

2M-IT esittely:



# PATA-asiointialusta

---

27.10.2020 klo 9.00-9.45

# 2M-IT PATA-asiointialusta

## Tervetuloa esittelyyn!

- Esittelyn tarkoituksena on kertoa 2M-IT:n PATA-ratkaisun tärkeimmistä tavoitteista, hyödyistä ja haasteista sote-palvelujen asiakasohjauksen ja -palvelun kehittämiseksi
- PATA-asiointialusta mahdollistaa asiakkaiden monikanavaisen palvelun, neuvonnan, hoidon tarpeen arvioinnin sekä palveluohjauksen
- Esittelyn kesto 45 min

Mikäli sinulla on kysyttävää, lähetä kysymyksesi meille chat-toiminnon kautta.

Vastaamme kysymyksiin esittelyn aikana esityksessä ja/tai lähetämme kootut vastaukset kysymyksiin esittelyn jälkeen kaikille osallistujille.



# Keskustelemassa tänään



**Olli Kinnunen**

Ratkaisumyynti  
2M-IT Oy

<https://2m-it.fi/>



**Mikko Markkanen**

Asiakkuusjohtaja  
2M-IT Oy

<https://2m-it.fi/>



**IT**

**Yhdessä enemmän**

# Neuvonta ja asiakasohjaus - konsepti parantaa tehokkuutta ja lisää vaikuttavuutta.

---

*Alueellisesti yhteisen, mutta kansallisesti järjestetyn asiakaspalvelukeskuksen avulla niukat resurssit voidaan kohdentaa tehokkaasti ja oikeisiin kohteisiin. Ratkaisu leikkaa kustannusten kasvua, minkä ansiosta pystytään vastaamaan paremmin nykyisillä resursseilla hoivan tarpeen kasvuun.*



