

Porin yhteisasiakaspalvelu- konsepti

Tiivistelmä

25.5.2020

 **PORI**

 Sennatti

 **PENTAGON
DESIGN**

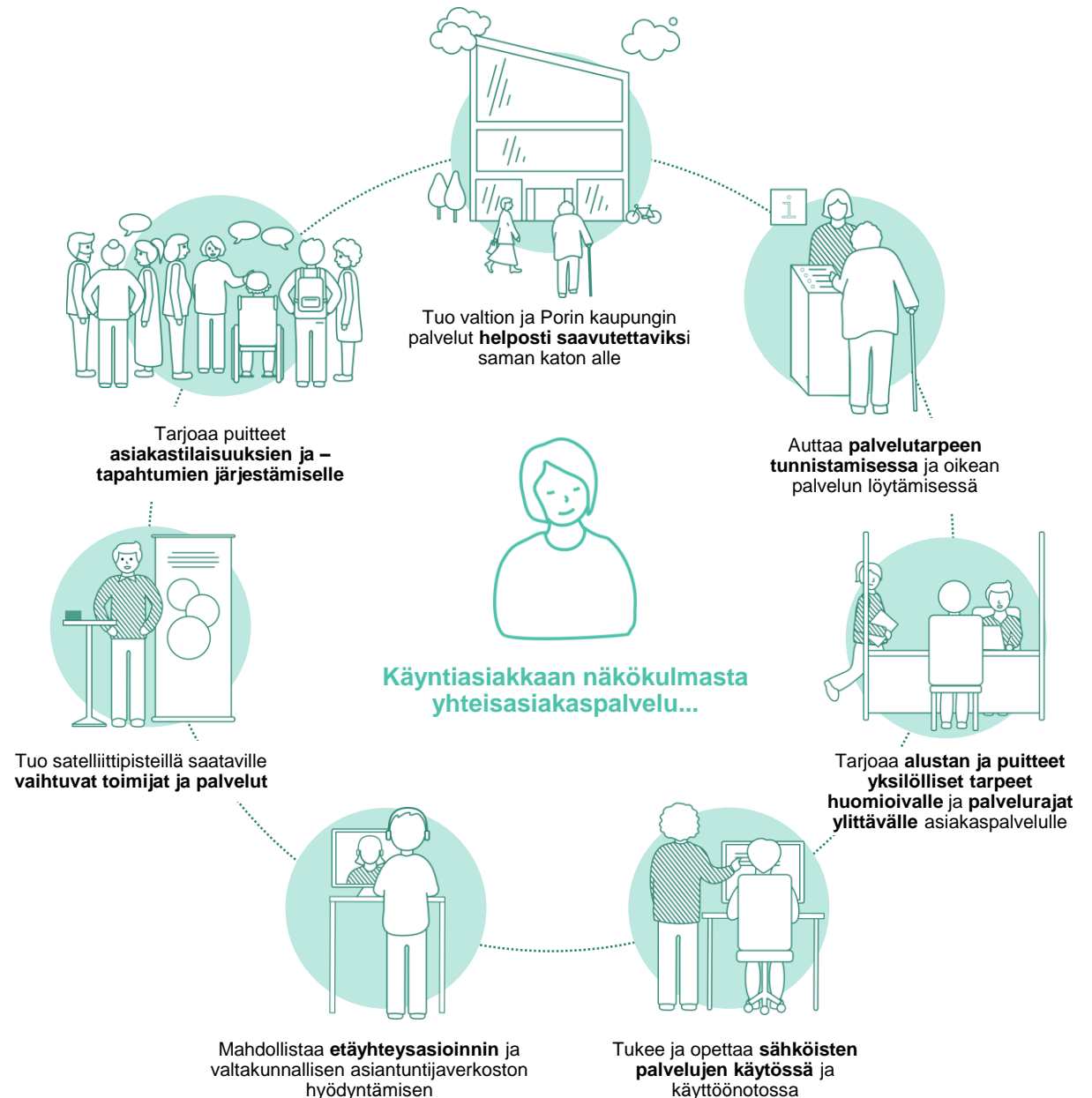
Yhteisiasiakaspalvelu tuo yhteen valtion virastojen ja kaupungin palvelut

Poriin suunnitellaan modernia, Suomen mittakaavassa ainutlaatuista yhteisiasiakaspalvelua, joka tuo **kaupungin ja valtion palvelut keskitetysti** porilaisten saataville.

