

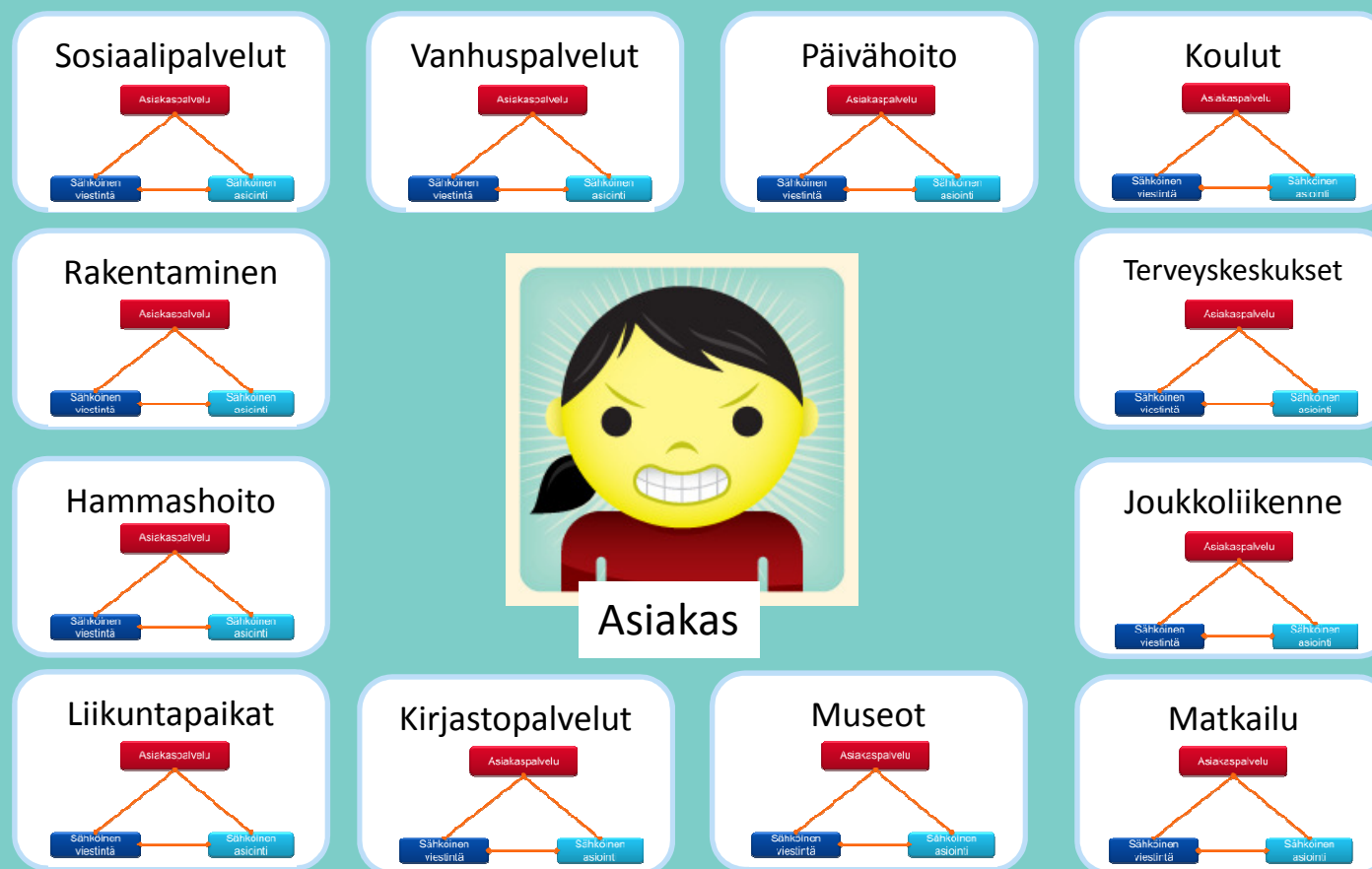


Digitalisaatio Turussa

Palvelu-, asiointi- ja toimijatietojen hallinta (PAT)

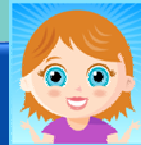
Jaakko Ståhlberg/ 19.2.2016

Hajautettu asiointien- ja palveluiden hallinta (nykytila)



Toiminnallisista silloista asiakastarvelähtöiseen malliin

Asiakas



Asiakkuuden hallinta
Palveluiden ohjaus ja käyttö

Hyto

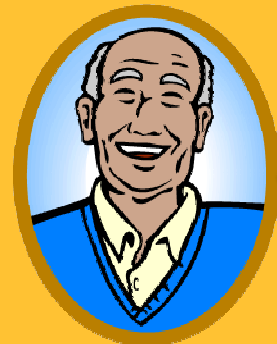
Sito

Vapa

Kito/Yto

Seudullinen palvelu ekosysteemi

Palveluiden löytämisen ja ohjauksen kehittäminen



Asiakas
tarpeineen

Edistää kaupungin
pääteemoja :
Hyvinvointi,
Kilpailukyky jne.

