

Tampereen kaupungin asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä

Hankinnan kohteen kuvaus

1	Yleiskuvaus hankinnasta	3
1.1	Keskeisiä käsitteitä	4
2	Hankinnan kohde	6
2.1	Järjestelmä ohjelmistopalveluna (SaaS)	6
2.2	Tietojärjestelmäarkkitehtuuri	6
2.3	Palvelun käyttöönotto ja sovitus	6
2.4	Jatkuva palvelu: tuki ja ylläpito	6
2.5	Lisähankintamahdollisuudet ja optiot	7
3	Hankinnan tausta	8
3.1	Hankintaa ohjaavat strategiat ja periaatteet	8
3.2	Nykytila	8
3.3	Tunnistetut kehittämistarpeet	9
4	Hankinnan tavoitteet	10
5	Järjestelmän toiminnallisuudet ja käyttäjät	12
5.1	Asiakkaan käyttöliittymä	12
5.2	Palvelunhallintajärjestelmä	13
5.2.1	Työnkulut ja niiden määrittely	13
5.2.2	Yhteydenottojen käsittely	13
5.2.3	Raportointi ja tilannekuva	14
5.3	Chat-ratkaisu	15
5.4	Tietämyskanta	16
5.5	Käyttäjryhmät	16
5.5.1	Asiakkaan käyttöliittymän käyttäjät	16
5.5.2	Palvelunhallintajärjestelmän käyttäjät	17
6	Käyttöönottoprojekti	20
6.1	Käyttöönottokoulutukset ja ohjemateriaalit	21
6.2	Dokumentointi	22
7	Integraatiot	23

1 Yleiskuvaus hankinnasta

Tässä asiakirjassa kuvataan hankinnan kohteena olevaa Tampereen kaupungin yhteiseen käyttöön tarkoitettua asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmää. Asiakirja sisältää hankinnan kohteen kuvauksen lisäksi kuvauksen nykytilasta ja siihen liittyvistä haasteista sekä hankinnan tavoitteet yleisellä tasolla.

Hankittavaa järjestelmää käytetään asiakkaiden (esim. kuntalainen, yhteisön edustaja, vierailija) yhteydenottojen (esim. kysymys, palaute, sisäiset yhteydenotot) käsittelyyn ja raportointiin sekä niistä kertyvän tiedon (asiointitieto) avulla tiedolla johtamiseen. Lisäksi hankinnan pitkän aikavälin tavoitetilana on, että järjestelmä mahdollistaa erilaisten asiointipalveluiden integroimisen osaksi järjestelmää. Tampereen kaupunki on ottamassa käyttöön koko kaupungin kattavaa neuvonnan ja palautteenhallinnan toimintamallia, ja hankittavan järjestelmän tehtävänä on mahdollistaa toimintamallin mukaiset tehtävät, roolit ja prosessit.

Hankittavan järjestelmän tulee mahdollistaa eri kanavia pitkin tulevien yhteydenottojen sujuva ohjaaminen, käsittely, seuranta, raportointi ja tilastointi. Yhteydenottoja tulee esimerkiksi verkkolomakkeiden, karttapohjaisten palautelomakkeiden, chat-ratkaisun (live-chat ja chatbot), puhelujen ja sähköpostin sekä somekanavien kautta. Keskeistä on, että eri kanavat voidaan integroida saumattomasti osaksi järjestelmää niin, että asiakas- ja työntekijäkokemus on eri kanavien osalta yhtenäinen.

Järjestelmässä käsitellään kaupungin palveluita koskevia yhteydenottoja sekä tulevaisuudessa myös erilaisia tunnistautumista vaativia asiointipalveluita ja organisaation sisäisiä yhteydenottoja esim. erilaisia sisäisten palveluiden tilauksia. Yhteydenottoja lähettävät mm. asukkaat, yritykset ja matkailijat. Yhteydenottoihin voi liittyä myös henkilötietoja, jos yhteydenoton lähettäjä on pyytänyt vastausta. Lisäksi niihin voi sisältyä erityisiä henkilötietoja, jolloin tietojen suojaamiseen liittyy erityistä vaatimuksia.

Yhteensä järjestelmän käyttäjiä koko organisaatiossa on arvioitu olevan noin 150. Järjestelmän käyttäjiä ovat Tampereen palvelupisteen palveluneuvojat sekä Tampereen kaupungin asiantuntijat, jotka käsittelevät yhteydenottoja, ratkaisevat ne, vastaavat tarvittaessa yhteydenoton lähettäjälle tai välittävät yhteydenottoja käsiteltäväksi muualle kaupunkiorganisaatioon (palvelualueet, -ryhmät ja yksiköt). Osa yhteydenotoista (tiettyä palvelua koskeva palaute tai neuvonnan tarve) ohjautuu suoraan yksiköihin ja asiantuntijoille käsiteltäväksi ja vastattavaksi.

Asiakkaille tarjotaan helppokäyttöinen ja saavutettava käyttöliittymä, johon voidaan jatkokehityksessä lisätä tunnistautuminen ja asiointitili. Käyttöliittymän tulee tarjota asiakkaille mahdollisuus yhteydenottojen jättämiseen lomakkeella ja asiointiin chat-ratkaisun kautta. Lisäksi käyttöliittymän tulee mahdollistaa viestintä ajankohtaisista

teemoista, esim. UKK-palsta ja artikkelien julkaiseminen eri teemoista, sekä jatkokehityksenä kyselylomakkeen kartan lisäksi erillinen karttanäkymä, jossa kootusti julkaistut palautteet.

Tämä liite Hankinnan kohteen kuvaus sisältää hankinnan ja järjestelmän yleisiä periaatteita ja kaikki tarkemmat vaatimukset on määritelty liitteissä: liite 2.2 Toiminnalliset vaatimukset, liite 2.2 Tietoturva vaatimukset ja liite 2.3 Tekniset vaatimukset sekä sopimuksella ja sen muissa liitteissä.

1.1 Keskeisiä käsitteitä

Asiakas	Kaupungin asukas, kuntalainen, vierailija tai muu asiakas, joka ottaa yhteyttä kaupunkiin järjestelmän avulla hyödyntäen tarjottuja yhteydenottokeinoja.
Asiakaspalvelu	Tarkoittaa asiakkaan ja palveluorganisaation (= Tampereen kaupunki) välistä kohtaamista jossakin kanavassa.
Asiointipalvelu	Kattaa kaikki sellaiset palvelut, jossa asiakas asioi tai hoitaa yleistä ohjausta, neuvontaa tai hallintoa koskevaa tai muuta asiaa Tampereen kaupungin kanssa.
Asiointitieto	Asiakkaiden yhteydenottoista, niiden käsittelystä ja raportoinnista kertyvä tieto
Digitaalinen asiointi	Tarkoittaa asioiden hoitamista digitaalisilla välineillä ja alustoilla, kuten tietokoneella tai älypuhelimella internetin välityksellä. Samaa tarkoittavat sähköinen asiointi, verkkoasiointi, e-asiointi ja etäasiointi.
Chat-ratkaisu	Chat-ratkaisu sisältää live-chatin ja chatbotin
Chatbot	LLM-kielimalliin pohjautuva tekoälypohjainen chatbot, joka toimii osana asiakkaan käyttöliittymää ja laajemmin tampere.fi-sivuilla.
Live-chat	Asiakkaan ja Tilaajan palveluneuvojan välinen reaaliaikainen keskustelu, johon siirrytään chatbotin kautta.
Asiakkaan käyttöliittymä	Digitaalinen asiointikanava, josta asiakas voi ottaa yhteyttä ja hoitaa asioita kaupunkiorganisaation kanssa itsepalveluna haluamallaan hetkellä. Sisältää myös reaaliaikaisen keskustelun Tampereen palvelupisteen aukioloaikoina.
Viestintä	Antaa tietoa asiakkaalle ajankohtaisista asioista ja tilanteista esim. ajankohtaiset palautteet, UKK-palsta ja uutiset tai viestit osana asiakkaan käyttöliittymää. Viestintä voi vähentää yhteydenottojen määrää.
Järjestelmä	Toimittajan toimittama ratkaisu ohjelmistopalveluna.
Käyttäjä	Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän käyttäjä (esim. palveluneuvoja, asiantuntija, katselija, raportoiija). Henkilö, jonka työtehtäviin kuuluu järjestelmän käyttäminen. Järjestelmässä on kaupungin työntekijöille erilaisia rooleja ja niiden mukaiset käyttöoikeustasot, jotka määritellään tarkemmin projektissa.
Käyttäjryhmä, käsittelijryhmä	Ryhmä käsittelijöitä, jotka operoivat samaa työjonoa, esimerkiksi Tampereen palvelupisteen palveluneuvojat tai asiantuntijat, jotka käsittelevät tietyn palveluryhmän työjonoa.

