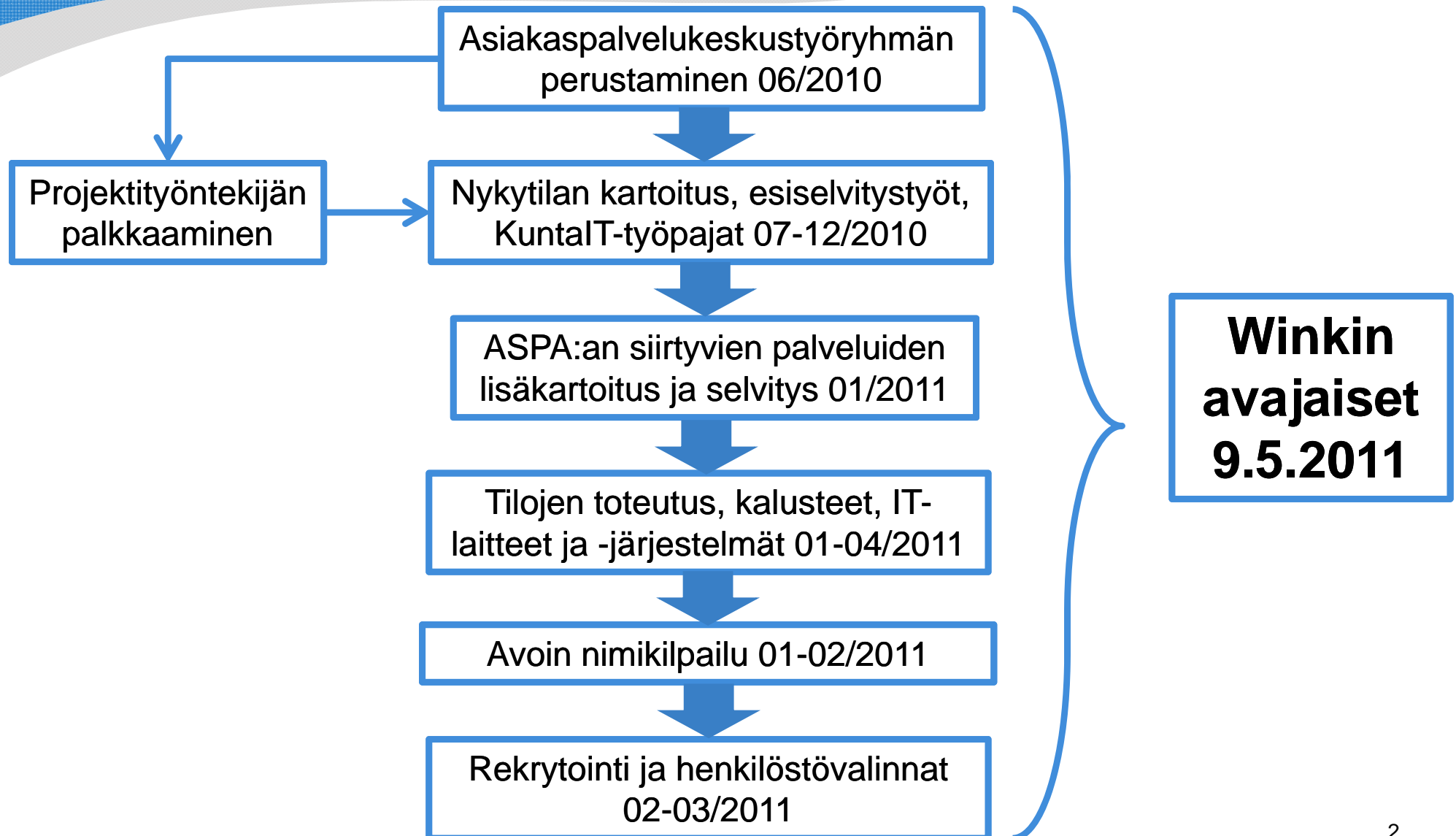




WINKKI
ASIAKASPALVELUKESKUS
LAPPEENRANTA

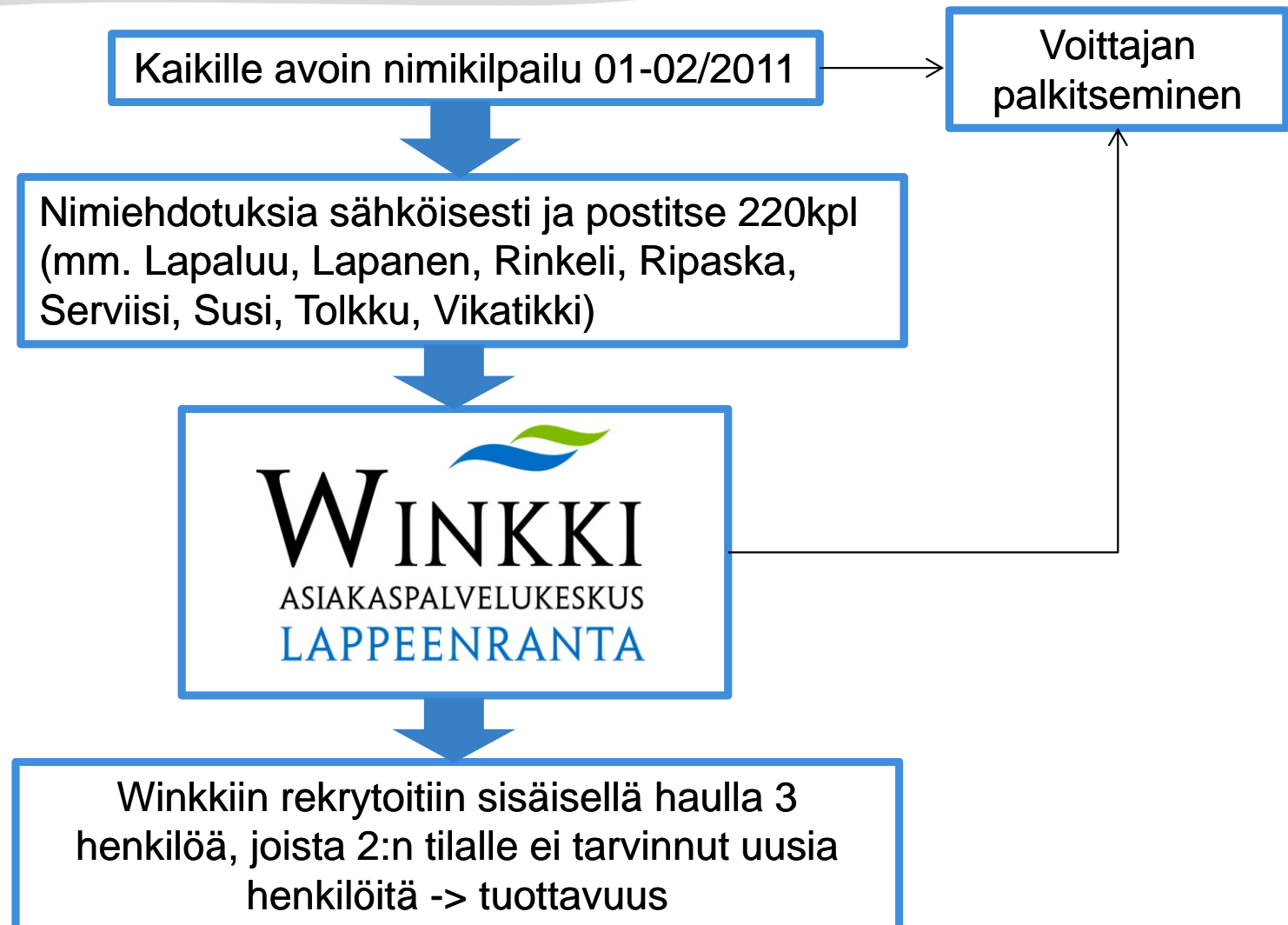
Winkin lyhyt historia



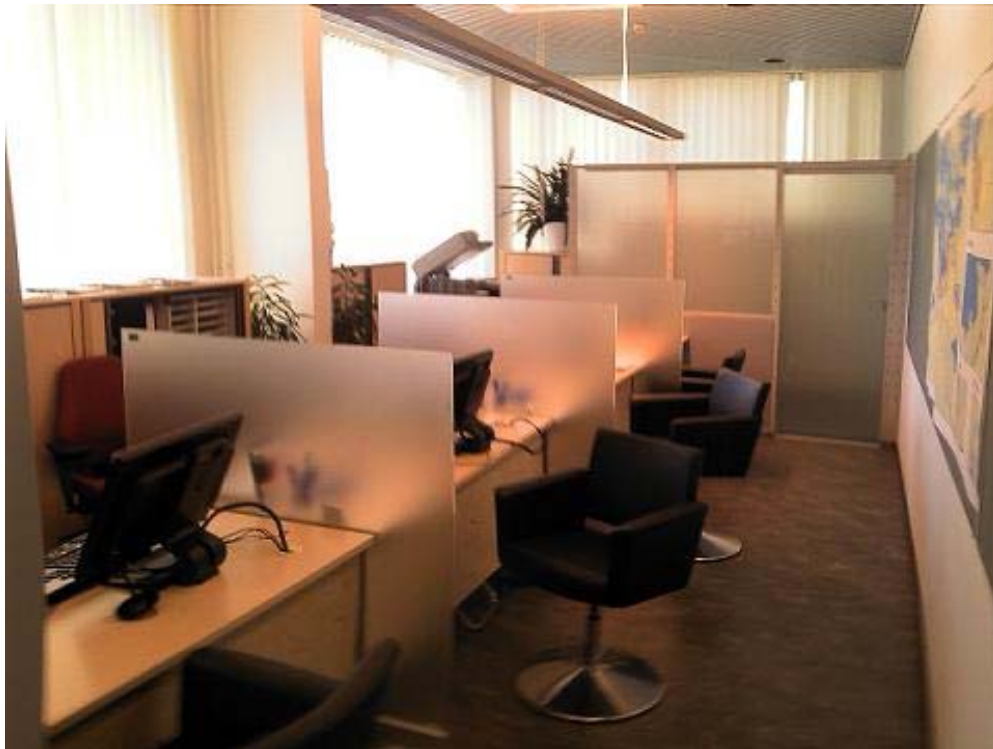
Winkin perustamisesta

- Projektityöntekijän palkkaaminen hanketta varten
- Winkin perustaminen nopealla aikataululla, jotta asia konkretisoituu sekä henkilökunnalle että asiakkaille -> tunnettavuus
- Liikkeelle peruspalveluilla ja asiakaspalvelun keskittämisellä
- Samassa yhteydessä viedään eteenpäin uusien ja olemassa olevien sähköisien palveluiden kehitystä -> hitaampaa
- Prosessien avaamisen kautta palvelukokonaisuuksien tai osuuksien siirtäminen keskitettyyn asiakaspalveluun.
