

# Asiakaspalvelukonsepti ja Järvenpää-info

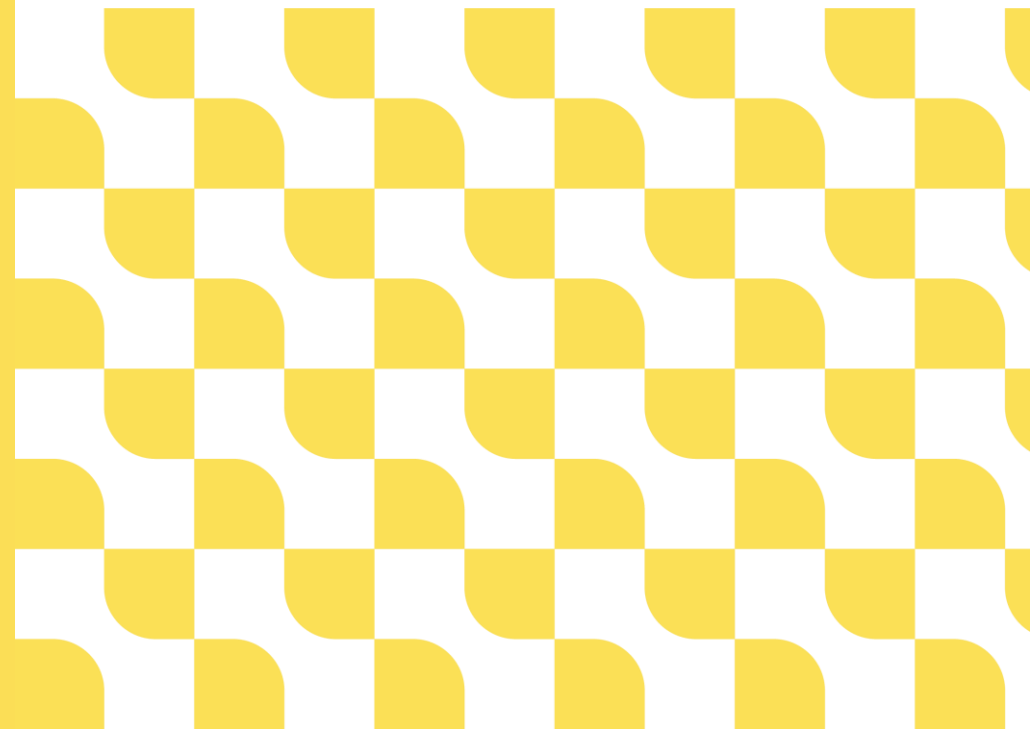
Kaupunginhallitus 7.11.2022 / iltakoulu

Kaupunkikehityslautakunta 3.11.2022 / iltakoulu

Hyvinvointilautakunta 14.12.2022 / iltakoulu



Järvenpää



# Taustalla aiemmin tehtyjä päätöksiä

- Taloussuunnitelma 2020-2023 ja talousarvio 2020 / KV 11.11.2019 § 81
- Vuoden 2021 talousarvio ja vuosien 2021-2023 taloussuunnitelma / KV 16.11.2020 § 73 (Liite 3)
- Hallinnon tehostamisohjelma
- Perhelä 2023 –projekti
  - esiselvitys
  - määrittelyvaihe
  - asiakaspalvelukonsepti