Monikanavaisuus	Tarkoittaa sitä, että asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä useammalla kuin yhdellä kanavalla. Kanavia ovat esimerkiksi käyntiasiointi, puhelinasiointi sekä sähköinen asiointi (esim. livechat, sähköinen yhteydenottolomake).
Palaute	Yhteydenotto, joka voi liittyä tiettyyn palveluun tai alueeseen tai yleisesti kaupungin toimintaan. Palautteet voivat sisältää arviointia, kommentointia ja parannusehdotuksia. Ne voivat ovat luonteeltaan erilaisia (kiitos, moite, toive, idea). Asiakas lähettää palautteen asiakkaan käyttöliittymän tai muun yhteydenottokanavan kautta.
Palvelupyyntö	Yhteydenotto, joka muodostaa tehtävän (esim. Tampereen palvelupisteen toteuttama neuvonta tai organisaation sisäiset palvelupyynnöt).
Palvelunhallintajärjestelmä	Palvelunhallintajärjestelmä on osa Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmää ja sillä tarkoitetaan työntekijöiden käyttämää taustajärjestelmää, joka sisältää erilaisten yhteydenottojen hallinnan ja ohjauksen, käsittelyn ja raportointitoiminnot.
Sisäinen asiakas	Kaupungin nykyinen työntekijä, jonka lähettämä yhteydenotto käsitellään järjestelmässä.
Sisäinen yhteydenotto	Mikä tahansa viesti, jonka sisäinen asiakas lähettää kaupungille. Yhteydenotot voivat olla erityyppisiä (esimerkiksi palaute tai pyyntö) ja siitä voi seurata toimenpiteitä.
Tietämyskanta	Tietovarasto, joka sisältää tietoartikkeleita (esim. UKK), ohjeita ja vastausluonnoksia. Tietämyskanta tukee ensisijaisesti Tampereen kaupungin asiantuntijoita tiedon hakemisessa, luonnosvastausten luomisessa yhteydenoton aihealueen tai muiden tietojen perusteella. Tietämyskanta sisältää myös ohjeistusta asiakkaille. Tilaaja vastaa toimittajan avustuksella tietämyskannan sisällöstä.
Tilaaja	Tampereen kaupunki
Yhteydenotto	Mikä tahansa viesti, jonka asiakas lähettää kaupungille. Yhteydenotot voivat olla erityyppisiä (esimerkiksi palaute, pyyntö, vikailmoitus) ja siitä voi seurata toimenpiteitä. Yhteydenotot saapuvat asiakkaan käyttöliittymän tai muiden asiointikanavien kautta (kts. monikanavaisuus).
Työjono	Työjono on järjestelmässä lista tai näkymä tiketeistä, jotka odottavat käsittelyä. Se toimii tehtävälistanä asiantuntijoille ja palveluneuvojille.
Työnkulku / työprosessi	Yhteydenotoilla (palaute / neuvonta) on erilaisia työnkuluja, joissa vaihe vaiheelta määritellään, mitä käsittelyyn liittyviä toimenpiteitä ja tietoja kuhunkin vaiheeseen sisältyy. Työnkulkujen vaiheita voidaan automatisoida.

2 Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena on Tampereen kaupungin asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (myöhemmin myös Järjestelmä) ohjelmistopalveluna (SaaS) Tampereen kaupungille.

Hankittava Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä sisältää asiakkaan käyttöliittymän, chat-ratkaisun, tietämyskannan sekä palvelunhallintajärjestelmän.

Palvelunhallintajärjestelmään kuuluu eri kanavista tulevien yhteydenottojen hallinta, työnkulkujen ja lomakkeiden hallinta, sekä raportointi.

Hankinta on kokonaispalvelun toimitus, joka kattaa:

- järjestelmän ja sen käyttöympäristön (SaaS, Software as Service –palvelumalli, luku 2.1)
- sovittamis- ja integrointityöt (Integraatiot luku 7)
- jatkuvat palvelut (luku 2.3)
- Koulutukset (luku 6.1)

2.1 Järjestelmä ohjelmistopalveluna (SaaS)

Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä hankitaan ohjelmistopalveluna (SaaS).

Tampereen kaupunki (Tilaaja) etsii valmisratkaisua, joka on kuitenkin helposti sovitettavissa kaupungin tarpeisiin. Konfigurointimahdollisuuksilla varmistetaan, että järjestelmä tukee kaupungin tavoitetilan prosesseja, neuvonnan ja palautteenhallinnan toimintamallia sekä siihen liittyviä tarpeita nopeasti ja tehokkaasti sekä käyttäjäystävällisesti. Toimittajalla on kokonaisvastuu järjestelmästä Saas-ohjelmistopalveluna.

2.2 Tietojärjestelmäarkkitehtuuri

Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän arkkitehtuuri kuvataan erillisessä liitteessä 6.2 Tietojärjestelmäarkkitehtuuri. Liitteessä on kuvattu keskeiset järjestelmät sekä asiakkaiden käyttämät yhteydenottokanavat. Kokonaisuus on jaettu kolmeen osaan. 1. Tampereen kaupungin järjestelmät, 2. Kansalliset palvelut, sekä 3. Kuntalaisasiakkaiden muut yhteydenottokanavat, joiden kautta he ovat tekemisissä asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän kanssa joko suoraan tai välillisesti.

2.3 Palvelun käyttöönotto ja sovitukset

Hankinta sisältää ohjelmistopalvelun käyttöönoton, koulutukset sekä sovitukset Tampereen kaupungille.

2.4 Jatkuva palvelu: tuki ja ylläpito

Hankinta sisältää järjestelmän ja sen käyttöympäristön jatkuvat palvelut. Jatkuvia palveluita ovat järjestelmään liittyvät käyttö-, tuki-, ylläpito- ja kehityspalvelut. Toimittaja vastaa jatkuvien palveluiden toteuttamisesta.

Käyttö-, ja ylläpitopalvelut:

- Järjestelmän edellyttämä käyttöympäristö, kapasiteettipalvelut ja niihin liittyvät valvonta- ja hallintapalvelut
- Järjestelmän virheiden korjaukset ja alustan toimivuuden varmistaminen
- Tilaajalle käyttöönottoprojektissa mahdollisesti räätälöityjen järjestelmän perustoiminnallisuuden ja visuaalisuuden hallinta ja jatkuva ylläpito

Tukipalvelut:

- Tilaajan pääkäyttäjien jatkuva tuki ja neuvonta esim. järjestelmän käytössä ja hallinnassa sekä tilaajan omassa käyttäjähallinnassa
 - järjestelmän tukimallin mukaisesti tilaajalla on järjestelmän pääkäyttäjiä, jotka tukevat järjestelmän muita käyttäjiä kaupunkiorganisaatiossa
 - pääkäyttäjät asioivat toimittajan tukipalvelun kanssa

Kehityspalvelut:

Tilaajan käytössä tulee olla aina Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän SaaS-palvelun uusimmat versiot.

Tilaajalla voi olla järjestelmän käyttöönoton jälkeen yksilöllisiä tarpeita kehittää järjestelmää, jolloin toimittajalta voidaan tilata tarvittaessa erillisiä kehitystöitä (järjestelmän ohjelmistokehitystä). Tilaajan pyynnöstä toimittaja arvioi kehitystyön toteuttamisen mahdollisuutta ja antaa kustannusarvion kehitystöiden toteutukselle ilman erillistä veloitusta. Kehitystyöt tilataan aina erillisellä tilauksella.

Hankinnan kohteena kuvattu laajuus ei kuvaa kaupungin lopullista tavoitetilaa palvelun kehittymisessä, vaan ensimmäisiä kehitysvaiheita. Palvelun jatkuva kehittäminen on oleellista myös käyttöönottoprojektin jälkeen ja järjestelmän toiminnallisuuden pitää pystyä laajentamaan ja kehittää tunnistettujen tarpeiden mukaan (esim. sisäiset yhteydenotot sekä erilaiset asiointipalvelut). Näitä voivat olla nykyisistä palautejärjestelmistä luopuminen ja tuominen osaksi järjestelmää (kunnossapito, joukkoliikenne), erilaisten asiointipalveluiden tuominen osaksi järjestelmää (esim. tilaukset, lomakkeiden ja ilmoitusten käsittely).

2.5 Lisähankintamahdollisuudet ja optiot

Jatkokehityksenä voidaan Tilaajan tarpeen mukaisesti toteuttaa kokonaisuuden aktiivista jatkokehitystä. Jatkokehityksenä toteutettavat asiat eivät ole osa käyttöönottoa.

Jatkokehityksenä toteutettavat kokonaisuudet toteutetaan kehitystyön hinnoilla, ellei ko. kokonaisuutta ole tarjottu optiona kokonaishinnalla.

