

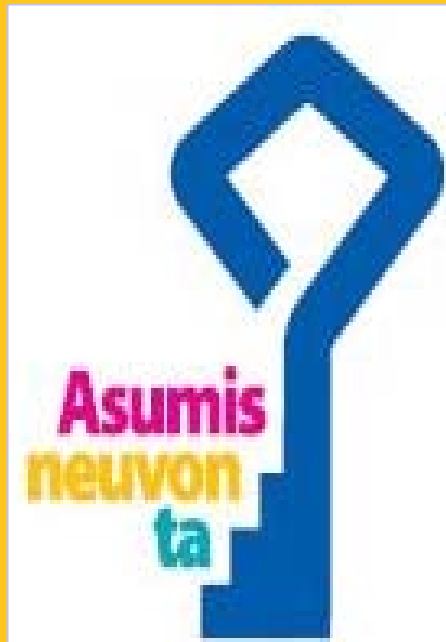
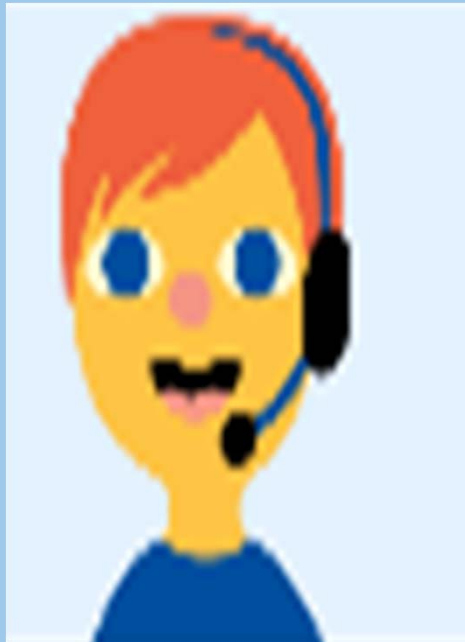
Asumisneuvonnan chat palvelu

Pauliina Partanen

Eri keinot asumisneuvonnassa 5.9.2018

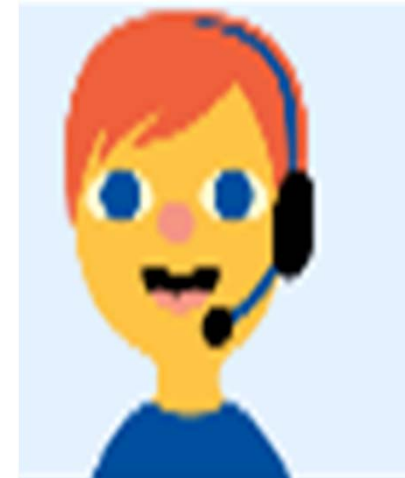
Y-säätiö

Helsinki



Asumisneuvonnan eri keinot

- Chat neuvonnassa palvellaan ilman tunnistautumista ja henkilötunnuksia. Palvelun tarkoituksena on helpottaa yhteydenottoja asumisneuvontaan ja saada asioihin apua ajoissa ajasta ja paikasta riippumatta.
- Chat, suojattu sähköposti, verkkosivut ja puhelinneuvonta monipuolistavat asumisneuvonnan palveluita



Asumisneuvonnan chatistä yleisesti

Avoimna joustavasti ma-pe klo.9-14.30

- Toimii yleisimmillä selaimilla ja mobiililaitteilla
- Chat painike on Helsingin kaupungin asumisneuvonnan nettisivuilla
- Asiakkaalle näkyvä nimike on asiakaspalvelija

Asiakaspalvelijoita 5

- Chatit tulee asiakaspalvelijalla Genesys ohjelman käyttöliittymään.
- Keskusteluun vastaaminen on teknisesti helppoa

Kumpikin osapuoli näkee kun toinen osapuoli liittyy keskusteluun tai poistuu siitä, tai on juuri kirjoittamassa vastausta

I am xx i will like to have meeting with asumisneuvoja My address is...

