

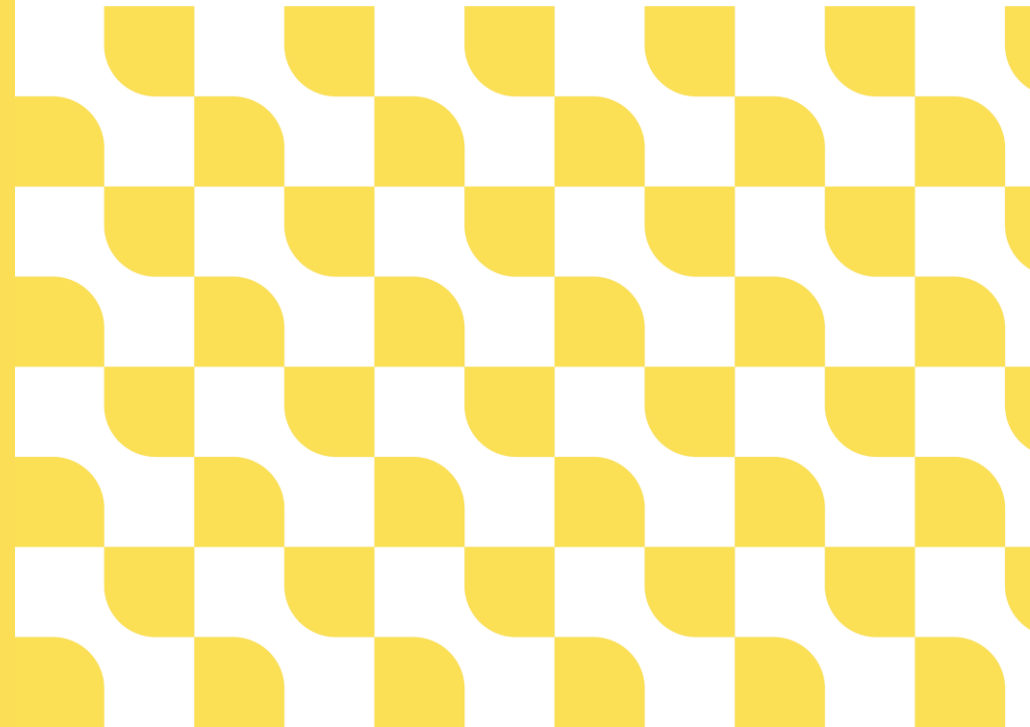
# Asiakaspalvelukonsepti ja Järvenpää-info

Kaupunginhallitus 7.11.2022 / iltakoulu

Kaupunkikehityslautakunta 3.11.2022 / 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
  - äärittelyvaihe
  - asiakaspalvelukonsepti