Palvelutarpeen
arviointi ja
hallinta

Palveluohjaus

Kaupungin palvelut

Palvelu 1

Palvelu 2

Kuntayhtymien
palvelut

Palvelu 3

Palvelu 4

3-sektorin palvelut

Palvelu 5

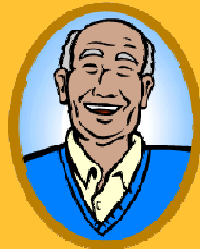
Palvelu 6

Yritysten palvelut

Palvelu 7

Palveluiden löytämisen ja ohjauksen kehittäminen

Asiakas
tarpeineen



Ikäihmisten
palvelut

Kunnan
ohjaus

Palvelupolku

Palvelupolku



Varhaiskasvatus-
palvelut

Kunnan
ohjaus

Palvelupolku

Palvelupolku



Alueellinen palveluiden kokonaistarjooma

Kaupungin palvelut

Palvelu 1

Palvelu 2

Kuntayhtymien
palvelut

Palvelu 3

Palvelu 4

3-sektorin palvelut

Palvelu 5

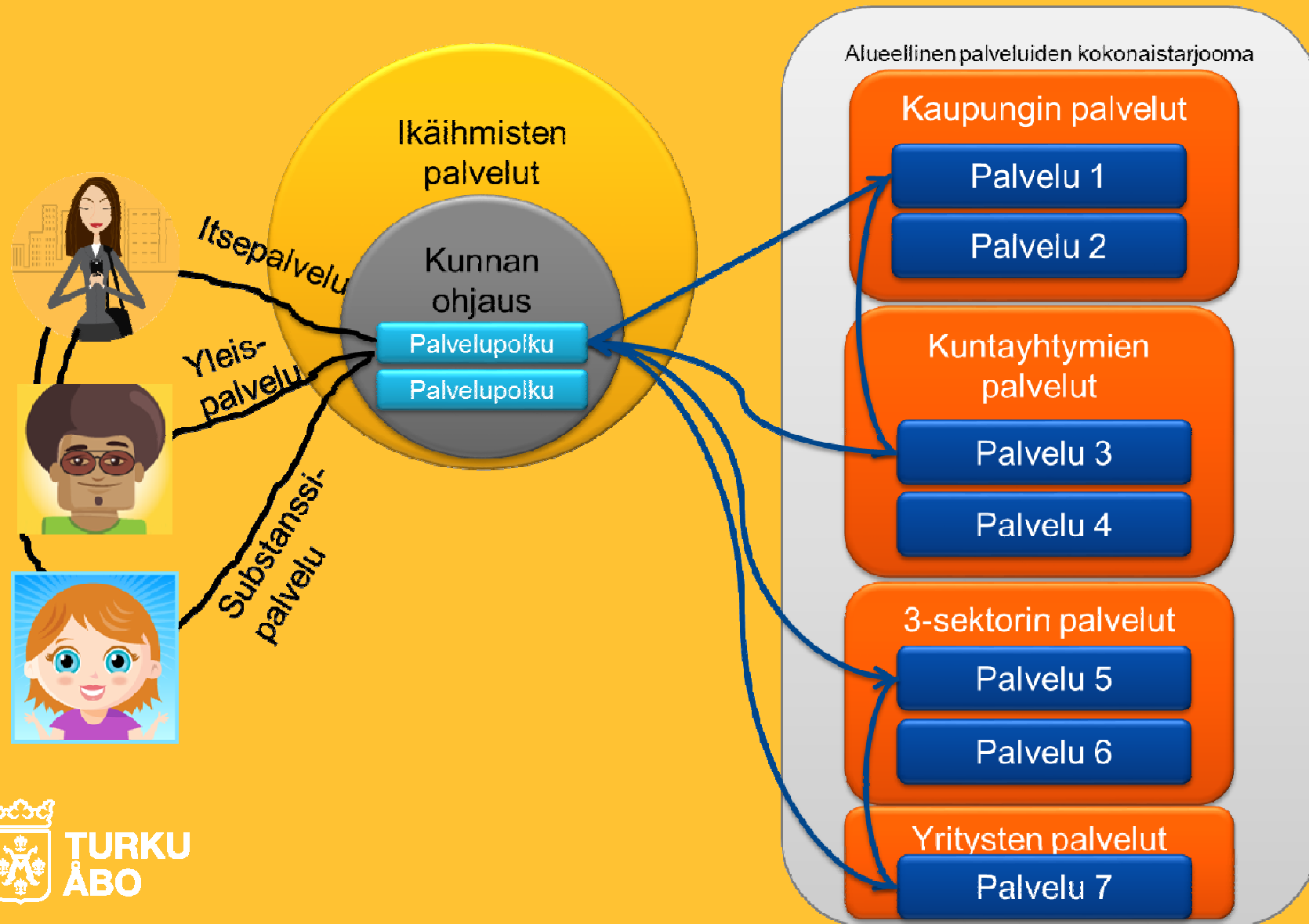
Palvelu 6

Yritysten palvelut

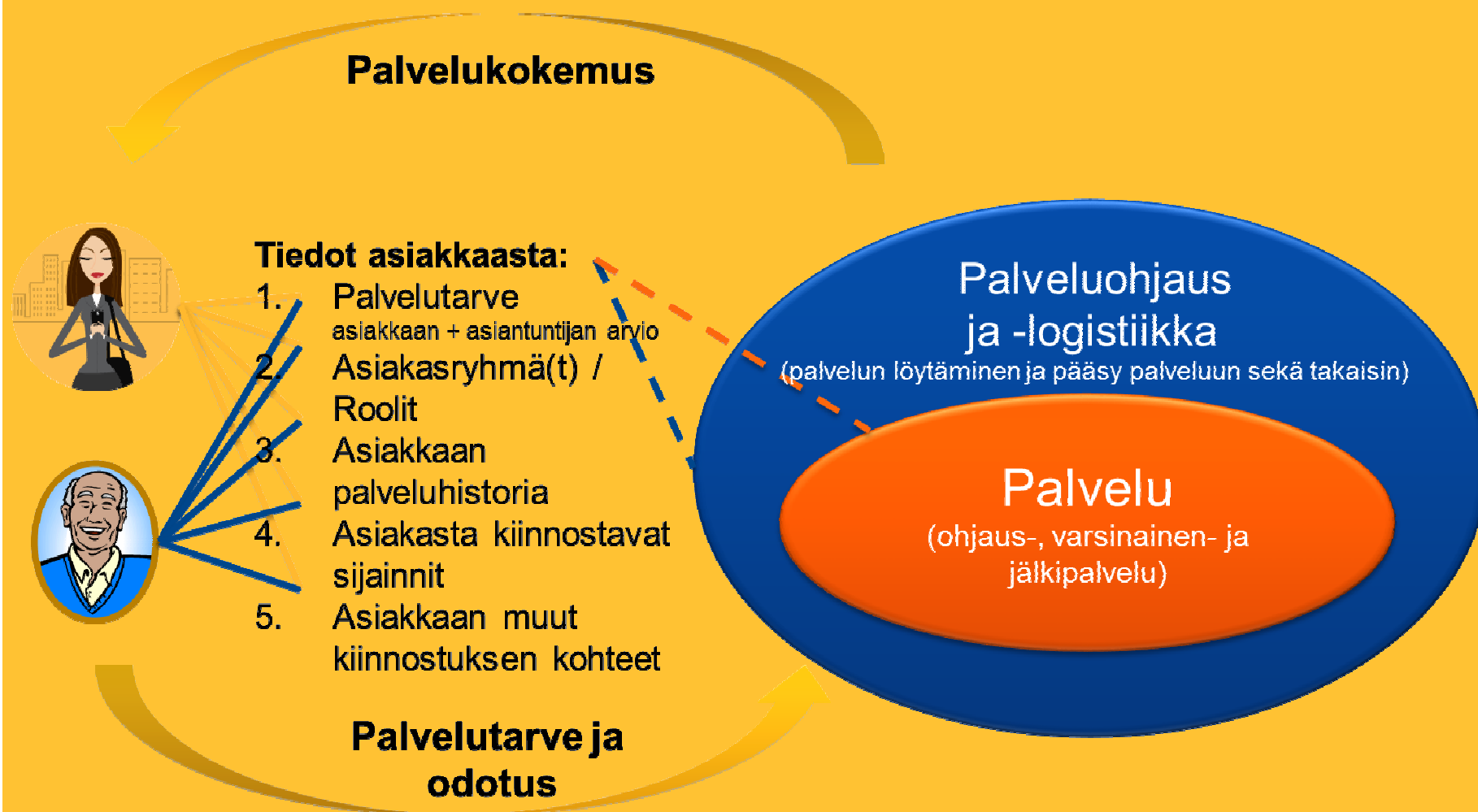
Palvelu 7



Palveluiden löytämisen ja ohjauksen kehittäminen



Asiakkaan palvelukokemus



Millainen palvelukokonaisuus on tulevaisuudessa?

