



Ajanvarausjärjestelmä yhteispalvelussa

Laajentamispilottien seminaari
Paasitorni 18.1.2007

Projektipäällikkö Marjukka Saarijärvi,
sisäasiainministeriö/KuntaIT
www.kuntait.fi



Lähtökohdat ja tavoitteet

- § Asiakkaalla mahdollisuus varata etukäteen asiointiaika viranomaisen toimipisteestä, liikkuvasta autosta tai yhteispalvelupisteestä
- § Viranomaiset voivat tarjota asiointiaikoja asiakkailleen: julkisessa Internetverkossa, langattomalla päätelaitteella, keskitetyn puhelinneuvonnan kautta ja yhteispalvelupisteissä
- § Palveluiden saatavuuden turvaaminen
- § Asiakaspalvelun kehittäminen
- § Ajan käytön tasaaminen, toiminnan tehostaminen ja yhtenäistäminen
- § Laajennettavuus poliisin ja maistraattien lisäksi muihinkin palveluihin yhteispalvelussa.



Ajanvarausprojektin eteneminen (1)

- § Idea 2004, tulossopimuksessa/SM-ISLH
- § Määrittelyt valmiiksi, maistraatit ja poliisi, kevät 2006
- § Hankintapäätös 3.11.2006 (ISLH)
 - Nextime Solutions Oy, Nextime RMS
 - Poliisi ja maistraatit, myös yhteispalvelupisteissä
 - Käyttöpalvelut, koulutus ja tukipalvelut
- § Hankinnan arviointityöryhmä (mti, poliisi, yp) teki esityksen toimitusprojektista
- § Järjestelmän omistajaksi SM tietohallinto
- § Rahoitus 75% SM-on-line-hankkeesta, 25% SM/po ja ISLH/mti (+ylläpito).



Ajanvarausprojektin eteneminen (2)

- § Sopimus ISLH – Nextime Solutions Oy
- § Toimitusprojekti asetettiin 22.12.2006/SM
 - Ohjausryhmä, pj. Merja Koponen/ISLH
 - Projektiryhmä, pj. Veli-Matti Tukio/ISLH
 - Projektiryhmissä edustus yhteispalvelupisteistä (pilotit)
 - Sonkajärvi – Pohjois-Savon maistraatti – Ylä-Savon kihlakunnan poliisi
 - Keitele – Pohjois-Savon maistraatti – Ylä-Savon kihlakunnan poliisi
 - Klaukkala – Hyvinkään maistraatti – Hyvinkään poliisilaitos
- § Projekti käynnistyi 15.1.2007, projektisuunnitelman tarkennus
- § Pilotointi
 - I – maistraatti ja poliisi (kesä 2007)
 - II – yhteispalvelu (syksy 2007)



Ajanvarauksen tavoitetilä 1 / 4

§ Optimoitu ajanvarausprosessi

Asiakaspalvelijoille enemmän aikaa palvelun tarjoamiseen

- Asiakaspalvelijat eivät käytä aikaa varausten tekemiseen
- Ajanvarausjärjestelmä integroituu tiimikalenteriin

Työssä jaksaminen parantuu oman ajankäytön tehostumisen myötä

§ Parantunut asiakaspalvelun laatu

Asiakkaille avoin Internet- ja mobiiliajanvaraus

- Palveluiden saatavuuden parantuminen
- Asiakkaille vapaus valita itselleen sopiva aika
- Tietojen pyytäminen etukäteen asiakkaalta tarkistuksia varten, ohjeiden antaminen.



