

Palveluksessanne Maailman toimivin kaupunki

Helsingin asiakaspalvelumallin käsikirja



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

6Aika

Helsinki

Sisältö

Johdanto: Maailman toimivin arki	3
Käsitteitä	5
Asiakaspalvelun tasot	6
Tilastoja	7
Tavoitetila	8
◆ Periaate 1. Yhdenvertaisuus ja saavutettavuus	9
Esimerkit	12
◆ Periaate 2. Järjestelmällisyys ja toimivuus	15
Esimerkit	18
◆ Periaate 3. Vuorovaikutus ja monikanavaisuus	21
Esimerkit	24
◆ Periaate 4. Jatkuva kehittäminen	26
Esimerkit	29
◆ Periaate 5. Osaamisen arvostus	31
Esimerkit	33
Yhteenveto	35

Maailman toimivin arki

Helsinki kasvaa ja muuttuu koko ajan. Helsingin tavoitteena on olla maailman toimivin kaupunki. Tavoite on kunnianhimoinen, mutta pystymme toteuttamaan sen yhdessä, jos ymmärrämme asiakkaiden tarpeet ja osaamme vastata niihin.

Asiakaspalvelua on tähänkin asti tehty Helsingissä erinomaisesti. Helsinki on kuitenkin iso kaupunki, ja yhtenäinen asiakaskokemus syntyy ja välittyy vain yhteisten periaatteiden ja käytäntöjen kautta.

Tämä käsikirja esittelee Helsingin asiakaspalvelun

5

periaatetta.

Käsikirja on tarkoitettu Helsingin kaupungin työntekijöille.

Sitä voi käyttää esimerkiksi uuden työntekijän perehdyttämisessä, koulutuksissa, oman työn suunnittelussa sekä esimiestyöskentelyssä.

Käsikirja on myös avoin dokumentti. Se kertoo Helsingin yhteistyökumppaneille, yrityksille ja yhteisöille kaupungin asiakaskokemuksen tavoitteista ja auttaa synnyttämään yhteistyötä.

Käsikirjan on tuottanut 6Aika Avoin osallisuus ja asiakkuus -hanke. Siinä Helsingin kaupunki on yhdessä asiakkaiden, kaupungin työntekijöiden, yritysten ja viiden muun suomalaisen kaupungin kanssa kehittänyt asiakaskokemusta ja käyttäjälähtöisiä palveluja.



Työkirjasta käytännön vinkkejä!

Tämän käsikirjan parina on erillinen työkirja. Se sisältää konkreettisia keinoja viedä käsikirjassa esitellyt viisi periaatetta arkeen.

Käsikirja ja työkirja löytyvät sähköisinä versioina:
digi.hel.fi/
asiakaspalvelumalli

Yhdenvertaisuus

Jatkuva kehittäminen

Saavutettavuus

Edistyksellisyys

Järjestelmällisyys

Osaamisen arvostus

Toimivuus

Esteettömyys

Kumppanuus

Yhteistyö

Käsitteitä

Asiakas on kuka tahansa Helsingin kaupungin palvelujen käyttäjä: asukas eli kaupunkilainen, yritys, järjestö, Helsingissä työssäkäyvä tai matkailija. Asiakas myös kehittää kaupunkia, ja asiakkaiden osallistuminen kehittämiseen on toimivan kaupungin edellytys.

Asiakaskokemus on asiakkaan muodostama kuva Helsingin kaupungin palveluista. Kokemukseen vaikuttavat kaikki kohtaamiset, mielikuvat ja tunteet kaupungin työntekijöiden ja palvelujen kanssa digitaalisesti, puhelimitse ja kasvokkain.

Asiakslähtöisyys on lähestymistapa palvelujen kehittämiseen. Asiakslähtöinen palvelu on suunniteltu asiakkaan tarpeet huomioon ottaen. Samaan asiaan viitataan myös sanalla käyttäjälähtöisyys.

Asiakaspalvelu tarkoittaa asiakkaan ja kaupungin työntekijän kohtaamista, jossa asiakas saa neuvontaa, palveluohjausta tai ohjeita. Nimettyjen asiakaspalvelijoiden lisäksi kaikki Helsingin kaupungin työntekijät vaikuttavat omalla työllään asiakaskokemukseen.

Monikanavaisuus tarkoittaa, että palvelu tarjotaan useassa eri kanavassa: kasvokkain, puhelimesta, verkkosivuilla, digitaalisissa sovelluksissa tai sosiaalisessa mediassa.

Palvelumuotoilun avulla selvitetään, vastako palvelu asiakkaan tarpeita ja miten sitä voisi suunnitella ja kehittää.

Palvelupolku tarkoittaa palvelua reittinä, jota asiakas kulkee. Palvelupolku alkaa, kun asiakas tunnistaa tarvitsevansa kaupungin palvelua, ja päättyy, kun asia on saatettu päätökseen.

Symbolit



Periaate



Miksi?



Esimerkki



Muista työkirja!

Asiakaspalvelun tasot



Tilastoja

TYTYTYVÄISYYS ASUINKUNTAAN

Tiedottaminen kunnan palveluista:

Tiedottamista kaupungin palveluista piti vastaajista hyvin hoidettuna keskimäärin **56 %**.



TYTYTYVÄISYYS ASUINKUNTAAN

Kunnan virastojen asiakaspalvelu yleensä:

Kaupungin virastojen asiakaspalvelua yleensä piti vastaajista hyvin hoidettuna keskimäärin **40 %**.



ARVIO KUNNAN TOIMINNASTA

Mahdollisuus käyttää palveluja:

Vastaajista keskimäärin **32 %** oli sitä mieltä, että kunnassa on palveluja, joita ei voi käyttää vaikka haluaisikin.



