



### **Palvelukokonaisuuksien (Asiakkuuksien) hallinta -työryhmän kokous (3)**

Aika to 7.2.2019 klo 10-11.05

Paikka Pirkanmaan liitto, kokoushuone Ilo, Kelloportinkatu 1 C, Tampere

Osallistujat Erillisen listan mukaan



Pirkanmaa 2021

	Asia	Esittely, keskustelu, jatkotoimenpiteet
1	Kokouksen avaus ja läsnäolijoiden toteaminen	Puheenjohtaja Jukka Alasentie avasi kokouksen ja todettiin osallistujat.
2	Järjestämisen tehtävälait, valvonta, tieto-ohjaaminen, segmentointi, työpaja, palveluketjut	<p>Käytiin läpi järjestämisen tehtävälait, palvelukokonaisuuksien tehtäviä.</p> <p>Keskusteltiin valvonnan puolueettomuudesta, viranomaisvalvonnasta ja seurannasta sekä vaikuttavuudesta. Järjestäjän seurannan ja valvonnan tulee olla tuotantotavasta ja tuottajasta riippumaton. Järjestäjä katsoo asiaa maakunnan koko väestön tasolla ja tuottaa malleja siitä, miten seuranta tehdään.</p> <p>Järjestäjän tieto-ohjaaminen; väestötieto ja asiakastieto;          Järjestäjä katsoo yleisesti missä Pirkanmaa on menossa, etukenossa.          Asiakaskokemuksen kerääminen on järjestäjä-tason tietoa. Miten kerätään palveluntuottajilta yhdenmukaista tietoa?</p> <p>Segmentoinnin kriteerejä sekä pysyviä ja muuntuvia segmenttejä käytiin läpi.</p> <p>Palattiin 14.12.2018 ideoituun työpajaan;          ”Sovittiin, että avataan liikelaitosvalmistelijoille (projektipäälliköt) järjestäjän tehtävälaita ja palvelukokonaisuuksia ja kuvataan rajapinta. Keskustellaan vuoropuheluna, mitä tarkoittaa järjestäjän ohjaus, jotta puhutaan samasta asiasta. Aiheen osalta suunnitellaan työpajasarja.”</p> <p>Riku Siren laatii työpajatyöskentelylle ison kehikon ja suunnittelee sisällön kutsuen tarvittavat henkilöt mukaan. Tavoitteena larpata ohjausmallia, ei sisältöä. Työpaja järjestetään lakien hyväksymisen jälkeen touko-kesäkuussa.</p> <p>Synergokselta on saatu tarjous asiakkuuksien hallinta -koulutuksesta ja tilaus tehdään, kun laite on saatu läpi.</p> <p>Palveluketjujen kuvaamisen osalta on odoteltu valtakunnallisia malleja, jonka vuoksi näitä ei ole vielä tehty. Järjestäjän tasolla katsotaan mitä palveluketju sisältää (esim. aikarajat), tuotannossa tehdään tarkempi palvelupolku (miten toteutetaan käytännössä).</p> <p>Esitys löytyy työryhmän <a href="#">työtilasta</a>.</p>
3	Tiedotettavat asiat	Ei tiedotettavia asioita.
	Muut asiat	Ei muita asioita.
4	Seuraava kokous	Seuraava kokous pidetään maaliskuulla. Soile Ridanpää-Vuolle lähettää tästä kokouskutsun.
5	Kokouksen päättäminen	Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 11.05.