Jatkokehityksenä on alustavasti suunniteltu toteutettavan:

- 1) Asiakkaan käyttöliittymän karttanäkymä, jossa on koonti jo aiemmin annetuista palautteista/yhteydenotoista sekä niihin annetuista vastauksista kartalla tiettyjen kategorioiden mukaisesti.
 - Karttanäkymä asiakkaan käyttöliittymässä on yhteydenottolomakkeen kartasta erillinen karttanäkymä, jossa asiakas voi tarkastella muiden antamia yhteydenottoja tarkemmin (esim. saapumispäivämäärä, kuvaava otsikko, linkki tarkempiin tietoihin).

- Tarkemmat tiedot voivat tarkoittaa esim. pop-up-ikkunaa, tai omaa sivua. Esimerkiksi oma sivu: Helsingin palautetta kartalla <https://palautteet.hel.fi/palautteet-kartalla#/app/mapsearch>
- 2) Asiakas- ja yhteydenottojärjestelmän laajentaminen kaupungin eri yksiköiden tarpeiden mukaisesti, esim.:
 - uusien integraatioiden toteutus
 - erilaiset digitaalisen asioinnin palvelut (esim. erilaisten ilmoitusten ja lomakkeiden käsittely)
 - kumppaneiden eli kaupunkiorganisaation ulkopuolisten käyttäjien kirjautuminen ja järjestelmän käyttö (rajattu näkymä omiin tiketteihin ja niihin vastaaminen).
 - organisaation sisäisten palveluiden tilausten käsittely ja hallinta

Optioina järjestelmähankinnassa ovat:

- asiakkaan käyttöliittymän jatkokehityksenä suomi.fi -tunnistautuminen ja asiointitili (tarjottu pakollisena optiona)

3 Hankinnan tausta

3.1 Hankintaa ohjaavat strategiat ja periaatteet

Hankittava järjestelmä on osa laajempaa kokonaisuutta, jota ohjaavat esimerkiksi [Tampereen kaupungin strategia](#), [datastrategia](#) ja [digitiekartan tavoitteet](#). Tampereen kaupunki haluaa mahdollistaa digitaalisen asioinnin yhä useammassa kaupungin palvelussa. Tämä edellyttää niin asiakkaan kuin työntekijöidenkin näkökulmasta helppokäyttöisten digitaalisten asiointikanavien kehittämistä. Digitaalisten palvelujen yhtenäisellä käyttökokemuksella halutaan sujuvoittaa asiointia ja parantaa asiakaskokemusta.

Kaupunki haluaa tarjota asukkailleen monipuolisia tapoja vaikuttaa kaupungin toiminnan ja palvelujen kehittämiseen. Tavoitteena on parantaa palautteen antamisen mahdollisuuksia ja vahvistaa niiden kautta saadun tiedon hyödyntämistä ja vaikuttavuutta ([Osallisuus- ja yhteisöllisyysuunnitelma](#)).

Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän avulla kaupunki täyttää myös lakisääteisiä velvoitteitaan (Hallintolaki, 2 luku 8 §) antaa kaupunkilaisille neuvontaa sekä tarjoaa mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan sekä palveluiden kehittämiseen palautteiden kautta (Kuntalaki, 5 luku 22§).

3.2 Nykytila

Tampereen kaupungilla on tällä hetkellä käytöstä useita palaute- ja yhteydenottokanavia sekä asiointipisteitä. Tampereen palvelupiste on kaupungin keskitetty asiakaspalvelu, joka tarjoaa kaupunkilaisille monikanavaisesti yleisneuvontaa ja opastusta kaupungin palveluista.

Tampereen palvelupisteellä on käyntiasiakkaita varten toimipiste, sekä muina palvelukanavina chat, puhelin, sähköposti sekä somen (Twitter, Facebook, X) kautta tuleviin yleisneuvontakysymyksiin vastataan yhteistyössä viestinnän kanssa.

Yleisneuvonnan lisäksi Tampereen palvelupiste hoitaa kaupungin yksiköiden kanssa erikseen sovittuja palveluprosesseja, kuten asiakas- ja yrityspysäköintiluvat, venepaikkavuokraus sekä pysäköintivirhemaksujen käsittelyyn liittyviä tehtäviä. Tampereen palvelupisteiden asiakkaita ovat kaupunkilaiset sekä sisäisinä asiakkaina kaupungin eri yksiköt. Lisäksi Tampereen palvelupiste koordinoi osaa kaupungin palautteiden käsittelystä.

Tampereen palvelupisteiden kautta kaupungille saapuu vuosittain ulkoisia yhteydenottoja (palaute, kysymys, yms.) noin 30 000. Osa asiainnista tapahtuu käyntiasiointina palvelupisteellä, palvelupisteiden yhteydenottotavoista puhelin ja sähköposti ovat yleisimmät. Yhteydenotot kirjataan palvelupisteellä käytössä olevaan järjestelmään. Nykyinen järjestelmä on otettu käyttöön vuonna 2023.

Palvelupisteiden sisäisten yhteydenottojen määrä on tällä hetkellä vähäinen (joitain satoja). Tällä hetkellä pyynnöt liittyvät esimerkiksi messuaineistojen pyytämiseen tai henkilökortin noutamisen sopimiseen. Jatkossa tavoite on ohjata sisäisiä palvelupyynnöitä enenevässä määrin hankittavan järjestelmän piiriin.

Palautteista iso osa jätetään [Tampere.fi/palaute](https://tampere.fi/palaute) -sivulla olevalla lomakkeella. Palautelomake on myös upotettu kaupungin eri palveluiden omille verkkosivuille, esim. Tampereen taidemuseo. Palautetta voi myös jättää Tampere.finland-kaupunkimobiilisovelluksessa. Lisäksi kaupungilla on käytössä erilliset järjestelmät kaupunkiympäristön palvelualueella yleisten alueiden [kunnossapidon vikailmoituksille](#), [ulkovalaistuksen vikailmoituksille](#) sekä [joukkoliikenteen palautteille](#). Näihin järjestelmiin tulee yhteensä noin 40 000 yhteydenottoa vuosittain.

Kaupungille saapuvat yhteydenotot ovat sisällöltään vaihtelevia: kaupunkilaiset lähettävät kehitysehdotuksia, kiitoksia, moitteita, vikailmoituksia, kysymyksiä ja pyyntöjä. Suurin osa yhteydenotoista liittyy kaupunkiympäristön toimialaan. Kaupungin eri yksiköiden asiantuntijoille saapuu paljon yhteydenottoja henkilökohtaisiin sähköpostiosoitteisiin, asiakaskohtaamisissa ja puhelimitse, joihin asiantuntijat vastaavat eri tavoin.

3.3 Tunnistetut kehittämistarpeet

Neuvonnan ja palautteenhallinnan toimintaympäristö ja käyttötarpeet ovat muuttuneet, minkä vuoksi niitä koskeva toimintamalli ja nykyinen palvelunhallintajärjestelmä halutaan uusia. Hankittava järjestelmä korvaa nykyisen, Tampereen palvelupisteellä käytössä olevan järjestelmän.

Asiakkaan näkökulmasta haasteena on se, että oikean yhteydenottokanavan löytäminen ja valinta on hankalaa. Kanavia on monia ja niissä on keskenään erilaisia toimintalogiikoita. Palautelomakkeella ei ole nykyisellään mahdollista tarkentaa sijaintitietoja, esimerkiksi kartalla. Asiakkailta ei myöskään ole näkymää jo annettuihin palautteisiin ja vastauksiin.

Yhteydenottojen käsittelijöiden näkökulmasta haasteena on mm. se, että yhteydenotot saapuvat luokittelemattomina ja luokittelu jää käsittelijän päättelyn varaan. Yhteydenotto voi pitää sisällään useammankin eri aiheen ja on tällöin käsittelijöiden näkökulmasta haastava ratkaistava.

Nykytilanteessa eri kanavista tulevat yhteydenotot ohjautuvat ensin Tampereen palveluneuvojille, jotka vastaavat asiakkaille suoraan tai ohjaavat asian tarvittaessa asiantuntijoille. Haasteena on, että kaupungin yhteisen palvelunhallintajärjestelmän puuttuessa yhteydenpito eri käsittelijöiden välillä (Tampereen palvelupisteen palveluneuvojan ja asiantuntijan välillä, sekä asiantuntijoiden välillä) hoidetaan pääosin sähköpostilla. Asioiden käsittely sähköpostitse lisää riskiä päällekkäiselle työlle, kun eri käsittelijöillä ei ole näkymää asian käsittelyn kokonaisuuteen. Tilannetta hankaloittaa entisestään samaa asiaa koskevat, eri kanavia pitkin tulevat yhteydenotot sekä asiat, joihin vastaamiseksi tarvitaan useaa eri käsittelijää/asiantuntijaa.

Kaupungilla käytössä olevat, toisistaan irralliset järjestelmät haastavat yhteydenottojen käsittelyä sekä tiedon jakamista. Tällä hetkellä kaupunkiympäristön kunnossapitoa koskevia yhteydenottoja tulee palvelupisteellä käytössä olevaan järjestelmään sekä esimerkiksi kunnossapidon ja joukkoliikenteen omiin vikailmoitus- ja palautejärjestelmiin.

