

Kaupunkiympäristö ylläpitopalautteiden käsittely

Yhteydenottojen käsittely

Helsinki

Kaupunkiympäristön keskitetty asiakaspalvelu käsittelee toimialalle tulevat yhteydenotot

- 30 hengen yksikkö
- Toiminta alkoi 3.10.2017
- Asiakaspalveluyksikön konseptia rakennetaan vaiheittain
- Kolme tiimiä
 - Liikenne ja pysäköinti, Lipsanen Rauno
 - Kunnossapito, alueidenkäytön asiat, Vares Mari-Liis
 - Maankäyttö ja rakentaminen, Abell Mervi
- Yhteinen puhelinpalvelu 0931022111

Valikko

1. Pysäköinti ja liikenne
2. Kadut, puistot ja niihin liittyvä luvat ja rakentaminen
3. Kaavoitus, kartta-asiat, rakennusvalvonta
4. Muut asiat

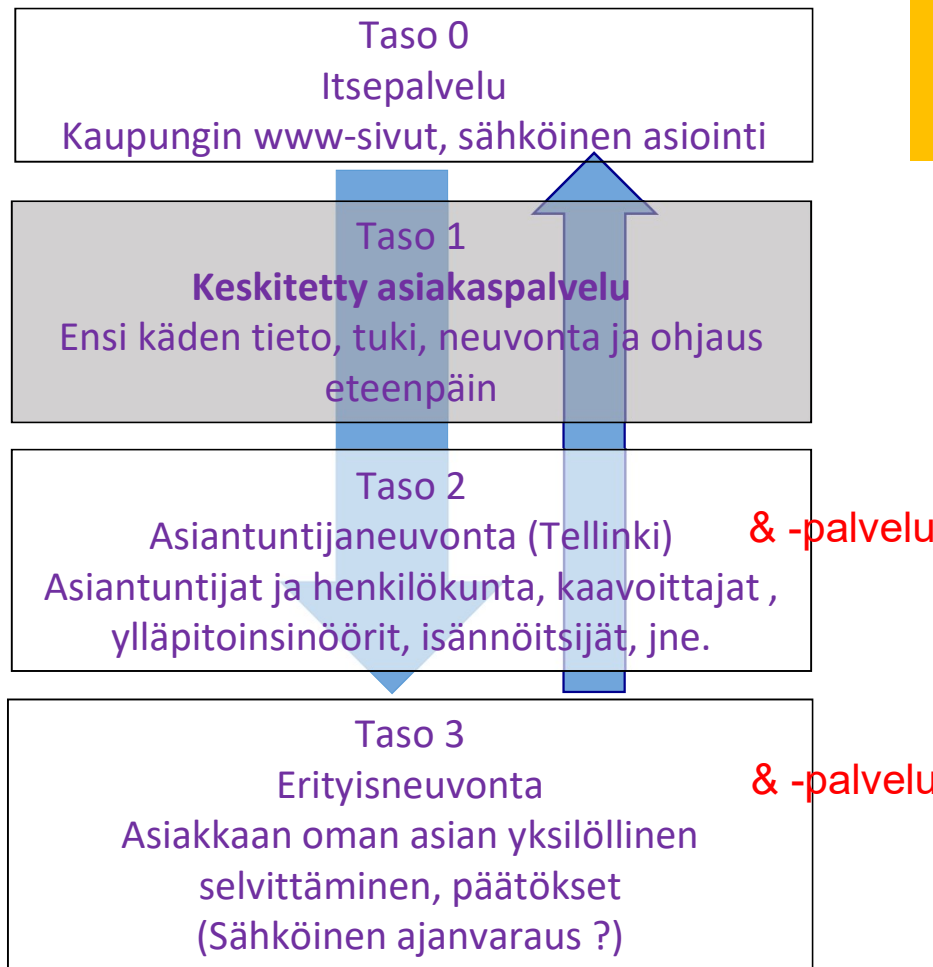
Ylläpitoon liittyvät yhteydenotot käsitelty keskitetysti vuodesta 2003 alkaen

- Rakennusvirastossa oli keskitetty palautteiden käsittely
 - Katujen ja puistojen rakentaminen, ylläpito
 - Pysäköinti
 - Alueidenkäyttö
 - Rakennuttaminen

Nykyään Kunnossapitotiimi ja liikennepysäköintitiimi tekevät ristiin tiimien tehtäviä

- käsittelijöitä 16 + tiimipäällikköä

Asiakaspalvelun tasot 0,1,2,3



Sisällöt asukkaiden tarpeiden mukaisesti Tehokkaat hakutoiminnot

Kaksisuuntaisuus:
Chat + Slack käyttöön,
Yhteys vuorovaikutukseen!

