

ASIAKASLÄHTÖISELLÄ TOIMINNALLA PAREMPAAN VAIKUTTAVUUTEEN

HMV PublicPartner Oy on erikoistunut julkisen sektorin asiakkuusajattelun ja toiminnan vaikuttavuuden kehittämiseen.

HMV:n lähestymistapa kehittämistyöhön on käytännönläheinen. Tunemme hyvin kuntien käytännön työn haasteet eri tasoilla. Olemme asiakkaidemme tukena strategioiden laadinnassa ja käytännön asiakastyön valmiuksien kehittämisessä. Uudistamme yhdessä asiakkaidemme kanssa työskentelymalleja toiminnan tuottavuuden, vaikuttavuuden ja asiakaslähtöisyyden edistämiseksi.

Projektien ohella teemme akateemista tutkimusta sekä seuraamme tiedemaailman kotimaisia ja kansainvälisiä innovaatioita. Olemme kytkeytyneet tiiviisti tutkimusmaailmaan. HMV:n tutkimusjohtaja Ari P.J. Vepsäläinen toimii myös Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulun professorina. Yhdistämme tutkimustiedon osaksi käytännön toiminnan kehittämistä asiakasprojekteissamme.

Kuntasektorin asiakaslähtöisen kehittämistyön tueksi tarjoamme seuraavia palvelukokonaisuuksia.

- **PALVELUSTRATEGIAT**
- **PALVELUTUOTANNON JOHTAMINEN**
- **PALVELUIDEN TUOTTEISTAMINEN**
- **ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMINEN**
- **SÄHKÖISET PALVELUT**
- **ASIAKASPALAUTEKONSEPTI**

HMV PUBLICPARTNER OY PÄHKINÄNKUORESSA

HMV PublicPartner Oy on julkisen sektorin uudistaja ja asiantuntija, joka tuo asiakkaidensa käyttöön kokeneiden konsulttien asiantuntemuksen.

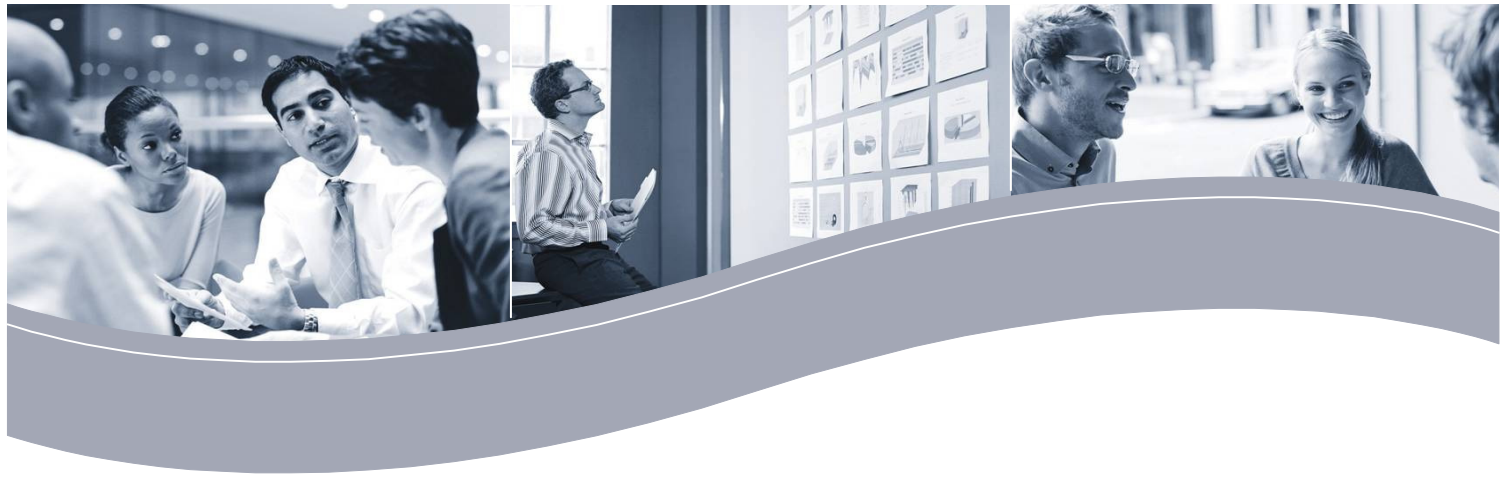
Hansel-hyväksytty johdon konsultti HMV PublicPartner toimii asiantuntijana kuntien sekä valtionhallinnon uudistaessa palvelutuotannon toimintamalleja.

