Ensilinjan asiakasohjauksen käynnistyminen ja muutokset asiakkaille

Projektipäällikkö Mirka-Mari Moglia

Asiakasohjauksen toimintamallin skaalaus Satakunnassa -hanke

LÄHTÖKOHTA

Miksi muutos tehdään?

Asiakkaan ei pitäisi joutua tuntemaan organisaatiota saadakseen apua.

- Kymmeniä numeroita ja erilaisia yhteydenottokanavia korvataan selkeämmällä, yhteisellä toimintamallilla.
- Tavoite: yksi yhteydenotto riittää ja asiakkaan asia etenee oikeaan palveluun.
- Palvelua tarkastellaan asiakkaan tarpeen ja palvelupolun, ei organisaatiorajojen kautta.

Asiakasohjauksen ensilinjat

Sata-sovelluksen viesti Tunnisteeton yhteydenottopyyntölomake Chat

Neuvonta	Asiakasohjaus	Palveluohjaus	Hoidon tarpeen arviointi	Palvelutarpeen arviointi	Ajanvarauksiin liittyvät palvelut

Asiakaspalvelu
Arkisin 7-18 (muulloin 9-16)
Chat arkisin 8-17.30
044 707 8457

Vammaispalvelut
Arkisin 9-15
Digikanavat:
044 707 8450

Kuntoutuspalvelut
Arkisin 8-15
Digikanavat:
044 707 8453

Suun terveydenhuolto
Arkisin 8-15
Digikanava:
044 707 8451

Laboratoriopalvelut
Arkisin 8-15
Digitaalinen ajanvaraus
044 707 8459

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut
Arkisin 9-15
Digikanavat:
044 707 8452

Mielenterveys- ja päihdepalvelut
Arkisin 9-15
Digikanava:
044 707 8455

Ikääntyneiden palvelut
Arkisin 9-15
Digikanavat:
044 701 0328 Asiakasohjaus
044 707 8458 Muistipoliklinikka

Terveyspalvelut
Arkisin 8-16 (chat 8-22)
Digikanavat:
1 numero (3.12.?)

Työikäisten sosiaalipalvelut
Arkisin 9-15
Digikanavat:
044 450 3398

Laskutus
Arkisin 9-15
Digikanava:
044 707 8454

Mitä kohti olemme menossa?

1

Yksi selkeä pääsy

Monikanavainen ensilinja ja selkeät palvelukanavat.

2

Yhteinen vastuu

Asia ratkaistaan tai sille tehdään selkeä seuraava askel.

3

Yhdenvertainen kokemus

Samat toimintaperiaatteet riippumatta palvelualueesta tai kanavasta.

Yhteinen asiakasohjaus = yhteinen vastuu asiakkaan asian etenemisestä.

Teknologia mahdollistaa muutoksen, jonka ihmiset tekevät. Toimintatavat ratkaisevat.

