



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus  
Närings-, trafik- och miljöcentralen  
Centre for Economic Development, Transport and the Environment

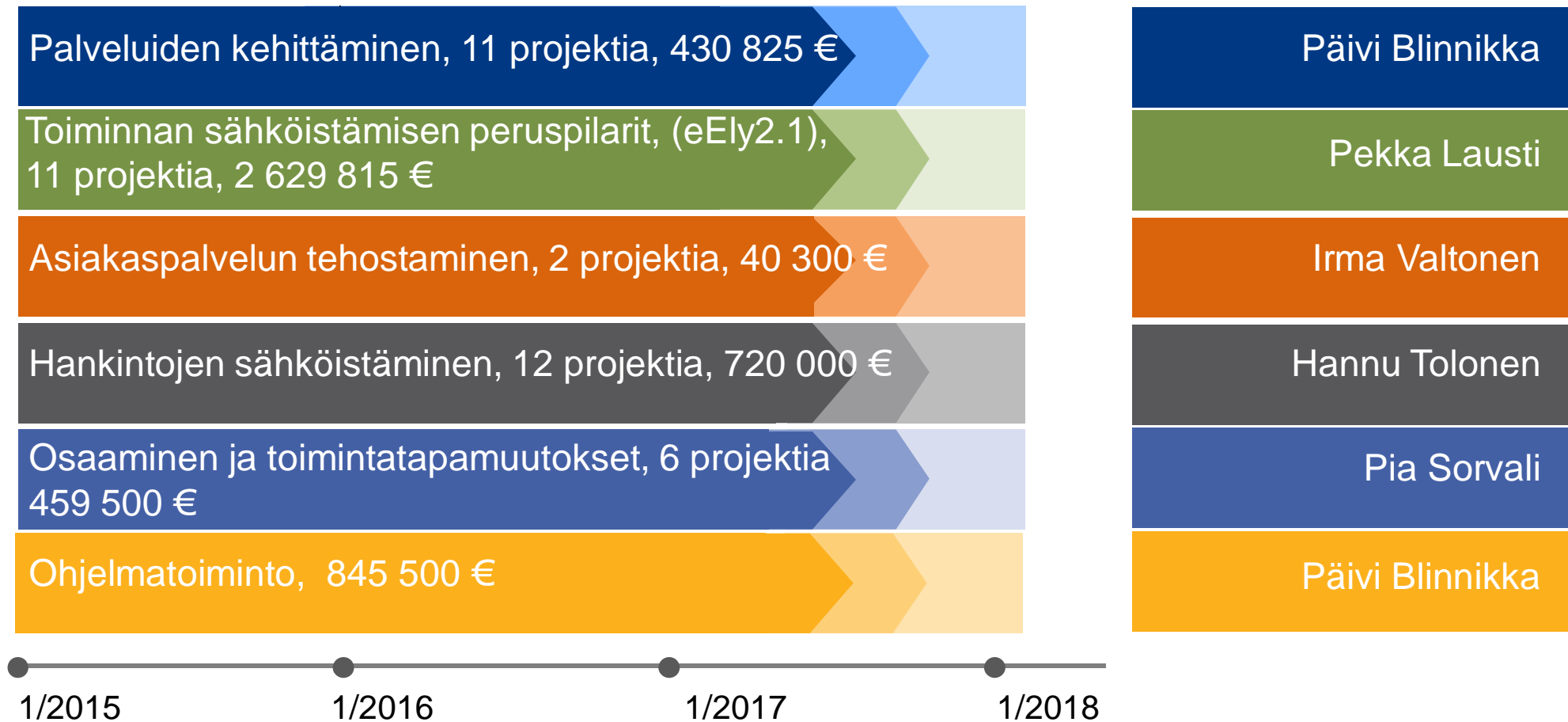
# Iskukykyiset Palvelut (IE2) – ohjelman tulokset ja käytetyt resurssit

vuosina 2015-2017





## Iskukykyinen ELY 2 päähankkeet & hankepäälliköt





## Yhteenveto, Iskukykyiset Palvelut –ohjelma 2015-2017

- Kustannukset 2015 – 2017 yhteensä 5 135 640 €
  - Noin 60 projektia, ostetut palvelut 4 290 140 €
  - Ohjelmatoiminnon palkkakustannukset 773 000 € ja tukipalvelut 72 500 e
- Hankekokonaisuudet:
  - Palvelujen kehittäminen, 11 projektia 430 825 €
  - Toiminnan sähköistämisen peruspilarit, 11 projektia 2 629 815 €
  - Asiakaspalvelun tehostaminen, 2 projektia 40 300 €
  - Hankintojen sähköistäminen, 12 projektia 720 000 €
  - Osaaminen ja toimintatapamuutokset, 6 projektia 459 500 €



