



# Asiakaspalvelun kehittämisen arvovirta = poikkihallinnollinen yhteiskehittämisen toimintamalli

*Oulun kaupunki*

30.9.2021

**OULU**

Oulu Capital  
of Northern  
Scandinavia



# Arvovirran omistajan tervehdys



*Veli-Matti Keloneva,  
arvovirran omistaja*

“

*Kehitämme yhdessä* ihmislähtöisiä palveluita asiakasohjaukseen ja neuvontaan. Tarvelähtöisen palvelun saa *helposti, nopeasti ja asiantuntevasti*.

”

# Digikehittäminen

## Kaupunkistrategia 2026

- ⇒ Digitalisaatio tukee yrityksiä ja elämistä joka puolella Oulua
- ⇒ Digitalisaatiota ja yhdessä tekemistä hyödyntävä älykäs kaupunki
- ⇒ Kehitämme vaikuttavia palveluita ja toimimme asiakaslähtöisesti tietoon perustuen
- ⇒ Hyödynnämme digitalisaation mahdollisuudet kaikessa toiminnassa

Kaupunginvaltuusto  
Kaupunginhallitus

Kaupungin  
johtoryhmä

Digitaalinen Oulu  
ohjausryhmä

### Oulun Digi- liikelaitos

- laatii, koordinoi  
ja tukee  
toteuttamista

## Digitaalinen Oulu –ohjelma

Painopiste 1: Elinvoimaa digitalisaation ja kehittäjäkumppanuuden avulla  
Painopiste 2: Vaikuttavuutta digitalisaatiolla ja dataa hyödyntämällä

### Digitavoitteet, toimenpiteet sekä mittarit

Koha

Hyve

Siku

YYP

BO

Muut liikelaitokset  
ja yhtiöt

Kuntalaisasioinnin kehittäminen

Tiedolla johtaminen

Esim. taloushallinnon ja HR kehittämisprosessi

Kaupunkitasoiset ohjauk-  
tai kehitysryhmät

- tukee  
suunnitelmien  
laatimista

Digikehitys-  
suunnitelma  
(vaikuttaa  
kaikkiin  
toimialoihin)

