

Kuljetuspalveluiden järjestelmän uusiminen

Ulla Vuolle

27.10.2020

Helsinki

Taustaa

- Helsingin kaupungin sote-toimiala hankkii matkojen välityspalvelua Palvelukeskus Helsingiltä, heidän matkapalvelulta
- Matkapalvelut käyttävät matkojen välitysjärjestelmää (Mobirouter), jonka sote on hankkinut vuonna 2008.
- Syksyllä 2017 MobiRouter-järjestelmälle toteutettu riskiarviointi toi esille mm. seuraavia kriittisiä riskejä:
 - Muutosten toteuttaminen järjestelmään ei onnistu tai niiden toteutus tapahtuu liian hitaasti toimittajan osaamisvajeesta johtuen
 - Järjestelmän suorituskyky ja kapasiteetti on epävarma
- Käyttökokemuksen perusteella päivittäinen työnteko on kankeaa ja hidasta
- Järjestelmä on jäänyt jälkeen markkinoilla olevista järjestelmistä asiakaskokemuksen ja –käytettävyyden osalta, eikä näiden muutosten tekeminen Mobirouter-järjestelmään ole mielekästä edellä kerrotuista syistä.

Johtopäätökset

- Nykyinen välitysjärjestelmä on korvattava uudella ratkaisulla.
- Samalla on järkevää muuttaa soten ja Palvelukeskus Helsingin (Palke) välistä työnjakoa.
 - Mahdollistetaan Palkele ketterämpi kyky reagoida asiakastarpeen muutokseen.
 - Mahdollistetaan Palken palveluntarjontaa myös muille toimialoille => järjestelmän tehokkaampi hyödyntäminen, kustannustehokkuuden hyödyt myös sotelle.

Kuljetuspalvelujärjestelmä, tulevan hankinnan tausta:

- Hankinnassa nykytilaan verrattuna olennaisia osa-alueita ovat:
 - Palvelun ja järjestelmän luotettavuus ja toimintavarmuus
 - Automaation lisäys järjestelmässä
 - Reitittämisen ja matkojen yhdistelyn parantaminen
 - Kaluston tehokkaampi hyödyntäminen ja kustannustehokkuuden parantaminen
 - Tiedonkulun ja viestinnän sujuvoittaminen osapuolten välillä
 - Asiakkaan itsepalvelumahdollisuuksien lisääminen
 - Palvelun joustavuuden parantuminen asiakasnäkökulmasta
 - Matkapalvelukeskuksen monikanavaisuuden laajentaminen
 - Ympäristövaikutusten huomiointi (mm. hiilidioksidipäästöjen vähentäminen)

Mitä on jo tehty: Haastattelut

- Vaatimusmäärittelyt järjestelmälle käynnistettiin vuonna 2019 konsulttiselvityksellä, johon mukaan kutsuttiin myös asiakkaat.
- Asiakkaita kutsuttiin mukaan erikanavien kautta:
 - Asiakasyhteistyöryhmän kautta kokouksissa ja sähköpostilla.
 - Sosiaali- ja terveystoimialan palveluiden asiakkaiden keskuudesta Vammaispalveluiden ja SHK:n linjaorganisaatioiden kautta.
 - Yhteistyöjärjestöjen kautta.
- Vaatimusmäärittelyt tehnyt konsulttiyhtiö haastatteli asiakkaita palveluntarpeista, toiveista palvelun kehittämiseksi ja palvelun asiakaskokemus palvelupolun eri vaiheissa:
 - 2 näkövammaista asiakasta
 - 1 näkö- & kuulovammainen asiakas
 - Nivelreumaa sairastava asiakas
 - Lisäksi sähköpostitse saatiin vastauksia ja kokemuksia kahdelta näkövammaiselta sekä yhdeltä CP-vammaiselta asiakkaalta

Asiakashaastatteluissa tunnistetut erityisryhmien tarpeet

Autoihin liittyen:

- Mahdollisuus koiran kuljetukseen
- Esteettömyys
 - Isoon autoon voi olla vaikea nousta
- Valaistus
 - Auttaa löytämään oman paikan, erityisesti kimpakyydeissä
- Herkkyydet
 - Tärinä, hajusteet
- Perheen / avustajan kanssa matkustus
 - Lasten turvaistuimet
- Auton lisävarusteet
 - Hissi
 - Kiipijä

Kuljettajiin liittyen:

- Asiakkaan avustaminen
 - Turvavyön kanssa
 - Apuvälineiden käsittely
 - Ovien avaus
 - Autoon nousu
 - **Asiakasta arvostaen**
 - Avustetaan autoon inhimillisesti
- Kommunikaatio asiakkaan kanssa
 - Selkeästi
 - **Asiakasta arvostaen**

Tilaukseen liittyen:

- Digitaalisten tilauskanavien tulee olla esteettömiä näkörajoitteisille asiakkaille
- Äänellä toimivia tiedotteita esim. kyydin saapumisesta
 - Ruudunlukuohjelman tuki
- Yksinkertaiset käyttöliittymät, mahdollisesti vain tärkeät päätoiminnot
- Ruudun näpyttely voi olla vaikeaa
 - Tuki puheentunnistukselle

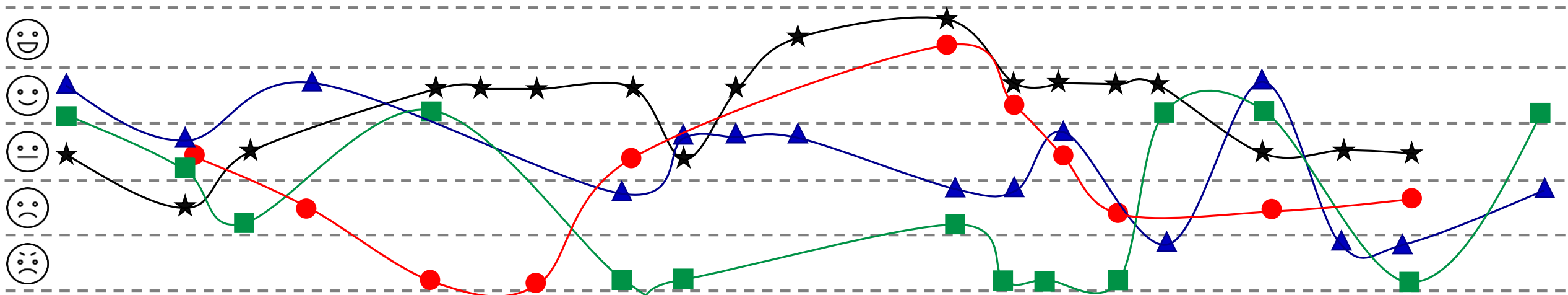
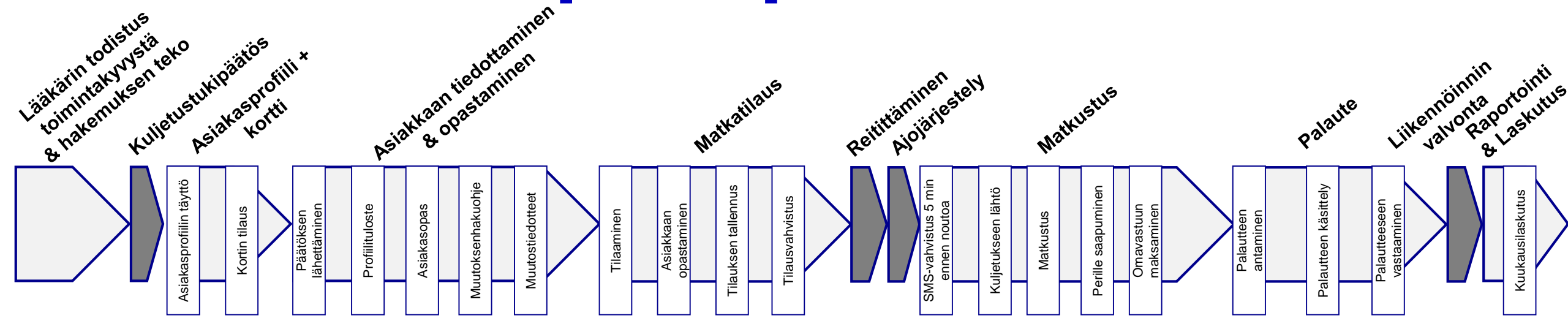
Mitä on jo tehty: Työpaja

