



OULU

# Suomi.fi palveluiden käyttö ja tuki Oulun kaupungissa



# Suomi.fi-palvelut osana Oulun kaupungin tietohallinnon arkkitehtuuria

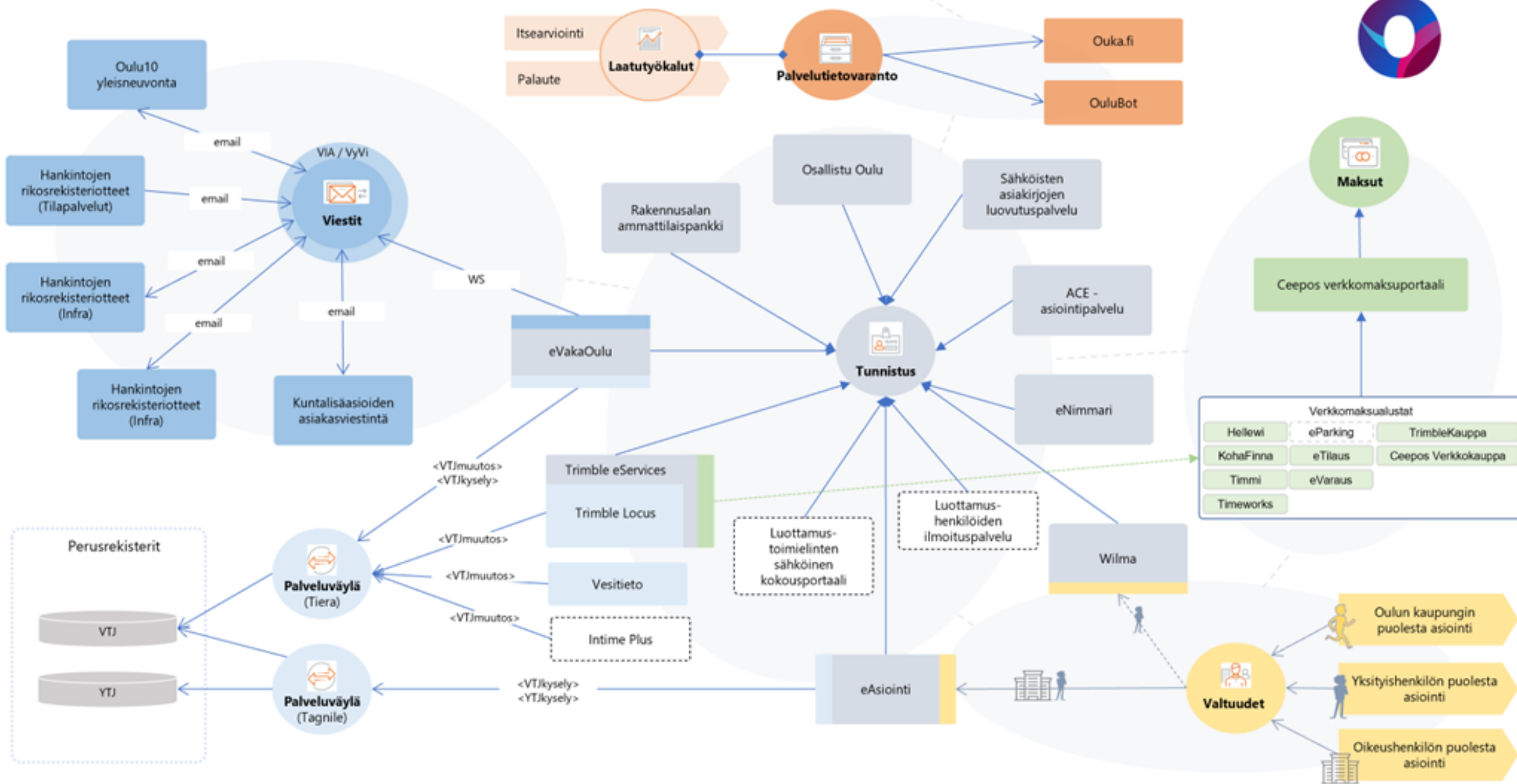


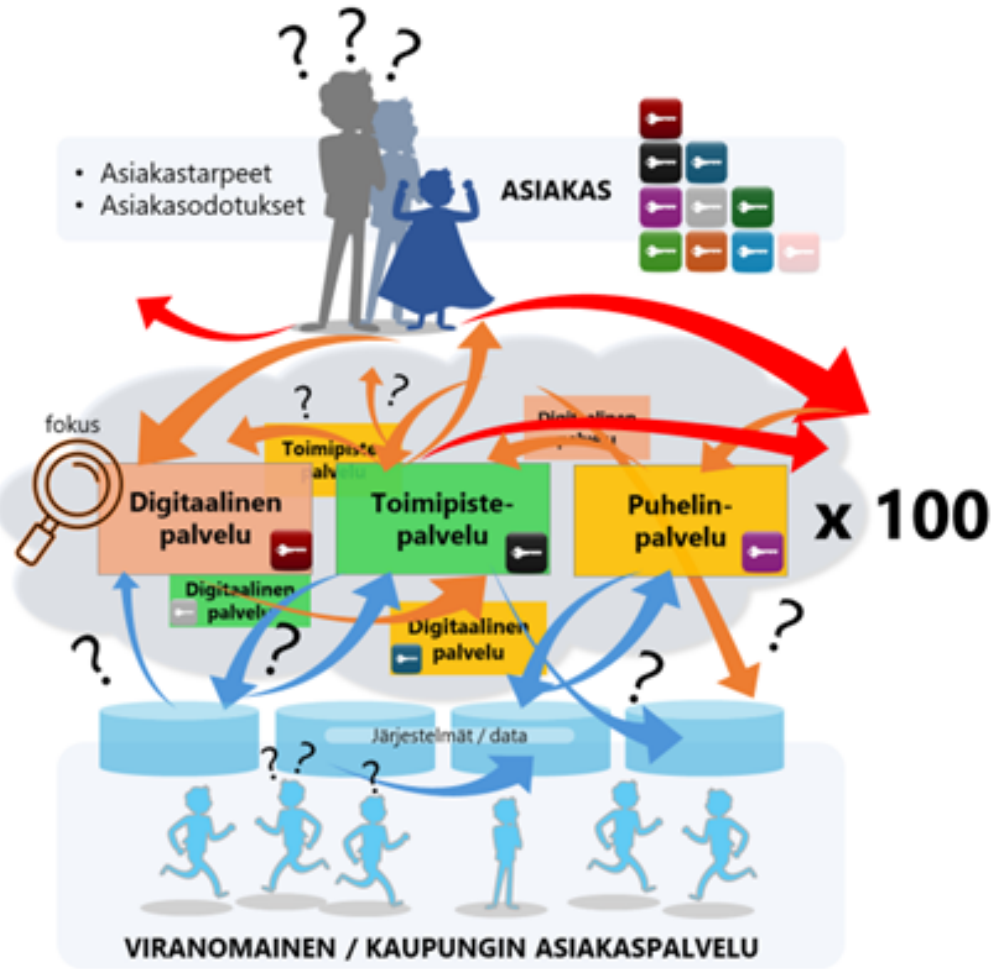
OULU

# Suomi.fi kontekstikaavio

Suomi.fi-palveluiden hyödyntäminen Oulun kaupungin palveluissa

Päiväys: 20.2.2025





**NYKYTILANNE: Palveluviidakko**  
Asioinnin pistemäinen kehitys



**TAVOITE: Ensimmäisen luukun –periaate**  
Kehityksen yhteinen fokuksipiste kunnan jäsentä palvelevasti



# **Suomi.fi-palvelut osana asiakaspalvelua Oulun kaupungissa**



**OULU**

# Oulu10-asiakaspalvelut

*– ohjausta ja neuvontaa  
kaikkiin kaupungin palveluihin*

- Valtiollisten palveluiden ohjaus ja neuvonta
  - Asiointipisteet
  - Kela, Vero, DVV (yhteispalvelusopimukset)
  - Yleisneuvonta ja videopuhelut
- Oulun kaupungin lomakkeet
  - Sähköisen lomakkeen täytön tuki
  - Lomakkeiden tulostaminen
- Apua sähköisten palveluiden käyttöön
- Asiakaspäätteet ja tulostusmahdollisuus
- Myynti-, vuokraus ja lupapalvelut
  - Bussi-, liikunta- ja tapahtumaliput yms.
- Palautteiden ja kehittämisideoiden vastaanotto ja käsittely





