



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY

TEM028:00/2009

Henkilöasiakkuusstrategia Loppuraportti

30.6.2009

1. Tavoite	3
2. Henkilöasiakkuusstrategiatyö osana TEM-konsernin strategia- ja kehittämistyötä	3
2.1 TEM konsernistrategia: uudistuva suomalainen työ- ja elinkeinopolitiikka	3
2.2 Työllisyys- ja yrittäjyysstrategia	4
2.3 Aluehallintoyöryhmän loppuraportti: uuden TE-toimiston kehittämisen linjaukset	5
2.4 TE-keskusten ja TE-toimistojen strateginen arviointi –hanke	5
2.5 Yritysasiakkuusstrategian määrittelytyö	5
3. Toteutustapa ja osallistajat	6
4. TEM-konsernin henkilöasiakassegmentointi	6
4.1 TEM-konsernin henkilöasiakassegmentit	7
4.2 Segmentoinnin käyttötarkoitus	8
4.3 Asiakkaan ja asiakkuuden määritelmät	9
5. Julkisen työvoimapalvelun henkilöasiakkaiden segmentointi TE-toimistoissa	10
5.1 Suoraan työmarkkinoille suuntaavat	11
5.2 Osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaavat	11
5.3 Työmarkkinoille kuntoutuvat	12
6. Julkisen työvoimapalvelun tavoitteet ja palvelut asiakassegmenteittäin	12
6.1 Julkisen työvoimapalvelun tavoitteet	12
6.2 Nykyiset palvelut	13
6.3 Tavoitteet ja palvelut alasegmenteittäin	13
7. TE-toimistojen palvelun kehittämisen linjaukset alasegmenteittäin	17
7.1 Alkukartoitus	17
7.2 Segmenttikohtaiset palvelumallit	18
7.3 Erityisosaamiset ja –palvelut	22
7.4 Segmenttikohtaisen palvelun toteuttaminen erikokoisissa TE-toimistoissa	22
8. Työnantajapalvelut	23
9. Työryhmän esitykset työn etenemiseksi	23
Liite 1 yhteenveto asiakassegmenteittäin	25

Tämä dokumentti on loppuraportti työ- ja elinkeinoministeriön henkilöasiakkuusstrategian ja asiakassegmenttien määrittelyn tueksi toteutetusta esiselvityksestä. Työ toteutettiin työllisyys- ja yrittäjyysosaston toimeksiannosta kevään 2009 aikana.

Selvitystyön sisältö on syntynyt 9.3.2009 asetetun henkilöasiakasstrategiatyöryhmän työskentelyn tuloksena. Työryhmän väliraportti valmistui 20.4.2009.

1. Tavoite

Esiselvitystyön tavoitteena on

- määrittellä TEM-konsernin henkilöasiakassegmentit, erityisesti työ- ja elinkeinotoimistojen tehtäväalueen näkökulmasta
- määrittellä työ- ja elinkeinotoimistojen palvelutarjooma henkilöasiakkailla asiakassegmentteittäin
- laatia alustavat linjaukset koskien palvelun järjestämisen ja palvelumallin periaatteita asiakassegmentteittäin
- määrittellä yleisellä tasolla asiakasvastuiden ja asiakkaiden sijoittumisen periaatteita asiakassegmentteittäin.

Henkilöasiakkuusstrategiatyössä tavoitteena on luoda suuntaviivat yhteiselle asiakkuusajattelulle ja sen soveltamiselle. Henkilöasiakkuusstrategia on sisäinen työväline, joka auttaa suuntaamaan käytettävissä olevat rajalliset henkilöstöresurssit yhteiskunnallisen vaikuttavuuden ja asiakkaiden tarpeiden kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Tavoitteessa onnistuminen näkyy entistä tuloksellisempänä ja sujuvampana palveluna, jossa sähköiset palvelut, puhelinpalvelut ja henkilökohtainen asiantuntijapalvelu muodostavat monikanavaisen palvelukokonaisuuden.

Keskeisenä tavoitteena on näkökulman kääntäminen hallinnonalan sisäisistä prosesseista asiakkaan näkökulmaan, millaisia asiakkaita TEM-konsernilla on, mitkä heidän tarpeensa ovat ja kuinka TEM-konsernin pitää kehittää omaa toimintaansa ja palvelujansa, jotta se pystyy vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja samaan aikaan saavuttamaan sen työlle asetetut tavoitteet.

TE-toimiston näkökulmasta keskeistä on myös varmistaa henkilö- ja yritysasiakkuustrategioiden yhteensovittaminen eheäksi kokonaisuudeksi käytännön asiakastyössä.

2. Henkilöasiakkuusstrategiatyö osana TEM-konsernin strategia- ja kehittämistyötä

Tämän luvun tarkoituksena on kytkeä henkilöasiakkuusstrategiatyö osaksi työ- ja elinkeinoministeriön muuta strategia- ja kehittämistyötä. Seuraavassa on esitetty lyhyesti tämän työn kannalta keskeiset liittymäkohdat konsernin muihin strategioihin ja hankkeisiin.

2.1 TEM konsernistrategia: uudistuva suomalainen työ- ja elinkeinopoliittikka

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) aloitti toimintansa 1.1.2008. Vuoden 2008 aikana on määritetty TEM:n konsernistrategia ja konserniohjauksen toimintamalli. Asiakirjoissa linjataan TEM hallinnonalan eri toimijoiden yhteistyön ja asiakkaille tuotettavien palveluiden kehittämistä.

Konserniohjausmallissa määritellään periaatteet joiden mukaisesti konserni-strategian pohjalta luodaan substanssistrategiat. Asiakkuusstrategia on osa hallinnonalan konsernistrategian sisältöä.

Konserniohjausmallissa todetaan asiakkuuksien ja palveluiden osalta seuraavaa: *”Tavoitteena on määrittää ministeriön ja hallinnonalan strategiset tavoitteet koskien asiakkaita ja palveluita. Strategiassa otetaan kantaa mm. asiakaskentän segmentointiin, asiakastarpeisiin ja hallinnonalan palvelusalkkuun. Strategiassa määritetään lisäksi tuotetaanko palvelut hallinnonalan toimijoiden toimesta vai tuottaako ne ulkopuolinen toimija. Lisäksi määritetään linjaukset palveluiden jakelukanaviin ja hinnoitteluun.”*

Yritysassiakkuusstrategian määrittelytyö valmistui toukokuun lopussa 2009.

Henkilöasiakkuusstrategian osalta tämä esiselvitystyö on kehitystyön ensimmäinen vaihe.

Konsernistrategian mukaisesti *työ- ja elinkeinopolitiikalla*

- *tuetaan työnhakijoiden työllistymistä avoimille työmarkkinoille,*
- *huolehditaan työvoiman osaamistasosta ja tuetaan koulutuksella työurien jatkumista,*
- *vähennetään pitkäaikais- ja toistuvaa työttömyyttä tehokkailla välityömarkkinatoimilla,*
- *edistetään työperäistä maahanmuuttoa ja työelämän monimuotoisuutta,*
- *edistetään palveluihin, työelämän laatuun sekä organisaatioiden ja järjestelmien kehittämiseen liittyviä innovaatioita,*
- *parannetaan palvelujen tuottavuutta ja edistetään sähköisiä palveluja,*
- *edistetään työurien pitenemistä kannustimia kehittämällä,*
- *lisätään kansalaisten valinnanvapautta julkisissa palveluissa,*
- *tuetaan hiljaisen tiedon siirtymistä,*
- *tuetaan henkilöstön selviytymistä rakennemuutoksissa.*

Strategiassa on määritelty mm. seuraavat tavoitelinjaukset:

Tavoitelinjaus: Lisätään työvoiman osaamista ja nopeutetaan työllistymistä työnantajien tarpeisiin.

Tavoitelinjaus: Parannetaan tuottavuutta erityisesti julkisissa palveluissa ja parannetaan työelämän laatua.

2.2 Työllisyys- ja yrittäjyysstrategia

Konsernistrategian tavoitelinjauksia on täsmennetty TEM:n työllisyys- ja yrittäjyysstrategiatyössä.

Työllisyys- ja yrittäjyyspolitiikan lähtökohtana ja avainasemassa on muuttuva osaaminen ja sen hallinta sekä henkilö- että yritystasolla, ja näiden yhdistäminen toteuttamaan maan, alueiden ja yritysten kokonaisvaltaista kehittämistä. Keskiössä on yritysten kehittäminen, joka on samanaikaisesti sekä yrityksen että sen työntekijöiden (nykyisten ja tulevien) osaamisen kehittämistä, joka ottaa huomioon toimintaympäristön muutokset ja tulevaisuuden mahdollisuudet ja haasteet.

