

OSAO

OSAO Ovi -hakijapalvelut

ELO-yhteistyöryhmän kokous

23.11.2020

Raija Lehtonen

OSAO Ovi -hakijapalvelut



- Neuvoa ja ohjaa OSAOon hakeutuvia koulutusalan valinnassa, urasuunnittelussa ja koulutukseen hakeutumisessa
- Tukee ja kehittää OSAOn hakeutumisen ja uraohjauksen sekä asiakashankinnan ja työelämäyhteistyön prosesseja
- Palvelee sidosorganisaatioita kuten muita oppilaitoksia, TE-palveluja, alueen nuorisotoimea sekä muita koulutusta etsivien kanssa töitä tekeviä
- Palvelee työelämää ja yrityksiä henkilöstön osaamisen kehittämisen asioissa ja muutostilanteissa

www.osao.fi/ovi

uralle.osao.fi

Nopeaa ja matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa

- Opinto-ohjaajat tavattavissa päivittäin ajanvarauksella tai ilman BusinessAsemalla Oulun keskustassa

Sähköposti ovi@osao.fi

Puhelin 040 8266 060

Chat ma-to klo 10-16, pe klo 8-14

BusinessAsema, Hallituskatu 36 B, 90100 OULU

- Koulutusinfot ja esittelyt eri kohderyhmille
- Ryhmä- ja yksilöohjaus Byströmillä
- Maksulliset ohjaus- ja valmennuspalvelut



BusinessAsema Oulussa

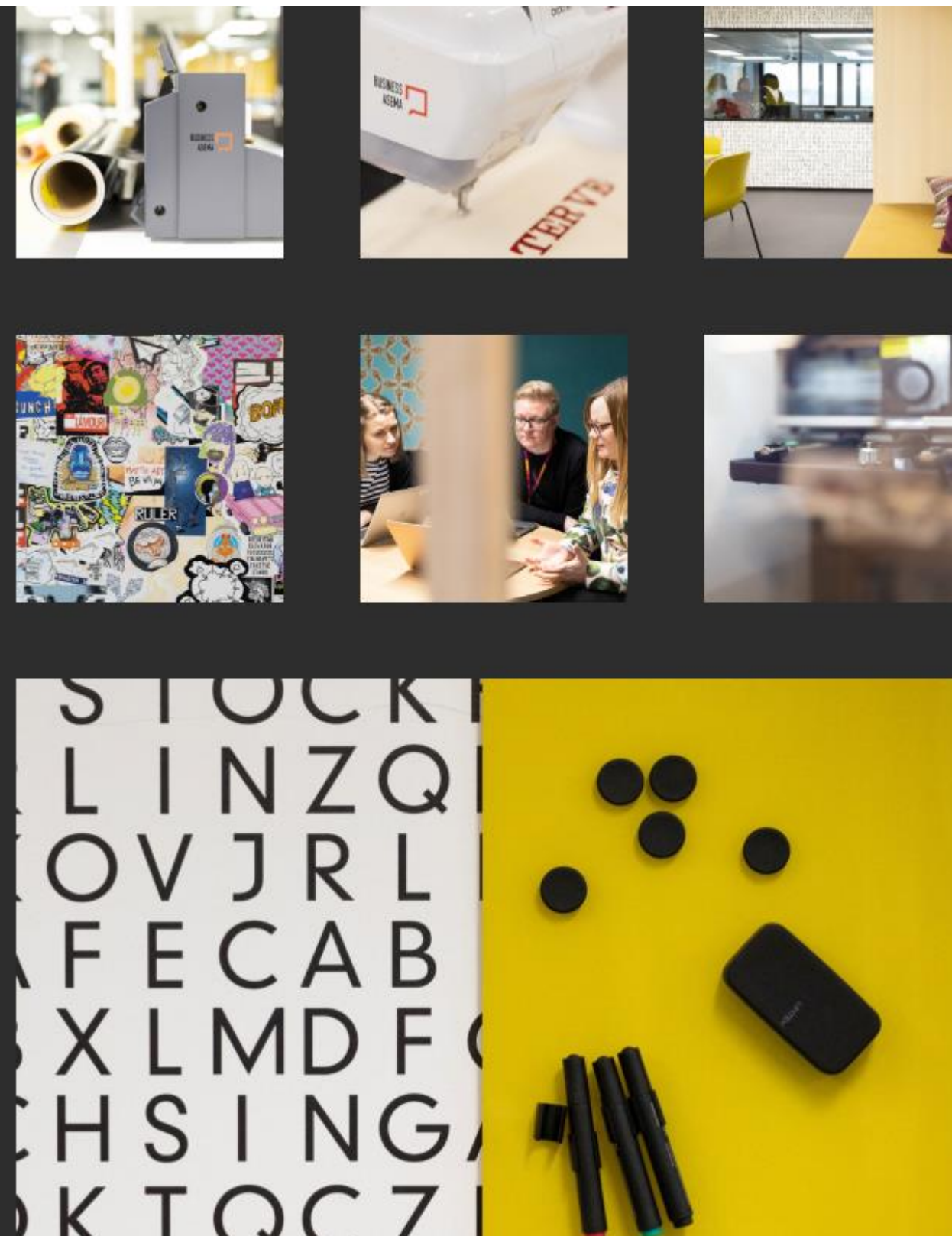
Lisätiedot <https://businessasema.com>



BUSINESSASEMA ON KAIKILLE AVOIN KOHTAAMISPAIKKA

Etsitkö uusia työuria, mietitkö kouluttautumista tai yrityksen perustamista? Tarvitseeko yrityksesi uutta osaamista tai lisää osaajia? BusinessAsemalta saat yrittäjyyteen, osaamiseen ja työllistymiseen liittyvät palvelut. BusinessAsema toimii myös uusien ratkaisujen yhteiskehittämis- ja kokeilualustana. Poikkeaa lounaalle tai työskentelemään, kurkkaa rohkeasti FabLabiin ja osallistu tapahtumiin!

Saman katon alla ovat kahvila-ravintola Antell Asema sekä keskeiset työllistymiseen, osaamisen kehittämiseen ja yrittäjyyteen liittyviä palveluja tarjoavat tahot: BusinessOulun elinkeino- ja työllisyyspalvelut, TE-palvelujen yrityspalvelut, OSAO Ovi, Yrityskylä Yläkoulu, 4H Business Lab ja Oulun Seudun Uusyrityskeskus.