- **Palveluohjauksen uudelleen miettiminen → mitä palveluohjaus on**
 - Eri vaihtoehtoja tulevaisuudessa tarvitaan, yritysten, 3-sektorin palveluiden ottaminen mukaan tarjoamaan
- **Digitalisten palvelujen kehittyminen**
 - Salassapito ja muut näkökohdat täytyy huomioida etäpalvelujen kehityksessä
- **Teknologia kehittyy, vaatii ketterää kehittämistä, kokeilukulttuuria**
- **Asiakkaiden toimintatavat muuttuvat entistä enemmän nettiin**
 - Asiakas haluaa enemmän kertoa itsestään (sijainti, historia), jotta palveluohjaus helpottuu
- ***Pitää luoda uusia asiakaslähtöisiä ja organisaatiotasoisia toimintamalleja, kyvykkyydet pitää ”omistaa” sekä resursoida niiden tekeminen. Vaatii uutta osaamista!!***

Asiointien hallinta

- Asiointien hallinnassa tarkoitetaan kaikkea vuorovaikutusta jota käydään palvelutuotteiden sekä asiakkaiden välillä.
- Asiointityyppejä ovat ainakin:
 - Palveluohjaus ja palvelusuunnittelu (*oppilaan ohjaus, hoitosuunnitelma...*)
 - ”Normaali asiointi” (*uintikerta, oppitunti, kirjan lainaus...*)
 - Tuotteiden ostaminen ja käyttö (*bussilippu, kalastuslupa ...*)
 - Käyttöoikeus (*koulun liikuntasalin käyttö, tapahtumalupa ...*)
 - Palaute / Vikailmoitus (*”ruusut ja risut” palveluista, kuoppa tiessä ...*)
 - Osallisuus palvelutarjooman suunnitteluun (*aloite, osallistuva budjetointi, kaavoitusosallisuus ...*)

Näitä pitää pystyä hallitsemaan keskitetysti optimoiden asiakkaiden hyötyä sekä kaupungin tuotantotaloudellista tehokkuutta.

Palvelutuotteiden hallinta

- Palvelutuotteiksi kutsutaan tässä esityksessä kaikkia palveluita (esim. terveyskeskuspalvelu), tapahtumia (tall ships race), tuotteita (joukkoliikennelippu), lupia (rakennuslupa) tai näistä yhdistettyjä palvelupaketteja.
- Palvelutuotteille käytetään yhteistä luokittelua *JHS-183:n* mukaisesti. Siinä palvelutuotteet luokitellaan palvelutyyppin, kohderyhmän, toteutustavan sekä tuottajatyypin mukaan. Tämä ei kuitenkaan poissulje toimiala tai tuotetyypin mukaisia tarkempia luokitteluja.
- Palvelupaketit toimivat kokonaisuutena, jolla voidaan ohjata asiakkaita haluttuihin palvelukokonaisuuksiin palveluiden ohjauksessa.

