

Järjestämisosaaaminen - kasvupalvelu

Kickoff

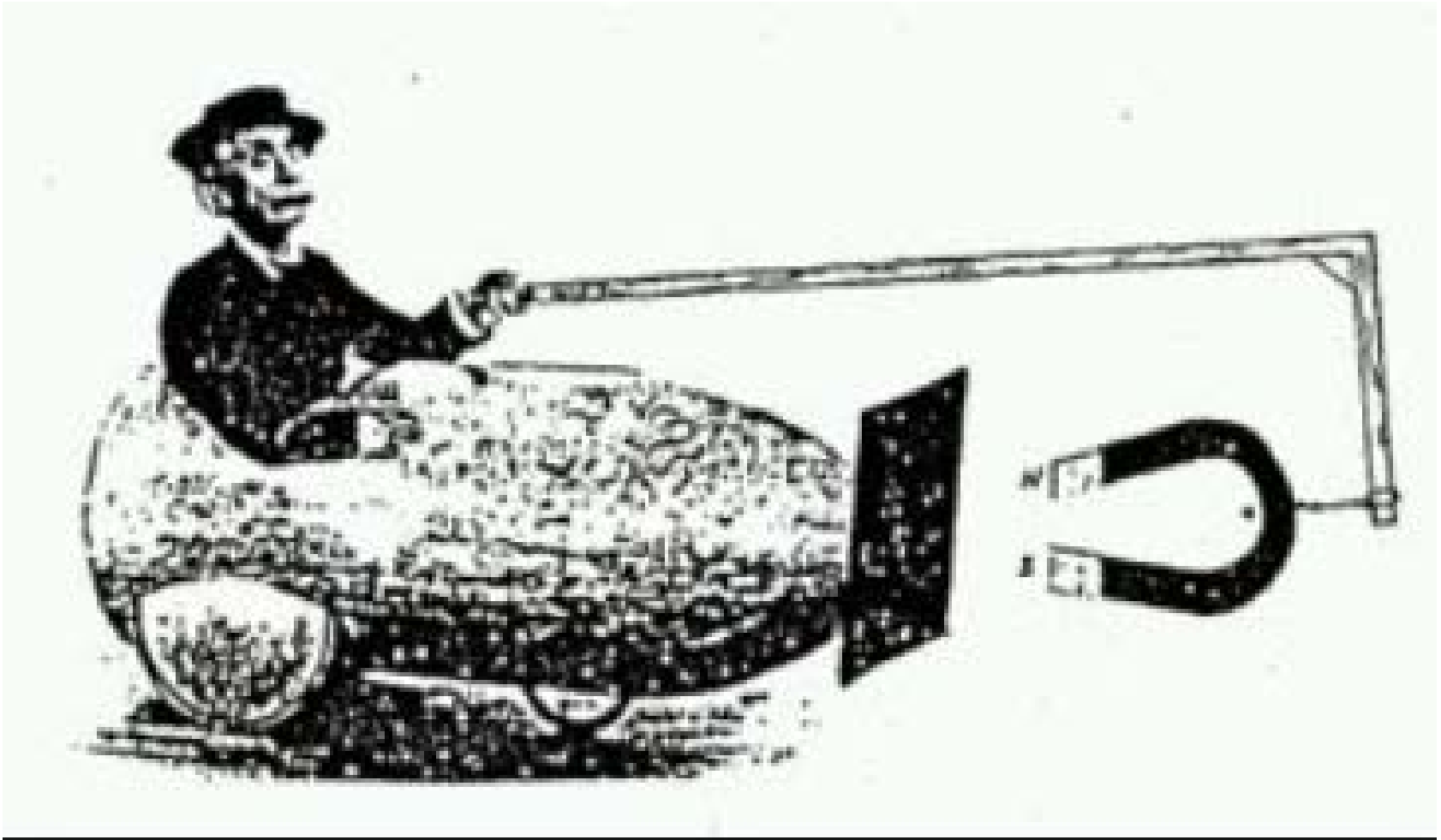
Vesa Jouppila

08.02.2017



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

DIY



Kasvupalvelut/ostaminen, nykytilan SWOT



Vahvuudet

Osaavat ja kokeneet TE-palvelujen hankkijat
Joustavuus, osaaminen ja palveluketjut omassa suorassa ohjauksessa (kokemus ulkoistettujen palveluiden hallinnasta)
Vakiintuneet hankintakäytännöt ja –prosessit (ml. asiakaslähtöinen suunnitteluprosessi)
Asiakkaiden tuntemus
Stabiili kysyntä- ja tarjontatilanne (palvelumarkkinoiden tuntemus)
Elinkeinoelämän, toimintaympäristön ja markkinoiden tuntemus alueella

Heikkoudet

Teknologian ja digitalisaation työkalujen puute, hyödyntäminen
Palvelut yksityiskohtaisesti määritelty (laki ja asetus)
Liiketoimintalähtöisyys, palvelut on suunniteltu prosessin osista
Kokonaisvaikuttavuuden arvioinnin vaikeus