-  BUSINESSASEMA TYÖNANTAJILLE JA YRITYKSILLE
-  BUSINESSASEMA YRITTÄJÄKSI AIKOVILLE
-  BUSINESSASEMA TYÖNHAKIJOILLE, OPISKELIJOILLE JA KOULUTUKSEEN HAKEUTUVILLE
-  BUSINESSASEMA KOKEILUIHIN JA TUOTETESTAUKSEEN

OSAO Oven hakijapalvelun tiimi



Leena Hoffren
Opinto-ohjaaja



Heli Laitila
Opinto-ohjaaja



Tarja Markus
Opintoneuvoja



Tea Remahl
Opinto-ohjaaja



Tiina Niemelä
Opinto-ohjaaja



Riikka Juutinen
Opintoneuvoja



Elina Toiviainen
Nopo-opo



Lea Perhomaa, Opinto-ohjaaja
(Jukka Vuolletti sijainen
30.11.2020 asti)

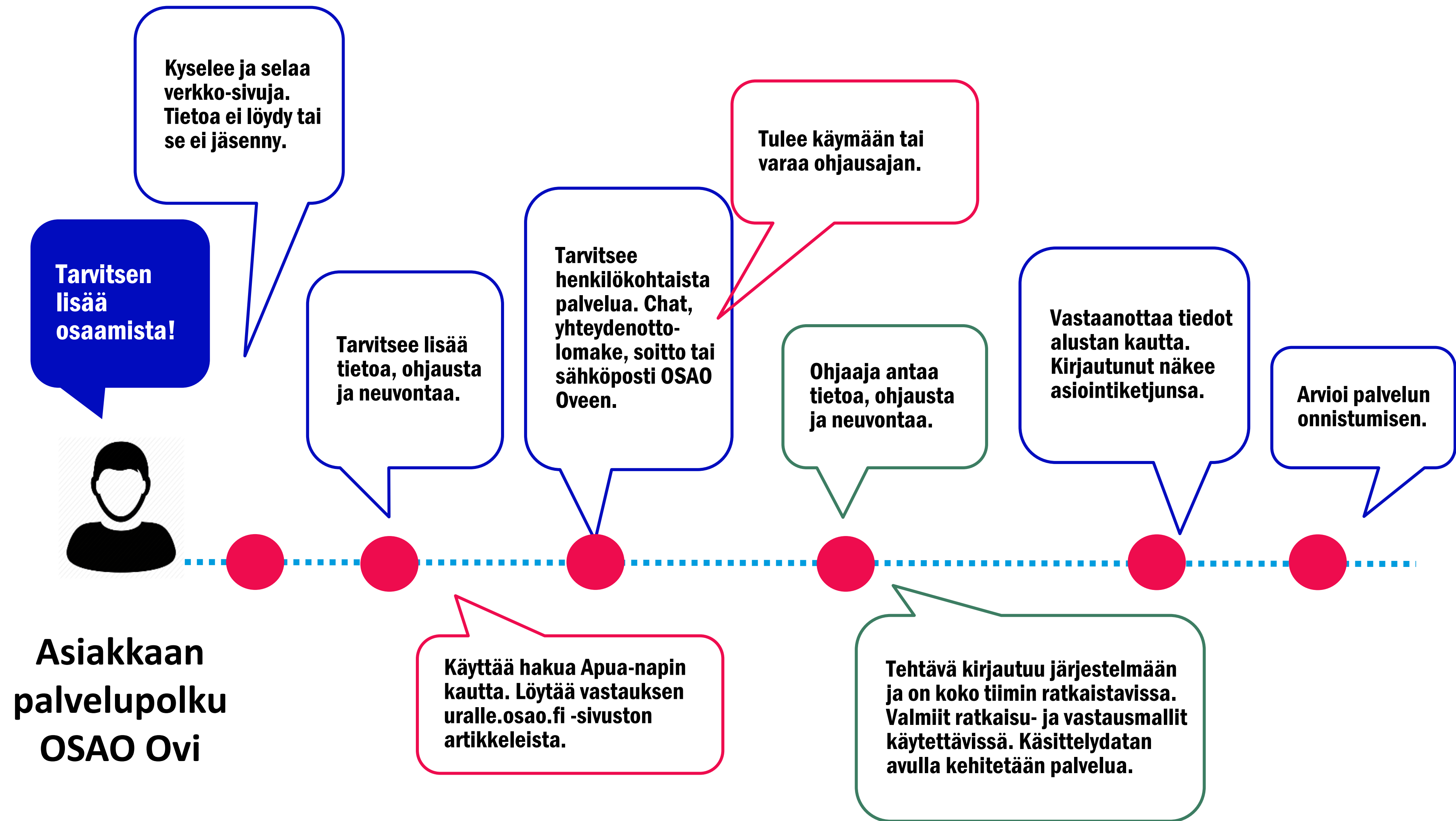


Raija Lehtonen
Kehityspäällikkö, tiimin
esimies

OSAO Ovi – palveluperiaattemme

- **Asiakaslähtöisyys** – etsimme asiakkaalle parhaan ratkaisun
- **Tavoitettavuus** – olemme helposti saavutettavissa eri yhteydenottotavoilla (monikanavaisuus)
- **Nopeus** – toimivat asiakaspalvelun työkalut
- **Asiantuntemus** – ylläpidämme ja kehitämme osaamistamme aktiivisesti
- **Tunnettuus** – näymmme ja verkostoidumme
- **Toiveikkuus** – positiivinen ja kannustava palvelu- ja ohjausasenne





OpinTorin digiloikka (ESR 2016-2019) -projektissa avattiin OpinTori.info -uraohjauspalvelu

OpinTori uudisti perinteisiä, vakiintuneita neuvonta- ja ohjaustyön menetelmiä, toimintatapoja ja välineitä. Aidosti uudenlainen tapa tuottaa ohjauspalvelua oppilaitosten verkostossa.



The banner is split into two main sections. The left section has a black background and features a portrait of a man with a beard. To the left of the portrait is the text 'IN NOS TUN - OPIN' in white, with a blue geometric logo consisting of a square, a circle, and a triangle. The right section has a red background and features a blue geometric logo consisting of a circle and a square. Below the logo is the text 'Mitä opiskella?' in white, followed by 'Aloita urasuunnittelu' in white, and a white arrow pointing right.