- Toimialojen prosessit -> herätteet pitää tuoda toimialoilta, jotta mahdolliselle sähköiselle palvelualustalle saadaan sisältöä eikä jäädä siihen tilanteeseen, että uusi rauta muuttaa sähköä lämmöksi.
- Sisäinen ja ulkoinen viestintä

Winkin nimen ”synnystä”



Winkki



Winkki

Asiakaspalvelupäätteet



Kokemuksia 4kk jälkeen

- Ulkoiset asiakkaat ovat löytäneet Winkin ja palaute on ollut **positiivista ja kannustavaa -> palvelulle on selkeä tarve**
- **Negatiivinen** palaute on tullut lähinnä **talon sisältä** -> ei ymmärretä palvelun tarkoitusta, epäillään onnistumista, ”pelätään” omien tehtävien puolesta ja palvelun laadun säilymistä
- Sähköinen palautejärjestelmä on otettu käyttöön kohtuullisesti. (ePalaute-järjestelmässä on noin 200 palautetta/palvelupyyntöä -> **käyttöaste kasvanut koko ajan**). Tämän lisäksi palvelupyyntöjä on hoidettu teknisistä syistä ”ohi” järjestelmän
- Asiakasmäärät ovat kasvaneet maltillisesti. **Yhteydenotot** tapahtuvat pääsääntöisesti **puhelimitse ja sähköisesti** (ePalaute, sähköposti), mutta myös fyysisesti. Ulkomaalaiset asioivat paikan päällä (pysäköintivirhemaksun vastalauseet)

Winkkiin tulleita kysymyksiä

- Kysymykset ovat liittyneet tarjottavien palveluiden lisäksi mm.
- TV-lupiin
- kuluttajaneuvontaan
- edunvalvontaan
- isännöintiin
- oikeusaputoimiin
- matkailuun
- puhelinnumeroihin

Epäselvyys siitä, mitkä ovat kunnan ja valtion palveluita

Myös seuraavia asioita on kysytty:

Milloin Lappeenrannan kauppahalli on perustettu?

Milloin pidetään hautausmaiden esittelyjä?

Minä vuonna Lappeenrannan asukasluku oli lähinnä 54000?