Toimialan puhelinpalvelu sähköisten yhteydenottojen käsittely, Pysäköintitunnukset, Kaupunkimittaus & vakiotilaukset, -tuotteet ja -palvelut

Kaupungin yhteinen asiakaspalvelumalli taustalla

Asiakaspalvelun tavoite

- palvelualan ammattilaisten tekemä, yhteinen ja asiakaslähtöinen palvelu, johon asiakkaan on helppo ottaa yhteyttä ja jossa saavutettavuus on hyvä
- Asiakkaan pompottelu loppuu ja asiakkaan asia hoituu yhdellä yhteydenotolla
- Asiakaspalveluyksikkö hoitaa tasot 0 ja 1 ja pääsääntöisesti palvelukokonaisuudet vastaavat tasoista 2 ja 3

Tahtotila

- *Olemme paras asiantuntija etsimään tietoa ja ratkomaan asiakkaidemme tyypillisiä ongelmia taidolla ja tehokkaasti*
- *Osamme substanssia sen verran, että pystymme pysäyttämään yhteydenotot 80%:sti asiakaspalveluun ja jatkokäsittelyyn palautteen eteenpäin*
- *Tuotamme palveluiden (ylläpito) kanssa yhdessä mallivastauksia, joita **voimme** hyödyntää palautteiden käsittelyssä*
- *Jatkuva yhteistyö palveluiden /ylläpidon kanssa*