Olisin kysellyt Hekan uudiskohteisiin hakemisesta?

Minulla on tullut ero ja tarvitsen uuden asunnon, kuka voi auttaa?

Hei, olen miesystäv puolesta yhteyd kysyäkseeni keneen yhteydessä häätöä tai maksusuunnitel teossa?

Onko mahdollista saada teiltä puolta asuntohakuuni?

eni asuu Espoossa, mutta opiskелеmaan Helsinkiin asuolle. Voiko hän hakea stadin asuntoa?

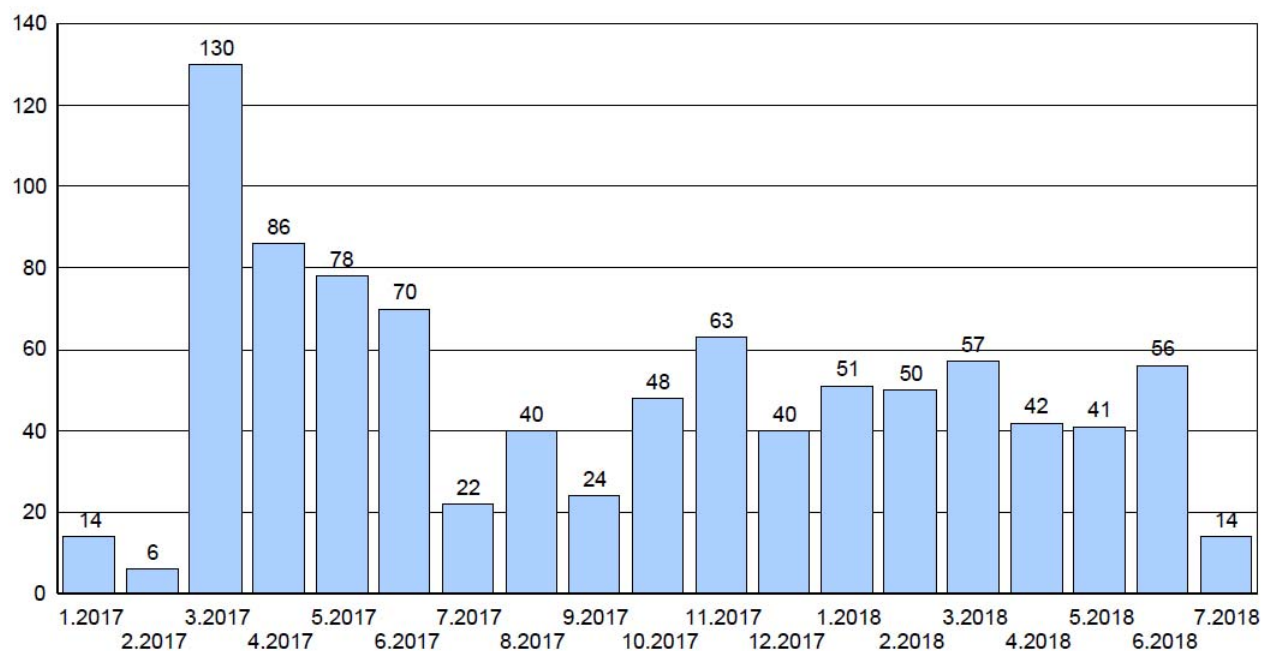
5.9.2018

Pauliina Partan

Genesys chat



Chat sessiot kuukausittain



Vuorokausittain - HEINÄKUU

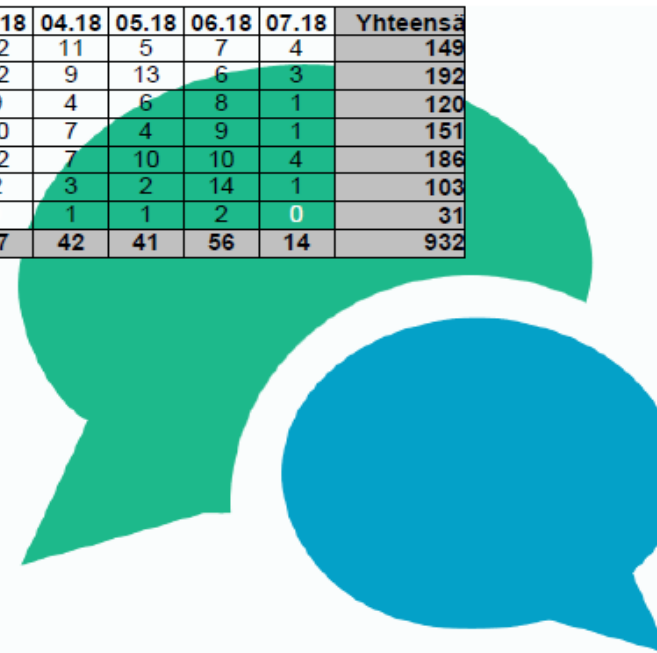
	4.7	9.7	10.7	11.7	12.7	16.7	24.7	25.7	30.7	Yhteensä
09				2		2				4
10	1		1					1		3
11					1					1
12			1							1