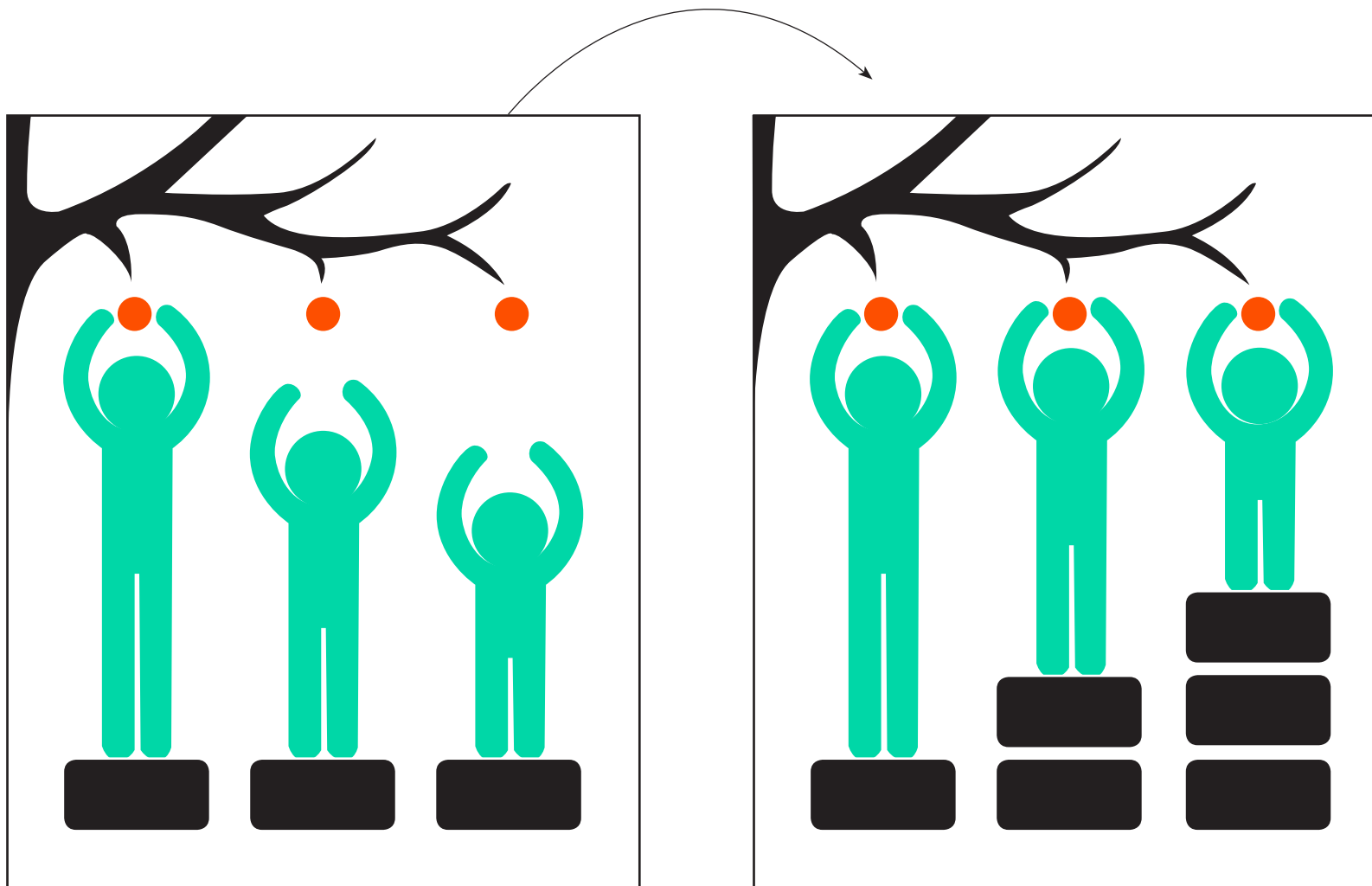
TYTYTYVÄISYYS KUNNAN INTERNET-PALVELUIHIN

Asiointimahdollisuudet verkon kautta:

Mahdollisuuteen asioida verkon kautta oli tyytyväisiä keskimäärin **46 %** vastaajista.



Tavoitetilä





Periaate 1

Yhdenvertaisuus & saavutettavuus



Kaikkien on helppo käyttää Helsingin palveluja. Palveluprosessit etenevät sujuvasti, eikä palvelua etsivän tarvitse tietää tarkasti, mistä se löytyy tai mitä sen käyttäminen vaatii.

Taitavat, kokeneet kaupunkilaiset osaavat suunnistaa sekavassakin palveluviidakossa. He löytävät, vaativat ja muita todennäköisemmin saavat parhaan tarjolla olevan palvelun. He tietävät, miten vetää oikeasta narusta pulmatilanteessa.

Kaikkien kaupunkilaisten lähtökohdat eivät ole samanlaiset. Osa eksyy viidakkoon. Tämä on epäoikeudenmukaista.

Helsinki ei ole luksusbrändi vaan paikka, jossa kaikkien asukkaiden elämä tapahtuu. Helsinki on hyvää elämää varten.



Miksi tämä on tärkeää?

Asiakkaalle:

Helsingiläiset saattavat kokea, että se, millaista palvelua ja ohjeita kaupungin työntekijöiltä saa, vaihtelee paljon. Tällöin palvelut eivät tunnu yhdenmukaisilta eivätkä toimintatavat läpinäkyviltä.

Kaikki palveluja tarvitsevat eivät osaa tai jaksa hankkia niitä. Kaikilla, myös erityisryhmillä, on oikeus nauttia toimivasta arjesta.

Työntekijälle:

Työ on mielekästä, kun tietää toimivansa eettisesti. Eettinen toiminta tarkoittaa esimerkiksi läpinäkyvien ja oikeudenmukaisten päätösten tekemistä ja asiakkaiden arjen sujuvoittamista.



Vie tämä periaate käytäntöön työkirjan vinkkien avulla!



Asiat onnistuvat paremmin, jos on henkilökohtaisia kontakteja. Näitä ei voi tietää muuta kuin julmalla kokemuksella. Ei varmasti löydä sivustolta, kehen kaikkiin pitäisi olla yhteydessä.”

– Rakennusvalvonnan asiakas



Törkeän hyvää palvelua ja rautaista ammattitaitoa Haartmanin hammashoitolassa. Jälleen pistää miettimään yhteiskuntaamme melkein vertailussa kuin vertailussa.”

– Terveystuollon asiakas



Esimerkki

Uuteen kotiin mahdollisimman vähillä klikkauksilla

Kun helsinkiläinen hakee vuokra-asuntoa, hän kohtaa sekalaisen joukon sivustoja. Hänen voi olla vaikeaa erottaa, minkä palveluntarjoajan sivuilla hän liikkuu. Seurauksena moni uupuu ennen kuin koti löytyy. Helsingissä selvitettiin käyttäjätutkimuksen avulla, mihin asioihin voisi jatkossa kiinnittää huomiota käytettävyyden näkökulmasta.

Havainnot

- ▶ Lomake on vaikea löytää. Hel.fi-sivustolla linkit on piilotettu tekstiin ja sivuja pitää kahlata läpi ennen kuin päästään sähköiseen asiointiin.
- ▶ Lomakkeet olivat epäselviä ja vaikeita täyttää.
- ▶ Sivuilla toistuu samaa tekstiä.
- ▶ Sivuilta on vaikea löytää tietoa muista kaupungin tarjoamista asuntopalveluista.
- ▶ Rakenne on sekava.

Toimenpide-ehdotuksia

- ▶ Linkit lomakkeisiin nostetaan ylös vasempaan laitaan, jonne käyttäjä ensimmäisenä katsoo.
- ▶ Fontti vaihdetaan luettavammaksi.
▶ Navigaatiota selkeytetään.
▶ Hakija tekee ensin soveltuvuustestin. Vastaukset määrittävät, millaista asuntoa hän tarvitsee ja millaista hänen kannattaa hakea.
▶ Käyttäjälle kerrotaan selkeästi, mitkä kentät on täytettävä. Muut kentät eivät edes näy hänelle.
- ▶ Tekstit yhdistämällä saadaan kaikki tärkeä tieto yhdelle sivulle.
- ▶ Sivuilta on helppo siirtyä Stadin asunnot -sivulle.
- ▶ Palveluun lisätään selkeästi erilaisia nappeja.
▶ Seuraavaan näkymään siirtyminen nostetaan esille eri värillä.
▶ Tekstikenttien otsikot tasataan.



Esimerkki

Ohjaamossa nuori saa palvelut yhdeltä luukulta

Ohjaamo on palvelu, josta alle 30-vuotias saa yksilöllistä tukea työhön, koulutukseen ja arkeen liittyvissä asioissa. Apua saa esimerkiksi lomakkeiden täyttämiseen ja työ- tai opiskelupaikan ja asunnon etsimiseen. Nuoren ei tarvitse tietää, minkä alan ammattilaisen apua hän tarvitsee, vaan hänet vastaanottanut työntekijä kuuntelee ja ottaa asian hoitaakseen.

