

Pienkuntaseminaari 3.4.2017

Kuntaliiton asiakkuuksien kehittäminen

Yhteysjohtaja Lauri Lamminmäki
Suomen Kuntaliitto



Kuntaliiton strategia 2017-2021



Asiakkuusmalli ja strategisten asiakkuuksien kehittäminen on keskeinen toimenpide, jolla toteutetaan Kuntaliiton uutta strategiaa.

Miksi uusi asiakkuusmalli?

- Kuntien toimintaympäristö muuttuu nopeasti, erityisesti sote- ja maakuntauudistuksen seurauksena
- Muutoksen nopeus, ennakoimattomuus ja sirpaleisuus sekä kuntakentän erilaistuvat tarpeet haastavat edunvalvonnan ja palvelumallit (vrt. EK, FK)
- Jäsenten tyytyväisyys Kuntaliiton toimintaan on hyvällä tasolla, mutta erilaistuvat tarpeet näkyvät jo jäsenten palautteessa
- Toimintaympäristön muutokset edellyttävät myös Kuntaliitolta ennakoivaa toimintatapaa ja oman toimintakulttuurin uudistumista
- Strategisesti keskeisimpien toimijoiden asiakastyytyväisyyden varmistaminen on toiminnan jatkuvuuden kannalta välttämätöntä
- Tämä ei kuitenkaan voi tapahtua muiden jäsenten kustannuksella
- Kuntaliiton jäsen- ja asiakaskunta on segmentoitu asiakasryhmiin, joilla omia, esim. sijaintiin, kokoon, kehitystilanteeseen liittyviä erityistarpeita
- Pienkunnat muodostavat oman asiakasryhmänsä

Mitä tarkoittaa käytännössä?

Fokus

- Jäsennetään ja segmentoidaan jäsenkenttä
- Keskitytään strategian kannalta keskeisiin kohderyhmiin

Ymmärrys

- Jalkaudutaan kentälle ja asiakkaan toimintaympäristöön
- Ymmärretään ja sisäistetään asiakkaiden tarpeet

Asiakaslupaus

- Luodaan omalla toiminnalla uskottava kuva, välitetään oikeasti
- Vastataan "omaan huutoomme"

Laatu ja arvo

- Vastataan asiakkaiden tarpeisiin oikea-aikaisilla ja laadukkailla palveluilla, tuotetaan jäsenmaksulle katetta ja lisäarvoa

Positiivinen reaktio

- Toimitaan niin, että asiakas kokee, että sitä kuullaan ja sen tarpeisiin myös oikeasti vastataan (asiakaskokemus)

Mittaaminen

- Mitataan omaa tekemistä ja onnistumista, raportoidaan, kehitetään toimintaa palautteen perusteella

Tavoitteet ja toimintatavat

- Kuntaliiton tavoitteena on **kehittää avainverkostotoimintaa asiakkuusnäkökulmasta**.
- Asiakkuusmallin avulla tiivistetään yhteydenpitoa erityisesti niihin asiakasorganisaatioihin, joissa toimintaympäristön muutoksen vaikutukset ovat suurimmat.
- **Vuoropuhelu on nykyistä tiiviimpää ja järjestelmällisempää.**
- **Asiakkuustyö** kytetään strategiaan ja tuodaan päivittäiseen asiakasrajapintatyöhön.

- Jäsensuhteiden vahvistamisen keskeisimmät teemat ovat:
 - » Kuntaliiton strategia
 - » Edunvalvonnan kärjet
 - » Toimintaympäristömuutoksen vaikutukset
 - » Kuntakohtaisten palvelujen käyttö (kehittämiprojektit, asiantuntija- ja tietopalvelut sekä verkostotoiminta) ja
 - » Kuntaliitto-jäsen-suhteen toteutuminen säännöllisessä vuoropuhelussa.

- Päivittäinen järjestelmällinen ja tavoitteellinen **jäsensuhteiden ylläpito vastuutetaan** (johtovastuu + operatiivinen vastuu) eri asiakasryhmien ja avainverkostojen mukaan.
- Kuntaliiton johto on sitoutunut ja vahvasti mukana asiakkuustyössä
- Pääasiallinen yhteydenpidon muoto on henkilökohtaiset ”kasvokkaistapaamiset” ja olemassa olevien verkostojen tapaamisten hyödyntäminen.
- **Asiakkuustyöstä raportoidaan** edunvalvonnan, kehittämisen ja asiantuntijapalvelujen osalta asiakas- tai asiakasryhmäkohtaisesti. Asiakkuustyön **onnistumista arvioidaan** säännöllisesti.

Muutostuen tarpeita kunnissa ja maakunnissa

- **Yleinen tilannekuva**
 - » mistä on kysymys, missä mennään, uudistuksen sisältö, tavoitteet, aikataulut?
- **Kuntien ja maakuntien strategiat**
 - » mihin menossa, missä ja mitä halutaan olla vuonna 2025?
- **Muutosjohtaminen**
 - » miten ja millä muutosta johdetaan?
- **Hallinto, johtaminen ja konsernijohtaminen**
 - » miten kuntien, maakuntien ja konsernien hallinto ja johtaminen järjestetään?
- **Omistajapolitiikka**
 - » miksi ja mitä omistetaan, miten omistuksia hallitaan?
- **Juridiikka**
 - » uudistuksen laillisuusperusta, sopimukset, säännöt, ohjeet, yhtiöittämiset, toiminta markkinoilla?
- **Talous ja rahoitus**
 - » maakuntien valmistelun ja väliaikaishallinnon rahoitus?
 - » julkisen talouden kehys / kuntien ja maakuntien rahoitus tulevaisuudessa?
 - » kunta/maakunta/valtio -suhteet, toimintatavat ja pelisäännöt?
- **Tukipalvelut**
 - » talous- ja henkilöstöhallinto, ict, kiinteistöjärjestelyt, hankinnat,...?
- **Kasvupalvelut**
 - » maakuntien ja kuntien roolit ja vastuut?
 - » alueelliset erityisratkaisut?
- **Muita tarpeita?**
 - » ...

Kuntaliiton muutostuki

Tuen muoto	Tuki kunnille	Tuki maakunnille
Suora, henkilökohtainen neuvonta	<ul style="list-style-type: none">- Neuvontapalvelu muutostuki@kuntaliitto.fi	<ul style="list-style-type: none">- Neuvontapalvelu muutostuki@kuntaliitto.fi- Yksiköiden ja asiantuntijoiden suora neuvonta
Työkalut, oppaat ja ohjeet	<ul style="list-style-type: none">- Taloussuunnittelun <i>Jakoavain</i>- Kuntaliiton oppaat, mm. <i>Kunnasta maakuntaan – siirtymävaiheen järjestelyt</i>	<ul style="list-style-type: none">- Hallintosäätömalli- Konserniohjeet (Advisory Board)
Verkostot ja koulutus	<ul style="list-style-type: none">- Seminaarit ja koulutustilaisuudet- Verkostotapaamiset	<ul style="list-style-type: none">- Verkostotapaamiset- Muutostreffit
Tilannekuvat ja tutkimustieto	<ul style="list-style-type: none">- Mm. tulevaisuuden kunnan reaaliaikainen arviointitutkimus	<ul style="list-style-type: none">- Mm. sote- ja maakuntauudistuksen reaaliaikainen arviointitutkimus
Edunvalvonta	<ul style="list-style-type: none">- Lausunnot- Kannanotot	<ul style="list-style-type: none">- Lausunnot- Kannanotot