Digikehitys-  
suunnitelma

Digikehitys-  
suunnitelma

Digikehitys-  
suunnitelma

Digikehitys-  
suunnitelma

Digikehitys-  
suunnitelmat

Toimialan  
johtoryhmä/  
kehittämisryhmä/-tiimi

- tukee  
suunnitelmien  
toteuttamista

Toteutus  
projektit

Toteutus  
projektit

Toteutus  
projektit

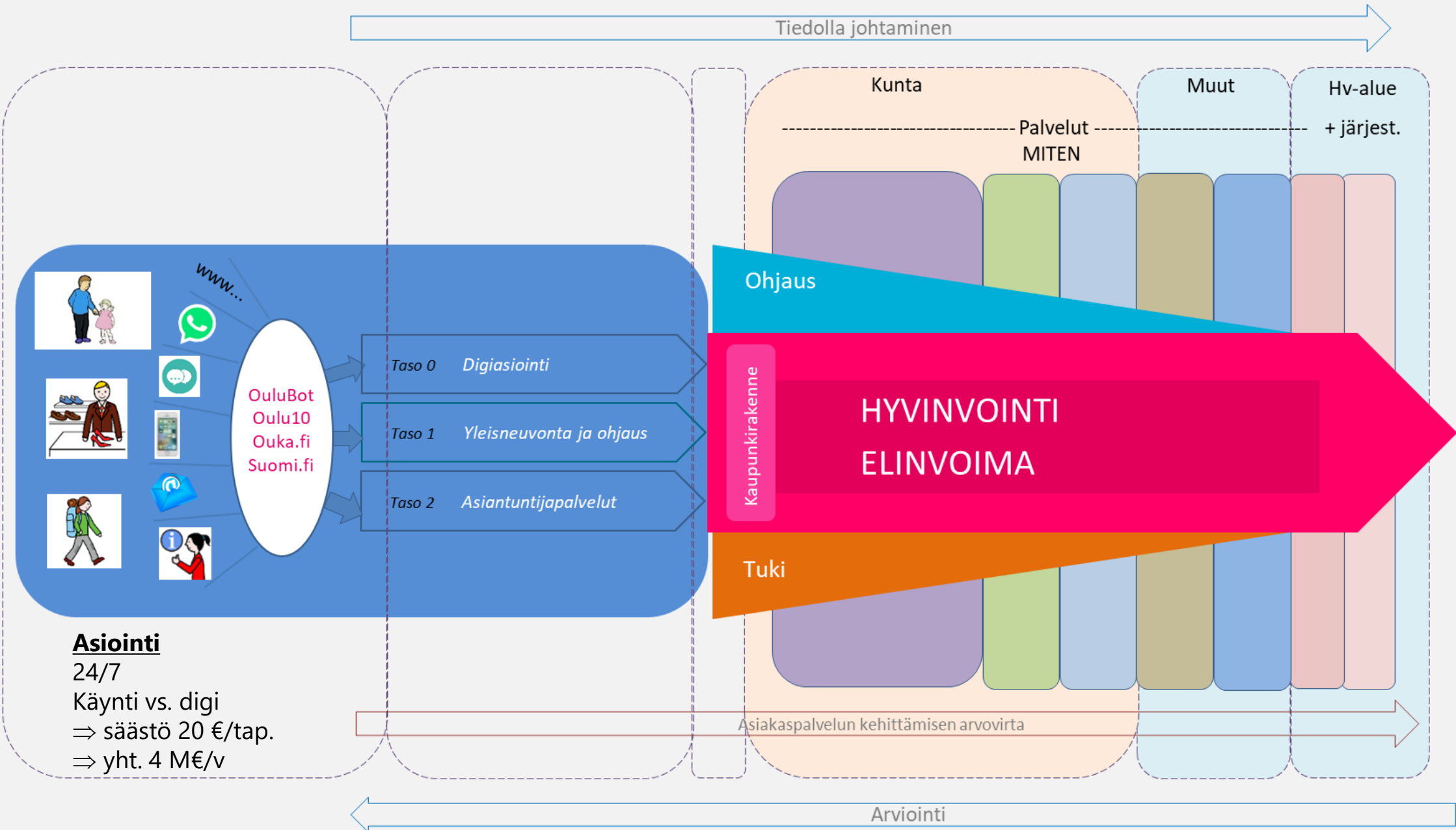
Toteutus  
projektit

Toteutus  
projektit

Toteutus  
projektit

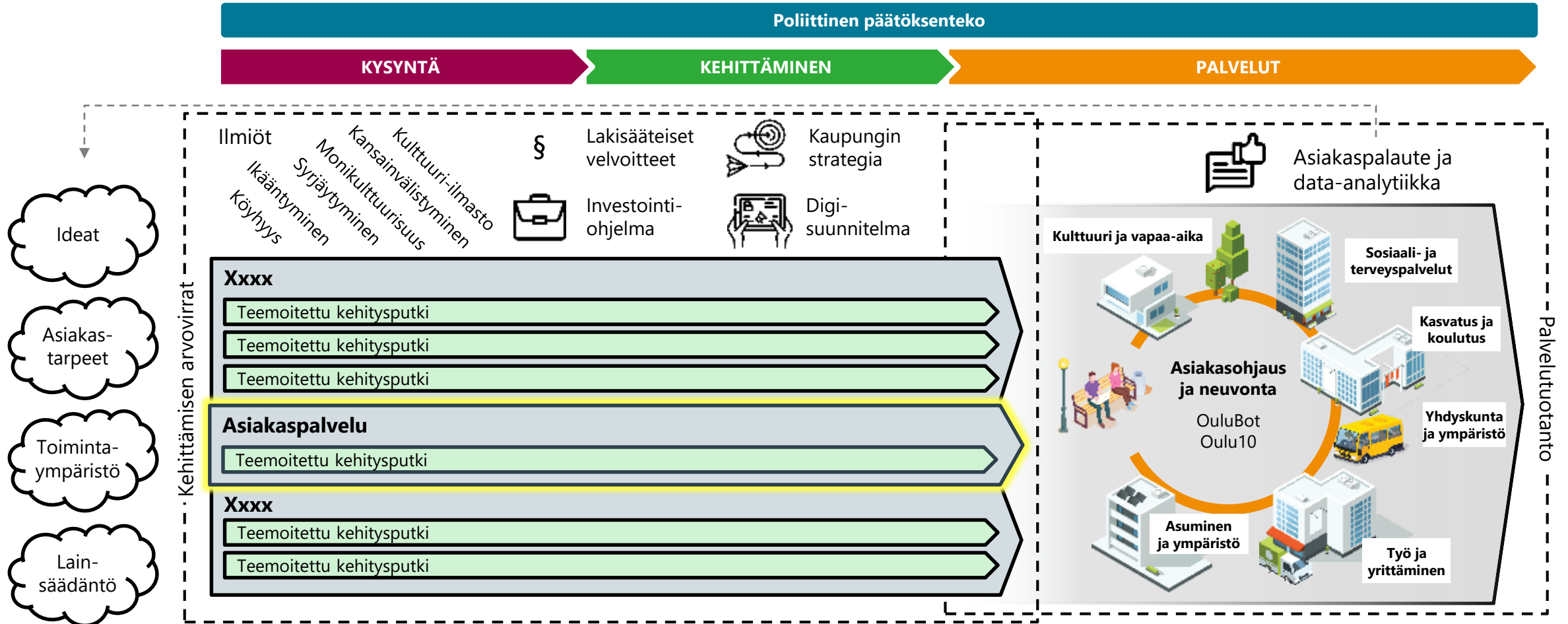
Toimialan  
johtoryhmä/  
kehittämisryhmä/-tiimi

# Asiakasohjaus ja -neuvonta



# Asiakaspalvelun kehittämisen arvovirta

Poikkihallinnollinen yhteiskehittämisen toimintamalli



# Arvovirran organisoituminen

## OHJAUSRYHMÄ

Jäsen	Varajäsen
Veli-Matti Keloneva, pj.	Kari-Pekka
Riitta Tahkola, siht.	Jarmo
Mikko	Martti
Tapio	Ari
Juha	Jarmo
Keh.päällikkö, hyve	Tuija
Päivi	Ville
Niina	Anna

## Kehityspotket

Koordinaatiovastaavat