Strategiassa esitetyillä linjauksilla tuetaan seuraavien yhteiskunnallisten vaikutavuustavoitteiden toteutumista:

- *Työllisyyden ja tuottavuuden kasvu*
- *Elinkelpoisten yritysten ja työpaikkojen selviytyminen taantuman yli ja työttömyyden kasvun torjunta*
- *Työmarkkinoiden kohtaanto-ongelman ratkaisu*
- *Työvoiman saatavuus pitkällä aikavälillä*
- *Kovenevaan kansainväliseen kilpailuun vastaaminen*
- *Yritysten toimintaympäristön muutosten ja työmarkkinoiden muutosten hallinta*

Työllisyys- ja yrittäjyysstrategiassa on nostettu esiin työllisyyspolitiikan kolme keskeistä linjausta:

- 1) *Osaamista ja kasvua yrityksiin*
- 2) *Yrittäjyysaktiivisuus nousuun*
- 3) *Takaisin työmarkkinoille.*

2.3 Aluehallintoyöryhmän loppuraportti: uuden TE-toimiston kehittämisen linjaukset

Työ- ja elinkeinoministeriön aluehallintoyöryhmä jätti loppuraporttinsa uuden TE-toimiston kehittämisen linjauksista 30.1.2009.

Kehittämislinjauksissa määriteltiin TE-toimiston toiminta-ajatus, ydintehtävät ja keskeiset muutossuunnat koskien mm. toiminnan painopisteitä, TE-toimiston asemaa, palveluvalikoimaa, palvelujen järjestämistä ja yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

Henkilöasiakkuusstrategian näkökulmasta aluehallintoyöryhmän linjaukset antavat suuntaviivat mm. asiakassegmentoinnin, palvelutarjooman ja palvelumallien jatkokehittämiseksi.

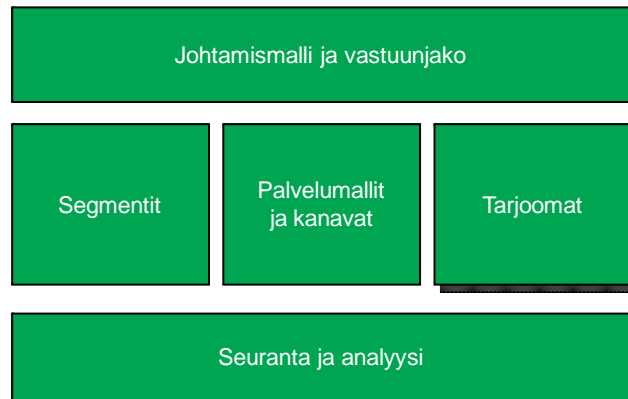
2.4 TE-keskusten ja TE-toimistojen strateginen arviointi –hanke

Henkilöasiakkuusstrategia ja asiakassegmenttien määrittely kuuluvat TE-keskusten ja TE-toimistojen strateginen arviointi –hankekokonaisuuteen, joka yhteen sovittaa ja koordinoi mm. TE-toimistojen uudistamistyössä toteutettavia keskeisiä kehittämishankkeita.

2.5 Yritysasiakkuusstrategian määrittelytyö

TEM:n hallinnonalan yritysasiakkuusstrategiatyö etenee rinnakkain henkilöasiakkuusstrategiatyön kanssa. Yritysasiakkuusstrategiatyön yhteydessä on määriteltävä TEM-konsernin asiakkuudenhallinnan viitekehys, joka on esitetty seuraavassa kuvassa.

Tavoitteena on, että TEM-konsernin kaikki asiakkuusstrategiat noudattavat samaa viitekehystä riippumatta siitä, puhutaanko henkilö-, yritys- vai yhteisöasiakkaista.



Tässä henkilöasiakkuusstrategian esiselvitystyössä tarkastelu painottuu raportin luvussa 1 mainittuihin tavoitteisiin em. viitekehyksen mukaisesti. Näin ollen kaikkiin viitekehyksen teemoihin ei vielä tässä vaiheessa oteta kantaa.

3. Toteutustapa ja osallistujat

Työskentely on tapahtunut henkilöasiakasstrategiatyöryhmän prosessina, joka on sisältänyt neljä yhteistä workshop-tapaamista ja niiden välillä tapahtunutta pienryhmätyöskentelyä.

Työryhmän työskentelyyn ovat osallistuneet

Marja Rantakaulio	TEM/TYPA pj
Anne Hokkanen	TEM/TYPA siht
Pertti Hämäläinen	TEM/YTY
Tuija Ohtonen	Lapin TE-keskus
Kai Koivumäki	TEM/TOKI
Tiina Korhonen	TEM/VETY
Mikko Kuoppala	KYO/TEKO
Jaana Lappi	KYO/OHRA
Tea Raatikainen	Etelä-Savon TE-keskus
Heikki Ravantti	TEM/KOPAKE

Heikki Ravantin sijaisena workshop-tilaisuuksiin osallistui Eric Hällström. Kai Koivumäen sijaisena yhteen workshop-tilaisuuteen osallistui Markku Virtanen.

Työryhmän työskentelyyn on osallistunut myös Kirsi Parviainen Aspectum Public Oy:stä.

Lisäksi työryhmän työn tehtiin asiantuntijahaastatteluja, joissa toimistonjohtajat Vesa Jouppila, Rebecka Svedlin ja Jarmo Ukkonen arvioivat TE -toimiston näkökulmasta työryhmän alustavia linjauksia.

4. TEM-konsernin henkilöasiakassegmentointi

TEM-konsernin asiakkaat rajataan tässä tarkastelussa käsittämään ne asiakkaat, jolle TEM-konsernin eri toimijat tuottavat palveluita. ELY-virastojen perustaminen tulee vaikuttamaan asiakassegmenttien määrittelyyn erityisesti kon-

sernitasolla, mutta sitä ei ole toimeksiannon ulkopuolisena asiana huomioitu tässä työssä.

4.1 TEM-konsernin henkilöasiakassegmentit

Koko TEM-konsernin henkilöasiakkaat voidaan jakaa kolmeen pääryhmään:

- 1) Julkisen työvoimapalvelun asiakkaat
- 2) Etuusasiakkaat
- 3) Muut TEM-konsernin henkilöasiakkaat

Julkisen työvoimapalvelun asiakkaat

Julkisen työvoimapalvelun näkökulmasta asiakaskunnan muodostaa laajasti tarkasteltuna koko työikäinen väestö.

Tässä esiselvitystyössä tällä asiakasryhmällä tarkoitetaan pääosin TE-toimistojen asiakaskuntaa, joka muodostaa selvästi merkittävimmän asiakasryhmän TEM hallinnonalan henkilöasiakaskunnassa. Tätä asiakasryhmää ja sen segmentointia on kuvattu tarkemmin luvussa 5.

Tähän asiakasryhmään kuuluvat myös yrittäjyyttä suunnittelevat ja yrittäjiksi aikovat asiakkaat. Heidän asiointinsa tapahtuu alkuvaiheessa henkilöasiakkaana, mutta heidän palvelutarpeensa ovat lähempänä yritysasiakkaan palvelutarpeita silloin, kun asiakas pohtii tai on jo päätyneet perustamaan yrityksen (esim. yritys-idean tai henkilökohtaisten yrittäjäominaisuuksien arviointi). Henkilöasiakkaille yrittäjyys on yksi työllistymisen/uran vaihtoehto. Yrittäjiksi suuntaavien asiointia ja palveluita tarkastellaan lähemmin yritysasiakkuusstrategiatyön yhteydessä.

Etuusasiakkaat

Etuusasiakkaiden ryhmään kuuluvien asiakkaiden asiointi TE-toimistoissa ja TE-keskuksissa perustuu tietyn toimeentuloa turvaavan etuuden hakemiseen eikä asiointin ensisijaisena tavoitteena ole työllistyminen avoimille työmarkkinoille.

Tähän asiakasryhmään kuuluvat esimerkiksi vuorottelukorvausta, osa-aikalisää ja palkkaturvaa hakevat asiakkaat. Nämä asiakkaat ovat lähtökohtaisesti työmarkkinoilla. Vuorotteluvapaa-korvauksen ja osa-aikalisän osalta kyse eräänlaisesta työmarkkinasiirtymästä, jossa henkilö siirtyy vapaaehtoisesti, määräaikaista, koko- tai osa-aikaisesti työmarkkinoiden ulkopuolelle.

Etuusasiakkaiden ryhmään kuuluvat myös ne TE-toimistojen työnhakija-asiakkaat, jotka tarvitsevat ensisijaisesti muiden tahojen tuottamia palveluja ja jotka eivät ole TE-toimistojen keinoin autettavissa (esim. vaikeat päihde- ja mielenterveysongelmat). Näiden asiakkaiden kohdalla ei voida puhua siirtymätilanteesta työmarkkinoilla.