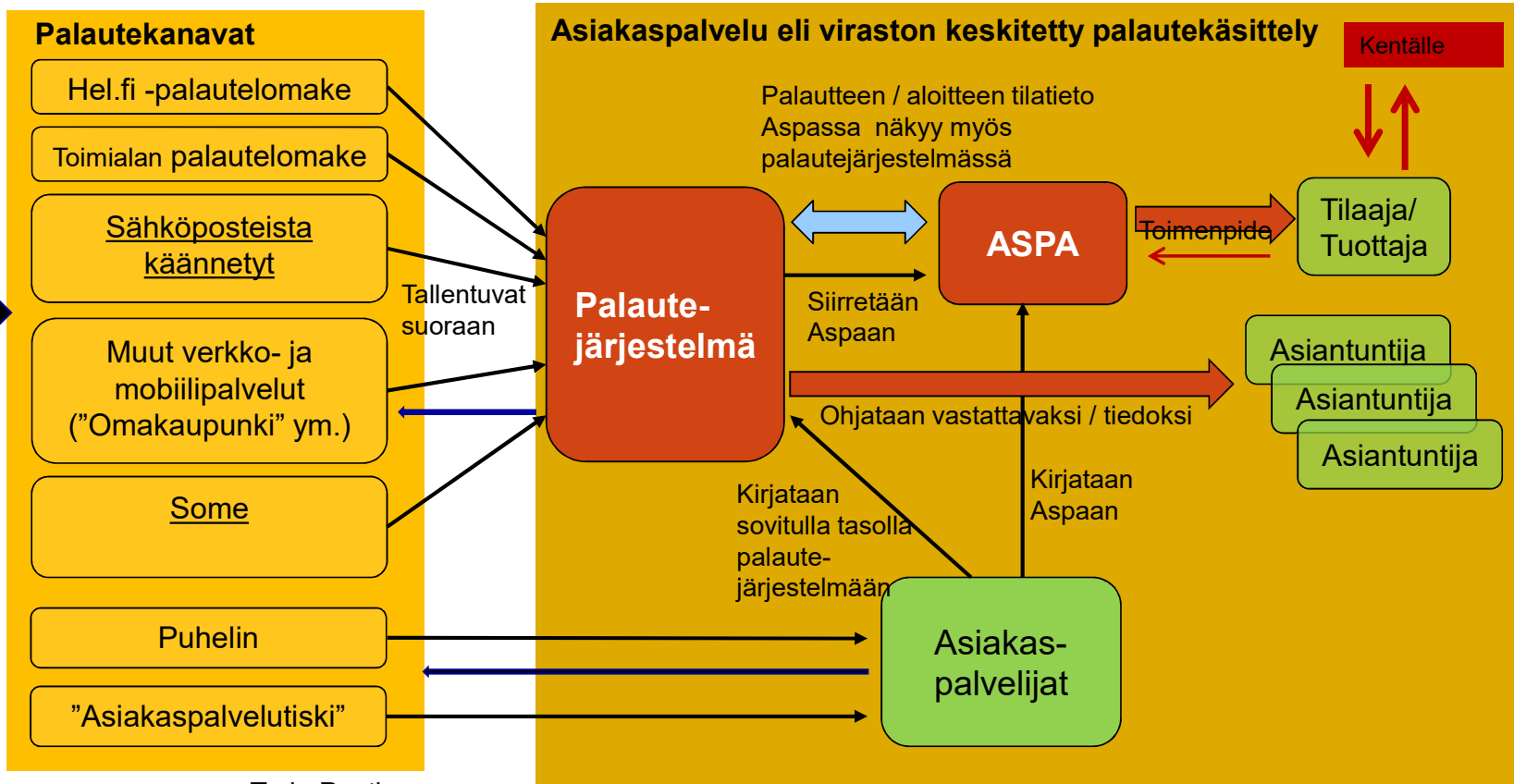
Toiminta-ajatus

Kaupunkiympäristön asiakaspalvelu hoitaa keskitetysti toimialaan tulevat yhteydenotot mm. palautteiden käsittely, neuvoo toimialaan liittyvissä asioissa ja myy erilaisia toimialan tuotteita mm. karttatuotteet, pysäköintitunnukset säänneltyjen kriteerien mukaan.

Palautetta voi toimialalle antaa useamman kanavan kautta mm. puhelin, sähköiset palautteet, ulkoisten toimijoiden kautta (asukasyhdistysten sivut). Asiakaspalveluyksikkö käsittelee palautteet keskitetysti (80/20). Yhteydenottoihin vastataan joko heti asiakaspalvelusta (yhteiset mallivastaukset eri palveluiden kanssa) tai tarvittaessa etsitään oikea asiantuntija

