

Avoim osallisuus ja asiakkuus

18.8.2020
Outi Laikko

6 Aika *Avoimet ja älykkäät palvelut
Kuutoskaupunkien yhteistyöstrategia*

| *Avoim osallisuus
ja asiakkuus*

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto
Euroopan sosiaalirahasto

Kohti avoimia ja älykkäitä palveluja

Avoin osallisuus ja asiakkuus -hanke oli yksi **6aika – avoimet ja älykkäät palvelut -strategian** kolmesta kärkihankkeesta.

Hankkeessa **käynnistettiin uusi tapa suunnitella, toteuttaa ja kehittää** asiakaspalvelua ja kaupunkien palveluita.

Kuutoskaupungit rakensivat **asiakaspalvelumallia**, joka on

- käyttäjälähtöinen,
- monikanavainen (palvelupisteet, sähköiset kanavat) ja
- monituottajuuteen perustuva (julkinen, yksityinen, kolmas sektori).

Kohti avoimia ja älykkäitä palveluja

Hankkeen tavoitteena oli edistää palveluliiketoimintamahdollisuuksien syntymistä sekä palvelujen saavutettavuutta ja käytettävyyttä.

Palveluiden käyttäjät ja yritykset mukaan palveluiden kehittämiseen

Toiminta-aika: 1.4.2015-31.3.2018

Osatoteuttajat:

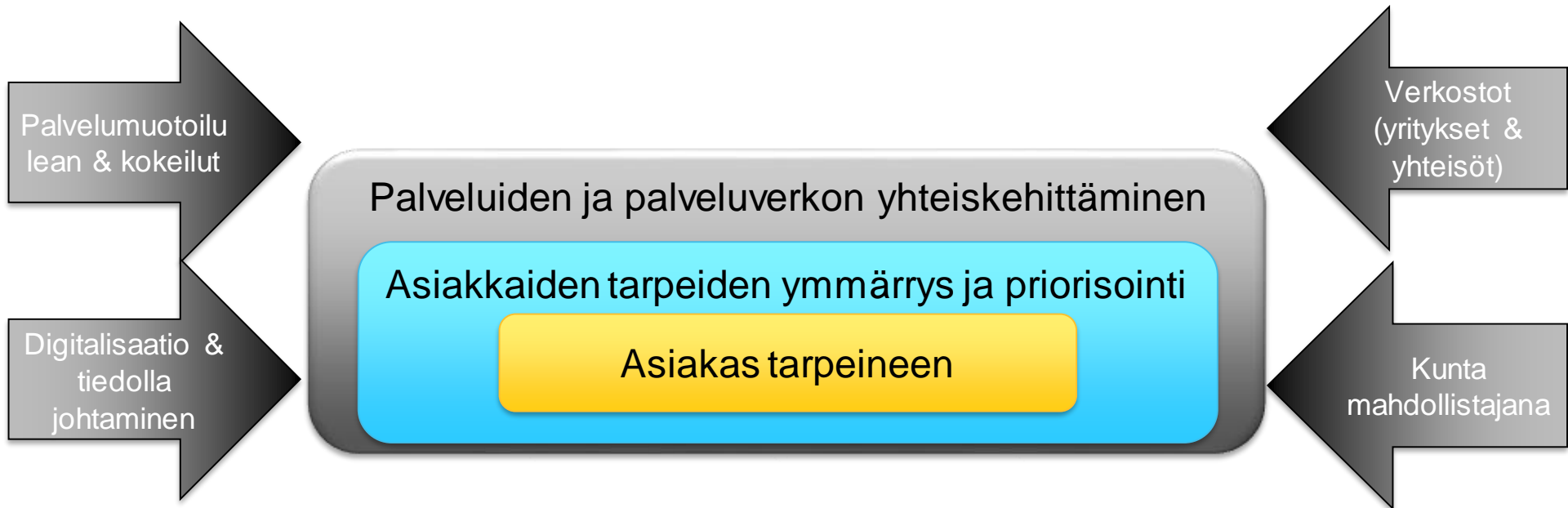
- Helsinki
- Espoo
- Vantaa
- Tampere
- Turku
- Oulu
- Turun ammattikorkeakoulu



Avoin osallisuus ja asiakkuus: Mitä elementtejä asiakaspalvelumalli sisältää?



Palveluekosysteemi = asiakaslähtöinen hyvinvoinnin ja elinvoimaisuuden kehittämisen toimintatapa



Hankkeen työpaketit

Hankkeen visio: **oikeat palvelut – oikeille asiakkaille – oikealla tavalla.**

Teeman alle rakennettiin työpaketit, joissa hankkeen toimenpiteitä toteutettiin.

OIKEAT PALVELUT

Työpaketti 1: Käyttäjälähtöinen suunnittelu ja palvelumuotoilu (Helsinki)

Työpaketti 2: Innovatiivisten ratkaisujen yhteiskehittäminen (Tampere)

OIKEILLE ASIAKKAILLE

Työpaketti 3: Asiakkuuden hallinta (Espoo)

OIKEALLA TAVALLA

Työpaketti 4: Monikanavainen asiakaspalvelumalli ja asiakasohjaus (Vantaa)

Työpaketti 5: Monituottajuuteen perustuva toimintamalli (Oulu)

Hyötyjä

Yrityksille

Kehittäjäkumppanuus
Palveluntuottajaksi?
Laajeneva asiakaskunta
Uusia liiketoimintaideoita

Asukkaille

Palveluiden

- helppokäyttöisyys
- saavutettavuus
- oikea-aikaisuus

Kaupunkiorganisaatioille

Toiminnan tehostuminen
Prosessien selkeytyminen
Kustannustehokkuus
Työn mielekkyys
Parempi palvelu
Tyytyväiset asukkaat

Lisätietoja: openservices.fi

Openseservices.fi - Kuutoskaupuri X +

https://openservices.fi

Monikanavaisuus yhteiskehittämisen Asiakkuuden hallinta palveluotolla openseservices.fi Monituottajuus

Avoin osallisuus ja asiakkuus
Kuutoskaupunkien yhteistyöstrategia

Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014-2020

6Aika

ETUSIVU AJANKOHTAISTA AVOIMET PALVELUT YRITYKSILLE **HYÖDYNÄ** YHTEYSTIEDOT

KOHTI AVOIMIA PALVELUJA
Helsinki, Vantaa, Espoo, Turku, Tampere ja Oulu

FIN 9.11
FI 17.8.2020



6 Aika

*Avoimet ja älykkäät palvelut
Kuutoskaupunkien yhteistyöstrategia*

*Avoin osallisuus
ja asiakkuus*

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto
Euroopan sosiaalirahasto