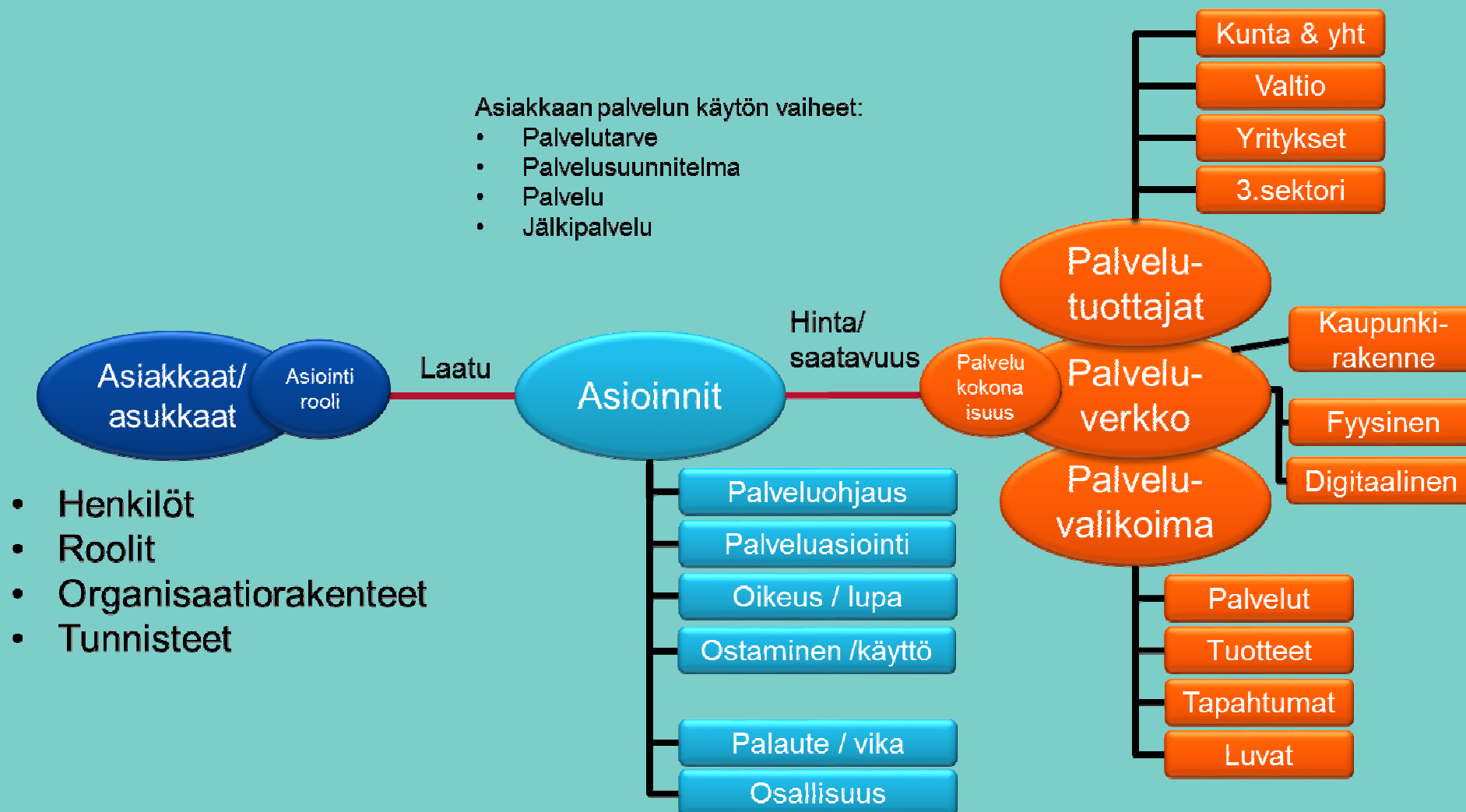
Asiakkaiden hallinta

- Asiakkaiden hallinnalla hallitaan palveluiden asiakkaita / asukkaita siten, että heidän perhesuhteet (isä, äiti, lapsi, huoltaja jne.) ja organisaatiosuhteet (rooli yhdistyksessä, rooli palveluntuottajana, rooli luottamushenkilönä jne.) hallitaan kerran ja yhdessä keskitetyssä paikassa.
- Samalla asiakkaalla jo olevat tunnisteet (esim. bussikortti, matkapuhelin, kelakortti) saadaan toimimaan kaikissa eri asiointitapahtumissa eikä vain tietyllä asiointialueella (joukkoliikenne, kirjasto, apteekki jne.)
- Hallitaan yhdellä ratkaisulla toimijatiedot pääsidosryhmissä eli asiakkaat, luottamushenkilöt ja palvelun tuottajat (sis. Turun kaupungin organisaation).

Asiointitietojen hallinta

Asiakkaan palvelun käytön vaiheet:

