektit erikseen. Myös esimerkiksi asiakaspalveluhenkilöstön käyttäminen tällaisessa yhteisprojektissa rasittaa asiakaspalvelun resursointia vähemmän kuin yksittäiset projektit, jossa asiakaspalveluhenkilöstöä on mukana.

5.3 Ylläpitokustannukset

Järjestelmästä syntyy kustannuksia koko sen elinkaaren ajan. Tekninen ratkaisu kehittyy ja aiheuttaa myös muutoksia ja kehitystarpeita palvelutuottajan muihin järjestelmiin. Vastaavasti muiden järjestelmien uudet versiot voivat aiheuttaa uudelleen integrointitarpeita. Seuraavassa ylläpitokustannukset on jaettu kahteen ryhmään:

1. Tuki- ja ylläpitomaksut

Kuvayhteyksratkaisun tai contact center -järjestelmän toimittajat veloittavat yleensä erilaisia tuki- ja ylläpitomaksuja ratkaisun käyttöönoton jälkeen. Osa ylläpitomaksusta liittyy ratkaisun yleiseen kehittämiseen ja uusien versioiden luomiseen, mutta osa tulisi kohdistua myös organisaation ratkaisun kehittämiseen. Ratkaisun tukeen kuuluu virheiden korjaus tietyn palvelutason puitteissa. Palvelutaso voi määrittää esimerkiksi, että tukipyyntöön vastataan 30 minuutin kuluessa ja että vikaa ryhdytään korjaamaan tunnin kuluessa.

Toimittaja tarjoaa useimmiten myös käyttäjätukea. Käyttäjätuki voi olla vain pääkäyttäjätukea tai laajempaa käyttäjätukea. Käyttäjätuen tulisi ajallisesti vastata tilaajan or-

ganisaation työaikoihin. Tuki- ja ylläpitokustannukset ovat osa toimittajan ratkaisusta tulevaa kustannusta. Ratkaisun tukeen liittyy takuu-aika, jolloin ratkaisun virheet menevät takuun piiriin eivätkä tällöin aiheuta tukimaksuja.

Toimittajan ratkaisun ylläpidon lisäksi tilaajalla on kustannuksia ratkaisun palvelinten ylläpidosta (hosting), joka voidaan toteuttaa sisäisesti tai ulkoisella palveluntarjoajalla.

2. Jatkokehityskustannukset

Kuvayhteysratkaisun tai contact center -järjestelmän käyttöönoton jälkeiseen aikaan voi liittyä jatkokehitystä. Koska ratkaisu on olemassa, organisaatiokohtainen jatkokehitys voi liittyä esimerkiksi ratkaisun parempaan integrointiin taustajärjestelmään tai uusien moduulien käyttöönottoon.

6 Lopuksi

Etäpalvelu käyttöönotto ja siihen liittyvien hankintojen teko voi vaikuttaa suurelta urakalta. Sitä se myös voi olla. Kuten mikä tahansa muukin kokonaan uusi palvelukanava, etäpalvelu tuntuu ensin vieraalta ja mahdollisesti vaikealta käyttää, mutta jonkin ajan päästä sen käyttäminen on luonnollinen osa asiakaspalvelua. Etäpalvelu on työväline siinä missä puhelin tai postikin, ja sille on sopivat käyttötarkoituksensa. Asiakastyöhön valitaan kulloinkin se sopivin työväline.

7 Sanasto

Oheisessa taulukossa on selitetty tässä dokumentissa käytetyt termit. Lisäksi taulukko sisältää muita etäpalveluihin liittyviä termejä. Koska etäkäyttö on sangen uusi asia ja kehitymässä oleva käsitteistö, joidenkin termien merkitys voi tulevaisuudessa muuttua.

