

OpinTorin digiloikka

www.opintori.info

Kehittämishanke (ESR) 1.4.2016 - 28.2.2019

Ohjausasiantuntija Elina Kemi
Projektipäällikkö Tea Remahl
Oulun Aikuiskoulutuskeskus Oy
tea.remahl(at)oakk.fi
puh. 044 703 7762

28.2.2018

Kestävä kasvua ja työtä -ohjelma



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Tavoitteita

1. Suunnitella, pilotoida ja kehittää koulutusorganisaatioiden yhteinen ohjauksen palvelumalli aikuisopintojen hakeutumisvaiheeseen. **Palvelu toteutetaan verkossa toimivana ”yhden luukun” palveluna**, joka mahdollistaa ammattitaitoisen henkilökohtaisen neuvonnan ja ohjauksen työmarkkina- asemasta tai asuinpaikasta riippumatta.
 - Palvelun käyttäjäryhminä ohjaus- ja neuvontahenkilöstö, aikuisopintoihin hakeutujat, työyhteisöt
2. Ohjaus- ja neuvontatyön menetelmien, toimintatapojen ja välineiden uudistaminen

Digitaalinen tulevaisuus

on nyt!

opintori.info

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



Monikanavaisuus verkko-ohjauksen palveluprosessissa

Asiakas

- Tiedonhaku
- Rutiiniasiointi
- Dialogin tarve ja tarjoaminen
- Haastavat kysymykset, tarve kartoittaa tilannetta
- Monimutkaiset asiat
- Fyysisen kohtaamisen tarve

www.opintori.info

chat, sähköposti, puhelin, video

Henkilökohtainen
tapaaminen tai video

Tiedotus ja
neuvonta

Sivujen selaus ja
linkit, chat

Neuvonta,
ohjaus ja
urasuunnittelu

Asiantuntija-
palvelu

Ohjaus ja
urasuunnittelu

Palvelu-
piste?

Automatisoitu palvelu,
taustatietokanta

O h j a u s a s i a n t u n t i j a

Ohjausasiantuntija,
kouluttaja tms.

Sähköinen palvelunhallintajärjestelmä ohjauksen tukena



support



guide



chat



talk



message



connect



explore



Customer service for humans

Build trust with customers by offering responsive, personalized, support on the channels they prefer.



Powerfully productive agents

Set agents up for success with effective tools for collaboration, information gathering, and automation.



Self-service satisfaction

Give customers 24/7 support with easy access to the answers they need, wherever they are.

Omatoiminen haku opintori.infossa

Haun tulokset

2 tulosta haulle työtön

Ratkaisutietokanta

ammatil

Suosituimmat artikkeliehdotukset

Saanko **ammattill**isessa koulutuksessa (ammattikoulutuksessa) opinto-

Ammatilliset tutkinnot ja niiden muutokset vuoteen 2019 mennessä - Sop

Ammatillinen työvoimakoulutus - Opiskelijan toimeentulo

Kuntoutusraha **ammattill**isen kuntoutukseen - Opiskelijan toimeentulo

Ammatillisen koulutuksen ja lukiokoulutuksen yhteishaku 2018 - Sopiva kou

Ammatillinen perustutkinto, ammattitutkinto ja erikoisammattitutkinto -

[Opiskeluajan toimeentuloon on erilaisia vaihtoehtoja](#)

[Opiskelijan toimeentulo](#) > [Opiskelijan etuudet ja opintojen rahoitus](#) · [Anna](#) ·
kuukausi sitten

Opiskeluajan toimeentuloon vaikuttavat: opiskelijan työmarkkina-
asema (oletko työssä tai *työtön*) koulutusmuoto (onko...

[Oppisopimus](#) 1

[Opiskelijan toimeentulo](#) > [Oletko työssä?](#) · [Marko](#) ·
kuukausi sitten

... oppisopimustyösuhteen alkaessa *työtön* työnhakija, niin yrityksellä
on mahdollisuus hakea palkkatukea. Mahdollisuudesta...

Avun ja ohjauksen tarjoaminen

Apua Apua

uusi ammatti uusi ammatti

Suosituimmat tulokset **Suosituimmat tulokset**

1. [Millaiset opinnot ovat minulle opiskellut ammatillisen perust 1999 ja ollut pääasiassa alani](#) 1. [Millaiset opinnot ovat minulle opiskellut ammatillisen perust 1999 ja ollut pääasiassa alani](#)

zendesk zendesk

tuki

OpinTori
Kysy opinnoista!

Chatti alkoi

OpinTorin asiakaspalvelu
Hei, olemme paikalla chatissa, jos tarvitset apua tai haluat keskustella opinnoista.

Kohdennetut pop-up-ikkunat houkuttelevat keskusteluun

Kirjoita viesti tähän

Asetukset • Kirjaudu sisään zendesk

tuki

Tarja

Asiakastuki

kiinnostaisikin, kun siellä on varmasti töitä. voinko jättää vaikka sähköpostin tai puhelinnumeron?

Tarja

Jätä toki, niin etsimme verkostomme avulla muitakin ratkaisuja. Mukavaa päivän jatkoa!

Testiasiakas

Aa - tuossa on näymmä tuollainen tietojen päivittäminen, laitan siihen. kiitos avusta!

Tarja kirjoittaa...

Kirjoita viesti tähän

Sinä - päivitä tietosi
Hei, haluaisin opiskella

Muokkaa yhteystietoja

Nimi

Sähköposti

Puhelin

Tallenna

vävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014-2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Automaatioilla tehoa: tehtävät ja raportointi, asiakaspalaute, makrot, valmiit vastaukset jne.

Asiakaspalvelu - Käsittelyssä

3 tikettiä

Play



ID Seuraava SLA-rikkomus Päivitysaika Luontiaika Aihe Lähettäjä Organisaatio Käsittelijä (Opintori) Kanava

Tila: Avattu

<input type="checkbox"/>	a #190	24h	1 minuutti sitten	10 minuuttia sitten	Chat with Visitor 83436133	Elina Kemi	Oakk
<input type="checkbox"/>	a #189	7d	19 minuuttia sitten	33 minuuttia sitten	Chat with Tarja Pahnila	Tarja Pahnila	-

Julkinen vastaus Sisäinen huomautus

Hei Elina,

lähies kaikki opintotarjonta löytyy www.opintopolku.fi -palvelusta. TE-hallinnon työvoimakoulutukset ilmoitetaan [TE-palveluiden sivuilla](#).

Kuvaus

- Ei kuvausta
- Avaa esikatselu vaihto + enter

Sisäinen (3)

Yleinen

- Opintopolku.fi-esittelyteksti
- työvoimakoulutusten-esittelyteksti

Q |

Knowledge Capture

Chat with Elina Kemi

OpinTori suomi

Tuloksia ei ole käytettävissä

Sulje välilehti

Lähetä tilassa Odottaa

- Lähetä Avattu-tilassa ■
- Lähetä Odottaa-tilassa ■
- Lähetä Pidossa-tilassa ■
- Lähetä Ratkaistu-tilassa ■

Lähetä tilassa Ratkaistu

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Digitaalisuuden

visiot

opintori.info

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