- Osallistujia kutsuttiin mukaan työpajoihin antamaan omia kokemuksiaan ja näkökantojaan käytettävyydestä ja palveluntarpeista, toiveista palvelun kehittämiseksi.
- Vähäisen asiakasedustajien otannan vuoksi kyselyiden pohjalta järjestettiin yksi työpaja asiakasedustajien, toimialan ja Matkapalveluiden kanssa.
 - 3 Asiakasedustajaa
 - 2 näkövammaista (+ avustaja & koira)
 - Kehitysvammatuki 57 ry:n edustaja
- Työpajassa tehtiin harjoituksia, jolla selvennettiin asiakaskokemusta ja ideoitiin matkan tilaamista.
- Lisäksi työpajan aikana kerättiin vapaita ajatuksia ”toiveiden pilveen”

Asiakkaan matkan tilaaminen

- Asiakkaiden tarpeista matkatilauksen suhteen nousi esille seuraavia asioita:
 - Puhelu koettiin tärkeimmäksi ja pääasialliseksi kanavaksi matkatilauksen tekemiseen
 - Puhelussa halutaan saada suora ihmiskontakti, sekä välttää erilaisia puhe- tai näppäinohjattuja valikkoja
 - Sähköposti on kanavana tehokas suurempien tilausten suorittamiseen, esim. ryhmäkodeissa
 - Mobiilisovelluksella tai internetin kautta suoritettavat tilaukset koettiin hyödyllisiksi, mutta niiden tulee olla täysin saavutettavia erilaisille käyttäjäryhmille (ruudunluku, yksinkertaiset suuret ikonit jne.)
 - Asiakkaiden näkyvyyttä tilauksen käsittelystä haluttaisiin lisätä vastaanottamalla tilausvahvistus asiakkaan itsemäärittelemän kanavan kautta
 - Tilausvahvistuksesta tulisi välittyä asiakkaalle varmuus, että tilaus on käsitelty ja lisätty järjestelmään, sekä vähintään tiedot tilausosoitteesta ja ajankohdasta
 - Tilausvahvistuksen lisäksi tulisi asiakkaan vastaanottaa erillinen viesti kuljetuksen saapuessa, joka sisältää tarkemmat tiedot autosta, kuljettajasta sekä saapumisajasta
- Ideoita matkan tilaamiseen:
 - Tilauksen jättäminen soittamalla ”vastaajaan” tai takaisinsoittopalveluun, jolloin asiakas välttää jonottamisen
 - Asiakkaan tunnistautumista tilatessa tulisi helpottaa, ja välttää tarvetta arkaluontoisten henkilötietojen toistamista ääneen esim. julkisilla paikoilla
 - Mahdollisuus nopeaan palautteeseen, mikäli asiakas havaitsee virheen tilausvahvistuksessa
 - Monipuoliset vaihtoehdot tilauskanavissa mahdollistavat parhaan asiakaskokemuksen monipuoliselle asiakaskunnalle

Asiakaskokemus palvelupolun eri vaiheissa



Toiveiden pilvi



Lisätoiminnallisuuksia entiseen järjestelmään verrattuna (1/2)

- Tiedonkulun ja viestinnän sujuvoittaminen eri osapuolten välillä
- Nyt viestintää tehdään paljon kuljettajan toimesta. Ratkaisun tulee mahdollistaa asiakkaalle tämän viestitysasetusten mukaisesti lähetettävä ilmoitus saapuvasta kuljetuksesta
- Ratkaisun vaaditaan mahdollistavan kuljettajalle ilmoituksen asiakkaan profiiliin erityistarpeista ja apuvälineistä. Nyt tätä kirjoitetaan manuaalisesti matkanvälittäjien toimesta