Uuden yhteisiasiakaspalvelukonseptin ensisijaisena tavoitteena on **parantaa käyntiasiakkaiden ja henkilöstön palvelu- ja käyttäjäkokemusta** tarjoamalla valtion ja Porin kaupungin palvelut saman katon alta. Näin mahdollistetaan usean palvelun saaminen samasta paikasta mahdollisimman nopeasti, tehokkaasti ja vaivattomasti sekä asiakkaan että toimijoiden näkökulmasta. Suunniteltu konsepti on alustava ja se tulee tarkentumaan osana kokonaisprojektin suunnittelua.

Kaupunkilaiset ja eri toimijat osallistuivat aktiivisesti mukaan suunnitteluun kehittämään uusia työnteon ja käyntiasioinnin tapoja sekä niitä tukevaa palveluympäristöä. Yhteiskehittämisen lopputuloksena syntyi Porin yhteisiasiakaspalvelun konsepti sekä valtakunnallisella tasolla sovellettava konseptiaihiö. Konsepti pitää sisällään **tavoitellun käyntiasiakas- ja henkilöstökokemuksen**, tarvittavat **ratkaisuaihiot** konseptin toteutumiseksi sekä **asiakaspalvelutilojen alustavat tilatyypit**. Suunniteltu konsepti tukee kokonaisuudessaan tarvittavan tilaohjelman laatimista sekä toimii työkaluna jatkosuunnittelussa. Toteutuessaan hankkeen on määrä olla valmis kesällä 2023.

Strateginen muotoilutoimisto Pentagon Design toteutti projektin tiiviissä yhteistyössä Senaatti-kiinteistöjen, valtion virastojen (AVI, DVV, ELY-keskus, MML, TE-toimisto, Vero), Porin kaupungin sekä hankkeen arkkitehdin kanssa. Myös Porin kaupungin asukkaat kutsuttiin osallistumaan hankkeeseen pop-up -työpajan ja kyselyn avulla.



CASE SENAATTI-KIINTEISTÖT JA PORIN KAUPUNKI, PORIN YHTEISIASIAKASPALVELUN KONSEPTI, 2019-2020

Osallistava toteutus

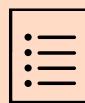
Käyttäjälähtöisen ja onnistuneen yhteisiasiakaspalvelun konseptin toteutumiseksi **toimijoiden, niiden henkilöstön sekä kaupunkilaisten näkökulmien huomioiminen** oli avainasemassa konseptin kehityksessä.

Ensimmäisessä vaiheessa kartoitettiin tietoa käyttäjien keskeisistä tarpeista, odotuksista ja haasteista tutustumalla lähtöaineistoihin sekä vertailukohteisiin. Toimijoiden arkeen ja asiakaspalvelutoimintaan syvennyttiin havainnoimalla heidän nykyisiä toimipaikkojaan ja asiakaspolkuja. Ymmärrystä mm. nykytilanteista sekä toimijoiden ja asiakaspalvelun mahdollisista tulevaisuuden kehityssuunnista lisättiin asiantuntija- ja toimijahaastatteluilla.

Kerätyn ymmärryksen pohjalta luotiin alustava yhteisiasiakaspalvelun palvelukonsepti. Palvelukonseptia ja sen asiakasprofiileja ja –polkuja, uusia asiakaspalvelun rooleja sekä mahdollisia uusia asiakaspalvelun tapoja yhteiskeitettiin ensin toimijoiden henkilöstön edustajien kanssa. Tämän jälkeen kaupunkilaisia osallistettiin pop-up –työpajassa suunnitteluun ja ideointiin siitä, mitä yhteisiasiakaspalvelu voisi olla.

