

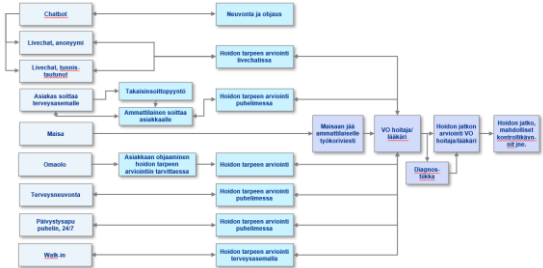
**Yhteydenotot kokoavan alustan  
tietomallin määrittely**

**Yhteenveto**

**2.9.2024**

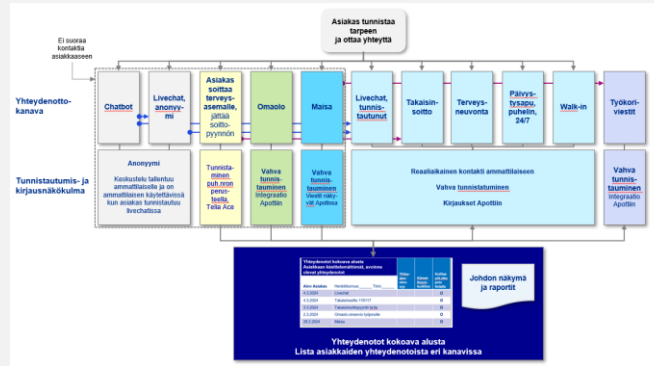
# Työn tuotokset

## Nykytila-analyysi



## Tietosuojan huomiointi

## Tavoitetilan toimintamalli

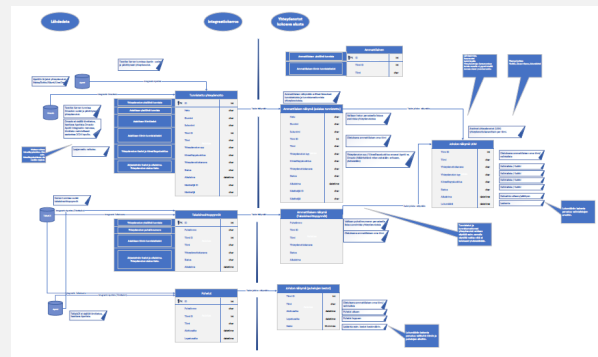


## Resurssivaikutusten simulointimalli

Keskim. Höty-tuntikustannus € 35  
 Ka. työpäivä/vuosi 220  
 Ka. työtuntia/päivä 3,7  
 Ka. työtuntia/vuosi 1494  
 Ka. Palkkaut./v. (€) 59290

	Lähtötilanne			1. toimintavuosi			2. toimintavuosi			Muutos-%		
	Yhteydenottojen määrä/vuosi	Yht. otteen kulu keskim. aika	Tarvittava henkilömäärä	Yhteydenottojen määrä	Tarvittava henkilömäärä	Palkkakustannus	Yhteydenottojen määrä	Tarvittava henkilömäärä	Palkkakustannus			
Omaolo	79300	0,2	9	554 422 €	20 %	95044	11	665 305 €	105458	12	791 896 €	10 %
Maika kaikki viestit	460800	0,25	68	4 032 000 €	-10 %	414720	61	3 628 800 €	373248	55	3 265 920 €	-10 %
Takesinloittopyynnöt	888000	0,25	131	7 720 000 €	-5 %	799200	118	6 993 600 €	759240	112	6 643 350 €	-5 %
Suorat puhelut	14880	0,25	2	130 200 €	0 %	14880	2	130 200 €	14880	2	130 200 €	0 %
Live Chat	2400	0,25	0	21 000 €	100 %	4800	1	42 000 €	7200	1	63 000 €	50 %
Liää uusi kanava	0	0	0	0 €	0 %	0	0	0 €	0	0	0 €	0 %
Seurabotti Hester	22815	0	0	0 €	100 %	45670	0	0 €	88505	0	0 €	50 %
<b>Yhteensä</b>	<b>1468215</b>		<b>211</b>	<b>12 907 622 €</b>		<b>1274614</b>	<b>199</b>	<b>11 459 305 €</b>	<b>-127621</b>	<b>189</b>	<b>10 836 306 €</b>	
									Muutos lähtötilanteeseen			
									-93804	-18	-1 048 316 €	
									-46693	-11	-624 999 €	