Toimimme asiakkaidemme tukena erityisesti strategioiden- ja palvelustrategioiden laadinnassa, toiminta- ja palveluprosessien uudistamisessa, tietohallinnon ja sähköisten palvelujen kehittämisessä sekä käytännön johtamistyön ja projektihallinnan tukemisessa. Lisäksi teemme erilaisia selvityksiä ja arviointeja.

Valmennamme myös organisaatioiden johtoa ja henkilöstöä vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin. Tavoitteena on yhdessä asiakkaidemme kanssa varmistaa toiminnan tuottavuus, vaikuttavuus ja asiakaslähtöisyys.

Vahvuuksiamme on asiantuntijoidemme laaja kokemus julkisen sektorin kehittämistyöstä. Tunemme kunnan kehitystyön ajankohtaiset teemat sekä valtakunnalliset kehityshankkeet.

HMV:n asiantuntijat ovat olleet asiakkaiden tukena lukuisissa hankkeissa eri kunnissa ja kaupungeissa kuten Nurmijärvi, Oulu, Kuusamo, Salo, Helsinki, Espoo. Valtakunnallisista ja seudullisista hankkeista voidaan mainita mm. Innovaatiiviset edelläkävijäkaupungit, KuntaIT ASPA, Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe-ohjelma) sekä kuntayhteistyöorganisaatiot.



TUOTTAVUUDESTA VAIKUTTAVUUTEEN Asiantuntijapalvelumme kunnille

PALVELUSTRATEGIAT

Tuemme asiantuntemuksellamme kuntien strategista johtamista ja strategiatyöskentelyä. Tuomme palvelustrategioiden uudistamiseen systemaattiset työskentelymallit kuten toimintaympäristön muutosvoimien analysoinnin, palveluvalikon läpikäynnin sekä skenaariotyökalut.

Tunnumme sekä kunnan kehitystyön ajankohtaiset teemat että laajat valtakunnalliset kehityshankkeet, jotka on hyvä ottaa huomioon kunnan omassa strategiatyössä. Lähestymistapamme on laajasti osallistava ja vuorovaikutteinen.

PALVELUTUOTANNON JOHTAMINEN

Asiakaslähtöinen palvelutuotannon johtaminen on kunnan avainhenkilöille suunnattu kokonaisuus. Siinä läpikäydään laajasti kunnan palvelutuotannon johtamiseen liittyviä tekijöitä. Asiantuntijamme esittelevät yleisimpiä toimintamalleja sekä tuoreimpia kehitystyön tuloksia.

Näkökulmana on palvelutuotannon vaikuttavuuden edistäminen ja asiakaslähtöiset toimintamallit kuntatyössä.

Käsiteltävinä aihealueina ovat mm. palvelutuotannon johtaminen ja ohjausmallit, palveluvalikon hallinta ja priorisointi, toimintaympäristön muutosten seuranta, palvelukysyntä sekä palvelujen tuotteistaminen ja kustannuslaskenta.