# Edellytykset tehokkaammalle palvelulle.

**Asiakaspalvelukeskus mahdollistaa palveluiden saatavuuden ja kysynnän tehokkaan hallinnan.**

**25%**

voidaan hoitaa  
omahoito-ohjeilla

**+20%**

kontakteja samalla  
resurssilla

**15-25%**

käynneistä hoituu  
etävastaanotoilla

Puhelut  
keskittämällä,  
puheluiden määrä

**-25%**

Akuutti-  
vastaanottojen  
määrä

**-5%**

**Tämä johtaa merkittäviin palvelun laadun ja vaikuttavuuden parannusmahdollisuuksiin.**

HYÖDYT



# Säästöjä ja parempaa palvelua kaikille



24/7 -  
saavutettavuus



Asiakastyytyväisyys  
paranee



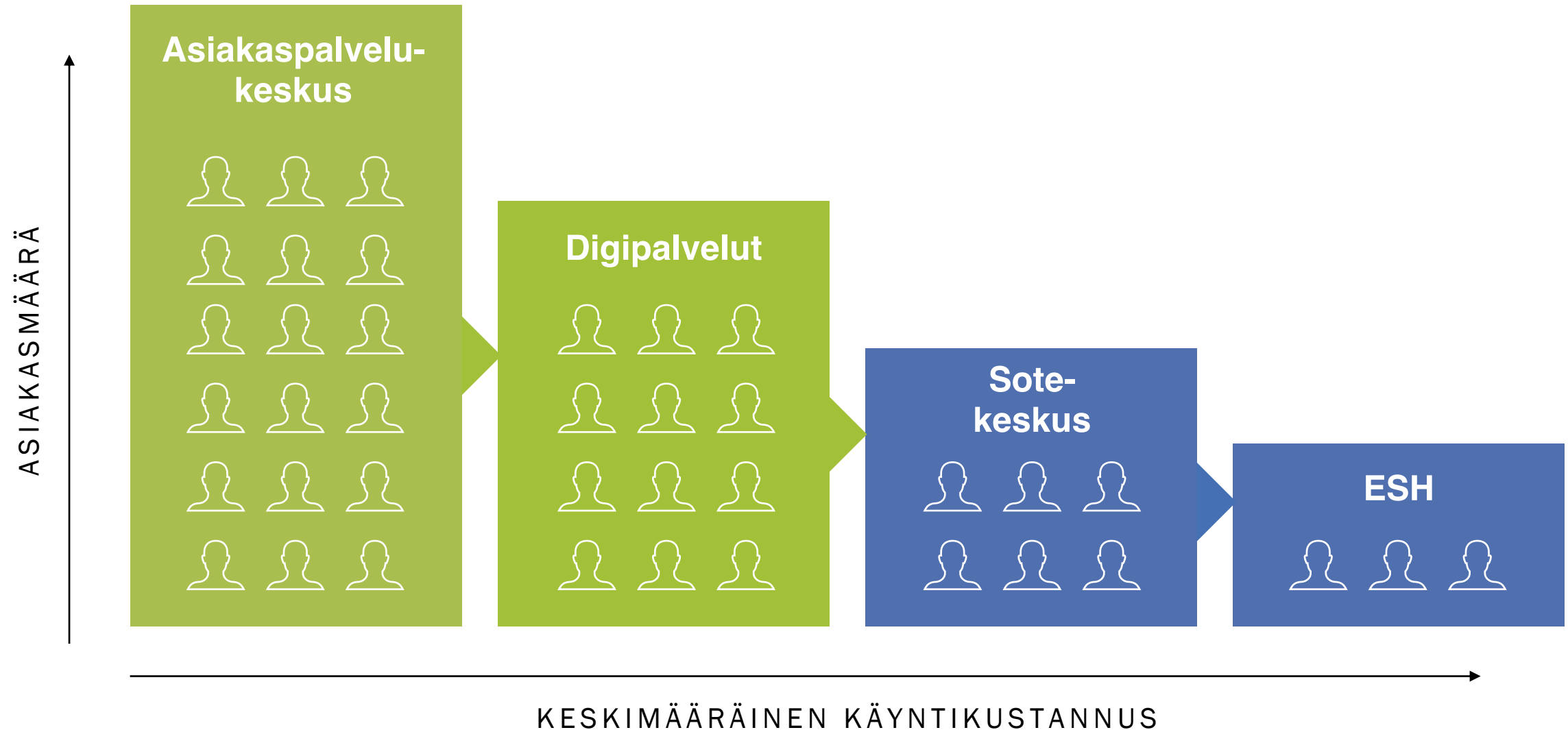
Parempi palveluvaste



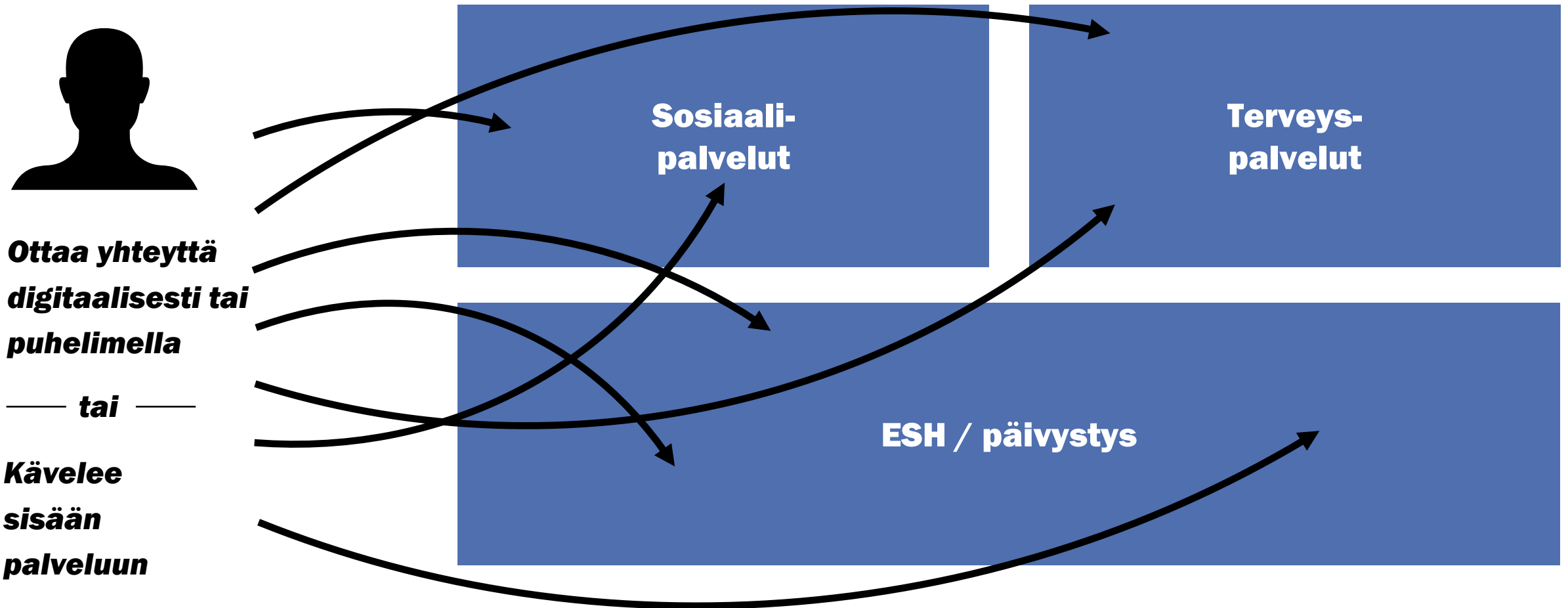
Asiat kerralla  
kuntoon



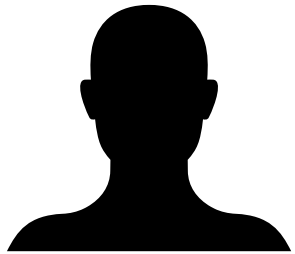
# Asiakaspalvelulla ja digitaalisilla palveluilla merkittävät säästöt.