Winkin henkilöstön huomioita

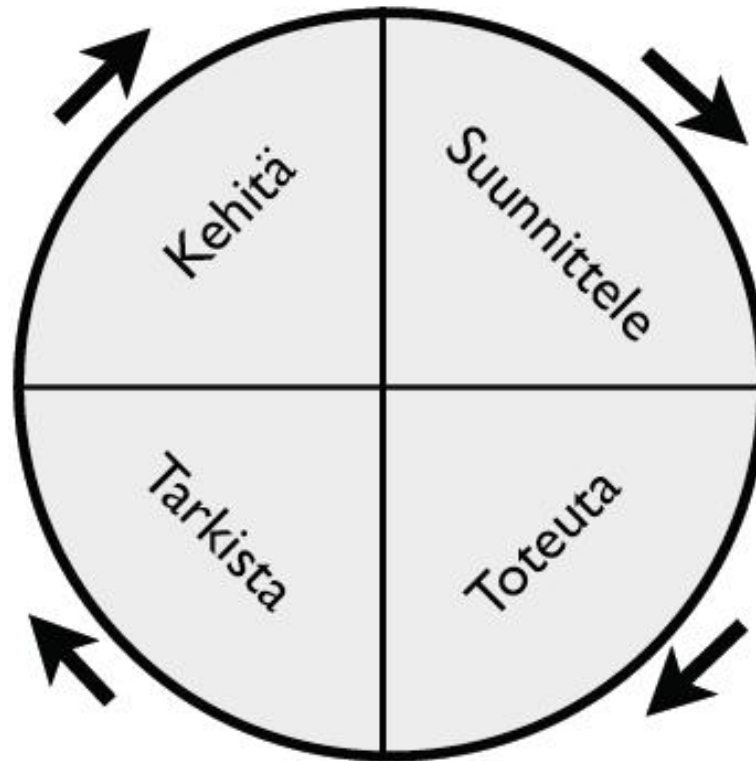
- **Henkilöstöä** olisi voitu **perehdyttää** tehtäviin paremmin. Vierihoidon toimiala-asiantuntijoiden luona.
- **Henkilöstö** olisi voinut olla mukana jo **tilojen suunnittelu** vaiheessa.
- Kaupungin **sisäinen tiedottaminen** asiakaspalvelukeskuksen roolista ja tehtävistä olisi voitu aloittaa **aikaisemmin** ja hoitaa **tehokkaammin**. Tiedottamista tulee jatkaa edelleen ja samalla selventää kaikille toiminnan tarkoitus
- **Palautejärjestelmä** on saanut osakseen **kritiikkiä** -> uusi järjestelmä, lisää työkuormaa. Toisaalta asiakkaiden **palautteet** ohjautuvat suoraan **asiantuntijoille**, jolloin **vasteajat lyhenevät**
- **Kotisivujen** tietojen tulee olla **ajantasalla**, koska ne ovat yksi **tärkeimmistä Winkin työkaluista!**
- **Tehtävät koetaan haasteellisiksi ja miellyttäväiksi** etenkin, kun asiakkaiden tietoisuus Winkin olemassa olostaan lisääntyy

Sähköiset palvelut: Lappeenranta 2012 –strategia

- Tuottavuutta lisätään järjestelmällisesti ja toimeenpannaan tuottavuusohjelma. Osa tehtävistä toteutetaan kuntalaisten omatoimisuutta lisäämällä ja sähköisen asioinnin avulla.
- Kansallinen edelläkävijä kuntarakenteen, toimintatapojen ja yhteiskäytäntöjen uudistajana
- Olla johtava toimija valituilla aloilla julkisten sähköisten palveluiden kehittäjänä ja toteuttajana

Asiakaspalvelun kehittäminen

Jatkuva prosessi, joka ei pääty koskaan



Deming-ympyrä (PDCA – Plan – Do – Check – Act)

Tuotettavat palvelut

- **Opastusta ja neuvontaa kotisivuilta löytyviin asioihin sekä:**
- **Tekninen toimiala / kiinteistö- ja mittausstoimen asiakaspalvelun toimenpidepyynnöt:** asiakirja- ja karttatilaukset, rakennuspaikan maastoon merkinnät, sijaintikatselmukset, vapaana olevat tontit, puutarhapalstat, tonttikartat ja kaavaotteet, tonttipäätökset, yksityistieavustushakemukset, yleiset selvitystyöt
- **Tekninen toimiala / palvelutuotanto:** Veteraanilippujen jako, veteraanien paikoitusluvut ja pysäköinninvalvonnan reklamaatiot
- **Williparkki:** Sopimusten teko, uusien korttien jako sekä viallisten korttien vaihtaminen, irtisanomisilmoitusten vastaanotto, kertaluonteisten asioiden hoito (mm. ulkopaikkakuntalaiset asiakkaat)
- **Satamalaitos:** Yleisopastus, venepaikkojen varaushakemus
- **Kasvatus- ja opetustoimi:** Yleispalvelut, koulupaikka-asiat, koulupiirit, päivähoitopaikka-asiat, koulukuljetuskyselyt, valitusten vastaanottaminen
- **Nuoriso- ja liikuntatoimi :** Tiedot varattavissa olevista tiloista
- **Lisäksi:** Asiakirjojen vastaanotto, nähtävilläpito-asiat (kaavat, pöytäkirjat, suunnitelmat), avustuslomakkeet, sähköposti- ja puhelinkyselyt