## Tavoitetilan tietomalli



# Tavoitetilan toimintamalli

# Yhteydenotot kokoava alusta - Tavoitetila

Yhteydenotot kokoavan alustan ammattilaisen näkymässä on esillä seuraavat tiedot

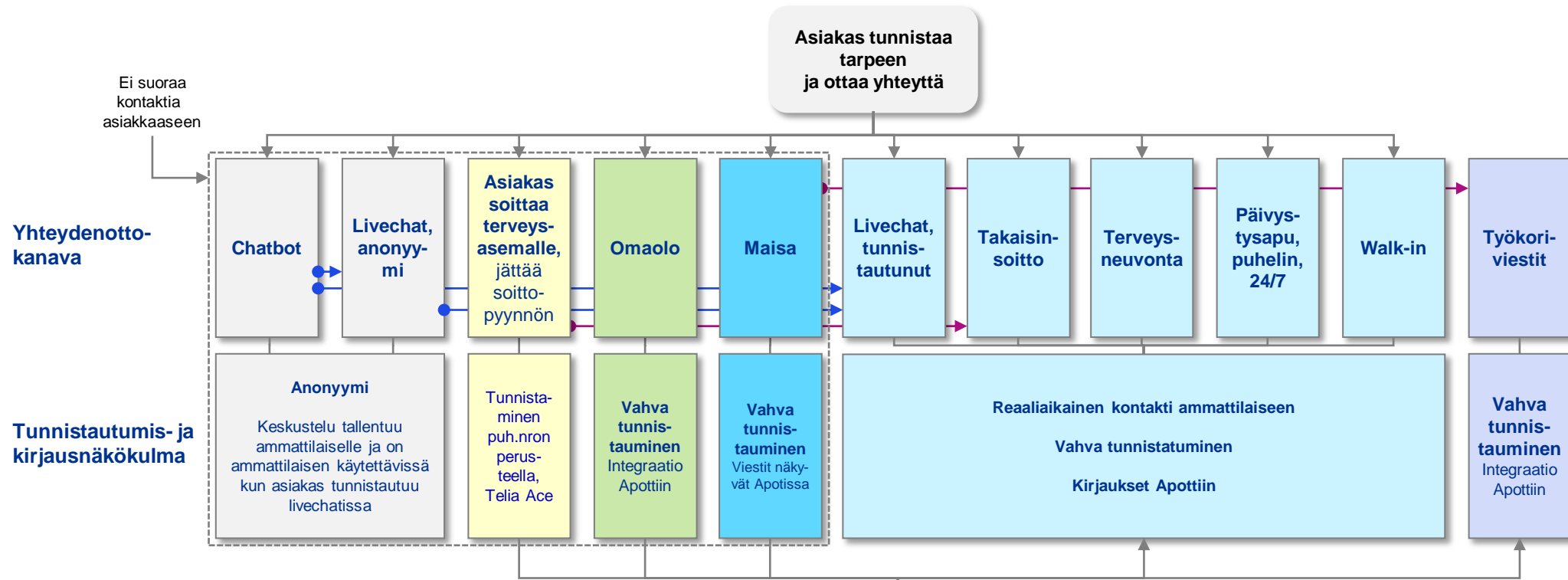
- Asiakkaan yksilöivät tiedot
- Asiakkaan tiimi
- **Käsitlemättömät, avoinna olevat yhteydenotot** aikaleimoineen
- Yhteydenoton syy
- Yhteydenoton kiireellisyys

Lisäksi ammattilainen voi kuitata yhteydenoton käsitellyksi Yhteydenotot kokoavan alustan listalta (ei muista järjestelmistä)