Tarkennusvaiheessa keskityttiin erityisesti siihen, millaisista konkreettisista tilaelementeistä yhteisiasiakaspalvelun konsepti koostuu. Suunnittelussa huomioitiin erityisesti esiin nousseet teemat, kuten turvallisuuden, yksityisyyden ja saavutettavuuden toteutuminen, digitaaliset ratkaisut sekä muuntojouston mahdollistaminen. Lopputuloksena syntyneitä tilatyyppejä kehitettiin, täydennettiin ja validoitiin henkilöstön edustajien toisessa työpajassa, sekä toimijoille ja kaupunkilaisille suunnattujen visuaalisten verkkokyselyiden avulla.

Lopputuotoksena syntyi Porin palvelukonsepti sekä valtakunnallisella tasolla sovellettava konseptiaiho. Konseptissa kuvattiin tavoiteltu käyntiasiakas- ja henkilöstökokemus, tunnistettiin keskeiset ratkaisut ja määritettiin asiakaspalvelutilojen alustavat tilatyypit tavoitellun kokemuksen toteutumiseksi. Konsepti tukee kokonaishankkeessa tarvittavan tilaohjelman laatimista sekä toimii työkaluna jatkosuunnittelussa. Valtakunnallista konseptia voidaan hyödyntää myös tulevaisuudessa vastaavissa yhteiskäyttötilahankkeissa.



Tutustuminen tausta-aineistoihin sekä vertailukohteisiin



11 asiantuntija-haastattelua



7 Havainnointi-käyntiä toimijoiden luona



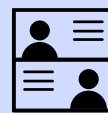
7 Toimijahaastattelua



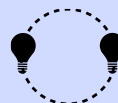
KARTOITUS



Alustavan palvelukonseptin luominen



Asiakasprofiilit ja -asiakaspolut



Työpaja 1. palvelukonseptin yhteiskehittäminen toimijoiden kanssa



Kaupunkilaisten osallistaminen, pop-up-työpaja, 25 osallistujaa



ALUSTAVA KONSEPTOINTI



Palvelukonseptin tarkentaminen



Työpaja 2. tilatyypin yhteiskehittäminen toimijoiden kanssa



Kaupunkilaisten osallistaminen, verkkokysely, 93 vastannutta



Jatkokehittämisen tiekartta ja mittarit

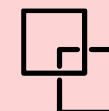


KONSEPTIN TARKENNUS



Lopputuotos:

Porin yhteisiasiakaspalvelun konsepti sekä valtakunnallisella tasolla sovellettava konseptiaiho.



Konseptit pitävät sisällään:

