

Tietoasiantuntija asiakaspalvelijana

- mitä on asiakaslähtöisyys? Ketkä ovat asiakkaamme?

Assistentti tietoasiantuntijana

1. Jakso Tiedon merkitys, käyttö ja vaikuttavuus

Leena Kononen

Aikataulu tänään 29.10.2009 klo 9.00-11.45

- Teema: **Asiakslähtöisyys**
- Kaksi 1h 15 min jaksoa ja välillä tauko
- 1. Teoriaa: Keitä ovat asiakkaamme – millaisia palveluita?
- 2. Case Tullin tietopalvelut ja case: Tullineuvonta asiakslähtöisyyden toteuttamisesta esimerkkinä
- 3. Case Tulli – miten Tulli toteuttaa asiakasstrategiaansa
- Mahd. parikeskusteluja 1-2
- Kysykää ja keskeyttäkää – tarkoitus myös keskustella!



TULLI

TULL · CUSTOMS

Asiakaslähtöisyys tietopalvelussa

- Mitä on asiakaslähtöisyys?**
- Ketkä ovat asiakkaitamme?**



Mitä on asiakaslähtöisyys tietopalvelussa?

- Asiakaslähtöisyys merkitsee **palveluiden ja tietotuotteiden kehittämistä** => Tieto tulee saattaa asiakkaiden hyödynnettäväksi ja käytettäväksi!
- Kehitystyö kohdistuu tiedon 1) hankinta, 2) -hallinta, -3) tuotanto- ja 4) jakelumenetelmien kehittämiseen.
- Sisäisten prosessien kehittämisestä seuraa välittömästi hyvä sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden asiakaspalvelu.
- Kyseessä on sekä **toiminnallisten että teknisten menetelmien kehittäminen** – joka on aina muutosta.
- Suurimmat tuotantokustannukset sekä säästöt ovat sisäisissä rakenteissa.



