



SITRa

Ensilinjan asiakasohjauksen käynnistyminen ja muutokset asiakkaille

Projektipäällikkö Mirka-Mari Moglia

Asiakasohjauksen toimintamallin skaalaus Satakunnassa -hanke

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 organisaatorajojen kautta.



SITRA



Asiakasohjauksen ensilinjat



SITRA



Sata-sovelluksen viesti



Tunnisteen yhteydenottopyyntölomake



Chat

Neuvonta	Asiakasohjaus	Palveluohjaus	Hoidon tarpeen arviointi	Palvelutarpeen arviointi	Ajanvarauksiin liittyvät palvelut
	<div><u>Asiakaspalvelu</u> Arkisin 7-18 (muulloin 9-16) Chat arkisin 8-17.30 044 707 8457</div>	<div><u>Vammaispalvelut</u> Arkisin 9-15 Digikanavat: 044 707 8450</div>	<div><u>Kuntoutuspalvelut</u> Arkisin 8-15 Digikanavat: 044 707 8453</div>	<div><u>Suun terveydenhuolto</u> Arkisin 8-15 Digikanava: 044 707 8451</div>	
	<div><u>Laboratoriopalvelut</u> Arkisin 8-15 Digitaalinen ajanvaraus 044 707 8459</div>	<div><u>Lasten, nuorten ja perheiden palvelut</u> Arkisin 9-15 Digikanavat: 044 707 8452</div>	<div><u>Mielenterveys- ja päihdepalvelut</u> Arkisin 9-15 Digikanava: 044 707 8455</div>	<div><u>Ikäntyneiden palvelut</u> Arkisin 9-15 Digikanavat: 044 701 0328 Asiakasohjaus 044 707 8458 Muistipoliklinikka</div>	
	<div><u>Terveyspalvelut</u> Arkisin 8-16 (chat 8-22) Digikanavat: 1 numero (3.12.?)</div>	<div><u>Työikäisten sosiaalipalvelut</u> Arkisin 9-15 Digikanavat: 044 450 3398</div>	<div><u>Laskutus</u> Arkisin 9-15 Digikanava: 044 707 8454</div>		



Mitä kohti olemme menossa?

1

Yksi selkeä pääsy

Monikanavainen ensilinja
ja selkeät palvelukanavat.

2

Yhteinen vastuu

Asia ratkaistaan tai sille
tehdään selkeä seuraava
askel.

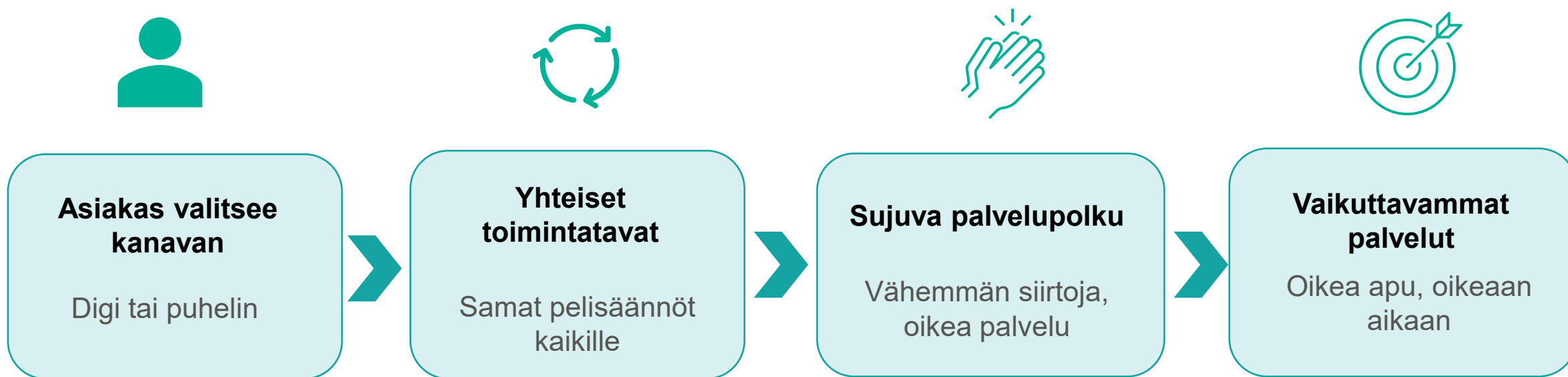
3

Yhdenvertainen kokemus

Samat toimintaperiaatteet
riippumatta
palvelualueesta tai
kanavasta.

