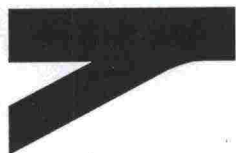


20010378



Tielaitos

Asiakkuustiedon järjestelmän esiselvitys

Tiehallinnon asiakkuustiedon käsittelyn systematiikan ja sitä tukevan tietojärjestelmän alustava määrittely



Helsinki 2000

Liikenteen palvelut

08 TIEH / ASI

85801025



TIEHALLINTO

Kirjasto

08 TIEH / 21



22.12.2000

Asiakkuustiedon järjestelmän esiselvitys

Tiehallinnon asiakasstrategian toimenpideohjelman mukaisesti on selvitetty asiakkuustiedon käsittelyn systematiikkaa ja sen tarvitseman tietojärjestelmän perusteita. Tämä selvitys sisältää saadut tulokset.

Esiselvityksen pohjalta on käynnistetty tiehallinnon asiakasrekisterin määrittelytyö. Määrittely saadaan valmiiksi vuoden 2001 huhtikuun aikana. Sen perusteella kilpailutetaan järjestelmän toteuttaminen.

Selvitys suosittelee myös joukkoa tiehallinnon sisäisiä toimenpiteitä, joita käynnistetään eri aikoina. Sinetin käyttöä asiakkuusasioiden esittämiseen on jo tehostettu. Samoin palautejärjestelmän käytön yksinkertaistaminen ja luokittelujen ja raporttien tarkistukset ovat meneillään. Muita toimenpiteitä käynnistetään myöhemmin.

Apulaisjohtaja
Liikenteen palvelut

Lea Virtanen

LIITTEET

Asiakkuustiedon järjestelmän esiselvitys

JAKELU

Tiepiirit
Keskushallinnon yksiköt
Haastatteluissa ja työryhmäseminaareissa mukana olleet

TIEDOKSI

Haastatellut ja seminaareissa olleet

Matti-Pekka Rasilainen, U

Hilkka Hämäläinen, U

Reijo Hörkkö, T

Toivo Javanainen, T

Pertti Luukkonen, KeS

Seppo Kosonen, KeS

Tapani Pöyry, L

Erkki Hulkko, L

Jukka Jääskö, L

Pär-Håkan Appel, Hvi

Jani Saarinen, Hek

Timo Wickström, Hte

Anne Leppänen, Htl

Outi Ryyppö, Htl

Anitta Westerlund, Hlp

Seppo Oinonen, Hha

Marja Koski, Hha

Anja Silvenius, Hha

Elsi Sarjo, Hha

Marja-Leena Värtinen, Kas

Raimo Raatikainen, L

Raimo Tapio, Hek

Jukka Hopeavuori, Hlp

Oili Kataja, Hlp

Sisällysluettelo

Tiivistelmä	3
Projektin vaiheet ja aikataulu	5
Asiakkuustiedon kehikko	6
Nykytila asiakkuustietojen hallinnanssa	7
Yhteenveto	12
Asiakkuustietojärjestelmän tavoitetilan kuvaus: tietojärjestelmä	15
Asiakkuustietojärjestelmän tavoitetilan kuvaus: ratkaisuehdotukset	22
Liite 1 Sähköpostikyselystä poimittuja kommentteja	26
Liite2 Asiakkuustietojärjestelmän tavoitetilan kuvaus: Ehdotus käyttölogiikasta ja esimerkit eri osioiden sisällöstä	32

TAUSTAA

Tiehallinnon Asiakasstrategiassa on linjattu asiakaslähtöisen toimintatapamme päämäärät sekä tavoitteet yhteistyölle eri asiakkuusryhmien kanssa. Asiakkuustieto on yksi päämäärien saavuttamista tukevista keinoista. Asiakkuustietoa ovat kaikki eri yhteyksissä syntyvä tieto tiehallinnon asiakkaista, heidän tyytyväisyyksistään ja toiminnastaan. Tätä kokonaisuutta on kuvattu asiakkuustiedon kehikolla (s.6).

Kehikossa määritellyn asiakkuustiedon keräämiseen, käsittelemiseen, varastointiin ja hyväksikäyttöön tarvitaan systematiikka, jonka kehittämiseksi tämä selvitys tehtiin syksyllä 2000.

TUTKIMUKSEN TEKEMINEN

Selvityksessä haastateltiin tiehallinnon henkilöitä tiepiireistä ja keskushallinnosta. Haastatteluja tehtiin sähköpostilla ja henkilökohtaisilla haastatteluilla. Sähköpostihaastatteluihin otettiin satunnaisotannalla sata tiehallinnon henkilöä. Henkilökohtaisiin haastatteluihin valittiin henkilöitä tiehallinnon eri yksiköistä, prosesseista ja mahdollisista asiakkuustiedon keskeisistä käyttäjistä. Haastatteluihin osallistui 37 henkilöä.

Saatua materiaalia työstettiin kahdessa työryhmäseminaarissa, joihin koottiin haastateltuja henkilöitä. Tarkoituksena oli varmistaa, että haastatteluissa saatua tietoa oli käsitelty oikein, kun se oli tiivistetty raportin muotoon. Tilaisuuksien jälkeen raporttia täydennettiin esiin tulleilla lisähuomioilla.

Koko tutkimuksen lopputulokset on koottu tähän julkaisuun. Selvityksen tilaaja on Liikenteen palvelut, vastuuhenkilönä Jukka Hopeavuori. Toteuttaja on Hannu Järvikallio, CAA Consulting Oy.

KESKEISET TULOKSET

Selvityksen tulokset ovat kahdessa kokonaisuudessa: tiehallinnon toiminnan kehittämisehdotuksina ja asiakkuustiedon käsittelyn tietojärjestelmän alustavana kuvauksena. Tietojärjestelmä on kuvattu ensin sisällön määrittelynä ja sitten tarkemmin kuvaamalla muutamia mahdollisia näyttömalleja järjestelmän eri osista.

Toiminnan kehittämisehdotukset (s.25)

- Sinetin parempi hyödyntäminen asiakastutkimuksissa.
 - Tiedot, mitä asiakastutkimuksia ja selvityksiä on tehty ja aiotaan tehdä
 - Kenellä on tietoa näistä tutkimuksista
- Asiakastutkimusten koordinoinnin ja "hyväksymismenettelyn" määrittely.
- Päätös siitä, tulisiko erilaisen palautteen hallinnan toimintatavat yhdistää yhteiseksi käsittelyprosessiksi.
- Asiakaspalauttejärjestelmän luokitusten täsmennys, raportointi (käyttäjän omat raportit), mittarit (sisällön ja käsittelyn mittarit)
- Päätös asiakastutkimuksista, mediaseurannasta, erillisistä selvityksistä ja asiakaskontaktien mittauksesta saatavan "palautteen" käsittelystä. (miten esiin tulleet ongelmat/kehittämistarpeet kirjataan, vastuutetaan, käsitellään, seurataan, analysoidaan ja raportoidaan?)
- Päätös yhteisestä asiakasrekisteristä; rekisterin määrittely

Samankaltaista prosessia palvelevien tietojärjestelmien yhdistämistä (s.19) on jo aloitettu työstämään tietohallinnon kanssa. Asiasta on tulossa tietohallinnon vetämä projekti vuodelle 2001.

Tietojärjestelmän sisältöehdotus (s.23)

- Asiakasrekisteri + keskeiset asiakastiedot + asiakasluokittelut (organisaatio- ja henkilöluokittelu) + www-linkit
- Liitetiedostot
- Asiakastutkimukset
- Palautejärjestelmä
- Asiakaskontaktien mittaaminen
- Mediaseuranta
- Asiakasyhteistyön hallinta (kontaktit, suunnitelmat, muistiot, kirjeenvaihto, projektidokumentit yhteistyöhankkeista)
- Erilliset selvitykset

Tietojärjestelmä on jaettu moduuleihin, joita voi toteuttaa ja ottaa käyttöön yksi kerrallaan.

Moduuleista tärkein ja kiireisin on tietohallinnon asiakasrekisteri. Sitä ehdotetaan yleiseksi taustarekisteriksi kaikille asiakkaita käsitteleville sovelluksille. Tämän hetken ongelma on että, jokaisessa sovelluksessa on oma ratkaisunsa asiakastiedon käsittelyyn. Yhtenäistämällä saavutetaan monia etuja, mm. tietojen päivitys yhteen paikkaan nopeuttaa ja varmistaa tiedon luotettavuuden. Haastavaksi työn tekee se, että kaikissa sovelluksissa tarvittavien asiakastietojen on löydyttävä yhteisestä rekisteristä.

JATKOTOIMENPITEET

Osa raportin esittämistä tietohallinnon sisäisistä toimenpiteistä on jo päätetty toteuttaa. Si-
netin käyttöä tiedon jakamisessa lisätään systemaattisesti. Samoin palautejärjestelmän kehittäminen havaittujen puutteiden korjaamiseksi on jo aloitettu. Selvityksessä ehdotettujen muiden päätösten tekemistä valmistellaan eri tahoilla. Kun kaikki raportissa esitetyt toimet on toteutettu, ollaan lähes asiakasstrategian esittämällä asiakkuustiedon hyödyntämisen tavoitetasolla.

Tietojärjestelmän määrittely voidaan aloittaa tämän selvityksen pohjalta tietojärjestelmä-
arkkitehtuurin määrittelemässä rajoissa. Lähes kaikki osat nyt esitetystä kokonaisuudesta voidaan toteuttaa valmisohjelmistoilla. Järjestelmän käyttöön ottamisesta on päätettävä erikseen moduuli kerrallaan.

