

Tampereen kaupungin palvelunhallintajärjestelmä
Tietojärjestelmäarkkitehtuuri

Tässä dokumentissa on kuvattu asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän tietojärjestelmäarkkitehtuuri. Kuvaan 1 on koottu 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 joko suoraan tai välillisesti.

Tampereen Kaupunki

Palvelunhallintajärjestelmä

Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmään kuuluva palvelunhallintajärjestelmä on korostettu keltaisella värillä.

Entra ID

Palvelunhallintajärjestelmän sisäisten käyttäjien hallinta ja kirjautuminen tapahtuu Entra ID:n avulla.

Friends Integraatioalusta

Tampereen seudun integraatioalusta, Friends, on keskiössä kaikissa integraatioissa ja sen kautta toteutetaan kaikki soveltuvat integraatiot. Kuvassa 1 on tällaisia integraatioita tunnistettu kolme kappaletta. Myös muut integraatiot pitää lähtökohtaisesti toteuttaa integraatioalustan kautta, mutta asia päätetään vasta integraatioiden tarkemmassa suunnittelussa. Samoin jo nyt tunnistetut Friends integraatioalustan kautta kulkevat integraatiot voidaan toteuttaa muulla tavoin, mikäli tarkemmassa suunnittelussa niin päätetään.

Kunnossapidon vikailmoitusjärjestelmä

Kunnossapidon vikailmoitusjärjestelmään (Ramboll) siirretään asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmään tulleita ilmoituksia, jotka pitäisi käsitellä Kunnossapidon vikailmoitusjärjestelmässä. Samoin Kunnossapidon vikailmoitusjärjestelmään tulleet ilmoitukset, jotka pitää käsitellä asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmässä, siirretään asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmään.

Aitta – Sähköinen arkisto

Aitta – Sähköinen arkisto järjestelmään siirretään asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmästä arkistoitava tieto. Aittaa ei tehdä integraatiota, vaan tiedot siirretään manuaalisesti.

Microsoft Azure tietoaalusta

Microsoft Azure tietoaalustalle siirretään asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmästä tietoa raportointia varten.

Kartat

Kartat kokonaisuus kuvaa sitä, että asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmään voidaan tuoda karttamateriaalia ulkoisista lähteistä joko Tampereen kaupungin Oskari karttapalvelusta tai ulkopuolisista karttapalveluista. Integraatio voidaan toteuttaa Friends integraatioalustan kautta, mikäli tarkemmassa suunnittelussa niin päätetään.

Kaupungilla on käytössä useita työkaluja, joilla mm. paikkatietoa voidaan hallita ja hyödyntää. Kun tietoa ja sen sijaintitietoja tallennetaan asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmään, on tärkeää saada tietoa ulos järjestelmästä niin, että tätä tietoa voidaan hyödyntää muissa ohjelmistoissa, esimerkiksi PowerBI:ssä.

Tampereen kaupungin yhteydenottokanavat asiakkaille

- tampere.fi nettisivujen kautta löytyvät web formit, jotka ovat osa asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmää. Yksisuuntainen tietojen tallennus asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmään, josta mahdollinen kommunikaatio asiakkaan suuntaan sähköpostitse järjestelmästä.
- Tampere.finland mobiilisovellus. Yksisuuntainen tietojen lähetys asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmään. Integraatio voidaan toteuttaa Friends integraatioalustan kautta, mikäli tarkemmassa suunnittelussa niin päätetään. Jatkokommunikaatio asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmästä asiakkaan suuntaan sähköpostitse järjestelmästä.
- Chat-ratkaisu:
 - o Live-chat, joka on osa hankittavaa kokonaisuutta. Live-chatin kautta asiakas on yhteydessä Tampereen kaupungin palvelupisteen henkilöstöön.
 - o Chatbot, joka on osa hankittavaa kokonaisuutta. Tekoälypohjainen chat.

Tampereen kaupungin yhteydenottokanava sisäisille asiakkaille

- Intranet sivujen kautta löytyvä Web form, joka on osa asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmää. Yksisuuntainen tietojen tallennus asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmään, josta kommunikaatio sisäisen asiakkaan suuntaan sähköpostitse.

Kansalliset palvelut

Palvelutietovarannosta (PTV)

Palvelutietovarannosta (PTV) tuodaan oman organisaation toimipistetiedot ja toimipaikat asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmään. Integraatio toteutetaan Friends integraatioalustan kautta, mikäli tarkemmassa suunnitelmassa niin päätetään.

Suomi.fi

Suomi.fi liittyvät palvelut on kuvattu mahdollisina jatkokehitystarpeina.