13	1	1			1		1			4
14									1	1
15										0
Yht	2	1	2	2	2	2	1	1	1	14

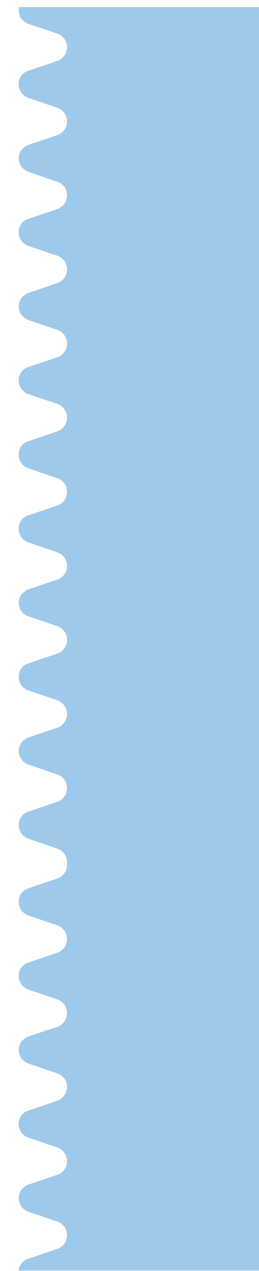
Kuukausittain

	01.17	02.17	03.17	04.17	05.17	06.17	07.17	08.17	09.17	10.17	11.17	12.17	01.18	02.18	03.18	04.18	05.18	06.18	07.18	Yhteensä
09			23	18	4	10	2	4	7	9	10	5	11	7	12	11	5	7	4	149
10			29	16	16	10	8	8	6	11	16	6	10	13	12	9	13	6	3	192
11			12	10	2	11	2	8	3	9	11	8	13	3	9	4	6	8	1	120
12			30	18	16	6	4	4	2	6	15	6	7	6	10	7	4	9	1	151
13	2	5	22	10	24	19	3	11	4	8	5	9	4	17	12	7	10	10	4	186
14	1		14	14	6	14	3	4	2	3	6	6	4	4	2	3	2	14	1	103
15	11	1			10			1		2			2			1	1	2	0	31
Yht	14	6	130	86	78	70	22	40	24	48	63	40	51	50	57	42	41	56	14	932