Avainsanat:

ASIAKKAAT

TIEDONHALLINTA

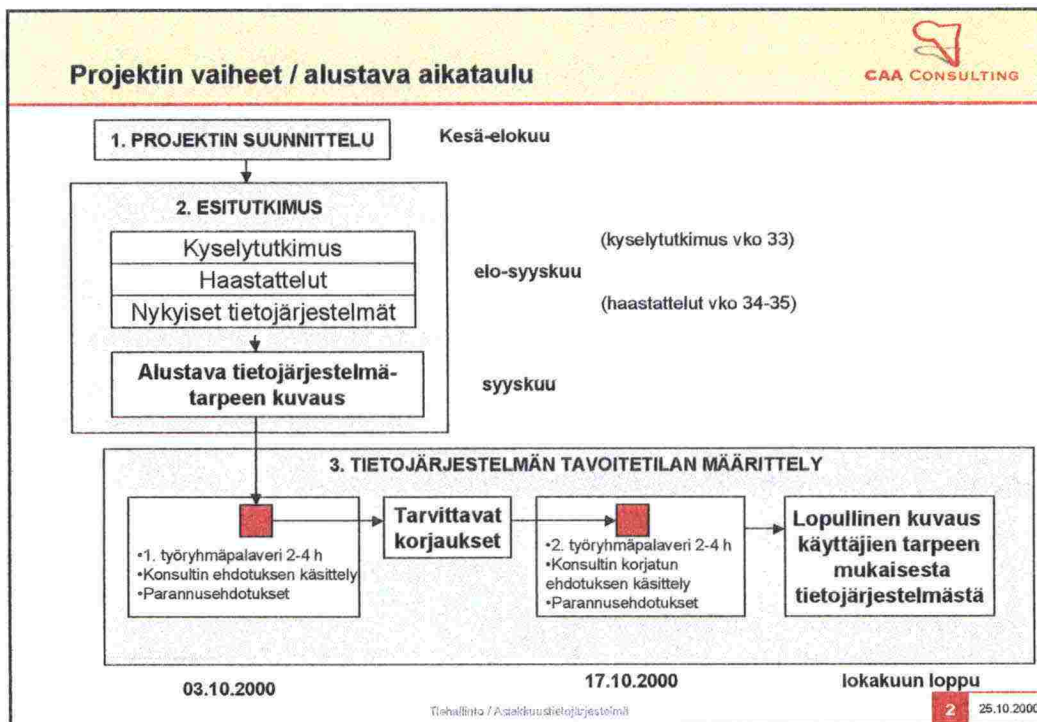
TIETOJÄRJESTELMÄT

TOIMINTAPERIAATTEET

Tiehallinto

Asiakkuustietojärjestelmän esitutkimus ja tietojärjestelmätarpeen kuvaus

Raportti 25.10.2000





ASIAKKUUSTIEDON KEHIKKO

TUTKIMUKSET

Valtakunnalliset Piirien / kh toteuttamat

JATKUVAT/ SÄÄNNÖLLISET

TILANNE-KOHTAISET

**Yht.kuva-
tutkimus/
As.analyysi**

**Asiakas-
tyytyv.
tutkimus**

**Laajennet-
tu asiakas-
tyyt.tutk.**

**Asiakas-
kontaktien
mittaus**

**Erilliset
selvitykset**

USEUS:

joka 3.
vuosi

muina
vuosina

joka 3.
vuosi

jatkuva

tarvitta-
essa

TAVOITE:

Selvittää, toteutuuko as.strategia mielikuvatasolla tienkäyttäjä- ja muissa asiakkuusryhmissä

Selvittää valtakunnallisesti ja alueellisesti eri tienkäyttäjäryhmien tyytyväisyyttä tienpito-palveluihin, kehittämissuunnitelmia sekä tietoa asiakkaiden prioriteeteista. (joka 3. vuosi laajennettu tutk.)

Tuottaa tietoa tärkeimpien asiakas-kontaktien/ palvelu-prosessien kehittämiseksi.

Hankkia tapauskohtaisesti tietoa kehittämis- ja ongelma-kohteista

VASTUU:

PALAUTE-JÄRJESTELMÄ

Asiakkailta saatu spontaani palaute

jatkuva

Mahdollistaa as:ille tämän aloitteesta tapaht. pal.annon. Tuottaa muita menetelmiä täydentävää tietoa. Mahd. välitt. reagoinnin, paikantaa mahd. kehittämisalueet.

ASIAKAS-RAJAPINTA

- Työryhmät
- Neuvottelut
- Muut kontaktit, yhteistyö


jatkuva

Kerätä asiakas-kontaktien yhteydessä systemaattisesti tietoa eri toimijoiden mielipiteistä rekisteriin, joka mahdollistaa tiedon hyödyntämisen koko tiehallinnon tasolla

Nykytilanne asiakkuustietojen hallinnassa

Asiakasrekisteri

- Toimivia asiakasrekistereitä ei ole juuri kenelläkään käytössä.
- Pääsääntöisesti jokainen hallitsee itse omat asiakastiedot.
- Asiakastietojen hankinnassa ja päivityksessä tehdään paljon päällekkäistä työtä.
- Käytettyjä välineitä
 - Omat kalenterit ja muut muistiinpanot
 - omat tietosovellukset (esim KaS Access -sovellus)
 - Hankekohtaisia mappeja ja jakelulistoja
 - Viestinnän postitusrekisteri ja sen päivitysprosessi (ulkoistettu päivitys, jossa Posti päivittää väestörekisteritiedot ja Micromedia tarvittaessa yritys- ja yhteisöasiakkaiden tietoja)



CAA CONSULTING

Asiakaspalaute

- Asiakaspalautejärjestelmää ja toimintatapaa pidetään yleisesti hyvänä.
- Asiakaspalautejärjestelmä toimii hyvin itse prosessin vakioijana (ohjaa hyvin palautteisiin vastaamiseen).
- Kritiikkiä esitetään lähinnä liittyen seuraaviin asioihin
 - tilastointi/luokittelu: asiakasluokittelu väärä, muutamia asiasisältöluokitteluja puuttuu
 - raportointi (käyttäjän omat raporttitarpeet, esim piireittäin, asioittain)
 - Mittaaminen: ei toimi nykyisellään hyvin toiminnan mittarina
 - "Harvoin riittää motivaatiota kirjata jo käsitellyksi tullut asia palautejärjestelmään"
 - "Äänekkäiden ylivalinnan mahdollisuus => riittävät varmistukset"
- Diaari(TIKU) ja asiakaspalautejärjestelmä osin päällekkäisiä.
 - kriteeri, mihin kirjataan vaihtelee: osa kirjaa sisällön mukaan, osa sen mukaan missä muodossa palaute tulee.
 - lisäksi huomiotava liikennekeskus-tietojärjestelmän ja T&M:n hankepalautteen samankaltaisuus tai päällekkäisyys.

6 25.10.2000

Tietohallinto / Asiakkuustietojärjestelmä


CAA CONSULTING

Asiakastutkimukset

- Yhteisökuvatutkimus:
 - Vain harvalla tietoa tästä tutkimuksesta tai sen tuloksista
- Asiakasanalyysi
 - Erityisesti toimittajatytyväisyys tulisi mitata useammin kuin mitä asiakasanalyysiä on suunniteltu tehtävän
- Asiakastytyväisyystutkimus ("palvelutasotutk.")
 - kaikille tuttu, positiivista palautetta käyttäjiltä
 - Myös tulokset tiedossa kohtalaisen hyvin, mutta tulosten kehittyminen epäselvää
 - Toimii isolla tasolla (koko TH:n ja piirien), mutta ei voi taipua yksityiskohtien tutkimiseen
- Isojen tutkimusten lisäksi tulisi olla toimintapa nopeisiin ja suppeisiin "täsmäkyselyihin"
- Tutkimusohjelmista, -suunnitelmasta ja aikatauluista ei ole tietoa (mitä aiotaan tutkia, milloin, kuka vastaa); asiakastutkimusten valtakunnallisessa koordinoinnissa kehitettävää.

7 25.10.2000

Tietohallinto / Asiakkuustietojärjestelmä

Asiakaskontaktien sisältö (suunnitelmat, muistiot, raportit)



- **Asiakashoidon suunnitelmallisuus yleisesti vähäistä mutta ainakin joissakin piireissä asiakasyhteydenpito tavoitteellista ja säännöllistä (esim suhteet kuntiin, maakuntaliittoihin)**
- **Ei ole olemassa tapaa, jolla asiakaskontakteihin tai yhteistyöprojekteihin liittyviä tietoja hallitaan.**
- **Nykyisin käytössä olevat tavat ovat**
 - Hyvin organisoitu hanke- tai asiakaskohtainen mappi
 - Sähköpostiviestien tallentaminen asiakkaittain/asiakkuusryhmittäin
 - Esim oman kovalevyn tiedostorakenteen hyväksikäyttö
 - Lukemattomissa pinoissa sekaisin olevat tulosteet on kuitenkin hyvin vakiintunut tapa.
- **Muistioiden, raporttien yms jakelu on ongelmallinen => muistioiden tulva saa aikaan sen ettei kaikkea ehdi lukea välittömästi ja sitten asia unohtuu tai dokumentti hukkuu.**

Erilliset selvitykset



- **Erittäin suuri tarve on toimintatavalle, jonka avulla selvitetään nopeasti suppeiden asiakkuusryhmien tarpeita ja tyytyväisyyttä.**
- **Tällaista tietoa tarvitaan hankkeiden pohjatiedoksi ja erilaisissa päätöksentekotilanteissa.**
- **Nykyisin käytetään jo paljon hyväksi sähköpostia, mutta menetelmä on työläs jos vastaajajoukko nousee kymmeneen.**
- **Esimerkiksi:**
 - halutaan selvittää bussiyhtiöiltä tai LAL:n paikallisorganisaatiolta yksityiskohtia pysäkkien rakentamiseen tai tällaisten suppeiden ryhmien tyytyväisyyttä johonkin kokeiluihin.

Asiakaskontaktien mittaus



- Erittäin vähän kokemuksia.
- Tuloksista ei vielä tietoa.
- Toimintatavan arvellaan kuitenkin olevan hyvä.
- Pitää olla erittäin tarkkana että mitataan asiakkaan tyytyväisyyttä itse prosessiin, ei lopputulokseen.
- Toimittajapuolella voisi olla samantyyppinen hankekohtainen mittaus.

Mediaseuranta



- Observer-palvelun käyttöä ei vielä elokuussa oltu riittävästi informoitu
- Piirien oma mediaseuranta ainakin jossain määrin päällekkäistä.
- Medianäkyvyyden mittausta myös positiivinen-negatiivinen akselilla tulisi pystyä tekemään.
- Miten hallitaan mediapalautteen perusteella tarvittavia korjaavia toimenpiteitä? palautejärjestelmä?

