

## Palveluiden tarjoaminen sähköisinä tarkoittaa parempaa asiakaspalvelua

- Onko sinulla riittävästi aikaa hoitaa asiantuntijatehtäväsi?
- Jonottavatko asiakkaasi?
- Paljonko käytät aikaa matkalla kokouksiin?
- Liittyykö työhösi toistuvia rutiineja tai saman tiedon toistuvaa/päällekkäistä kirjaamista?
- Turha asiointi - voiko asiakas hoitaa itse osan palvelusta?

**Sähköinen palvelu täydentää perinteistä palvelua,** jolla tavoitellaan hyötyjä sekä palvelun tarjoajalle että asiakkaalle. Kustannus- ja resurssisäästöjen lisäksi rutiinien ja virheiden määrä pienenee. Työtyytyväisyys paranee, kun aikaa jää enemmän vaativampiin asiantuntijatehtäviin. Palvelun ollessa joustavaa ja helposti saatavilla, kokevat asiakkaat palvelutason parantuneen mm. käsittelyaikojen lyhentymisenä ja jonotuksen poistumisena sekä mahdollisuutena asioida aukioloaikojen ulkopuolella. Uudet palvelumallit, paperittomuus ja ekologisuus ovat palvelun tarjoajalle kilpailuetu ja imagoasia.

## Palvelutilanteena etäasiointi vastaa henkilökohtaista asiointia

Etäpalvelu tarjoaa mahdollisuuden asioida luottamuksellisesti palvelun tarjoajan kanssa kuvallisen verkkoyhteyden avulla. Etäpalvelu säästää aikaa ja vähentää matkustamista tuomalla asiantuntijan lähelle. Lähtökohtaisesti asiakkaalta ei vaadita tietoteknistä osaamista ja hän käyttää etäpalvelua itsenäisesti tai asiantuntijan avustuksella.

## eKeski-Pohjanmaa

### Heidi Luomala

projektipäällikkö  
+358 40 182 1989  
heidi.luomala@kase.fi

### Anu Saariaho

asiantuntija  
+358 40 804 2191  
anu.saariaho@kase.fi

[www.ekeski-pohjanmaa.fi](http://www.ekeski-pohjanmaa.fi)

**Kaustinen**  
Kunnantalo  
Kappelintie 13

**Kokkola**  
Innogate  
Teknologiakatu 7



**soite**

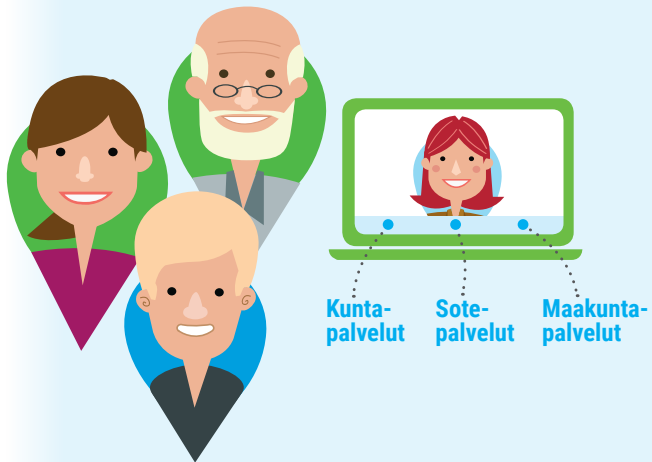
Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä

## eKeski-Pohjanmaa

Sähköisten ja videoavusteisten palveluiden kehittämishanke



## ASIAKKAALLE HELPPOA ASIOINTIA PAIKASTA RIIPPUMATTA



## ASiantuntija PALVELEE TEHOKKAASTI MONIKANAVAISESTI



## TAVOITTEET

- Asiakkaan **vaivaton asiointi** (ajasta/paikasta ja asiasta riippumatta)
- Alueen kuntien ja Soiten tuottamien **lähipalveluiden uudistaminen** (tuottamistavat ja toimintamallit)
- Eri alojen asiantuntijoiden **osaamisen parantaminen** sähköisten palveluiden järjestämisessä ja tuottamisessa
- Alueen yritys- ja työllisyyspalvelujen **parempi saatavuus**

## eKeski-Pohjanmaa-hanke

Hankkeessa kehitetään Keski-Pohjanmaalle paikka-riippumattomia videoavusteisia etäasiointipalveluja edistämällä digitalisaatiota sekä osaamista kunnallisissa ja julkisissa palveluissa.

Toteutus aika  
1.12.2016–31.12.2018