Palveluun voi varata ajan tai astua sisään aukioloaikoina. Helsingin Ohjaamon työntekijät ovat tavoitettavissa puhelimitse ja sähköpostilla.

Miksi isona?

Mietitään yhdessä mikä sinua kiinnostaa ja mikä on seuraava askel. Ammatinvalinta, kouluun hakeminen, oppisopimus, työharjoittelu, taitojen vahvistaminen vapaaehtoistyössä tai tuumaustauko – me autamme.

Apua työn hakemiseen

Henkilökohtaista apua työpaikkojen etsimiseen, hyvän hakemuksen tekoon ja haastatteluun valmistautumiseen. Ohjaamon rekrytointitapahtumissa tapaat työnantajan.

Asiakkaiden suusta

“Aivan upea paikka! Apua saa jos sitä tarvitsee. Osaava henkilökunta!”

mies, 22 vuotta

“Ohjaamon tapaamisista on saanut varmuutta siihen, mihin suuntaan lähteä.”

nainen, 19 vuotta

“Kaikki sano mulle, että mee sinne Ohjaamoon. Ja sit mä tulin.”

mies, 17 vuotta

Tarinoita Ohjaamosta

Älä mieti onko pulmasi liian pieni tai suuri, autamme mielellämme. Soita, chättää tai poikkea paikalle kun sinulle sopii.

30.6.2017

Nuoruus ei oo nuora, Leo 16 vuotta

Nuoruus ei oo nuora. Nuoruus on epäsuora mysteerinen luola, johon ei takana jotain uutta kummastuttavaa. Jokases pop biisis samaistuttava Omakuva, itseviha, kaljaa takapihal. Kasvaminen draama, koulumene- menetyks. Se on vaikeeta, tunteet ja tieto on yksi ja sama. Simpsonit, Fu Painoo nostaa nuori...

[Lue lisää →](#)

20.2.2017

Kiitos teille, teette hyvää työtä, Dani

Kävin syksyllä teidän kautta Jungle Juice Barin rekryssä ja onnisti, sair täällä töissä on tehnyt hyvää. Halusin erikseen kiittää teitä hyvästä työ matalan kynnyksen jeesinä jota tuolloin tarvitsin. "Syrjäytymisvaaraa" mutta 8 kuukauden työttömyys alkoi jo painaa ja MOLin loputon...

[Lue lisää →](#)



Esimerkki

Oppijan polku vie eskarista aikuiskoulutukseen

Oppijan palvelupolku on Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimialan hanke. Sen tavoitteena on antaa kaikki palvelut selkeästi ja yhdestä paikasta perheille ja eri-ikäisille oppijoille päiväkotilapsesta Arbiksen iltakurssilla käyvään eläkeläiseen. Polkua kehitetään yhdessä käyttäjien kanssa avoimissa työpajoissa.

Hakemisen vaiheet

- Tutustu palveluihin**
 - Haku alkaa DL 27.1.2018
 - Erityistuen tarve
 - Hakemuksen jättö** DL 29.4.2018
 - Päätös** Toukokuussa
 - Mahdollisuus vaikuttaa päätökseen
 - Tieto asiakkaalle päätöksestä**
 - Tarkempi viesti palveluntarjoajalta
 - Maksuohjeet/huojennus
 - Miten haetaan / lapsi voi lähteä itse "lupa"
 - Asiakas lähettää tiedot palveluntarjoajalle

▼ Lorem ipsum

☒ Lorem ipsum ☒ Lorem ipsum

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum tincidunt facilisis justo eu rhoncus. Maecenas sed libero ante. Nam congue, neque at pretium bibendum, lectus velit sollicitudin elit, ac dictum risus dui a elit.

> **Lorem ipsum**

> **Lorem ipsum**

Hyvä tietää

- ☑ Ekaluokkalaisten paikan saaminen [Lue lisää >](#)
- ☑ Päätöksen kriteerit [Lue lisää >](#)

Oliko tämä artikkeli hyödyllinen? Kyllä Ei Anna palautetta

Viimeksi päivitetty 26.6.2017

Helsinki Kulttuurija vapaa-aika Työelämä Asuminen ja rakentaminen Terveys Sosiaalipalvelut Ympäristö Liikenne Turvallisuus Koulutus- ja lastenhoito

Kouluhaku

Millaista koulua olet hakemassa?

Valitsemalla omaa tilannettasi kuvaavat vaihtoehdot saat sinulle räätälöityä tietoa

Kotiosoite

Tai postinumero

Tiedän koulun/hae nimellä

Painotukset

Lapsi on
 Aloittamassa koulun
 Valittamassa koulua

Opetuskieli
 Suomi
 Ruotsi
 Muu

Valinnat täyttyviä kouluja: 25



Periaate 2

Järjestelmällisyys & toimivuus



Helsingissä kaikki toimii. Asiakas saa palvelut juuri siellä, juuri sellaisina ja juuri sillä hetkellä kuin hän niitä toivoisikin. Myös työntekijän arki toimii.

Tässä periaatteessa yhdistyvät punnitut prosessit ja toimivat teknologiset ratkaisut. Asiakas löytää palvelut helposti tietystä katuosoitteesta tai kaupungin verkkosivuilta tai saa johdonmukaista palvelua työntekijältä.

Helsingissä toimialat, liikelaitokset ja keskushallinto kehittävät yhdessä prosesseja johdonmukaisiksi ja palveluja toimiviksi. Yhteistyö on tärkeää. Mitä lähempänä kaupungin työntekijä on asiakkaita, sitä paremmin hän tuntee heidän tarpeensa ja pystyy kehittämään niitä vastaavia palveluja. Keskushallinto on puolestaan sitoutunut tukemaan ja auttamaan kehittämisessä.

Toimivuus syntyy yhdessä. Esimerkiksi asiakaspalvelun järjestelmien kehitystyö ei onnistu ilman eturivin asiakaspalvelijoita, toimialan, tietohallinnon ja keskushallinnon väkeä, yrityksiä ja asiakkaita.



Miksi tämä on tärkeää?

Asiakkaalle:

Asiakkaan on helppo käyttää palveluja, jos palvelu on tuotettu häntä ajatellen ja siitä kerrotaan järkeenkäyvästi.

Aikaa ja hermoja säästyy.

Työntekijälle:

Työntekijä ei joudu tekemään ylimääräistä työtä siinä, että hän selvittää asioita itselleen ja asiakkaalle.

Työntekijä voi lomailla hyvällä omallatunnolla, koska palvelu ei katkea yksittäisen työntekijän poissaolon takia.



Työkirjasta käytännön vinkit.



**Olen googlannut tunti-
tolkulla, löytämättä vas-
tausta tiettyihin kysy-
myksiin esimerkiksi kierrätyksen
pakollisuudesta. Nyt kaiken pitäisi
olla kunnossa, mutta en ole vielä-
kään täysin varma, olenko osannut
ajatella kaikkea vai puuttuuko vielä
jokin lupa tai toimenpide.”**

– Kahvilayrittäjä



**Kävin hoitamassa yri-
tyspysäköintitunnus-
asioita Sörnäistenkatu
1:n asiakaspalvelupisteessä. Asia-
kaspalvelu oli mitä mukavinta,
hommat hoituivat sujuvasti ja hy-
myn kera. Uudet tilatkin olivat hie-
not, ja asiakaspalvelun ’kopit’ ko-
dikkaan oloisia.”**

– Pysäköinninvalvonnan asiakas



Esimerkki

Kahvila pystyy vaihe vaiheelta

Aloittelevan kahvilayrittäjän elämä Helsingissä helpottuu. Suunnitteilla on, että kaupungin verkopalvelusta näkee kätevästi, mitä kahvilaa perustettaessa pitää tehdä ja koska: milloin on palotarkastuksen aika ja milloin pitää hakea lupaa tuotemyyntiin.