SOFIGATE

*”Tästä voisi tehdä esimerkin digitalisaation hyödyntämisestä. Projektin resurssit käytettiin pääasiassa digitaalisen palvelun ja sen prosessien miettimiseen, eikä lähdetty järjestelmä edellä ’polttamaan rahaa’”.
(Pekka Heikkilä, Senior Advisor, Sofigate Oy).*



Pekka Heikkilä

--

Oulu Area, Finland

| Information Technology and Services

Current Sofigate

Previous Nokia Oyj, Jidea Oy, Otasoft Oy

Education eMBA Oulu

Palkittua uraohjausta

OSAO Ovi nykyisin operoima OpinTori pokkasi ykkössijan Euroopan laajuisessa The FUTURE Time Traveller -kilpailussa. Erityistä kiitosta OpinTorin ohjaus- ja neuvontapalvelut sai vuorovaikutteisuudestaan. The FUTURE Time Traveller -kilpailussa haettiin innovatiivisia uraohjausmenetelmiä ja haluttiin jakaa hyviä käytänteitä liittyen erilaisiin ohjauksen työkaluihin ja menetelmiin.

Lisää kilpailusta: <https://future-time-traveller.eu/competition-for-innovative-career-guidance-services/>

Lue artikkeli: <https://www.osao.fi/osao-ovi-tarjoaa-palkittua-uraohjausta/>



Zendesk



Maailman käytetyin asiakaspalvelualusta – tuo yhteen kaiken asiakaskommunikoinnin

- Viestien käsittely sähköpostin sijasta
 - Chat, sosiaalinen media
 - Asiakaspalautteen kerääminen
 - Asiakastapahtumien seuranta ja raportointi
 - Urasuunnittelun ja koulutushaun
- vuorovaikutteinen tietopankki/sivusto