Asiantuntija voi keskittyä paremmin omaan ydintehtävään

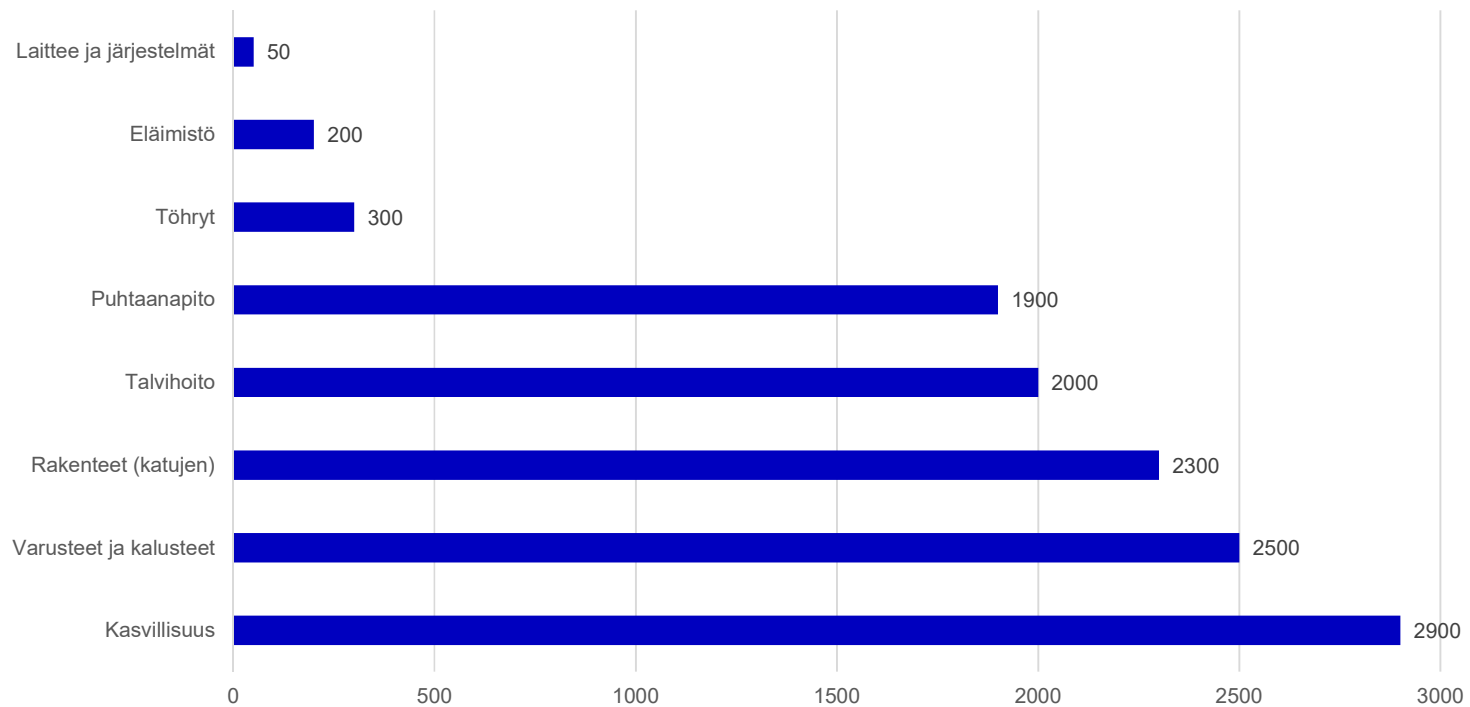
Ylläpidon palautekäsittely kaupunkiympäristössä



Järjestelmät ja volyymit

- Kaupungin palautejärjestelmä
- Aspa-sovellus (Aspa)
- Kentän mobiilijärjestelmät
- Ylläpidon vikailmoituksia noin 13000 vuodessa
- Lisäksi kyselyt ylläpitoon koskien linjauksia yms. 4000-6000 vuodessa
- Tavoitteena , että lopullinen tieto asiakkaalle mitä ilmoitetulle vikailmoitukselle on tehty automatisoidaan lähiaikoina
- Tutkitaan mahdollisuutta hyödyntää tekoälyä palautteiden käsittelyssä

Vikailmoituksia 12150 kpl (2017)



Helsinki

Palautteiden hyödyntäminen

- Perusraportit (määrä, aihe, alueelliset palautteet, käsittelyn kesto yms) helpottavat toiminnan suunnittelua ja ylläpidossa tehtävien töiden valvontaa
- Asiakastyytyväisyyskyselyt ja asukkaiden antamat palautteet suhteutettuna asukasmääriin
- Paikkatieto tärkeää, jos tiettyyn kohtaan kohdistuu palautetta, helpottaa valvontaa
- Palautetta on käytetty lähtötietoaineistona aluesuunnitelmien tekemisten yhteydessä

Palautteiden hyödyntäminen

- Kaupunginkanslia testaa parhaillaan tekstinlouhintaa palautteen sisällönanalyysin työkalua (Etuma). Tarkoituksena on automatisoida palautteiden sävyjen ja puheenaiheiden tunnistamista.
- Tekstinlouhintakokeilu alkaa ylläpidossa
 - Louhii tekstiä sanojen (esim. rikki, korjattava) mukaan, paikkatietoa hyödyntäen
 - Tietoa voidaan käyttää esim. urakka-alueiden kilpailutuksen yhteydessä esim. liukkauden torjunta, urakka-alueiden valvonnassa

Kiitos

Helsingin kaupunki
Kaupunkiympäristön asiakaspalvelu
tarja Posti
tarja.posti@hel.fi
p. 0503881766

Helsinki