



KUNTAMARKKINAT 14.9.2011

PORVOO



BORGÅ

Kaikkien aikojen Porvoo

Alla tiders Borgå

ASIAKASPALVELUKESKUS
ASIAKASPALVELUN TEHOSTAMINEN JA KESKITTÄMINEN

PORVOON KAUPUNGIN STRATEGIASTA:

”Otetaan käyttöön uusia korvaavia palveluja ja palveluiden tuotantotapoja. Lisätään sähköisiä palveluja ja otetaan käyttöön toimialojen yhteinen asiakaspalvelukeskus.”

ORGANISAATIOLÄHTÖISESTÄ ASIAKASLÄHTÖISEEN

Nyt:

- Asiakaspalvelu on nyt hajallaan ja suuri osa toimialojen asiantuntijoista osallistuu rutiiniasiakaspalveluun
- Useiden toimitilojen ovet ovat auki klo 8 – 16 tai 9-15, asiakkaat kävelevät sisälle haluamansa asiantuntijan juttusille
- Lisäksi lukuisia erillisiä asiakaspalvelupisteitä, joiden aukioloajat vaihtelevat

Jatkossa:

- Toimialojen rajat ylittävä palvelu - kerralla voi hoitaa monta asiaa
- Yhden luukun periaate: asiakkaan ei tarvitse tietää, kuka viranhaltija tai mikä yksikkö tuottaa palvelun, vaan hän saa palvelun yhdestä paikasta
- Selkeät ja pidemmät aukioloajat ja palvelu myös loma-aikana

HYÖTYJÄ

- Palveluasiantuntijat erikoistuvat asiakaspalveluun ja sijaistavat toisiaan.
- He hoitavat suuren osan rutiiniluonteisista asiakaspalvelutehtävistä ja opastavat asiakkaita Internetin ja sähköisten palvelujen käyttämisessä.
- Toimialojen asiantuntijat saavan työrauhan ja mahdollisuuden keskittyä erityisasiantuntemusta vaativiin tehtäviin.
- Pääallekkäisiä töitä voidaan karsia.
- Turvallisuus lisääntyy (kaikkia tiloja ei pidetä auki), tilankäyttö tehostuu.
- Asiakaspalvelutyöhön valikoidutaan erikseen ja työn arvostus ja mielekkyys lisääntyy, lisäksi asiakastyön ammattilaiset parantavat palvelun laatua.
- Asiakaspalvelun tehokkuutta ja laatua on helpompi mitata ja hallita.
- Toimialojen raja-aidat madaltuvat.

MITÄ ON TEHTY JA TEHDÄÄN VUONNA 2011

- Työryhmä aloittanut työnsä jo 2010
- Hankesuunnitelma ja viestintäsuunnitelma valmiina (03/2011)
- Kaupungin johtoryhmäkäsittely ja ohjausryhmätyöskentely (käynnistyi 8.3.)
- Kaupunginhallitus 14. ja 21.3. (ja 19.9. sekä talousarviokäsittelyssä)
- Kick off esimiehille 16.3., laajennettu johtoryhmä syksyllä 2011
- Laajennetun projektiryhmän ja toimialojen työryhmien työ käynnistyi (maaliskuu)
- Palvelukartta: mitkä palvelut ja mitkä palveluprosessin osat? (31.5.)
- Rekrytoinnit (31.8.), koulutus vuoden 2011 loppuun
- Puhelinpalvelun rooli määrittely ja suunnittelu (31.8.)
- Markkinoinnin suunnittelu (syksy 2011)
- ASPAn tietojärjestelmät ja sähköisen asiointin perusratkaisut (31.12.)
- Toiminnan käynnistäminen, ensimmäiset palvelut (1.1.2012)
- Avajaiset, kun tilat valmistuvat (kevät 2012)

ONNISTUMISEN EDELLYTYKSIÄ , HAASTEITA JA MAHDOLLISUUKSIA

- Asiakaslähtöinen kulttuuri, asenteet ja toimintatavat virastokeskeisen toimintatavan ja hallintokulttuurin tilalle.
- Toimialat on saatava mukaan työhön, muuten ei synny uutta työnjakoa ja uusia toimintamalleja.
- Toiminnan tehostaminen: vapautuvaa työaika seurataan, eikä työntekijä saa täyttää sitä itse toivomallaan tekemisellä.
- Kehittämistyö ei onnistu, ellei asiakaspalveluprosessilla ole omistajaa ja vastuuhenkilöä, joka on kaupungin johtoryhmästä.
- Asiakaspalvelukeskuskonsepti toimii tehokkaasti vasta, kun asiakaspalvelukeskuksen tietojärjestelmät ovat käytössä, Internet-palvelu on kunnossa ja rinnalle on kehitetty sähköisiä asiointipalveluja.
- Asiakaspalvelukonseptin kehittäminen saa aikaan kehittämistä koko prosessissa.
- Asiakaspalvelun laadun mittaaminen ja kehittämistarpeet tulevat esille paremmin – asiakkuuksia voidaan oikeasti johtaa?