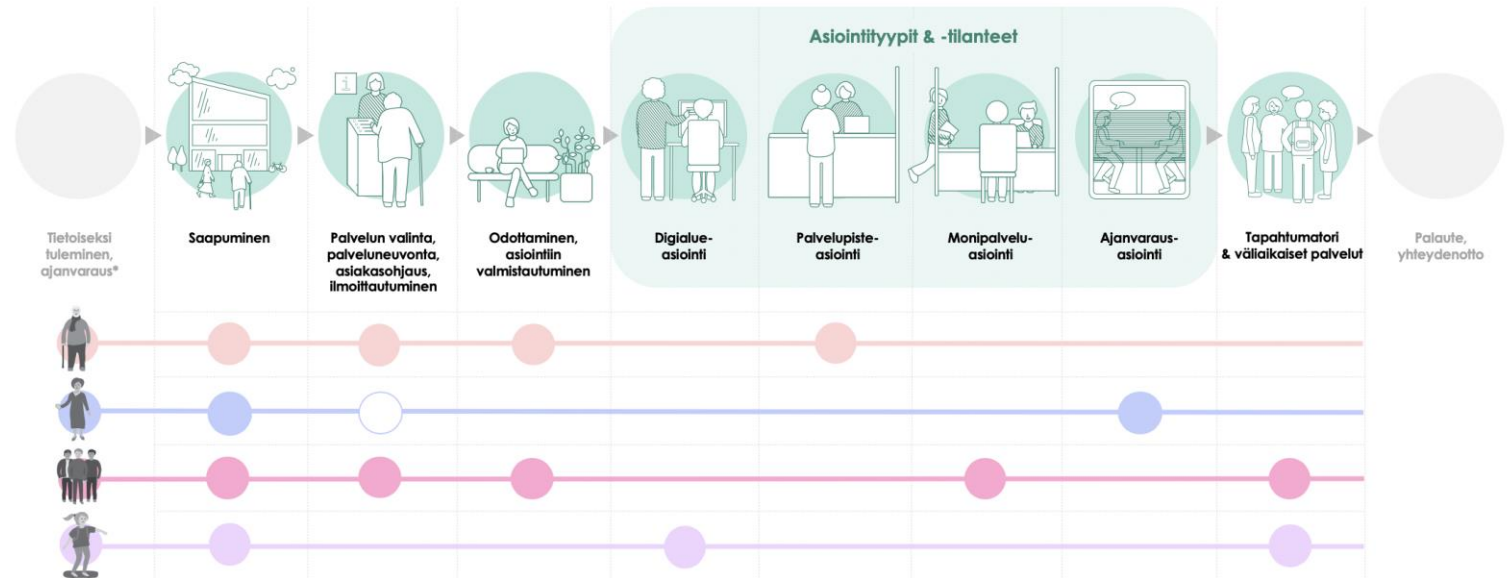
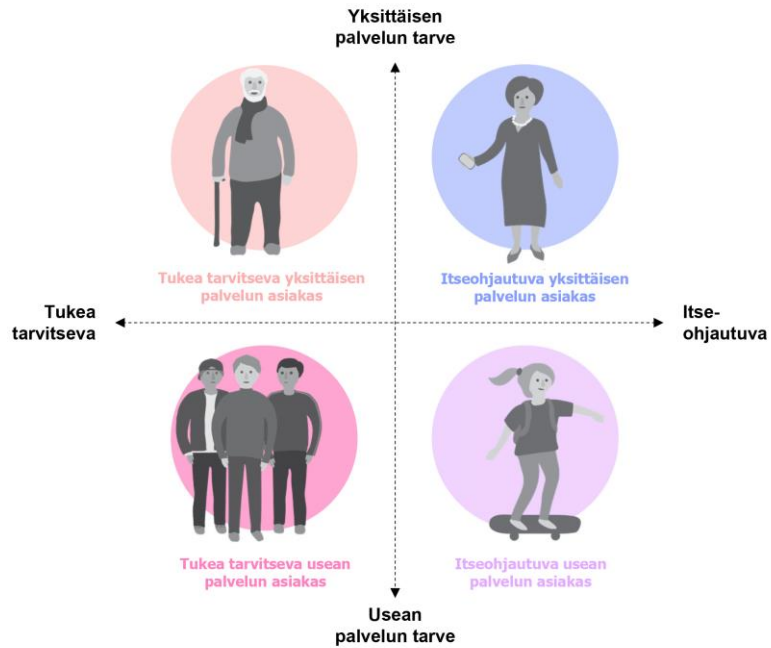
- Palvelukokemuksen
- Persoonat
- Palvelupolut
- Palvelutuokiot
- Henkilöstön kokemuksen ja uudet roolit
- Ratkaisuaihiot
- Asiakaspalvelutilojen vyöhykkeet ja tilatyypit
- Toiminnallisen pohjakuvan
- Asiakaspalvelutilojen tilakortit
- Jatkokehityksen tiekartan ja mittarit



LOPPUTULOS

Käyntiasiakasryhmät ja palvelupolut

Tunnistetut käyntiasiakasryhmät sekä niiden pohjalta tuotetut palvelupolut ja persoonat toimivat työkaluina palvelutuokioiden ja –ympäristön suunnittelussa.