Muita havaintoja



- **Asiakas/asiakkuus -termi vaikea.**
- **Melko paljon "en tiedä- en osaa sanoa- en ole käyttänyt" -vastauksia sähköpostikyselyssä.**
- **Eräs keskeinen ongelma on piirien välinen viestintä (muuhunkin kuin asiakkuustietoon liittyen); ei tiedetä mitä toisissa piireissä tehdään ja miten asioissa on onnistuttu.**
- **Myös sisäinen asiakastyytyväisyys tulisi tutkia säännöllisesti. (prosessien tyytyväisyys toisiin prosesseihin)**

Nykyiset tietojärjestelmät



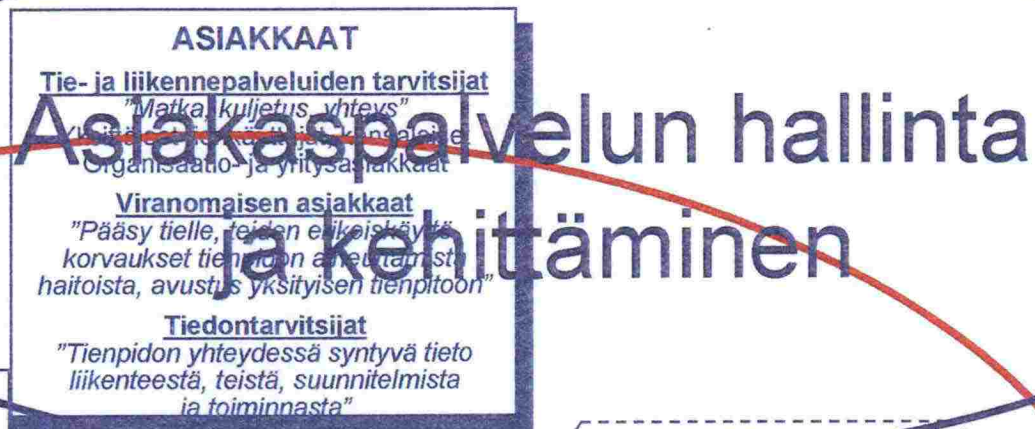
- **Erityisesti Sinetti ja sen suomat käyttömahdollisuudet käyttäjien suosiossa.**
- **Keskeisimmät puutteet**
 - Dokumenttien hallinta
 - Jakelun hallinta=> paperi- ja sähköpostijakelu aiheuttaa kaaosta
 - Riittävästi tietoa ei viedä vielä Sinettiin.
- **Tietohallinnon käynnissä olevat hankkeet, erityisesti Doku-2000 vaikuttaa suuresti myös asiakkuustietojen hallinnan ratkaisuihin.**

Yhteenveto

Yleistä

- Käyttäjien näkemykset tietojen hallinnan kehittämisen tarpeista hyvin samansuuntaiset
- Eri tehtävissä kuitenkin erilaisia prioriteetteja tarpeiden kesken.
- Eri käyttäjien tarpeet vaihtelevat lähinnä tiedon sisällön suhteen.

- Tietojärjestelmätarpeita joudutaan tarkastelemaan osittain kahdessa eri näkökulmassa:
 - "Yhteisöasiakkaat" (yhteistyökumppanit, toimeksiantajat, toimittajat, organisaatio ja yritysasiakkaat)
 - => *tarve jatkuvaan asiakkuuden hallintaan ja vuorovaikutuksen kehittämiseen, "account management"-tyyppinen toiminta*
 - "Yksityisasiakkaat" (lähinnä ryhmässä asiakkaat)
 - => *kertaluontoinen asiakkuus, toimiva ja tehokas prosessi-> toimivat palvelut, hyvä palautejärjestelmä, tyytyväisyyden mittaus ja asiakasviestintä.*



Asiakaspalvelun hallinta ja kehittäminen


Asiakkuuden hallinta ja vuorovaikutuksen kehittäminen

"Yhteisöasiakkaan" hoidon kannalta keskeiset ominaisuudet  CAA CONSULTING

- **Asiakasrekisteri: keskeiset asiakastiedot, luokittelut,jne**
- **Liitedokumentit**
- **Asiakasyhteistyön hallinta**
 - asiakaskohtaiset suunnitelmat
 - muistiot, pöytäkirjat
 - toteutetut yhteistyöprojektit
- **Asiakasanalyysi (asiakaskohtaiset tulokset)**
- **Asiakaskontaktien tyytyväisyyden mittaus**
- **Palautejärjestelmä**
- **Mediaseuranta**
- **Erilliset selvitykset**

Tietohallinto / Asiakkuustietojärjestelmä

17 25.10.2000

"yksityisasiakkaan" hoidon kannalta keskeisimmät ominaisuudet  CONSULTING

- **Palautejärjestelmä**
- **Asiakastyytyväisyys**
- **Asiakaskontaktien tyytyväisyyden mittaus**
- **Viestintä**
- **(Yhteisökuvatutkimus)**
- **(Mediaseuranta)**
- **Erilliset selvitykset**

Tietohallinto / Asiakkuustietojärjestelmä

18 25.10.2000

Asiakkuustietojärjestelmän tavoitetilan kuvaus: tietosisältö

Asiakkuustietojärjestelmän tavoitetila, yleistä

- Kaikki asiakkuustiedot tietojärjestelmiin kaikkien tiedontarvitsijoiden käyttöön
- Paperi- ja sähköpostijakelu minimoitava
- Mieluiten selainpohjainen, Sinetin kautta käytettävä ratkaisu.
- Käyttäjän kannalta yhtenäinen asiakkuustiedon kokonaisuus (vaikka tieto fyysisesti varastoitaisiinkin operatiivisissa järjestelmissä tai tietovarastoissa)
- Ainoastaan tiemestareilla arvellaan olevan merkittävää tarvetta asiakkuustietojen mobiili/etäkäyttöön.

- Jo nopeassa aikataulussa tulisi Sinettiin saada vähintään tieto siitä, mitä asiakastietoa (lähinnä asiakastutkimukset) on saatavilla ja kenellä.

Asiakkuustietojärjestelmän tavoitetilä, sisältö



- 1. Asiakasrekisteri + keskeiset asiakastiedot + asiakasluokittelut (organisaatio- ja henkilöluokittelu) + www-linkit
- 2. Liitetiedostot
- 3. Asiakastutkimukset
- 4. Palautejärjestelmä
- 5. Asiakaskontaktien mittaus
- 6. Mediaseuranta
- 7. Asiakasyhteistyön hallinta (kontaktit, suunnitelmat, muistiot, kirjeenvaihto, projektidokumentit yhteistyöhankkeista)
- 8. Erilliset selvitykset

1. Asiakasrekisteri: ominaisuudet



- Koko tiehallinnon käytössä oleva keskitetty rekisteri; ainoa päivitettävä asiakasrekisteri => syöttää asiakastiedot muihin tietoa tarvitsemiin järjestelmiin (esim. asiakirjahallintaan)
- Rekisterissä ainakin kaikki "yhteisöasiakkaat"
- Asiakkuusryhmäkohtaiset luokittelut, hankekohtaiset luokittelut/linkitykset hankkeisiin, piirikohtainen luokittelu
- Päivitettävissä eri yksiköissä ja piireissä (päivitysvastuut sovittava)
- Lisäksi mahdollisuus ulkoiseen päivitykseen (sekä ostettu palvelu että internetin kautta asiakkaiden toimesta tapahtuva)
- Luokittelujen avulla tehtävissä postituslistoja
 - luokitellun aineiston siirto sähköpostiin
 - luokitellun aineiston siirto esim Excelliin jatkokäsittelyä varten
 - tarratulostus yms

1. Asiakasrekisteri: asiakkaan perustiedot



- Asiakkaan nimi
- Yhteystiedot (osoite, puhelinnumero, e-mail, www)
- Asiakkaan organisaatio (hierarkia)
- Asiakkaan henkilöt (osoite, puhelinnumero, e-mail, www)
- Linkki asiakkaan www-sivulle
- Asiakkaan identifiointi (ly-tunnus, virastotunnus)
- Asiakkaan yhteyshenkilöt Tiehallinnossa
- Asiakasvastuuhenkilö Tiehallinnossa (jos nimetty)
- muuta ?

1. Asiakasrekisteri: luokittelutiedot



- Asiakkuusryhmä
- Alue/piiri tai valtakunnallinen asiakas tai ulkomainen
- Osoite/kaupunki
- Toimiala
- Hankekohtaiset luokittelut/linkitykset
- Asiakaslehdet, kampanjat, muu postitus
- Aktiivinen - passiivinen asiakas
- Osallistuminen Tiehallinnon asiakastutkimusten kyselyihin (vältetään kysymystä samalta liian usein)
- Muuta ?

2. Liitedokumentit



- Erilaisia dokumentteja liittyen asiakkaisiin yleensä tai tarkemmin kohdistettuna erilaisiin asiakkaan kanssa tehtyihin yhteishankkeisiin.
- Käytetään hyväksi "Doku-2000" -asiakirjanhallintajärjestelmää.
 - => Doku-2000 asiakirjat luokitellaan myös asiakasluokituksella
- Liitettävät dokumentit
 - suunnitelmat
 - muistiot, pöytäkirjat
 - kirjeenvaihto
 - projektidokumentit
 - piirrokset
 - sähköpostit

3. Asiakastutkimukset



- **Asiakastyytyväisyys, Yhteisökuvatutkimus, Asiakasanalyysi**
 - => Kaikkien tulokset ja kehityksen vertailu sinettiin
 - => Jatkossa kaikilta tutkimuksen toimittajilta raportit sähköisessä muodossa (esim lyhyt referaatti HTML:nä ja koko raportti pdf:nä)
 - => Asiakasanalyysistä mahdollisesti myös asiakaskohtaiset tulokset liitettynä ("yhteisö")asiakkaiden tietoihin.
- Myös toimittajatutkimus nähdään tarpeellisena. Toimittajatutkimus voisi olla myös hankekohtainen (vrt "asiakaskontaktin mittaus)
- Isojen tutkimusten lisäksi tarvitaan toimintapa ja työväline nopeisiin ja suppeisiin "täsmäkyselyihin"
- Kaikki tutkimusohjelmat, -suunnitelmat ja aikataulut tulisi olla Sinetissä (mitä aiotaan tutkia, milloin, kuka vastaa)