Asiakas näkee asiakaslähtöisyydestämme osan

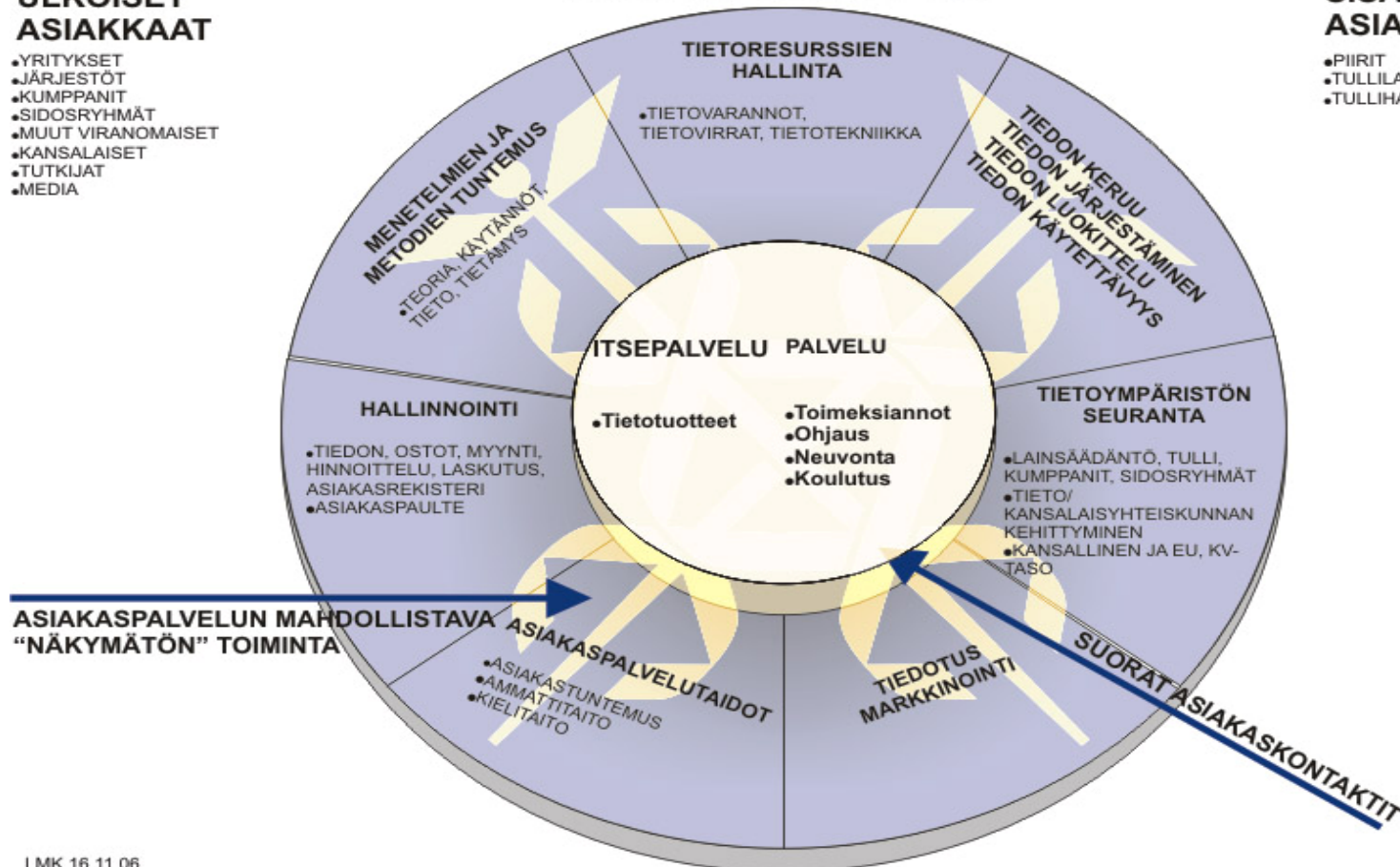
ULKOISET ASIAKKAAT

- YRITYKSET
- JÄRJESTÖT
- KUMPPANIT
- SIDOSRYHMÄT
- MUUT VIRANOMAISET
- KANSALAISET
- TUTKIJAT
- MEDIA

TIETOPALVELUN PALVELUT JA PROSESSIT

SISÄISET ASIAKKAAT

- PIIRIT
- TULLILABORATORIO
- TULLIHALLITUS





Miten asiakaslähtöisyydessä konkreettisesti alkuun?

- **Mitä asiakaspalveluilta odotetaan?**
 - mikä on toimiala/toimialat ja ketä sekä missä ovat **asiakkaat**
 - mitä tuottaa, liikeidea, tulokset
 - tehtävät, prosessit, toiminnot, toiminta (konserni, hierarkkinen, tiimipohjainen).
 - millainen on kulttuuri, suuntautuneisuus (konservatiivinen, innovatiivinen)
- **Miten selvitän?**
 - eri julkaisut, vuosikertomukset, sisäiset lehdet, ohjeistot yms.
 - kyselemällä, haastattelemalla esim. asiakaskyselyt
 - havainnoimalla , ”aistimalla” Huom! useissa organisaatioissa on näkymättömiä sääntöjä ja paljon hiljaista tietoa!



Tietopalvelun monet kasvot!

- Mitä on tietopalvelu tänään ja tulevaisuudessa?
- Paikoilleen ei voi jäädä vaan on katseltava avoimesti ympärilleen
- Tietopalvelu on muuttanut muotoaan/menetelmiään toimintaympäristömme sähköistyessä!
- Tietopalvelu on osa sähköistyneitä toimintaprosesseja
- On sähköisiä tietopalveluita ja sähköisiä asiointipalveluita
- Tietopalvelu on toimintaprosesseissa informaationa, tiedon pohjalta aikaansaadaan toimintaa ja uutta tietoa.
- Tiedolla palvellaan ihmisten lisäksi yhä enemmän järjestelmiä so-so tiedonsiirtoina



Jokainen tietopalvelu on tekijöidensä näköinen

- Tietopalvelun toimintaan, toiminnan laajuuteen ja monimuotoisuuteen vaikuttavat organisaation koko, toimiala, perinteet, haasteet, toiveet ja resurssit.
- Tietopalvelut ovat yhä enenevässä määrin alkaneet muistuttaa **tiedon sekatavarakauppoja**.
- Tietotavaratalon tuotevalikoima on entistä laajalaisempi.
- Tietopalveluissa hallitaan hyvin monimuotoista tietoa, joka voi olla itse tuotettua tai eri lähteistä kerättyä.
- Tietoa kerätään, jalostetaan ja jaetaan yhä monimuotoisimmilla välineillä.



