



OPETUSHALLITUS  
UTBILDNINGSTYRELSEN

# Ajankohtaista asiakaskokemuksesta

Mitä hyötyjä asiakaskokemuksen kehittamisestä on koulutuksen järjestäjille? -webinaari 3.10.2022


**Elina Piskonen**  
asiakaskokemuspäällikkö



”Ei pelkästään asiakaspalvelua, asiakastyytyväisyysmittauksia ja asiakaspalautteen keräämistä, vaan **organisaation kokonaisvaltainen haaste**, miten kehitämme toimintaamme ja palvelujamme asiakaslähtöisesti - miten tuotamme parasta asiakaskokemusta tai toimivaa arkea kaupungissa?”

Anni Leppänen, Helsingin kaupunki

# Asiakaskokemuksen kehittäminen ei tarkoita, että...

- **kehitetään ainoastaan asiointia.** Asiakaskokemuksen kehittäminen on organisaation kokonaisvaltaista kehittämistä.
  - **keskitytään pelkästään organisaation ulkopuolisiin asioihin.** Pääpaino sisäisten prosessien, rakenteiden ja kulttuurin kehittämisessä.
  - **kehittämistä tehdään myynnin edistämiseksi.** Esimerkiksi julkinen sektori panostaa asiakaskokemukseen toiminnan vaikuttavuuden vuoksi.
  - **asiakas on aina oikeassa.** Asiakas ei aina välttämättä saa haluamaansa, mutta palvelu voi silti olla hyvää ja sujuvaa.
- 

# Keskeisiä teemoja asiakaskokemuksen kehittämisessä

## Asiakasymmärrys

- Jatkuva kerääminen
- Kerätyn tiedon tehokkaampi hyödyntäminen

## Osallistaminen

- Kevyet osallistamisen keinot
- Osallistamisen yhdenvertaisuus

## Muotoilu

- Muotoilun menetelmät osaksi olemassa olevia prosesseja
- Muotoilun skaalaaminen

## OPETUSHALLITUKSEN PALVELULUPAUS

Kehitämme koulutusta, varhaiskasvatusta ja jatkuvaa oppimista sekä edistämme kansainvälisyyttä. Parannamme palvelujamme yhdessä asiakkaidemme ja kumppaneidemme kanssa. Varmistamme asiakkaillemme sujuvan asioinnin ja laadukkaat asiantuntijapalvelut.



Asiakkaan rooli vahvistuu ja vuorovaikutus paranee

Asiakaskokemuksen ongelmakohdat saadaan tunnistettua ja ratkaistua



Asiakastyytyväisyys kasvaa

Vaikuttavuus kasvaa



Asiakasymmärrys kasvaa ja palvelukehitys pohjautuu tietoon

Työskentely on helpompaa ja sujuvampaa



Eri palveluista samassa muodossa kerättävää tietoa voidaan käyttää virastotason tilannekuvan seuraamiseen

Vakiintuneiden mittareiden käyttö mahdollistaa asiakaskokemuksen vertailun niin kotimaassa kuin kansainvälisesti



Koulutuksen ja kansainvälistymisen tasa-arvoisuus kasvaa

Oppijoiden hyvinvointi paranee

Jatkuva oppiminen nostaa osaamistasoa

Avarakatseisuus kasvaa



## ASIAKKAAT



## ASIAKASKOKEMUS

Kohtaamiset opetushallituslaisten ja Opetushallituksen toiminnan kanssa

- Sähköinen asiointi
- Verkkosivut
- Some
- Uutiskirjeet
- Sähköpostipalvelu
- Puhelinpalvelu
- Koulutukset ja tapahtumat
- Ohjeet ja tukimateriaalit
- Käytetty kieli ja äänensävy
- Mielikuvat ja maine



## ASIAKASPERIAATTEET

- ✓ Hyödynnämme asiakasymmärrystä
- ✓ Osallistamme tarkoituksenmukaisesti
- ✓ Muotoilemme palvelumme asiakaskeskeisesti
- ✓ Varmistamme sujuvan asioinnin



OPETUSHALLITUS  
UTBILDNINGSTYRELSEN

# Kiitos, ollaan yhteydessä!

**Elina Piskonen**

asiakaskokemuspäällikkö

Opetushallitus

[elina.piskonen@oph.fi](mailto:elina.piskonen@oph.fi)

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/elinapiskonen/>

Twitter: <https://twitter.com/episkone>