uralle.osao.fi

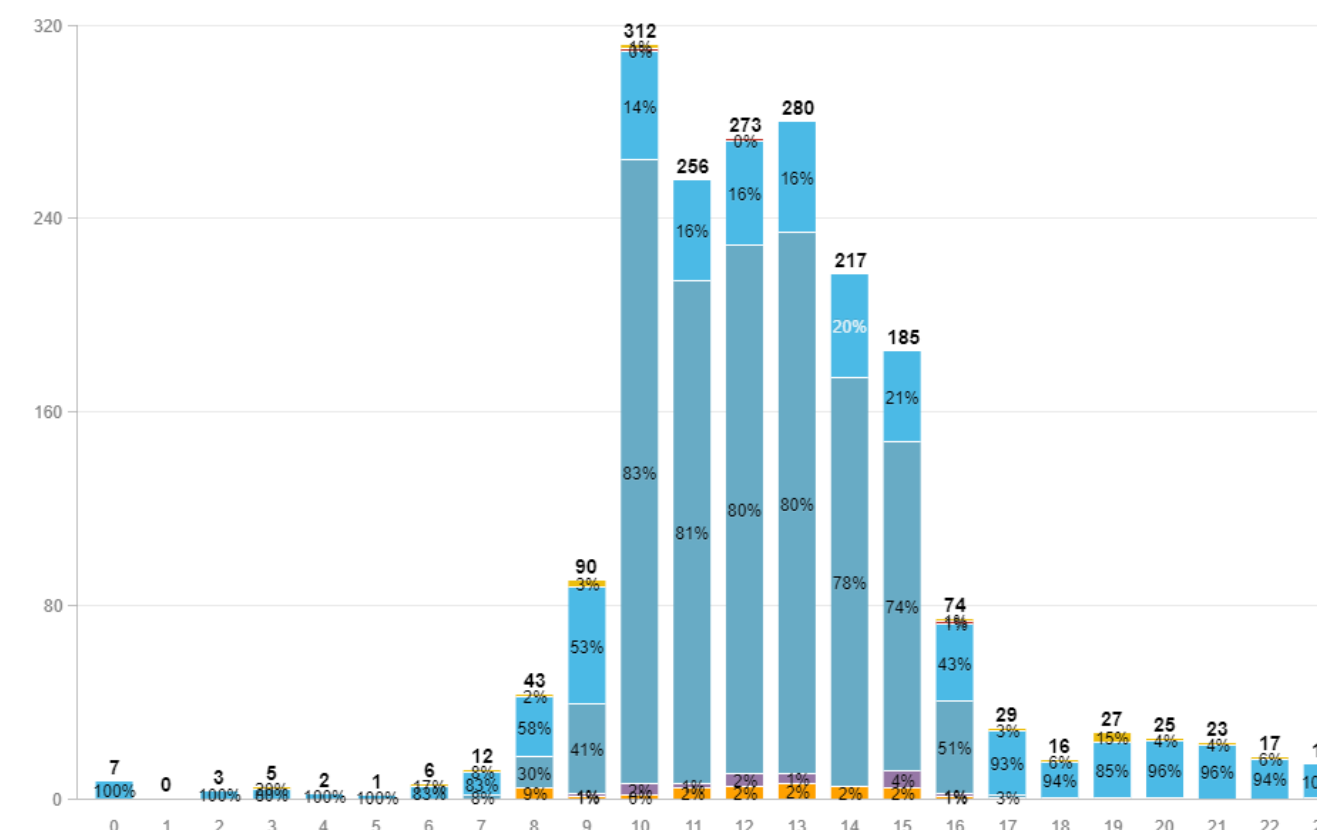
Apua

OSAO

Asiakastyytyväisyys ⓘ

93 %

Yhteydenotot kellonajan mukaan



Apua

Suosituimmat tulokset

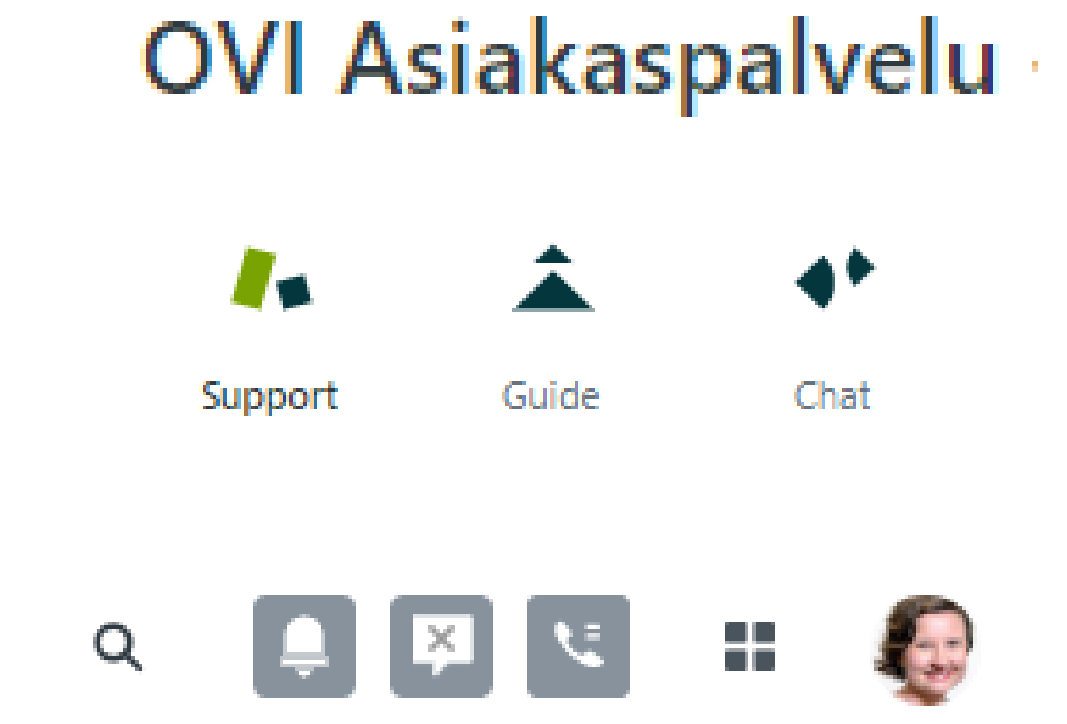
- [OSAOssa alkavat koulutukset](#)
- Milloin koulutus alkaa? Mistä löydän vapaat opiskelupaikat?
- Aikuisten perusopetus maahanmuuttajille
- Ammatillinen koulutus työuran eri vaiheissa
- Aikuiskoulutustuki
- Opintovapaa
- Mahdollisuuksia lukion jälkeen

zendesk

Jätä viesti

Nykyaikainen tapa asiakaskommunikaation hallintaan

- Sujuva yhteistyö tiimin kesken
- Tiketointi varmistaa, että yhdenkään asiakkaan asia ei jää vahingossa hoitamatta
- Asiakkaan eri yhteydenotot ja niiden sisältö on helposti nähtävissä ja muistissa
- Chat madaltaa yhteydenoton kynnystä (n. 50 % yhteydenotoista)
- Asiakaspalautteen keskitetty kerääminen ja reaaliaikainen seuranta
- Hallittu tietosuoja
- Asiakkaiden ja palvelutapahtumien segmentointi → palvelun kehittäminen ja tieto organisaatioon