4. Asiakaspalautejärjestelmä

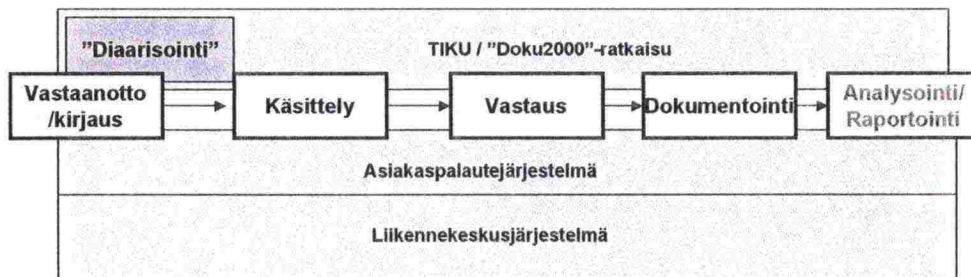


- Asiakaspalautejärjestelmään korjatut luokittelut
- Raportointimahdollisuus käyttäjälle
- Palauteprosessin mittaaminen (arvosana palautteista esim indexi perustuen nykyiseen luokitukseen + käsittelyprosessin mittarit; määrät, käsittelyajat)
- TIKU:n, asiakaspalautejärjestelmän ja liikennekeskus-tietojärjestelmän käsittelyprosessien yhdistäminen/päällekkäisyyden poistaminen.
 - kirjaamisen yhdenmukaistaminen => kirjaaminen yhteen järjestelmään josta tietyllä luokittelulla annetaan "tärkeysluokittelu", joka ohjaa asian joko TIKUun tai palautejärjestelmään tai liikennekeskusjärjestelmään tai useampaan niistä.
 - Asian käsittelyn ja vastaamiseen liittyvät kirjaukset samoin keskitetysti yhteen järjestelmään.

Palautteen hallinnan prosessin yhdistäminen



"Hallintomenettelylaki, julkisuuslaki"



"Tiehallinnon prosessien tarve"

5. Asiakaskontaktien mittaus



- Ohjeistus, aikataulut, lomakkeet ja muut työvälineet Sinettiin => yhteinen toimintatapa
- Tulokset (eri piireissä, myöhemmin myös muissa prosesseissa kuin lupaprosessissa) Sinettiin. Tulosten tallennuksessa ja käsittelyssä voi hyödyntää ns. "kyselytyövälinettä".
- Toimittajapuolella voisi olla samantyyppinen hankekohtainen mittaus.

6. Mediaseuranta



- Ulkoistetun mediaseurantapalvelun parempi informointi piireihin
 - Kuinka laajaa mediaseurantaa piireissä tarvitaan? millä edellytyksillä piiri voisi vähentää omaa mediaseurantaa eli mitä ulkoistetusta (nyt Observer) palvelusta puuttuu?
 - Kannattaako keskitettyä mediaseurantaa laajentaa?
- Medianäkyvyyden mittaus myös uutisen/artikkelin "sävy" mukaan. (positiivinen-negatiivinen)
- Mahdollisesti linkitys asiakkaaseen, mikäli uutisointi koskee tiettyä asiakasta.
- Mediapalautteeseen reagointi: toimenpiteet joita uutisoinnin/yleisönosastokirjoittelun tms pohjalta tehdään; vastuiden sopiminen: kuka vastaa?
=> Vienti palautejärjestelmään? voisiko ulkoinen mediaseurannan tuottaja jo luokitella/ehdottaa palautejärjestelmään kuuluvat asiat?
=> "Vakiovastauksien" kehittäminen erilaisiin kysymyksiin.

7. Asiakasyhteistyön hallinta (kontaktit, suunnitelmat, muistiot, yhteisprojektien raportit ja muut dokumentit)



- Tarpeellinen nimenomaan "Yhteisöasiakkaille" => "avainasiakastoiminta", "account management"
- Kaikki asiakkuusyhteistyössä syntyvät dokumentit tulisi tallettaa asiakaskohtaisesti. Lisäksi kontaktien luokittelu (tyyppi, kuka asiakkaan henkilö, kuka TH:n henkilö, yms)
- Hankkeissa, joissa on useita asiakkaita dokumentit tallennettaisiin liittäen ne kaikkiin mukana oleviin asiakkaisiin.
- Sisältö:
 - Asiakaskohtaiset suunnitelmat (Tiehallinnon tai asiakkaan itsensä laatimia); Tiettyjen sidosryhmien kanssa vakioituja suunnitelmia, useimmiten hankekohtaisia
 - Asiakaskontaktit; agendat, muistiot, pöytäkirjat
 - Palaute, reklamaatiot (palautejärjestelmästä)
 - Asiakasanalyysin tulokset (jos as.kohtaisia tuloksia)

7. Asiakasyhteistyön hallinta (kontaktit, suunnitelmat, muistiot, yhteisprojektien raportit ja muut dokumentit)



- Linkitys ja liitetiedostojen tallentamisen helppous avainasemassa.
- Liitetiedostot ratkaistaan DOKU2000-asiakakirjanhallinnan avulla => Asiakakirjanhallinnassa luokitellaan dokumentit myös asiakaskohtaisesti tai asiakasryhmäkohtaisesti.
- Tietty salaisuus/käyttöoikeuksien rajausta joidenkin dokumenttien suhteen tarpeellinen (valmisteilla olevat asiat, yms)
- Toimintatapaehdotus:
 - CRM-sovelluksen asiakasyhteistyön hallinnan ominaisuuksien käyttöönotto kannattaneet tehdä alussa "vapaaehtoisuus"-periaatteella => ne käyttävät kenellä on tarve asiakaskohtaisen tiedonhallinnan ja suunnitelmallisuuden kehittämiseen. Pilotoinnin perusteella jatkotoimenpiteet.

8. Erilliset selvitykset



- Luokkaan erilliset selvitykset kuuluu kirjava joukko tiedon hankintaa.
- Esiselvityksen perusteella käyttäjillä on erittäin suuri tarve toimintatavalle, jonka avulla selvitetään nopeasti ja kohdennetusti (suppeiden) asiakkuusryhmien näkemyksiä tarpeita ja tyytyväisyyttä.
- Vastajia useimmiten 10-100 kpl, vastaajat useimmiten nimeltä tunnettuja yhteisöasiakkaita.
- =>"Täsmäkyselytyöväline"; Internet/Extranet -kysely ja helppo tulosten analysointi/raportointi
- Erillisten selvitysten tuloksia tulisi viedä aktiivisemmin Sinettiin=> vältetään päällekkäisiä selvityksiä (esim eri piireissä).
Koordinoinnin ja tiedottamisen parantaminen tärkeää.

Tietäminen / Asiakkuustietojärjestelmä

33 25.10.2000



Asiakkuustietojärjestelmän tavoitetilan kuvaus: Ratkaisuehdotukset

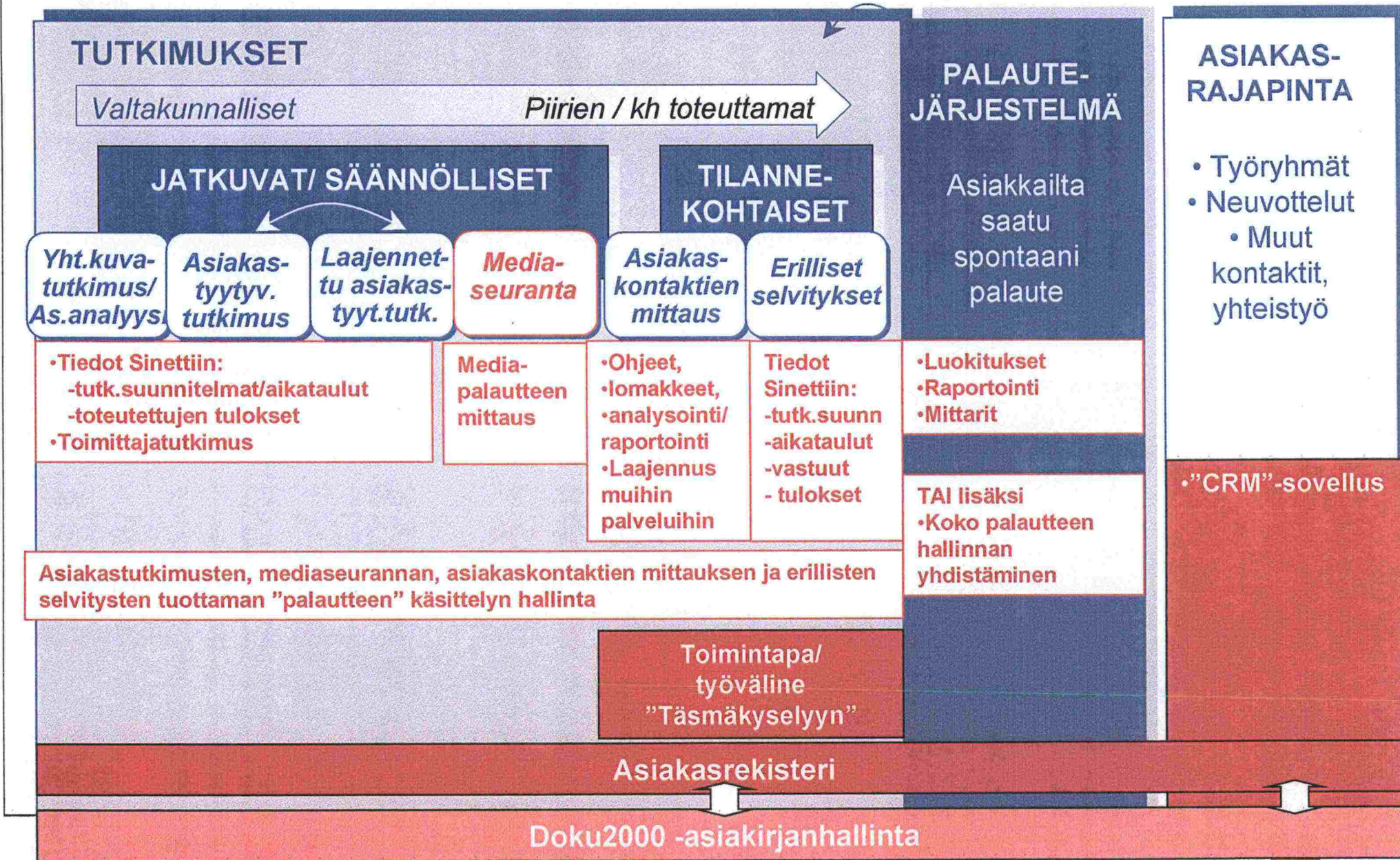
Asiakkuustietojärjestelmän ratkaisumalleja