SITRA

Asiakas valitsee kanavan

Digi tai puhelin

Yhteiset toimintatavat

Samat pelisäännöt kaikille

Sujuva palvelupolku

Vähemmän siirtoja, oikea palvelu

Vaikuttavammat palvelut

Oikea apu, oikeaan aikaan

Asiakaslähtöisyys

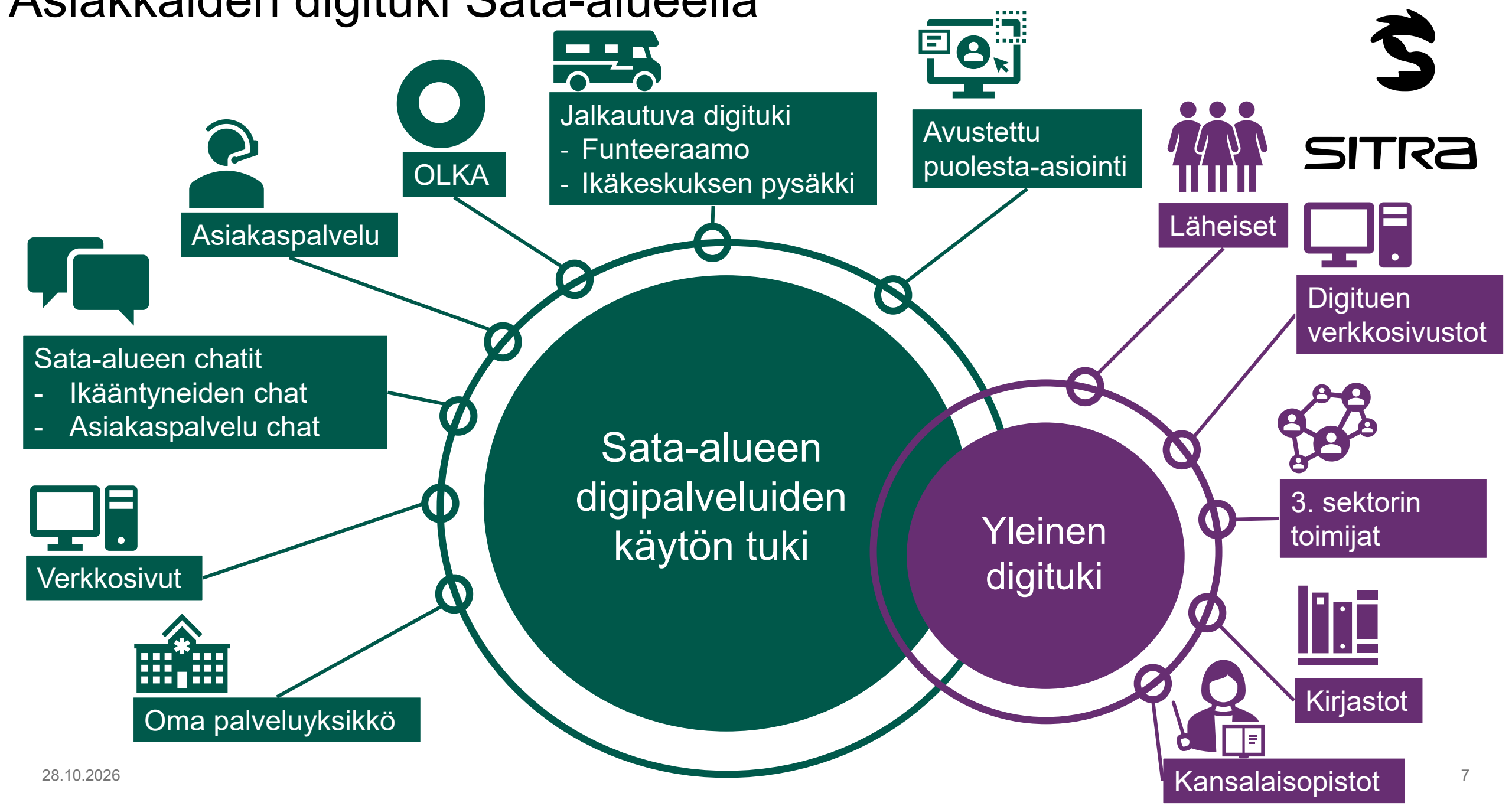
Muutos syntyy jokaisessa asiakaskohtaamisessa.

ASIAKKAALLE

Mitä hyötyä digistä on asiakkaalle?

- Asiointi helpottuu ajasta ja paikasta riippumatta.
- Asiakas voi kuvata tilanteensa rauhassa omassa tahdissaan.
- Palvelupolku selkeytyy ja jatkuvuus paranee, kun tieto säilyy digipalvelussa.
- Omaan asiaan osallistuminen ja itsehoitoon ohjaaminen vahvistuvat.
- Etäpalvelut ja omatoiminen ajanvaraus tuovat vaihtoehtoja asiointiin.

Asiakkaiden digituki Sata-alueella



Mistä tiedämme, että muutos tapahtuu?

Palvelun saavutettavuus
Tavoittavatko asiakkaat palvelun? Kuinka kauan he odottavat?

Ratkaisu ensimmäisessä kontaktissa
Hoituiko asiakkaan asia ensimmäisellä yhteydenotolla?

Yhteydenotot ja kanavat
Kuinka paljon yhteydenottoja tulee ja mitä kanavia asiakkaat käyttävät?

Digipalvelujen hyödyntäminen
Miten digitaalisten palvelujen käyttö kehittyy?

Asiakaskokemus
Miten asiakas kokee palvelun ja asian etenemisen?

Resurssien riittävyys
Kohtaavatko palvelujen kysyntä ja käytettävissä olevat resurssit?

Mittarit kertovat, toteutuuko tavoite: helpompi asiointi, sujuvampi palvelupolku ja oikea apu mahdollisimman vähillä yhteydenotoilla.

Kiitos.

Lisätietoja

Mirka-Mari Moglia
mirka-mari.moglia@sata.fi
044 7078 195