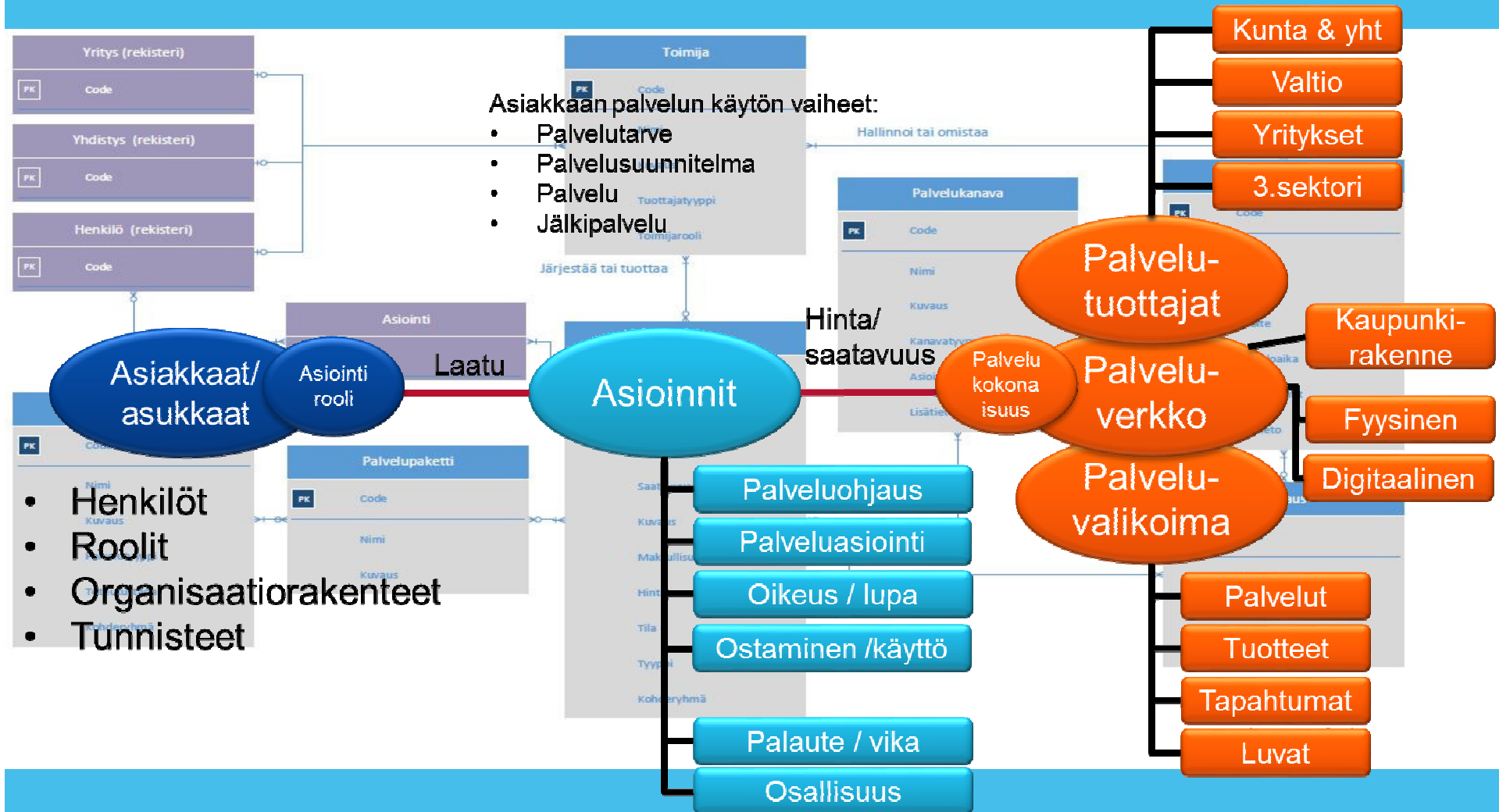
- Palvelutarve
- Palvelusuunnitelma
- Palvelu
- Jälkipalvelu