Esimerkkiluonnos ammattilaisen näkymästä

Yhteydenotot kokoava alusta Asiakkaan käsitlemättömät, avoinna olevat yhteydenotot		Yhteydenoton syy	Kiireellisyysluokitus	Kuittaa yht.otto pois listalta
<b>Aino Asiakas</b>	Henkilötunnus:_____ Tiimi:_____			
4.3.2024	Livechat			<input type="radio"/>
4.3.2024	Takaisinsoitto 116117			<input type="radio"/>
3.3.2024	Takaisinsoittopyyntö ta:lle			<input type="radio"/>
2.3.2024	Omaolo oirearvio työjonolle			<input type="radio"/>
28.2.2024	Maisa			<input type="radio"/>

# Yhteydenotot kokoava alusta tavoitetilassa



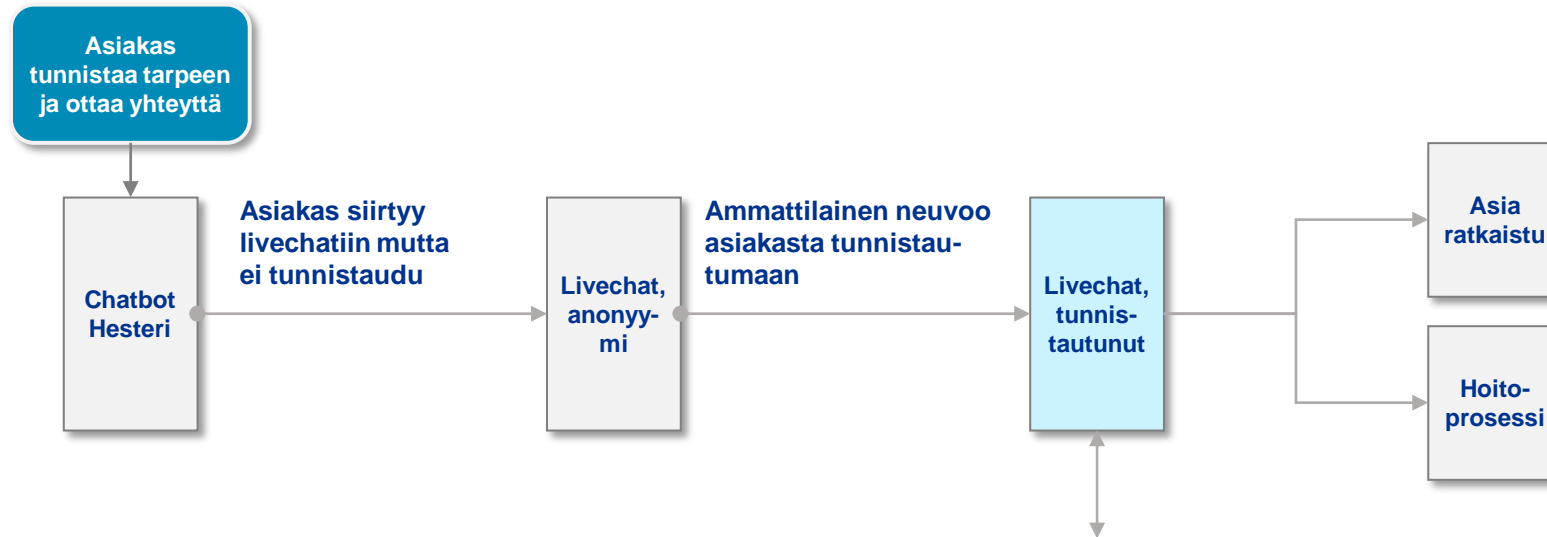
**Yhteydenotot kokoava alusta**  
Asiakkaan käsittelemättömät, avoimna olevat yhteydenotot

Aino Asiakas	Henkilötunnus: _____ Tiimi: _____	Yhteydenotonsyy	Kilireel-lisyyshuokitus	Kuittaa yht.oitto pois listalta
4.3.2024		Livechat		<input type="radio"/>
4.3.2024		Takaisinsoitto 116117		<input type="radio"/>
3.3.2024		Takaisinsoittopyyntö ta:lle		<input type="radio"/>
2.3.2024		Omaolo oirearvio työjonnolle		<input type="radio"/>
28.2.2024		Maisa		<input type="radio"/>

