

KASVUPALVELUJEN MONIKANAVALINJAUKSET JA PALVELUMUOTOILU

ELY-keskusten yrityspalvelut ja yritysasiakkuudet

9.5.2017

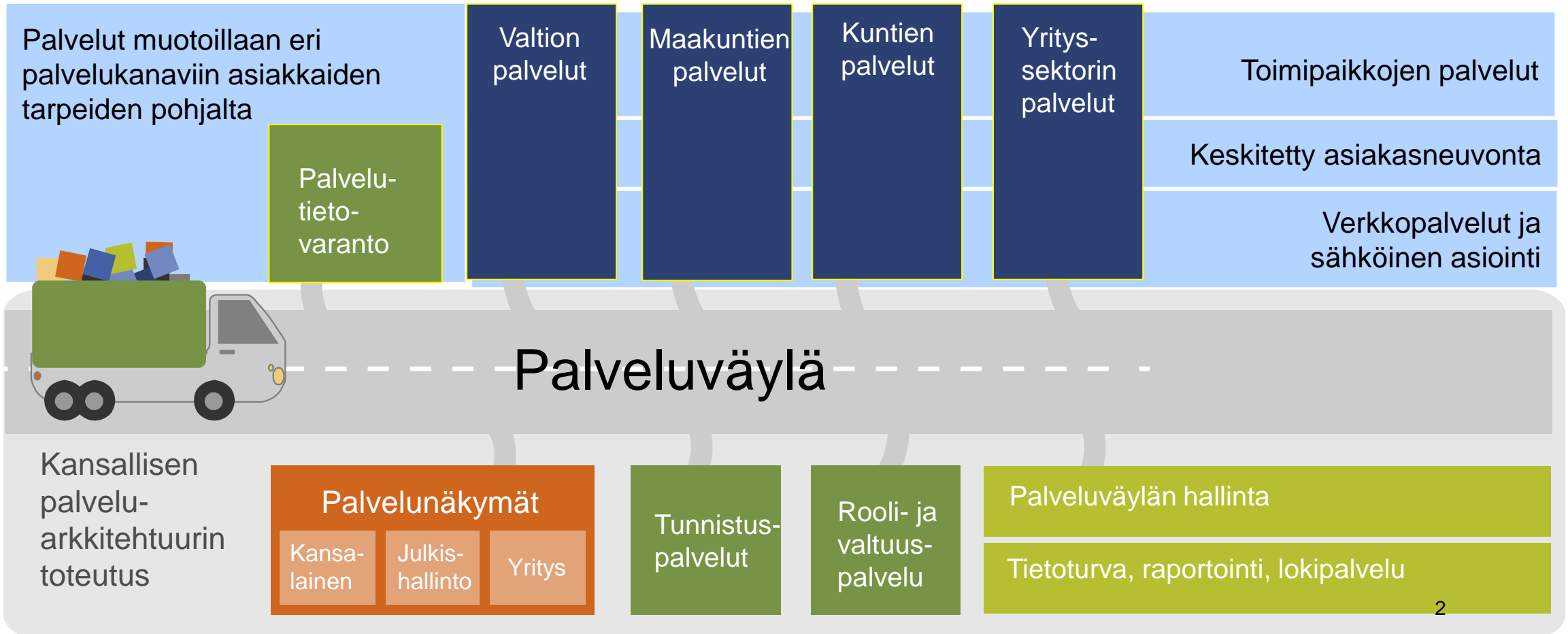
Tuija Groop



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet



Kansallinen palveluarkkitehtuuri



Julkisen palvelun kanavamalli



Sähköiset palvelut



Kansalliset palvelunäkymät

- Suomi.fi/kansalaiselle
- Suomi.fi/yritykselle
- Suomi.fi/viranomaiselle
- Viestinvälityspalvelu
- Sähköinen asiointi