Tällä hetkellä tätä asiakasryhmää palvellaan TE-toimistoissa, koska tehtävät ovat lakisääteisiä eikä niiden järjestämiseen ole toistaiseksi löydetty vaihtoehtoisia tapoja. Aluehallintoryhmän työssä uuden TE-toimiston kehittämisen linjauksia koskien tavoitteeksi on asetettu työnjaon selkiinnyttäminen TE-toimiston ja muiden toimijoiden välillä tämän asiakasryhmän palvelun osalta.

Muut TEM-konsernin henkilöasiakkaat

Tällä asiakasryhmällä tarkoitetaan asiakkaita, jotka asioivat TEM:n hallinnonalalla ensisijaisesti muiden toimijoiden kuin TE-toimistojen tai TE-keskusten kanssa. Synergioita tähän ryhmään kuuluvien asiakkaiden ja julkisen työvoimapalvelun asiakkaiden kesken ei ole tunnistettu.

TE-toimistojen ja TE-keskusten lisäksi TEM-konsernissa henkilöasiakkaille suunnattuja palveluita tuottavat

- Geologinen tutkimuskeskus, GTK
- Fintra
- Kuluttajavirasto
- Patentti- ja rekisterihallitus, PRH
- Turvatekniikan keskus, TUKES

Esimerkkejä tähän asiakasryhmään kuuluvista asiakkaista ja heille suunnatuista palveluista ovat

- Geologisen tutkimuskeskuksen asiakkaat mm. tilanteissa, kun yksityiset henkilöt lähettävät malminäytteitä tutkittavaksi
- Fintran henkilöasiakkaita voivat olla esim. kansainvälisessä koulutuksessa olevat henkilöt
- Kuluttajaviraston kuluttajaneuvonta-asiakkaat. Kuluttajaneuvonnan toimipisteet ovat nykyään maistraateissa.
- Patentti- ja rekisterihallituksesta henkilöasiakkaat saavat tietoa ja neuvontaa mm. patenteista, hyödyllisyysmalleista, tavaramerkeistä ja mallioikeuksista
- Turvatekniikan keskus neuvoo ja opastaa kuluttajia, henkilöasiakkaita tekniseen turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä

Asiakassegmentti 'Muut TEM-konsernin henkilöasiakkaat' ja heille suunnatut palvelut eivät ole olleet asiakkuusstrategisen kehittämistyön kohteena tässä vaiheessa.

4.2 Segmentoinnin käyttötarkoitus

TEM-konsernin asiakassegmentoinnin tavoitteena on, että se tarjoaisi jatkossa entistä paremman pohjan tuottaa ja kehittää julkisia palveluita siten, että hallinnonalan tavoitteet ovat tasapainossa niin yritys- kuin henkilöasiakkaidenkin tarpeiden ja tavoitteiden kanssa (win – win – win).

Segmentointi auttaa ohjaamaan ja kohdentamaan omat resurssit tuottavuuden kannalta parhaalla mahdollisella tavalla ottaen huomioon hallinnonalan koko tehtäväkokonaisuuden.

Segmentointia voidaan hyödyntää myös ulkoista asiakasviestintää kohdennettaessa.

TE-toimistossa asiakassegmentointi muodostaa pohjan sekä palveluvalikoiman että palvelumallin kehittämiseksi. Segmentoinnin avulla pyritään kehittämään ja kohdentamaan palveluvalikoimaa selkeästi lähtökohtana asiakkaan palvelutarpeet. Samoin palvelujen organisoinnissa otetaan huomioon eri asiakassegmenttien erilaiset asiointitarpeet.

Segmentoinnin avulla palvelutarjonnassa pyritään siirtymään ”kaikille kaikkea samalla tavoin” -ajattelusta selkeämmin kohdennettuun palvelutarvelähtöiseen ajatteluun.

TE-toimistojen näkökulmasta henkilöasiakassegmentoinnin avulla pyritään kuvaamaan myös prosessia, jossa asiakas voi siirtyä dynaamisesti asiakassegmentistä toiseen. Asiakas voi siirtyä avoimille työmarkkinoille mistä asiakassegmentistä tahansa tai vastaavasti tulla TE-toimiston asiakkaaksi mihin asiakassegmenttiin tahansa.

4.3 Asiakkaan ja asiakkuuden määritelmät

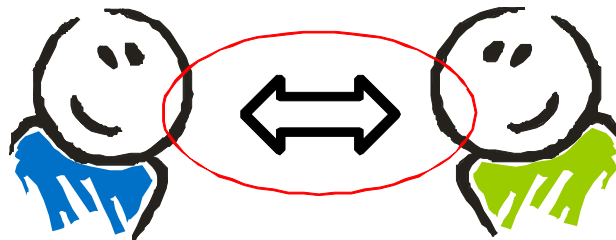
Tässä työssä erityisen huomion kohteena on TE-toimistojen asiakaskunta, jolloin asiakkaan ja asiakkuuden määritelmiä on täsmennetty seuraavasti:

ASIAKAS = henkilö, joka tarvitsee tietoa, tukea tai osaamisen parantamista työmarkkinoiden siirtymävaiheissa

Asiakas-määritelmä ei ota kantaa siihen, mitä palvelukanavaa asiakas käyttää.

Asiakkuudella tarkoitetaan TE-toimiston ja asiakkaan välistä suhdetta, jonka yhteydessä kumpikin toimija tekee asioita, jotka vaikuttavat keskinäiseen suhteeseen, asiakkuuteen. Asiakkuuteen sisältyy useita erilaisia kohtaamisia, joiden aikana tapahtuu vaihdantaa niin tunteen, tiedon kuin tekojenkin tasolla. Asiakkuudessa on aina kaksi osapuolta, jotka kumpikin tavoittelevat suhteesta hyötyä, win – win. TE-toimiston kohdalla kyse on usein win-win-win – tilanteesta, jossa TE-toimisto on välittäjän roolissa palvellessaan sekä yritysettä henkilöasiakkaitaan.

TE-toimiston näkökulmasta asiakkuus henkilöasiakkaan kanssa alkaa, kun asiakkaan ja toimiston edustajan välille syntyy vuorovaikutusyhteys, jonka olemassa olon kumpikin tiedostaa.



Anonyymisti tai satunnaisesti verkkopalveluissa, puhelinpalveluissa tai itsenäisesti TE-toimiston tiloissa tietoa etsivä henkilö on julkisen työvoimapalvelun asiakas, mutta hänen kanssaan ei ole olemassa aktiivista asiakkuutta.

5. Julkisen työvoimapalvelun henkilöasiakkaiden segmentointi TE-toimistoissa

TEM:n hallinnonalan henkilöasiakasryhmistä volyymiltaan ja vaikuttavuudeltaan selvästi merkittävin asiakasryhmä ovat pääasiassa TE-toimistoissa asioivat julkisen työvoimapalvelun asiakkaat (kohta 4.1.1).

Tämän asiakasryhmän tarkempi segmentointi on esitetty tässä luvussa. Segmentointi on jäsennetty siten, että asiakkaat ryhmitellään kolmeen pääsegmenttiin. Pääsegmentit voivat edelleen jakautua alasegmentteihin. Alasegmenttien rooli on kuitenkin ennen kaikkea pääsegmenttiä määrittelevä ja kuvaava, ei niinkään kategorisesti asiakkaita erotteleva.

Erilaisten erityisryhmien tarpeet huomioidaan palvelutarjooman ja palvelumallien kehittämisen kautta ilman, että heille on nimetty omia pää- tai alasegmenttejä. Esimerkiksi nuoret, maahanmuuttajat tai vajaakuntoiset asiakkaat voivat tilanteestaan riippuen kuulua mihin tahansa kolmesta pääsegmentistä.

Kaikkiin segmentteihin voi kuulua myös henkilöitä, jotka työn haun asemasta päätyvät selvittämään oman yritystoiminnan aloittamista työllistymisen vaihtoehtona.

TE-toimistojen pääsegmentit ja alasegmentteineen on esitetty seuraavassa kuvassa:

Suoraan työmarkkinoille suuntaavat	Työpaikan vaihtajat
	Työstä työhön
	Opinnoista työhön
	Työmarkkinoille palaavat
Osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaavat	Ammattitaitoaan täydentävät ja kehittävät
	Ammatillisen perusosaamisen hankkijat
	Työelämäosaamisen ja valmiuksien hankkijat
Työmarkkinoille kuntoutuvat	Ei erillistä alasegmentointia

Palveluiden ja toimintamallien kehittäminen ohjautuu pääosin pääsegmenttitasoisesti. Alasegmenttien tehtävä on kuvata kyseiseen pääsegmenttiin kuuluvia asiakkaita ja heidän tilanteitaan. Alasegmentointi ei sellaisenaan muodosta pohjaa palveluiden järjestämiselle.