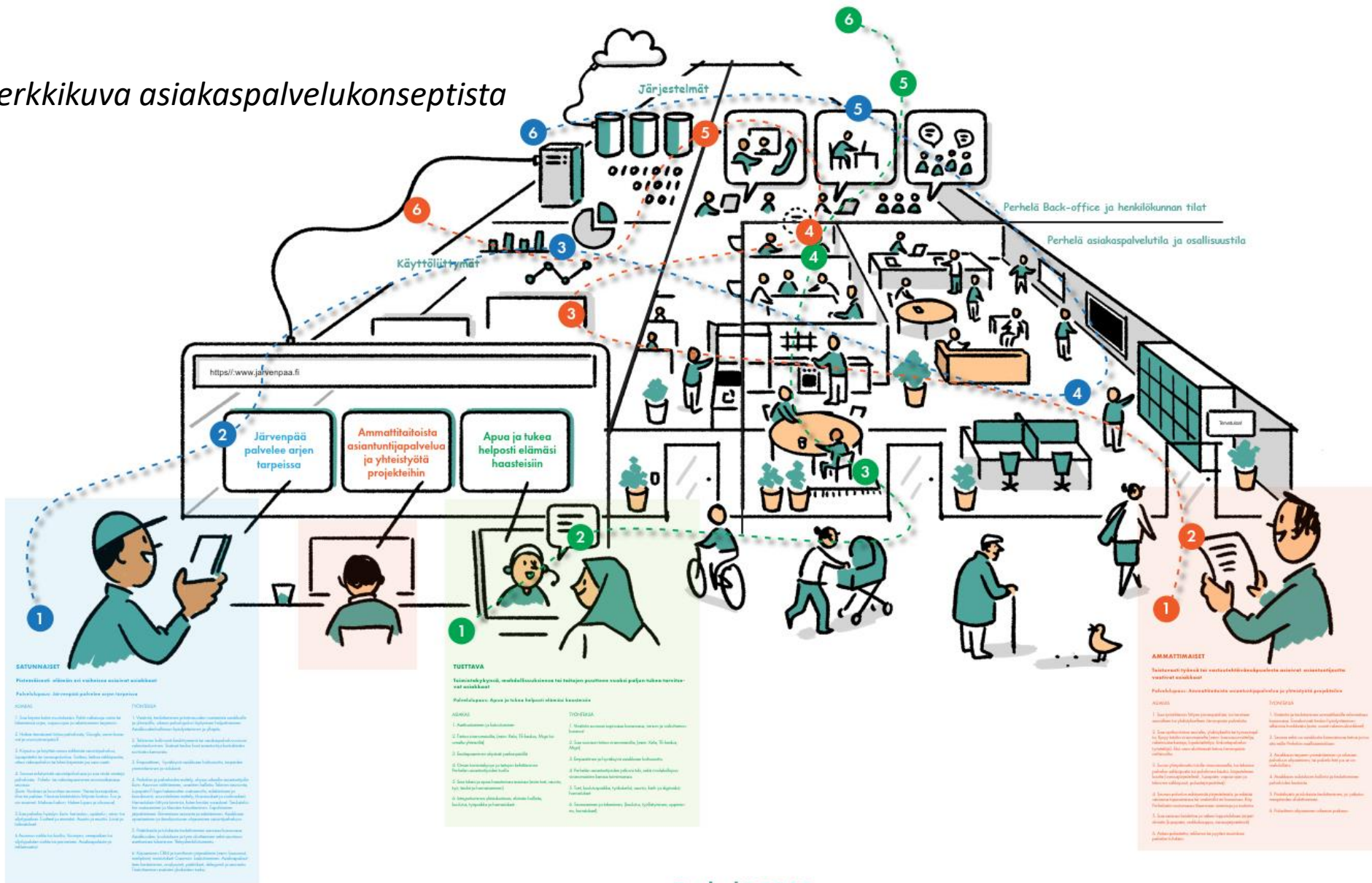
# Asiakaspalvelukonsepti

# Asiakaspalvelukonseptin synty

- laadittu yhteistyössä Järvenpään kaupungin ja Solita Oyj:n asiantuntijoiden kanssa keväällä 2021 osana Perhelä 2023 -projektia
- taustalla syvähaastatteluita, joissa edustettuina
  - asiakaspalvelun työntekijöitä
  - yksityisasiakkaita
  - ammattilaisasiakkaita
- muotoutui 3 erilaista asiakasprofiilia suunnittelun ja valintojen tueksi;
  - **Tuettava**
    - Toimintakykynsä, mahdollisuuksiensa tai taitojen puutteen vuoksi paljon tukea tarvitsevat asiakkaat
  - **Satunnainen**
    - Pistemäisesti elämän eri vaiheissa itselle tai läheisille asioivat asiakkaat
  - **Ammattimainen**
    - Toistuvasti työnsä tai vastuutehtävänsä puolesta asioivat asiantuntijuutta vaativat asiakkaat

*Pohjana työntekijä- ja asiakasymmärrys*

# Esimerkkikuva asiakaspalvelukonseptista



Perhelä 2023

Helposti lähestyttävä, modernisti palveleva ja parhaan asiakaskokemuksen antava asiakaspalvelu, johon asiakkaat luottavat ja jota he suosittelevat.