Samaan tapaan vaiheistetut ohjeet voidaan luoda myös kaupunkilaiselle, joka haluaa esimerkiksi ilmoittaa lapsensa esikouluun tai järjestää katujuhlan.

Helsinki Kulttuuri ja vapaa-aika Työelämä Asuminen ja rakentaminen Terveys Sosiaalipalvelut Ympäristö Liikenne Turvallisuus Koulutus- ja lastenhoito

Kahvilan ja ravintolan perustaminen

Millaista kahvilaa tai ravintolaa olet perustamassa?

Valitsemalla omaa tilannettasi kuvaavat vaihtoehdot saa sinulle räätälöityä tietoa

Rakennan uuden tilan Muutan toimitilan käyttötarkoitusta (esim. kaupasta kahvilaksi) Omistajan vaihdos olemassaolevalle kahvilalle tai ravintolalle

Tehtävät

Lataa yksilöity muistilista

▼ Perustiedot

Rakennan uuden tilan

Muutan toimitilan käyttötarkoitusta (esim. kaupasta kahvilaksi)

Omistajan vaihdos olemassaolevalle kahvilalle tai ravintolalle

▼ Tarkemmat tiedot

Myynti tupakkaa

Myynti alkoholia

En soita musiikkia

Taloyhtiön suostumus sijoittamiseen vuokrasopimuksen yhteydessä

Näytä lisää

▼ Lisäosio valinnoille

Valmistelu

Liiketoiminta valmisteluvaiheessa

Tila valmisteluvaiheessa

Tuotemyynti valmisteluvaiheessa

Turvallisuus valmisteluvaiheessa

Henkilökunta valmisteluvaiheessa

Viihde valmisteluvaiheessa

Ennen avaamista

Liiketoiminta ennen avaamista

Tila ennen avaamista

Tuotemyynti ennen avaamista

Turvallisuus ennen avaamista

Henkilökunta ennen avaamista

Tarkenna kahvilan tai ravintolan tyyppiä

Myynti tupakkaa Myynti alkoholia

En soita musiikkia Minulla on taloyhtiön suostumus ravintolan sijoittamiseen vuokrasopimuksen yhteydessä

Tarvitset seuraavat luvat

▼ Toimitilan luvat

Jos valitsemassasi toimitilassa ei ole ennen ollut elintarvikkeita myyvää yritystä tarvitset Rakennusluvan muutettaessa käyttötarkoitusta.

Luvan hakemista varten tarvitset:

- Pää- ja rakennepiirustukset
- Päsuunnittelijan (yksityinen toimija, ei kaupungin palvelu)
- Erityisuunnitelman
- Valokuvan rakennuksesta
- Hallinto-oikeusselvityksen ja kokouspöytäkirian

► Luvat tuotemyyntiin

► Ulkomyyntilupa



Esimerkki

Muotoilukieli antaa digipalvelulle raamit

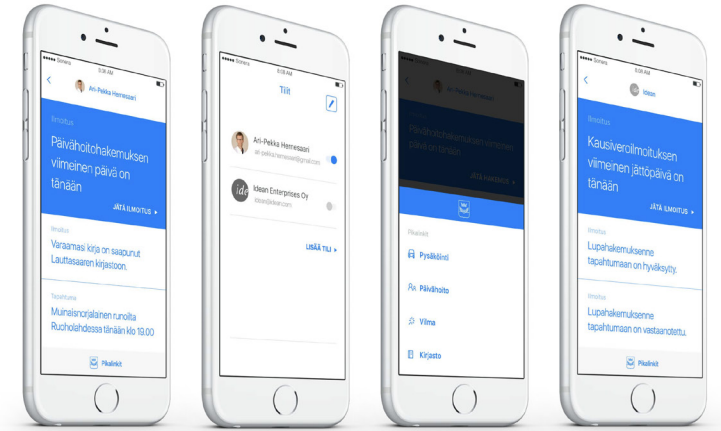
Muotoilukieli tarkoittaa yhteisiä periaatteita Suomen kaupunkien digitaalisten palvelujen käyttäjäkokemukselle. Tavoitteena on, että kaikkien suomalaisten kaupunkien digipalvelut toimivat samalla logiikalla. Samalla luodaan uudenlaista palvelujen kehittämisen kulttuuria.

Muotoilukielen avulla kaupunki kehittää ketterästi, välttää sitoutumista yksittäisiin teknisiin tarjoajiin, luo myönteistä kaupunkimielikuvaa ja säästää rahaa. Käyttäjä saa helppokäyttöisiä verkkopalveluja, jotka tuntuvat tutuilta, vaikka hän muuttaisi Suomen toiselle laidalle. Kehittäjät pääsevät nopeasti käyntiin hommissaan, eikä heidän tarvitse olla designin huippuosaajia. Voit käynnistää kieliopinnot osoitteessa opencity.design.

YHTENÄISET PALVELUT

Useampi palvelu voidaan yhdistää yhtenäiseksi kokonaisuudeksi.

Asukkaan identiteetti liikkuu palvelusta toiseen.



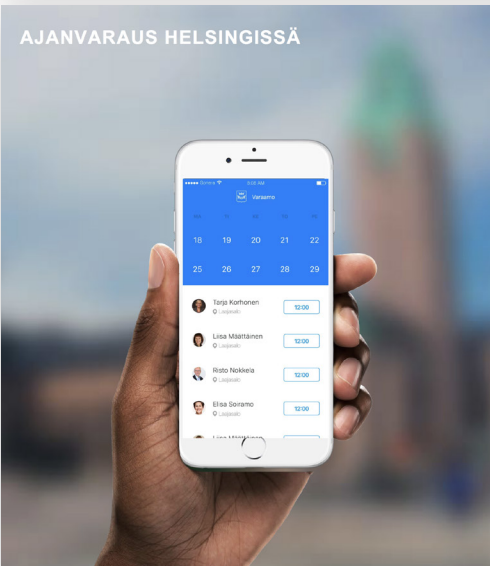
Henkilökohtaiset ilmoitukset

Henkilökohtaiset pikalinkit

Vaihtaminen henk.koht- ja yritysnäkymän välillä

Yritysnäkymä

AJANVARAUS HELSINGISSÄ



AJANVARAUS VANTAALLA





Periaate 3

Vuorovaikutus & monikanavaisuus



Asiakas ja kaupungin työntekijä kohtaavat – kasvotusten, puhelimessa tai digitaalisilla kanavilla.

Asiakas tuntee tulleensa oikeaan paikkaan, vaikka hän olisi ottanut yhteyttä väärään henkilöön tai taloon. Näin käy, jos kaupungin työntekijä on läsnä, kuuntelee herkällä korvalla ja ottaa asiakkaan toissaan. Onnistuneista kohtaamisista syntyy loistavia asiakaskokemuksia, tähtihetkiä.

