

Verkkoliite

Valtiovarainministeriön toteutusohjeen sanasto¹

Asiakslähtöisyys on toimintaperiaate, jonka lähtökohtana ovat asiakkaat ja asiakkaiden tarpeet. Asiakslähtöisyyden tärkeänä tavoitteena on asiakassuhteen luominen, ylläpitäminen sekä kehittäminen.

Asiakkaalla tarkoitetaan yksilöä tai yhteisöä, joka käyttää kunnan/asiakaspalvelukeskuksen palveluja. Asiakaspalvelukeskuksen asiakkaat voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin asiakkaisiin. Ulkoisia asiakkaita voivat olla kuntalaisten lisäksi esimerkiksi matkailijat tai yritysten edustajat, ja sisäisiä asiakkaita ovat kunnan omat toimialat ja työntekijät.

Asiakkuudenhallinnan avulla luodaan yhtenäinen näkemys asiakkaasta (kuntalaisesta, yrityksestä tai yhdistyksestä) ja tämän asiakkuudesta sekä luodaan edellytykset asiakaskeksien toimintamallin toteuttamiselle. Olennainen osa asiakkuudenhallintaa on myös asiakastyytyväisyyden ja asiakaspalautteen hallinta.

Asiakkuudenhallintajärjestelmä (Customer Relationship Management, CRM) on asiakaspalvelukeskuksen tärkein tietojärjestelmä, jonka avulla hallitaan asiakastietoa ja palvelutapahtumia, ja ohjataan asiointiprosessissa kulkevia palvelupyyntöjä. Olennaisena osana järjestelmää on aktiivisesti ylläpidettävä tietämyskanta, joka sisältää kaiken asiakaspalvelun antamisessa tarvittavan tiedon palveluasiantuntijoiden käytettäväksi.

Asiakkuus koostuu asiakkaasta, asiakassuhteesta ja kaikesta asiakkaalle tarjotusta palvelusta sekä asiakkuusprosessista. Asiakkaalle tarjottava palvelu (tarjoama) voi koostua esim. tuotteista, palveluista, ratkaisuista, osaamisesta ja kaikesta siitä tekemisestä, joka tapahtuu asiakassuhteen lujittamiseksi ja kehittämiseksi. Asiakkuudessa asiakas on subjekti eli kanssatekijä.

Asiakkuussuunnitelmassa määritellään mm. asiakassegmentit, palvelukanavat, mitä tietoja asiakaspalvelu tarvitsee asiakkaista, ja miten näitä asiakkaaseen liittyviä tietoja käsitellään ja hallitaan. Tarkentaa kunnan strategiaa asiakkuudenhallinnan osalta, jos erillistä asiakkuusstrategiaa ei tehdä.

Etäpalvelupiste: Asiakaspalvelukeskustoiminnassa voi esiintyä erilaisia etäpalvelun muotoja. Asiakaspalvelukeskus voi toimia myös loogisesti ja virtuaalisesti hajautettuna useassa eri pisteessä, mutta saman prosessin ja toimintatavan mukaisesti. Hajautettuja pisteitä voivat olla esimerkiksi kirjastot, kulttuuri- ja liikuntatilat tai yhteispalvelupisteet. Tavoitteena on, että asiakas näkee palvelun yhtenä selkeänä kokonaisuutena.

Kokonaisarkkitehtuuri on toiminnan, prosessien ja palvelujen, tietojen, tietojärjestelmien ja niiden tuottamien palvelujen muodostaman kokonaisuuden

1. Liitteessä on esitetty ainoastaan kokouskeskustelussa esiintyvät ja tässä tutkimuksessa tarkastellut sanat. Sanasto on alkuperäisessä kirjoitusasussaan.

rakenne. Kokonaisvaltainen lähestymistapa organisaation toiminnan ja sen rakenteiden hallinnoimiseksi ja kehittämiseksi.

Palvelukanavat (tai: asiointikanava) ovat eri tapoja tarjota palveluja asiakkaalle. Asiakaspalvelukeskustoiminnan periaatteena on, että samat palvelut voidaan tarjota monikanavaisesti eri palvelukanavista – sähköisesti, puhelimitse, fyysisestä asiakaspalvelupisteestä sekä myös etäpalveluna.

Palvelukuvaukset (tai: palveluprosessikuvaukset) ovat yksi palvelukokonaisuuksien hallinnan osa-alue. Palveluprosessien kuvauksella prosessit tehdään näkyviksi, tunnistetaan prosessien roolit, toiminnot, tietojärjestelmät ja prosessin rajapinnat. Palveluprosessien kehittäminen, esimerkiksi prosessien sähköistäminen, edellyttää prosessien kuvaamista.

Prosessimoottori kuuluu olennaisena osana sähköiseen palvelukanavaan ja on tarkoitettu sähköisten lomakkeiden käsittelyyn. Prosessimoottorin avulla sähköisten lomakkeiden kautta tuotettu tieto ohjataan eteenpäin oikealle, prosessin mukaiselle taholle käsiteltäväksi. Prosessimoottorin tulee olla hyödynnettävissä myös kunnan sisäisissä prosesseissa.

Sähköisen asiointin portaali / sähköinen palvelukanava toimii kuntalaiselle asiointirajapintana kunnan asiakaspalveluihin. Asiointi voi olla mahdollista ilman tunnistautumista (mikäli se on ko. palvelun luonteen kannalta riittävä) tai sähköisellä tunnistautumisella. Sähköisen palvelukanavan kautta kuntalainen voi tehdä asiakaspalvelupyynnön, täyttää lomakkeita ja seurata asiakaspalvelupyynnönsä ja hakemustensa etenemistä, sekä etsiä itseään koskevia tietoja.

Tietojärjestelmä: Asiakaspalvelukeskuksessa tehokkaan palvelun tuottamisen olennaisena osana ovat asiakaspalvelutyötä tukevat, tarkoituksenmukaiset tietojärjestelmät. Tietojärjestelmien täytyy mahdollistaa palvelupyynnön käsittely useassa eri pisteessä, vaikka asiakas näkeekin palvelun yhtenä kokonaisuutena asiointikanavasta riippumatta. ASPAssa tietojärjestelmien toimintaympäristö on modulaarinen koostuen useista erillisistä tietojärjestelmäkokonaisuuksista ja -komponenteista.