Suurin osa kaupungin palautteista käsitellään hankittavassa asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmässä, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Yhteydenoton koskiessa kunnossapidon vikailmoituksia, siirretään ne asianmukaiseen järjestelmään käsiteltäväksi. Kunnossapidon vikailmoituksia koskevat yhteydenotot kerätään asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän yhteydenottolomakkeella, mutta tiedot siirretään käsiteltäväksi Ramboll-järjestelmään (ks. integraatiot). Joukkoliikenteen palautteita koskien asiakas ohjataan antamaan yhteydenotto suoraan Nyssen (Requeste) järjestelmään ja ulkovalaistuksen vikailmoitukset Tampereen ulkovalaistuksen vikailmoituspalveluun (Keypro).

Tampereen kaupungin digitiekartassa on tunnistettu useita kehittämistarpeita digitaaliseen asiointiin liittyen. Tampereen kaupungin palvelut halutaan siirtää yhä enemmän digitaalisiin kanaviin. Tämä edellyttää niin asiakkaan kuin henkilökunnankin näkökulmasta helppokäyttöisten digitaalisten asiointikanavien kehittämistä ja niiden kytkemistä sujuvaksi osaksi asiakkaan palvelupolkua.

4 Hankinnan tavoitteet

Hankittava järjestelmä toimii alustana, johon integraatioiden kautta voidaan yhdistää syötteitä eri sovelluksista ja toiminnan järjestelmistä sekä tuoda uusia asiointipalveluja. Pitkällä aikavälillä järjestelmän tulisi kehittyä asiakkuudenhallintajärjestelmäksi.

Hankinnan ja siihen liittyvien toimintatapojen uudistuksen keskeiset tavoitteet ovat:

1. Asiakaspalvelun ja yhteydenottokanavien (neuvonta, palaute) selkeyttäminen, asiakkaiden itsepalvelun lisääminen sekä Tampereen palvelupisteen osalta asiointiin painopisteen siirtyminen puhelinpalvelusta digitaaliseen asiointiin. Tavoitteena on, että muutokset toteutetaan asiakaslähtöisesti ja yhteydenottojen jättäminen on asiakkaille sujuvaa ja selkeää. Järjestelmän tulee mahdollistaa ja tukea monikanavaisuutta.

2. Yhteydenottojen käsittelyn sujuvoittaminen. Käsittelijöiden työ tulee tehdä helpommaksi, ja manuaalisia työvaiheita yhteydenottojen käsittelyssä tulee karsia. Tämä tapahtuu esimerkiksi ohjaamalla yhteydenotot heti oikealle taholle luokittelun, käsittelysääntöjen ja automatisoitujen työkulkujen avulla sekä tarjoamalla ratkaisuja ja tietämuskanta yhteydenottojen käsittelyn tueksi. Henkilöstön työtyytyväisyys paranee, kun prosessit selkenevät ja kehittyvät vastaamaan tarpeita. Järjestelmä on helppokäyttöinen, asian ratkaisua tukeva tieto on helpommin saatavilla ja työ on sujuvaa. Järjestelmä on myös pääkäyttäjille ja raportoijille helppokäyttöinen.
3. Tiedolla johtamisen käytäntöjen paraneminen ja tiedon hyödyntäminen. Asiointitiedon laaja-alaisempi hyödyntäminen kaupungin palvelujen ja toiminnan kehittämisessä. Yhteydenotot metatietoineen viedään erilaisille analysointialustoille rajapintojen avulla. Yhteydenottojen käsittelyyn liittyvät tiedot (esim. läpimenoajat) ja yhteydenottoja koskevat tiedot (esim. aiheet ja määrät) raportoidaan riittävän tarkalla tasolla, esim. palveluryhmä- tai yksikkötasolla, jotta tiedoista on aidosti hyötyä käsittelyprosessien ja toiminnan kehittämisessä.
4. Tietosuojan ja -turvan parantuminen. Tavoitteena on, että henkilötietoja hallitaan entistä paremmin tietoturva- ja tietosuojavaatimusten mukaisesti. Uuden järjestelmän käyttöönoton myötä otetaan käyttöön asiointitiedon elinkaarenhallinnan prosessi, jossa on huomioitu tietosuoja sekä tiedon säilyttämisen/arkistoinnin ja tuhoamisen vaatimukset.
5. Kustannustehokkuuden paraneminen. Palveluprosessien tehostuminen ja digitaalisten ratkaisujen myötä asiakasmäärän kasvaessa asiakastarpeet voidaan täyttää kustannustehokkaasti digitaalisissa kanavissa ja yhteydenottoja saadaan ohjattua nykyistä enemmän puhelinpalvelusta digitaalisiin kanaviin.

5 Järjestelmän toiminnallisuudet ja käyttäjät

Hankittava Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä sisältää asiakkaan käyttöliittymän, chat-ratkaisun, tietämuskannan (tieto tilaajalta) sekä palvelunhallintajärjestelmän, johon kuuluu eri kanavista tulevien yhteydenottojen hallinta, työprosessien ja lomakkeiden hallinta, sekä raportointi.

Järjestelmää käyttävät yhteydenottoja tekevät asiakkaat ja sisäiset asiakkaat sekä yhteydenottoja käsittelevät kaupungin työntekijät. Järjestelmän myöhemmässä kehitysvaiheessa järjestelmää voivat käyttää myös kaupunkiorganisaation ulkopuoliset toimijat, kuten esim. alihankkijat tai urakoitsijat.

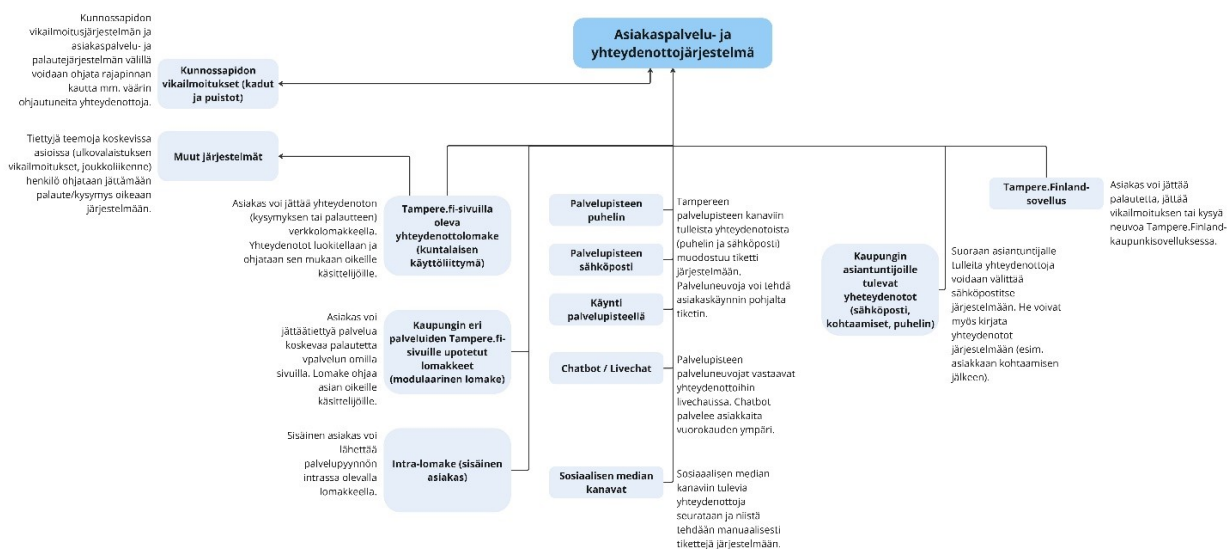
5.1 Asiakkaan käyttöliittymä

Asiakkaan käyttöliittymä tukee asiakkaan monikanavaista yhteydenottoa. Toteutuksessa pitää voida hyödyntää Tampereen kaupungin Design systeemiä, jota ylläpidetään Figma -järjestelmässä.

Asiakkaan käyttöliittymän tulee sisältää:

- yhteydenottolomake, jossa asiakkaalla on mahdollisuus yhteydenoton luokitteluun ja sijainnin merkitsemiseen kartalle. Yhteydenottolomakkeen kartalla näkyy myös jo aiemmin tehdyt yhteydenotot. Lisäksi kohdassa 2.5 on kuvattu erillisen koontikarttanäkymän jatkokehitystä.
- chat-ratkaisu
- viestintää ajankohtaisista teemoista, ukk-kysymyksistä sekä erilaisia koontijulkaisuja yhteydenotoista ja niiden vastauksista

Asiakkaiden yhteydenottolomake pitää olla upotettavissa myös muualle Tilaajan organisaation sivustoille.