# Järvenpää-info

avautuu tammikuussa 2023





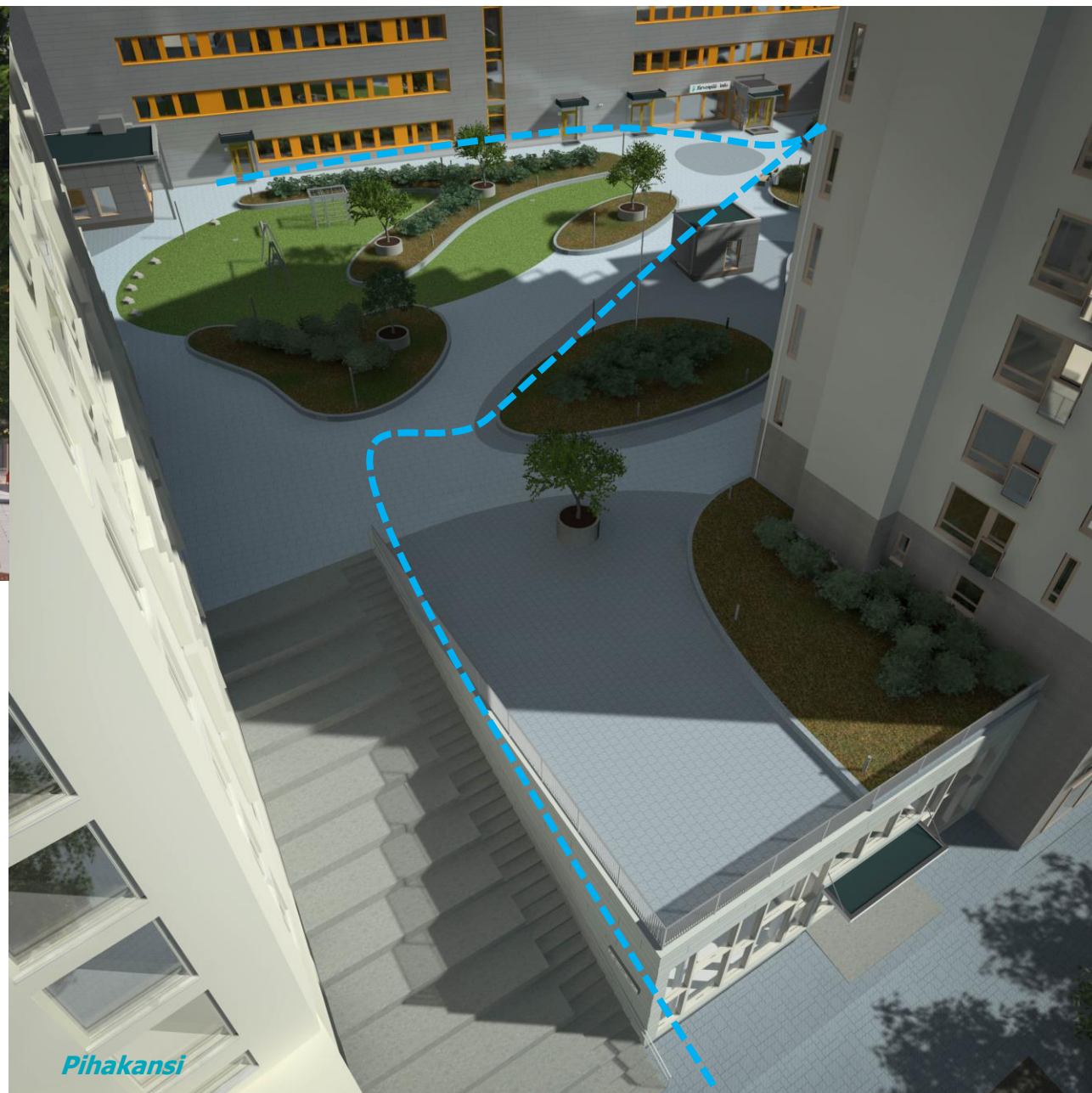








*Katunäkymä Kävelykatu Jannelta korttelin pihakannelle ja oleskeluportaisiin.*



Pihakansi





# Järvenpää-info

- avautuu tammikuussa 2023, avajaiset 9.1.2023
- yksi osa edellä esiteltyä asiakaspalvelukonseptia
- kaupungin asiakaspalvelutoiminnot yhdistetään samassa yhteydessä yhden johdon alaisuuteen
- kaupunkilaiset saavat palvelua mm. kaupunkiympäristöön ja rakentamiseen liittyvissä asioissa, vapaa-aikaan, liikuntaan ja tilavarauksiin liittyvissä asioissa
- tilassa tulee toimimaan myös Maahanmuuttajapalvelut ja Vaikuttamon uravalmennus ja ohjaamopalvelut sekä Mestaritoiminnan ja Mestariasuntojen asiakaspalvelut
- kuka tahansa voi pysähtyä saamaan tietoa tai antamaan palautetta
- tilassa voi järjestää pieniä avoimia kokouksia ja infotilaisuuksia sekä "pop-upeja" erilaisista aiheista

*kaikille kaupunkilaisille  
avoin asiointi- ja  
kohtaamispaikka*

# Järvenpää-info

- asiakkaan ottaa vastaan palveluneuvoja, joka ohjaa hänet oikean henkilön palveltavaksi
- tiloissa työskentelee niin kaikessa mahdollisessa asiointissa auttavia yleisneuvoja kuin tiettyihin asiakasryhmiin ja palveluihin keskittyviä henkilöitä
- tiloja on niin nopeaan asiointiin kuin pidempiin henkilökohtaisiin keskusteluihin
- tilassa on esillä isot diginäytöt asukasviestintään, esim. kaavojen tarkasteluun

*Asiakaspalvelun aukioloajat:*

*ma - ke 9-15*

*to 9-17*

*pe 9-13*

***Mestariasunnnot Oy:n ja Mestaritoiminta Oy:n mahdollisesti edellä mainituista ajoista poikkeavat ajat löytyvät heidän nettisivuiltaan.***