Viranomaisen palvelut

- Informaatiopalvelut
- Sähköinen asiointi

Asiakasneuvonta



Kansalaisneuvonta

- Yleisneuvonta julkisiin palveluihin

Valtakunnalliset sektori-kohtaiset asiantuntija- ja neuvontapalvelut

Organisaatiokohtainen asiantuntija- ja neuvontapalvelu

Käyntiasiointi



Viranomaisten toimipaikat

- Asioiden vireillepano
- Asiantuntijapalvelut

Yhteispalvelupisteet

- Asiakaspalvelut
- Asiantuntijapalvelut kuvallisena etäpalveluna tai paikan päällä

Kasvupalvelun kanavamallin periaatteita

(Kari Rintanen 30.3.2017)



- Kasvupalvelujen ensisijainen palvelukanava on personoidut sähköiset palvelut ja niitä tukeva yhteinen asiakasneuvonta ja sähköisen asioinnin tuki
- Toisena palvelukanavana on maakunnan tarjoama asiantuntijapalvelu/ lähipalvelu käyntiasiointina, henkilökohtaisena puhelinpalveluna ja kuvallisena etäpalveluna
- Kasvupalvelun tukipalvelut ovat
 - Some asiakasviestintään
 - Chatti –palvelu yleisneuvontaan
 - Teksti- ja pikaviestipalvelut kansallista palveluväylää hyödyntäen siten, että käyttöön otetaan kansallisen viestintä-ratkaisun sähköinen postilaatikko ja viestintäpalvelujen mahdollisuudet.