1. Asiakasrekisteri (org. ja henkilötiedot, luokittelut, jne) 7. Asiakasyhteistyön hallinta (kontaktit, suunnitelmat, muistiot, kirjeenvaihto, projektidokumentit yhteistyöhankkeista)	=> "CRM-tyyppinen sovellus" tai vähintään yhteinen asiakasrekisteri
2. Liitedokumentit	=> Doku2000 - asiakirjanhallinta
8. Erilliset selvitykset	=> Internet/Extranet/Intranet kyselytyöväline - suppeat kyselyt nimetyille kohderyhmille - (avoimet internet kyselyt)
5. Asiakaskontaktien mittaus	=> - lomakepohjaisten kyselyiden (esim as.kontaktin mittaus) tulosten tallennus, analysointi ja raportointi kyselytyövälinettä hyödyntäen (intranet).
3. Asiakastutkimukset	=> Tutkimusohjelmat ja tulokset määritellyn mallin mukaan Sinettiin
4. Palautejärjestelmä	=> Luokittelujen täsmennykset, raportointi, mittarit TAI koko palautteen hallinnan eri toimintatapojen yhdistäminen.
6. Mediaseuranta	=> Keskitetyn ja piirien mediaseurannan rajanveto, mediapalautteen "sävy" mittaus +/-, mediapalautteeseen reagoimisen hallinta.



ASIAKKUUSTIEDON KEHIKKO "versio 2"



Toimenpiteet; sisäiset



- **Sinetin parempi hyödyntäminen asiakastutkimuksissa.**
 - Tiedot, mitä asiakastutkimuksia ja selvityksiä on tehty ja ja aiotaan tehdä
 - Kenellä on tietoa näistä tutkimuksista
- **Asiakastutkimusten koordinoinnin ja "hyväksymismenettelyn" määrittely.**
- **Päätös siitä, tulisiko erilaisen palautteen hallinnan toimintatavat yhdistää yhtenäiseksi käsittelyprosessiksi.**
- **Asiakaspalautejärjestelmän luokitusten täsmennys, raportointi (käyttäjän omat raportit), mittarit (sisällön ja käsittelyn mittarit)**
- **Päätös asiakastutkimuksista, mediaseurannasta, erillisistä selvityksistä ja asiakaskontaktien mittauksesta saatavan "palautteen" käsittelystä. (miten esiin tulleet ongelmat/kehittämistarpeet kirjataan, vastuutetaan, käsitellään, seurataan, analysoidaan ja raportoidaan?)**
- **Päätös yhteisestä asiakasrekisteristä; rekisterin määrittely**

Tietohallinto / Asiakkuustietojärjestelmä

37 25.10.2000

Toimenpiteet; uusien sovellusten tarve



- **CRM-sovellus**
 - asiakasrekisteri
 - luokitukset
 - liitetiedostojen käyttö asiakaskohtaisesti
 - asiakasyhteistyön hallinta
- **"Kyselytyöväline"**
 - Varsinaisia asiakastutkimuksia pienemmät "täsmäkyselyt" Extranetissä/Internetissä.
 - Ominaisuudet; kyselyn laatiminen/muokkaus, kyselyn lähetyksen kohderyhmälle, tietojen tallennus, analysointi ja raportointi.
 - Itse suoritettavien lomakepohjaisten kyselyiden (esim. asiakaskontaktien mittaus) tietojen tallennus, analysointi ja raportointi.
 - Muut käyttökohteet: esim. sisäinen tyytyväisyysmittaus, työtyytyväisyysmittaus

Tietohallinto / Asiakkuustietojärjestelmä

38 25.10.2000

Huomioitavaa



- Tietohallinnon projekteista erityisesti "doku2000"-dokumentin hallinnan kehittämisprojekti keskeisessä asemassa myös asiakuustiedon hallinnan kannalta.
- Viestinnän "asiakasrekisterin" kehitystyö huomioitava (Tiennäyttäjälehdessä postituslistan pohjalta tehtävä kehitystyö). Samoin piirien itse tekemien asiakasrekisterien sisältö (esim KaS).
- Asiakashallinnan vastuut keskeisiin, nimettyihin "yhteisöasiakkaisiin"; kuka vastaa yhteistyön tavoitteiden toteutumisesta? kuka suunnittelee sen, mitä asiakkaiden kanssa tehdään jotta tavoitteet toteutuvat?
- "Asiakasyhteistyön hallinta"- osio kannattanee käynnistää aluksi vapaaehtoisuus/tarpeen mukaan pohjalta, ja laajentaa pilotoinnin jälkeen.

Tietohallinto / Asiakuustietojärjestelmä

39 26.10.2000



Liite 1: Sähköpostikyselystä poimittuja kommentteja

1. Mitä asiakkuustietoa käytätte hyväksi toiminnassanne nykyisin?



- *Toimintamme edellyttää varsin yksityiskohtaista tietoa asiakkaista, heidän toiminnastaan ja tarpeistaan, nykytilasta ja suunnitelmista jne.*
- *Suorat asiakaskontaktit: yleisötilaisuudet, puhelinkontaktit, sähköpostiviestit, kirjeet, sidosryhmäyhteistyö, asiakaspalautejärjestelmä (intranet), joukkoviestinten seurannat*
- *Palvelutasotutkimus tehdään, mutta luparyhmälle siinä ei ole hyödynnettävää.*
- *Asiakaspalautejärjestelmä on käytössä.*
- *Teiden hoitoon ja ylläpitoon liittyvät mielenilmaisut.*
- *Palvelutasotutkimukset, palautteet, keskustelut yhteistyökumppanien kanssa*
- *Yleensä kaikki palaute, johon voidaan reagoida.*
- *Asiakkuustieto- termi ei ole täysin selvä minulle*
- *En (vielä) tiedä. En tiedä mistä saisin käsiini k.o. tutkimuksia*
- *En mitään*

2. Mitkä ovat ne toimintatapanne, joissa erityisesti tarvitsette asiakkuustietoa?



- *Luparyhmä on iso osa asiakaspalvelua. Asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden tietäminen ja tyytyväisyyden mittaaminen on tehtävien hoitamisen kannalta tärkeää.*
- *Toiminnan suunnittelu ja toiminnan kehittäminen, asiakkaan huomioiminen yleensä tienkäyttäjälähtöinen toiminta!*
- *Toiminnasta asiakaspalautetta hyödynnetään ainakin tiehankkeiden ohjelmoinnissa ja hankkeiden suunnittelun eri vaiheessa.*
- *En tiedä*
- *Asiakasyhteydenpidosta on saatu hyötyä prosessien, toimintatapojen, asiakirjamallien yms. kehittämiseen.*
- *Hoidon toimintalinjojen laadinnassa, päällystekohteiden valinnassa, teiden rakenteiden parantamiskohteiden suunnittelussa, yksityisteiden valtionavustusten kohdentamispäätöksissä, vahingonkorvauspäätösten onnistumisen arvioinnissa*
- *Tarvitsisin nimenomaan tietoa eri väestöryhmien liikkumisesta ja heidän tarpeistaan.*

3. Miten seuraavia asiakkuustietoja hallitaan yksikössänne?



a) Asiakasrekisteri


- Tiepiirin/liikenteen palvelut käyttämiä postitusjakelulistoja (Word) (ulkomaiset ja kotimaiset yhteydet sisältäen kaikki raporttien jakelulistojen osoitteet yms.) hyödyntäjinä kaikki asianosaiset. Tiepiirissä (KaS) on keskitetty asiakasrekisteri (Access -postituslista), periaatteessa kaikki voivat käyttää, käytännössä ei vielä toimi. Kattava tiepiirin kaikkien asiakkaiden tietokanta ei ole vielä käytössä.
- Yksityisteiden valtionapuun oikeutettujen yksityisteiden rekisteri, hyödynnetään avustuskelpoisuutta arvioitaessa
- Käytettävissä on rekistereitä asiakkaista, heidän järjestelmistään, laiteresursseista, heidän käyttämistään palveluista, volyymeista yms.
- Ei olemassa
- En tiedä
- -
- Ei ole
- Käsittääkseni joitain asiakasrekistereitä ollaan kehittämässä.

3. Miten seuraavia asiakkuustietoja hallitaan yksikössänne?



b) Asiakastytyväisyystutkimukset

- Piirissä kyllä, luparyhmässä ei
- Palvelutasotutkimukset: toteutetaan keskitetysti (2 kertaa/vuosi). Lisäksi kunnille, joukkoviestimille suunnattuja kyselyjä. luparyhmän toiminnasta on tehty "asiakastytyväisyysmittaus"
- Tyytyväisyystutkimukset toteutetaan 2*vuodessa. Lisäksi pidetään yksikkökohtaisia laadunseurantapalavereja.
- Toistaiseksi ei ole tehty, suolakaivojen korvauspäätösten ja tiellä liikkumiseen liittyvien vahingonkorvauspäätösten palautetta voitaisiin harkita kerättäväksi.
- En tiedä
- Laitostason mittauksia seurataan yleisellä tasolla
- Käydään yksikössä läpi, käytetään ainakin tavoitteissa ja niiden toteutumisen seurannassa.
- Asiakastytyväisyystutkimuksen tuloksia on käytetty hyväksi ainakin hoidon mittareissa.