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus  
Närings-, trafik- och miljöcentralen  
Centre for Economic Development, Transport and the Environment

## Hankekokonaisuus (kpl)

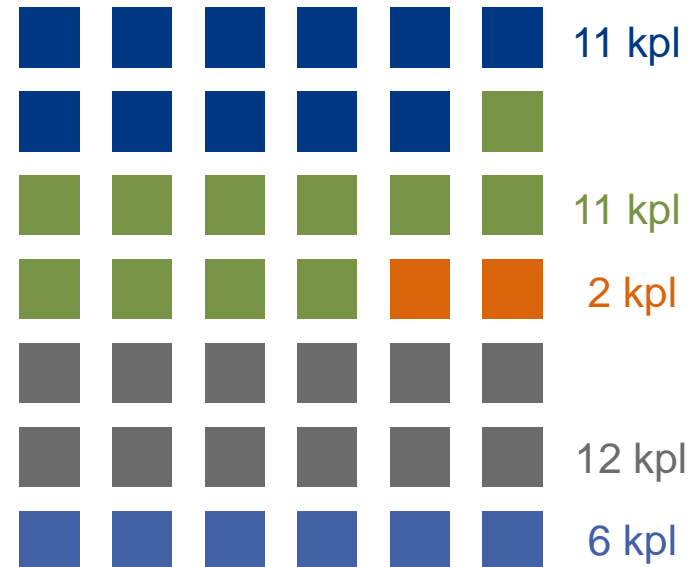
### Palvelujen kehittäminen

Toiminnan sähköistämisen peruspilarit

Asiakaspalvelun tehostaminen

Hankintojen sähköistäminen

Osaamisen ja toiminnan  
kehittäminen





## Hankekokonaisuus (kpl)

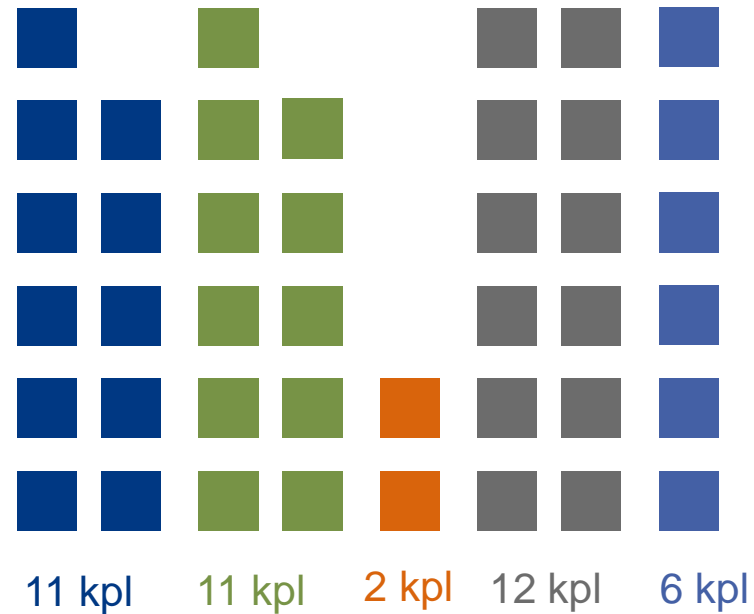
Palvelujen kehittäminen

Toiminnan sähköistämisen peruspilarit

Asiakaspalvelun tehostaminen

Hankintojen sähköistäminen

Osaamisen ja toiminnan  
kehittäminen





Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus  
Närings-, trafik- och miljöcentralen  
Centre for Economic Development, Transport and the Environment