Kuva: Järjestelmän mahdollistamat yhteydenottokanavat

5.2 Palvelunhallintajärjestelmä

Palvelunhallintajärjestelmä on yläkäsite Tampereen palvelupisteen palveluneuvojen ja asiantuntijoiden käyttämälle järjestelmän osalle, joka sisältää erilaisten yhteydenottojen hallinnan ja ohjauksen sekä raportoinnin. Palvelunhallintajärjestelmä tukee monikanavaista asiakaspalvelua: käyttöliittymä, sähköposti, puhelut, chat-ratkaisu niin, että eri kanavista tulevat yhteydenotot pystytään käsittelemään samassa järjestelmässä.

Palvelunhallintajärjestelmässä järjestelmän pääkäyttäjä, Tampereen palvelupisteen palveluneuvojat sekä yksiköiden pääkäyttäjät ja asiantuntijat voivat hallinnoida yhteydenottoja mahdollisimman automaattisesti, mutta myös manuaalisesti.

Keskeisiä asioita palvelunhallintajärjestelmässä ovat: 1) Työnkulut 2) Yhteydenottojen käsittely 3) Raportointi ja tilannekuva.

Tarkemmat vaatimukset on kuvattu liitteessä Toiminnalliset vaatimukset sekä liitteessä 6.1 Käyttötapaaukset.

5.2.1 Työnkulut ja niiden määrittely

Kaupungille suunnatut yhteydenotot vaihtelevat sisällöltään huomattavasti, ja niiden käsittely ja ratkaiseminen edellyttävät erilaisten työnkulkujen määrittelyä ja optimointia. Osa yhteydenotoista, kuten kiittävä palaute, ei välttämättä vaadi toimenpiteitä, kun taas osa voi vaatia useiden asiantuntijoiden käsittelyn, mikä pidentää käsittelyaikaa merkittävästi. Järjestelmän avulla voidaan automaattisesti priorisoida ja ohjata yhteydenotot oikeille asiantuntijoille/palveluneuvojille/käsittelyryhmälle, jolloin palvelu on nopeampaa ja tehokkaampaa. Järjestelmän on tuettava erilaisten työnkulkujen mallintamista ja mahdollistaa niiden muokkaaminen pääkäyttäjän toimesta käyttöönoton jälkeen. Osa yhteydenotoista saattaa sisältää henkilötietoja. Työnkulkujen, käyttöoikeuksien tai muiden mekanismien avulla on varmistettava, että henkilötiedot ja erityiset henkilötiedot käsitellään asianmukaisesti.

Käyttöönottoprojektissa toimittajan kanssa määritellään yhteydenottojen käsittelyn työnkulku järjestelmässä toteutettavaksi. Työnkulun määrittelyssä tulee huomioida mm. asiantuntijoiden työajat, tikettien vaiheet, käsittelijöiden roolit ja näkymät.

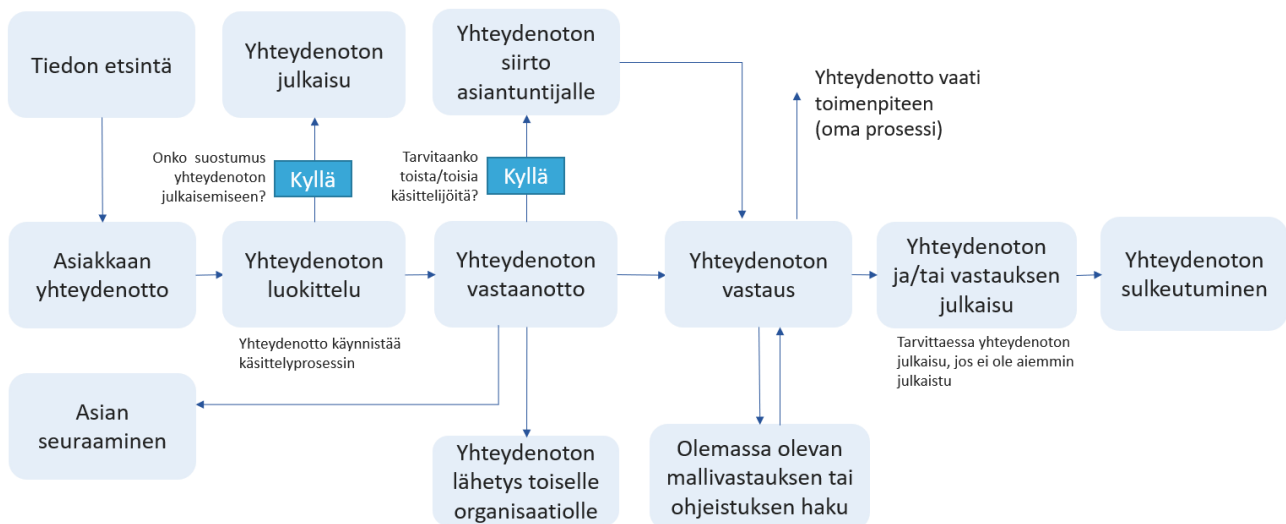
5.2.2 Yhteydenottojen käsittely

Tampereen palvelupisteen palveluneuvojat ja asiantuntijat seuraavat ja hallinnoivat heille ohjautuvia yhteydenottoja järjestelmässä. Yhteydenotot ovat selkeästi nähtävissä käsittelyjonoissa luokittelun ja käsittelijän käyttöoikeuksien mukaisesti.

Tavoitteena on, että työkulkujen automatisointi ohjaa yhteydenotot oikeisiin käsittelyjonoihin teeman tai luokittelun mukaisesti. Erilaisia luokitteluja on useita ja järjestelmän tuleekin tarjota mahdollisuus luokitella yhteydenotot monella eri tapaa. Tärkeää on myös, että pääkäyttäjät pystyvät lisäämään, poistamaan ja tarkentamaan järjestelmän automaattisia luokitteluja.

Yhteydenottojen käsittelyn keskeisiä toimintoja ovat:

- yhteydenoton tietojen tarkastelu, muuttaminen ja täydennys
- yhteydenoton luokittelun muokkaaminen
- yhteydenottoon vastaaminen, sen välittäminen eteenpäin, tiedoksi lähetys, sekä kommentointipyyntö
- yhteydenoton tilan muokkaaminen, esimerkiksi merkitseminen käsitellyksi ilman vastausta (luokittelu tarpeettomaksi) tai asian avaaminen uudelleen
- tietämyskannan tarkastelu ja hyödyntäminen (mm. vastausluonnokset)
- yhteydenoton julkaiseminen ja julkaisun peruminen



Kuva: Yhteydenottojen käsittelyprosessi järjestelmässä

5.2.3 Raportointi ja tilannekuva

Hankittavan järjestelmän tulee tarjota ajantasainen tilannekuva yhteydenottojen käsittelystä sekä mahdollistaa tiedon analysointi ja raportointi kaupungin kehittämisen tueksi.

Yhteydenottojen tehokas hallinta, käsittely ja hyödyntäminen edellyttävät järjestelmää, joka tukee sekä operatiivista toimintaa että strategista päätöksentekoa.

Järjestelmältä edellytetään kykyä tuottaa **reaaliaikaista tilannetietoa**, kuten esimerkiksi yhteydenottojen määrät, käsittelyjen tilat ja kesto sekä alueellinen jakautuminen. Tämä tieto tulee olla helposti saatavilla käyttöliittymässä sekä mahdollistaa tilannekuvan seuraaminen eri rooleissa (esim. Tampereen palvelupisteen palveluneuvojat, asiantuntijat, johto).

Lisäksi järjestelmän tulee tukea **raportointia ja analytiikkaa** tarjoamalla rakenteistettua ja analysoitavaa tietoa ulos Power BI -integraation tai muun vastaavan ratkaisun kautta. Tietosisältöön tulee sisältyä mm. yhteydenottojen luokittelu, käsittelyaikojen seuranta, paikkatieto, vapaatekstisisällöt sekä mahdollisuus yhdistää tietoa muihin kaupungin tietolähteisiin. Tavoitteena on mahdollistaa yhteydenottojen syvälinen analysointi, kehitystrendien tunnistaminen ja tiedolla johtaminen palveluiden suunnittelussa ja päätöksenteossa.

Metatiedot ja luokittelut ovat tärkeitä raportoinnin yhtenäisyyden ja käytettävyyden kannalta. Yhteydenottojen määrää ja aiheita seurataan ja hyödynnetään osana toiminnan kehittämistä kaupungin yksiköissä.

5.3 Chat-ratkaisu

Tampereen kaupungin tavoitteena on hankkia moderni, tekoälypohjainen chat-ratkaisu, joka koostuu chatbotista ja live-chatistä. Chat-ratkaisu muodostaa järjestelmään tikettejä sovitulla tavalla.