Kasvupalvelun kanavamalli





Kasvupalvelujen palvelumuotoilu- ja prosessityö

Kasvupalvelun palvelumuotoilu- ja prosessityö

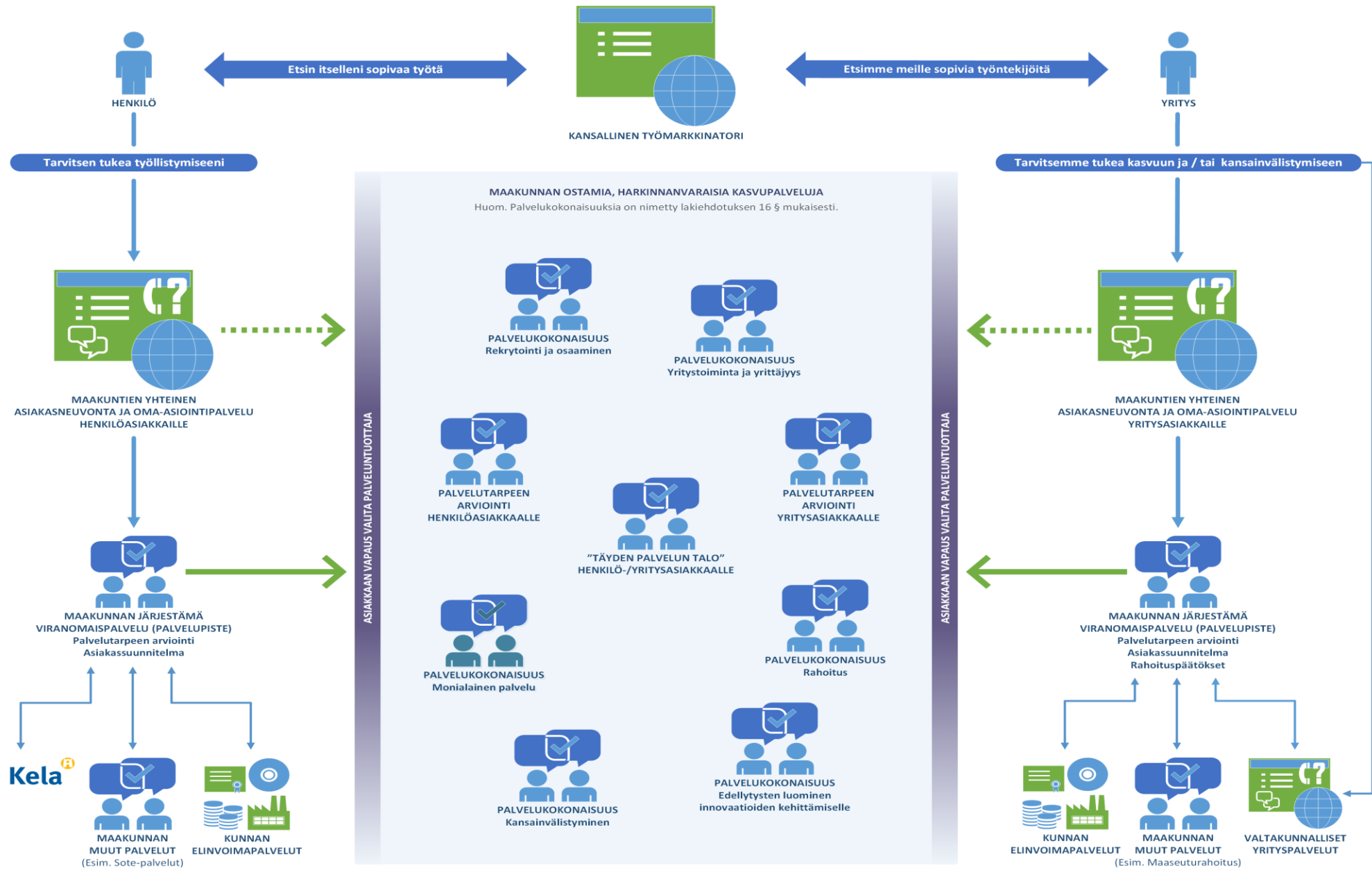


- Iskukykyiset palvelut (IE2) -ohjelman tilaama palvelumuotoiluprojekti, toteutus Gofore
- Tausta: kansallisten digitaalisten prosessien kehittäminen, maakunnallinen kasvupalveluvalmistelu ja VM-vetoinen maakuntavalmistelu edellyttävät tuekseen yhteistä yleisemmän tason prosessimäärittelyä
- Toteutus palvelumuotoilun keinoin: kattava tausta-aineisto, asiantuntijahaastattelut, työpajat
- Projektissa laadittiin palvelukonsepti, jossa kuvataan
 - tulevaisuuden kasvupalvelukokonaisuuden korkean tason tavoitetila ("iso kuva")
 - kaksi ydinprosessia "Työnhakija työllistyy" ja "Yritys kasvaa ja kansainvälistyy"
- Työn loppuraportti valmistunut 28.4. (tiedote ja loppuraportti Tamissa)

Tavoiteltava palvelumalli



- Valtakunnalliset ja maakunnalliset palvelut muodostavat asiakkaan näkökulmasta **loogisen, selkeän ja toisiaan tukevan kokonaisuuden –yhtenäinen asiakaskokemus**
- **Proaktiivista ajattelua ja toimintaa**
- Palveluita järjestetään aiempaa **suurempina kokonaisuuksina** (vs. pirstaleisuus ja päällekkäisyys) ja palvelutarjonta perustuu **asiakkaiden todellisiin tarpeisiin**
- Palveluketjujen mahdolliset **saumakohtat eivät näy asiakkaalle**
- Rutiinipalvelut digitaalisia, **syvällistä asiantuntemusta ja ohjausta** saatava helposti tueksi
- Toimijat eivät kilpaile asiakkaista tai jaa asiakkaita, vaan tekevät **yhteistyötä asiakkaan parhaaksi**
- **Asiakastieto kumuloituu ja kulkee asiakkaan mukana** –samoja tietoja ei kirjata moneen kertaan, toimijoille riittävät oikeudet ja näkyvyys





Muuta menossa olevaa/ ajankohtaista

Laki ”kasvupalvelujen tiedonhallinnasta”