 CAA CONSULTING


3. Miten seuraavia asiakkuustietoja hallitaan yksikössä?

c) Asiakaskontaktien mittaus

- *Palvelut/luparyhmä ja tiemestarit tehneet. Tienpidon suunnittelu: kunnat ja joukkoviestimet. Näitä toistetaan aikaväleittäin. Hyödynnetään myös jossain määrin asiakastytyväisyyden tunnuslukujen laskennassa.*
- *Käsitellään laadunseurantapalavereissa.*
- *Käytössä nykyisin erittäin harvoin, muutamissa hankkeissa osana hankkeen toteuttamisen jälkeisen seurannan yhteydessä*
- *Vasta tulossa käyttöön*
- *Ei käytetä*
- *-*
- *En tiedä*

45 25.10.2000

Tietohallinto / Asiakkuustietojärjestelmä

 CAA CONSULTING

3. Miten seuraavia asiakkuustietoja hallitaan yksikössä?

d) Asiakaspalaute (spontaanit palautteet)

- *Palautetta kerätään, mutta pahasti puutteellisten raportointimahdollisuuksien vuoksi hyödyntäminen on hankalaa.*
- *Palokuntahommat pyritään junailemaan ensi tilassa. Palautteita käsitellään myös laadunseurantapalavereissa. Ongelmarekisteriä ei ole käytössä.*
- *Palautteisiin reagoidaan välittömästi ja asianosaisia tiedotetaan ja pyydetään ryhtymään palautteen asiallisuuden mukaisiin korjaaviin toimenpiteisiin arvioitavan kiireellisyyden mukaisesti.*
- *Kaikki palaute kirjataan asiakaspalautejärjestelmään, palvelusitoumuksen mukana jaetut palautetut palautelomakkeet kirjataan liikennekeskuksessa. Spontaaneihin palautteisiin vastataan aina.*
- *Tienpitoon liittyvät suorat aloitteet käsitellään tiepiirin työjärjestyksen mukaisesti ja otetaan huomioon tiepiirin hankkeidenohjelmoinnissa. Hankkeiden suunnittelun yhteydessä kerätään asiakaspalautetta, yleisötilaisuuksissa ja muilla keinoilla.*
- *Tarkoituksena on aloittaa yksikössä yksikköä koskevien palautteiden käsittely eli miten ne tulisi ottaa huomioon pidemmällä tähtäyksellä toiminnassa.*
- *En tiedä*

46 25.10.2000

Tietohallinto / Asiakkuustietojärjestelmä

3. Miten seuraavia asiakkuustietoja hallitaan yksikössänne?



e) Mediaseuranta (lehtileikkeet yms)

- Piirissä kerätään lehtileikkeet ja jaetaan yksiköihin. Yleisönosastokirjoitukset kirjataan asiakaspalautejärjestelmään.
- Sisäisten asiakkaiden tarpeiden ja odotusten seuranta perustuu em.toimintaan. Lehtien ja muiden medioiden hyväksikäyttö ulkoisten asiakkaiden tarpeiden selvittämiseksi ei ole systemaattista. Tehtävä kuuluu muille yksiköille.
- Piirin tiedotus tekee lähes päivittäin lehtileikekatsauksen, joka monistetaan ja jaetaan jakeluun ennakoilmoittautuneille.
- Lehtiseuranta viikoittain/nopeammin (tiedottaja), "lehtileikekirjan" kopiointi ja jakelu kahvitiloihin + jory, palautteet viedään asiakaspalautejärjestelmään intranetin lehtikatsaus, ei tiepiirin kannalta kattava, kaikki käyttäjät
- Observer- seurannan lisäksi tiepiirissä oma lehdistöseuranta, eräissä suunnitteluhankkeissa myös hankekohtaista seurantaa
- En tiedä
- Lehtileikkeet kiertävät yksikössä, jotkut yksikössä vastaavat "lukijoiden kommentteihin"

4. Miten asiakkuustietojen hallintaa tulisi kehittää?



- **Tulosten pitäisi olla yhdessä paikassa** (Sinetissä) selkeästi kaikkien halukkaiden tai tarvitsijoiden luettavissa. Samoin **aikataulu** suunnitteilla ja tulossa olevista tutkimuksista. Näin vältetään mahdollinen päällekkäisyys. Tutkimustulosten analysointiin ja hyödyntämiseen pitäisi panostaa, kehittää ehkä yhteiset toimintatavat sitä varten!? Asiakaspalautejärjestelmää on kehitettävä palvelemaan meitä kaikkia!
- **Motivaatio** asiakkuustietojen tarpeellisuuteen tulee saada riittävälle tasolle ja sen jälkeen tuotetaan sellaista asiakkuustietoa, joka ylläpitää tai jopa lisää motivoitumista tiedon tarpeellisuuteen.
- **Asiakaspalautejärjestelmä** tulisi kehittää paremmin hyödynnettäväksi raportointiin.
- **Asiakasrekisterin luominen ja ylläpito.** Asiakkuuskentän hyödyntäminen - otetaan käyttöön tehty työ. Toiminnassa tulee ottaa huomioon sekin, että kaikkeen ei kuitenkaan ehditä... asioiden priorisointi!
- **Tutkimustulosten yms. välittämistä jokaisen käyttöön** voi kehittää
- Jonkinlainen **yhteinen tiehallinnon (ajantasainen) asiakasrekisteri** olisi hyvä olla, ettei monessa pisteessä tarvitsisi pitää samoja osoitetietoja ajantasalla.

5. Mitä muuta asiakkuustietoa (kuin "asiakkuustiedon kehikossa" määritellyt tiedot) tarvitsisitte toiminnassanne?



- *Palveluitemme kehittäminen ulkoisille asiakkaille edellyttää enemmän analysoitua tietoa asiakkaiden tarpeista ja odotuksista.*
- *Kaikennäköistä spontaanista tarvetta varmaan syntyy ja sitä varten pitäisi olla tukijoukkoja, joiden avulla spontaanitkin tarpeet voidaan tyydyttää.*
- *Työtehtävissäni asiakkuus on usein hankekohtaista, tavallaan ajallisesti ja maantieteellisesti rajattua. k.o kehikko leijailee korkealla käytännön hanketyöskentelyn yläpuolella. Sidosryhmätyötä taas tehdään pitkäjänteisesti ja pikkuhiljaa, epäilen tosin tässäkin "kaikenkattavan" rekisterin käytännön toimivuutta*
- *Eiköhän tuossa kuvassa ole enemmän kuin tarpeeksi,*

Tiehallinto

**Asiakkuustietojärjestelmän tavoitetilan kuvaus:
Ehdotus käyttölogiikasta ja esimerkit eri osioiden
sisällöstä**

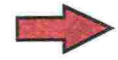
Asiakkuustietojärjestelmän tavoitetila; tarvittava tietosisältö

- 1. Asiakasrekisteri + keskeiset asiakastiedot + asiakasluokittelut (organisaatio- ja henkilöluokittelu) + www-linkit
- 2. Liitetiedostot
- 3. Asiakastutkimukset
- 4. Palautejärjestelmä
- 5. Asiakaskontaktien mittaus
- 6. Mediaseuranta
- 7. Asiakasyhteistyön hallinta (kontaktit, suunnitelmat, muistiot, kirjeenvaihto, projektidokumentit yhteistyöhankkeista)
- 8. Erilliset selvitykset

Sinetti; asiakkuustieto



ASIAKASKOHTAISET TIEDOT ("CRM"-sovellus)



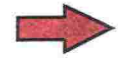
ASIAKASTUTKIMUKSET

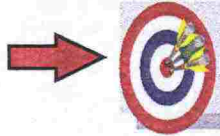


PALAUTEJÄRJESTELMÄ



MEDIASEURANTA

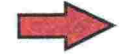




ASIAKASKOHTAISET TIEDOT ("CRM")



Asiakkaan tai asiakasryhmän haku



- Asiakkaan perustiedot/luokittelut
- Asiakkaan henkilöt
- Liitedokumentit
- Asiakasyhteistyön hallinta
- Asiakastutkimusten asiakaskohtaiset tulokset



ASIAKKAAN HAKU (ASIAKASKOHTAISET TIEDOT ("CRM"))

Asiakkaan haku jonkin asiakastiedon perusteella, esim:

Asiakas: _____ As.nro: _____ Ly-tu _____ As. henkilö: _____

Osoite: _____ Puh: _____ Fax _____ E-mail/WWW _____

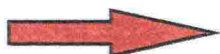
Luokitteluhaku (ryhmien haku esim. postitusta varten)

piiri:	as.toimiala:	TH:n yhteyshenkilö	Hanke:	Osoite/ kaupunki:	TH:n asiakaskyselyt:
▼ KaS Kes	▼ Koodi X Koodi Y	▼ N.N P.P	▼	▼	▼

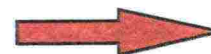
Haku asiakaslistasta (listan järjestyksessä "sortattavissa" listan sisältämien tietojen mukaan)

Auto- ja kuljetusalan työnt.	09- 12345567	Hakaniemi			HELSINKI
Autoliitto	09- 12345567	Vallila			HELSINKI
Kuorma-autoliitto	09- 12345567	Kuorma-autotie 1			HELSINKI
Lemminkäinen	09- 12345567	Pentintie 1			HELSINKI
Liikenneliitto	09- 12345567	Kävelykatu 1			HELSINKI
Liikenneministeriö	09- 12345567	Etelä Esplanadi 16	PL 235	00131	HELSINKI
Linja-autoliitto	09- 12345567	Linja-autotie 1			HELSINKI
Taxi-liitto	09- 12345567	Taxitolppankatu			HELSINKI
Teollisuus ja Työnantajat	09- 12345567	Eteläranta			HELSINKI

Tuloksena



•YKSITTÄINEN ASIAKAS => asiakkaan perustietosivu



•LUOKITTELUJEN PERUSTEELLA MUODOSTETTU RYHMÄ => valmius siirtää luokiteltu ryhmä postituslistaksi joko sähköpostiin tai osoitetarratulostukseen tai postin e-kirje palveluun.