- Henkilöt
- Roolit
- Organisaatorakenteet
- Tunnisteet

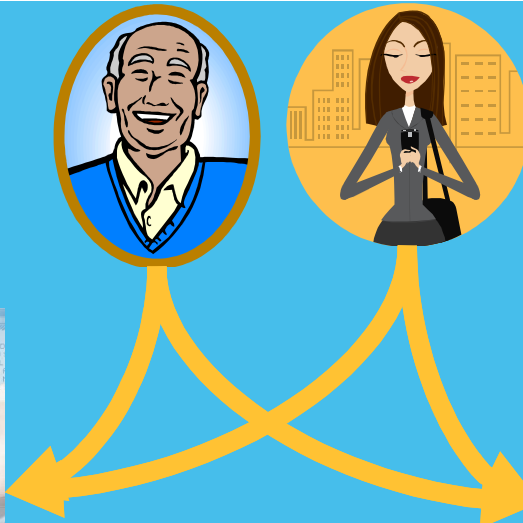
PAT – TIETOMALLI

PAT = palveluiden, asiointien ja toimijatietojen hallinta

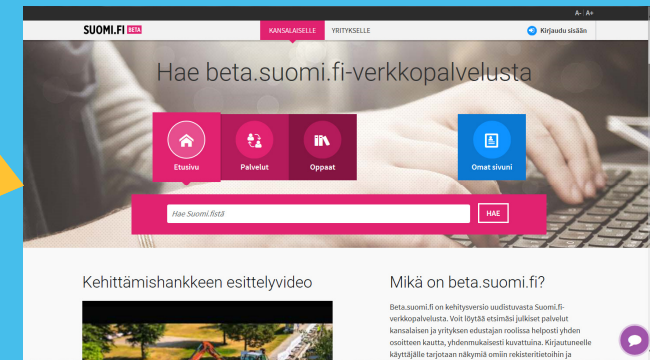


PTV vs. PAT

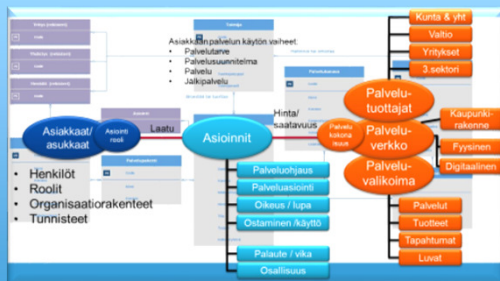
Asiointi.turku.fi



Suomi.fi



PAT



PTV

Palvelukonfiguraattorin ”unelmatila”

Case: varhaiskasvatus

1. Lähtökohtana valintaprosessille käytetään käyttäjän jo hallitsemissaan tietoja mm. asuin- sekä työpaikastaan ja muista kiinnostuksensa kohteista.
2. Asiakas kirjautuu sisään ja valitsee lapsen / lasten tiedot, joiden varhaiskasvatuspalveluita ollaan valitsemassa.
3. Asiakas kuvailee lisätiedoilla palvelutarvettaan mm. osoittamalla asioita kartalta sekä vastaamalla muutamaan kysymykseen, tarvittaessa apuna on kuntien yhdessä 24x7 tuottama videoavusteinen avustuspalvelu.
4. Jokainen valinta näyttää heti tietoja palveluiden saatavuudesta sekä palvelun kustannuksista. Samalla asiakas voi vertailla eri ratkaisuja tehneiden ihmisten kokemuksia ja palveluiden vaikuttavuutta.
5. Kun asiakas on valinnut kokonaisvaltaisesti parhaalta tuntuvan ratkaisun paikka jonotusaikoinen varmistetaan välittömästi tai asiakas voi mennä tutustumaan ehdotettuun palvelupisteeseen/palvelupisteisiin päätöksen varmistamiseksi.
6. Palvelua käyttäessään asiakas voi antaa helposti sekä pikaista että syvempää palautetta palvelutyytyväisyydestään, jota käytetään asiakasohjaustiedon lisäksi ketterään palvelutarjooman hallintaan.

**TURKU**

Vanhempi: Harri Sieppi
Lopoi: **Alexandria Isabellius**
[KIRJAUDU ULOS](#)