Tietopalvelu on myös toimintojensa näköinen

- Eri organisaatioissa tietopalvelutoiminnot voivat poiketa hyvinkin paljon toisistaan.
- Osa on hajauttanut tietohuoltoa ”kirjasto, kirjaamo, tietopalvelu, arkisto” toimivat kukin omina toimintoinaan.
- Osa on koonnut kaikki toiminnot yhteen yksikköön.
- Tietopalvelujen aineisto voi olla hyvinkin erilaista. Erilaisia aineistoja käsitellään ja säilytetään usein eri tavoin.
- Yhtä kaikille sopivaa tietopalvelun konseptia ei voi antaa.
- Tärkeintä on järjestää 1) koordinointi sekä 2) johtaminen.
- Tietojohtamisella varmistetaan päämäärä – tieto sinne minne sen kuuluukin mennä!



Kahdenlaista tietoa

Sisäistä tietoa

- ”arkistotietoa”
- - asiakirjat
- - omat rekisterit ja tietokannat
- - yhteiskäyttöiset tietovarannot
- - muu oma tuotanto ja toiminnan dokumentaatio

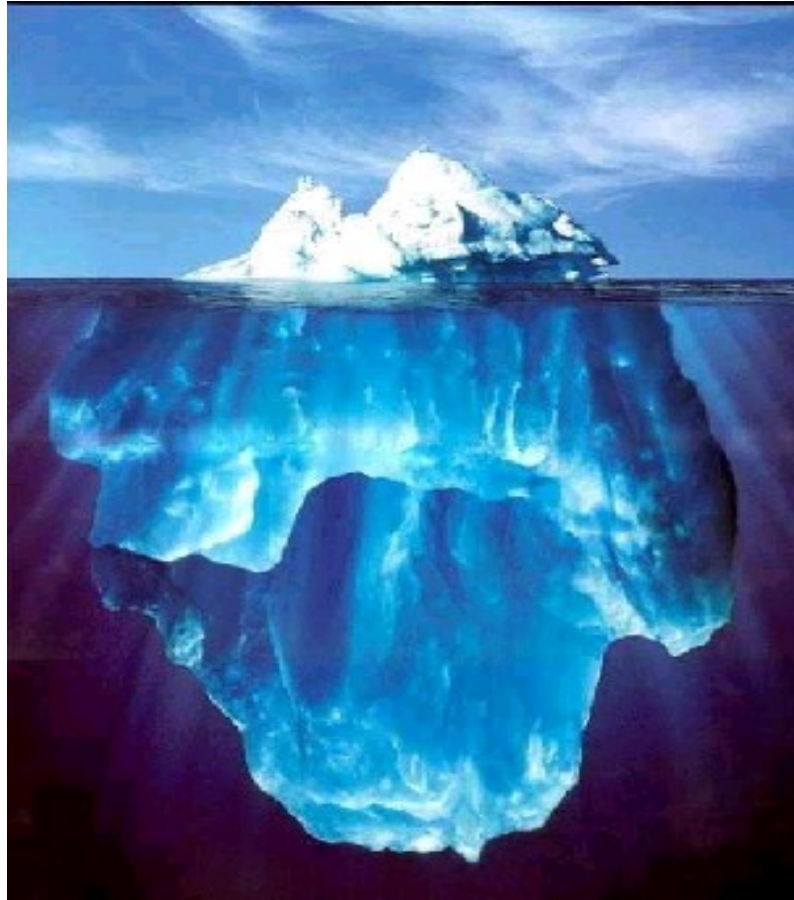
Ulkoista tietoa

- ”kirjastotietoa”
- - tietokannat ja rekisterit
- - media (lehdistö, Tv, radio)
- - julkaisut
- - muiden organisaatioiden tuottama tieto