Live-chat tarkoittaa asiakkaan ja palveluneuvojan välistä keskustelua. Tampereen palvelupisteen aukioloaikoina asiakkaan tulee voida chatbot-keskustelun aikana tai sen päätteeksi siirtyä live-chat-jonoon tai suoraan palveluneuvojan live-chattiin. Live-chat on yksi Tampereen palvelupisteen asiointikanavista, jossa palvelupisteen työntekijät vastaavat yhteydenottoihin.

Chatbotin tehtävänä on palvella kuntalaisia vuorokauden ympäri Tampereen kaupungin verkkosivuilla. Chatbotin ensisijaisena tehtävänä on tarjota ajantasaista ja helposti saavutettavaa tietoa kaupungin palveluista – kuten aukioloajoista, maksukäytännöistä, tapahtumista ja asiointimahdollisuuksista – riippumatta kellonajasta tai viikonpäivästä.

Chatbotin tulee:

- **Toimia 24/7** ja vastata yleisimpiin kysymyksiin automaattisesti.
- **Hyödyntää kaupungin verkkosivujen ja tietokantojen sisältöä** tiedonhaussa.
- **Tunnistaa kysymyksen aihealue** ja ohjata tarvittaessa oikealle verkkosivulle, palveluun tai Tampereen palvelupisteen palveluneuvojalle live-chatin aukioloaikoina.
- **Tarjota mahdollisuus siirtyä live-chattiin** palveluneuvojan kanssa kaupungin palvelupisteen aukioloaikoina.
- **Tukea** suomen ja englannin kieltä.
- **Oppia ja kehittyä ajan myötä** käyttäjäpalautteen ja analytiikan perusteella.

Chat-ratkaisun tavoitteena on parantaa asiakaskokemusta, vähentää palveluneuvojien kuormitusta rutiinikysymyksissä ja varmistaa, että asiakkaat saavat tarvitsemansa tiedon nopeasti ja vaivattomasti. Chatbotin avulla tietoa voi saada myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Arvio chatbot-keskustelujen määrästä: n. 25 000 / vuosi

5.4 Tietämyskanta

Tampereen kaupungin asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmään sisällytettävä tietämyskanta toimii keskeisenä työkaluna palveluneuvojien ja asiantuntijoiden tukena. Toimittajan tulee tarjota tietämyskanta ja sijoittaa sinne tilaajan tuottama sisältö. Tietämyskannan avulla voidaan vastata tehokkaammin saapuviin asiakasyhteydenottoon tarjoamalla ajantasaisia ohjeita, vastausluonnoksia ja asiantuntijatietoa.

Tietämyskannan ensisijaisena tehtävänä on sujuvoittaa asiakaspalveluprosessia tarjoamalla:

- Hakutoimintoja aihealueen, avainsanojen tai yhteydenoton sisällön perusteella
- Vastausluonnoksia ja ohjeistuksia, joita voidaan hyödyntää suoraan asiakasviestinnässä
- Ajantasaisia sisäisiä ohjeita, jotka tukevat yhdenmukaista ja laadukasta asiakaspalvelua

Tietämyskanta toimii myös osaamisen jakamisen välineenä kaupungin sisällä, mahdollistaen asiantuntijatiedon keskitetyn hallinnan ja jatkuvan kehittämisen.

Kaupungin tavoitteena on, että tietämyskannan sisältöä voidaan hyödyntää tampere.fi -sivustolla. Tietämyskannan valikoituja sisältöjä voidaan julkaista kuntalaisille tai hyödyntää eri kanavissa esimerkiksi:

- Usein kysytyt kysymykset (UKK) -palstana
- Ajankohtaisina tiedotteina ja ohjeina kaupungin verkkosivuilla
- Chat-ratkaisussa
- tai muissa digitaalisissa kanavissa sovitusti

Tavoitteena on parantaa kuntalaisten omatoimista tiedonsaantia ja vähentää toistuvien yhteydenottojen määrää.

5.5 Käyttäjryhmät

Tässä luvussa on kuvattu asiakkaan käyttöliittymän ja palvelunhallintajärjestelmän käyttäjryhmät ja arvioidut käyttäjämäärät.

5.5.1 Asiakkaan käyttöliittymän käyttäjät

Asiakkaan käyttöliittymän tulevia käyttäjiä ovat kaupunkilaiset, matkailijat ja muut mahdolliset käyttäjryhmät, joilla on tarve saada tietoa tai ottaa yhteyttä kaupungin toimintaan liittyen. Asiakkaan käyttöliittymän käyttäjämääriä on vaikea ennakoida, mutta kaupungin tavoitteena on järjestelmän käyttöönoton jälkeen ohjata asioimaan (jättämään yhteydenotot) asiakkaan käyttöliittymän kautta. Tampereen palvelupisteen nykyisten asiointikanavien kautta yhteydenottoja saapuu noin 30 000 / vuodessa ja niistä noin 5000 on palautteita. Nykyisten erillisten vikailmoitusjärjestelmien kautta palautetta ja yhteydenottoja saapuu noin 18 000 / vuosi. Lisäksi paljon yhteydenottoja saadaan sähköpostitse ja puhelimitse, joiden määrästä ei ole tarkkaa tietoa.

5.5.2 Palvelunhallintajärjestelmän käyttäjät

Palvelunhallintajärjestelmän käyttäjiä ovat Tampereen kaupungin työntekijät sekä järjestelmän jatkokehitysvaiheessa mahdollisesti myös yhteydenottojen käsittelyyn osallistuvat kaupungin yhteistyökumppanit, esim. urakoitsijat. Palvelunhallintajärjestelmää tulevat käyttämään Tampereen palvelupisteen palveluneuvojat, joille järjestelmä on päivittäinen työväline, sekä kaupungin asiantuntijat, joilla käyttö on satunnaisempaa riippuen saapuvien yhteydenottojen määrästä ja sisällöstä.

Palvelunhallintajärjestelmässä on erilaisia käyttäjärooleja ja niillä erilaisia tehtäviä. Käyttäjäroolit, arvio käyttäjämääristä sekä roolien päätehtävät on kuvattu kahdessa alla olevassa taulukossa.

Rooli	Kuvaus	Arvio käyttäjämääristä 1. vuoden aikana	Arvio käyttäjämääristä tulevaisuudessa
Sisäiset roolit			
Tekninen pääkäyttäjä	Tampereen kaupungin sisäinen toimija, joka vastaa koko järjestelmän pääkäyttäjätehtävistä ja käyttää järjestelmän hallinnointityökaluja esim. käyttövaltuuksien hallinnointi.	n.5	n. 5
Sisällöllinen pääkäyttäjä	Tampereen kaupungin sisäinen toimija, joka vastaa järjestelmän sisällöllisistä pääkäyttäjätehtävistä omassa käyttäjäryhmässään.	n. 20	n. 30
Palveluneuvoja	Palveluneuvoja saa yhteydenottoja monikanavaisesti. Käsittelee ja ratkaisee sekä tarvittaessa siirtää yhteydenotot asiantuntijalle. Näkymä kaikkiin kaupungille saapuviin yhteydenottoihin (palaute, neuvonta).	n. 12	n.12
Asiantuntija	Asiantuntija ottaa vastaan, käsittelee ja ratkaisee oman palveluryhmän yhteydenottoja. Asiantuntija pystyy tarvittaessa siirtämään yhteydenoton toiselle asiantuntijalle sekä pyytämään kommentteja yhteydenottoihin.	n. 100	n. 200
Raportoija	Ottaa raportteja ja tilannekatsauksia. Voi toimia myös asiantuntijan roolissa.	n. 20	n. 40
Katselija	Pääsee tarkastelemaan oman vastualueensa yhteydenottoja	n.150	n.200
Sisäinen asiakas	Tampereen kaupungin työntekijä, joka tekee sisäisiä palvelupyyntöjä.	Potentiaalisesti kuka tahansa kaupungin	n. 50-100

		työntekijä. Arvio käyttäjistä n. 20-30	
Ulkoiset roolit			
Ulkoinen: yhteistyökumppani	Tampereen kaupunkiorganisaation ulkopuolinen toimija, jolle voidaan osoittaa yhteydenottoja ratkaistavaksi. Näkee järjestelmässä vain itselle osoitetut tiketit. Kumppaniin liittyvät toiminnallisuudet tulevat järjestelmään vasta myöhemmässä kehitysvaiheessa.		n.20
Asiakas	Kaupungin asukas, vierailija tai muu asiakas, joka ottaa yhteyttä kaupunkiin hyödyntäen eri yhteydenottokanavia/asiakkaan käyttöliittymää.	Tunnistautumattomien käyttäjien yhteydenottojen lukumäärä noin 30 000–35 000	Tunnistautumattomien käyttäjien yhteydenottojen lukumäärä noin n. 50 000, tunnistautuneiden osalta määriä ei pysty vielä arvioimaan

