



VALTIO EXPO

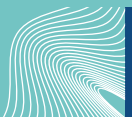


Erinomainen asiakaskokemus: Yritysten kustannustuki

Mari Selviranta

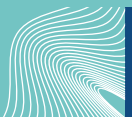
”

Kustannustuki oli Valtiokonttorin yhteisponnistus. *Saimme valtavasti aikaan lyhyessä ajassa, uudella tavalla toimien. Teimme yhteistyötä hyvässä hengessä. Meitä oli 80 ammattilaista eri aloilta laittamassa osaamistamme peliin yhteisen hyvän eteen. Palvelun viimeisteli toinen 80 ammattilaisen joukko, joka rekrytoitiin palvelemaan kustannustuen asiakkaita. Tämä oli meille kaikille ammatillisesti ainutlaatuinen kokemus.*



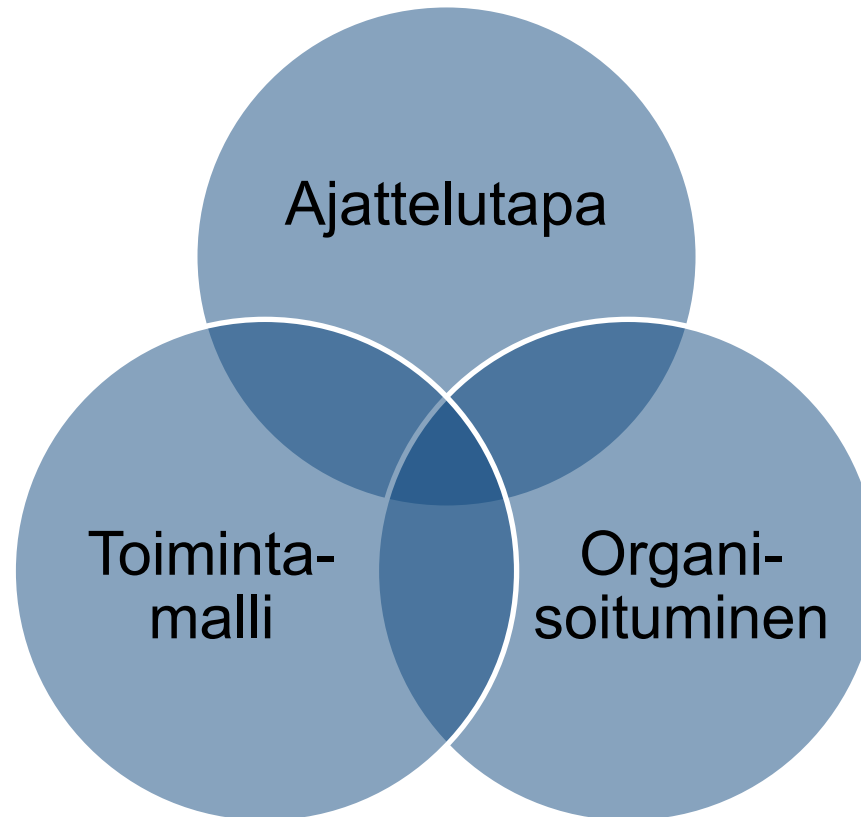
”

Rekrytoimme 80 uutta työntekijää kolmessa viikossa. Tällaista työntekijämäärää ei Valtiokonttori ollut historiansa aikana hakenut yhdellä kertaa ja näin lyhyessä ajassa. Rekrytointi ja palvelussuhteiden perustaminen oli innovoitava uudelleen. Prosessi pilkottiin paloiksi ja järjestettiin tehokkaaksi kokonaisuudeksi. Rekrytointi sujui kuin unelma – paluuta entiseen ei ole!



Asiakaslähtöisyys

on kokoava käsite ajattelutavalle, menetelmille ja työkaluille



Viisi tärkeintä huomiota



Yhteistyö

Tehokas rekrytointi syntyi monipuolisella yhteistyöllä. HR oli suunnittelussa mukana alusta asti. Hyödynsimme myös Palkeiden rekrytointipalvelua.



Rekrytointi

Rekrytointi etänä. Käytimme videohaastattelua alkukarsinnassa. Saatoimme haastatella jopa 4–5 henkilöä tunnin aikana.



Perehdytys

Kattava perehdytyspaketti eri näkökulmista. Aloitimme perehdytyksen ennen lain valmistumista, ja palvelu viimeisteltiin yhdessä uusien työntekijöiden kanssa.



Luottamus

Luottamus henkilöstöön oli vahva heti alusta asti. Kaikki tekivät laajasti etätyötä ympäri Suomea. Toimintatavat oli pakko rakentaa ja oppia etänä.



Uutta osaamista

Pystyttiin aidosti ottamaan parhaat osaajat ja hyvät persoonat mistä päin Suomea tahansa. Erikoistuneet tiimit.