- Tiedonhallinnan lakiesitykseen kootaan uudistuksen kannalta tarpeelliset tiedon **hallintaa, asiakas- ja asiakkuustiedon hallintaa** ja digitalisaation edistämistä koskevat säädökset siten, että laki mahdollistaa kasvupalvelujen järjestämiseen, ohjaukseen, valvontaan, toiminnan arviointiin, kehittämiseen ja tiedonhallintaan liittyvien tietojen tai asiakirjojen tallentamisen.
- Laissa säädetään kasvupalvelun asiakas- ja asiakkuustietojen sekä asiakkaan itsensä tuottamien **tietojen tietoturvalisesta käsittelystä ja tiedon hyödyntämisestä**. Samalla määritellään tietojärjestelmien ja alustojen **yhteentoimivuuden** linjaukset ja periaatteet ja niiden käyttö (rajaresurssit) siten, että ne mahdollistavat yhtenäiset palveluketjut. Samoin määritetään tietojen luovutuksen periaatteet.
- Lisäksi laissa määriteltäisiin **käyttövelvoitteen** piiriin kuuluvat kasvupalvelujen tietojärjestelmät ja alustat sekä yhteentoimivuuden linjaukset ja periaatteet, joilla tarkoitetaan mm. säännösten määrittelyä, teknisiä määrityksiä ja yhteistoiminnasta sopimista.

Kasvupalvelun kokonaisarkkitehtuurityö

(Harri Eskola/ TEM)



- **Yhteinen ylätason arkkitehtuurikuvaus eri tahoille hyödynnettäväksi/ Toteutus Deloitte**
- **Arkkitehtuurikuvauksen viimeistely meneillään**
- **Vastaa tarpeeseen hahmottaa kokonaisuutta – eri hallinnontasojen ja toimijoiden vuorovaikutus sekä tietovarannot ja –virrat**
- **Toimeksiannon lopputuotokset ovat:**
 - Palveluiden ja toimijoiden visuaalinen ylätason kuvaus (ryhmiteltynä hallinnon tasojen ja elinkaaren vaiheiden mukaisesti)
 - Palveluiden tuotantoon liittyvien toimijoiden välisten vuorovaikutusten kuvaukset (kuvattu asiakkaiden palvelupolkujen case-esimerkkien kautta)
 - Asiakastietovarantojen ja toimijoiden välisten tietovirtojen kuvaukset
 - Ylätason kuvaus kasvupalveluiden keskeisistä tietojärjestelmistä ja tietovarannoista

Kasvupalvelut –tytäryhtiö

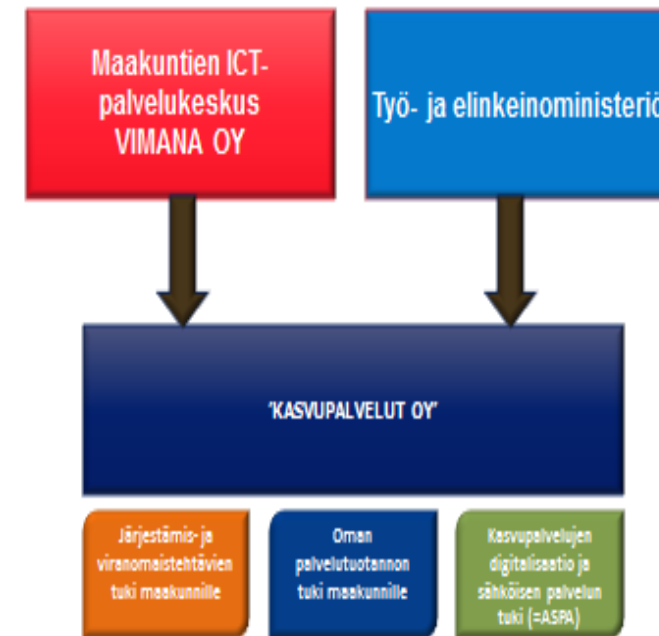
(Vesa Jouppila/ KEHA-keskus)



