

1.6.–31.12.2019

Y-aspian kontaktinohjausjärjestelmä Uuden ajan sentraalisantra.

Olen heti kartalla

Uusi aika ja uusi ajattelu vaativat uudet työkalut. Kun teknologia on itselle mukava, sillä tuottaa asiakkaallekin mukavan palvelukokemuksen. **Vanhentunut asiakaspalveluratkaisu korvattiin ajanmukaisella järjestelmällä**, joka palvelee niin henkilökuntaa, asiakkaita kuin sidosryhmiä.

Osallistujat ja tavoitteet

”Tavoitteena hankkia ja ottaa käyttöön Y-asiakaspalvelutoiminnon nykyisen vanhentuneen ratkaisun tilalle korvaava ratkaisu ja taata asiakaspalvelun toiminnan jatkuminen keskeytyksettä.”

Tulokset ja suurin hyöty

”Olennainen hyöty on se, että pystytään korvaamaan poistuva ratkaisu uudella eli asiakaspalvelu jatkuu keskeytyksettä.”

Palaute

”Suurimpana haasteena on ollut saada hanke toteutettua **melko kireässä aikataulussa.**”

Rahoitus ja suunnittelu

PROJEKTIPÄÄLLIKÖ: Vesa-Pekka Heikkilä	IPA-RAHOITUS: 70000 € ja PIRELY/YM/ OHKE 10000 €
---	--

Kehitysideat tulevaisuuteen

”Tulisi kehittää eri toimijoiden yhteistyön lisäämistä ympäristöasioissa (mm. ELY, AVI, YM, MMM) asiakaslähtöisemmiksi.”

1.6.–31.12.2019

Y-askan kontaktiohjausjärjestelmä

Uuden ajan sentraalisantra.

Osallistujat ja tavoitteet

”Tavoitteena hankkia ja ottaa käyttöön Y-asiakaspalvelutoiminnon nykyisen vanhentuneen ratkaisun tilalle korvaava ratkaisu ja taata asiakaspalvelun toiminnan jatkuminen keskeytyksettä.”

- Asiakaspalveluratkaisun ulkoisina käyttäjäryhminä henkilöasiakkaat, yritysasiakkaat ja muut sidosorganisaatiot.
- Virastoissa käyttäjiä asiakaspalvelupiste sekä **ELY-keskusten** että **AVIen** ympäristötoimialat.
- Lisäksi mahdollistetaan myös muiden toimintojen kytkentä.

Palaute

”Suurimpana haasteena on ollut saada hanke toteutettua **melko kireässä aikataulussa.**”

Kehitysideat tulevaisuuteen

”Tulisi kehittää eri toimijoiden yhteistyön lisäämistä ympäristöasioissa (**mm. ELY, AVI, YM, MMM**) asiakaslähtöisemmiksi.”

1.6.–31.12.2019

Y-askan kontaktinohjausjärjestelmä Uuden ajan sentraalisantra.

Olen heti kartalla

Uusi aika ja uusi ajattelu vaativat uudet työkalut. Kun teknologia on itselle mukava, sillä tuottaa asiakkaallekin mukavan palvelukokemuksen. **Vanhentunut asiakaspalveluratkaisu korvattiin ajanmukaisella järjestelmällä**, joka palvelee niin henkilökuntaa, asiakkaita kuin sidosryhmiä.

Osallistujat ja tavoitteet

”Tavoitteena hankkia ja ottaa käyttöön Y-asiakaspalvelutoiminnon nykyisen vanhentuneen ratkaisun tilalle korvaava ratkaisu ja taata asiakaspalvelun toiminnan jatkuminen keskeytyksettä.”

Tulokset ja suurin hyöty

”Olennainen hyöty on se, että pystytään korvaamaan poistuva ratkaisu uudella eli asiakaspalvelu jatkuu keskeytyksettä.”

Luodaan nykyaikainen, uutta teknologiaa hyödyntävä asiakaspalvelukonsepti, jota voidaan käyttää pohjana myös laajennetuille ja kokonaan uusille asiakaspalveluratkaisulle (toiminnallinen ja tekninen).

