

Kehittämisen tiekartta 2021 - 2026

Käyttäjälähtöiset palvelut ja asiakaspalvelu



Käyttäjälähtöinen kehittäminen



Asiakaspalvelun kehittämisen
tavoitetila ja painopisteet

Palkeiden asiakaspalvelun tavoitetila 2025

Palkeet strategia

Asiakaspalvelumme on erinomaista, saamme hyvää palautetta ja olemme tunnettuja hyvästä palvelusta.

Jokainen meistä on asiakaspalvelija ja sitoutuu erinomaisten asiakaskokemusten tuottamiseen sekä sisäisille että ulkoisille asiakkaille.

”Ihminen ihmiselle”

Asiakaspalvelija kohtaa, hoitaa, ymmärtää, suosittelee, valmentaa, on rohkea ja itseohjautuva.

Asiakkaat ja sidosryhmät

”Tarjoamme asiakkaillemme henkilökohtaista, nopeaa ja tasalaatuista asiakaspalvelua.”

Palvelut ja prosessit ja järjestelmät, teknologia

”Tukeudumme uuteen teknologiaan asiakaspalvelussamme.”

Ihmiset ja osaaminen

”Olemme asiakaspalveluorganisaatio: meillä on aitoa asiakaspalveluasennetta.”

Talous ja vaikuttavuus

”Asiakaspalvelumme on tiedolla johdettua.”

Palkeiden asiakaspalvelun kehittämisen painopisteet

2023	2024	2025-2026
<p>Asiakkaat ja sidosryhmät</p> <ul style="list-style-type: none">• Viestintä: proaktiivinen viestintä, palkansaajien uutiskirjeet, Pointin bannerin hyödyntäminen <p>Palvelut ja prosessit</p> <ul style="list-style-type: none">• Pointti-portaalin uudistus• Asiakastiedon hyödyntäminen automaattisesti kontakteja vastaanottaessa<ul style="list-style-type: none">– Pointin ja puhelinjärjestelmän integraatio• Pointin prosessikäyttäjän näkymän uudistaminen <p>Ihmiset ja osaaminen</p> <ul style="list-style-type: none">• Tekoälyosaamisen laajentaminen (ChatGPT) <p>Talous ja vaikuttavuus</p> <ul style="list-style-type: none">• Tiedolla johtamisen optimointi<ul style="list-style-type: none">– Ketterämpi reagointi, oikea resurssointi ja ruuhkahuippujen ennakointi	<p>Asiakkaat ja sidosryhmät</p> <ul style="list-style-type: none">• Asiakaslähtöinen kehittäminen, palkansaajan neuvontapalvelussa <p>Palvelut ja prosessit</p> <ul style="list-style-type: none">• Uudet teknologiat: ChatGPT• Integraatioiden jatkokehittäminen• Yhtenäiset palveluketjut ja palvelupolut<ul style="list-style-type: none">• Palvelupolun ensimmäiset vaiheet• Pullonkaulojen poistaminen• Prosessin louhinta• Itsepalvelumahdollisuuksien lisääminen<ul style="list-style-type: none">• Ohjepakin ja tietämuskannan kehittäminen <p>Ihmiset ja osaaminen</p> <ul style="list-style-type: none">• Muutosjoustavuus, resilienssi <p>Talous ja vaikuttavuus</p> <ul style="list-style-type: none">• Tiedolla johtaminen ja sen optimointi: ennustavaa analyysia ohjaamaan asiakaspalvelua	<p>Asiakkaat ja sidosryhmät</p> <ul style="list-style-type: none">• Asiakaspalvelusta kokonaisvaltaisempaan asiakaskokemukseen• Nopeus asioiden ratkaisemisessa• Sisäiset käyttäjät näyttäytyvät yhtenä asiakaspalvelun tiiminä asiakkaalle <p>Palvelut ja prosessit</p> <ul style="list-style-type: none">• Pilvisiirtymä Pointissa• Järjestelmien intuitiivisuuden kasvattaminen<ul style="list-style-type: none">– Uudet kanavat ja toiminnallisuudet <p>Ihmiset ja osaaminen</p> <ul style="list-style-type: none">• Substanssiosaamisten vaatimukset kasvat tekoälyn ratkaistessa helpot kontaktit <p>Talous ja vaikuttavuus</p> <ul style="list-style-type: none">• Asiakaspalvelun tehokkuus ja tuottavuus

Vuonna 2026 asiakaspalvelijalta odotetaan monia taitoja ja ominaisuuksia:

1. Tekninen osaaminen
2. Monikanavaisuus
3. Empatia ja vuorovaikutustaidot
4. Ongelmanratkaisu ja päätöksentekokyky
5. Henkilökohtainen ja räätälöity palvelu