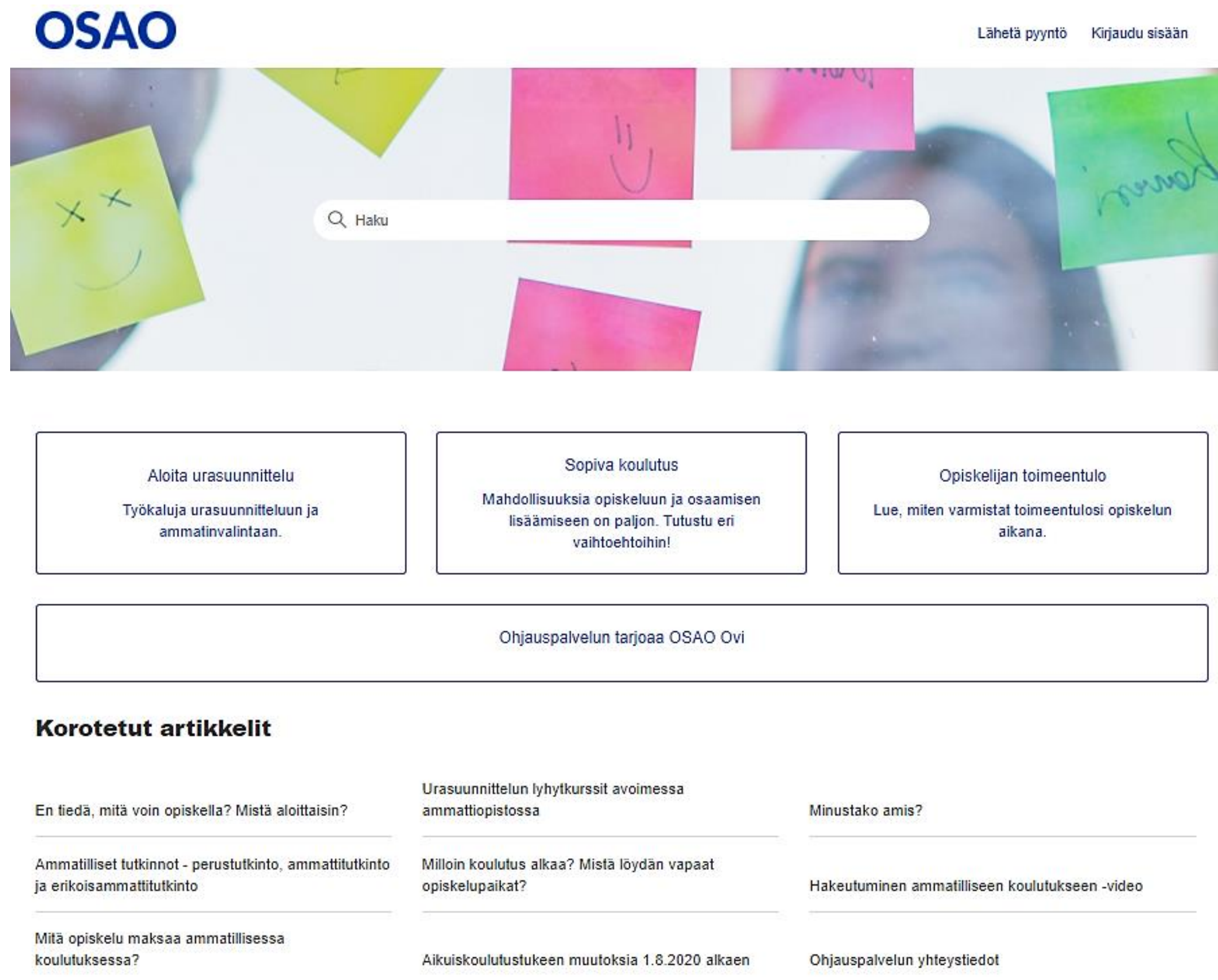


→KIITTÄVÄ ASIAKASPALAUTE

→TAVOITAMME KAIKKI ASIAKASRYHMÄT

→DIGITALISAATION AITO HYÖDYNTÄMINEN, PALVELU 24/7

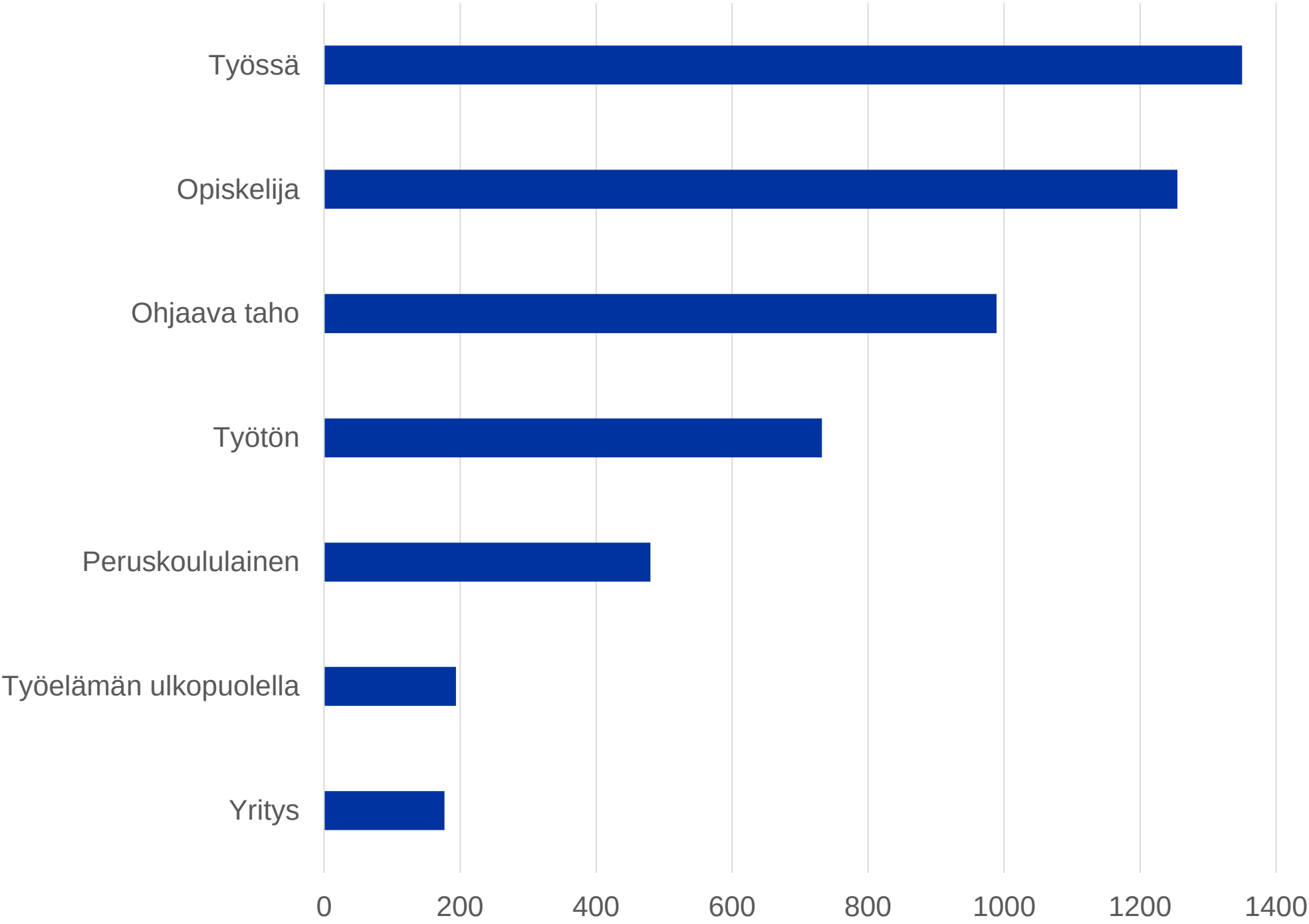
Uralle.osao.fi



- Ohjaajien kirjautumissivusto
- Asiakkaat voivat selata ja hakea tietoa, avata chat-keskustelun tai jättää yhteydenottopyynnön
- Kirjautuneet asiakkaat voivat kommentoida artikkeleita ja nähdä omat asiakastapahtumansa
- Ohjaajat luovat sisältöä, sisällön mukauttaminen hakujen mukaan
- Tietopankkia voi käyttää asiakkaalle vastaamisessa viesteissä tai chatissa
- Heinä-syyskuun aikana sivustolla yli 830 uutta käyttäjää

Tiketit 1.9.2019-6.11.2020

Asiakkaan työmarkkina-asema (jos tiedossa)



**Peruskoululaiset on erotettu opiskelijoista myöhemmin*

Asia koskee	# Tickets
Opintoihin hakeutuminen	2,249
Jatkuvassa haussa hakeminen	1,276
Muu opintoihin hakeutumisen asia	1,143
Muu asia	595
Opiskelu OSAOssa	536
Avoin hakemus	489
OSAO sisäinen	406
Yhteishaussa hakeminen	368
Oppisopimus	350
Asiaton	338
Opintotoimisto- tai IT-palvelut	333
Urasuunnittelu	208
Tutkinnon sisältö	170
Koulutusinfot, esittelyt	149
Opintojen rahoitus, opiskelijan etuudet	108
Maksulliset asiakaspalvelut	67
Työelämä- ja verkostoyhteistyö	55
Työnhaku ja työllistyminen	22

