



Päätös

13.6.2016

TEM/653/00.04.01/2015

Viite

ELY-keskusten CRM-ohjausryhmän asettaminen vv. 2016 - 2017

Asettaminen

Työ- ja elinkeinoministeriö on asettanut ELY CRM-ohjausryhmän

Toimikausi

1.5.2016 – 31.12.2017

Tausta

Yhteisen asiakastiedon ja sitä hyödyntävän CRM järjestelmän käyttöönotto on asetettu ykkösprioriteetiksi TEM konsernissa. Käyttöönoton edellyttämät päätökset ELY-keskusten osalta pitää valmistella kuten muillakin toimijoilla mutta yhteinen päätöksiä valmisteleva foorumi on puuttunut.

Tähän tarpeeseen perustetaan pieni, tehokas ja toimintatavoiltaan joustava ELY CRM ohjausryhmä. Yhteydet kaikkiin ohjaaviin tahoihin varmistetaan IE2-ohjelman tukiryhmän kautta.

Tavoite

Ohjausryhmän tavoitteena on yhdenmukaistaa ELY-keskusten ja TE-toimistojen yritysasiakkuuksien palveluprosesseja osana yrityspalvelutoimijoiden yhteisiä toimintamalleja.

Edistää ELY-keskusten ja TE-toimistojen yritysasiakkaiden TEM yritysasiakkuusstrategian ja palvelumallien sekä näihin liittyvien sisäisten toimintamallien toimeenpanoa ELY-alueilla.

Tehtävät

Ohjausryhmän tehtävät ja vastuut ovat:

Tehdä esitykset/päätökset koskien ELY-keskusten ja TE-toimistojen asiakkuudenhallintajärjestelmän (CRM) hankintaa, käyttöönottoa ja

asiakkuuksien toimintamallia osana yrityspalvelutoimijoiden yhteistä asiakkuusprojektia.

Varmistaa ELY-keskusten ja TE-toimistojen ATV-integraatioiden toteutuminen määritetyn vaiheistuksen mukaan.

Hyväksyä ELY-keskusten ja TE-toimistojen CRM-käyttöönosta, koulutuksesta ja asiakkuuksien toimintamalleista laaditut suunnitelmat.

Seurata asetettujen asiakkuustavoitteiden toteutumista.

Organisointi

Puheenjohtaja

ylivohtaja Kimmo Puolitaival, Varsinais-Suomen ELY-keskus

Varapuheenjohtaja

ohjelmapäällikkö Vesa Lipponen, IE2 -ohjelma

Jäsenet

- ylivohtaja Pekka Häkkinen, Etelä-Savon ELY-keskus
- neuvotteleva virkamies, Mikko Härkönen, TEM
- neuvotteleva virkamies Tuija Groop, TEM
- kehittämisspäällikkö Petteri Ohvo, TEM
- hallitussihteeri Elise Sahvirta, YM (varajäsen projektipäällikkö Saku Härkönen)
- kehittämisspäällikkö Pekka Lausti, Varsinais-Suomen ELY-keskus
- projektipäällikkö Milla Mäntykorpi, KEHA
- palvelujohtaja Irene Impiö, Pirkanmaan TE-toimisto
- 1 palvelulinjan johtaja Minna Helenius, Uudenmaan TE-toimisto
- palvelupäällikkö Marjo Öhman, TE-palveluasiakaskeskus
- ryhmäpäällikkö Mikko Rantahalme, KEHA
- asiakkuuspäällikkö Kirsi Wendelin-Arponen, ja asiakkuuspäällikkö Ulla Yli-Hakola, Varsinais-Suomen ELY, sihteerit

Kustannukset ja rahoitus

Työ tehdään virkatyönä. Kukin organisaatio maksaa osallistujiensa matkakulut.

Taina Susiluoto
osastopäällikkö

Mikko Kuoppala
neuvotteleva virkamies

TIEDOKSI

Ohjausryhmän jäsenet
ELY-keskukset
KEHA
TEM, osastot
LVM
MMM
YM
Liikennevirasto
Maaseutuvirasto
IE2 -ohjelman tukiryhmä

