



Kehitämme yhdessä - työroolia tukevat HR-palvelut
Kehityspäällikkö Kirsi-Marja Kauppinen, Palkeet

Palkeet-foorumi
13.9.2018
Finlandia-talo
Helsinki

Asiakaslähtöisen palvelukehityksen keskeisiä näkökulmia



Tarpeet ja odotukset

- Organisaatiot
- Eri käyttäjäroolit
- Toimintaympäristöt
- Toimialat



Yhdessä kehittäminen

- Osallistuminen
- Avoin dialogi
- Viestinnän läpinäkyvyys
- Hyvä toteutus ja muutosten toimeenpano



Kokemus

- Laadukkaat palvelut ja luotettava toiminta
- Käyttäjäkokemus, prosessikokemus
- Organisaation eri käyttäjäroolit
- Loppukäyttäjät: virkamiehet ja Palkeiden työntekijät

Asenne, kiinnostus, halu, taidot, näkemyksellisyys, rohkeus

Kehitämme yhdessä



Yhdessä kehittäminen:

- Asiakaspalautteet (esim. asiakastyytyväisyyskyselyissä)
- Asiakastyöpajat
- Pilotoinnit asiakkaiden kanssa
- Kohdennetut kyselyt
- Muut tavat

Nopeus ja virheettömyys palveluissa.
Osaaminen ja riittävä resursointi.

End to end -ajattelu palveluihin.
Tukipalvelusta asiantuntijapalveluun.

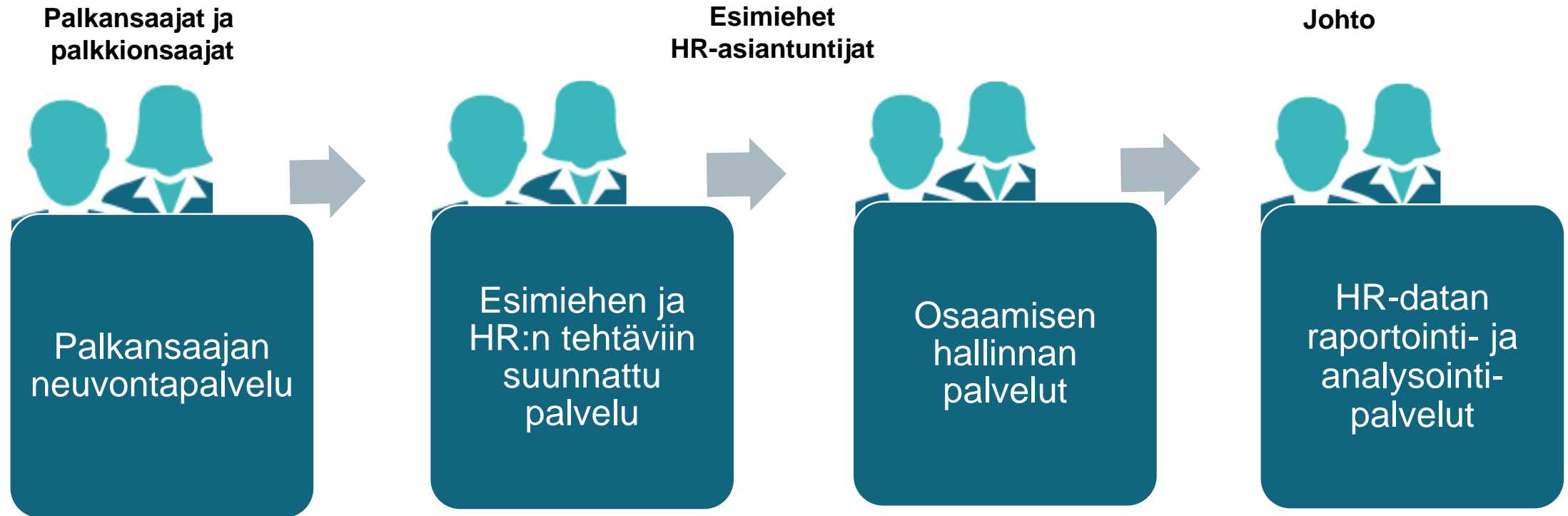
Tietoa palvelujen kehittämisestä ennakoivasti ja asiakkaan kuuntelemista.

Laatu

Lisäarvo-
kokemus

Yhdessä
uusiutuminen

Työrooleja vastaavat uudet HR-palvelut



Palkansaajan neuvontapalvelu

Palvelu-
valikoimassa
1.10.2018
alkaen

- Palkansaajan neuvonta -lisäpalvelu sisältää
 - perehdytystä, neuvontaa ja ohjeistusta, joka on tarkoitettu kaikille viraston palkan- ja palkkionsaajille,
 - palkansaajan omaan palvelussuhteeseen ja omaan palkanmaksuun liittyvien asioiden perehdytys, neuvonta ja ohjeistus.
- Kyseessä on yksi lisäpalvelu, käyttöönotto voidaan tehdä vaiheistettusti. Palvelun käyttöönottoon varataan aikaa 2-3 kuukautta.
- Palvelukanavana palvelussuhteessa oleville Pointti (palvelupyyntö ja chat) sekä puhelin. Ulkopuoliset palkkionsaajat ottavat yhteyttä puhelimitse.
- Hinnoittelu toteutuneen työajan mukaan.



Käyttöönnotot vaiheistetusti



2018

2019

Palkansaajan neuvontapalvelu

Palvelu palveluvalikoimaan 1.10.2018

Käyttöönnotot 1.10.2018

Käyttöönnotot 1.1.2019

Käyttöönnotot 1.4.2019

Käyttöönnotot 1.10.2019

Esimiehen ja HR:n tehtäviin suunnattu palvelu

Palvelun tuotteistaminen ja pilotointi

Palvelu palveluvalikoimaan 1.10.2019

Osaaminen hallinnan palvelut

Palvelun käyttöönotto Q1

Palvelun käyttöönotto



Kiitos