CHAT

Euroopan unionin rahoittama
NextGenerationEU

Osio 1
Lähtötilanteeseen tutustuminen

Tässä osiossa tutustumme toiminnallisuuden lähtötilanteeseen eli palvelulinjajohdon luomiin palvelukuvauksiin ja tavoiteasetantoaan sekä tyypillisiin asiakkaisiin ja toiminnallisuuden käyttötapauksiin.

Lähtötilanne kertoo toiminnallisuuden linjakohtaisen tavoitetilan sekä resurssehdot, joiden puitteissa toiminnallisuuden toimintamalli tulee suunnitella.

Tehtävänanto

1. Käykää yhdessä läpi lähtökohdat työtä ja keskustelkaa ajatuksista, jotka se teissä herättää. Jäikö jotain epäselväksi? Mitä muuta työskentelyn tulisi huomioida?
2. Kirjatkaa ilmalipuille mahdollisia tarkennusnäkökohtia, kysymyksiä, ajatuksia tulevaa käyttöä, riskitaksoinn huolella, että työpajan jäätävälle keskustelujen edistämisen on vastuutettu.

PALVELUKUVAUS
Palvelulinjajohdon työpajoissa luotu kuvaus lähtötilanteesta palvelusta toiminnallisuuden ympäriltä

TAVOITTEET JA REUNAEHDOT
Mitä raameja vasten toimintamallia suunnitellaan?

HYÖDYT JA TAVOITTEET

RAJAUKSET JA REUNAEHDOT

Ota tässä tarvittaessa lisälappuja muistiinpanojen tekemistä varten.

TYYPILLISET ASIAKKAAT JA KÄYTTÖTILANTEET
Kenen palvelukokemuksiksen toiminnallisuus liittyy? Kenen palvelukokemus meidän tulee toiminnallisuu huomioida?

Palvelutuotajaiden työpajassa tunnistetut toiminnallisuuden kohderyhmät

Palvelutuotajaiden työpajassa tunnistetut käyttötarkoitukset ja tilanteet

Osio 2A
Toimintamallin rakentaminen

TAPAUS JA TOIMINNALLISUUS
Chat keskustelu

Tässä osiossa tutustumme estäytettyyn toiminnallisuuden palvelumalliikuvauksen ja suunnittelemme sen pohjalta linjakohtaisen toimintamallin.

Palvelumallin kuvauksen on tuotu linjakohtaisesti rätäälöityä sisältöä, jonka tarkoituksena on jouhevoittaa suunnittelua ja auttaa kohdistamaan yhteinen keskustelu digisoioinnin käyttöönotolle ja käyneistämiselle relevanttiehin kohtiin.

TEHTÄVÄNANTO

1. Käy läpi ajatelaan polun varrelle tunnistetut vaiheet ja niiden sisältämät toiminnot.
2. Tarkentakaa toimintamalla ja **kuvatkaa prosessin vaiheet auki** käymällä läpi omarasigen ajaskysymykset. Miten digisoioinn toimintallisuuden kanssa halutaan käytännössä toimitaaan?
3. Kirjatkaa ylös ajatuksia, kysymyksiä ja muistiinpanoja tai sopikaa, miiden kaptia sen eri kohtien siestiyrna ajatelmisiana läpi.
4. **Kun koette olevanne valmiita, sokeilkaa tulea testu toimintamalli ähnen ekuin alkaen.** Pysykä kuitenkin vielä tässä vaiheessa ajatelmissa ajatelmissa, kuitaqrdiksi? Ingqqrdaiks vaiheet jäätä tarmuan aulekqa? Onaiksi en niiden lehtäsä sekää?
5. Hahdokaa vaiheet toimina nuoilla. Pyrkikä muodostamaan kronologisen kokonaisuus.

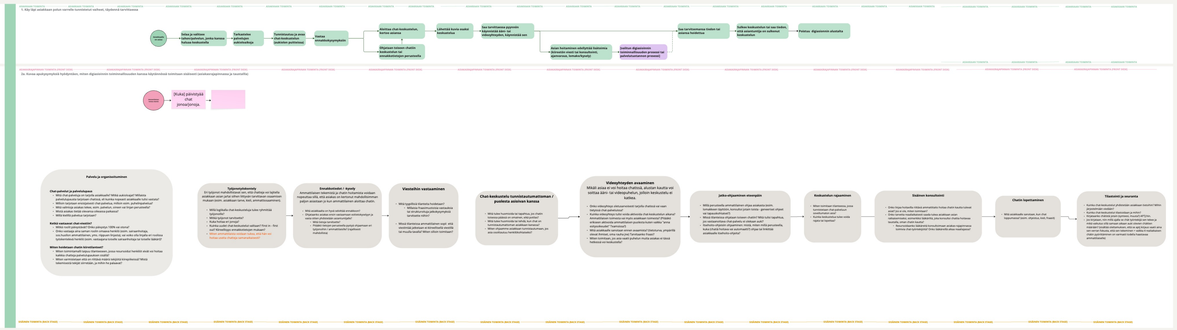
ENNEN TOIMINNALLISUUDEN KÄYTTÖÄ
Mitä on pitänyt tapahtua tai mitä meidän pitää tietää, jotta toiminnallisuutta voidaan tarjota? Mitä tapahtuu ennen kuin asiakas pääsee hyödyntämään itse toiminnallisuutta?

TOIMINNALLISUUDEN KÄYTÖN AIKANA
Mitä tapahtuu toiminnallisuuden käytön aikana? Miten toimimme tarjotaksemme asiakkaalle sitä? Miten perinteinen palvelutuotanto ja digiasiointi nivoutuvat yhteen toiminnallisuuden käytön aikana?

TOIMINNALLISUUDEN KÄYTÖN JÄLKEEN
Mitä tapahtuu, kun toiminnallisuuden käyttö on päättynyt?

ASIAKKAAN TOIMINTA

ASIAKAS-RAJAPINNAN TOIMINTA JA SISÄINEN TOIMINTA



HUOMIOIT JA TARKENNETTAVAT AIHEET

Osio 2B
Tarkennettavat aiheet

Tämä osio tukee sekä työpajatyöskentelyä että työpajan jälkeistä määrittelytyötä tarjoamalla hetken pysähtyksiä ja tilaa tarkentaa suunnitelmia.

Pysähtykää vaiheissa, jotka ovat teidän työstöllenne relevantteja. Voitte myös sopia yhteisesti palaavanne näihin tarkennuksiin myöhemmin.

FASILITAATTORIN TYÖALUE

Koeste jatkotyöstettävistä asioista
Jatkotyöstettävistä asioista tulee pitää työkokous. Mitä asioita meidän pitää käydä läpi ja kenen kanssa, jotta toiminta voi muuttua ja toiminnallisuus voidaan ottaa käyttöön kevällä 2025?

Mikä	Kenen kanssa/MIK	Milloin

Korvan taakse
Osio asioista, jotka on tärkeä laittaa korvan taakse, mutta eivät osu tämän työstön laajuuteen.

[Toiminnasta suunnittelluun: Käyttöönoton mulstilista]
[Kirjataan muistiin, mitä asioita pitää huomioida käyttöönoton suunnittelun kannalta.]