



# Etäpalvelut

eÄhtäri -HANKKEEN TIEDOTUS- JA  
JULKISTAMISTILAISUUS

26.1.2015



# Taustaa

- Hanke on osa SADe-ohjelmaa toimikausi 2011 - 2015
- Hankkeessa kaksi linjaa; asiointipisteissä asiointi ja kotikäyttö
- Asiointipisteissä asiointia aloitettiin Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan yhteispalvelupisteissä 2012 ja 2014 alusta mukaan Etelä-Savo, Pohjois-Pohjanmaa ja Lappi
- Kotikäyttökokeilut alkavat keväällä 2015



# Hankkeen tavoite



*Paikkariippumaton, asiakaslähtöinen, laadukas ja kustannustehokas asiointikanava koko julkiseen hallintoon*



# Asioinnin mallit

- Valtionhallinnon asiakaspalvelun mallit:
  - Syvällinen asiantuntijapalvelu
  - Läpivirtauspalvelu
  - Neuvonta-asiakaspalvelu
- Jokaisen mallin tarpeet ja vaatimukset ovat erilaisia ja vaatii oman tarkastelunsa
- Valtionhallinnon asiointi-, toimintatapamuutos- sekä teknisiä vaatimuksia kartoitetaan neljällä erityyppisellä kotikäytön teknologiakokeilulla (POC – Proof-of-Concept)



# Kotikäyttö

- Kuvayhteydellä tuotettu paikkariippumaton asiointitapahtuma
  - kotoa, työpaikalta tai liikkeellä ollessa.
- Kuvayhteys voi korvata kaksi erilaista tilannetta:
  - kasvotusten tapaamisen samassa fyysisessä tilassa
  - puhelinyhteyden avulla tapahtuvan neuvontatilanteen



# Mitä lisäarvoa kuvayhteydestä?

- Asiantuntijatapaamisessa:
  - Käytettävissä samat välineet kuin kasvokkain: Asiakirjojen jakaminen, kaavioiden piirtäminen, toisen henkilön näkeminen
- Neuvontatilanteessa:
  - Rikkaampi tapa neuvoa: kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa...

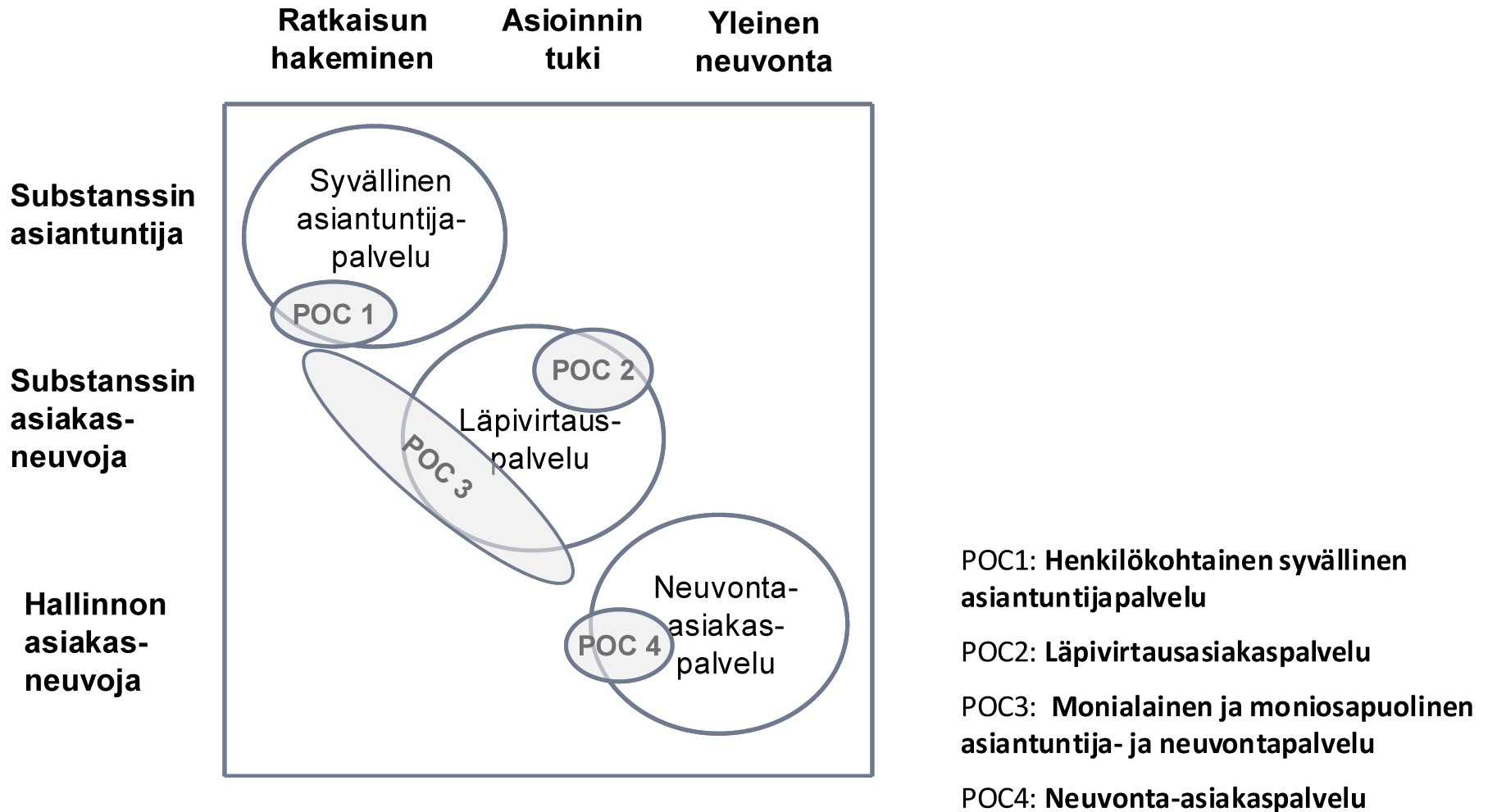


# Mitä kotikäyttökokeiluissa selvitetään?

- edut hyödyt, joita kotikäytöllä on vertailutilanteisiinsa nähden eri toimijoille
- asiakkaiden käyttäytyminen ja siinä tapahtuvat muutokset
- asiakkaiden odotukset ja erityistarpeet
- asiakkaiden tarvitsema tuki
- tietoa olemassa olevista ratkaisuksista ja niiden kyvykkyyksistä
- julkishallinnon toimijoiden muutostarpeet prosesseille ja toiminnalle