PALVELUJEN TUOTTEISTAMINEN

Palvelujen tuotteistamisen keskeisenä hyötynä on palvelukokonaisuuksien selkeytyminen sekä palvelun osatekijöiden kirkastuminen ja kustannustekijöiden läpinäkyvyys. Tuotteistamisen avulla kehitetään omaa tuotantoa ja vertaillaan toimintaa muihin yksiköihin, organisaatioihin ja ostopalveluihin. Tuotteistaminen on tuotteiden määrittelyä, jossa otetaan huomioon, millaisia palveluja asiakkaalle annetaan ja miten resurssien käyttö vaihtelee palveluissa. Tuotteistamisprosessi vaihtelee oman toiminnan kehittämisen työkalu.

Autamme määrittämään tuotteiden kuvaamisen mielekkään tason, tuemme tuotteistamista selkeillä työkaluilla ja etenemismalleilla sekä jaamme kokemuksiamme muualla tehdyistä oivalluksista.

ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMINEN

Asiakaspalvelun kehittäminen on jatkuvaa työtä, jossa edistytään askel kerrallaan, ja löydetään kunkin organisaation onnistumisen parhaat elementit. Menetelmämme asiakaspalvelun kehittämisessä rakentuu eri palvelukanavissa tapahtuvien asiakaskohtaamistilanteiden parhaiden käytäntöjen löytämiseen yhdessä ja kokemusten jakamiseen.

Hyvät palvelu- ja vuorovaikutustaidot ovat asiakaspalvelun ydintä. Asiakkaan kokemus palvelusta muodostuu asiakkaan ja asiakaspalvelua tarjoavan henkilön välisen vuorovaikutuksen kautta. Vaikuttava palvelu voi olla nopeaa, mutta sen tulee olla ennen kaikkea läsnäolevaa, kuuntelevaa sekä taitavasti kommunikoivaa.

SÄHKÖISET PALVELUT

Olemme asiantuntijoina mukana useissa valtakunnallisissa sähköisten palveluiden kehittämishankkeissa sekä kehittämässä sähköisten palveluiden hyödyntämistä yksittäisissä kunnissa ja muissa organisaatioissa. Tarjoamme asiantuntemusta ja kokemusta kuntien käyttöön mm. johdon tietoisuuskysymyksinä, jotka sisältävät tuoreimmat tiedot meneillään olevasta sähköisten palveluiden kehittämistyöstä valtakunnallisesti ja kansainvälisesti.

Tietoisku on vuorovaikutteinen tilaisuus, jossa yhdessä johdon kanssa työstetään kyseisen kunnan sähköisten palvelujen etenemissuunnitelmaa.

ASIAKASPALAUTEKONSEPTI

Lähestymistapanamme on kokonaisvaltaisen asiakaspalautekonseptin luominen. Konseptissa rakennetaan koko kunnan kattava yhteinen malli asiakaspalautteen keräämiselle, eri lähteistä tulevan palautteen yhdistämiselle sekä tutkimusten koordinoinnille. Näin saadaan kokonaisvaltainen kuva asiakaspalautteen kohdistumisesta sekä välitetään turhat päällekkäisyydet ja keskenään ristiriitaiset tulokset.

Asiakaspalauttejärjestelmä tukee hyvin kunnan oman toiminnan kehittämistä esimerkiksi vaikuttavuuden jatkuvassa parantamisessa ja asiakaslähtöisen palvelutuotannon luomisessa. Kuntalaispalaute antaa arvokasta tietoa tehtäessä valintoja kunnan palveluvalikoimassa.

OTA YHTEYTTÄ

HMV PublicPartner Oy
Keilasatama 3, 02150 Espoo

puh (09) 2510 8440
fax (09) 2510 7100
www.hmvpublic.fi

Erytisasiantuntija Jussi Kleemola
[jussi.kleemola\(at\)hmv.fi](mailto:jussi.kleemola(at)hmv.fi)
050-308 7870

Konsultointijohtaja Jari Kinnunen
[jari.kinnunen\(at\)hmv.fi](mailto:jari.kinnunen(at)hmv.fi)
040-7780 226

Koordinaattori Leena Krekola
[leena.krekola\(at\)hmv.fi](mailto:leena.krekola(at)hmv.fi)
045-870 8939