Yhteinen asiakasohjaus = yhteinen vastuu asiakkaan asian etenemisestä.

Teknologia mahdollistaa muutoksen, jonka ihmiset tekevät. Toimintatavat ratkaisevat.



Asiakaslähtöisyys

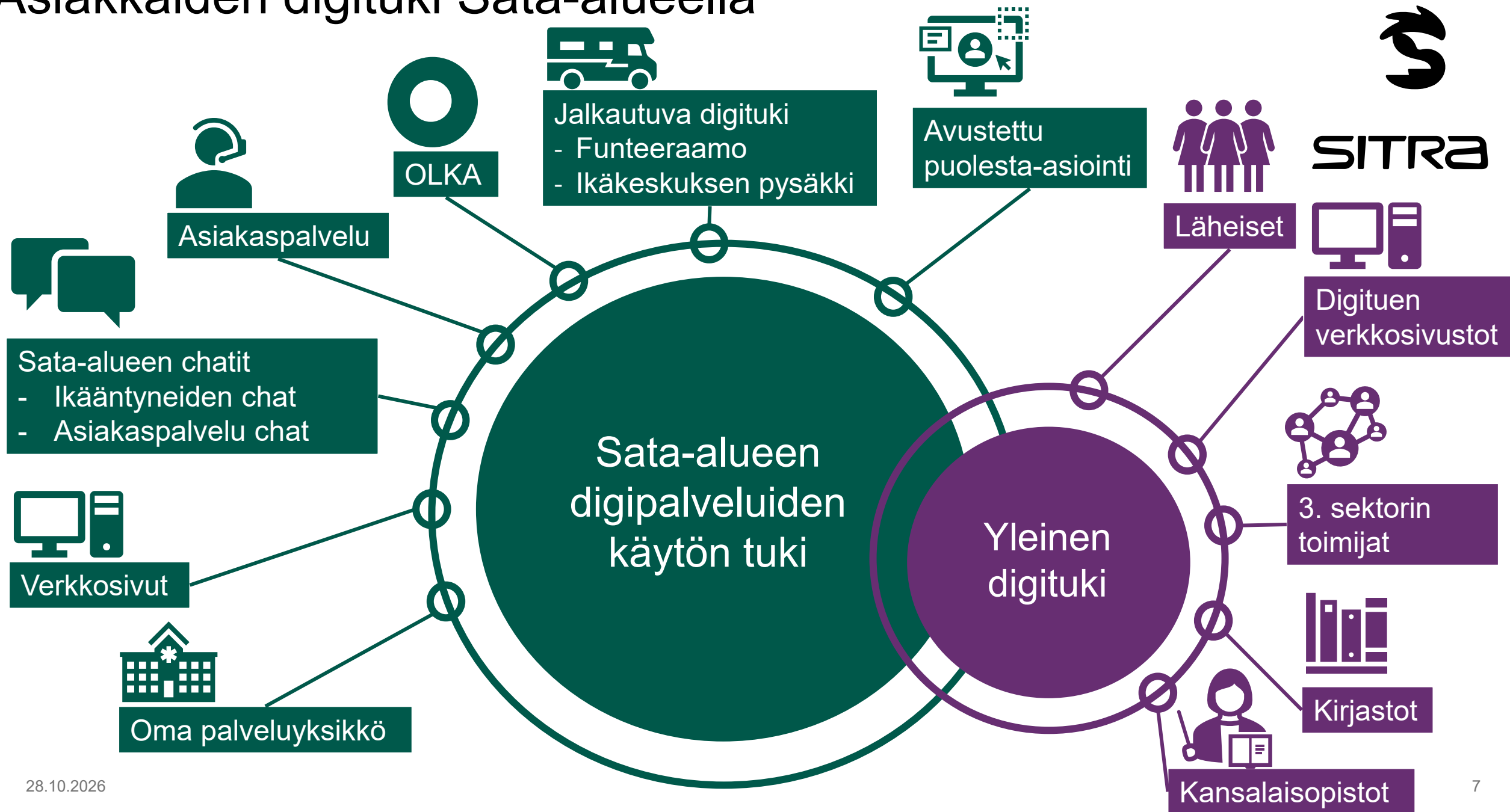
Muutos syntyy jokaisessa asiakaskohtaamisessa.

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?



SITRA

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