Nykytila

Mahdollisuudet

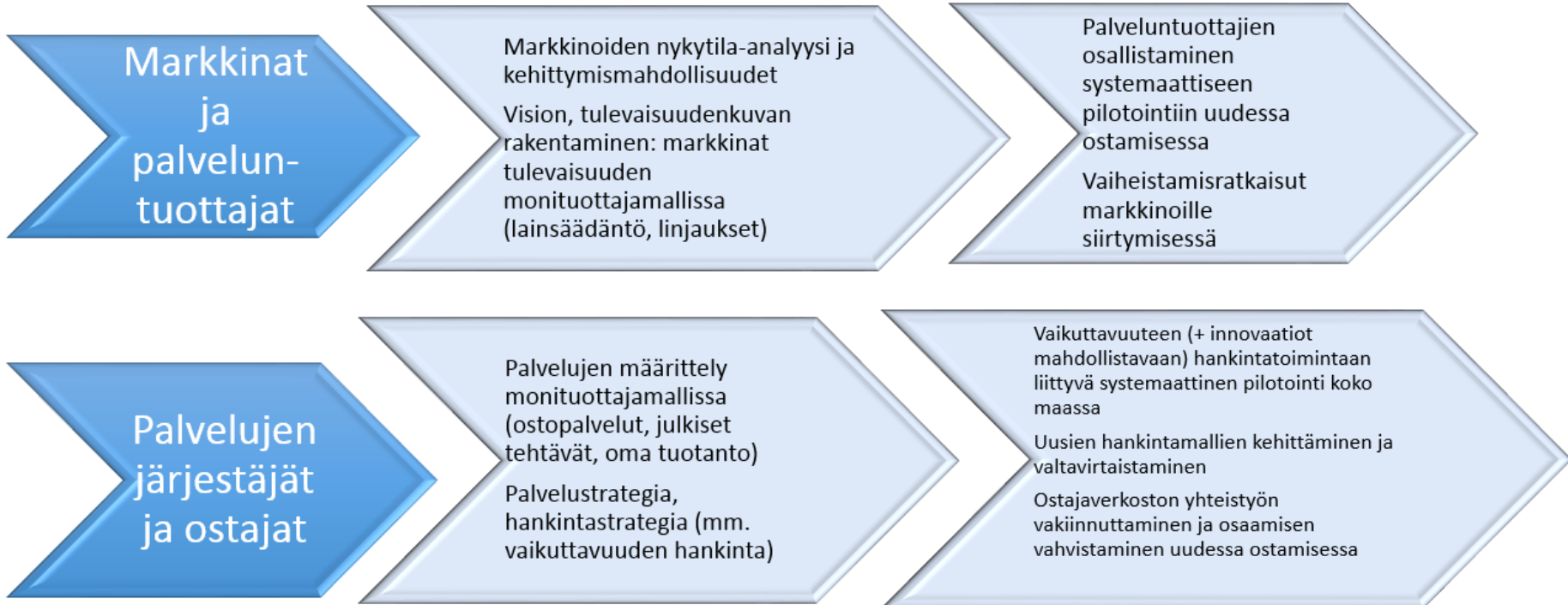
Kehittämistoiminta ja palvelutuotannon kokonaishallinta omassa hallinnassa,
Asiakasvuoropuhelun hyödyntäminen

Uhat

Kustannukset ja resurssit, säästöt
Osaamisresurssista ei huolehdita
Kilpailun puute, palveluiden tuottajien laadussa ja määrässä on alueellisia eroja

Mitä uudenlainen ostaminen vaatii?

First Steps 2017-



Kasvupalvelut/älykäs ostaminen, SWOT





Palvelutuotannon strateginen uudelleenjärjestäminen



- **Järjestämisen kaikki osiot ja vaiheet; järjestämisen kaari**
- **Mitä ostetaan? Tilaaja – tuottaja**
 - itse määriteltäjä palveluja/volyymeja/sisältöjä → prosessin osia → vaikuttavuutta (tuloksia/ratkaisuja)
- **Ostamisen uusi agenda: älykäs ostaminen ja innovatiiviset hankinnat, markkinoiden kehittämisen mekanismit**
 - Palvelumarkkinoiden rakentaminen
 - Black box approach
- **Osaamisen kehittämisessä oman organisaation (TEM/EIO, TEKES; huippuostajaohjelma ym.) ja verkostojen (esim. kaupungit, SITRA, yliopistot, muut oppilaitokset, kansainväliset toimijat) laaja hyödyntäminen**

Järjestämisosaaamisen kehittäminen (esim.)



- **Maakunta järjestäjänä**
 - Vastaa palvelun saatavuudesta,
 - Vastaa palvelun laadusta, kustannustehokkuudesta ja vaikuttavuudesta
 - Tekee päätökset tuotannosta
- **Järjestämisosaaaminen ja laadunhallinta; järjestämisen johtaminen, uusi paradigma ja kulttuurin rakentaminen, johdon sparraus ja tuki**
- **Hankinta- ja ostamisosaaamisen kehittäminen**
- **Laadullisen palautteen kerääminen ja hyödyntäminen**
 - asiakaslähtöisyys, valinnanvapaus  4.5  75 %
- **Tiedon hallinta; kerääminen, analysointi, raportointi ja hyödyntäminen kehitystyössä (esim. QV)**
 - asiakaslähtöisyys, valinnanvapaus, kustannustehokkuus ja vaikuttavuus
- **Sopimushallinta**
 - asiakaslähtöisyys, kustannustehokkuus, vaikuttavuus, WYBIWYG ”sait mitä tilasit”
- **Asiakkuudenhallinta (CRM) ja asiakasohjaus**
- **Uudistumisohjelmaan; ”Järjestämisosakatemia” (JAKA)**