Valitse kriteerit

Hoitotarve alkaa

1.9.2015

Tyyppi

Kokopäivähoito

☒ Kaksikielinen tarha

☒ Perhehoitopaikka

☐ Avoimna viikonloppuisin

☐ Steiner-päivähoito

☐ Pieni koko, max 10 lasta

☐ Yksityinen päivähoito

☐ Kolmiperhepäivähoito

Perheen tulot

Harri Sieppi

4 500 €/kk

Sara Sieppi

3 500 €/kk

Alexandria Isabellius

s. 2011

Alexantori Iivari

s. 2009

Alexia Casandrius

s. 2007

Lapsen terveydentila

<

Hakutoiveet

Saarnitien mukava tarha

Kerttullinkadun tarha

Luulavuorentien tarha

Saarnitien mukava tarha

Avoimia paikkoja: 2

Etäisyys paikasta koti: 3,3 km

Etäisyys paikasta työ: 2,6 km

Lapsia yhteensä: 23

Avoimna ark 8:30 - 17:30

Hoitokielit: Ruotsi

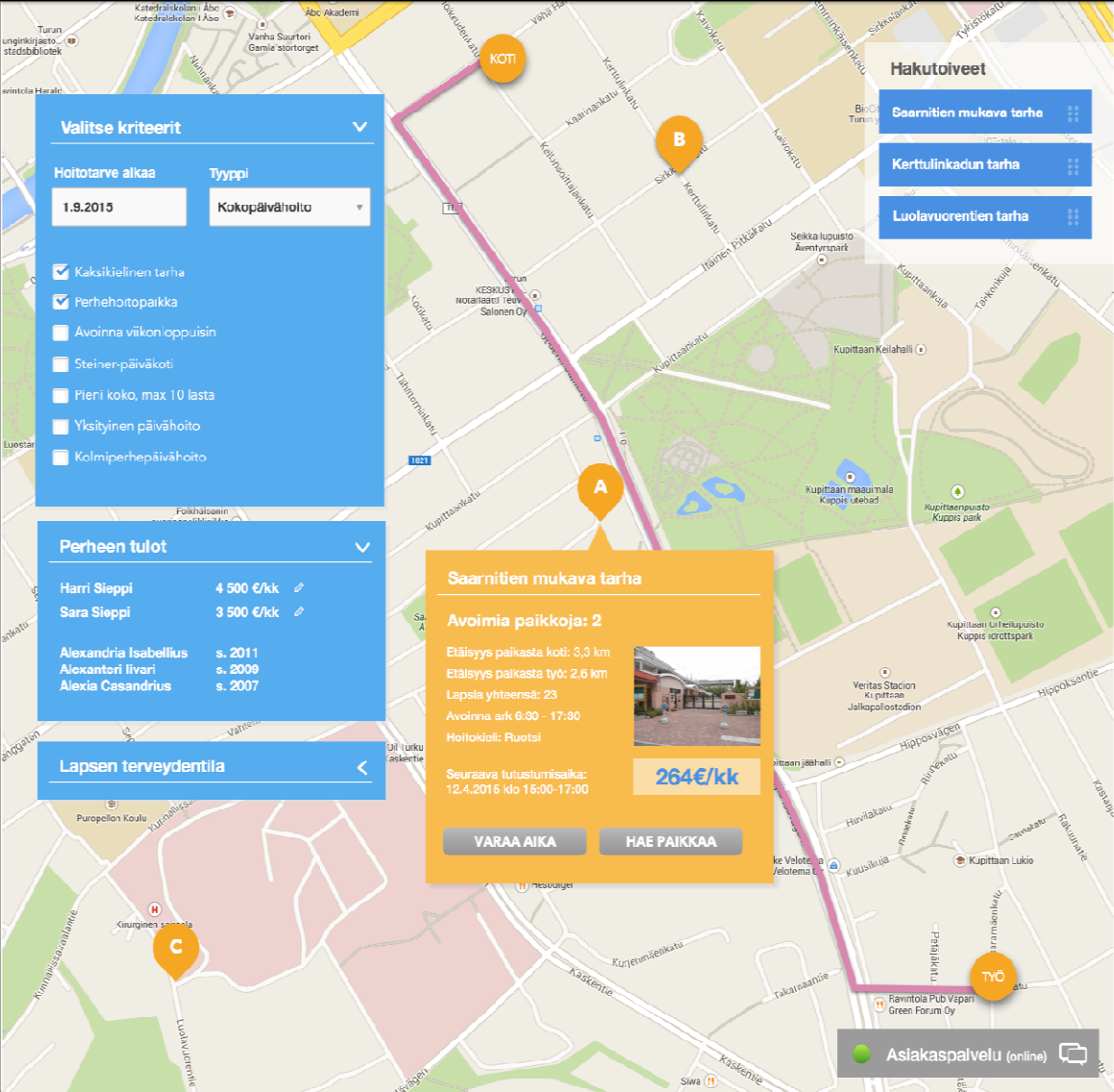
Seuraava tutustumisaika:
12.4.2016 klo 16:00-17:00



264€/kk

[VARAA AIKA](#)

[HAE PAIKKA](#)

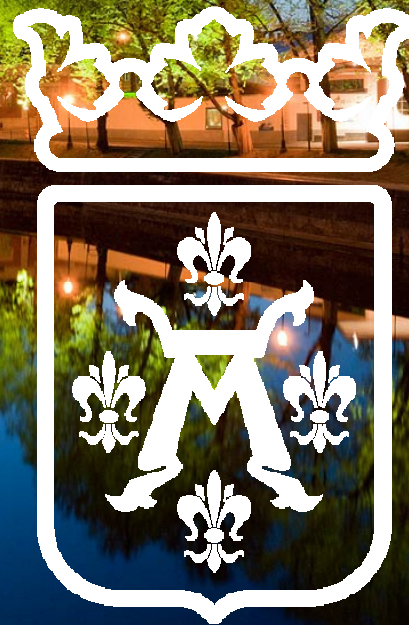


Asiakaspalvelu (online)



"Digitalisaatiota ei kannata tehdä vanhalla siiloutuneella hallinta- ja johtamismallilla. Voidaan saada jotain pikavoittoja, mutta ei ratkaise perustavanlaatuisia ongelmia asiakkaan tarpeiden ymmärtämisessä, palveluiden tilaamisessa sekä niiden tuottamisen hallinnassa."





TURKU ÅBO

Jaakko Ståhlberg / 24.11.2015
Kehittämispäällikkö, kokonaisarkkitehti
Turun kaupunki
Strategia- ja kehittäminen