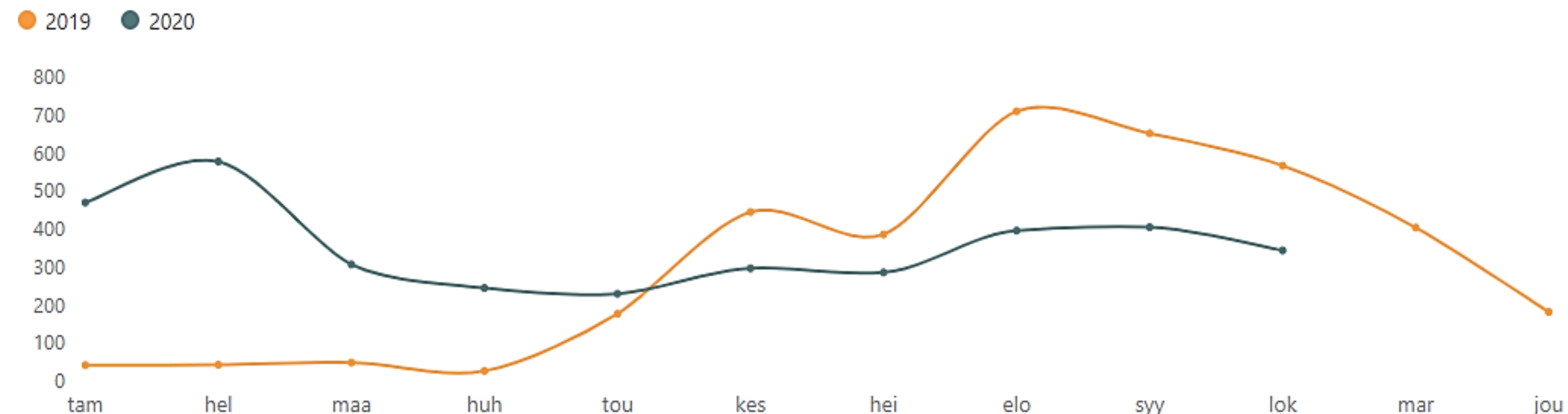
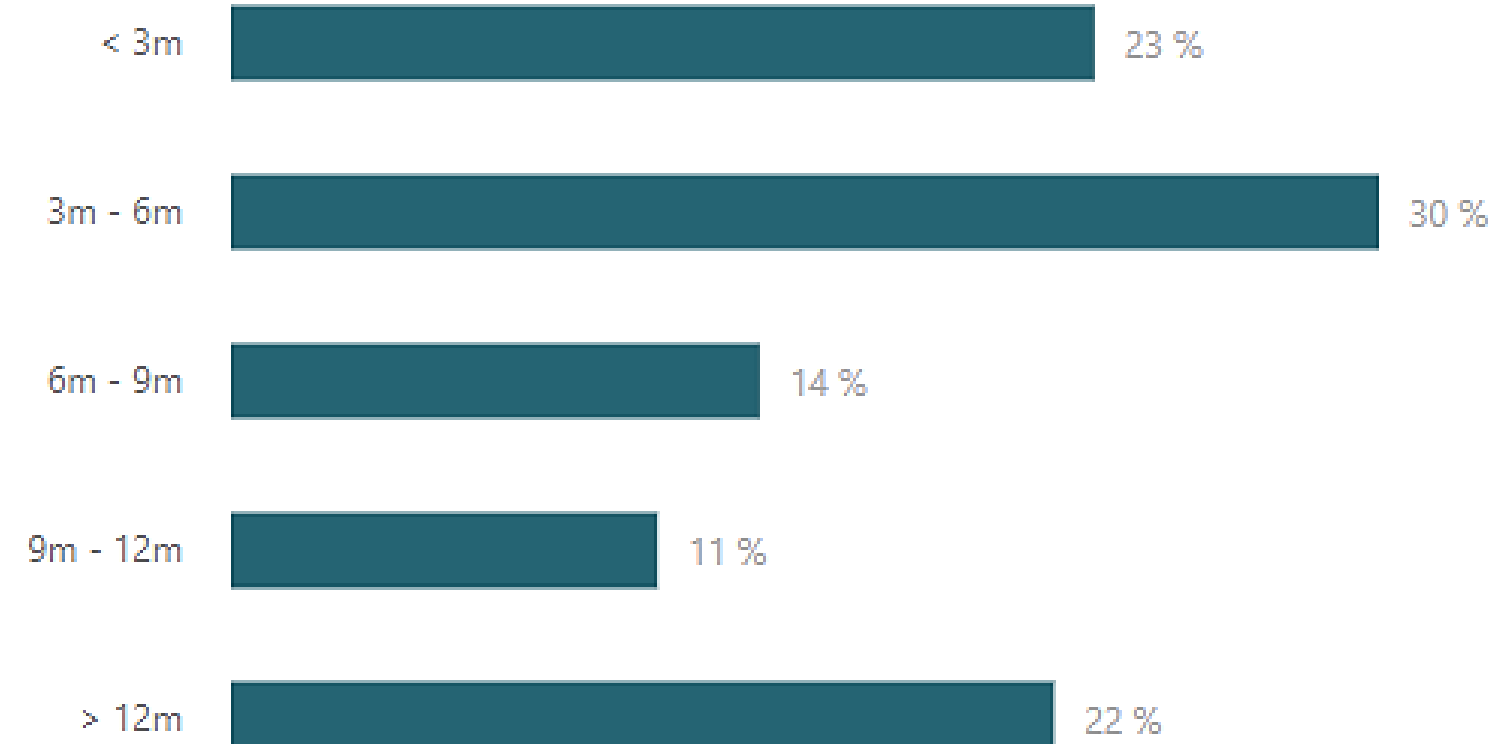
Chat 1.5.2019-4.11.2020 (7157 kpl)