Kuntalaisasiakkaiden muut yhteydenottokanavat

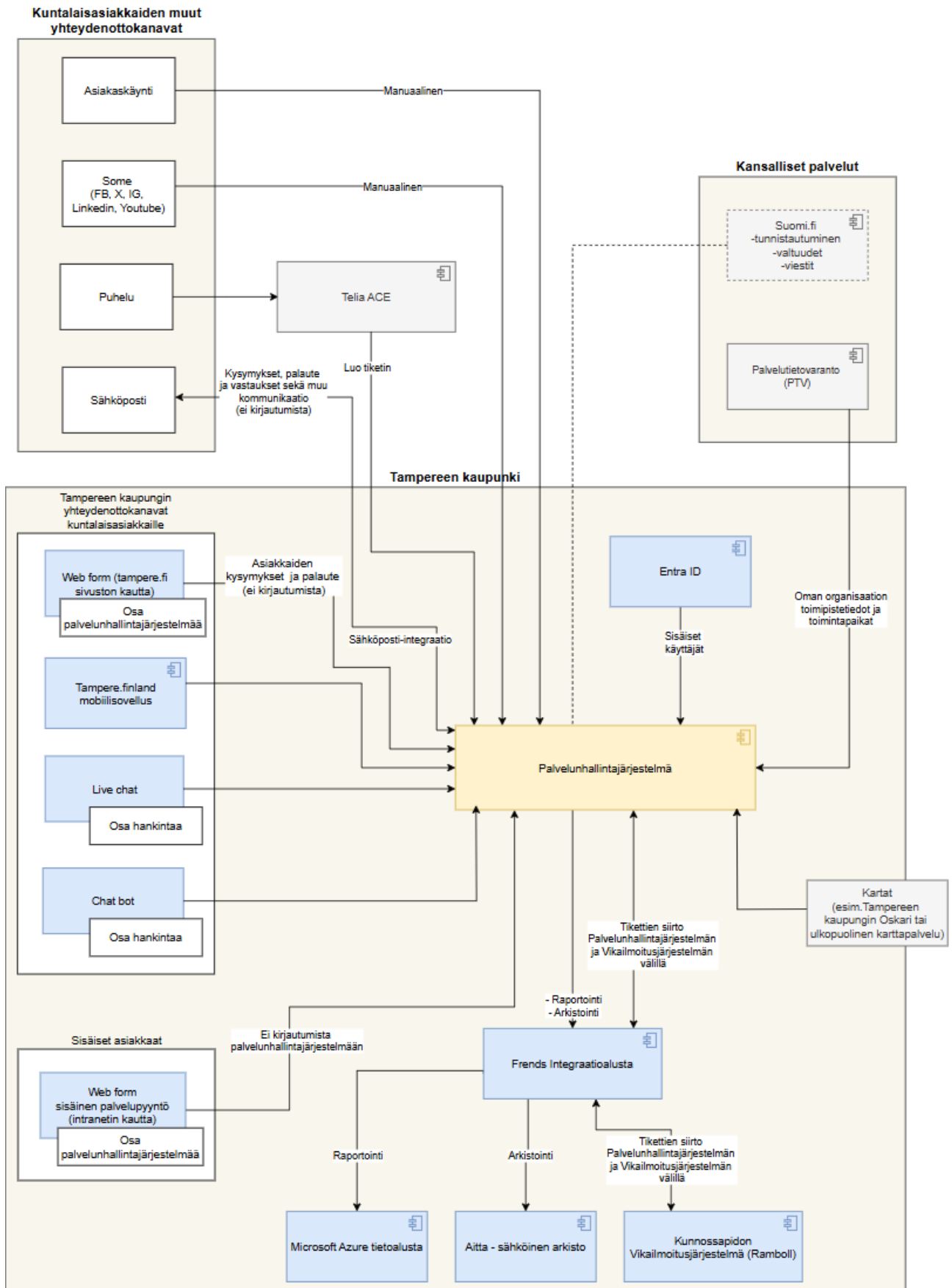
Kaaviossa on listattu myös muut kanavat, joiden kautta kuntalaisasiakkaat ovat joko suoraan tai välillisesti yhteydessä asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmään.

Asiakaskäynti Tampereen kaupungin palvelupisteellä. Asia kirjataan manuaalisesti asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmään.

Sosiaalisen median kautta tulleiden yhteydenottojen kautta voidaan luoda uusia kirjauksia asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmään manuaalisesti.

Kuntalaisasiakkaan soittama puhelu kulkee Telia ACE palvelun kautta, jolloin luodaan automaattisesti uusi tiketti asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmään.

Kommunikaatio takaisin järjestelmästä kuntalaisasiakkaalle tapahtuu sähköpostilla. Asiakas voi myös tehdä uuden yhteydenoton sähköpostin välityksellä.



Kuva 1 Asiakaspalvelu- ja yhteydenottojärjestelmän tietojärjestelmäarkkitehtuuri