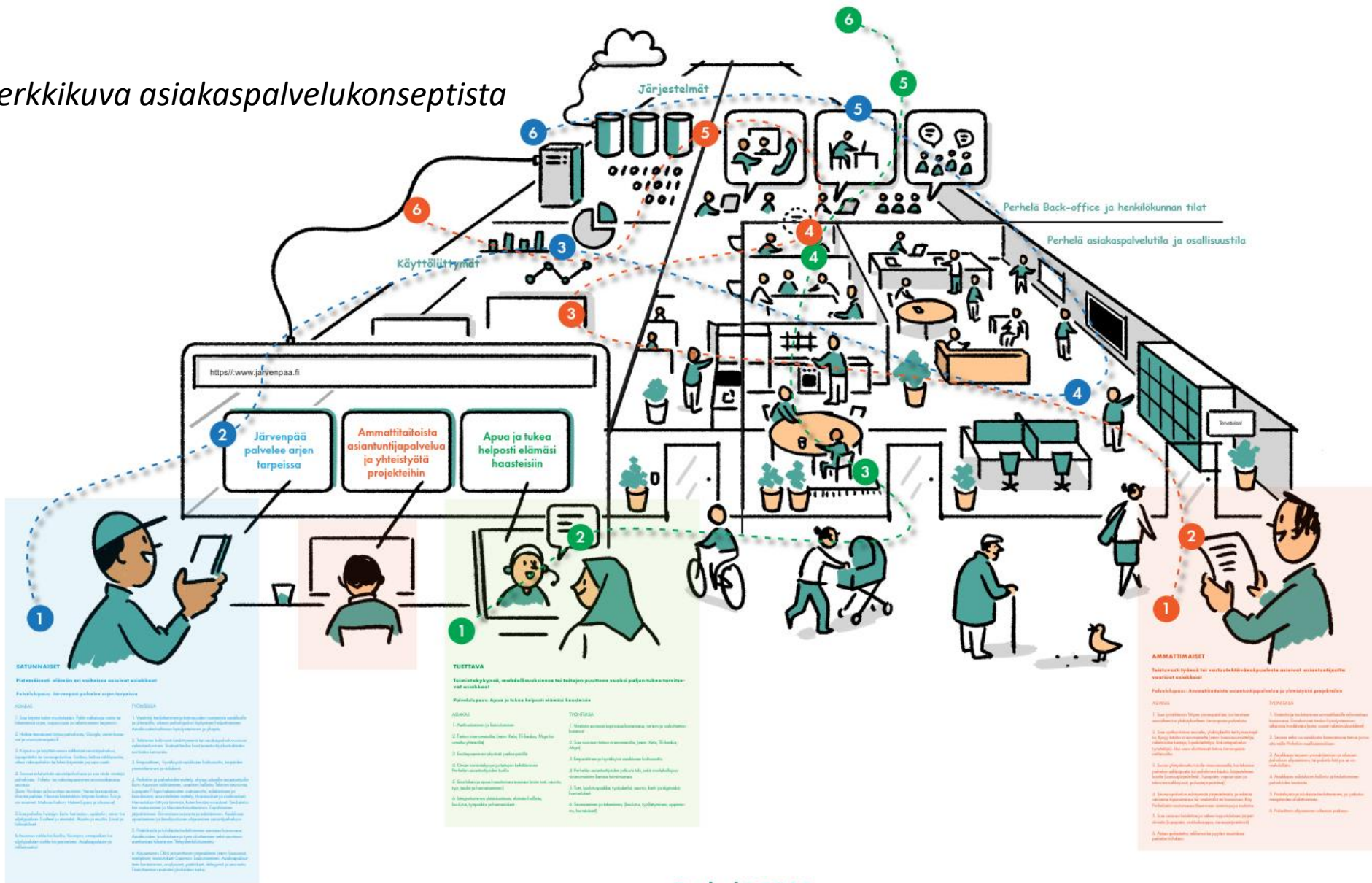
# Asiakaspalvelukonsepti

# 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



## SATUNNAISET

Palveluhenkilöstön näkökulmasta asiakas ei voi valita, millä tavalla hän ottaa yhteyttä asiakaspalveluun. Hän voi kuitenkin valita, millä tavalla hän haluaa ottaa yhteyttä asiakaspalveluun.

### KORVAUS

1. Korvaus on asiakkaan oikeus saada korvausta siitä, jos asiakas on joutunut kärsimään vahingosta tai haitasta asiakaspalvelun vuoksi.
2. Korvaus on asiakkaan oikeus saada korvausta siitä, jos asiakas on joutunut kärsimään vahingosta tai haitasta asiakaspalvelun vuoksi.

### TUETAVIA

1. Tuettavia ovat esimerkiksi vammaiset, vanhuksien, nuorten, kielivähemmistön ja muuten erityisen haasteellisten asiakkaiden palvelu.
2. Tuettavia ovat esimerkiksi vammaiset, vanhuksien, nuorten, kielivähemmistön ja muuten erityisen haasteellisten asiakkaiden palvelu.

### AMMATTITAITO

1. Ammattitaito on asiakkaan oikeus saada korvausta siitä, jos asiakas on joutunut kärsimään vahingosta tai haitasta asiakaspalvelun vuoksi.
2. Ammattitaito on asiakkaan oikeus saada korvausta siitä, jos asiakas on joutunut kärsimään vahingosta tai haitasta asiakaspalvelun vuoksi.

### AMMATTITAITO

1. Ammattitaito on asiakkaan oikeus saada korvausta siitä, jos asiakas on joutunut kärsimään vahingosta tai haitasta asiakaspalvelun vuoksi.
2. Ammattitaito on asiakkaan oikeus saada korvausta siitä, jos asiakas on joutunut kärsimään vahingosta tai haitasta asiakaspalvelun vuoksi.