## Hankekokonaisuus (€)

### Palvelujen kehittäminen

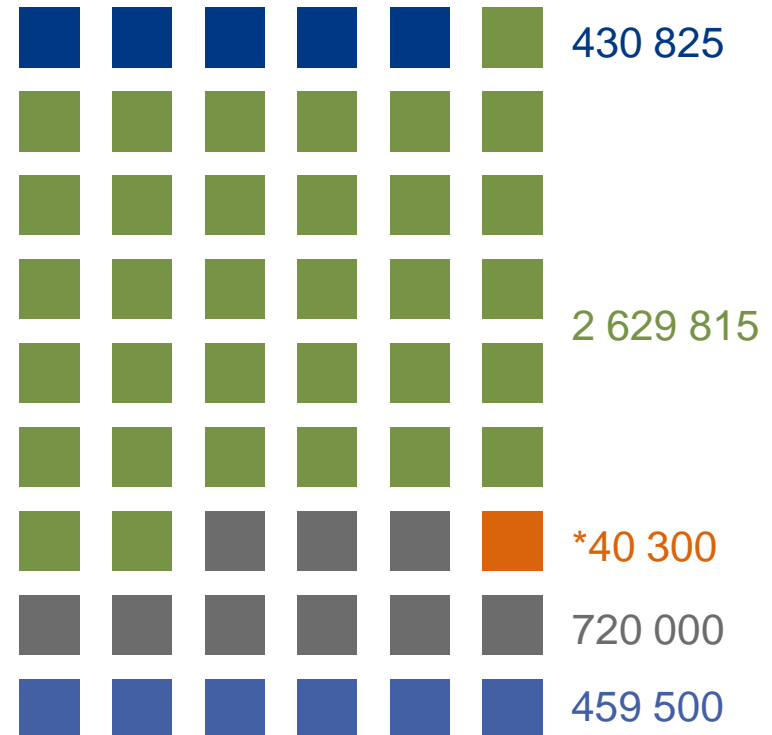
Toiminnan sähköistämisen peruspilarit

Asiakaspalvelun tehostaminen

Hankintojen sähköistäminen

Osaamisen ja toiminnan  
kehittäminen

Yksi neliö n. 80 000





## Hankekokonaisuus (€)

### Palvelujen kehittäminen

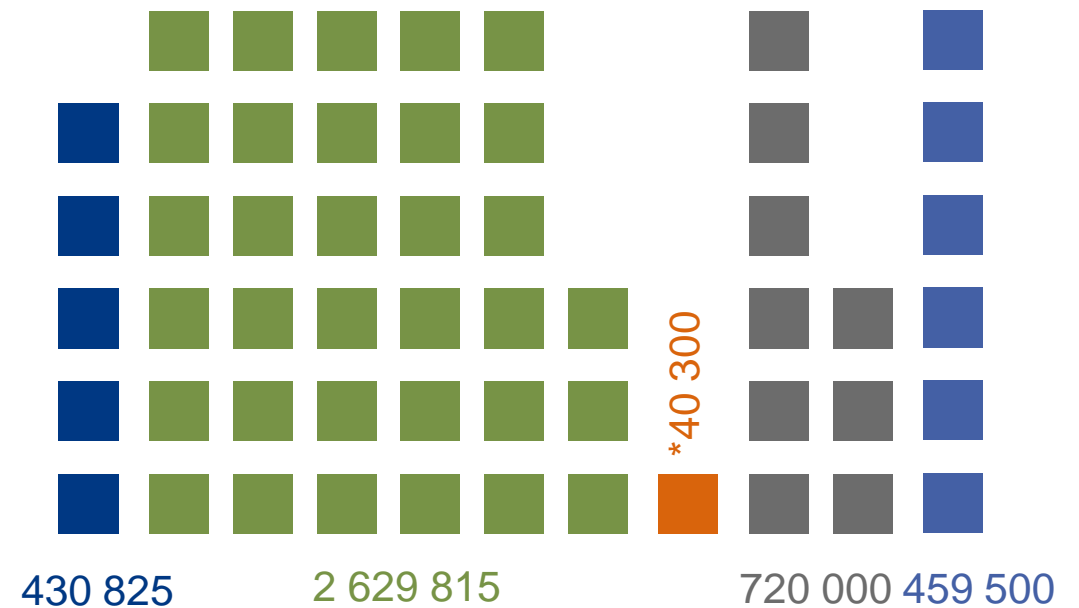
Toiminnan sähköistämisen peruspilarit

Asiakaspalvelun tehostaminen

Hankintojen sähköistäminen

Osaamisen ja toiminnan  
kehittäminen

Yksi neliö n. 80 000





## Hankekokonaisuus (kpl)

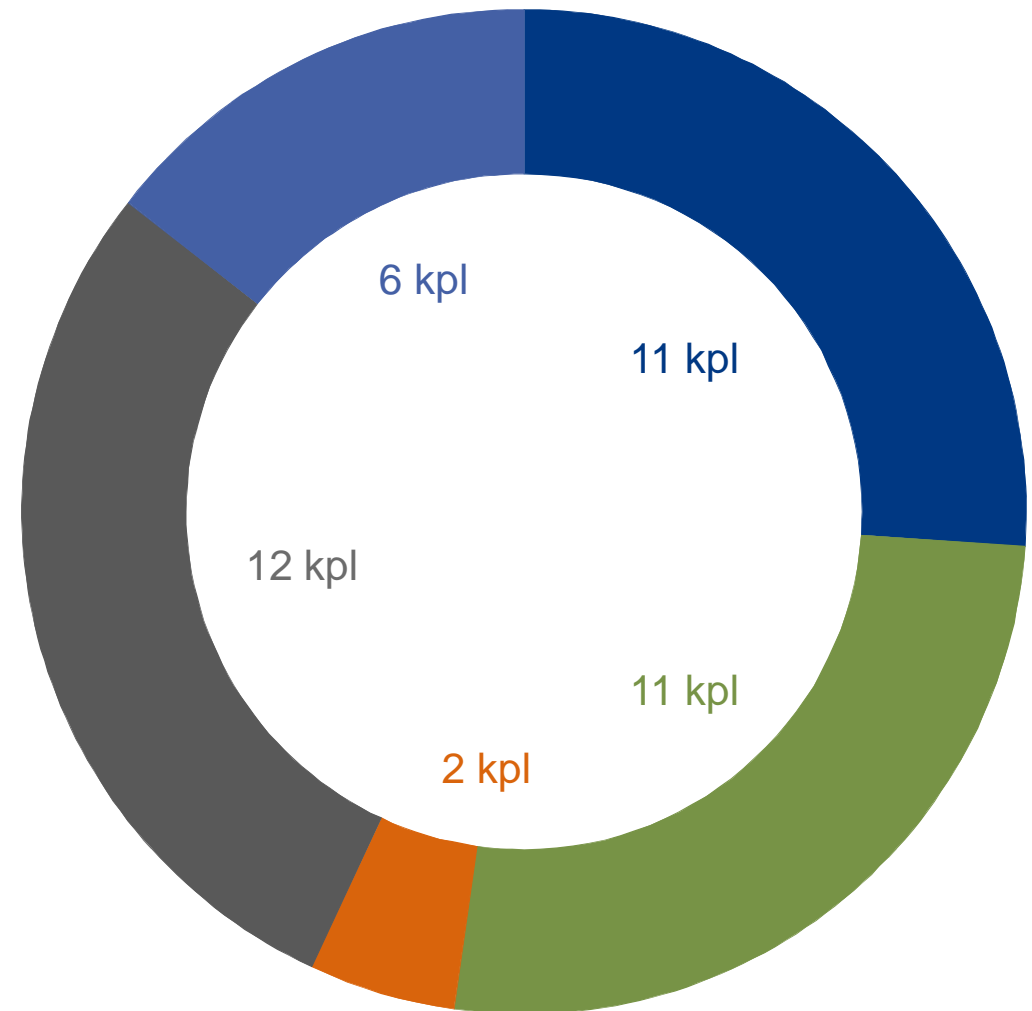
Palvelujen kehittäminen

Toiminnan sähköistämisen peruspilarit

Asiakaspalvelun tehostaminen

Hankintojen sähköistäminen

Osaamisen ja toiminnan  
kehittäminen







## Hankekokonaisuus (kpl, €)

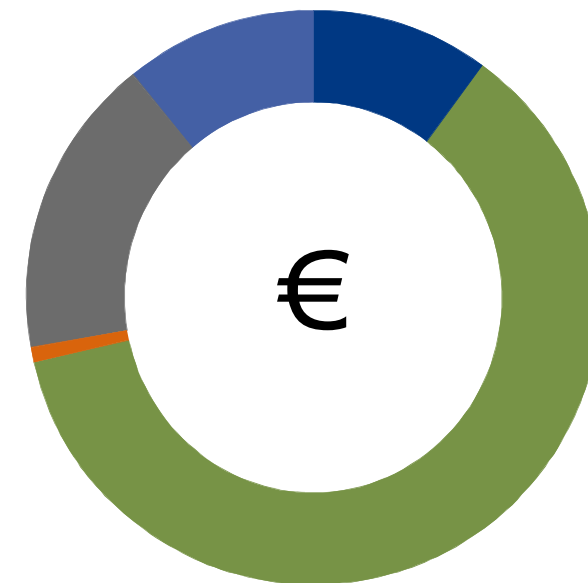
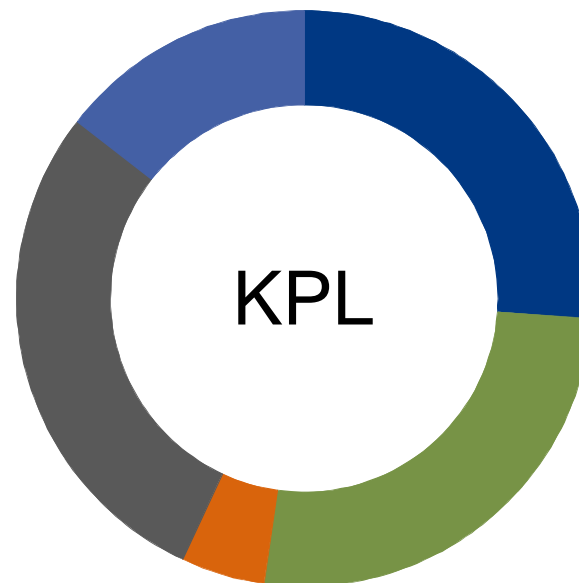
**Palvelujen kehittäminen**, 11 projektia  
430 825 €

**Toiminnan sähköistämisen  
peruspilarit**, 11 projektia 2 629 815 €

**Asiakaspalvelun tehostaminen**, 2  
projektia 40 300 €