5.1 Suoraan työmarkkinoille suuntaavat

Suoraan työmarkkinoille suuntaavat	Työpaikan vaihtajat
	Työstä työhön
	Opinnoista työhön
	Työmarkkinoille palaavat

Tähän segmenttiin kuuluvat asiakkaat, joiden ammattitaito, osaaminen ja/tai työkokemus tarjoavat edellytykset sijoittua suoraan avoimille työmarkkinoille. Työhaku saattaa edellyttää esim. osaamisen kartoitusta, mikä ei vielä automaattisesti siirrä asiakasta pois tästä segmentistä.

Työmarkkinoilla on parhaillaan tai on odotettavissa näiden asiakkaiden osamista vastaavia työmahdollisuuksia.

Tähän ryhmään voi kuulua myös esim. maahanmuuttajia ja vajaakuntoisia asiakkaita, joiden katsotaan voivan sijoittua suoraan avoimille työmarkkinoille.

- 1) **Työpaikan vaihtajat** ovat henkilöitä, jotka ovat työssä, mutta ovat työhaussa vaihtaakseen työtä ilman työttömyyden uhkaa.
- 2) **Työstä työhön** –ryhmään kuuluvat asiakkaat, jotka ovat jäämässä tai jääneet työttömäksi tuotannollis-taloudellisesta syistä irtisanotuilla ja lomautetuilla asiakkuus alkaa usein työsuhteen vielä jatkuessa. Näin työvoimapalvelu näiden henkilöiden kohdalla käynnistyy työsuhteen ollessa vielä voimassa ja usein työpaikalla (muutosturvan toimintamalli). Samoin ryhmään kuuluvat muutoin työttömäksi jääneet henkilöt, jotka etsivät uutta työtä tavoitteenaan nopea työllistyminen.
- 3) **Opinnoista työhön** –ryhmään kuuluvat ammatilliset opintonsa päättäneet henkilöt, jotka hakevat opintojen jälkeistä työpaikkaa.
- 4) **Työmarkkinoille palaavat** ovat henkilöitä, jotka ovat olleet jonkin aikaa pois työmarkkinoilta (perhevapaa, asevelvollisuus, siviilipalvelu, ammatillinen kuntoutus jne), mutta joiden työnsaantimahdollisuuksia avoimilla työmarkkinoilta poissaolo ei ole sanottavasti heikentänyt.

5.2 Osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaavat

Osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaavat	Ammattitaitoaan täydentävät ja kehittävät
	Ammatillisen perusosaamisen hankkijat
	Työelämäosaamisen ja valmiuksien hankkijat

Tähän segmenttiin kuuluvat asiakkaat, joiden työllistyminen avoimille työmarkkinoille tai yrittäjiksi edellyttää osaamisen ja työkyvyn arviointia, ammatillisten valmiuksien parantamista, urasuunnittelua, koulutusta tai ammatillista kuntoutusta.

- 1) **Ammattitaitoaan täydentävät ja kehittävät** ovat henkilöitä, joilla on ammatillista osaamista, mutta se ei ole riittävää työmarkkinoiden tarpeisiin
- 2) **Ammatillisen perusosaamisen hankkijat** ovat asiakkaita, joilta puuttuu työmarkkinoilla tarvittava ammatillinen perusosaaminen (esim. nuoret ensimmäistä uravalintaa tekevät tai ammatinvaihtajat)
- 3) **Työelämäosaamisen ja valmiuksien hankkijat** ovat asiakkaita, joilta puuttuu työelämässä vaadittavia perustaitoja, mutta jotka eivät työllistyäkseen tarvitse monisektorista palvelua. Tähän ryhmään kuuluvia asiakkaita ovat esim. kotoutujat, joilta puuttuu kielen ja kulttuurin osaaminen sekä ilman työkokemusta olevat nuoret.

5.3 Työmarkkinoille kuntoutuvat

Työmarkkinoille kuntoutuvat	Ei erillistä alasegmentointia
-----------------------------	-------------------------------

Työmarkkinoille kuntoutuvien segmenttiin kuuluvat asiakkaat, joiden työllistymisen tukemiseen eivät riitä yksinomaan julkisten työvoimapalveluiden ratkaisut, vaan niiden lisäksi asiakkaat tarvitsevat monisektorista palvelua.

Tähän segmenttiin kuuluvien asiakkaiden työllistymisen haasteet ovat ensisijaisesti muita kuin avointen työpaikkojen ja osaamisen puutteista johtuvia. Asiakkailta voi olla työllistymiseen vaikuttavia erilaisia työ- tai toimintakykyyn tai yleiseen elämänhallintaan liittyviä rajoitteita.

Tähän segmenttiin kuuluvat työvoiman palvelukeskusten asiakkaat. Lisäksi segmenttiin voi kuulua sellaisia vajaakuntoisia työnhakijoita, jotka eivät ole autettavissa yksinomaan ammatillisen kuntoutuksen keinoin, vaan jotka tarvitsevat sairaanhoidon tai lääkinnällisen kuntoutuksen palveluja. Segmenttiin kuuluvat myös ne asiakkaat, joiden työttömyyden pitkittymisen syynä on muiden syiden lisäksi asiakkaan oma motivoitumattomuus palveluihin.

Tähänkin segmenttiin kuuluvien asiakkaiden palvelussa tavoitteena on edistää työllistymistä avoimille työmarkkinoille.

6. Julkisen työvoimapalvelun tavoitteet ja palvelut asiakassegmentteittäin

6.1 Julkisen työvoimapalvelun tavoitteet

Julkisen työvoimapalvelun tavoitteita ovat

- Työllisyysasteen nostaminen
- Osaavaa työvoimaa joustavasti työnantajan tarpeisiin
- Onnistuneita siirtymiä työmarkkinoilla (yksilön ja työnantajan näkökulmasta)
- Tasapainoinen työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaanto
- Rakenteellisen työttömyyden alentaminen

- Työttömyyden hoidosta aiheutuvien menojen alentaminen
- Syrjäytymisen ehkäiseminen

Asiakkuusstrategian näkökulmasta julkisen toimijan ja asiakkaiden tavoitteiden tulisi olla tasapainossa keskenään, win – win.

6.2 Nykyiset palvelut

Tässä esiselvitystyössä keskitytään palvelutarjooman osalta tarkastelemaan nykyistä palvelutarjoamaa. Tavoitteena on tunnistaa ensisijaiset palvelut asiakassegmenteittäin (pääsegmentti-tasolla). Segmentteittäin määriteltyjen ensisijaisien palveluiden lisäksi asiakkailla on mahdollisuus käyttää muitakin palveluita tarpeensa ja tilanteensa mukaan. Tiettyjen palveluiden ensisijaisuus ei rajaa muita palveluita pois.

Tässä esiselvitystyössä ei ole paneuduttu palvelutarjooman jatkokehittämiseen. Jatkotyössä palvelumallin kehittäminen tulee toteuttaa koordinoitusti palvelutarjooman, palveluverkoston, palvelukanavien ja tietojärjestelmien kehittämisen kanssa.

6.3 Tavoitteet ja palvelut asiakassegmenteittäin

Seuraavassa on kuvattu kunkin henkilöasiakassegmentin osalta

- strateginen tavoite,
- julkisen toimijan tavoitteet,
- asiakkaan tavoitteet, odotukset ja pelot,
- palvelulupaus ja
- nykyiset palvelut.

Suoraan työmarkkinoille suuntaavat	
Strateginen tavoite tämän asiakassegmentin osalta	Työnhakijoiden tehokas ja osuva työllistyminen työnantajien tarpeisiin
Julkisen toimijan tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> - työmarkkinoiden toimivuuden edistäminen - työvoiman saatavuuden turvaaminen tehokkaan työnvälityksen avulla => nopea työllistyminen työnantajien tarpeisiin - työtillaisuuksien järjestäminen työtä hakeville ja työttömyyden torjunta
Asiakkaan tavoitteet, odotukset ja pelot	<p>Tavoitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> - uusi työpaikka nopeasti ja joustavasti - mahdollisen työttömyyden aikainen tuki <p>Odotukset</p> <ul style="list-style-type: none"> - tietoa työmahdollisuuksista - neuvontaa ja ohjausta työnhaussa <p>Pelot</p> <ul style="list-style-type: none"> - ei löydy odotuksia vastaavaa työtä - työttömyys pitkittyy
Palvelulupaus tähän segmenttiin kuuluville asiakkaille	<p>Asiantuntevaa tietoa ja tukea työhakuun</p> <p>Osuvia työtarjouksia</p>
<p>Ensisijaiset palvelut</p> <p>Työstä työhön alasegmentissä muutosturvaan oikeutetuille asiakkaille lisäksi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - mol.fi työpaikkatiedotus - työnhakukeskuksen palvelut - CV-netti - henkilökohtainen työnvälitys - työpaikkojen esittely - ehdolle asettelu avoimiin työpaikkoihin - työnhaun valmennus - rekrytointitapahtumat - liikkuvuusavustus - osaamisen kartoitus - osaamista täydentävät lyhyet koulutukset - uudelleensijoittumisvalmennus

Osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaavat	
Strateginen tavoite tämän asiakassegmentin osalta	Tuottaa osaavaa työvoimaa yritysten ja muiden työnantajien tarpeisiin
Julkisen toimijan tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> - ennakoida työmarkkinoiden tulevat osaamis-tarpeet - tuottaa tarpeita vastaavaa osaavaa työvoimaa - olemassa olevien osaamis- ja työvoimavarojen täysimääräinen hyödyntäminen - työllistymisen edellytysten parantaminen - työurien pidentäminen osaamisen kehittämisen kautta
Asiakkaan tavoitteet, odotukset ja pelot	<p>Tavoitteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työllistyminen osaamisen lisääntymisen ja ammattitaidon hankkimisen myötä - omien tavoitteiden ja mahdollisuuksien selkiytyminen <p>Odotukset</p> <ul style="list-style-type: none"> - tukea tavoitteiden ja vaihtoehtojen selvittämisessä - itselle sopivaa koulutusta/ammattitaidon kehittämistä muilla keinoin - lisää työelämässä tarvittavaa osaamista - entistä parempia työllistymismahdollisuuksia - kokonaan uudenlaisia tehtäviä <p>Pelot</p> <ul style="list-style-type: none"> - koulutus/muu tarjottu ratkaisu on liian vaikeaa, ei pärjää siinä eikä löydy vaihtoehtoa - töitä ei löydykään koulutuksen tai muun toimenpiteen jälkeen - kannattaako panostaa oman osaamisen kehittämiseen
Palvelulupaus tähän segmenttiin kuuluville asiakkaille	<p>Yksilöllisiä ammatillisia ratkaisuja</p> <p>Parempia työllistymismahdollisuuksia</p> <p>Tarvittavia työelämävalmiuksia</p>
Ensisijaiset palvelut	<ul style="list-style-type: none"> - ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelu - koulutus- ja ammattitietopalvelu - ammatillisen kuntoutuksen palvelut - kotoutumispalvelut / -toimenpiteet - työelämävalmennus, työharjoittelu, työkokeilu, kotoutujan rinnasteinen toimenpide - ammatillinen työvoimakoulutus - valmentava työvoimakoulutus - palkkatuettu työ

Työmarkkinoille kuntoutuvat	
Strateginen tavoite tämän asiakassegmentin osalta	Osaamis- ja työntekopotentiaali työmarkkinoiden käyttöön
Julkisen toimijan tavoitteet	Tavoitteet: <ul style="list-style-type: none"> - työllistymisen esteiden poistaminen ja työmarkkinaedellytysten parantaminen - asiakkaan motivointi ja tukeminen polun löytämisessä kohti työmarkkinoita - syrjäytymisen ehkäiseminen
Asiakkaan tavoitteet, odotukset ja pelot	Tavoitteet <ul style="list-style-type: none"> - työllistyminen - vaihtoehtoisten työllistymisratkaisujen löytyminen - elämäntilanteen selkiintyminen Odotukset <ul style="list-style-type: none"> - tukea - oikeanlaisia toimenpiteitä - kannustusta Pelot <ul style="list-style-type: none"> - etenemispolkua/ratkaisua ei löydy - oma jaksaminen tai motivaatio
Palvelulupaus tähän segmenttiin kuuluville asiakkaille	Tarvittavia työelämävalmiuksia Polkuja työelämään
Ensisijaiset palvelut	<ul style="list-style-type: none"> - palkkatuettu työ - työharjoittelu / työelämävalmennus / työkokeilu / kotoutujan rinnasteinen toimenpide - ohjaava koulutus - työvoimapalveluja täydentävät palvelut - eläke-edellytysten selvittäminen - kuntouttava työtoiminta

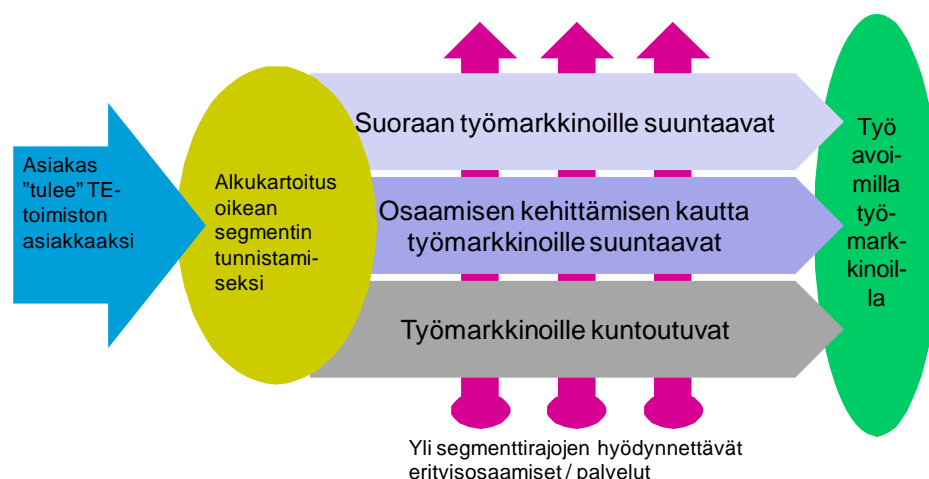
7. TE-toimiston palvelumallin kehittämisen linjaukset asiakassegmenteittäin

Tavoitteena on rakentaa TE-toimiston eri henkilöasiakassegmenteille kunkin segmentin erityispiirteitä ja asiakastarpeita vastaava palvelumalli. Palvelumallin yleisenä lähtökohtana on monikanavaisuuden hyödyntäminen siten, että verkopalvelut, cc-palvelut ja henkilökohtainen asiakaspalvelu muodostavat kunkin asiakassegmentin palvelussa toisiaan tukevan palvelukokonaisuuden. Kehittämissuuntana korostuu sähköisten palvelukanavien käytön lisääminen ja täysimääräinen hyödyntäminen.

Monikanavainen palvelumalli toteutetaan eri segmentissä eri tavoin. Samoin asiakasvastuun yleiset periaatteet on tarkoituksenmukaista määritellä segmenttikohtaisesti.

Asiakaskohtaisesti oikea segmentti, ja sitä kautta palvelumalli sekä ensisijaiset palvelut, varmistetaan yhtenäisen alkukartoituksen avulla siinä vaiheessa, kun asiakas tulee TE-toimiston asiakkaaksi.

Palvelumalli koostuu seuraavan kuvan mukaisista elementeistä:



Alkukartoituksen avulla tunnistetaan oikea asiakassegmentti. Alkukartoitusta on kuvattu kohdassa 7.1. Segmenttikohtaisia palvelumalleja on kuvattu tarkemmin kohdassa 7.2. Palvelumalliin kuuluu myös erityisosaamisia/-palveluita, joita hyödynnetään yli segmenttirajojen. Näitä on kuvattu luvussa 7.3.

7.1 Alkukartoitus

Tavoite

Alkukartoituksen tavoitteena on nopeasti ja tehokkaasti tunnistaa ja määritellä asiakassegmentti, jonka palvelut ja palvelumalli parhaiten vastaavat asiakkaan tilanteeseen ja tarpeisiin sekä käynnistää asiakkaan palveluprosessi.

Alkukartoituksessa selvitetään asiakkaan tilanne ja tarpeet karkealla tasolla. Alkukartoituksen tavoitteena ei ole paneutua syvällisesti asiakkaan tilanteeseen eikä määritellä täsmällisesti asiakkaalle tarjottavia palveluita. Se tapahtuu segmenttikohtaisessa palvelussa työnhakuhaastattelussa.

Ammattitaitoinen, laadukas alkukartoitus näkyy asiakkaalle välittömänä pääsynä oikein kohdistetun asiantuntijapalvelun piiriin. Julkisen työvoimapalvelun näkökulmasta osuva alkukartoitus tukee osaltaan palvelun vahvaa alkua ja vähentää asiakkaan pallottelua asiantuntijalta toiselle.

Toteutustapa

Alkukartoitus tehdään aina asiakkuuden alkaessa ensimmäisellä asiointikerralla, tarvittaessa myös aiemmin asioineille asiakkaille. Alkukartoituksen tekeminen edellyttää hyvää ja laaja-alaista julkisen työvoimapalvelun asiantuntemusta sekä kykyä tehdä nopea arvio asiakkaan tilanteesta. Sen toteuttaminen laadukkaasti ja tehokkaasti edellyttää asiantuntevia henkilöresursseja sekä rauhallista palvelutilannetta. Vaikka alkukartoitus on tarkoitettu tehtäväksi nopeasti ja avoimena palveluna, kyseessä on kuitenkin asiantuntijatehtävä, jonka yhdistäminen esimerkiksi TE-toimiston asiakkaiden yleiseen aulaopastukseen ei ole tarkoituksenmukaista.