Perhelä 2023

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





# Järvenpää-info

avautuu tammikuussa 2023

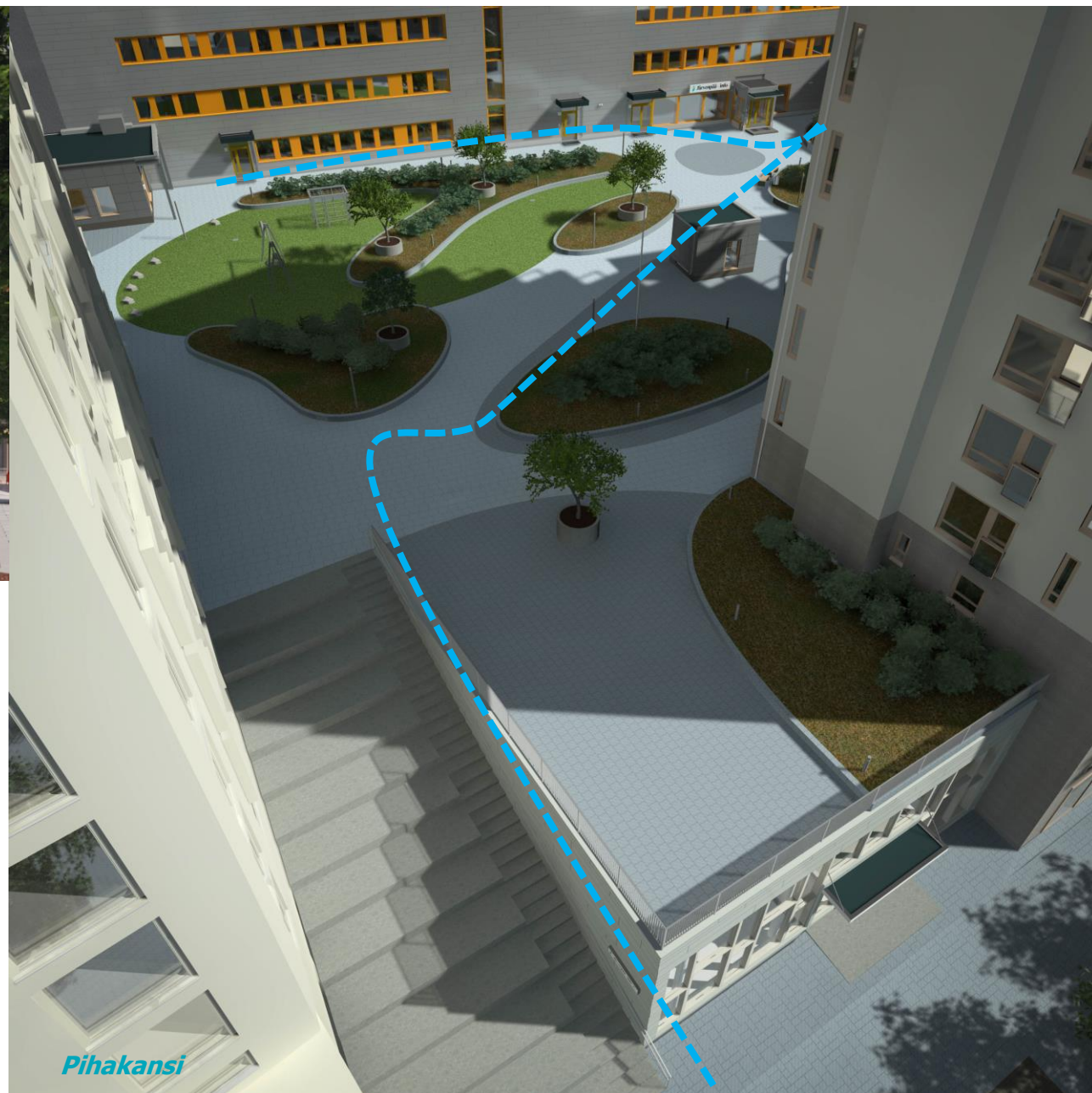








*Katunäkymä Kävelykatu Jannelta korttelin pihakannelle ja oleskeluportaisiin.*



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, ti ja to 9-16*

*Ke 9-17*

*Pe 9-14*

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