# Toimintamallin muutos



# Toimintamallin muutos



*Ottaa yhteyttä  
digitaalisesti tai  
puhelimella*



**Asiakaspalvelukeskus**

*— tai —*

*Kävelee sisään  
palveluun*

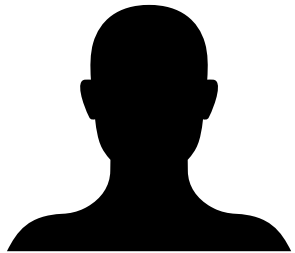


**Sosiaali-  
palvelut**

**Terveys-  
palvelut**

**ESH / päivystys**

# Toimintamallin muutos



*Ottaa yhteyttä  
digitaalisesti tai  
puhelimella*



**Asiakaspalvelukeskus**

*— tai —*

*Kävelee sisään  
palveluun*



**Sosiaali-  
palvelut**

**Terveys-  
palvelut**

**Digivastaanotto**

**ESH / päivystys**

# **Palvelualusta luo edellytykset vaikuttavien palveluiden tehokkaalle tuottamiselle.**



**Palvelualusta**

# Palvelualustan tuottaminen



## Asiakaspalvelu- keskuksen järjestelmäratkaisu

Asiakasneuvonta ja -  
ohjauspalvelun  
järjestelmäratkaisu



## Digitaaliset etähoito- ja palveluratkaisut

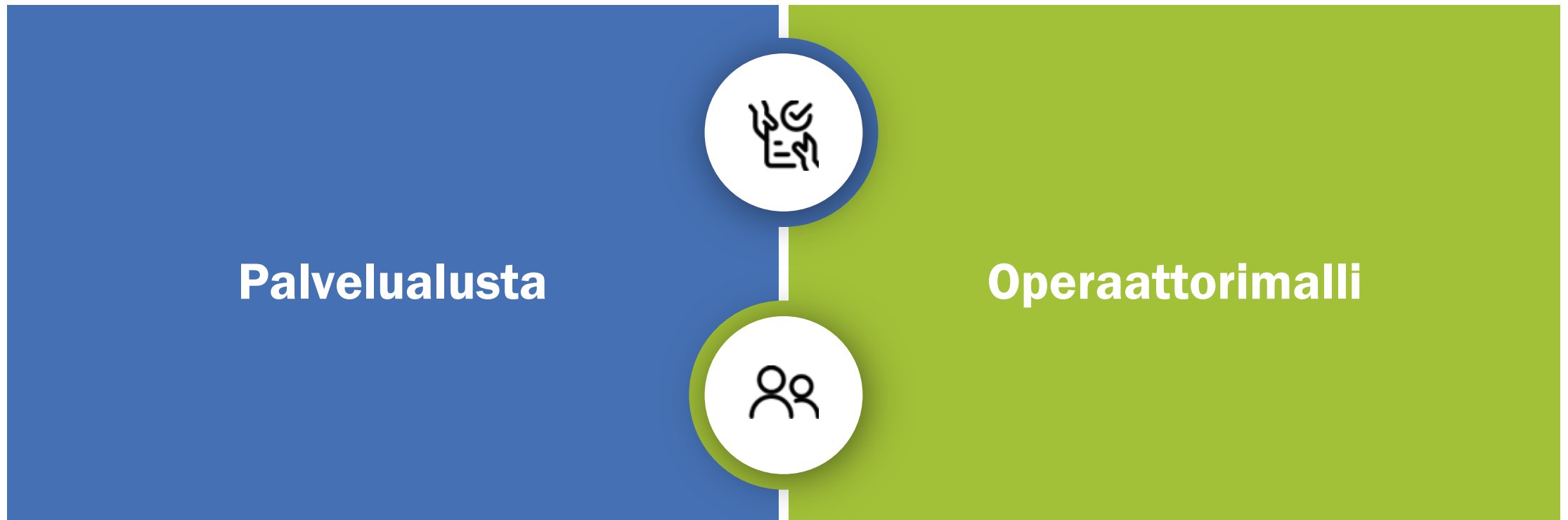
Etävastaanotto  
Etähoiva  
Digipalvelut



## Tiedolla johtaminen ja AI-ratkaisut

Ennustava analytiikka,  
raportointi ja dashboardit  
AI-kehittämisalusta

# Palvelualusta luo edellytykset vaikuttavien palveluiden tehokkaalle tuottamiselle.



# Operaattorimallin tuottaminen



## **24/7-palvelu**

Henkilökunnan saatavuus

Palvelut suomen, ruotsin,  
englannin kielellä



## **Digi- palveluyksikkö**

Etävastaanotto ja -hoiva



## **Yhteinen asiakaspalvelun- tuottaja**

Toimijoiden yhteinen yhtiö?

HANKESUUNNITELMA

# Mukautuva kokonaisratkaisu.



---

*2M-IT:n kokonaisratkaisun luomisessa huomioidaan sote-toimijoiden jo olemassa olevat järjestelmät, sovellukset ja palvelut. Käyttökelpoiset osat olemassa olevasta kokonaisuudesta integroidaan keskenään tehokkaasti toimiviksi.*

# Asiakaspalvelukeskus



## Asiakas

Asiakkaan konteksti,  
toimintakyky ja terveydentila,  
palveluhistoria ja tilanne.



## Sosiaalipalvelut

Asiakasryhmät ja palvelut.



## Terveydenhuolto

Kiireellinen ja kiireetön, perustaso  
ja erikoistaso, suun terveydenhuolto.

## Alueellinen kumppaniverkosto

Järjestöt, yksityiset, muut julkiset.

1

Asiakas on yhteydessä  
"one-stop-shop"  
-operaattoriin itselleen  
sopivimman kanavan kautta.

2

Asiakaspalvelukeskus ottaa hoitaakseen  
monikanavaisen  
asiakasetulinjan ja neuvonnan  
palvelut sekä ohjaa asiakkaat  
tarkoituksenmukaiseen jatkopaikkaan.

3

Asiakaspalvelukeskuksesta  
ohjataan sosiaalipalveluiden  
asiakasohjaukseen, suoraan  
palvelutarpeen arviointiin tai  
terveydenhuollon palveluihin.

# 2M IT

