

# Miten digitalisaatio vaikuttaa asiakastyöhön?

Digiin 11.11.2019

Lilli Väisänen

TtM

johtava ylihoitaja, prosessivastaava  
Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala

Helsinki

# Näkökulmat puheenvuorossa

- johtaminen
- digitalisaatio
- asiakas
- henkilöstö
- verkostot, sidosryhmät
- koulutus ja tutkimus yhteistyö

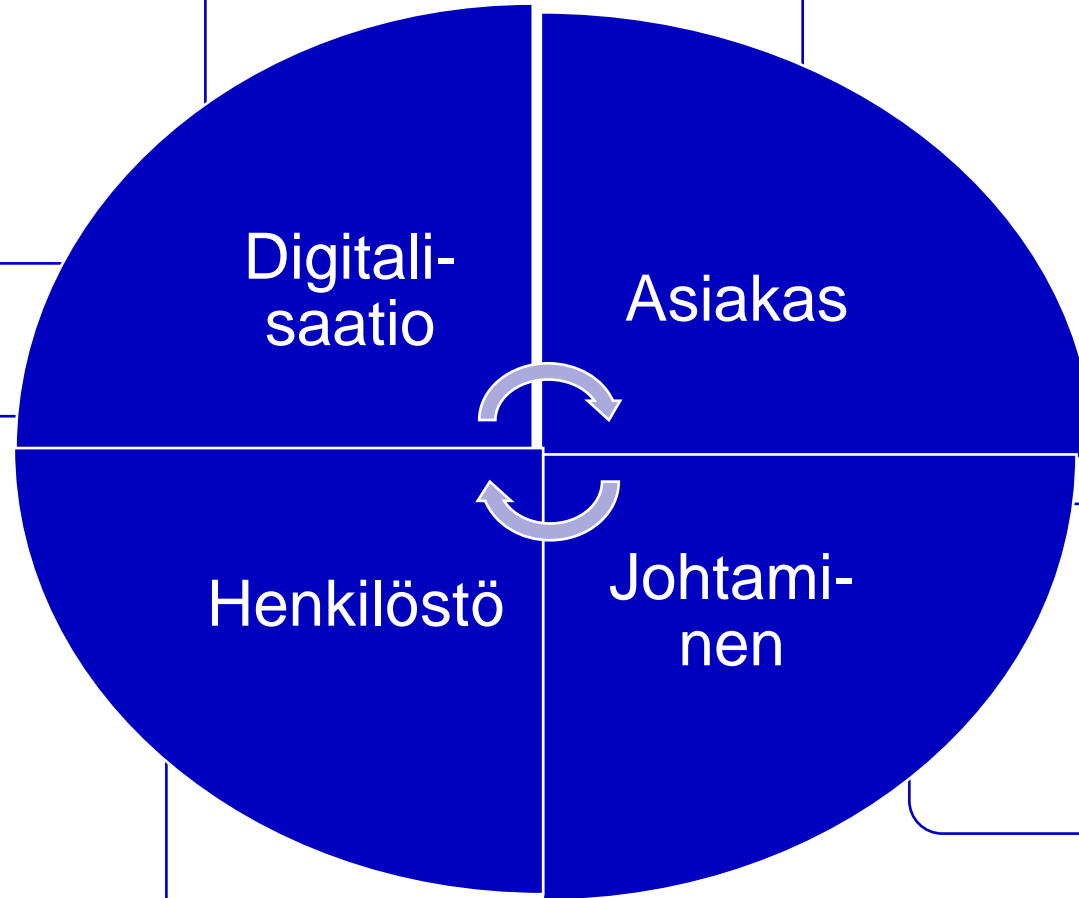
# Digitalisaation vaikutukset asiakastyöhön

- Digitalisaatio käsite
- Vaikutukset :
  - työkuulttuuri
  - viestintä
  - osaaminen

- Digitalisaatio käsite
- Viestintä – median vaikutukset ( +/-)
- Oppiminen , osaaminen
- Asiakasymmärrys, asiakaskokemus

- Uutta työelämäosaamista
- Digitalisaation vaikutukset työn sisältöön, työvaiheisiin ja –välineisiin
- Viestintä

- Digitalisaation vaikutukset johtamiseen
- Muutoksen johtaminen
- Verkostoituminen
- Koulutus , tutkimus



# Asiakastyö

- Asiakasymmärrys – asiakasosallisuuden merkitys uusia palveluita suunniteltaessa
- Erilaiset asiakkaat – osaaminen, mahdollisuudet hyödyntää digitalisaatio
  - Asiakkaan valinta
- Käyttäjälähtöisyys – miltä palvelut näyttävät asiakkaan silmin
  - Helppokäyttöisyys
  - Välineet
  - Teknologia
- Asiakkaan ohjaaminen, neuvonta
  - Edellyttää vahvaa osaamista ja ymmärrystä digitaalisiin palveluihin
  - Viestintää asiakkaan kielellä, ei organisaatiolähtöisyyttä , eri kanavat
  - Asiakkaan palvelujen eri vaiheissa – ymmärrystä asiakkaan silmin nähden kokonaisuus