## Oulu10 kehittämis- ja koordinoitipalvelut kaupungille



- 20–25% Oulu10:n toiminnasta, kasvava tarve
- Asiakaspalvelun ammattilaiset tarjoavat tukea toimialoille palveluiden kehittämiseksi
- Useiden järjestelmien pääkäyttäjäys, kehittäminen ja markkinointi sisäisesti
- Uusien teknisten ratkaisujen pilotointi ja tuki laajennettaessa toimialoille
- Koordinoititehtävät ja vahvat yhteistyösuhteet
  - Esim. OuluBot, digituki
- Mukana organisaation ja yhteiskunnan rakennemuutoksissa
  - Esim. TE24-uudistus, hyvinvointialueen uudistus



## Oulu10 toimialojen tukena Suomi.fi-palveluiden käyttöönotossa

- Oulu10 tarjoaa kuntalaisille keskitetysti digitukea kaikkien Suomi.fi-palveluiden käyttöön
  - o Madaltaa toimialoilla kynnystä palveluiden käyttöönottoon  
→ asiakastuki on jo olemassa
  - o Oulu10-palveluasiantuntijoita koulutetaan Suomi.fi-palveluiden käyttöön
- Oulu10 pilotoi Suomi.fi-palveluja ja tukee toimialaa käyttöönotossa
  - o Suomi.fi-viestit
    - o Viestien käsittely, ollut käytössä v. 2018 asti
  - o Palvelutietovaranto
    - Integraatio ouka.fi-sivuston ja OuluBotin kanssa
  - o Laatutyökalut
  - o Vahva tunnistautuminen (puhelinpalvelu)



**OULU**

**Kiitos!**

**Oulun kaupunki / Oulu10-palvelut**