Monikanavaisuus tarkoittaa sujuvaa sukkulointia eri kanavilla, tiedonkulkua ja asiakkaan kuljettamista. Olemme siellä, missä ihmiset ovat ja käytämme kanavia, joita he käyttävät.

Otamme herkästi käyttöön uusia kanavia, jotka auttavat palvelemaan paremmin. Olisiko vaikkapa yhteinen asiakaspalvelunumero tai toimialan yleisneuvontanumero hyvä ajatus?

Digitaalisuus ja kohtaaminen täydentävät toisiaan. Mitä suurempi osa asioista hoituu digitaalisesti, sitä paremmin kaupunki pystyy palvelemaan heitä, jotka tarvitsevat apua kasvokkain.



Miksi tämä on tärkeää?

Asiakkaalle:

Hyvät kohtaamiset kaupungin työntekijöiden kanssa tuovat hyvää mieltä.

Kun vuorovaikutus toimii, palveluja on mukava käyttää. Asiakas ilahtuu, kun hän tietää tarvitsevänsä ja pian käyttävänsä kaupungin palveluja.

Toimiva vuorovaikutus ehkäisee syrjäytymistä ja synnyttää yhteishenkeä.

Työntekijälle:

Merkitykselliset kohtaamiset tekevät työstä arvokasta. Kinkkisistä kohtaamisista voi saada ajatuksia siitä, miten palveluja pitäisi kehittää.

Ilman aitoa vuorovaikutusta Helsingin arki ei voi olla maailman toimivinta. Asiakslähtöisyys edellyttää vuorovaikutusta erilaisten asiakkaiden kanssa.



Miten teet tämän arjessa? Työkirja auttaa.



Ei minua kiinnosta vastaukseenne, että kaikkiin kirjastoihin on tullut sama toimintatapa, sekä että teillä on paljon muuta tekemistä. Minulle olisi riittänyt, että henkilö olisi hakenut varaamani kirjan ja sanonut, että näytän ensi kerralla, miten tämä toimii itsepalveluna. Asiakkaan kuunteleminen olisi pelastanut tilanteen ja onnistunut käynti olisi jäänyt hyvänä muistoihin.”

– Kirjaston asiakas



Pitkäaikaisena kirjastojen suurkuluttajana olin erittäin ilahtunut palvelusta, jota sain viimeksi kirjasto 10:ssä asioidessani. Minua palveli vaaleahiuksinen hymyilevä nuori nainen, joka on ilmeisesti kirjaston uusi työntekijä, koska en ollut häntä aiemmin nähnyt. Tämä asiakaspalvelija oli kuin syntynyt tehtävänsä – niin reippaasti ja asiantuntevasti hän jaksoi neuvoa, opastaa ja etsiä haluamiani kirjoja ja tekstejä. Minusta asiakkaana tuntui, että hän on siellä juuri minua varten. Ja se hymy! Se tuli sydämestä ja jäi mieleen koko päiväksi.”

– Kirjaston asiakas



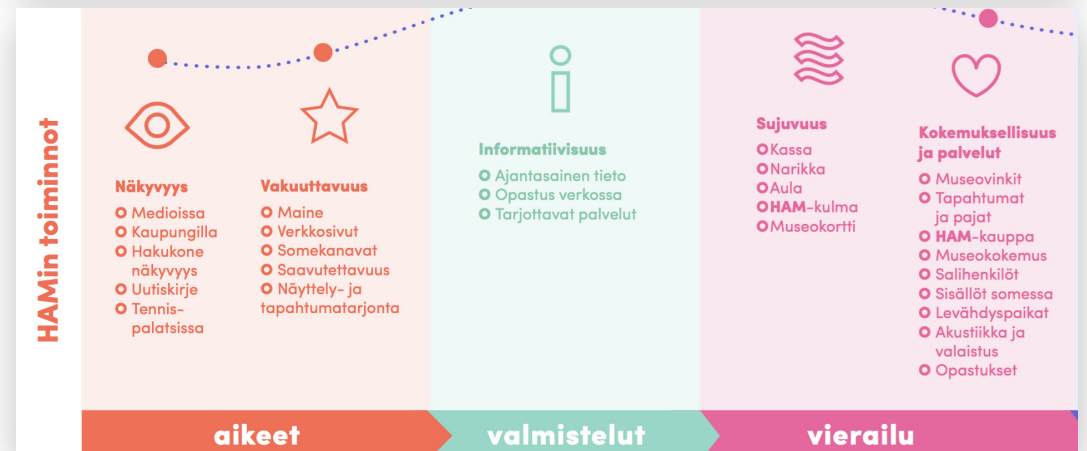
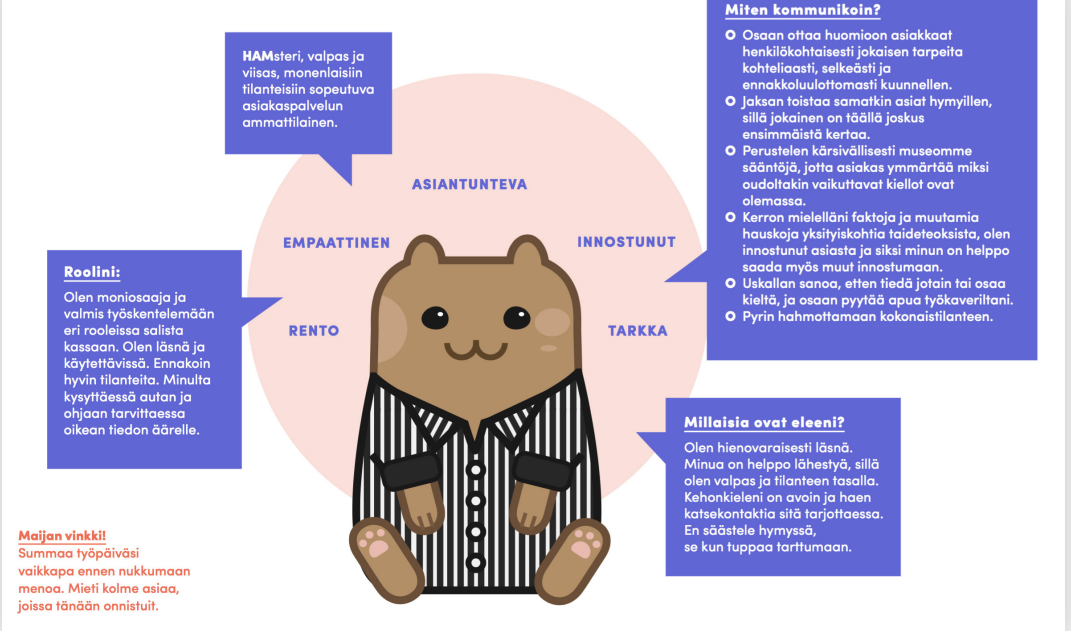
Esimerkki

HAMilaiset tekevät taiteella Helsingistä hauskemman

”Yhdessä teemme päivästäsi innostavamman.” Näin voi tiivistää Helsingin taidemuseo HAMin tavan palvella. HAMilaiset palvelevat asiakkaitaan rennolla ja persoonallisella otteella. HAMin asiakaspalvelu ulottuu kaikkeen mitä museo tekee. HAMilaisilla on vuorovaihtuksen käytännön tilanteisiin joukko ohjenuoria, kuten:

- Osaan ottaa huomioon asiakkaat henkilökohtaisesti. Kuuntelen jokaisen tarpeita kohteliaasti, selkeästi ja ennakkoluulottomasti.
- Jaksan toistaa samat asiat hymyillen, sillä jokainen on täällä joskus ensimmäistä kertaa.
- Olen hienovaraisesti läsnä. Minua on helppo lähestyä, sillä olen valpas ja tilanteen tasalla.
- Kehonkieleni on avoin ja haen katsekontaktia sitä tarjottaessa. En säästele hymyssä, se kun tuppaa tarttumaan.
- Jos en osaa vastata asiakkaan kysymykseen, otan selvää vaikka googlaamalla.