Ajanvarauksen tavoitetilä 2/4

§ Yhteispalvelupisteiden tehokas ja yhtenäinen toiminta

- Asiakaspalvelija saatavilla yhteispalvelupisteessä oikeaan aikaan
- Liitännäisresurssit varattavissa joustavasti esim. tulkki tai tila

§ Yhtenäistynyt ja tehostunut toimipisteiden toimintamalli

- Yhtenäistää toimipisteiden toimintaa ajanvarauksen osalta
- Huomioidaan erilaiset toimipistekohtaiset tarpeet
 - Toimipistekohtaisesti säädettävät järjestelmäasetukset



Ajanvarauksen tavoitetilä 3/4

- § Ajanvaraukseen ja palveluihin liittyvä informaatio on tilastoitavissa
 - Palveluiden kehittäminen kerättyyn statistiikkaan perustuen
 - Asiakkaiden tekemien varausten ohjaaminen ruuhka-aikojen ulkopuolelle
 - Hiljaisten aikojen ehdotus suoraan asiakkaalle
- § Integroitu kalenterijärjestelmään
 - Asiakaspalvelijalle tehdyt varaukset näkyvät tiimikalenterissa
 - Tiimikalenteriin tehdyt varaukset poistavat Internet-ajanvarauksen kautta varattavaa aikaa



Ajanvarauksen tavoitetila 4/4

§ Täydentää olemassa olevia palveluprosesseja

Ajanvarauksella saapuvat asiakkaat ohjataan oikealle asiakaspalvelijalle ajanvarausnumeron perusteella

§ Keskitetty puhelinpohjainen varauspalvelu

Puhelinvaihteen asiakaspalvelijalle optimoitu käyttöliittymä



Ajanvarauksen selainpohjaiset käyttöliittymät

- Ylläpitäjän käyttöliittymä
 - toimipisteeseen liittyvien tietojen muokkaus: palvelut, henkilöt, aukioloajat, varauksentekoon liittyvät säännöt
- Asiakaspalvelijan käyttöliittymä
 - varattavissa olevien aikojen määrittely
 - oman ja toisten varaustilanteen tarkastelu
 - varausten teko puhelinvaihteen tapaan
- Asiakkaan käyttöliittymä
 - aikojen varaus palveluihin: sopiva paikka, palvelu ja ajankohta
- Puhelinvaihde käyttöliittymä
 - asiakkaan puolesta varaus palveluihin ja toimipisteisiin



Varauslomake

ISL, Oulu - Mozilla Firefox

Tiedosto Muokkaa Näytä Siirry Kirjanmerkit Työkalut Ohje

http://172.18.20.76/rmsdemo/createReservation.do?customer.view=true&id=2103&org Siirry

ISL, Oulu Kello:11:09 24.11.2006

Varauksen tiedot	
Varaustunnus:	1IB19J3
Aika:	Perjantai 24.11.2006 9:00
Resurssi(t):	Noora Nieminen
Palvelu:	Tallelokeron avaus
Varauksen kesto:	60 min

Asiakastiedot	
Varauksen kesto:	1 h
Sukunimi:*	Miettinen
Etunimi:*	Matti
Osoite:*	Testikuja 7
Sähköposti:	
Puhelinnumero:*	123456
Syntymäaika:	
Kommentti:	
Sukupuoli:	<input checked="" type="radio"/> Mies <input type="radio"/> Nainen
Asiakastunniste:	
Asiakas saapunut:	<input type="radio"/> Ei <input checked="" type="radio"/> Kyllä
Poiston syy:	

OHJEET	
Täydennä tarvittavat asiakastiedot. * merkityt tiedot ovat pakollisia. Varaus tallennetaan Tallenna -painikkeesta. Asiakasrekisteristä voi hakea asiakkaan tiedot Asiakashaku -painikkeen avulla.	
Kahdella tähdellä merkityistä kentistä yksi on pakollinen.	