**Hankintojen sähköistäminen**, 12  
projektia 720 000 €

**Osaaminen ja  
toimintatapamuutokset**, 6 projektia  
459 500 €





## Yhteenveto



Asiakaspalvelun tehostaminen,  
2 projektia, 40 300 €





Lisätiedot:  
Klikkaa  
laatikkoa

## Palvelujen kehittäminen

Yhteensä 11 projektia, kokonaiskustannukset 430 825 €

PALVELUMUOTOILU Kasvupalvelut 2017	PALVELUMUOTOILU Kasvupalveluiden jatkomuotoilu 2017	PALVELUMUOTOILU Maahanmuuttajien kotoutumispalvelut 2016	PALVELUMUOTOILU Vesien ja merenhoidon palvelut 2016	PALVELUMUOTOILU Luonnonsuojelu- palvelut 2016
PALVELUMUOTOILU Liikenteen ja tienpidon asiointipalvelut 2016	PALVELUMUOTOILU Liikenteen viestintä ja asiakaspalvelut 2017	PALVELUMUOTOILU Ympäristön- suojelupalvelut 2015	PALVELUMUOTOILU Maatalous- ja elintarviketuotan- non palvelut 2017	VIESTINNÄLLINEN AINEISTO Maakuntien palvelu- kokonaisuudet 2017
PALVELUMUOTOILU Luomutuotannon valvontapalvelut 2016				

Ympäristönsuojelupalvelut:

- 25 000 €, vuosi 2015, kesto 4 kk
- Asiakaslähtöiset palvelukuvaukset avainprosesseista:
  - Ympäristönsuojelulain mukaiset ilmoitukset
  - Lausuntojen antaminen
  - Raporttien tarkastaminen
  - Valvonta



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus  
Närings-, trafik- och miljöcentralen  
Centre for Economic Development, Transport and the Environment

Lisätiedot:  
Klikkaa  
laatikkoa

## Toiminnan sähköistämisen peruspilarit

Yhteensä 11 projektia, kokonaiskustannukset 2 629 815 €

Taimi / Kameleon 5/2014-2/2016	ELY- keskusten yhteisen tiedonhallinnan kehittäminen	Palkkaturva (PATU) ja perintäjär- jestelmän (Gorilla) jatkokehittäminen	Yritystukien (YSA) sähköinen asiointi (osarahoitus)	PILOTTI MaVin mobiilipilotti (laitehankinnat)
CRM-lisenssit, toimintamallin kouluttaminen sekä ATV-integraatiot (Asko, Hyrrä)	YA-järjestelmän kehittämien	KEHA Katren / PATUn integraatio (osarahoitus)	YLVAn geneeristen osien kehittäminen (osarahoitus)	PILOTTI Tiedolla johtamisen pilotti (maksullinen ympäristövalvonta)
Kokonais- arkkitehtuurin hallintamalli sekä käytännön toiminta				