- Molempiin kohdistuu toimintaympäristön seuranta, tiedonhallintaa, tiedon käytettävyyden varmistamista



Tietopalvelu on monikerroksista



Palvelun taso

- 1) Sisäiset asiakkaat
- 2) Ulkoiset asiakkaat

Sovellusten taso

Tiedon taso

- 1) Sisäinen tieto
- 2) Ulkoinen tieto



Tietopalveluiden suunnittelussa huomioitava

- Ensisijaisen tärkeää on aluksi selvittää:
 - Asiakkaat,
 - asiakkaiden tarpeet ja toiveet,
 - asiakkaiden odotukset.

- Vähintään yhtä tärkeää on selvittää erilaiset resurssit:
 - henkilöstö
 - talous
 - tilat



Tietopalveluiden kehittämiseen vaikuttaa

- nuori organisaatio ja uusi toiminto
 - vanha organisaatio, mutta uusi toiminto
 - uudelleen organisoitava vanha toiminto, joka toimii, mutta vaatii uusia tuulia ja kehittämistä
 - uudelleen organisoitava vanha toiminto, jonka toiminta ei tuota toivottua tulosta.
 - organisaatiojärjestelyissä uudelleen eri puolilta yhteen koottujen eri ammattialoja edustavien työntekijöiden ryhmä, jolla ei ole selkeää toimintakuvaa.
- => Yhteisen näkemyksen selkeytymiseen kuluu aikaa!



”Perinteinen tietopalvelu”

- kerää ulkoista tietoa organisaation tarpeisiin
- tekee töitä usein toimeksiantojen mukaan, mutta myös aktiivisesti seuraa toimintaympäristön muutoksia
- tallentaa tietoa omaa käyttöönsä varten mm. erilaisiin rekistereihin
- jalostaa tietoa
- analysoi tietoa
- jakaa tietoa



Tietopalvelu nähdään dynaamisempänä, tietoa on mahdollista johtaa, jolloin tuloksena

- Asiakkaiden päätöksentekoprosessi paranee ja perustuu luotettavaan tietoon.
- Ennakoitavuus paranee ja toimintavalmius nousee.
- Tietoa hyödynnetään, oikeellisuus ja yhdenmukaisuus kasvavat.
- Työtä voidaan jakaa uudella tavalla.
- Työ siirtyy tiedonhaun sijasta tuottavaan työhön.
- Riskien ja laadunhallinta paranee.



Tieto on organisaation ydintuotantoa – jokaisessa jalostetaan ja tuotetaan tietoa