Persoonat sekä palvelutarpeen ominaispiirteet

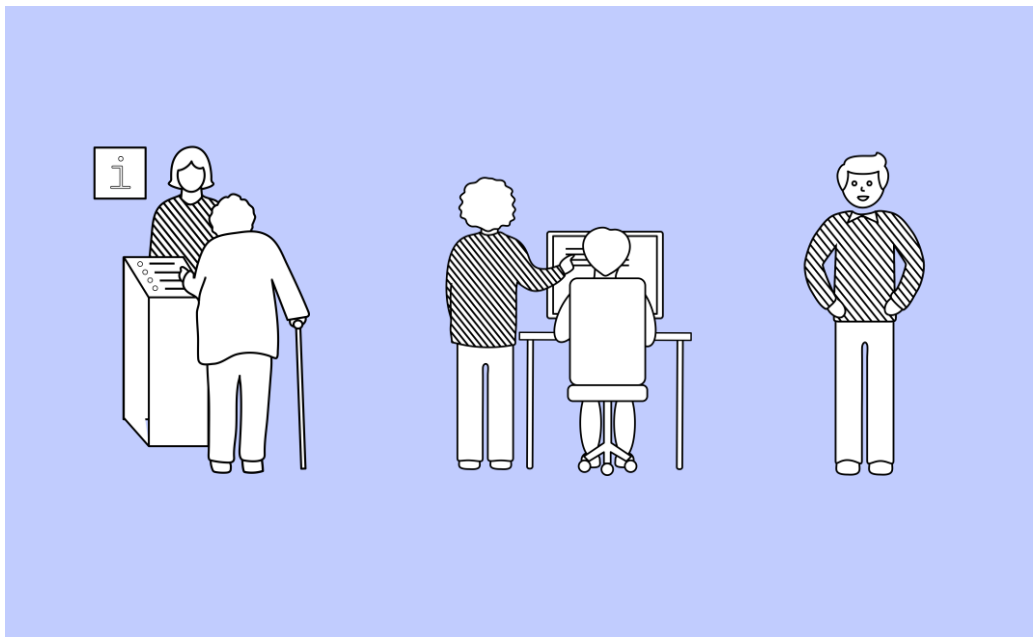
Kartoitusvaiheen perusteella tunnistettiin yhteisiasiakaspalvelun neljä eri käyntiasiakasryhmää perustuen erilaisiin palvelutarpeisiin. Käyntiasiakasryhmien määrittelyssä olennaisiksi muuttujiksi tunnistettiin tuen tarve ja itseohjautuvuus sekä tarvittavien palvelujen määrä.

Yhteisiasiakaspalvelun palvelupolut ja tuokit

Yhteisiasiakaspalvelun käyntiasiakkaan **palvelupolku** muodostuu erilaisista palvelutuokiosta. **Palvelutuokit** kuvaavat niitä hetkiä, jona asiakas on tekemisissä palvelun kanssa. Palvelupolut ovat käyttäjäkohtaisesti erilaisia, muodostuen asiakkaan tarpeen ja valinnan mukaan.