MINÄ, HAMILAINEN





Esimerkki

Viisi virastoa löi hynttyyt yhteen

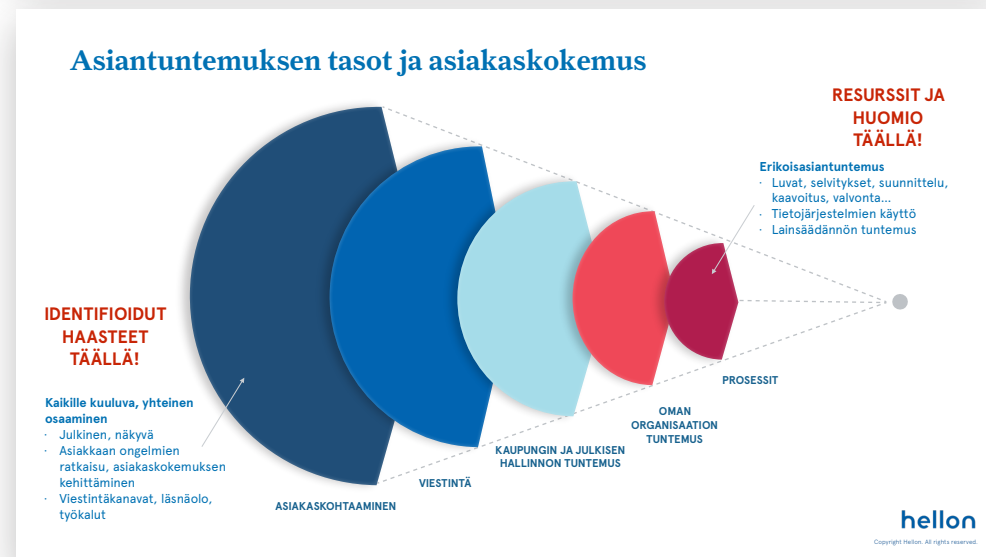
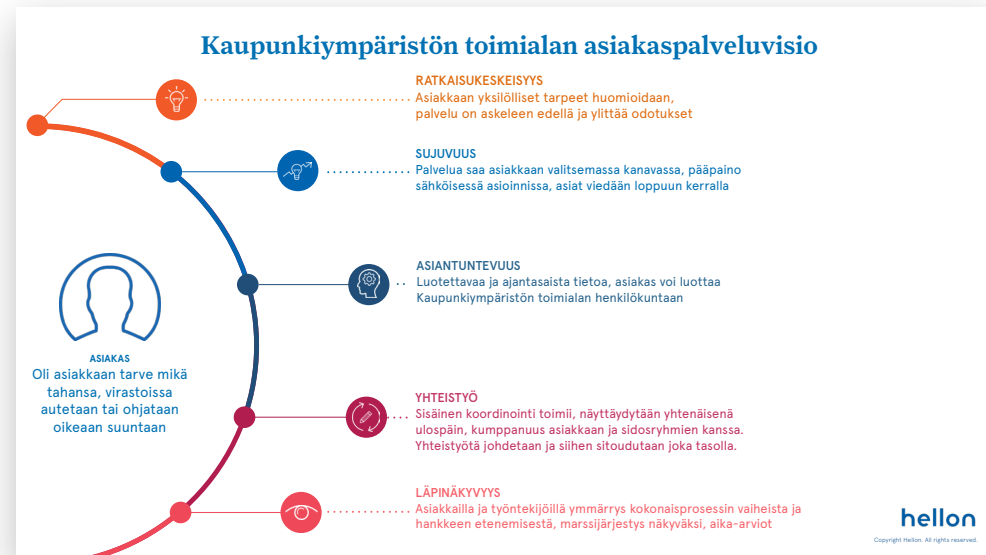
Helsingin kaupungin tekniset virastot yhdistyivät omaksi toimialakseen. Yhdistyminen nosti esiin kysymyksen siitä, mitä virastojen yhtenäinen asiakaskokemus tarkoittaa.

Virastojen väki tunnisti työpaikoissa kaksi asiakaskokemuksen isoa haastetta:

1. Ongelma ja asiantuntija eivät kohtaa.
2. Eri tietolähteet ja sekavat viestintäkanavat aiheuttavat hämminkiä.

Ratkaisuiksi syntyi konkreettisia keinoja:

- ▶ Työntekijä selvittää aina, mitä asiakas itse asiassa hakee ja kirjaa ylös kysymykset ja ongelmat. Hän varmistaa, että asiakas ymmärtää saamansa viestin.
- ▶ Verkkopalveluun listataan usein kysytyjä kysymyksiä vastauksineen. Asiantuntijalle voi varata ajan verkkopalvelun kautta. Sähköiset työkalut auttavat työntekijöitä miettimään ratkaisuja joukolla ja tavoittamaan toisensa nopeasti.
- ▶ Johto huolehtii, että työvoimaa, työkaluja ja rahaa on siellä missä tarvitaan. Esimiehet korostavat, että asiakaspalvelu on erottamaton osa ydintoimintaa.





Periaate 4

Jatkuva kehittäminen



Helsingin työntekijät kehittävät palveluja jatkuvasti. Jos työntekijä huomaa, ettei jokin toimi, hänellä on tarvittava tieto ja valtuudet tarttua toimeen. Asiakkaat kehittävät palveluja yhdessä työntekijöiden kanssa.

Helsingin tavoitteena on tehdä jatkuvasti kaikki hieman paremmin, jotta helsinkiläisten elämä olisi mukavampaa ja vaivattomampaa.

Tämä ei tietenkään tapahdu itsestään vaan vaatii palvelujen jatkuvaa kehittämistä. Kehittäminen vaatii aikaa ihmetellä ja kokeilla asioita, joista ei ehkä ole välitöntä näkyvää hyötyä.

Jokaisella on lupa kehittää palveluja. Aina ei tarvita työpajoja ja linjauksia, vaan kaikkien pitää uskaltaa kokeilla lennossa. Jos ei pelkää epäonnistumisia, voi saada pikavoittoa.

Kun asiakkaat ovat mukana kehittämässä ratkaisuja, heidän näkökulmansa ja tarpeensa tulevat otetuiksi huomioon alusta asti. Kaupunki toimii yhteiskehittämisen alustana. Yhteiskehittäminen säästää aikaa ja rahaa.

Rohkaisemme asiakkaita antamaan palautetta. Myös eturivin asiakaspalvelijoiden havainnot ovat tärkeää palautetta. Keräämme ja tarkastelemme palautetta jatkuvasti ja mittaamme asiakaskokemusta.



Miksi tämä on tärkeää?

Asiakkaalle:

Maailma muuttuu, samoin kaupunkilaisten elämä ja tarpeet. Siksi palvelujen on kehityttävä.