ASIAKKAAN PERUSTIEDOT (ASIAKASKOHTAISET TIEDOT ("CRM"))

Asiakas: _____ As.nro: _____ Ly-tu _____

Osoite: _____ Puh: _____ Fax _____ E-mail/WWW _____

Luokittelut (luokittelujen teko ja päivitys)

as.ryhmä:
▼ Tienkäyt
Toimitta

piiri:
▼ KaS
Kes

as.toimiala:
▼ Koodi X
Koodi Y

TH:n
yhteyshenkilö
▼ N.N
P.P

Hanke:
▼

Osoite/
kaupunki:
▼

TH:n
asiakaskyselyt:
▼

- Asiakkaan organisaatio (yksiköt, henkilöt, vastuut)
- Asiakkaan tavoitteet, tulevaisuus, kehityssuunnitelmat, strategiat, arvostukset, odotukset, tyytyväisyys
- Toimittajista myös esimerkiksi
 - Luotto-/toimintakelpoisuus
 - Asiakkaan alihankintakuviot ja -kanavat, hankitut tuotteet ja palvelut
 - Toimiala, tuotantoteknologia, -menetelmät ja -kapasiteetti
 - Asiakkaan lopputuotteet: tuotteiden imago, laatu, kilpailukykytekijät
 - Referenssit
 - Asiakkaan asema toimialalla/markkinoilla (markk.osuus, -johtajuus?)
 - Markkinakohtaiset tiedot

Asiakkaan henkilöt:

▼ Antti Autoilija
Timo Toimittaja
Väino Vastarinta



ASIAKASYHTEISTYÖN HALLINTA



ASIAKASKOHTAISET
LIITEDOKUMENTIT



ASIAKASTUTKIMUSTEN
ASIAKASKOHTAISET TULOKSET

TIEDON TASO VAIHTELEE ASIAKKUUSRYHMITÄIN



ASIAKKAAN HENKILÖT (ASIAKASKOHTAISET TIEDOT ("CRM"))

Henkilön haku jonkin tiedon perusteella, esim:

Henkilö: _____ Titteli/tehtävä: _____ Osasto: _____

Osoite: _____ Puh: _____ Fax _____ E-mail/WWW _____

Luokittelu (esim. postitusta varten):

Hanke:

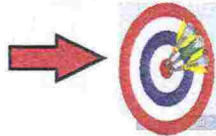
TiH:n asiakaskyselyt:

Postitus:

Organisaation muut henkilöt:

Liikenneministeriö	Korte	Tiina	PL 235	00131	HELSINKI	Yli-insinööri
Liikenneministeriö	Mäkelä	Martti	PL 235	00131	HELSINKI	Liikenneneuvos
Liikenneministeriö	Ojajarvi	Mikko	PL 235	00131	HELSINKI	Senior Engineer
Liikenneministeriö	Viren	Riitta	PL 235	00131	HELSINKI	

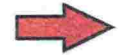
Muut tiedot:



ASIAKASYHTEISTYÖN HALLINTA

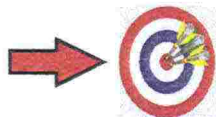
(ASIAKASKOHTAISET TIEDOT ("CRM"))

- Asiakashoitosuunnitelma /vuorovaikuttamisen kehittäminen (jos tarpeen)



- Asiakasyhteistyöhistoria
 - Hankkeet
 - Kampanjat
 - Postitus
 - Osallistuminen seminaareihin tms
 - Osallistuminen tiehallinnon kyselyihin

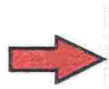
- "Kontaktihistoria" / "Päiväkirja"
 - Tapaamiset, muut kontaktit ja niiden sisältö



Asiakashoitosuunnitelma (ASIAKASKOHTAISET TIEDOT ("CRM"))

Vain erikseen määritellyille ja nimetyille asiakkaille.

Tavoitteet	Ajankohta
Projektit:	Ajankohta
Seminaarit	Ajankohta
Suhdetoiminta	Ajankohta
Muut toimenpiteet:	Ajankohta

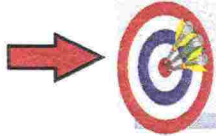


Yhteistyöhistoria: hankkeet, kampanjat, postitus, yms (ASIAKASKOHTAISET TIEDOT ("CRM"))

HANKKEET, KAMPANJAT yms.		Ajankohta	Hankevastaava	Liitteet
Lyhyt selvitys yhteistyöhankkeista ym aktiviteeteista				Raportit muistiot



**Linkki asiakirjojen
hallinnan järjestelmään**



"Kontaktihistoria" / "Päiväkirja" (ASIAKASKOHTAISET TIEDOT ("CRM"))

ASIAKASKONTAKTIEN SISÄLTÖ (MUISTIOT YMS)

- Kronologinen "kertomus" asiakkaasta
 - Mitä on sovittu?
 - Mitä on tapahtunut?
 - Mitä on tekeillä?
- Ajankohtaiset asiat
- Kommentteja
- Liitetiedostona mahdollisesti erilliset tapaamisraportit/muistiot (jos tarpeen)

- Mahdollisesti linkki sähköiseen kalenteriin (tavoitteena tapaamisen kirjaus vain yhden kerran)

Pvm	Kontaktin luokitus	Sisältö	As.henkilö	Tieh.henkilö	Sovitut jatkotoimenpiteet
15.02.2000	Tapaaminen	Tiehanke se-ja se	NN	XX	
01.03.2001	Seminaari	Liikenteen meluhaitat	PP	YY	
02.03.001	Puhelu	Tiehanke se-ja se	EE	ZZ	

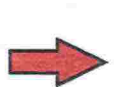


ASIAKASTUTKIMUKSET

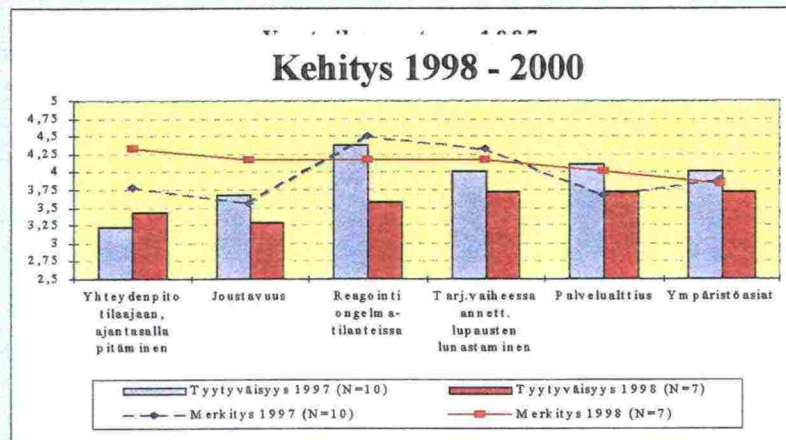
1. Tutkimussuunnitelmat (kaikki as. tutkimukset)

2. Asiakastutkimusten tulokset

- Yhteisökuvatutkimus
- Asiakastyytyväisyystutkimus (Palvelutasotutkimus) →
- Asiakasanalyysi
- **Asiakaskontaktien mittaus**
 - Datan syöttö ("Täsmäkysely"-sovellus)
 - Mittauksen tulokset
- **Erilliset selvitykset**
 - "Täsmäkysely"-sovellus
 - Selvityksien tulokset



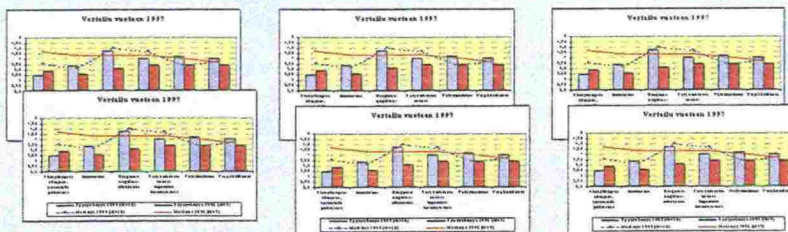
Asiakastyytyväisyystutkimus (Palvelutasotutkimus)



▼ [1998 Tiivistelmä, Koko raportti](#)
[1999 Tiivistelmä, Koko raportti](#)
[2000 Tiivistelmä, Koko raportti](#)



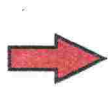
1999 Tiivistelmä



Tutkimuksen tiivistelmä

kllkaskjfolkxzdjfd hasfsadölf sdpfjsdl fsdölfjas
 fcösadfkcdakfölsdkfösad föasd kfäasd
 fläösdfäszfkazfkasäfkasäfkas fäs föaskfjsda fcaadk
 fösd kfisdkfäaskföä xdfö asxlkfsd vsa
 vakvlakbvöalkväaskväöaskväakvaskvavkav

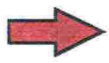
[Koko Raportti \(pdf\)](#)



Asiakastutkimusten suunnitelma

Asiakastutkimussuunnitelma 2001

Tutkimus	Ajankohta	Tulokset valmiina	Alue	Kohderyh	vastuuyksikkö	yhteyshlö
Asiakastyytyväisyystutkimus	1.4-30.6.01	01.08.2001	koko Suomi	tienkäyttäj	Hlp	Oili Kataja
XX sillan käyttäjien tyytyväisyys	15-16.2.01	01.03.2001	KaS/ Kotka	tienkäyttäj	Kas	NN
Yhteisökuvatutkimus	1.1-30.3.01	01.05.2001	koko Suomi	kansalaise	Viestintä	HH



Erilliset selvitykset

"Täsmäkyselytyöväline":

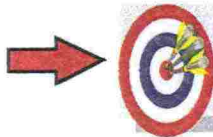
- kyselylomakkeiden laatiminen/muokkaus, kyselyn lähetykset kohderyhmälle, tietojen tallennus, analysointi ja raportointi
- Kyselyt internetin/extranetin välityksellä

Uusi kysely | Kyselyn päivitys | Kohteet | Kyselyn kopiointi | Kyselyn raportti

Kyselylista

Nro	Nimi	Julkaistu	Lomakkeen osoite
2	nimi #2	<input type="checkbox"/>	/w3s fin/inquiry/start.exe?research=Z9LWMVXAIOTxNJxm
6	Asiakaskysely	<input type="checkbox"/>	/w3s fin/inquiry/start.exe?research=tKKQOk8WY6QC5zn5
8	Nettikysely	<input type="checkbox"/>	/w3s fin/inquiry/start.exe?research=oeIVoP206IWWWH86
12	MULTIMEDIAMATKA SAN FRANCISCOON	<input type="checkbox"/>	/w3s fin/inquiry/start.exe?research=xC1LATyQ66xiJqfL
18	Altia Groupin testi 1	<input type="checkbox"/>	/w3s fin/inquiry/start.exe?research=SpRfZ9KMvfrGTz4Q
20	SD kysely	<input type="checkbox"/>	/w3s fin/inquiry/start.exe?research=EqRM2YJkiJk217gA
32	TYÖ- JA HYVINVOINTIBAROMETRI	<input type="checkbox"/>	/w3s fin/inquiry/start.exe?research=cK146aWczFeldSHS
34	ergo1	<input type="checkbox"/>	/w3s fin/inquiry/start.exe?research=Nqz6Dgt21qMB8K89
36	Kurssityytyväisyys	<input checked="" type="checkbox"/>	/w3s fin/inquiry/start.exe?research=wmmxqWJOhcW2kezp
37	Ihmettelykysely	<input type="checkbox"/>	/w3s fin/inquiry/start.exe?research=2rbxHVTJ2ljNScEF
38	Pikakysely	<input type="checkbox"/>	/w3s fin/inquiry/start.exe?research=1LmkvtoAJL46v4QS

Tallenna | Hae | Ohje



Asiakaskontaktien mittaus; datan syöttö

Lomakepohjaisten tutkimusten tulokset tallennetaan "täsmäkysely"-sovellukseen.

