

Toimenpide: Toiminnan muutos ja ylivertainen käyttäjäkokemus**Haasteet**

Hyväkin ratkaisu / palvelu jää käyttämättä ja hyöty lunastamatta, koska vanhasta toimintatavasta on vaikea luopua. Uudesta tulee tällöin lisäkustannus.

Kuvaus ja tavoitteet

Yksilöllisesti palvelumuotoiltu / räätälöity palvelu. Äärimmilleen viety yksilöllinen asiakaskeksisyys ja asiakaskokemus.

Mitä osatavoitetta (1–7) toimenpide edistää?

Valitse ne Ikäohjelman osatavoitteet, joita toimenpide edistää ja kirjaa ne tähän.

- 1. Teknologia luontevana osana hyvinvointia ja ammattilaishoitoa**
2. Ikääntyvien teknologiataidot
3. Yhdenvertaisuus teknologian hyödyntämisen mahdollisuuksissa
4. Työhyvinvoinnin lisääntyminen
- 5. Myönteiset asenteet ja osallistuminen**
6. Analytiikalla ja eettisellä tekoälyllä kustannusvaikuttavuutta, laatua ja läpinäkyvyyttä ja
7. Suomesta ikätekniologian mallimaa, hyvinvointia viennistä.

Tuotokset

Parhaan asiakaskokemuksen tuottaminen kohderyhmäkohtaisesti (toimiala, ammattilaiset / palvelujen loppukäyttäjät)

- monikanavaiset, esteettömät palvelut kohderyhmän mukaisesti (sisältäen esim. puheohjatut palvelut)
- tiedon / tilannekuvan tuottaminen yksityisyyttä kunnioittaen sensoriteknikan välityksellä
- oikea aikaiset ja vaikuttavat palvelut tiedolla johtamisen keinoin
- integroidut teknologiaratkaisut hyvinvoinnin ennaltaehkäiseviin palveluihin.



9.7.2020

Toteuttaja/vastuhenkilöt

Mikko Pitkänen

Business Lead
CX for Health
Yritysasiakkaat
Elisa Oyj
Vuolteenkatu 2, 33100 Tampere
gsm 050 382 8895
mikko.pitkanen@elisa.fi

Aikataulu

2023–2027

Resursointi

Toimintaa muuttamalla syntyy säästöä, tehokkuutta ja laatua.

Yhteistyötarpeet ja hyödyt

Mitä yhteistyötahoja tarvitaan? Millä tavalla yhteistyö toimisi ja mitä hyötyä siitä olisi kansallisesti?

Yhteistyötahoja ovat ammattilaiset, ammattilaisten henkilöstöosasto sekä palvelujen loppukäyttäjät. Luomme yhdessä palvelumuotoilun keinoin ylivertaisen käyttäjäkokemuksen, joka mahdollistaa uusien toimintatapojen tehokkaan jalkauttamisen ja laadukkaiden, käyttäjäystävällisten sekä oikea-aikaisten palvelujen tuottamisen kuntalaisille.