Yhteiskehittäminen lisää kaupunkilaisten osallisuuden kokemusta.

Työntekijälle:

Työnteko on miellyttävämpää, kun palvelut ovat ajanmukaisia. Työntekijän ei tarvitse hävetä palveluja. Jupinat julkishallinnon jähmeydestä loppuvat.

Arki on kiinnostavampaa, kun työntekijä saa kehittää työtään aina, kun huomaa sille tarvetta. Palveluja ei toki kehitetä vain muutoksen vuoksi vaan aina perustellusti.



Katso työkalut ja käytännön vinkit työkirjasta!



Nykypäivänä yhä useammat vanhemmat eivät tiedä edes ovatko töissä 3–4 kk päästä, puhumatta siitä, milloin voivat pitää lomaa, jos ovat töissä. Olisi mukava, jos tulevaisuudessa pystyitte ottamaan nämä työmarkkinoilla olevat muutokset ja että vanhemmilla on mahdollisuus palauttaa kyseisen lomakkeen vielä toukokuun lopulla.”

– Varhaiskasvatuksen asiakas



Kävin tällä viikolla ensimmäistä kertaa tänä syyskaudella leikkipuisto Iso-Antilla, ja olipa mukava huomata, miten toimintakulttuuri oli muuttunut sitten viime kevään! Turhat kiellot loistivat poissaolollaan, henkilökunta tarjosi apuaan, pelejä sai itse ottaa kaapeista ja päivän ohjelma oli lapsista superhauska. Henkilökunta tuntuu tykkäävän työstään ja se näkyy myös asiakkaille.”

– Leikkipuiston asiakas



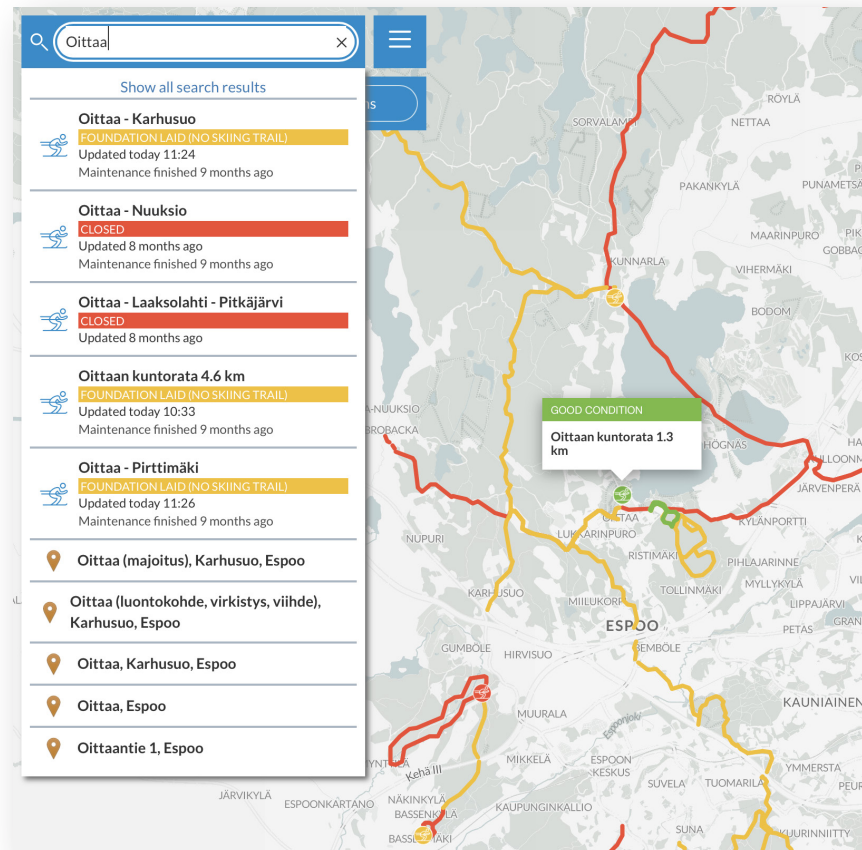
Esimerkki

Ulkoliikuntakartta kehitty yhteistyössä kaupunkilaisten kanssa

Mistä löytyy sinilevätön uimaranta, lähin kuntorata tai hyväkuntoinen hiihtolatu? Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupunkien yhteinen ulkoliikuntakartta kertoo sen reaaliaikaisesti. Kartan päivityksestä vastaavat liikunta- paikkojen työntekijät.

Näin kartta syntyi ja kehittyi:

1. Espoo, Vantaa ja Helsinki halusivat tuoda ulkoliikuntamahdollisuuksiaan paremmin esiin. Käytössä olleita mSki- ja mSkate -palveluja ei voinut käyttää älypuhelimella, joten ne eivät enää vastanneet käyttäjien tarpeisiin.
2. Kaupungit kysivät sosiaalisessa mediassa, mitä kaupunkilaiset halusivat tietää ulkoliikunnasta. Vastausten perusteella kehitettiin ensimmäinen versio ulkoliikuntakartasta.
3. Osa kyselyyn vastanneista osallistuu säännölliseen käyttäjätestaukseen, jonka perusteella palvelua kehitetään edelleen.
4. Palvelussa on palautelinkki. Tekijät seuraavat viestejä ja asiakastytyvyyttä mitataan.
5. Palvelu perustuu avoimeen koodiin ja dataan, joita kuka tahansa pystyy hyödyntämään. Jos joku keksii tehdä asioita eri tavalla tai kehittää oman palvelun, siihen on vapaat kädet.





Esimerkki

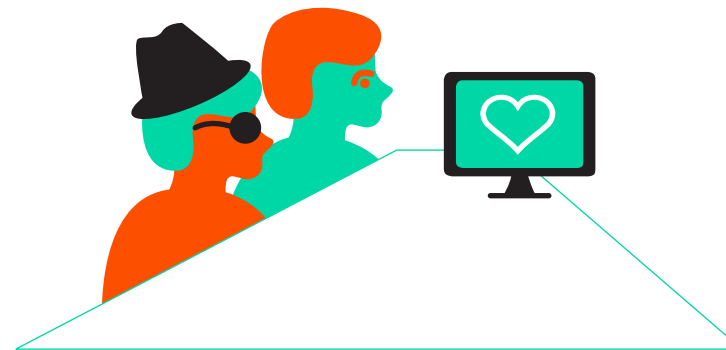
Mystery shoppaajat kehittävät kirjastoja

Helsingin kaupungin kirjastot ovat aina saaneet hyvää palautetta asiakaspalvelusta. Silti palveluja halutaan kehittää aina vain paremmiksi. Eräs tapa tutkia asiakaskokemusta on mystery shopping. Mystery shoppingissa ulkopuolinen arvioija tekeytyy asiakkaaksi ja arvioi saamaansa palvelua jälkikäteen.

Kirjastojen mystery shopping ei keskity vain henkilökunnan antamaan palveluun vaan myös esimerkiksi lainaus- ja palautusautomaatteihin ja opasteisiin. Arviointi alkaa hetkestä, jolloin asiakas saapuu kirjastoon ja päättyy hänen poistuaan ulko-ovesta.

Mystery shopping on tuottanut monia parannuksia kirjastojen toimintaan. Virkailijat eivät enää istu järeiden tiskien takana. Asiakaspalvelupisteet on purettu pieniksi yksiköiksi, jolloin asiakas ja virkailija näkevät saman tietokoneen ruudun. Asiakasta ei palvella tiskin yli vaan samalta puolen pöytää.