- Asiakkaan itsepalvelumahdollisuuksien lisääminen, matkapalvelukeskuksen monikanavaisuuden laajentaminen
- Asiakkaalle vaaditaan portaalinäkyvä, josta hän pääsee esimerkiksi itse tallentamaan matkustusosoitteita, tilaamaan ja näkemään matkansa, sekä viestimään kuljettajan kanssa
- Tilauksia vaaditaan voida otettavaksi vastaan puhelimella, vastaajasta, portaalista, sähköpostista, SMS:stä ja chatista

- Palvelun joustavuuden parantuminen asiakasnäkökulmasta
- Asiakkaasta vaaditaan tallennettavaksi matkahistoria, joka nopeuttaa matkan välitystä
- Ratkaisuun tulee takaisinsoitto-ominaisuus, joka varmistaa yhteyden muodostumisen ruuhkatilanteessa
- Nyt palautteisiin on oma järjestelmänsä. Tätä toiminnallisuutta halutaan uuteen järjestelmään

- Reitittämisen ja matkojen yhdistelyn parantaminen ja kaluston tehokkaampi käyttö ja kustannustehokkuuden parantaminen
- Yhdistelyssä on paljon ihmistyötä vaativia toimia tällä hetkellä. Uusi järjestelmä pyrkii ensisijaisesti yhdistelemään kaikkia matkoja, asiakasprofiilissa määritetyt erityisehdot ja muut rajoitukset huomioiden
- Ratkaisun tulee ottaa huomioon kyytiinotto- ja lastausjärjestyksen yhdistetyn kuljetuksen reitittämisessä niin, että pyörätuoliasiakkaat otetaan kyytiin päinvastaisessa järjestyksessä kuin purkamisjärjestys vaatii

Lisätoiminnallisuuksia entiseen järjestelmään verrattuna (2/2)

- Automaation lisäys järjestelmässä
- Päivätoimintamatkat on täytynyt ennen suunnitella manuaalisesti ja syöttää järjestelmään. Nyt vaaditaan, että uusi järjestelmä pystyy reitittämään ne
- Matkapalvelukeskuksella menee paljon aikaa osoitteiden syöttämiseen. Nyt vaaditaan, että tietokenttien tulee voida täyttää automaattisesti (asiakkaan) puheentunnistuksen avulla ja tilausta tehtäessä ennustavaa ja älykästä tekstinsyöttöä osoitetietoihin
- Ympäristövaikutusten huomiointi (mm. hiilidioksidipäästöjen ja muiden hiukkaspäästöjen vähentäminen)
- Asiakasportaalista vaaditaan näytettäväksi asiakkaalle asiakkaan henkilökohtainen yhdistelykuljetusten myötä säästämä hiilidioksidipäästöjen (tai muiden tulevaisuudessa määriteltävien arvojen) määrä verrattuna yksin matkustamiseen
- Palvelun luotettavuuden parantaminen
- Aiemmassa järjestelmässä on ollut paljon suunnittelemattomia käyttökatkoksia. Uuteen vaaditaan standardikomponenteista rakennettua järjestelmää ja toimittajan tukipalvelua (SLA:ineen)

Lausuntopyyntö vammaisneuvostolle

- Perustuen esitykseen 27.10. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen ja Palvelukeskuksen pyytävät vammaisneuvostolta lausuntoa:
- Mitä seikkoja pitäisi vielä huomioida järjestelmähankinnassa, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin asiakkaita?
- Muita huomioita hankinnasta?
- Toivomme lausuntoa 13.11. mennessä, jotta hankinnassa päästään etenemään (sote-lautakuntaesitys joulukuussa)

Jotta työ sujuisi

Helsinki

Tukipalvelut