Kuukausittain

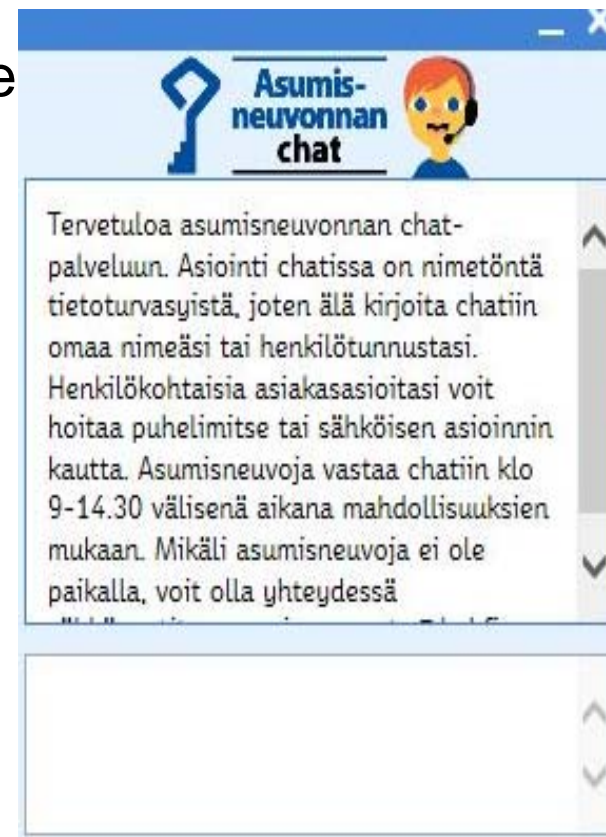
	10.16	11.16	12.16	08.18	Yhteensä
ASUMIS1	13	8	2		23
ASUMIS2	1	7			8
ASUMIS3	1	13	1	1	16
ASUMIS4	1	8	2	2	13
ASUMIS5	1	7	2		10
ASUMIS6	4				4
ISTESTI					0
Yhteensä	21	43	7	3	74





Chat

- Kun painiketta painaa, Chat käynnistyy, ja se tarkistaa ensin aukiolosäännöt ja sen jälkeen alkaa etsiä vapaata asiakaspalvelijaa.
Jos kaikki ovat varattuina -> annetaan asiakkaalle siitä tiedoteteksti
- Kun asiakaspalvelija vapautuu ja liittyy chat-sessioon, asiakas näkee sen omasta chat-boksistaan.
- Chat boksen miinusnappulasta asiakas voi piilottaa chatboksen hetkeksi, ja ruksista chat-sessio menee kokonaan kiinni.



Toimintopainikkeet chatin aikana

The screenshot shows the Genesys Workspace chat interface. At the top, there's a header with the Genesys logo and 'Workspace'. Below that, a toolbar contains icons for chat session management: a plus sign, a minus sign, a refresh icon, and a user icon. The main area is divided into sections: 'Case Information' (Origin: Inbound chat, Palvelu: Asumisneuvonta Chat), 'User' (User Connected), and a chat history with timestamps and messages. A vertical sidebar on the right contains 'CONTACT' and 'RESPONSES' sections. At the bottom, there's a text input field with the text 'Hei, kuinka voin olla avuksi?', a 'Send' button, and a footer with 'Helsinki', '5.9.2018', and 'Pauliina Partanen'.

Annotations with arrows point to the following elements:

- Chatin aloitus (points to the plus icon in the toolbar)
- Chat session siirtäminen kollegalle (points to the minus icon in the toolbar)
- Chat session lopetus (points to the refresh icon in the toolbar)
- Kontaktin tiedot (kontaktihistoria) (points to the CONTACT sidebar section)
- Valmisvastaukset, eli usein käytetyt fraasit löytyvät omana listanaan täältä, jolloin ne saadaan lisättyä keskusteluun kätevästi klikkaamalla ilman että niitä tarvitsee aina kirjoittaa itse (points to the RESPONSES sidebar section)
- Hyperlinkkikenttä (points to the text input field)

Chatin aloitus

Chat session siirtäminen kollegalle

Chat session lopetus

Kontaktin tiedot (kontaktihistoria)

Valmisvastaukset, eli usein käytetyt fraasit löytyvät omana listanaan täältä, jolloin ne saadaan lisättyä keskusteluun kätevästi klikkaamalla ilman että niitä tarvitsee aina kirjoittaa itse

Hyperlinkkikenttä

Kiitos!
Tervetuloa
chattiin 😊