Alkukartoituksen pohjana on asiakkaan täyttämä työhakijaksi rekisteröitymislomake. Lomake tullaan uudistamaan siten, että siinä on nykyistä selkeämmin asiakkaan tilannetta ja tarpeita (= segmenttiä) määrittäviä kysymyksiä. Lisäksi alkukartoituksessa hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan URA-järjestelmän asiakashistoriatietoja. Käytettävissä olevista taustatiedoista riippuen henkilökohtainen alkukartoitustapaaminen voi olla hyvinkin suppea.

Alkukartoituksen tueksi laaditaan yksinkertainen ja lyhyt haastattelumalli sekä kriteerit segmenttiin sijoittamisen tueksi. Varsinainen työnhakuhaastattelu, syvällisempi palvelutarpeen arviointi sekä työnhakusuunnitelma laaditaan segmenttikohtaisessa palvelussa.

7.2 Segmenttikohtaiset palvelumallit

Segmenttikohtaisten palvelumallien kehittämisessä tavoitteena on määritellä yleiset linjaukset, jotka vastaavat kunkin asiakassegmentin palvelun erityispiirteitä ja asiakastarpeita.

Segmenttikohtaisten palvelumallien määrittelyssä on otettu huomioon segmentteittäin mm. seuraavia palvelumallin erityispiirteitä ja keskeisiä elementtejä:

- asiantuntijatyön luonne
- palvelukanavien hyödyntäminen
- asiakasvastuun järjestäminen
- asiakkaan asiointi ja yhteydenpito asiakkaan kanssa
- erityisosaamisen hyödyntäminen (yli segmenttirajojen).

Lisäksi kunkin segmentin osalta on hahmoteltu työnantajayhteistyön erityispiirteitä ja keskeisiä kumppanuuksia.

Palvelumalli asiakassegmenttiin ”suoraan työmarkkinoille suuntaavat”

Tässä asiakassegmentissä palvelua ohjaavat tavoitteet ja palvelulupaukset, jotka on kuvattu aiemmin kappaleessa 6.3.

Strateginen tavoite tämän asiakassegmentin osalta	Työnhakijoiden tehokas ja osuva työllistyminen työnantajien tarpeisiin
Palvelulupaus tähän segmenttiin kuuluville asiakkaille	Asiantuntevaa tietoa ja tukea työhaakuun Osuvia työtarjouksia

Tämän segmentin palvelumallissa korostuu toiminnan nopeus ja oikea-aikaisuus, joka perustuu käytettävissä olevan asiakastiedon tehokkaaseen hyödyntämiseen ja asiakkaan omaan aktiivisuuteen.

Palvelumallissa yhdistyy kaksi keskeistä elementtiä: työnhakukeskustyyppinen avoin palvelu sekä henkilökohtainen työnvälityspalvelu, neuvonta ja opastus. Palvelumallin toimeenpano edellyttää nykyisen työnhakukeskuksen toiminnan kehittämisen selkeää linjaamista osana tämän segmentin palvelua.

Asiakkaille tarjotaan työnvälityspalvelua yksilöllisesti, tietyille ryhmille kohdennettuna ja avoimina tapahtumina.

Luonteenomaista tämän segmentin palvelumallille ovat tiivis yhteydenpito asiakkaan ja TE-toimiston välillä (puhelin keskustelut, tekstiviestit, tarvittaessa henkilökohtaiset tapaamiset), erityyppiset asiointitavat sekä eri palvelukanavien monipuolinen ja systemaattinen hyödyntäminen. Asiakkaan oma vastuu tilanteensa edistymisestä on tässä segmentissä muita korostuneempi.

Sähköisillä palveluilla on erittäin keskeinen merkitys tämän segmentin palvelussa. Henkilökohtaisella asiakaspalvelulla ja asiakaskontakteilla kuitenkin varmistetaan, että asiakkaan ja TE-toimiston välille muodostuu aito asiakkuus ja asiakas löytää tarvitsemansa palvelut. Työhaun etenemistä seurataan tiiviisti aktiivisen vuorovaikutuksen keinoin.

Tämän segmentin asiakasvastuu on tiimi- ja asiakasryhmäkohtainen. Asiakas-segmenttiä hoitava henkilöstö vastaa segmentin asiakkaista ryhmänä.

Asiantuntijatyö edellyttää erittäin hyvää kokonaiskuvaa asiakkaista, työvoiman kysynnästä ja tarjonnasta paikallisesti, alueellisesti ja valtakunnallisesti sekä yritysten ja muiden työnantajien palvelutarpeista. Asiantuntijatyössä korostuu myös alueellinen ja valtakunnallinen työnvälitysyhteistyö. Asiantuntijatyöhön kuuluu myös kansainvälisen työnvälityksen perusosaaminen.

Asiakkuuden kestolle ei aseteta tiettyä aikarajaa, jos asiakkaalla on edellytykset työllistyä suoraan avoimille työmarkkinoille.

Tässä segmentissä asiakkaiden palvelussa mahdollisesti tarvittava erityisosaaminen/ -palvelut (kuvan pinkit nuolet) toteutetaan pääsääntöisesti virkailijan konsultaationa (esim. kuntoutuksen, kansainvälisen työnvälityksen, koulutusneuvonnan sekä ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelun erityiskysymykset) tai asiakkaan konsultointiluonteisena käyntinä tai muuna yhteydenottona

ko. asioihin erikoistuneeseen virkailijaan, palvelun jatkuessa muutoin tässä segmentissä.

Tämän segmentin asiakaspalvelussa ei pääsääntöisesti ole käytössä työllistymistä edistäviä toimenpiteitä lukuun ottamatta osaamiskartoitusta.

Suoraan työmarkkinoille suuntaavien asiakkaiden segmentissä korostuu saumaton yhteistyö TE-toimiston työnantajapalvelun kanssa, jos toimistossa on eriytetty työnantajapalvelu. Työnantajien palvelutarpeiden selvittäminen sekä nopea reagointi työvoiman rekrytointi- ja vähentämistilanteissa (ml. muutosturva) liittyy keskeisesti segmentin palvelumalliin.

Työnantajapalvelun/-yhteistyön luonne tässä asiakassegmentissä tarkoittaa esimerkiksi sopivien ehdokkaiden hakua avoimiin paikkoihin ja ehdokkaiden esittely työnantajille, aktiivista yhteistyötä TE-toimiston työnantajapalvelun ja/tai yritysten ja muiden työnantajien kanssa työvoiman rekrytointi- ja vähentämistilanteissa

Suoraan työmarkkinoille suutavat -segmentin toiminnassa keskeisiä kumppaneita ovat yritykset ja muut työnantajat, yksityiset työvoimapalvelut, muut seudullisten yrityspalvelujen verkoston toimijat sekä ammatilliset oppilaitokset.

Palvelumalli asiakassegmenttiin ”osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaavat”

Tässä asiakassegmentissä palvelua ohjaavat tavoitteet ja palvelulupaus on kuvattu aiemmin kappaleessa 6.3.

Strateginen tavoite tämän asiakassegmentin osalta	Tuottaa osaavaa työvoimaa yritysten ja muiden työnantajien tarpeisiin
Palvelulupaus tähän segmenttiin kuuluville asiakkaille	Yksilöllisiä ammatillisia ratkaisuja Parempia työllistymismahdollisuuksia Tarvittavia työelämävalmiuksia

Tämän segmentin palvelumallin lähtökohtana on henkilökohtainen palvelu sekä yksilöllisen suunnitelman rakentaminen ja toteuttamisen seuranta. Käytettävissä ovat kaikki osaamisen kehittämiseen liittyvät palvelut ja niihin liittyvä neuvonta (työvoimakoulutus, palkkatuki, työmarkkinatoimenpiteet). Sähköisiä palveluita hyödynnetään laajasti (Koulutuslinja, Ammattinetti, Koulutusvahti jne).

Tässä asiakassegmentissä tavoitteena on henkilökohtainen asiakasvastuu, joka merkitsee vastuuta palveluprosessin etenemisestä omien asiakkaiden osalta. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi olisi tärkeää määrittellä ohjeelliset virkailijakohtaiset asiakasmäärät.

Tässä asiakassegmentissä virkailijoilta edellytetään nykyistä laaja-alaisempaa asiantuntijaosaamista esimerkiksi koulutusneuvontaan, kuntoutukseen ja uraohjaukseen liittyvissä kysymyksissä sekä ohjauksellista työtöitä.

