



Vene Helsingissä

Digitaalisia palveluita veneilijöille

Tausta

- Tällä hetkellä Helsingin kaupungin venepaikkoja haetaan paperisella lomakkeella, joka asiakkaan on tuotava venepaikkojen asiakaspalveluun henkilökohtaisesti toimistoikaan. Samassa yhteydessä on jonotettava uudelleen viereiselle luukulle maksamaan 8 euron käsittelymaksu.
- Talvisäilytyspaikkojen osalta ei tällä hetkellä ole olemassa jonotusjärjestelmää, vaan asiakaspalvelu jakaa paikat yhtenä arkipäivänä. Paikan saaminen edellyttää käyntiä asiakaspalvelussa tai soittoa sinne toimistoikaan kyseisenä päivänä.
- Suuri osa venepaikkoja koskevasta asiakasrekisteri-, kunnossapito ja muusta tiedosta on olemassa ainoastaan paperisessa muodossa tai henkilöstön hiljaisena tietona.
- Venepaikkoja koskeva viestintä ja laskutus tapahtuu pääasiassa paperisin kirjein. Asiakaspalvelulla ei ole mahdollisuutta lähettää venepaikan haltijoille sähköisiä massaviestejä (kuten sähköposti tai tekstiviesti, joka lähtee yhtä aikaa suurelle joukolle). Tämä nostaa kynnystä asiakasviestintään.
- Suuri osa Helsingin kaupungin venepaikoista on osan purjehduskaudesta tyhjillään, koska venepaikkojen haltijat ovat usein veneilemässä jopa viikkoja kerrallaan. Tästä syystä venepaikkojen käyttöaste on tarpeettoman matala. Samalla Helsingissä on pulaa vierasvenepaikoista.

Tavoitteet

Vene Helsingissä -hankkeessa digitalisoidaan Helsingin kaupungin omistamiin venepaikkoihin liittyviä palveluita. Palveluiden sähköistäminen vaikuttaa myös siihen, millaiset käytännön toimintatavat ovat venepaikkoihin liittyvissä asiakaspalvelutehtävissä tarkoituksenmukaisia. Sähköiset järjestelmät tehostavat henkilöstön työtä sekä mahdollistavat asiakkaille helppokäyttöiset ja aikaa säästävät palvelut.

- Venepaikkojen, isojen aluspaikkojen ja veneiden talvisäilytyspaikkojen haku sähköistetään. Asiakas tekee paikkahakemuksen sekä hoitaa maksut verkossa. Venepaikkojen jakaminen asiakkaille näiden toiveiden mukaisesti automatisoidaan. Vaiheistettu eteneminen.
- Kehitetään asiakkaiden tarpeita palvelevaa sähköistä viestintää. Merellinen Helsinki -verkkosivusto yhdessä Vimpan ja merellisen strategian projektin kanssa. Sivuston Vene Helsingissä -osio sisältää monipuolista ja ajankohtaista tietoa veneilyyn liittyvistä asioista erityisesti Helsingin alueella.
- Vene Helsingissä- uutiskirje, jonka voi tilata sähköpostiin.
- Sähköiset asiakastietotietokannat ja laskutusjärjestelmät
- Paperiset kirjeet ja laskut korvataan sähköpostiviestinnällä ja e-laskuilla.
 - Sähköisen venepaikkakohtaisen asiakastietokannan ja arkistoinnin kehittäminen.
 - Venekerhojen laskutusta tukeva sähköinen järjestelmä.
- Haettu rahoitusta Innovaatorahastolta Ahti-kokeilulle , jossa luodaan uusi merellinen yritysekosysteemi. Hakemus käsitellään joulukuussa (tieto päätöksistä 10.12.2018).

Budjetti

- Syksylle 2018 käytettävissä 50 000 euroa.
- Vuodelle 2019 käytettävissä 100 000-250 000 euroa (vahvistuu marraskuussa 2019).
- Budjettia hallinnoi tulee Helsingin kaupungin ICT-kehittämissyksikkö.

Yhteiskehittämisen menetelmät Vene Helsingissä -hankkeessa

- Kehittämisen periaatteet: henkilöstön asiantuntemuksen hyödyntäminen, projektin tavoitteiden tarvelähtöisyys, esiin nousseiden huolenaiheiden ja muutosvastarinnan käsittely, avoimuus, dialogisuus.
- Henkilöstön osallistamisen foorumit:
 - Merellisten palvelujen henkilöstö mukana projektiryhmässä ja ohjausryhmässä.
 - Henkilökohtaiset keskustelut kaikkien henkilöstön jäsenten kanssa: lähtötilanteen, tarpeiden, kehittämisideoiden ja huolenaiheiden kartoitus.
 - Veneilykokoukset (noin kerran kuukaudessa): projektin kuulumiset ja keskustelua ajankohtaisista asioista.
 - Erityisesti venepaikkojen asiakaspalvelu ollut tiiviisti mukana kehittämisessä: esim. sähköisen venepaikkahakemuksen käyttöliittymäsuunnittelu ja asiakasviestinnän kehittäminen.

Yhteiskehittämisen hyödyt

- Venepaikkavarausten uudistamista ennen projektin alkamista suunniteltu seitsemän vuotta, mutta asia ei ole käytännössä edennyt.
- Yhteiskehittäminen henkilöstön kanssa mahdollistaa:
 - 1) Jaetun näkemyksen projektin tavoitteista ja sitoutumisen niiden edistämiseen.
 - 2) Huolenaiheiden käsittelyyn.
 - 3) Parempien palvelujen kehittämisen: esim. case venepaikkahakemuksen käyttöliittymä.
 - 4) Asiakaskokemuksen parantumisen: helppokäyttöiset ja aikaa säästävät digitaaliset palvelut.
 - 5) Asiakaspalveluhenkilöstön työn huomattavan tehostumisen.

Vene Helsingissä -hankkeen tuottamat HTV-säästöt

Hankkeen osaprojektit	Venepaikkojen asiakaspalvelun työn tehostuminen % vuosi
Venepaikkojen haku siirtyy verkkoon	5
Talvisäilytyspaikkojen haku siirtyy verkkoon	3
Venepaikkahakemusten käsittely automatisoidaan	20
Talvisäilytyspaikkahakemusten käsittely automatisoidaan	15
Venepaikkoihin ja talvisäilytyspaikkoihin liittyvät paperiset laskut korvataan verkkomaksamisella	5
Venekerhojen laskutus automatisoidaan	5
Venepaikkojen asiakasviestinnässä luovutaan paperisista kirjeistä ja siirrytään sähköisiin viestintäkanaviin	4
Venepaikkakohtainen asiakastietokanta ja sähköinen arkistointi	3
Yhteensä	60

Kiitos!

Lisätietoja:

Suvi Ervamaa, kehittämisasiantuntija, VTL

Helsingin kaupunki / Kulttuuri ja vapaa-aika / Kehittämispalvelut

+ 358 40 191 7210

suvi.ervamaa@hel.fi