Palvelutuotannon järjestäminen



Nopean prosessin ansiosta työntekijöiden aikaa pystyttiin kohdentamaan puhelin- ja chat-palveluun sekä niiden hakemusten käsittelyyn, jotka vaativat selvittelyä

- Toteutettiin selvästi erikoistuneet tiimit – palvelu ja asiantuntijatyö (Aiemmin tiimirajat ovat olleet häilyvät)



Tiimeissä itsenäistä, aktiivista työskentelyä, tiimien valtuuttamista työn järjestämiseen (aiemmin esimiesten vastuulla)

- Palvelu viimeisteltiin yhdessä työntekijöiden kanssa – saatiin uusia näkökulmia ja henkilöstö sitoutui muutokseen



Työntekijäkokemus keskiössä

- Viikoittainen fiilismittari, jatkuva seuranta kevyellä toteutuksella: mikä sujuu hyvin, mikä ei → mahdollisuus reagoida nopeasti ja tehdä ilmapiiriä näkyväksi
- Aiemmin harvemmin suoritettavat järeämmät seurannat



Palvelutuotannon aktiivinen vuorovaikutus



Teams = ainoa kommunikointi- ja tiedonvälitysjärjestelmä

- Avointa, läpinäkyvää ja saavutettavaa. Mm. työvuorot ja soittopyynnöt Teamsissä
- Suurenkin joukon saaminen samaan palaveriin vaivatonta, kokoukseen osallistuminen yhden klikkauksen päässä, palaveri mahdollista saada koolle saman tien = yhteistyön tehokkuus
- Päivittäinen keskustelu ja dokumentaatio Teamsissa. Tägäykset ryhmittäin, esim @ruotsiryhmä
- Aiemmin työskentely konttorilla monitilassa, hajanaista tiedonvaihtoa konttorissa pitkin päivää.



Säännöllinen tiiviin tahdin yhteistyö, esim. päivän purut

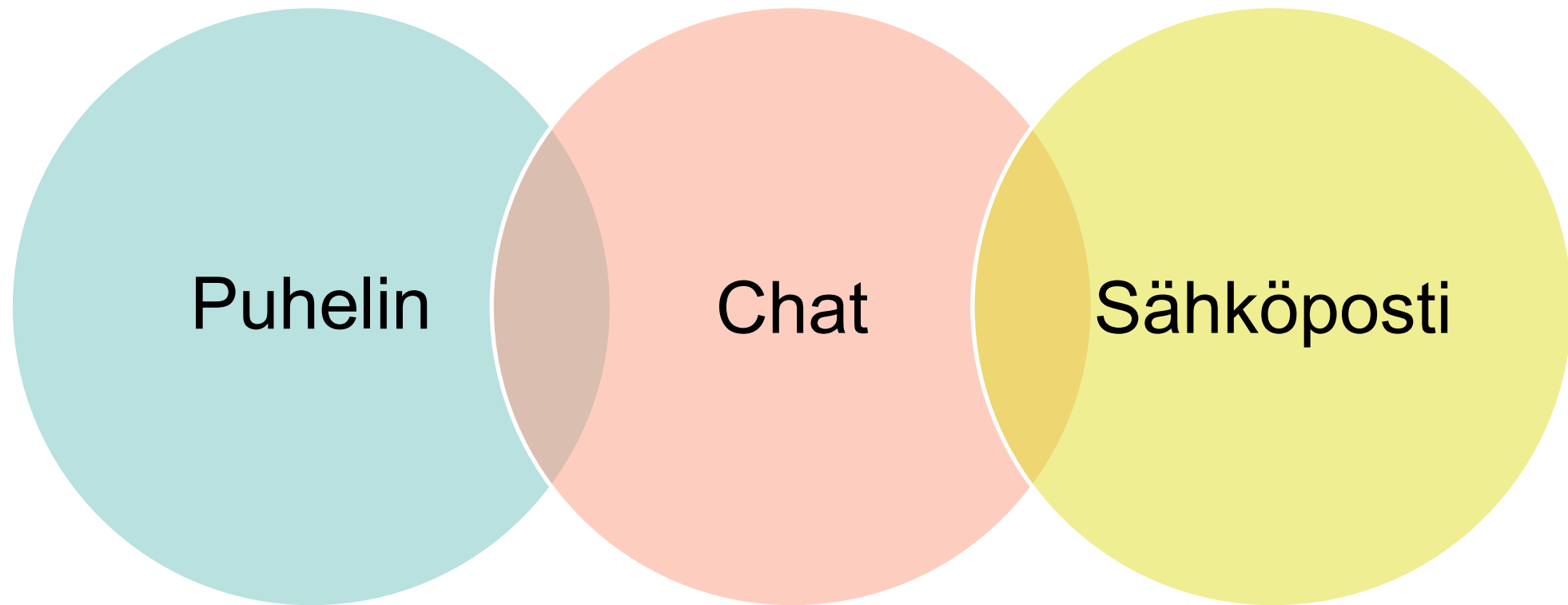
- Kaikilla oli mahdollisuus esittää kysymyksiä. Kaikki pääsivät tiedon lähteelle.
- Samalla pystyttiin tekemään sitovia päätöksiä ja ottamaan heti käyttöön uusia toimintatapoja.