Taulukko: Käyttäjäroolien päätehtävät

Rooli	Tehtävä	Kontaktipisteet järjestelmään
Tekninen pääkäyttäjä	1.Käyttäjäoikeuksien hallinnointi 2.Lokitietojen hallinnointi (lokitietoja koskeviin tietopyyntöihin vastaaminen) 3.Työnkulkujen, käyttäjäryhmien ja lomakkeiden muokkaus	1.Järjestelmän asetukset
Sisällöllinen pääkäyttäjä	1.Vastaa järjestelmän toiminnallisuuksista ja niiden kehittämisestä 2.Työnkulkujen, käyttäjäryhmien ja lomakkeiden muokkaus	1.Järjestelmän asetukset
Palveluneuvoja	Vastaaminen 1.Näkee uuden yhteydenoton "tiketin" järjestelmässä (sähköiset kanavat) tai kirjaa itse asian järjestelmään. 2.Tarkastaa ja mahdollisesti korjaa/täydentää yhteydenoton luokittelua 3.Jos mahdollista, ottaa asian käsittelyyn ja vastaa asiakkaalle itse. (Sulkee tiketin). 4.Jos ei pysty itse vastaamaan, siirtää asian oikealle käyttäjäryhmälle käsittelyyn	Vastaaminen 1.Asioiden vastaanottaminen työjonosta 2.Aiempien yhteydenottojen näkeminen 3.Vastausluonnosten ja tietämuskannan hyödyntäminen 4. Tikettien käsittely a sulkeminen, jos asia on ratkaistu. 5. Tilannenäkymä kaikkiin saapuviin yhteydenottoihin, myös muihin kuin omaan työjonoon.

	<p>5.Vastuu asiasta siirtyy samalla käsittelevälle asiantuntijalle.</p> <p>Epäselvien yhteydenottojen käsittely</p> <p>1.Vastaanottaa "epäselvät" asiat -asiat, joilla ei ole selkeää nimettyä vastaanottajatahoa -automaattisesti väärinohjautuneet asiat, joita vastaanottajataho ei itse osaa ohjata eteenpäin</p> <p>2.Jos mahdollista, ottaa asian käsittelyyn ja vastaa asiakkaalle itse</p> <p>3. Voi pyytää kommenttia asiantuntijalta</p> <p>4.Jos ei pysty itse vastaamaan, siirtää asian oikealle käyttäjäryhmälle käsittelyyn</p> <p>5.Etenee vastaaminen-kohdan tehtävien mukaisesti</p> <p>Lisäksi: Sisäisten yhteydenottojen käsittely</p>	
Asiantuntija	<p>1.Ottaa asian käsittelyyn työjonosta ja tutustuu yhteydenottoon</p> <p>2.Kirjaa (oman) selvityksen asiaan hyödyntäen vastausluonnoksia.</p> <p>3.Pyytää tarvittaessa lisätietoja asiakkaalta (jos yhteystiedot annettu)</p> <p>4. Pyytää tarvittaessa kommentteja toiselta asiantuntijalta ja lisää myös itse kommentteja muilta asiantuntijoita saapuneisiin kommentointipyyntöihin.</p> <p>5.Vastaa itse asiakkaalle</p> <p>6. Merkitsee asian "valmiiksi" ja sulkee tiketin.</p> <p>7. Julkaisee asian (anonymisoituna) kartalle (jatkokehitys)</p> <p>8.Jos ei pysty itse vastaamaan, siirtää oikealle taholle jatkokäsittelyyn / siirtää palveluneuvojalle selvitettäväksi</p>	<p>1.Herätteet sähköpostiin (jos ei ole kirjautuneena)</p> <p>2.Vastausluonnosten hyödyntäminen (luonti, muokkaus)</p> <p>3.Uuden yhteydenoton käsittely</p> <p>4.Aiempien yhteydenottojen hakeminen ja näkeminen</p> <p>5.Tarvittaessa kommenttien pyytäminen toiselta asiantuntijalta</p> <p>6. Vastausluonnosten ja tietämuskannan hyödyntäminen</p> <p>7.Lokitiedot (kuka käsittelee/on käsitellyt, näkee myös mitä on tehty)</p> <p>8.Käsittelijän vaihtaminen</p>
Raportoija	<p>1. Luo raportteja säännöllisesti seurattavista asioista esim. yksikkö- ja pääluokkakohtaisesti.</p> <p>2.Siirtää tietoa järjestelmän ulkopuolelle</p>	<p>1.Tilannenäkymä järjestelmässä</p> <p>2. Tiedon siirto esim. powerbi:hin</p>
Katselija	<p>1.Hakee järjestelmästä haulla tietoa</p>	<p>1.Tilannenäkymä järjestelmässä</p>

	2.Näkee omien käyttöoikeuksiensa puitteissa tilannetietoa tikettien määrästä, käsittelyajoista yms.	
Asiakas	<ol style="list-style-type: none"> 1.Asiakas tutustuu ja selvittää mm. miten kaupunkiin voi olla yhteydessä. 2.Hän valitsee yhteydenottotavan ja etsii oikean kanavan (lomake, sähköposti, chat, puhelu, käynti/keskustelu) 3.Näkee aiemmat samaan teemaan liittyvät yhteydenotot esim. kartalla, ja päättää onko tarpeen olla itse yhteydessä 4.Esittää asiansa 5.Päyttää, haluaako vastauksen vai ei (yhteystietojen jättö) 6.Seuraa asian etenemistä (niin halutessaan) 7. Antaa lisätietoja tarvittaessa 8. Vastaa vastauksen (niin halutessaan) 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Yhteydenottoverkkosivu 2. Häiriötiedotteet ja infoviestit + ajankohtaista. Taustalla tarve tiedottaa ja vähentää yhteydenottoja esim. samasta aiheesta. 3.Annetut palautteet ja kysymykset esim. kartalla 4.Modulaarinen yhteydenottolomake (sisältö määräytyy asian tyylin/luokittelun mukaan) 5.Asian etenemisen seuranta 6.Sähköpostiviestit järjestelmästä (jos yhteystiedot jätetty) 7.Tunnistautuneena asiointi (jatkokehitys)
Ulkoisen asiakas (kaupunkiorganisaation ulkopuolinen käyttäjä)	<ol style="list-style-type: none"> 1.Kirjautuu järjestelmään 2.Näkee omalle vastuulle kuuluvat yhteydenotot 3. Vastaa yhteydenottoon ja lähettää vastauksen asiakkaalle 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Näkymä vain omalla vastuulla oleviin tiketteihin 2.Aiempien tikettien hakeminen ja näkeminen

6 Käyttöönottoprojekti

Kiinteähintaisessa käyttöönottoprojektissa toteutetaan Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän käyttöönotto kuten tarjouspyynnön asiakirjoissa on määritelty. Käyttöönottoprojektiin sisältyy muun muassa ratkaisun konfigurointi ja testaus, asiakkaan käyttöliittymän suunnittelu, integraatiot, ja koulutukset.

Käyttöönottoprojektin suunnittelu käynnistetään välittömästi sopimuksen allekirjoituksen jälkeen ja toimittajalla tulee olla valmius käynnistää käyttöönottoprojekti kahden (2) viikon ilmoitusajalla. Tilaaja pyrkii allekirjoittamaan sopimuksen marraskuussa 2025. Tarjoajan tulee toimittaa järjestelmä tuotantokäyttöön viimeistään kahdeksan (8) kuukauden aikana sopimuksen allekirjoittamisesta. Käyttöönottoprojektin aloituksen mahdollisesti viivästyessä Tilaajasta johtuvasta syystä, aikataulua siirretään vastaavasti kuukausitasolla eteenpäin. Käyttöönottoprojektin aloittamisen viivästyemiselle ei muodostu sanktiota, mikäli viivästyminen on Tilaajasta johtuvaa syytä.

Tarjoajan tulee osana tarjoustaan kuvata projektisuunnitelma, jonka mukaisesti käyttöönotto voidaan toteuttaa Tilaajan kuvaamassa tavoiteaikataulussa ja joka sisältää ehdotuksen

käyttöönottoprojektin vaiheistuksesta. Tilaaja ja toimittaja yhdessä arvioivat vaiheistusta ja käyttöönottoprojektin etenemistapaa ja tekevät projektisuunnitelmaan tarvittavia muutoksia. Projektisuunnitelmassa tulee kuvata keskeiset riskit ja niiden hallintakeinot. Projektin aikana järjestetään säännöllisiä ohjausryhmän kokouksia, joissa seurataan etenemistä, riskejä ja aikataulua. Toimittaja nimeää projektipäällikön, joka vastaa projektin operatiivisesta johtamisesta. Toimittaja ja Tilaaja asioivat käyttöönottoprojektin aikana suomen kielellä.