chatti	eng. chat, puhek. tsätti, eli verkkojuttelu tai päätekeskustelu yleiskäsite sellaisille internetin palveluille, joiden avulla voi keskustella ihmisten kanssa reaaliaikaisesti; keskustelua voidaan käydä esim. verkkosivulla tai pikaviestinohjelman kautta Chatteja on myös monien internetin palvelujen (kuten kuvayhteyspalvelujen) oheispalveluina
chatti-kanava	chatti-teknologiaan perustuva palvelukanava
contact center	tuote tai useampia tuotteita, joilla tarjotaan käyttöön useampia erilaisia palvelukanavia kuten kuvayhteys, chatti, puhelin, sähköposti jne. tavalla, jossa eri kanavien kautta yhteyttä ottaneet asiakkaat saavat samantasoista palvelua ja kustakin kanavasta saadaan keskenään verrannollista dataa raportointia varten
e-kioski	asiakkaille sopivaan julkiseen paikkaan sijoitettu itsepalvelukioski, jossa asiakas voi hoitaa asioitaan
etäasiointi	asiointia, omien asioiden hoitoa etänä tai etäpalvelun avulla
etäkäyttö	tietojärjestelmän käyttöä etänä
etäpalvelu	verkkoyhteyden avulla annettavaa palvelua, jossa asiakasta palvelee aina ihminen (palveluneuvoja tai erityisasiantuntija)
etäpalveluratkaisu	tekninen ratkaisu, jolla etäyhteys rakennetaan ja välitetään asiakkaan ja hänelle palvelua antavan asiantuntijan välillä (toteuttaa etäpalvelun asiakkaiden käyttöön)
etäpalvelutapahtuma	palvelutapahtuma, joka hoidetaan etäyhteyttä käyttämällä
etäyhteys	kuvayhteys tai muu etänä hoidettava tapa olla yhteydessä
henkilökohtainen asiantuntijapalvelu	palvelua, jota asiakas saa asiantuntijalta (ei palveluneuvojalta) henkilökohtaisesti; sisältää mahdollisesti asiakasta koskevien päätösten tai ratkaisujen tekemistä
henkilökohtainen syvälinen asiakaspalvelu	henkilökohtaista asiakaspalvelua, jossa vain yksi asiantuntija voi palvelua antaa; esimerkiksi asiantuntija edustaa asiakasta tätä koskevassa oikeudellisessa asiassa
kaikkikanavaisuus, kaikkikanavainen	eng. omni-channel, myös kanavariippumattomuus sama kuin monikanavaisuus, mutta sekä asiakkaalla että asiakaspalvelijalla on mahdollista siirtyä saumattomasti kanavasta toiseen saman kontaktin aikana niin, että koko asiointipolku ja sisältö kulkevat mukana
kotikäyttö	palveluiden käyttöä asiakkaan kotoa tai muusta asiakkaan itse valitsemasta paikasta katso: paikkariippumattomuus
kuvayhteys	eng. video, video connection kuvayhteysteknologia, jossa verkkoyhteydellä siirretään kuva ja ääni; mahdollisuus jakaa myös muuta sisältöä kuten näytönjako, dokumenttien jako, yhteinen työskentelytila; ratkaisusta riippuen mahdollisuus myös tallentaa tai käyttää kuvayhteyden ohessa chattia