Chat duration average Agent messages average

8.8 min

5

Chatin kesto



Zendeskin chat käyttöön toukokuussa 2019

Chat satisfaction score

81.6%

Good satisfaction chats

351

Bad satisfaction chats

79

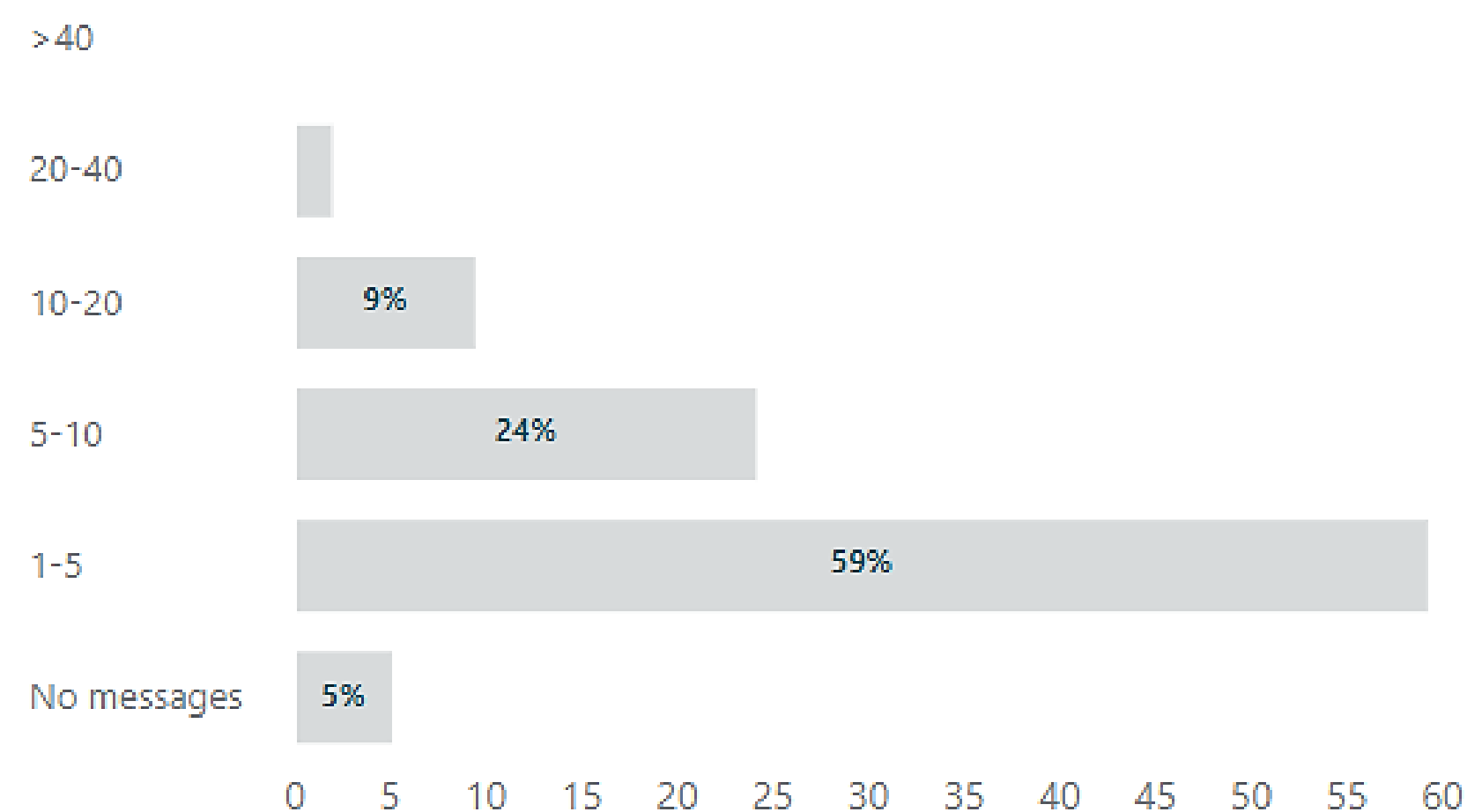
Rated satisfaction chats

430

Chat rated ratio

6.0%

Ohjaajan viestien lukumäärä/chat



[← Apua opintoihin](#)

Ohjaaja
Kysy opinnoista!

Chatti alkoi

OSAO Ovi hakijapalvelu

Hei, ohjaaja on paikalla chatissa, jos tarvitset apua tai haluat keskustella opinnoista.

Kirjoita viesti tähän...

zendesk

Tiketit 1.5.2019-4.11.2020

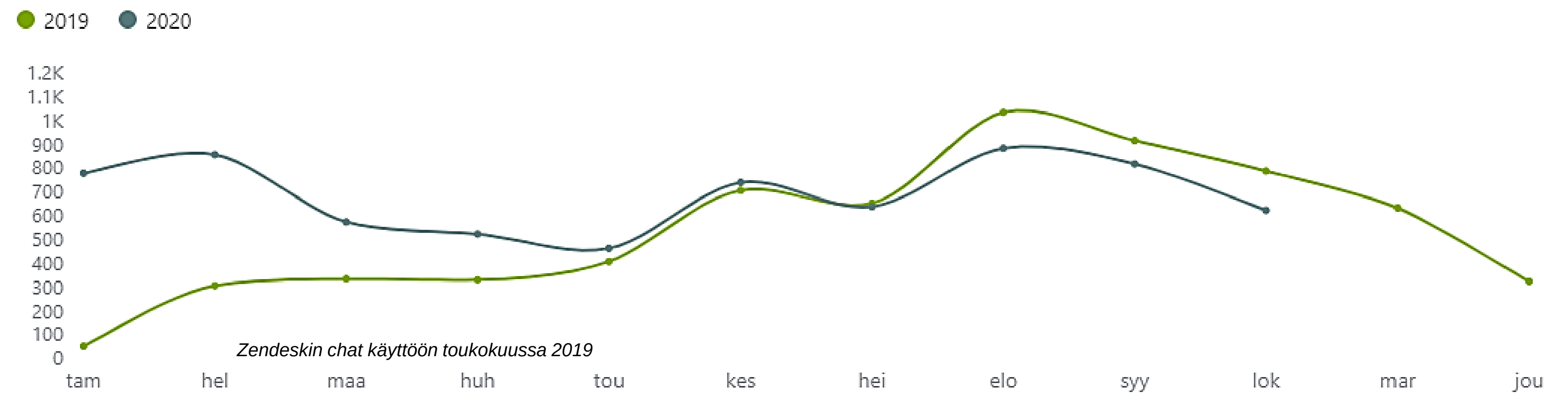
Chat 56 %
Email 34 %
Web 9 %
Facebook 1 %