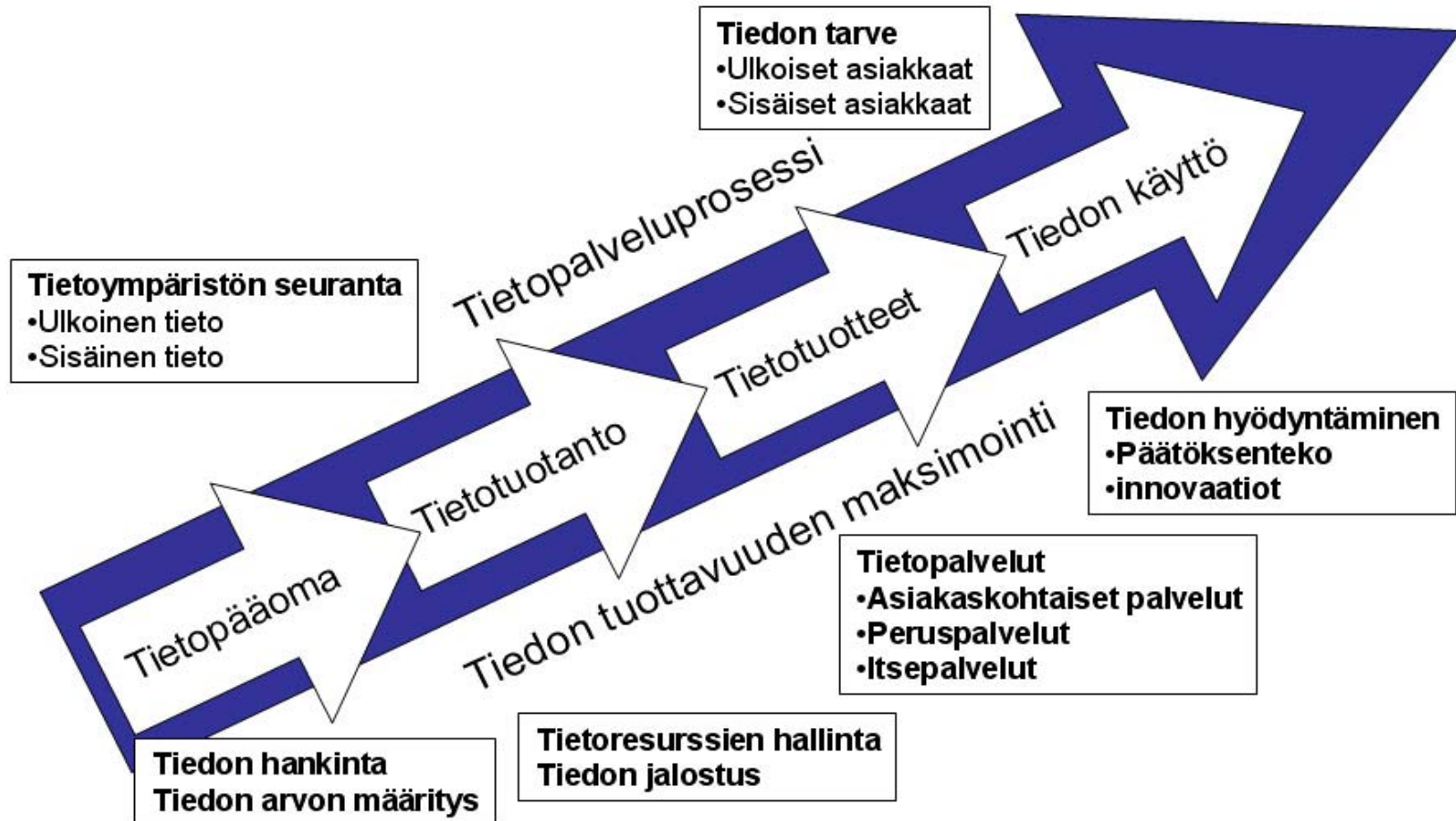
- Haasteena on kehittää kulttuuria, jossa kehitystyö kohdentuu:
 1. tietopääoman,
 2. tiedon,
 3. osaamisen saamiseen hyötykäyttöön.
- Tiedon johtaminen on tietorajapintojen ja asiakaspintojen hallintaa.
- Tulosta tuottaa se kuinka tietoja (ulkoista ja sisäistä) ja rooleja (pääomaa ja logistiikkaa) johdetaan tulokseksi.

Kokonaisvaltainen tietoarkkitehtuuri

Tietovarantojen taso

Sovellusten taso

Palveluiden taso





Kokonaisvaltainen näkökulma tietoon

- Tiedon haltuunotto ja käytön lisääminen edellyttää panostusta:
 - tietojohdamiseen,
 - tietostrategian tai tietopalvelustrategian laadintaan,
 - konkreettiseen aikataulutettuun toimenpideohjelmaan,
 - riittävien henkilöstö- ja taloudellisten resurssien varmistamiseen tavoitteiden saavuttamiseksi.
- Tiedon keruuseen, luomiseen ja jakamiseen voi rakentaa otollisia olosuhteita ja toimivia välineitä.



Edettävä pienin askelin

- Tieto- ja palveluprosessit tulee kuvata.
- Tiedot ja tietotarpeet on kartoitettava.
- Tiedon omistajuudet ja tietovastaavat määritellään.
- Toimintaympäristön seuranta ja tiedonhankinta organisoidaan.
- Tietostrategian ja toimenpideohjelman laatiminen kannattaa käynnistää alkuvaiheessa – vähintään omaan käyttöön.
- Tiedon saatavuus ja käytettävyys voidaan varmistaa kokoamalla tieto yhteiskäyttöisiin tietovarantoihin.
- Palvelukanavat määritellään tiedontarveryhmittäin.



