

Vihdin kunnan puhelinvaihteen ulkoistaminen / puhelinvaihdopalvelujen hankinta Telia Finland Oyj:ltä

Kunnanhallitus 03.10.2022 § 195
385/02.08/2022

Taustaa

Vihdin kunnanviraston asiakaspalvelupiste hoiti aiemmin puhelunvälitystä kaikkiaan kuuteen eri organisaatioon. Oman kunnan puheluiden lisäksi puheluita välitettiin Nummi-Pusulan kuntaan ja Liikelaitoskuntayhtymä Puhtiin 31.12.2012 saakka, Karkkilan kaupunkiin 31.12.2019 saakka, koulutuskuntayhtymä Luksiaan 31.12.2020 saakka sekä Perusturvakuntayhtymä Karviaiseen 31.3.2021 saakka.

Puhelunvälityspalvelun asiakkaiden sekä puhelumäärien vähenemisen myötä kunnanviraston asiakaspalvelupisteen henkilöstön määrä on vähentyivät 3,5 henkilöstä kahteen, joista toinen tehtävistä on tällä hetkellä täytetty määräaikaisesti 31.10.2022 saakka. Vuoden 2022 alussa infra- ja tukipalveluiden tilavaraussuunnittelijan tehtävät siirtyivät myös kunnanviraston asiakaspalvelupisteen hoidettavaksi, joten asiakaspalvelupisteen tehtäviä hoitaa tällä hetkellä käytännössä yksi henkilö.

Kunnanviraston asiakaspalvelupisteen tehtäviin kuuluu puhelunvälityksen lisäksi kunnanviraston vastaanottotiski Respan fyysinen asiakaspalvelu mm. Vihdin kunnan, Perusturvakuntayhtymä Karviaisen, maaseutuasiamiehen, poliisin lupapisteen, velkaneuvojan ja haastemiehen asiakkaiden ohjaus, opastaminen ja avustaminen. Lisäksi asiakaspalvelupisteen tehtäviin kuuluu merkittävä määrä välttämättömiä tukipalveluja, kuten mm. kunnan puhelinliittymien tilaus ja ylläpito, kunnan ja Perusturvakuntayhtymä Karviaisen matkapuhelinlaitteiden tilaus, kunnan ja osin myös Karviaisen saapuvan ja lähtevän posti- ja pakettilähetysten käsittely, kunnan palautejärjestelmän hoito, Vihdin kunnanviraston kokoustilojen tilavaraukset, kunnanviraston kulkutunnisteiden, avainten ja kunnanviraston ja eräiden muiden kiinteistöjen ovien sähkölukituksen hallinnointi sekä muita sisäisiä palvelutehtäviä.

Kunnanhallitus päätti lokakuussa 2021 käynnistää kunnanviraston tilojen muutostyöt siten, että Perusturvakuntayhtymä Karviaisen Sosiaalipalveluiden toimipisteet olisi mahdollista yhdistää ja keskittää kunnanviraston kahteen ensimmäiseen kerrokseen. Vuodenvaihteen jälkeen toiminnasta vastaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.

Tilamuutosten myötä kunnanvirastolle siirtynee siellä jo työskentelevien Perusturvakuntayhtymä Karviaisen työntekijöiden lisäksi n. 60 sosiaalipalveluiden työntekijää, jotka tekevät pääsääntöisesti asiakastyötä. Siten kunnanviraston asiakasmäärät tulevat lisääntymään merkittävästi nykyisestä, eikä yhden henkilön ole mahdollista samanaikaisesti huolehtia

puhelunvälityksestä, saapuvien asiakkaiden ohjauksesta sekä muista välttämättömistä palvelutehtävistä.

Ratkaisuvaihtoehtoksi on pohdittu puhelinvaihteen ulkoistamista, joka vapauttaisi asiakaspalvelupisteen henkilön työaikaa asiakkaiden ohjaamiseen sekä muihin tehtävään edelleen sisältyviin tukipalvelutehtäviin. Tässä yhteydessä tehtävän hoidossa olisi paremmin huomioitavissa myös kunnanviraston asiakas- ja henkilöstöturvallisuus. Konsernipalvelut on käynnistänyt neuvottelut Perusturvakuntayhtymä Karviaisen kanssa asiakaspalvelupisteen tehtävästä aiheutuvien kustannusten jakamisesta kunnan ja Karviaisen, jatkossa hyvinvointialueen kesken.

Puhelinvaihteen ulkoistaminen

Vihdin kunta on mukana Hanselin puitejärjestelyssä ”Teloperaattoripalvelut 2020-2024”. Hanselin kilpailutuksen pohjalta solmittiin Vihdin kunnan ja Telia Finland Oy:n kesken teleoperaattoripalveluita koskeva asiakaskohtainen sopimus. Tämä sopimus on voimassa 8.4.2021 – 29.6.2026.

Asiakaskohtaisen sopimuksen mukaisesti on Vihdin kunta ottanut 29.3.2022 käyttöön Telia Finland Oy:n puhe- ja mobiilidataliittymät sekä puhelinvaihdopalvelut siten, että puhelunvälityksen hoitaa Vihdin kunnan henkilöstö.

Vihdin kunnan kanssa samaan aikaan otti Telia Finland Oy:n palvelut käyttöönsä Perusturvakuntayhtymä Karviainen. Karviainen otti käyttöönsä myös ulkoistetun puhelinvaihteen eli kuntayhtymän puhelinvaihteen palveluista on 1.4.2022 lukien vastannut Telia Finland Oy.