Vesa-Pekka Heikkilä
70000 €
ja PIRELY/YM/
OHKE 10000 €

yhteistyön lisäämistä ympäristöasioissa
(mm. ELY, AVI, YM, MMM)
asiakaslähtöisemmiksi.”

1.6.–31.12.2019

Y-askan kontaktinohjausjärjestelmä

Uuden ajan sentraalisantra.

Olen heti kartalla

Uusi aika ja uusi ajattelu vaativat uudet työkalut. Kun teknologia on itselle mukava, sillä tuottaa asiakkaallekin mukavan palvelukokemuksen. **Vanhentunut asiakaspalveluratkaisu korvattiin ajanmukaisella järjestelmällä**, joka palvelee niin henkilökuntaa, asiakkaita kuin sidosryhmiä.

Osallistujat ja tavoitteet

”Tavoitteena hankkia ja ottaa käyttöön Y-asiakaspalvelutoiminnon nykyisen vanhentuneen ratkaisun tilalle korvaava ratkaisu ja taata asiakaspalvelun toiminnan jatkuminen keskeytyksettä.”

Palaute

”Suurimpana haasteena on ollut saada hanke toteutettua melko kireässä aikataulussa.”

“

PROJEKTIPÄÄLLIKÖ:
Vesa-Pekka Heikkilä

IPA-RAHOITUS:
70000 €
ja PIRELY/YM/
OHKE 10000 €

”Tulisi kehittää eri toimijoiden yhteistyön lisäämistä ympäristöasioissa (mm. ELY, AVI, YM, MMM) asiakaslähtöisemmiksi.”

1.6.–31.12.2019

Y-askan kontaktinohjausjärjestelmä Uuden ajan sentraalisantra.

Olen heti kartalla

Uusi aika ja uusi ajattelu vaativat uudet työkalut. Kun teknologia on itselle mukava, sillä tuottaa asiakkaallekin mukavan palvelukokemuksen. **Vanhentunut asiakaspalveluratkaisu korvattiin ajanmukaisella järjestelmällä**, joka palvelee niin henkilökuntaa, asiakkaita kuin sidosryhmiä.

Osallistujat ja tavoitteet

”Tavoitteena hankkia ja ottaa käyttöön Y-asiakaspalvelutoiminnon nykyisen vanhentuneen ratkaisun tilalle korvaava ratkaisu ja taata asiakaspalvelun toiminnan jatkuminen keskeytyksettä.”

Rahoitus ja suunnittelu

”IPA-rahoituksella oli aivan ratkaiseva merkitys hankkeen toteutuksessa. Yhteistyö IPA-ryhmän kanssa sujunut hyvin.”

PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ

Vesa-Pekka Heikkilä

IPA-RAHOITUS

70000 €
ja PIRELY/YM/OHKE 10000 €

1.6.–31.12.2019

Y-askan kontaktinohjausjärjestelmä Uuden ajan sentraalisantra.

Olen heti kartalla

Uusi aika ja uusi ajattelu vaativat uudet työkalut. Kun teknologia on itselle mukava, sillä tuottaa asiakkaallekin mukavan palvelukokemuksen. **Vanhentunut asiakaspalveluratkaisu korvattiin ajanmukaisella järjestelmällä**, joka palvelee niin henkilökuntaa, asiakkaita kuin sidosryhmiä.

Osallistujat ja tavoitteet

”Tavoitteena hankkia ja ottaa käyttöön Y-asiakaspalvelutoiminnon nykyisen vanhentuneen ratkaisun tilalle korvaava ratkaisu ja taata asiakaspalvelun toiminnan jatkuminen keskeytyksettä.”

Kehitysideat tulevaisuuteen

”Tulisi kehittää eri toimijoiden yhteistyön lisäämistä ympäristöasioissa (mm. ELY, AVI, YM, MMM) asiakaslähtöisemmiksi.”

PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ:
Vesa-Pekka Heikkilä

IPA-RAHOITUS:
70000 €
ja PIRELY/YM/
OHKE 10000 €

”Tulisi kehittää eri toimijoiden yhteistyön lisäämistä ympäristöasioissa (mm. ELY, AVI, YM, MMM) asiakaslähtöisemmiksi.”