**Johdon näkymä ja raportit**

**Yhteydenotot kokoava alusta**  
Lista asiakkaiden yhteydenotoista eri kanavissa

# Esimerkkicase 1 – Asiakas aloittaa Hesteristä



Asiakkaan tunnistauduttua ammattilainen näkee asiakkaan käsittelemättömät, avoimet yhteydenotot

Yhteydenotot kokoava alusta		Yhteydenoton syy	Kiireellisyysluokitus	Kuittaa yht.otto pois listalta
Asiakkaan käsittelemättömät, avoinna olevat yhteydenotot				
Aino Asiakas	Henkilötunnus: _____ Tiimi: _____			
4.3.2024	Livechat			<input type="radio"/>
4.3.2024	Takaisinsoitto 116117			<input type="radio"/>
3.3.2024	Takaisinsoittopyyntö <a href="#">tälle</a>			<input type="radio"/>
2.3.2024	Omaolo oirearvio työjonolle			<input type="radio"/>
28.2.2024	Maisa			<input type="radio"/>

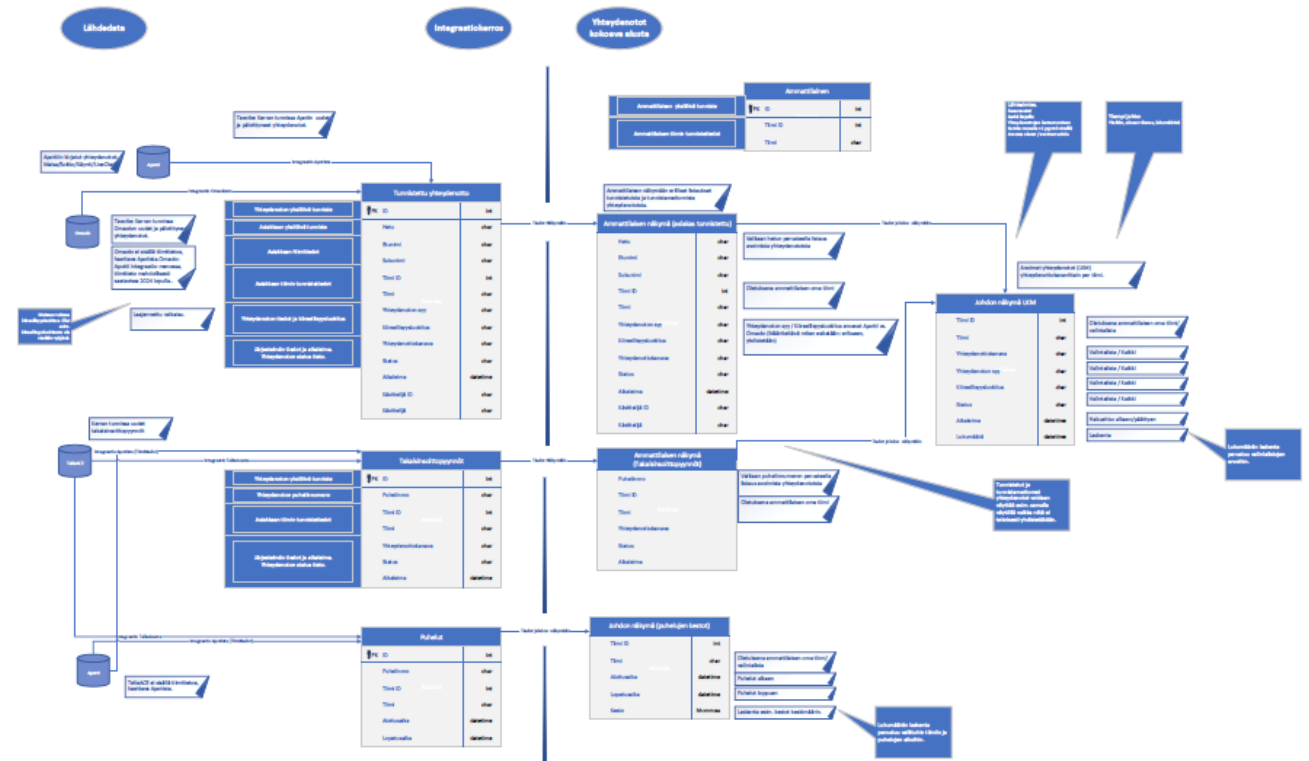
# Tavoitetilän tietomalli

# Tietomallista lyhyesti

Tietomalli on konseptuaalinen kuvaus asiakasohjauksen lähteenä olevasta datasta (lähdedata), siirtymisestä (integraatiokerros) ja päättymisestä dataa hyödyntävään alustaan (Yhteydenotot kokoava alusta).

Tietomalli havainnollistaa karkeasti tietovirrat ja niiden sisällä liikkuvat asiakasohjauksen attribuutit aina lähdejärjestelmistä yhteydenotot kokoavaan alustaan.

Tietomalli on hyödynnettävissä Yhteydenotot kokoavan alustan tarkemmassa suunnittelussa olipa tuleva ratkaisu kokonaan uusi tai olemassa oleva alusta.





# Resurssivaikutusten simulointimalli



# Johdon yhteenveto

- Helsingin kaupungin terveysasemien asiakkaat voivat ottaa yhteyttä ammattilaisiin monen eri kanavan kautta. Vaikka kullakin kanavalla on oma käyttötarkoituksensa, asiakkaat ottavat yhteyttä saman asian puitteissa usean eri kanavan kautta. Tämä lisää osaltaan työtä ja vastausviivettä jo valmiiksi ruuhkautuneissa kanavissa.