Työntekijän rooli muuttuu

- Tietoa on jokaisen työntekijän hallussa. Heidän hallussaan on myös runsas määrä tietämystä sekä osaamista ja taitoja.
- Ihmisten ammatillinen (ja henkilökohtainen) selviytyminen riippuu paljolti kyvystä käsitellä informaatiota.
- Työntekijöiltä odotetaan uudenlaisia vahvuuksia ja taitoja kuten nopeaa omaksumiskykyä, monimutkaisten ongelmien ratkaisutaitoja, kykyä itsenäiseen tiedon hakuun ja tiedon tuottamiseen, innovatiivisyyttä sekä kriittisiä mediataitoja.
- Tietopääoman hyödyntäminen edellyttää oppimisprosessien kehittämistä ja tiedon jalostamistaitojen omaksumista sekä uutta tietämyksellistä toimintakulttuuria.



Asiakaslähtöisyys toteuttaminen tietopalvelussa

- Mitä palveluita?**
- Millaisin edellytyksin?**



Tieto, tuote, tuotteistaminen

- Aseta itsellesi kysymys, mitä myytävää minulla on?
 - Tietoa
 - Osaamista
 - Palvelua
- Aseta itsellesi toinen kysymys, mitä eri osasista saadaan kasaan?
- Onko käytössäni/tai voinko hankkia uusia?
 - Välineitä
 - Kanavia
- Neljäs erittäin tärkeä kysymys on, **kenelle?**
- Onko kannattavaa? Onko tilausta?



Suunnittele; määritä tavoitteet

- Määritä tavoitteet, mihin pyrit
- Hae tavoitteet tietopalvelutyöhösi organisaation strategiasta, liikeideasta, toiminta-alueista
- tee vähintään vuosittain konkreettinen tavoiteohjelma, varo taivaita hipovia lyhyen tähtäimen tavoitteista
- Kartoita ja visioi toimintaa 4-5 vuoden aikajajalla
- Tarvittaessa esitä kustannukset, resurssit tai säästöt



Suunnittele; aikatauluta

- Laita ideasi aina jossain muodossa, vaikka raakileena paperille
- Suunnittelua kannattaa tehdä
”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”
- Usein muiden odotukset toiminnaltasi ovat suuret ja voit joutua ristiriitaan ajan ja resurssien kanssa
- Tee realistiset aikataulut. Kehittämissuunnitelma esim. 3-5 vuoden ajanjaksolle
- Ideasta toteutumaan voi viedä aikaa 5 vuotta (helposti!)



Suunnittele; resurssoi

- Henkilöstö
 - onko riittävästi toimintojen tuottamiseen?
 - onko tehtävät jaettu oikein, onko tieto/taito kohdallaan jne.

Talous

- onko budjetoitu riittävästi rahaa? Saatko rahaa?
- mitä käyttöön annetulla rahalla voi saada/mitä pitäisi saada. Onko lisärahoituksen tarvetta? Tulojen seuranta on myös tärkeää.
- Tilat
 - Onko riittävästi, onko oikean laatuksia jne.



Toimivan asiakaspalvelun järjestäminen

Muutamia yksinkertaisia asioita, jotka on hyvä muistaa:

- Toimitusajat kannattaa ilmoittaa sellaisina, että niistä voi pitää kiinni
- Aukioloajat tulee järjestää niin, että päivystys pystytään hoitamaan
- Asiakaspalvelupuhelimen päivystys tulee järjestää esim. soittosarjana, poimintana tms.
- Yhteinen sähköpostilaatikko on käytännössä kätevä. Asiakkaan ei tarvitse miettiä keneen ottaa yhteyttä. Sisäisin säännöin sovitaan, kuka vastaa.