Aktiivinen ratkaisukeskeinen ilmapiiri ja rohkea, mutkaton vuorovaikutus

- Ongelman pystyi nostamaan esiin kuka tahansa Teams-keskusteluissa ja päivän purussa.
- Aiemmin pieniä ongelmia vähäteltiin. Isojen ongelmien ratkaisu vaati kokouksen järjestämisen.
- Kaikki motivoituneita ja innostuneita → innostuneisuus kantoi koko hankkeen ajan

Kustannustuen toisella kierroksella yhteensä noin **15.000** asiakaskontaktia



Tavoitteemme

Tyytyväiset työntekijät

- Tehdään työtä yhdessä yhtenä tiiminä
- Kehitetään toimintaa fiilismittarin palautteiden pohjalta

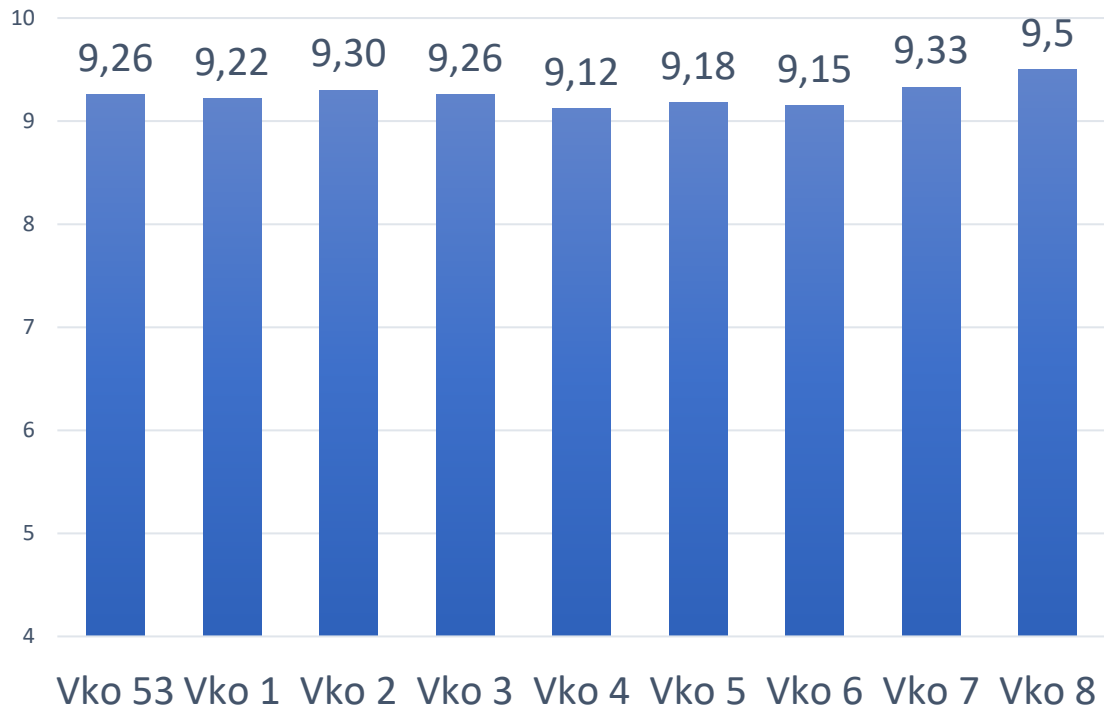
Tyytyväiset asiakkaat (palvelulupaus: läpinäkyvyys, tehokkuus, vaivattomuus)

- Ylitetään asiakkaan odotukset kaikissa kohtaamisissa
- Asiakaspalautteiden keskiarvo puhelimessa 9
- Sähköposteihin vastataan 24 h kuluessa (sisäinen tavoite)
- Vastausprosentti 90 % puhelimessa
- Hoidetaan viipymättä soittopyynnöt
- Luotetaan asiakkaaseen ja siihen mitä asiakas ilmoittaa
- Käsitellään pääsääntöisesti ilman kuitteja/liitteitä
- Asiakkaalle soitetaan, jos hakemuksessa on epäselvyyksiä-> nopeampi kuin lisäselvityspyyntö