Vihdin kunnan puhelinvaihteeseen tulee puheluita noin 600-700 kpl/kk. Eniten puheluita vuonna 2022 on tullut elokuussa, jolloin alkoi koulujen ja päiväkotien uusi lukuvuosi/toimintakausi. Vastattuja puheluita on kuukaudessa n. 500 (osa puheluita tulee vaihteen aukioloajan ulkopuolella), eli keskimäärin n. 22 puhelua päivässä. Puhelujen määrään ovat vaikuttaneet mm. monikanavaisen asioinnin mahdollisuuksien (erityisesti sähköposti, mutta myös mm. palautejärjestelmä, chatti-palvelu, ym.) lisääntyminen. Puhelinpalvelu on jatkossakin tärkeä osa kunnan asiakaspalvelua.

Puhelinpalvelun ulkoistamisen kustannukset eivät ole merkittävät. Palvelun hankinnan kustannukset on mahdollista kattaa lähes kokonaan puhelunvälityksen sijaisjärjestelyihin tällä hetkellä varatuilla määrärahoilla. Hanselin ratkaisuehdotus ulkoistetusta puhelinvaihteesta on oheismateriaalina.

Ulkoistetulla puhelinvaihteella voi olla joitain asiakaspalveluun ja asiakaskokemukseen liittyviä vaikutuksia. Kunnan hoitaman ja ulkoistetun puhelinvaihteen vertailua on tehty alla mainitusti:

puhelinvaihteen hoitoon liittyvä seikka	kunnan hoitama puhelinvaihte	ulkoistettu puhelinvaihte
- puhelinvälityksen ammattitaito	pienempi, välitys yksi tehtävä muiden joukossa	suurempi, välitys henkilöstön päätehtävä
- puhelinvälittäjien kielitaito	suppeampi	laajempi
- kunnan/alueen/organisaation paikallistuntemus	suurempi	pienempi
- vaihteen kyky tavoittaa asiakkaiden haluamia asiakaspalvelijoita	sähköisten järjestelmien ja muiden viestintäkanavien varassa	sähköisten järjestelmien varassa
- varahenkilöjärjestely	heikompi	parempi
- asiakkaiden jonotusaika vaihteeseen ruuhka-aikoina	pidempi	lyhyempi
- puhelinvaihteen toiminnan tekninen jatkuvuus	heikompi	vahvempi
- vaihte ja fyysinen asiakaspalvelu samassa paikassa	toteutuu	ei toteudu
- ulkoinen ja sisäinen asiakaspalvelu samassa paikassa	toteutuu	ei toteudu
- puhelinvaihteen hoidon kustannukset	suuremmat	pienemmät
- palveluaikojen laajuus ja joustavuus palveluaikojen muuttamisessa	pienempi	suurempi

Puhelinvaihteen ulkoistamisesta on konsernipalvelut kerännyt kokemuksia kolmesta organisaatioista, joista yksi on Perusturvakuntayhtymä Karviainen. Alla on tiivistelmä kokemuksista.

- asiakkaiden näkökulmasta ulkoistamisen vaikutukset ovat olleet pieniä jos niitä on ollut lainkaan, vaikutukset yleensä ajoittuneet vaihteen siirtyessä kunnalta ulkoiselle palveluntuottajalle;

- ulkoistuksen yhteydessä katosi vaihteesta paikallistuntemus jos tietoa ei löydy helposti sähköisessä muodossa ("mikä on se vihreä talo torin vieressä");
- vaihteen tietojen ylläpito ja mobiililiittymien tilaus säilyy ulkoistamisen jälkeen edelleen kunnalla/pääkäyttäjällä;
- ulkoistetussa mallissa vaihteenhoitajien käyttämien tietojen ajantasalla pitäminen on tärkeämpää kuin kunnan itse hoitamassa vaihteessa (henkilöstömuutokset, palveluajat ym.) => vaatii enemmän huolellisuutta kunnan esihenkilöiltä;
- ulkoistaminen mahdollistaa kunnan henkilöstön työpanoksen ohjaamisen ydintehtäviin;
- ulkoistamisen pääasiallinen syy on kaikissa tapauksissa ollut halu kustannusten alentamiseen ja/tai henkilöresurssien vähentämiseen;
- kunnan hoitamassa vaihteessa yhden tai useamman vaihteenhoitajan äkillinen poissaolo on joskus hankalasti paikattavissa;
- puheluiden määrä on vähentynyt vuosien saatossa muiden sähköisten asiointikanavien ja asiakaspalvelijoiden omien puhelinnumeroiden/soittosarjojen (esimerkiksi ajanvarausnumerot) käytön lisääntyessä.

Valmistelija

Antti Luukkanen etunimi.sukunimi(at)vihti.fi, puh. 044 767 4798
Noora Nordberg, etunimi.sukunimi(at)vihti.fi, puh. 050 5970 913

Esittelijä

Kunnanjohtaja Erkki Eerola

Ehdotus

Kunnanhallitus päättää, että Vihdin kunnan puhelinvaihte ulkoistetaan vuonna 2022. Ulkoistamisen jälkeen puhelinvaihteen palvelut hankitaan Hansel Oy:n puitesopimuksen mukaisesti Telia Finland Oy:ltä.

Perusteina ratkaisulle ovat kustannusten alentaminen sekä kunnanviraston aulapalvelujen ja sisäisten tukipalvelujen uudelleenjärjestely Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aloittaessa toimintansa vuoden 2023 alussa.

Päätös

Kunnanhallitus hyväksyi kunnanjohtajan ehdotuksen yksimielisesti.

Tiedoksi