Kokonaisarkkitehtuurin  
hallintamalli sekä  
käytännön toiminta

- hallintamallin toteutus  
2014 (3 kk), 2015  
(3 kk) sekä virkatyönä  
2015 (9 kk), 2016  
(12 kk), 2017 (12 kk)
- virkatyönä, ei  
rahoitusta IE2:lta
- yleiskäsityksen  
vahvistaminen  
kokonaisarkkitehtuurin  
merkityksestä  
ohjaavana elementtinä  
monitoimija  
ympäristössä



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus  
Närings-, trafik- och miljöcentralen  
Centre for Economic Development, Transport and the Environment

## Asiakaspalvelun tehostaminen

Yhteensä 2 projektia, kokonaiskustannukset 40 300 €

TOIMINTAMALLI

Palvelun laadun  
kehittäminen

TOIMINTAMALLI

Monikanavaisuutta  
tukevat järjestelmät

Lisätiedot:  
Klikkaa  
laatikkoa

Toimintamalli palvelun laadun ylläpitämiseen ja kehittämiseen

- Konsulttipalvelut 32 300 €
- laatukriteerien määrittäminen, puhelutallenteiden kuuntelu, arviointi ja palautekeskustelut sekä henkilöstön valmennukset
- toimintamallin vakiinnuttaminen ja laajentaminen niin että laatutyö jalkautetaan puhelimen lisäksi muihinkin palvelukanaviin ja asiakaskokemus otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen
- Kirjoittamisen koulutus 6 000 €
- asiakaslähtöinen viestintä chat:ssä ja sähköpostilla
- Budjetti yht. 38 300 €



Lisätiedot:  
Klikkaa  
laatikkoa

## Hankintojen sähköistäminen

Yhteensä 12 projektia, kokonaiskustannukset 720 000 €

Kustannus- /hyötyanalyysi 9/2015	Hankinta- arkkitehtuuri 11/2015-5/2016	KÄYTTÖÖNOTTO Cloudia kilpailutuspalvelut 10/2015-2/2016	KÄYTTÖÖNOTTO HILMA palvelut 10/2015	KÄYTTÖÖNOTTO Cloudia sopimusten hallinta 6/2016-11/2016
KÄYTTÖÖNOTTO Cloudia-USPA integraatio 10/2016-6/2017	KOULUTUS Cloudia henkilöstökoulutus 2/2016-...	KÄYTTÖÖNOTTO Cloudia sähköinen allekirjoitus 4-6/2017	KÄYTTÖÖNOTTO Hankeaineiston hallintajärjestelmä (HHJ) 4/2017-3/2018	KÄYTTÖÖNOTTO HHJ-Cloudia integraatio 11/2017-3/2018
KÄYTTÖÖNOTTO HHJ-Valtion kilpailutuskalenteri integraatio 1/2018-5/2018	KOULUTUS HHJ henkilöstö- koulutus 4/2018...			

Kustannus-/hyötyanalyysi

- 9/2015
- Vaikutukset,  
taloudelliset/ei  
taloudelliset hyödyt,  
kustannukset



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus  
Närings-, trafik- och miljöcentralen  
Centre for Economic Development, Transport and the Environment

Lisätiedot:  
Klikkaa  
laatikkoa

# Osaamisen ja toiminnan kehittäminen

Yhteensä 6 projektia, kokonaiskustannukset 459 500 €.

TIEDOLLA JOHTAMINEN	TIEDOLLA JOHTAMINEN	ASIAKASKOKEMUS	ASIAKASKOKEMUS
Kasvupalvelun tiedolla johtaminen (esiselvitys)	Kasvupalvelujen tiedolla johtaminen	Ratkaisukeskeinen yrityspalvelu -pilotit	Ratkaisukeskeinen yrityspalvelu -alueelliset kehittämistoimet
OSAAMISEN KEHITTÄMINEN	OSAAMISEN KEHITTÄMINEN		
yCRM-koulutukset 4/2017-	Koulutukset ja valmennukset 2016-		

Ratkaisukeskeinen yrityspalvelu/pilotit

- 8 kuukautta, 2016
- 28 000 euroa
- Pilottialueiden (PIR, VAR ja SAT ELYt) kanssa työstettiin teemaa ja kehitettiin yrityspalveluyhteistyötä ELY-vastuualuerajat ylittävissä työpajoissa.