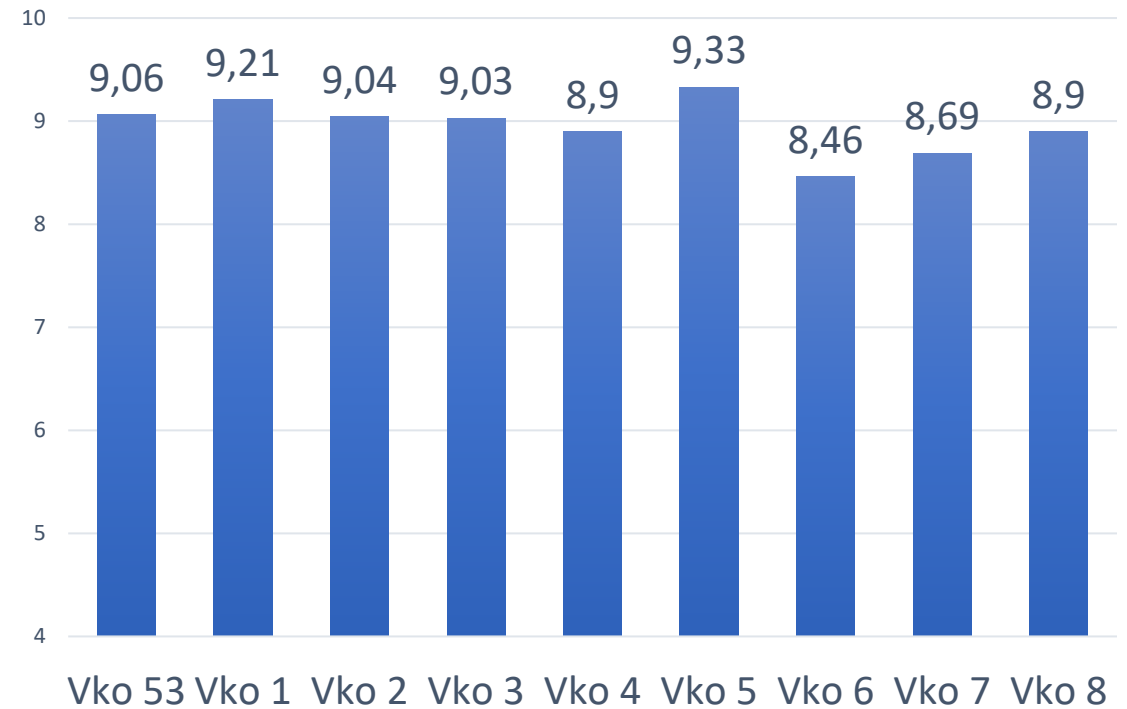


Asiakastyytyväisyys erinomaisella tasolla

Puhelin



Chat



Mikä tukee asiakaslähtöisyyttä?



Kuva: Tim Mossholder, Unsplash

Teksti:

Ilvonen: Olenko työntekijänä tärkeä yritykselle?;

Rimmanen: Tuottavuutta strategisella yhteistyöllä

Jatkuva oppiminen ja ketteryys

- Avoimuus, uteliaisuus ja asiakasymmärrys
- Kyky oppia ja halu uudistua
- Rakentava kyseenalaistaminen ja rohkeat kokeilut
- Asioiden tarkastelu asiakkaan silmin

Ihmiskeskeisyys

- Taidot ja meriitit vs. kyky omaksua ja kehittyä
- Kohtaamisen kulttuuri (myös kollegat, kumppanit)
- Rekrytoinnit, johtaminen, arviointi ja palkitseminen

Työntekijöiden hyvinvointi ja yksilöllisyyden tukeminen

- Luottamus siihen, että voi olla oma itsensä ja hyödyntää työssään vahvuuksiaan

Päätöksenteon kytkeminen tietoon

- Ja taito ennakoida tulevaa

Asiakaslähtöisyyden voimavaroja

- Yhteiskunnallinen tehtävä, arvopohjainen päämäärä
- Kannustava kulttuuri, rohkea ja salliva ilmapiiri
- Ketteryys ja rohkeat kokeilut
- Luovuus, tunneäly, oppimis- ja ongelmanratkaisukyky
- Itseohjautuvat tiimit, tiimin äly
- Palveleva, coachaava johtaminen
- Tavoitteellinen asiakkuusajattelu
- Me-henki: menestyminen asiakkaan kanssa
- Kyvykkyyden ja kokemattomuuden tasapaino
- Osaamisen kehittämisen mahdollisuudet
- Muutoksen ymmärtäminen ja hyväksyminen
- Data ja tietojohdaminen
- Johdon tuki ja sitoutuminen



Kuva: Ian Schneider, Unsplash





**” Asiakaslähtöisyys edellyttää
reippautta, rohkeutta ja
virheiden sietämistä ”**

Mari.selviranta@valtiokonttori.fi

Valtiokonttori, Kansalaispalvelut, Yritysten kustannustuki