Asiakaspalveluympäristö

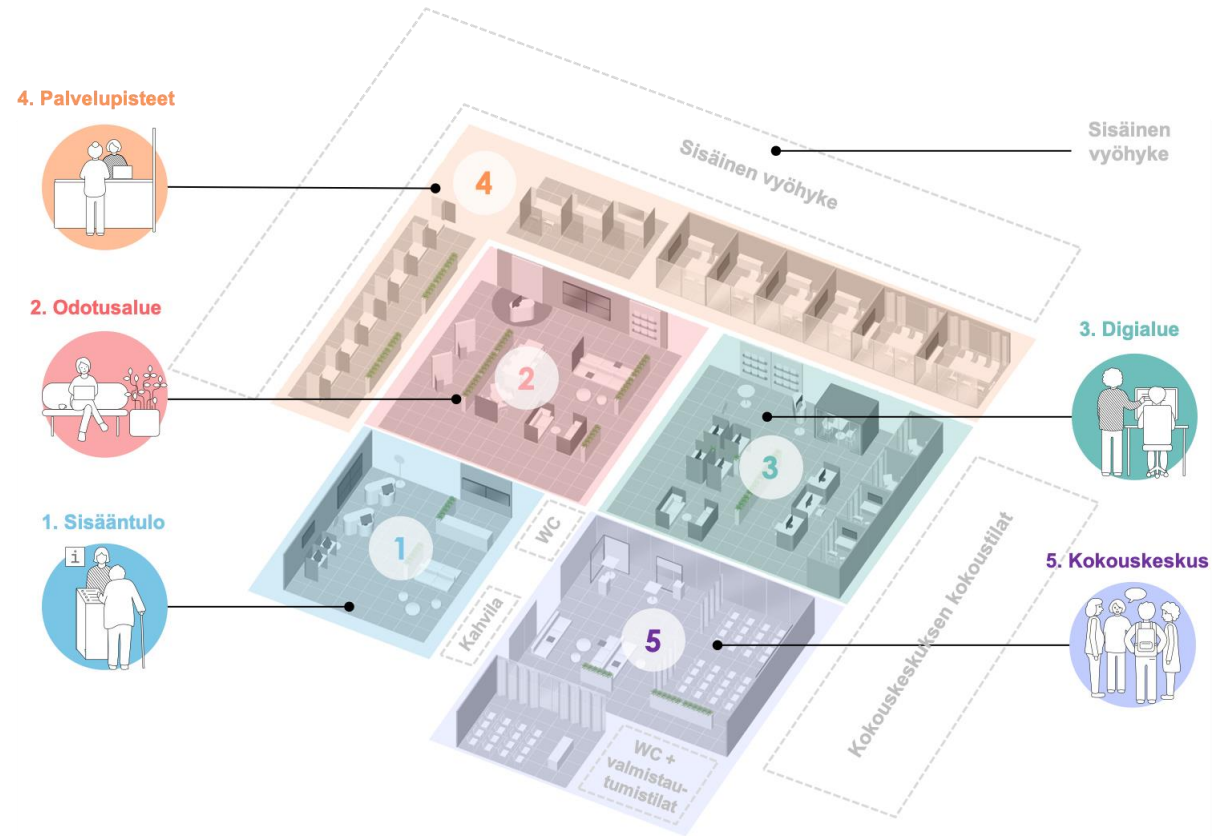
Palveluympäristön luodut tilalliset elementit, digitaaliset ratkaisut ja uudet asiakaspalvelun roolit mahdollistavat yhteisasiakaspalvelun palvelukonseptin toteutumisen täysimittaisesti.



Tunnistetut asiakaspalveluroolit: palveluopas, digineuvoja ja vartija

Palveluoppaat ovat käyntiasiakkaiden ensimmäinen kontakti yhteisasiakaspalveluun saapuessa. He auttavat asiakkaita palvelutarpeen tunnistamisessa ja opastavat asiakkaat oikean palvelun piiriin. **Digineuvojat** tukevat käyntiasiakkaita sähköisten palvelujen ja laitteiden käytössä sekä itsepalvelussa.

Vartijat ovat asiakaspalveluhenkisiä vartijakoulutuksen saaneita henkilöitä. He varmistavat, että asiointi sujuu hyvin, ja että tilat ovat turvalliset kaikille käyttäjille.



Asiakaspalvelutilojen toiminnallinen pohjakuva

Tarkennusvaiheessa tunnistettiin viisi eri yhteisasiakaspalvelun tilavyöhykettä niissä tapahtuvan toiminnan mukaan. Tilat on jaoteltu avoimen, puoliavoimen ja yksityisen asioinnin alueisiin toiminnan vaatiman yksityisyyden tason mukaan käyntiasiakkaan näkökulmasta. Kunkin vyöhykkeistä muodostuu edelleen pienemmistä tilatyypeistä, joiden käyttäjätarpeita vastaavat toiminnalliset kuvaukset tuotettiin projektin aikana tukemaan tilojen jatkosuunnittelua.