- Tähän ongelmaan Helsingin kaupungilla on tunnistettu ratkaisu, jolla pyritään hallitsemaan ja vähentämään päällekkäisiä yhteydenottoja.
- Ns. yhteydenotot kokoavan alustan ammattilaisen näkymään on tarkoitus koota asiakkaan avoimet, eri kanaviin tekemät yhteydenotot.
- Työssä kuvattiin ja analysoitiin asiakkaaksi tulon prosessin asiakasohjauksen nykytilaa, sen taustatekijöitä ja reunaehtoja sekä mallinnettiin yhteydenotot kokoavan alustan tavoitetila ja tietomalli tietosuojakysymykset huomioiden.
- Yhteydenotot kokoavan alustan resurssivaikutusten arvioimiseksi laadittiin Helsingin kaupungin käyttöön simulointimalli, jossa muuttujina ovat alustan arvioidut vaikutukset yhteydenottojen määrään per kanava.
- Yhteydenotot kokoavan alustan tavoitemallissa ammattilaisella on näkymä asiakkaan aiempiin avoimiin, käsittelemättä oleviin yhteydenottoihin, niiden aikaleimaan, syyhyn ja kiireellisyysluokkaan. Ammattilainen voi myös kuitata avoimia yhteydenottoja pois listalta.
- Tietomallissa kuvataan alustan lähteenä oleva data sekä sen siirtyminen ja päätyminen dataa hyödyntävään alustaan. Tietomalli havainnollistaa karkeasti tietovirrat ja niiden sisällä liikkuvat asiakasohjauksen attribuutit aina lähdejärjestelmistä yhteydenotot kokoavaan alustaan.
- Tietosuojakysymykset tulevat vastaan erityisesti tilanteissa, joissa asiakas halutaan tunnistaa ja asiakkaan tietoja halutaan yhdistää ja hyödyntää. Jatkotyössä Helsingin kaupungin on syytä laatia tietosuojaa koskeva vaikutustenarviointi (GDPR 35 artikla) moniammatillista tiimiä hyödyntäen.
- Resurssivaikutusten simulointimallin avulla voidaan osoittaa, miten alustan mahdollistamien yhteydenottojen määrän vähentäminen vaikuttaa tarvittaviin henkilöresursseihin ja -kustannuksiin.
- Kustannusvaikutusten arviointi tarjoaa vahvan perustan investointilaskelmille.