Neuvo, opasta, ohjaa ja kouluta

- Kun on siirrytty itsepalveluiden käyttöön on asiakkaan opastustyö korostunut tiedon haussa ja käytössä.
- Asiakkaille järjestetään tietokantojen käyttökoulutusta, mutta myös muulle menetelmäkoulutukselle on tarvetta.
- Asiakaspalaute on paras sysäys koulutuksen järjestämiseen.
- Verkostoidu oman organisaatiosi koulutusammattilaisten kanssa jos sellaisia on käytettävissä. Koulutuspakettien rakentaminen kokonaisuudessaan on iso urakka.
- Koulutusmateriaalit kun on tehty kerran, niin ne kannattaa viedä verkkoon – ja muistathan päivittää!



Älä laiminlyö markkinointia

- Muista, että on tärkeää **aktiivisesti** mainostaa palveluita!
- Käytä erilaisia kanavia hyväksesi
esim. henkilöstölehteä aina kun voit.
- Jos myyt palveluita ulos on oman Internet sivun suunnittelu ehkä paikallaan. Organisaation sisällä Intranet on tärkeä kanava.
- Voit tehdä erilaisia esittelylehtisiä, julisteita, kortteja...
- Pidä avointen ovien päiviä, kutsu ihmisiä käymään vapaammassa merkeissä
- Osallistu erilaisiin tapahtumiin esim. omalla messustandilla.



Tunne palveluidesi hinta

- Palveluille tulee usein määritellä hinnat, erityisesti jos palvellaan ulkoisia asiakkaita.
- Kustannuslaskentaa on järkevää tehdä ainakin itselleen.
- On tehtävä päätös kohdellaanko sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita samalla tavoin vai onko eri käyttäjäryhmillä erilaiset hinnat.
- On myös ratkaistava mistä pyydetään maksu? Vain välittömiä kustannuksia aiheuttavista toimenpiteistä vaiko todellisista kustannuksista mm. palveluista.
- Ulkopuolisilta asiakkailta maksuja kerättäessä on myös muistettava ALV-käytäntö.



Laadi toimivat mittarit

- Tietopalvelutoiminnoissa on tärkeää seurata tulosta
- Mittarit tulee valita huolellisesti niin, että niiden kerääminen vaivatonta.
- Mieti mittarit huolella, näkyvää suoritusta on liian yksinkertaista mitata, sen mittaaminen voi vääristää toiminnasta kertomista!
- Tunnuslukujen keruu kannattaa jaksottaa esim. kuukausi- tai neljännesvuosijaksoihin
- Mittareina voivat olla mm. tietopalvelukyselyjen lukumäärä, käytetty aika, toimitettujen yksikköjen (toimenpiteiden, lainojen) määrä jne.
- Aikajanaseuranta kannattaa tehdä



Kerro tuloksista

- ”Asiakkaiden töiden eteneminen on tärkein tulos” - ideologiasta on voitava kertoa kielellä, jota ”euroja” seuraava johto ymmärtää
- Etsi organisaatioosi sopivat väylät tuloksesta ja aikaansaannoksista kertomiseen
 - * neljännes- tai puolivuosisiraportti
 - * toimintakertomus, vuosikatsaus
- Kerro selkeästi asetetusta tavoitteesta ja kuinka tavoite toteutettiin. Selvitä lyhyesti, jos et päässyt asettamaasi/asetettuun tavoitteeseen.



Kukaan ei osaa kaikkea – tiimiydy ja verkostoidu

- **Hyvään toimivaan tiimityöskentelyyn tulee panostaa!**
- Yksi ihminen ei voi hallita kaikkia mahdollisia osa-alueita, useampi ihminen kokonaisuutena on jo parempi yhdessä
- Ryhmänä toimimista kannattaa tietoisesti harjoitella. Vaatii kaikilta avointa mieltä.
- On viisasta uhrata aikaa siihen, että miettii keinoja ja välineitä, kuinka tiimi saadaan toimimaan.
- Ongelmatilanteet tulee selvittää.
- **Verkostoja on luotava ja niitä on opeteltava käyttämään!**



Tietopalvelu on kuin työkalupakki

- Kaikenlaisiin tietotöihin työkaluja!
- jokaiselle jotakin, tietoa jokakäyttöön!



KIITOKSET!

Yhteystiedot:

Leena Kononen

Kehittämispäällikkö, FM PD

leena.kononen@tulli.fi