Asiakashaku **Tallenna** **Tallenna muutokset ja siirrä** **Poista** **Takaisin**

Siirrä **Kopioi**

Tulosta

Valmis



Viikkokalenteri

ISL, Oulu - Mozilla Firefox

Tiedosto Muokkaa Näytä Siirry Kirjanmerkit Työkalut Ohje

http://172.18.20.76/rmsdemo/resourcecalendar.do

ISL, Oulu Kello:11:12 24.11.2006

Ajanvaraus Hallinta Raportit

Palvelunäkymä Resurssinäkymä Varaushaku

Resurssinäkymä

Viikko 47 - Noora Nieminen

AIKA	MA 20.11	TI 21.11	KE 22.11	TO 23.11	PE 24.11
08:00	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus
08:15	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus
08:30	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus
08:45	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus
09:00	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus
09:15	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Matti Miett
09:30	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Matti Miett
09:45	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Matti Miett
10:00	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus
10:15	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus
10:30	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus
10:45	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus
11:00	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus
11:15	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus
11:30	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus
11:45	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus
12:00	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus	Tee varaus

Tulosta

Kirjaudu ulos [Super Administrator]

OHJEET
Tee uusi varaus Tee varaus -linkistä. Voit vaihtaa resursseja kohdasta *Vaihda resurssi* ja painamalla **Hae**-painiketta.

Vaihda resurssi
Noora Nieminen
Hae

Varaushaku varaustunnuksella:

Hae

Vaihda sovellusta:
- Valitse sovellus -
Vaihda

Vaihda kalenteria
Päiväkalenteri
Viikkokalenteri

Tämä päivä

	MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
44			1	2	3		
45	6	7	8	9	10		
46	13	14	15	16	17		
47	20	21	22	23	24		
48	27	28	29	30			

<< Marraskuu 2006 >>
<< Viikko 47 >>

Valmis



Maistraatin palvelut ajanvarauksessa (kaikki eivät välttämättä yhteispalvelussa)

- § Avioliiton ja parisuhteen rekisteröinnin esteiden tutkinta
- § Ulkomaalaisten avioliiton esteiden tutkinta
- § Vihkiminen ja parisuhteen rekisteröinti
- § Kaupanvahvistus
- § Julkisen notaarin palvelut
 - Allekirjoituksen oikeaksi todistaminen
 - Apostille
 - Protestointi
 - Jäljennöksen oikeaksi todistaminen
 - Muu notaarin todistus
- § Holhous (palveluryhmä)
 - Vuosi- ja päätöstiliasiat, lupa-asia, edunvalvonta
- § Ulkomaalaisten rekisteröinti.



Poliisin palvelut ajanvarauksessa

SM:n poliisiosasto/Hallintoyksikkö 6.12.2006

Poliisin palvelut ajanvarauksella tulisi järjestää saatavaksi siten, että asiakas voi varata ajan asiantuntijalle yhteispalvelupisteeseen. Poliisin lupapalveluiden osalta ei ole syytä rajoittaa asiantuntijapalveluiden saantia ajanvarauksella miltään osin jos asiantuntijapalvelut paikallisesti on järjestettävissä. Tällöin toiminta on kuitenkin paikallisesti järjestettävä siten, että käytettävissä on asianmukaiset työtilat ja työvälineet. Työtiloissa on erityisesti huomioitava turvallisuusnäkökohdat. Työvälineiden osalta on harkittava erikseen millaista teknistä välineistöä on tarkoituksenmukaista pitää työpisteessä tai mitä teknistä välineistöä sinne voidaan kuljettaa asiantuntijan mukana.

Ajanvarauksen käyttäminen olisi erityisen suositeltavaa aikaa vievissä asiantuntijatehtävissä kuten rahankeräys- ja arpajaisluvuissa, ulkomaalaisluvuissa, passin huoltajuuskysymykset, aseiden esittäminen sekä muut yksittäistapaukset, jotka ovat laadultaan monimutkaisia.

Lupalajit:

1. Matkustusasiakirjat
2. Rahankeräys- ja arpajaisluvat
3. Aseisiin liittyvät luvat
4. Liikenteeseen ja ajo-oikeuteen liittyvät luvat
5. Turva-alan luvat
6. Ulkomaalaisluvat
7. Muut luvat



Kiitos!

Lisätietoa:

Merja Koponen | SLH

merja.koponen@islh.intermin.fi