Tilaaja voi teettää järjestelmälle tietoturva- ja saavutettavuusauditoinnin kolmannella osapuolella hyväksyntätestauksen ja käyttöönottoprojektin aikana. Tietoturva-auditoinnin tavoitteena on selvittää järjestelmäkokonaisuuden tietoturvan ja tietosuojan perustaso ja liitteessä Tietoturva vaatimukset listattujen kohteiden täyttymistä, ja se kestää noin 2–4 viikkoa. Asiakkaan käyttöliittymän verkkosisällön saavutettavuuden on täytettävä WCAG 2.1 - ohjeistuksen mukaiset lakisääteiset A- ja AA-tason kriteerit. Tilaaja vastaa saavutettavuus- ja tietoturva-auditoinnin kustannuksista, ja Toimittajan vastuulla on osallistua auditointeihin ja korjata havaitut virheet ja poikkeamat osana käyttöönottoprojektia, ilman lisäkustannuksia.

6.1 Käyttöönottokoulutukset ja ohjemateriaalit

Toimittaja vastaa käyttöönottokoulutusten järjestämisestä ja koulutusmateriaalien tuottamisesta osana käyttöönottoprojektia. Tilaaja voi tarvittaessa tilata lisäkoulutuksia tarjotuilla hinnoilla. Koulutukset tulee toteuttaa seuraavin ehdoin:

Käyttöönottoprojektin hintaan tulee sisältyä koulutuspäiviä pääkäyttäjille (2 htp), palveluneuvojille (1 htp) ja asiantuntijoille (5 htp).

1. Koulutusten kohderyhmät

- Pääkäyttäjät
- Palveluneuvojat
- Asiantuntijat: tarvittaessa järjestetään erillisiä koulutuksia.

2. Koulutusten sisältö

- Koulutusten tulee kattaa vähintään seuraavat osa-alueet:
- Järjestelmän yleisesittely ja peruskäyttötoiminnot (esim. yhteydenottojen käsittely).
- Pääkäyttäjien toiminnot (esim. käyttäjähallinta, asetukset, esim. sisällönhallinta, tietämuskanta).
- Raportointi- ja analytiikkatoiminnot

3. Toteutustapa ja kesto

- Koulutukset järjestetään etätilaisuuksina Microsoft Teamsin kautta.
- Koulutukset voidaan tallentaa Tilaajan sisäiseen käyttöön.
- Koulutusten kesto on 2–3 tuntia per tilaisuus.

4. Koulutusmateriaalit

- Toimittaja toimittaa seuraavat materiaalit suomen kielellä:
 - Muokattavat koulutusmateriaalit (esim. PowerPoint-diat, käyttöohjeet).
 - Kirjalliset käyttöohjeet sähköisessä muodossa, selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä.
 - Koulutusvideo uusille käyttäjille, joka voidaan julkaista Tilaajan intranetissä. Videon ajantasaisuus tulee varmistaa säännöllisesti.

5. Materiaalien ylläpito

- Toimittaja vastaa koulutus- ja ohjemateriaalien tuottamisesta, toimittamisesta ja ylläpidosta koko sopimuskauden ajan.
- Materiaalien tulee päivittyä järjestelmämuutosten ja uusien ominaisuuksien myötä.

6.2 Dokumentointi

Toimittaja dokumentoi projektin työvaiheiden lopputulokset selkeästi ja kattavasti. Dokumentaatio luovutetaan Tilaajalle kunkin työvaiheen valmistuessa. Toimitukseen kuuluu toteutuksen ominaisuuksien ja toiminnallisuuksien dokumentointi niin, että Tilaajalle jää selkeä kuvaus palvelusta, jota vastaan hyväksyntätestaus voidaan tehdä. Toimituksen tulee myös sisältää järjestelmän tekninen dokumentaatio, esimerkiksi teknisen arkkitehtuurin loogisen tason kuvaus, valmisohjelmistojen konfiguroinnit, projektin aikana tuotettujen tilaajakohtaisten sovellusosien rakenne ja toimintalogiikka. Dokumentaation kielenä on suomi. Teknisen dokumentaation osalta voidaan sovitusti hyväksyä myös englanninkielinen dokumentaatio.

7 Integraatiot

Tampereen kaupungilla ja kehyskunnilla on käytössä keskitetty integraatioalusta (Friends). Integraatioalusta on työkalu, joka helpottaa eri järjestelmien yhdistämistä. Se toimii kuin silta, joka mahdollistaa tietojen siirtämisen eri sovellusten välillä. Integraatioalustassa on valmiita ohjelmointirajapintoja (API), joiden avulla voidaan yhdistää erilaisia palveluita ja sovelluksia.

Lähtökohta on, että kaikki soveltuvat integraatiot tehdään alustan kautta. Hankittavassa järjestelmässä tulee olla rajapinnat tietojen tuomiseen järjestelmästä ulos ja sisään järjestelmään.

Integraatioiden keskeisiä vaatimuksia on tarkemmin kuvattu Liitteessä Tekniset vaatimukset. Tarkempaa kuvausta tiedossa olevista integraatioista on liitteessä Integraatiokuvaukset.

Projektin toteutusvaiheen käynnistyessä laaditaan tarkempi suunnitelma integraatioiden toteuttamiseen ja huomioidaan keskitetyn integraatioalustan käytön linjaus.

Integraatioiden toteutuksessa Toimittaja vastaa hankinnan kohteena olevan järjestelmän osuudesta ja Tilaaja vastaa integraatioissa mukana olevien muiden järjestelmien osalta. Muiden integraatioissa vastapuolena olevien järjestelmien toimittajat toteuttavat integraatioissa toimittamiensa järjestelmien osuudet sekä integraatioalustan osuuden toteuttaa Netum Oy.

Tiedossa olevat Integraatiot

Lähdejärjestelmä	Kohdejärjestelmä	Siirrettävät tiedot	Siirron taajuus, suuntaisuus ja lisätiedot
Microsoft Entra ID	Tampereen kaupungin asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (hankinnan kohde)	Valittuihin ryhmiin liitettyjen henkilöiden perustiedot ja organisaatitiedot (sisältö ja toteutustapa suunnitellaan tarkemmin käyttöönottoprojektissa)	Synkronoituu reaaliaikaisesti tai vähintään kerran tunnissa. Yksisuuntainen.
Palvelutietovaranto (PTV)	Tampereen kaupungin asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (hankinnan kohde)	Oman organisaation toimipistetiedot (palvelupaikat) ja toimintapaikat (esim. urheilupaikat ja puistot)	Vähintään kerran vuorokaudessa yö ajona, Yksisuuntainen.

Lähdejärjestelmä	Kohdejärjestelmä	Siirrettävät tiedot	Siirron taajuus, suuntaisuus ja lisätiedot
Tampereen kaupungin asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (hankinnan kohde)	Tampereen kaupungin Azure tietoaallas	Raportointia varten kaikki tarvittavat tiedot esimerkiksi yhteydenottojen määrät, käsittelyajat, luokittelut, paikkatiedot, yhteydenottojen ajankohdat.	Vähintään kerran vuorokaudessa. Yksisuuntainen
Tampereen kaupungin asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (hankinnan kohde)	Tampereen kaupungin Kaupunkiympäristön palvelualueella käytössä oleva yleisten alueiden kunnossapidon vikailmoitusjärjestelmä (Ramboll)	Yhteydenoton tiedot ja niiden liitetiedostot (Siirretään kunnossapidon vastuulle kuuluvat yhteydenotot)	Reaaliaikainen Kaksisuuntainen. Seuraavalla rivillä on toinen suunta. Voidaan toteuttaa myös sähköposti-integraationa.
Tampereen kaupungin kaupunkiympäristön palvelualueella käytössä oleva yleisten alueiden kunnossapidon vikailmoitusjärjestelmä (Ramboll)	Tampereen kaupungin asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (hankinnan kohde)	Siirretään kunnossapidon järjestelmään tullut ja sinne kuulumaton yhteydenotto	Reaaliaikainen Kaksisuuntainen. Edellisellä rivillä on toinen suunta. Voidaan toteuttaa myös sähköposti-integraationa.
Kartta-pohja voidaan sopia erikseen, voi olla jokin seuraavista: Tampereen kaupungin Oskari karttapalvelu, suomi.fi -kartat tai jokin muu 3. osapuolen karttapalvelu	Tampereen kaupungin asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (hankinnan kohde)	Erilaiset karttanäkymät, karttapohjat ja karttatasot ja tarvittaessa toiminnallisuudet kartalla.	Kerran vuorokaudessa tai harvemmin. Yksisuuntainen.
Telia ACE -kontaktikeskus	Tampereen kaupungin asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (hankinnan kohde)	Puhelun sisältö yhteydenotoksi (tiketti). Telial ACE kontaktikeskuksesta on mahdollista saada puheesta litteroitua sisältöä.	Reaaliaikainen Yksisuuntainen.
Tampere.Finland - mobiilisovellus (lomake)	Tampereen kaupungin asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmä (hankinnan kohde)	Yhteydenoton tiedot	Reaaliaikainen. Yksisuuntainen.