Tähän segmenttiin kuuluvien asiakkaiden palvelussa hyödynnetään erityisosaamista mm. kotoutumisen ja kuntoutuksen, koulutusneuvonnan, sekä ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelun erityiskysymysten osalta.

Työnantajapalvelun/ -yhteistyön luonne tässä asiakassegmentissä tarkoittaa erityisesti tietojen hankkimista yritysten ja muiden työnantajien ennakoituista osaamistarpeista. Tiivillä työnantajayhteistyöllä varmistetaan myös työnhakijoille mahdollisuus työllistyä työssä oppimisen ja työharjoittelun avulla.

Keskeisiä kumppaneita ovat yritysten ja muiden työnantajien ohella mm. oppilaitokset, muut koulutuksen järjestäjät, kunnat ja kuntoutuksen vastuutahot.

Palvelumalli asiakassegmenttiin ”työmarkkinoille kuntoutuvat”

Tässä asiakassegmentissä palvelua ohjaavat tavoitteet ja palvelulupaus on kuvattu kappaleessa 6.3.

Strateginen tavoite tämän asiakassegmentin osalta	Osaamis- ja työntekopotentiaali työmarkkinoiden käyttöön
Palvelulupaus tähän segmenttiin kuuluville asiakkaille	Tarvittavia työelämävalmiuksia Polkuja työelämään

Tässä asiakassegmentissä palvelumallin lähtökohtana on syvälinen henkilökohtainen palvelu, palvelun ominaispiirteinä ohjauksellinen ja motivoiva työote ja yksilöllinen tuki. Lisäksi palvelussa korostuu tiivis ja moniammatillinen verkostoyhteistyö.

Tämän segmentin virkailijoilla on henkilökohtainen asiakasvastuu. Asiakasmäärä virkailijaa kohti on kuitenkin pienempi kuin muissa asiakassegmenteissä. Rajallinen asiakasmäärä mahdollistaa yksilöllisen ja syvälinen palvelun. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi olisi tärkeää määritellä ohjeelliset virkailijakohtaiset asiakasmäärät.

Palvelumallin ytimenä on säännöllinen ja tiivis henkilökohtainen yhteydenpito asiakkaan kanssa. TE-toimiston rooli ja vastuu palveluprosessin etenemisessä on korostuneempi kuin muissa segmenteissä. Tyypillistä on myös palvelun monivaiheisuus.

Erityisasiantuntemusta (kuntoutus, ammatinvalinta ja urasuunnittelu, kotoutuminen) hyödynnetään konsultaatityyppisesti tai pitkäkestoisemmin asiakkaan tilanteesta riippuen varsinaisen asiakasvastuun säilyessä kuitenkin segmentissä.

Työnantajapalvelu- /yhteistyö on tähän segmenttiin kuuluvien asiakkaiden palvelun osalta luonteeltaan asiakaskohtaisesti kohdentunutta yhteistyötä, jossa TE-toimisto räätälöi sopivan toimenpiteen ja tukitoimet työnantajalle tiiviissä yhteistyössä työnantajan kanssa. Myös yritysten ja muiden työnantajien työvoimatarpeiden tunteminen tärkeä tuloksellisen palvelun edellytys. Työnantajapalveluun - /yhteistyöhön liittyy myös välityömarkkinoiden näkökulma: kartoitus, valmennus ja kuntoutus sekä palkkatuettu työ.

Keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat kunnat, kolmannen sektorin toimijat sekä kuntoutuksen vastuutahot.

7.3 Erityisosaamiset ja –palvelut

Palvelumalliin on kuvattu poikittaisilla ”pinkeillä” nuolilla joukko erityisosaamisia /-palveluita, joita voidaan hyödyntää useissa eri segmenteissä. Näitä erityispalveluita ei ole kaikissa toimipaikoissa, eikä välttämättä kaikissa toimistoissa-kaan.

Lähtökohtaisesti näiden erityispalveluiden hyödyntäminen tapahtuu asiakas-segmenttien kautta. Asiakasvastuu on pääntöisesti asiakassegmentissä, vaikka asiakas olisikin jonkin aikaa erityispalveluiden piirissä.

Tällaisia palveluita ovat mm.

- maanmuuttajien erityispalvelu, erityispalvelussa omat asiakkaat, kunnes heidät voidaan ohjata johonkin segmenttiin, lisäksi konsultoiva rooli kaikkiin asiakassegmentteihin päin.
- kansainvälinen työnvälitys ja EURES. Konsultoiva rooli erityisesti suoraan työmarkkinoille suuntaavien asiakassegmentissä.
- koulutusneuvonnan erityiskysymykset
- ammatinvalinta ja urasuunnittelu, omat asiakkaat ja kiinteä yhteistyö segmenttien kanssa.
- kuntoutuksen erityiskysymykset, varsinainen perusneuvonta osaamisen kehittämisen segmentissä
- Työttömyysturva/ työvoimapolitiittisen lausunnon antaminen. Perusosaaminen/perusneuvonta työttömän työnhakijan oikeuksista ja velvollisuuksista kaikissa segmenteissä, syvällisempi neuvonta/ lausunnonanto voisi tapahtua erityispalveluna (työttömyysturvalinja, työttömyysturvayksiköt)

7.4 Segmenttikohtaisen palvelun toteuttaminen erikokoisissa TE-toimistoissa

Segmentointi ja segmenttikohtaiset palvelumallit otetaan käyttöön kaikissa TE-toimistoissa.

Suoraan työmarkkinoille suuntaavan asiakassegmentin palvelua on kaikissa toimistoissa niiden koosta riippumatta. Myös kaikissa toimipisteissä tulisi olla segmentin palveluun erikoistunutta henkilöstöä.

Myös osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaavien ja työmarkkinoille kuntoutuvien asiakassegmenttien palvelu kuuluu kaikkien TE-toimistojen palveluvalikoimaan. Koska kuitenkin näiden segmenttien palvelu edellyttää virkailijoilta osaamista sekä toisaalta monisektorista yhteistyötä, TE-toimistoissa saattaa olla tarvetta keskittää palvelu joihinkin toimipisteisiin.

Erityispalvelut / erityisosaamista vaativat palvelut voidaan tarvittaessa järjestää yksittäisen toimiston toiminta-alueella laajemmalla alueella.

8. Työnantajapalvelut

Työryhmän tehtävänä ei ollut pohtia yritysten ja muiden työnantaja-asiakkaiden palvelun segmentointia eikä segmenttiakohtaista palvelun järjestämistä. Työryhmän näkemyksen mukaan TE-toimistotasolla henkilöasiakkaiden sekä yritysten ja muiden työnantaja-asiakkaiden palvelu muodostaa kiinteän kokonaisuuden, eikä näiden palvelujen kehittäminen ole tarkoituksenmukaista ilman yhteneviä kehittämislinjauksia.

Työryhmän työssä nousi esille työnantajapalvelujen kehittämisen osalta seuraavia näkökohtia:

- Työnantajapalvelu on toiminnallisesti kiinteä osa ”suoraan työmarkkinoille suuntaavat” –asiakassegmenttiä, joskin suurissa TE-toimistoissa on edelleen perustelua organisoida työnantajapalvelu työnhakijapalvelusta eriytetynä yksikkönä. Työnhakijapalvelun ja työnantajapalvelun kiinteän yhteistyön varmistaminen on kuitenkin tärkeää palvelujen organisointitavasta riippumatta.
- Myös niissä TE-toimistoissa, joissa ei ole erillistä työnantajapalveluyksikköä, on tärkeää varmistaa sisäisin tehtäväjaoin tiettyjen työnantajapalvelujen erillistehtävien hoitaminen: TE-toimiston palvelujen markkinointi, yritysten ja muiden työnantajien palvelutarpeiden seuraaminen, koulutustarpeiden selvittäminen, työnantajayhteyksien koordinointi, toimintamallit suurissa työvoiman vähentämistilanteissa, keskeisten toimialakohtaisten/avainasiakaskohtaisten vastuiden määrittely, rooli seudullisten yrityspalvelujen verkostossa, keskeisten toimialojen koko maan kattava verkostot jne.
- ”Suoraan työmarkkinoille suuntaavat” -segmentin ja työnantajapalvelun järjestelyissä on pyrittävä varmistamaan toimiala-/sektorikohtainen osaaminen ja avainalojen palvelutarpeiden hyvä tuntemus.
- TEM-konsernin yritysasiakkaiden segmentointi ei sellaisenaan sovellu TE-toimiston yritys- ja muiden työnantaja-asiakkaiden palvelujen järjestelyn pohjaksi. TE-toimistossa yritys- ja muiden työnantaja-asiakkaiden palvelutarpeet perustuvat lähinnä henkilöstön rekrytointi-, osaamisen kehittämis- ja henkilöstön vähentämistilanteisiin sekä yrityksen perustamistilanteisiin.
- Yritysten ja muiden työnantajien palvelujen järjestämistavasta riippumatta yhteistyö seudullisten yrityspalvelujen verkostossa on kiinteä osa TE-toimiston työnantajapalvelua.