The screenshot shows a Netscape browser window with the following content:

Pikakysely

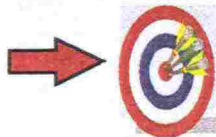
0.1 Nimi
Ole hyvä ja kerro etu- ja sukunimesi

0.2 Toimistotilat
Mitä mieltä olet toimistotiloistamme? 5=Erinomaiset,... 1=Surkeat

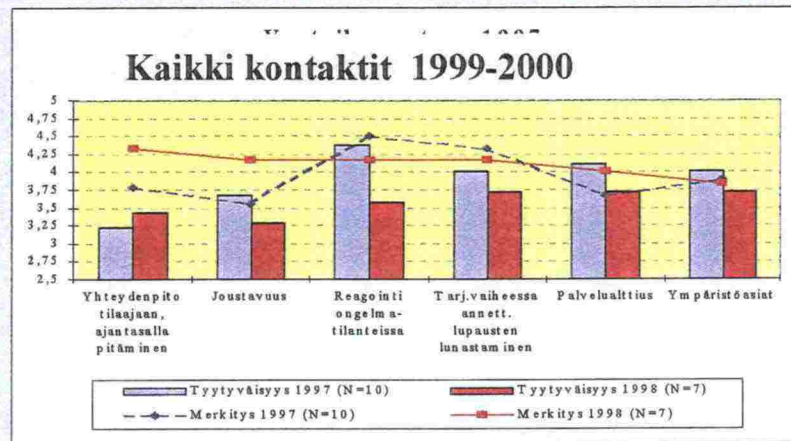
5 4 3 2 1

0.3 Ilmastointi
Mikä on mielestäsi sopivin työskentelylämpötila?

Document Done



Asiakaskontaktien mittauksen tulokset



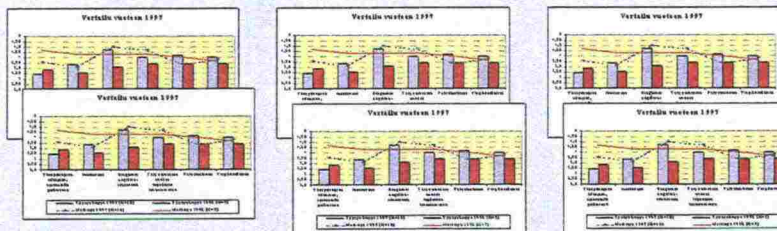
▼ **Prosessi X**
 ▼ **Prosessi Y**
 ▼ **Prosessi Z**

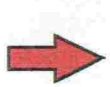
▼ **1999**
 ▼ **2000**

▼ **KaS**
 ▼ **KeS**

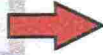


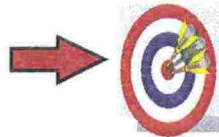
Prosessi Y piireittäin





ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄ

- Palautteen syöttö (kuten nytkin) 
- Vastaamisen seuranta
- Raportointi
- "Vakiovastauspankki" / "FAQ's - Frequently asked questions"



Asiakaspalautteen syöttö

Palautejärjestelmä

[Pääsivu](#)
[Syötä](#)
[Palautteet](#)
[Selaa](#)
[Käsitteijätiedot](#)

Palaute

Palautteen otsikko:

Palautteen sisältö:

Asiasisältö:

Palautemuoto:

Yhteydenottotapa:

Palautteen päiväys: 9 . 10 . 2000

Asiakas odottaa vastausta:

Kohteen tiedot

Kohteen sijainti - kunta:

Kohteen sijainti - paikkanimi:

	Tiennumero	Tieosanumero	Bäisyyks (m)
Alku	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Loppu	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Palautteen antajan tiedot

Luokittelu:

Etunimi:

Sukunimi:

Puhelin:

Fax:

Sähköposti:

Lähiosoite:

Postinumero:

Postitoimipaikka:

Palautteen käsittelytiedot (Käsitteijä täyttää)

Palaute käsitelty:

Palautteen antajalle vastattu: Kehittämisasidea/jatkokäsittelyyn:

Tehdyt toimenpiteet:

Käsittelyn päiväys: . . [Tänään](#)

Henkilön tiedot

Etunimi:

Sukunimi:

Käyttäjätunnus:

Toimialue:

Puhelin:

Sähköposti:

[Kirjaaja](#) [Käsitteijä](#) [Tiedoksi](#)

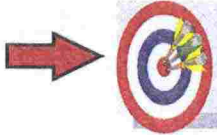
Kirjaajan tiedot

Käsitteijän tiedot

Tiedoksi

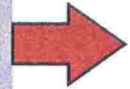
[Syötä palaute](#) [Tyhjennä](#)

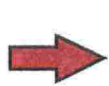
[Pääsivulle](#)



MEDIASEURANTA

- Keskitetty mediaseuranta (kuten nytkin)
- Mediaseurannan arvosanat
- Vastaaminen mediapalautteeseen
 - Tieto siitä kuka on laatimassa vastinetta. Lopuksi vastineen sisältö
- ”Vakiovastauspankki” / ”FAQ’s - Frequently asked questions”



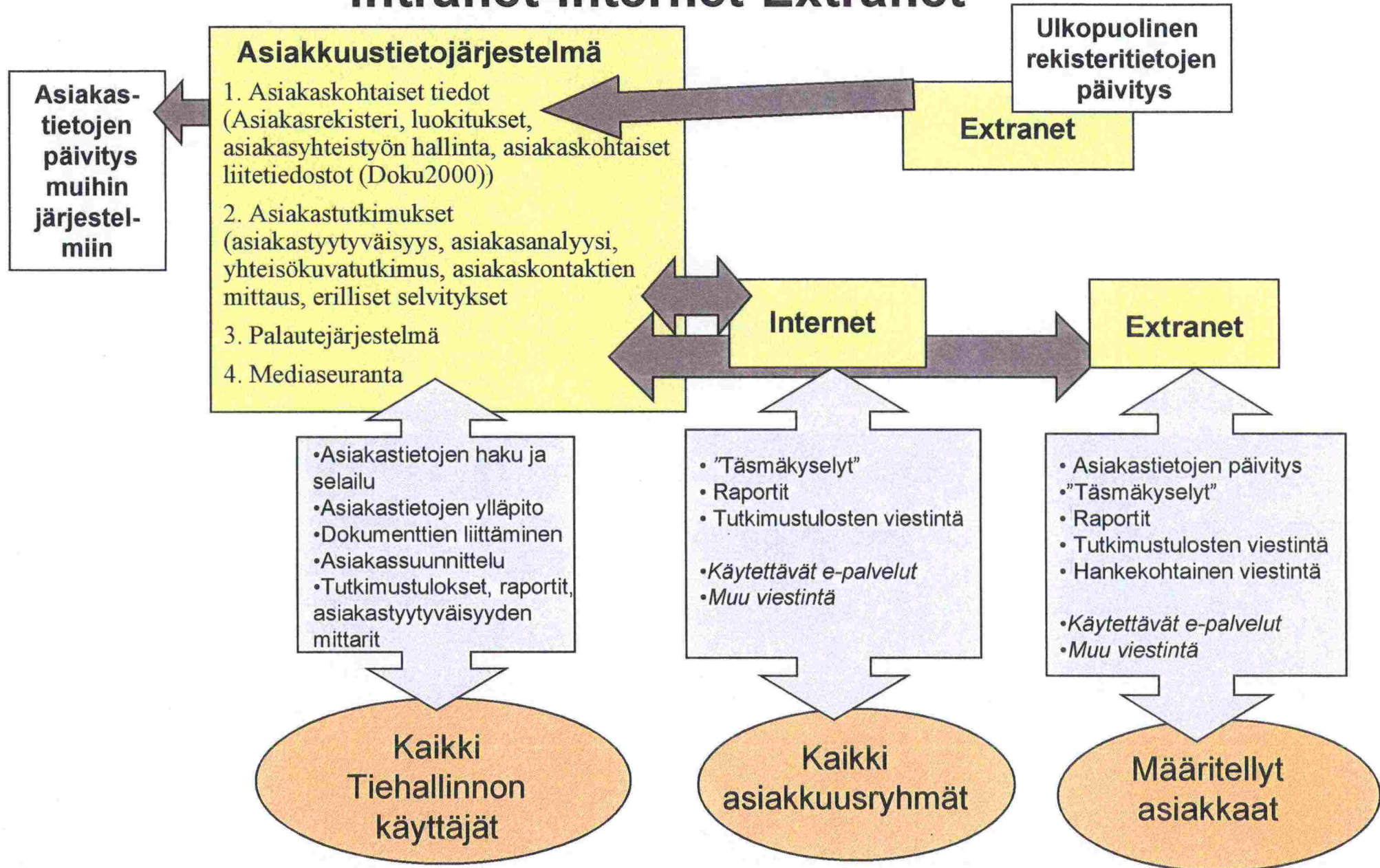


Vastaaminen mediapalautteeseen

Mediapalautteeseen vastaaminen					
Palaute (artikkeli, mielipide, ...)	Media	Pvm	Kuka vastaa	Vastaus pvm	Vastauksen sisältö
Raippaluodon sillan humina	Pohjalainen	15.02.2000	NN	16.02.2000	
Kehä II jatkamisen tarpeellisuus	HS-mielipide	01.03.2001	PP	01.05.2001	
			EE		

Joko oma seurantapohjansa tai mediapalautteen käsittely ”asiakaspalautejärjestelmässä” ja poiminta sieltä.

Intranet-Internet-Extranet



AN ORIGINAL BINDOMATIC DES COVER
Classic 6 mm for 31-60 sheets