Mystery shoppingista voi vastavuoroisesti sopia esimerkiksi toisen toimialan kanssa tai pyytää asiakkaita, kuten opiskelijoita, apuun.





Periaate 5

Osaamisen arvostus



Helsingin kaupungin työntekijät pitävät työtään tärkeänä, ja asiakkaat arvostavat heidän työtään. Kaupungin työntekijöille on ilo ja kunnia palvella hyvin.

Osaamisen arvostus lähtee hyvästä johtamisesta. Viisas johtaja arvostaa asiakaspalvelun osaamista rekrytointipäätöksistä lähtien. Hän myös ymmärtää, ettei asiakaspalvelun ammattilaiseksi tule hetkessä. Välillä kannattaa vaihtaa katsontakantaa: voisivatko eturivin asiakaspalvelijat kouluttaa esimiehiään asiakkaiden ongelmista?

Laadukas asiakaspalvelu vaatii asiantuntijuutta. Pystymisestä ei voi tulla vastaamaan puhelimeen. Osaaminen kehittyy esimerkiksi valmennuksissa ja työpajoissa. Osaamiskaritoitus auttaa näkemään, missä työntekijät haluavat kehittyä ja missä he jo loistavat. Osaamisen kehittämisessä on hyvä muistaa, että vaikka asiakaspalvelulle on nimetyt työntekijänsä, kaikki kaupungin työntekijät luovat asiakaskokemusta ja tarvitsevat asiakaspalvelun taitoja.

Osaamisen arvostamiseen liittyy se, että koko organisaatio oppii virheistä. Mokien myötä voi syntyä parempaa asiakaspalvelua, jos niihin suhtautuu analyyttisesti ja ongelmanratkaisasenteella.



Miksi tämä on tärkeää?

Palvelun käyttäjälle:

Kun asiakas kohtaa ammattitaitoaan arvostavan kaupungin työntekijän, hän tuntee tulewansa kuulluksi. Hän voi luottaa siihen, että hänen asioitaan hoidetaan hyvin.

Työntekijälle:

Kohtaamisia tapahtuu kaikilla tasoilla, ei vain palvelutiskeillä. Kaikki Helsingin kaupungin työntekijät rakentavat uudenlaista, rohkeaa ja raikasta Helsinkiä tekojen ja kohtaamisten kautta.

Laadukas asiakaspalvelu syntyy, kun esimiehet arvostavat sitä ja kannustavat siihen. Asiakaspalvelusta tulee tärkeä osa työntekijän ammatti-identiteettiä.



Periaatteesta todeksi työkirjan oppien avulla.



**Varasin vaarilleni influenssa-
rokoteaikaa puhelimitse. Ter-
veydenhoitaja oli jo puheli-
messa ystävällinen sekä välittävä. Saa-
vuimme vaarini kanssa sovitusti ajalla vas-
taanotolle. Terveystenhoitaja oli potilaan
huomioonottava sekä perusteellinen. Mi-
nulle tuli niin hyvä mieli, kun hän oli aidosti
kiinnostunut vaarini tilanteesta. Vaarillani
on Alzheimer sekä hän on menettänyt juuri
puolisonsa. Tämä hoitaja tekee kyllä työ-
tään sydämellä, aito ja välitön. Nykyään
harvemmin hyvää palvelua saa, mutta tämä
oli ehdottomasti sitä, kiitos hänelle.”**

– Terveystenhoiton asiakas



**Saimme tänään
todella hyvää
asiakaspalvelua sekä tu-
kea vartijalta Haartman-
nin päivystyksessä! Asi-
akkaan kanssa osannut
hienosti soveltaa sekä
käyttää maalaisjärkeä, jo-
ta näkee todella harvoin.”**

– Terveystenhoiton asiakas



Esimerkki

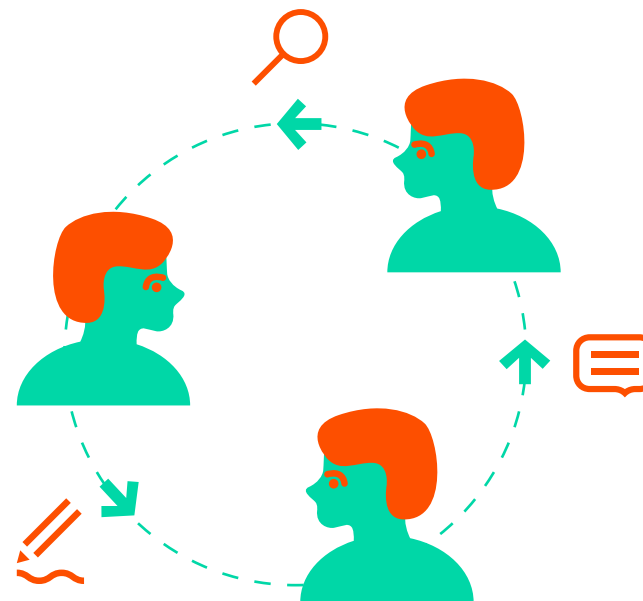
Näin kaupunkiympäristön toimiala toteutti työkierron

Vuonna 2003 silloisen rakennusviraston viisihenkisen asiakaspalvelijatiimin jäsenet alkoivat tehdä perjantaisin toistensa työtehtäviä. Esimerkiksi tiskillä yleensä toimiva asiakaspalvelija siirtyi puhelimeen tai vastasi sähköisiin palautteisiin. Tavoitteena oli tehokas yksikkö, jonka haavoittuvuus on mahdollisimman pieni. Kun kaikilla on laaja osaaminen, mikään ei pysähdy, vaikka joku jää yllättäen sairauslomalle.

Nyt, 14 vuotta myöhemmin, työkierto on laajenemassa koko kaupunkiympäristön toimialalle. Tiimit päättävät perjantaisin keskenään, kuka hoitaa mitkin työtehtäviä seuraavalla viikolla.

► VINKKEJÄ KOKEILUN JÄRJESTÄMISEEN

- Jousta. Jotkut ovat hyviä kirjoittajia, toiset luontevampia puhelimessa. Jokaisen yksilölliset ominaisuudet kannattaa hyödyntää.
- Perehdytä uudet asiakaspalvelijat työhön kanava kerrallaan. Paras perehdyttämisjärjestys on tiski-puhelin-sähköinen palautejärjestelmä. Sähköisiin palautteisiin vastaminen vaatii usein vankinta tietoa organisaatiosta.



Yhteenveto

Näin teemme Helsingin arjesta maailman toimivinta

Tänään on hyvä päivä jatkaa paremman Helsingin tekemistä!



Yhdenvertaisuus & saavutettavuus

Teemme Helsingistä hyvän paikan elää kaikille.



Vuorovaikutteisuus & monikanavaisuus

Kohtaamme asiakkaan kasvokkain ja digitaalisesti.



Osaamisen arvostus

Luomme yhdessä asiakaskokemusta ja ymmärrämme asiakaspalvelun taitojen ja asiantunteumuksen arvon.



Järjestelmällisyys & toimivuus

Helsingin palveluja on helppoa käyttää ja mielekästä tuottaa. Kaikki toimii.



Jatkuva kehitys

Palvelut eivät ole koskaan valmiita. Kehitämme niitä yhdessä asiakkaiden kanssa.

Helsinki