Tähän mennessä päätettyä/ linjattua:

- Toimialariippumaton, ELY-keskusten ja TE-toimistojen perustietotekniikkaan liittyvä ICT siirtyy maakuntien ICT-palvelukeskukseen (Palvelukeskusten johtoryhmä 23.3.2017)
- Toimialariippuvan kasvupalvelukokonaisuuden tarpeet on mahdollista ottaa huomioon maakuntien ICT-palvelukeskusmallissa ottamalla ratkaisuksi kasvupalvelujen oma tytäryhtiö, jossa valtiolla olisi merkittävä määräysvalta ja myös mahdollisuus kohdistaa resurssejaan ja rahoitustaan (TEM:n edustajat, Pöysti 8.3.2017).

Kasvupalvelujen ohjaus



Kasvupalvelut -tytäryhtiö



- Päätehtävät:
 - Kasvupalvelujen digitalisaatio
 - Järjestämisen ja viranomaistehtävien tuki
 - Oman palvelutuotannon tuki (silloin kun on markkinapuute)
- Tuottaa laadun varmistamiseen ja toiminnan ohjaukseen tarvittavaa tietoa ja analysointipalveluja maakunnille sekä valtiolle
- Vastaa keskitetyistä asiakaspalveluista (Kasvu-Aspa, verkkoasiakaspalvelun tuki ja ohjaus)
- KEHA-keskus valmistelee toteutuksesta projektisuunnitelman yhteistyössä TEM:n kanssa
- Suunnitelma sisältää vähintään asiakohdat : Yhtiön tehtävän rajaus, omistajuus, ohjaus, resurssit, rahoitus ja organisointi
- Projektisuunnitelma käsitellään maakuntauudistuksen valmistelun TEM-ohjausryhmässä 29.5.2017

Muita menossa olevia hankkeita ...



- **Lapin kehittämishanke: Asiakaslähtöiset palveluketjut yrityksille**
 - ✓ Liittyy yhdyspintakeskusteluun kuntien, valtion ja maakuntien välisestä työnjaosta
 - ✓ Caset 1) Kemin biojalostamo –suurhanke 2) Matkailun työvoiman saatavuuden turvaaminen 3) Yritysrahoitusta saaneiden yritysten palvelutarpeet
 - ✓ Lisätietoja Tuija Ohtonen/ Lapin ELY-keskus ja Tiina Keränen/ Lapin TE-toimisto
- **Yrityspalveluiden sähköisten järjestelmien käyttö ja kehittäminen/** Teknologian tutkimuskeskus VTT → Miten yrityspalveluiden kansallisten kaikkikanavaisten palveluiden ja järjestelmien kehitys- ja ylläpitotehtävät järjestetään? (VNK:n tilaama ns. TEAS –hanke)
 - ✓ Hankkeen päätavoitteena on tuottaa kuvaus, jossa on perusteltuja toimintatapoja (mahdollisesti vaihtoehtoja), joiden avulla tuetaan kasvupalveluiden hallinnoinnin siirtymistä valtakunnalliselta tasolta maakuntatasolle siten että palvelut ja järjestelmät säilyisivät hallittuina ja varmistetaan palvelujen jatkuvuus.
 - ✓ Lisätietoja: Sirpa Alitalo/ TEM
- **Sote yritystoiminta (Luvat ja valvonta kärkihanke)**
 - Hankkeen tavoite: Laatia asiakaslähtöinen tavoitetilan palvelupolkukuvaus uusien sosiaali- ja terveystieteiden palveluiden tuottajien yritystoiminnan perustamiseksi ja siihen liittyviin lupiin ja valvontaan liittyvistä asioista
 - ✓ Lisätietoja Päivi Tommila/ TEM