# Kotikäyttökokeilut eri asiointi mallihin

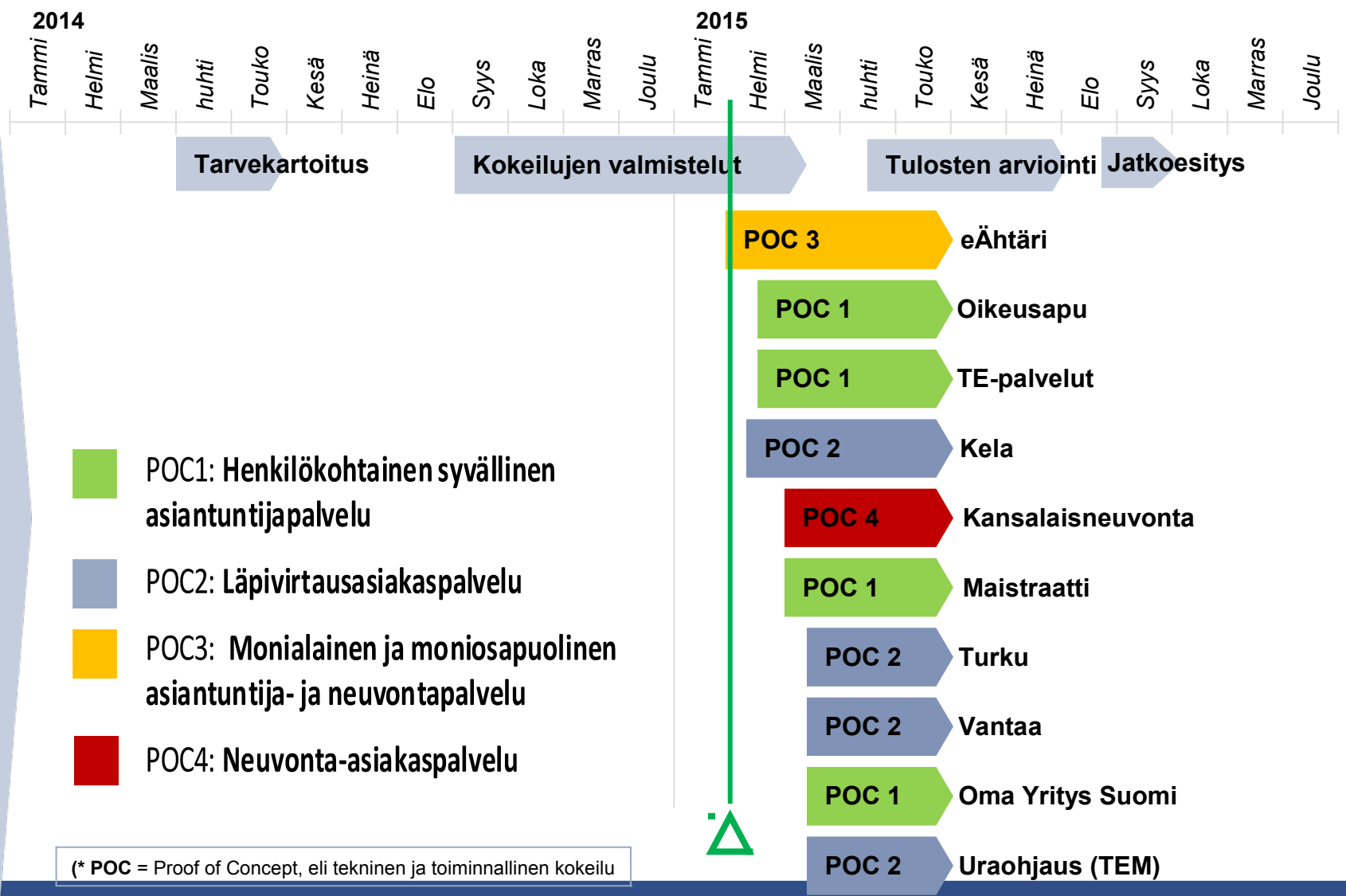




# Kotikäyttökokeilujen aikataulu



Kotikäyttö



(\* POC = Proof of Concept, eli tekninen ja toiminnallinen kokeilu)



# Lisätietoa kotikäyttökokeiluista

## Etäpalveluhanke:

hankepääällikkö Eelis Laine  
([etunimi.sukunimi@vm.fi](mailto:etunimi.sukunimi@vm.fi)) puh. 0295 530260

projektikoordinaattori Nora London  
([etunimi.sukunimi@vm.fi](mailto:etunimi.sukunimi@vm.fi)) puh. 0295 530750

[www.vm.fi/etapalvelu](http://www.vm.fi/etapalvelu)



# Kiitos



## Etäpalvelu – asioi viranomaisen asiantuntijan kanssa verkko-yhteyden avulla

**Eelis Laine**  
Valtiovarainministeriö  
Kunta- ja aluehallinto-osasto  
eelis.laine@vm.fi  
050-547 2083