

## Opastin.fi - palvelu = Tieto-, neuvonta-, ohjauksen – palvelu

<b>MITÄ &amp; MITEN</b>	<p>Opastin.fi –palvelu on verkossa osoitteessa: <a href="http://www.opastin.fi">www.opastin.fi</a>.</p> <p>Asiakkailla on mahdollista saada hakevan vaiheen TNO- palvelua monikanavaisesti. Asiakas voi ottaa yhteyttä sähköisesti, puhelimella ACP- yhteydellä tai saa henkilökohtaisen ohjausajan. Verkkotyöväline mahdollistaa asiakkaan palveluprosessin hoitamisen yli organisaatorajojen. Asiakkaan kysymykset ja hänen saamansa vastaukset tallentuvat kaikkien neuvojin ja ohjaajien käytössä olevaan <a href="http://www.opastin.fi/intraan">www.opastin.fi/intraan</a>. Näin asiakaspalvelussa voidaan välttää päällekkäisyydet, neuvojat näkevät mitä toisen organisaation työntekijä on vastannut asiakkaalle. Asiakaspalvelusta muodostuu kokonaisuus niin asiakkaan kuin myös neuvojan näkökulmasta tarkasteltuna.</p>
<b>KENELLE</b>	<p>TNO- palvelua tarvitsevat henkilöt/yritykset/organisaatiot lähettävät kysymyksen palveluun. Päivystävä neuvoja vastaa ja tarvittaessa verkottaa kysymyksen toiselle neuvojalle/ohjaajalle myös yli organisaatorajojen.</p>
<b>MIKSI</b>	<p>Monikanavaiset palvelut, ”yhdenluukun” palvelu, asiakasprosessin katkeamattomuus ja hallinta</p>
<b>TUOTTAJA</b>	<p>Opin Ovi SME ja Opin OVI K-P:lla hanke. Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, Centria ammattikorkeakoulu, Keski-Pohjanmaan koulutusyhtymä ja Kaustisen Evankelinen opisto</p>
<b>YHTEYSTIEDOT</b>	<p>Tietoja saa <a href="http://www.opastin.fi/aikuisten_neuvonta_ja_ohjauspalvelut/paivystavat_neuvojat">www.opastin.fi/aikuisten neuvonta ja ohjauspalvelut/päivystävät neuvojat</a></p>
<b>TUOTERYHMÄ</b>	<p>1. Asiakkaille</p>
<b>AVAINSANAT</b>	<p>neuvonta, ohjaus, verkkopalvelut, monikanavaiset palvelut,</p>
<b>PÄIVÄMÄÄRÄ</b>	<p>23.10.2013</p>