Oulu10, *Lotta*

OuluBot, *Sirpa*

ePalveluasiat (eAsiointi, Suomi.fi), *Veli-Matti*

Teleoperaattoriasiat, *Juha*

Ouka.fi, *Mikko*

Muut mahdolliset

Muut asiantuntijat

Arvovirran koordinaatiovastaavat	Henkilö
Arvovirran omistaja	Veli-Matti Keloneva
Kokonaisarkkitehtuuri	Jaakko
Hallinnointi ja koordinointi	Riitta
Asiakaspalvelun kehittäminen	Jarmo
Tieto-/data-arkkitehtuuri	Hannu
Tietoturva ja -suoja	Kari
Laskenta-asiantuntijuus	Janne
IT-arkkitehtuuri	Juha
Osallisuus	Merja
Mittarit, analyysi	Kimmo
Viestintä	Eila

Asiantuntija	Palvelu
OuluBot	Sirpa
Teleoperaattorit ja alustat	Juha
Suomi.fi-palvelut	Jaakko, Marjaana
Suomi.fi -viestit	Marjaana
Suomi.fi-palveluväylä ja -maksut	Arja
Suomi.fi -valtuudet, maksut ja verkkokaupat	Teija
Suomi.fi -palvelutietovaranto	Riitta
Verkkosivut, Ouka.fi	Satu, Martti
Lapsuus.fi	Johanna
Järjestelmät, OuluBot ja pääkäyttäjä	Hanna