CASE SENAATTI-KIINTEISTÖT JA PORIN KAUPUNKI, PORIN
YHTESISIAKASPALVELUN KONSEPTI, 2019-2020

**Toimijoiden ja
kaupunkilaisten
osallistaminen**



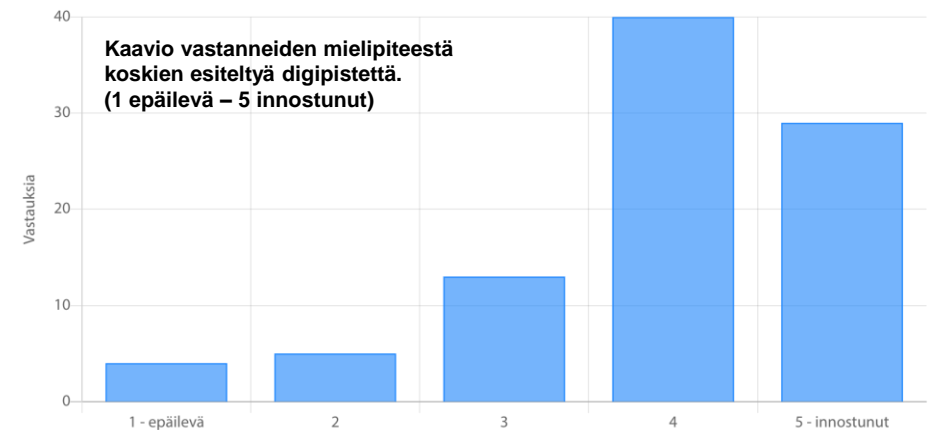
Henkilöstön työpaja 1: Työpajassa yhteiskehitettiin alustavia käyntiasiakspersoonia ja palvelupolkuja yhdessä henkilöstön edustajien kanssa



Kaupunkilaisten pop-up –työpaja: Noin 25 kaupunkilaista osallistui palvelukonseptin ideointiin ja yhteissuunnitteluun



Henkilöstön työpaja 2: Työpajassa tarkennettiin tilatyypejä ja niiden kuvauksia toimijoiden ja käyttäjien näkökulmasta



Kaupunkilaisia osallistava verkkokysely: 93 kaupunkilaista vastasi visuaaliseen verkkokyselyyn yhteisasiakaspalvelun palvelukonseptista ja tilatyypeistä

Tulokset ja hyödyt



Käyntiasiakkaiden palvelukokemus paranee...

...tekemällä valtion ja Porin kaupungin palvelut mahdollisimman helposti saavutettaviksi, luomalla valmiudet sekä puitteet monipuolisen, yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen palvelun saamiseen sekä tukemalla asiakkaita sähköisten palveluiden käyttöönotossa ja niiden hyödyntämisessä.



Kaupunki ja valtio hyötyvät yhteisasiakaspalvelun synergiaeduista

Jaettu palveluympäristö ja siihen liittyvät yhteiskäyttöiset resurssit tuovat tehokkuutta ja säästöjä, edistävät muuntojoustavuutta sekä tuovat toimijoiden saataville monipuolista toimintaa tukevat tilatyypit. Keskittämällä palvelut yhteiseen palveluympäristöön luodaan alusta palvelurajat ylittävälle yhteistyölle sekä mahdollistetaan toimijoiden välisten synergiaetujen syntyminen mm. tarjoamalla entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavia palveluketjuja.



Henkilökunnalle enemmän aikaa ydinosaamista vaativiin asiakaskohtaamisiin

Yhteisasiakaspalvelun rooli sähköisten palvelujen tuen tarjoajana sekä palvelutarpeiden tunnistajana mahdollistaa henkilöstön resurssien kohdentamisen ydinosaamista vaativiin asiakaskohtaamisiin mahdollistaen näin esimerkiksi asiakkaiden palvelupyyntöjen läpimenoaikojen nopeutumisen.

“Pisteet siitä, miten erilaisiin palvelutilanteisiin on jälleen huomioitu erilaisten asiakkaiden tarpeet. --”

Kommentti verkkokyselyyn vastanneelta kaupunkilaiselta.

“Kiitos työryhmälle, upeaa suunnittelu-työtä ja on ollut hienoa olla mukana. Yhteiset työpajat kiva kokemus! Innolla odotetaan miten toteutuu lopullisesti. --”

Kommentti projektiin osallistuneelta henkilöstön edustajalta.