Created tickets

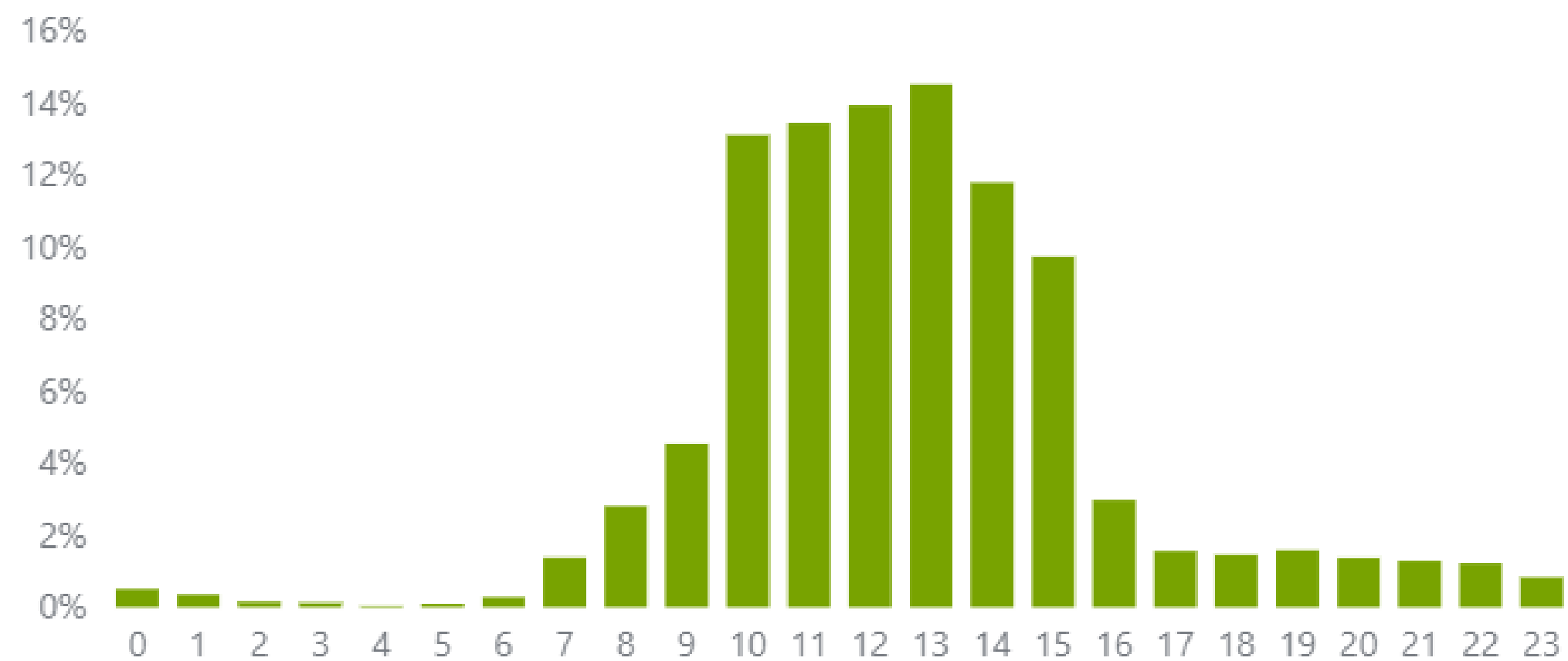
12 479

One-touch tickets

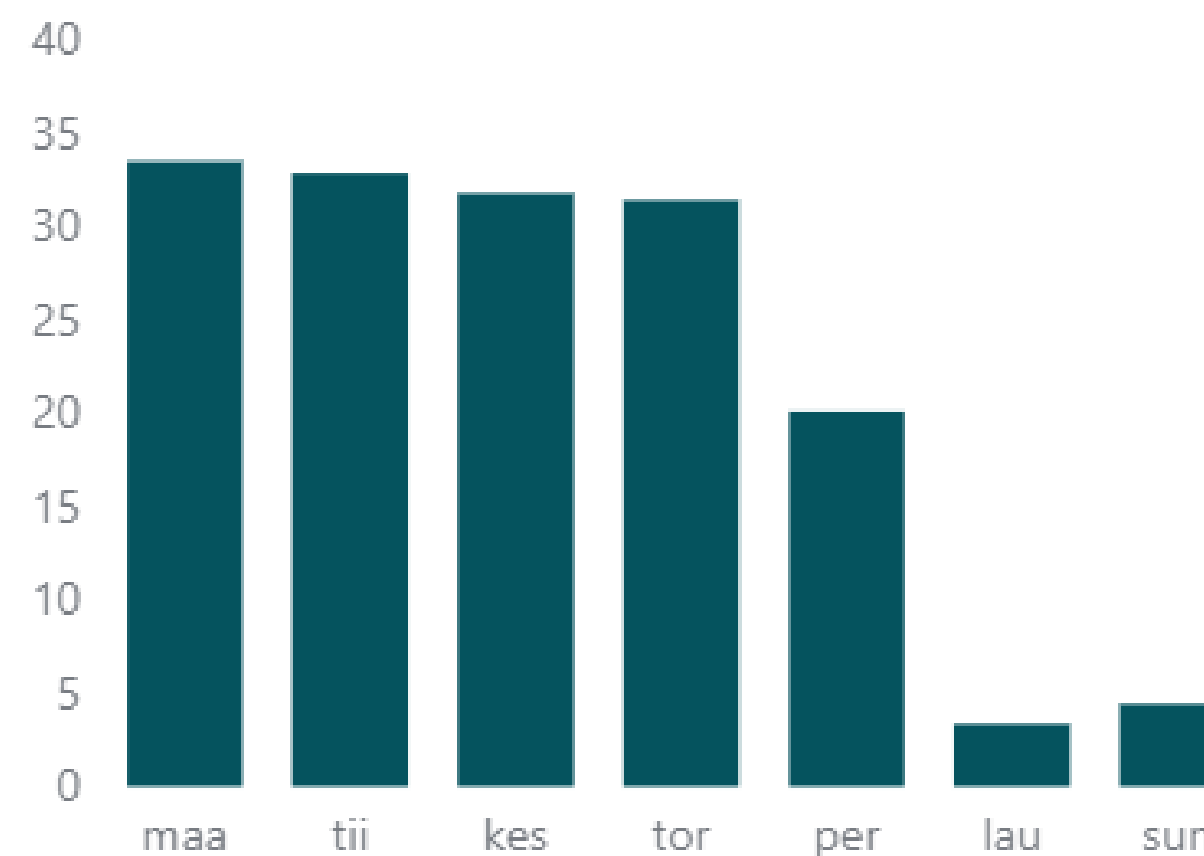
92.9%



Tickets created by hour



Average tickets created by day of week



Monipuolisesti sain tietoa siitä mitä hain.

Hei , sain paljon uutta tietoa ja mietittävää . Linkit koulutusmahdollisuuksiin tuli spostiin samana päivänä , upeaa

At the moment I am satisfied, the answer came quickly and the information was useful.

Minulle vastattiin nopeasti ja kattavasti, kiitos !:)

Vastaus tuli nopeasti sekä kysymyksiini vastattiin todella nopeasti.

Loistava ja erittäin nopea palvelu! Olen erittäin tyytyväinen palveluunne. Toivon lämmintä jatkoa teille! Aurinkoisi...

Sain kysymykseeni vastauksen. Hyvää palvelua.

Olen tyytyväinen palveluistanne

Menin käymään paikalla keskustelemassa tulevaisuuden valinnoista, ja sain hyvin tietoa mahdollisista koulutusvai...

Ajankohtaista Amiksessa 27.11.2020

Yhteistyössä Luovi, PSK, OPAO, SDO ja OSAO

Kohderyhmänä alueen opot ja ohjaajat

Asiaa hakeutumisesta ja ammatillisesta koulutuksesta

<https://www.osao.fi/tietoa-hakemisesta/opoille-ja-huoltajille/ajankohtaista-amiksessa/>

Tervetuloa mukaan!

OSAO

Kiitos!

osao.fi