kuvayhteyskanava	palvelukanava, jossa kuvayhteysteknologiaa käytetään palvelun tuottamiseen
kuvayhteysratkaisu	tuote tai useampia tuotteita, joilla tarjotaan kuvayhteys käyttöön kuvayhteysteknologiaa käyttäen
läpivirtausasiakaspalvelu	asiakaspalvelu, jossa kuka tahansa palvelun palveluneuvoja voi palvella asiakasta (ei pelkästään yksi tietty)
mikroilme	hetkellinen, tahaton ihmisen kasvoniilme; syntyvät yleensä stressitilanteissa
monikanavaisuus, monikanavainen	eng. multi-channel asiakaspalvelussa tapa palvella asiakasta eri palvelukanavissa; eri kanavat soveltuvat osin erilaisiin palvelutarpeisiin, mutta asiakkaan käyttämästä kanavasta riippumatta hän saa tarvitsemansa palvelun, myös palvelukokonaisuus on yhtenäinen kanavasta riippumatta
monikanavainen palvelumalli	useista rinnakkaisista palvelukanavista muodostuva monikanavainen palvelukokonaisuus, jossa kanavien ohjaus ja kanavaraportointi hoidetaan yhtenä kokonaisuutena
paikkariippumaton	palveluista puhuttaessa sellainen palvelu, jota voi käyttää mistä tahansa, ei vaadi tiettyä, fyysistä paikkaa
palvelukanava	yhteydenottokanava, jonka kautta asiakas ottaa yhteyttä tai asiakkaaseen otetaan yhteyttä, esim. kuvayhteyskanava tai puhelin
palveluneuvoja	työrooli, henkilö, joka auttaa ja opastaa asiakasta palveluiden käytössä ja niiden sisällössä
palveluntuottaja	organisaatio, joka tuottaa palvelun tai palveluita asiakkaalle
palveluntarjoaja	videoneuvottelu- ja verkkokokousohjelmistopalveluiden toimittaja [Tieke]
päätelaitte	palveluista puhuttaessa mikä tahansa laite, jolla otetaan yhteyttä palveluun ja käytetään palvelua
ratkaisu	tuote tai useampia tuotteita, joilla tarjotaan käyttöön jokin teknologia
tietämyskanta	asiakaspalvelun käytössä olevaa yhteistä säilytettyä tietoa, joka helpottaa palvelutyötä; tällaista tietoa ovat esimerkiksi perusvastaukset asiakkaiden tavanomaisiin kysymyksiin ja toimintaohjeet eri asiakastapahtumien kulkuun
verkkokokous	verkkoyhteyden avulla järjestetty kokous
verkkokokousohjelma	pilvessä oleva palvelu, jota voidaan käyttää eri päätelaitteilta (esim. Lync/Skype for Business) [Tieke]
videoneuvottelu	etäyhteys, jossa kaikki osallistujat (laitteet ja ohjelmistot) jakavat korkealaatuista kuvaa, ääntä ja mahdollisesti käsiteltävää esitysaineistoa keskenään [Tieke]
virtuaalivastaanotto	verkkoyhteyden avulla järjestetty vastaanotto, yleensä lääkärin tai muun terveydenhuollon ammattilaisen kuvayhteydellä toteutettu vastaanotto (sis. odotushuoneitoiminnallisuuden)
vyvi, Vyvi	Valtion yhteinen viestintäratkaisu
yleisneuvontapalvelu	palvelu, jossa annetaan yleisluonteista neuvontaa; yleisneuvonta ei paneudu asiakkaan henkilökohtaisen asian käsittelyyn tai ratkaise tai tee päätöksiä asiakkaan asiassa

8 Lähdeluettelo

Hakanen, M. & Helenius, J. (Nordic First Goal Oy) 2015: Asiakaskontaktointialueen teknologiaraportti

HMV Service Economy Oy 2015: Etäpalvelun kotikäyttö, Kirjallisuuskatsaus, Raportti

HMV Service Economy Oy 2015: Etäpalvelun kotikäyttö, POC Analyysi, Raportti

Jauhiainen, A., Sihvo, P. & Ikonen, H. 2014: Kansalaisten osaaminen ja ohjaaminen sähköisiin terveyspalveluihin. Teoksessa Jauhiainen, A. & Sihvo, P. (toim.) Sähköiset terveyspalvelut asiakkaiden käyttöön terveydenhuollossa – Teoriasta käytäntöön, Kareliammattikorkeakoulun julkaisuja B:33, 40-52

Korhonen, S. & Jalava, T. (FCG Finnish Consulting Group Oy) 2015: Proof-of-Concept (POC) – kuntakokeilut, Loppuraportti

Myrén, K. & Sandqvist, S. (Taloustutkimus Oy) 2015: VM-Etäpalveluhanke verkkokeskustelu – kvalitatiivinen tutkimusraportti

Mervola, M. (Taloustutkimus Oy) 2015: Tutkimusraportti: valtiovarainministeriön Etäpalveluhanke - väestökysely

Pennanen, T. (Cresense Oy) 2015: VM Etäpalveluhanke, POC-kokeilut – käyttäjätutkimusraportti

Tilastokeskus 2014: Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö -tutkimus 2014



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Snellmaninkatu 1 A

PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO

Puhelin 0295 160 01

Telefaksi 09 160 33123

www.vm.fi

ISSN 1797-9714 (pdf)

ISBN 978-952-251-734-0 (pdf)

Joulukuu 2015