9. Työryhmän esitykset työn etenemiseksi

Työryhmä katsoo, että TE-toimistoissa on hyvät valmiudet henkilöasiakkuusstrategian toimeenpanolle (lähtökohtana aluehallintotyöryhmän aiemmin tehdyt TE-toimiston kehittämislinjaukset). Tämänhetkinen vaikea työmarkkinatilanne ei estä henkilöasiakkuusstrategian toimeenpanoa toimistoissa. Toimeenpanon onnistumisen varmistamiseksi työryhmä esittää seuraavia lähiajan toimenpiteitä:

- Työ- ja elinkeinoministeriö valmistelee työryhmän esitysten pohjalta henkilöasiakkuusstrategian toimeenpanon yhteiset linjaukset. Ministeriön kannanotossa tulisi määritellä erityisesti ne kehittämislinjaukset, jotka tulee toteuttaa kaikissa TE-toimistoissa (ns. minimimalli). Linjauksissa tulisi myös

- Asiakassegmentoinnin tueksi uudistetaan sähköinen työnhakijaksi rekisteröitymislomake ja laaditaan haastattelumalli sekä kriteerit segmenttiin sijoittumisen tueksi.
- Henkilöasiakkuusstrategian toimeenpanon varmistamiseksi järjestetään työpajoja joko TE-keskusalueittain tai TE-toimistojen koon perusteella ryhmiteltynä. Samoin uudistuksen läpivientiä tuetaan vahvalla sisäisellä markkinoinnilla muutosviestin selkiinnyttämiseksi.
- Asiakkuusnäkökulman ja konkreettisen käyttöönoton etenemisen tukemiseksi tulisi selvittää mahdollisuudet kytkeä henkilöasiakkuusstrategia osaksi ministeriön toiminnallista TUJO-prosessia.
- Henkilöasiakkuusstrategian linjaukset ja niiden toimeenpano liittyvät läheisesti yritysasiakkuusstrategiatyöhön sekä erityisesti TE-toimistojen palvelualikoiman, CC-palvelujen, toimistoverkon ja TE-toimistojen yleisilmeen kehittämistyöhön. Jatkotyössä onkin tärkeää varmistaa eri hankkeiden tiivis vuoropuhelu ja muutosten yhteensopivuus. Erityisesti toimistoverkon kehittämistyössä valittavilla ratkaisuilla on keskeinen merkitys henkilöasiakkuusstrategian ja segmentoinnin toimeenpanon kannalta.

Työryhmän työn aikana nousi monessa yhteydessä esiin URA -asiakaspalvelujärjestelmän ja muiden sähköisten järjestelmien kehittämistarpeita. Pitemmän aikavälin tavoitteena työryhmä esittää:

- TE-toimistojen URA -asiakaspalvelujärjestelmän uudistetaan siten, että järjestelmä tukisi nykyistä paremmin aluehallintotyöryhmän työssä määriteltyjen TE-toimistojen ydintehtävien hoitamista.
- Myös muiden sähköisten palvelumahdollisuuksien, erityisesti www.mol.sivujen täysimääräinen hyödyntäminen edellyttää niiden jatkuvaa kehittämistä. Näin varmistetaan edellytykset TE -toimistojen työn kehittämiselle palvelujen tuloksellisuuden ja palvelujen saatavuuden näkökulmasta.

Asiakassegmenttikohittaiset yhteenvedot

Yhteenveto asiakassegmentistä: Suoraan työmarkkinoille suuntaavat

Suoraan työmarkkinoille suuntaavat	Työpaikan vaihtajat
	Työstä työhön
	Opinnoista työhön
	Työmarkkinoille palaavat

Tavoitteet ja palvelut	
Strateginen tavoite tämän asiakassegmentin osalta	Työnhakijoiden tehokas ja osuva työllistyminen työnantajien tarpeisiin
Julkisen toimijan tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> - työmarkkinoiden toimivuuden edistäminen - työvoiman saatavuuden turvaaminen tehokkaan työnvälityksen avulla => nopea työllistyminen työnantajien tarpeisiin - työttöisyyden järjestäminen työtä hakeville ja työttömyyden torjunta
Asiakkaan tavoitteet, odotukset ja pelot	<p>Tavoitteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uusi työpaikka nopeasti ja joustavasti - mahdollisen työttömyyden aikainen tuki <p>Odotukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tietoa työmahdollisuuksista - neuvontaa ja ohjausta työnhaussa <p>Pelot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ei löydy odotuksia vastaavaa työtä - työttömyys pitkittyy
Palvelulupaus tähän segmenttiin kuuluville asiakkaille	<p>Asiantuntevaa tietoa ja tukea työhakuun</p> <p>Osuvia työtarjouksia</p>
Ensisijaiset palvelut	<ul style="list-style-type: none"> - mol.fi työpaikkatiedotus - työnhakukeskuksen palvelut - CV-netti - henkilökohtainen työnvälitys <ul style="list-style-type: none"> - työpaikkojen esittely - ehdolle asettelu avoimiin työpaikkoihin

<p>Työstä työhön alasegmentissä muutosturvaan oikeutetuille asiakkaille lisäksi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - työnhaun valmennus - rekrytointitapahtumat - liikkuvuusavustus - osaamisen kartoitus - osaamista täydentävät lyhyet koulutukset - uudelleensijoittumisvalmennus
<p>Palvelumalli</p>	
<p>Palvelumallin ominaispiirteet</p>	<ul style="list-style-type: none"> - toiminnan nopeus ja oikea-aikaisuus - asiakkaan oma aktiivisuus - asiakastiedon tehokas hyödyntäminen
<p>Keskeiset elementit</p>	<ul style="list-style-type: none"> - työnhakukeskustyyppinen avoin palvelu - henkilökohtainen neuvonta ja opastus - työnvälityspalvelua yksilöllisesti, tietyille ryhmille kohdennettuna ja/tai avoimina tapahtumina
<p>Asiakasvastuun järjestäminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tiimi- ja asiakasryhmäkohtainen - segmenttiä hoitava henkilöstö vastaa tämän segmentin asiakkaista ryhmänä
<p>Yhteydenpito asiakkaan kanssa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tiivis molemminpuolinen yhteydenpito (puhelin, tekstiviestit, tarvittaessa henkilökohtaiset tapaamiset), erityyppisiä asiointitapoja - työnhaun etenemistä seurataan tiiviisti aktiivisen vuorovaikutuksen keinoin
<p>Asiantuntijapalvelun luonne</p>	<ul style="list-style-type: none"> - asiakkaan oma vastuu tilanteensa edistymisestä korostuu tässä segmentissä - henkilökohtaisella asiakaspalvelulla varmistetaan, että asiakkaan ja TE-toimiston välille muodostuu aito asiakkuus ja asiakas löytää tarvitsemansa palvelut - hyvä kokonaiskuva asiakkaista, työvoiman kysynnästä ja tarjonnasta paikallisesti, alueellisesti ja valtakunnallisesti sekä yritysten ja muiden työnantajien palvelutarpeista - alueellista ja valtakunnallista työnvälitysyh-

	teistyötä
Palvelukanavat	<ul style="list-style-type: none"> - kaikki palvelukanavat monipuolisesti ja systemaattisesti käytössä - sähköiset palvelukanavat korostuvat
Erityisosaamisten hyödyntäminen	- kansainvälinen työnvälitys
Työnantajapalvelun luonne	<p>Avoimet työpaikat työnhakijoiden ulottuville. Työnhakijoille mahdollisimman hyvin heidän osaamiseensa ja tavoitteisiin sopivia työllistymismahdollisuuksia. Työnantajille osaavia työntekijöitä.</p> <p>Aktiivista vuoropuhelua tätä henkilöasiakassegmenttiä hoitavan henkilöstön ja työnantajapalvelua toteuttavan henkilöstön kesken.</p> <p>Aktiivinen toiminta osana seudullisia yrityspalveluita</p>
Erityiskysymyksiä	Erittäin tiivis ja saumaton yhteistyön työnantajapalvelun ja seudullisten yrityspalveluiden kanssa
Palveluiden järjestämisestä	Tämän asiakassegmentin palvelu pitää olla tarjolla kaikissa TE-toimistoissa
Kumppanit	<ul style="list-style-type: none"> - työnantajat - yksityiset työvoimapalvelut - ammatilliset oppilaitokset

Yhteenveto asiakassegmentistä: Osaamisen kautta työmarkkinoille suuntaavat

Osaamisen kehittämisen kautta työmarkkinoille suuntaavat	Ammattitaitoaan täydentävät ja kehittävät
	Ammatillisen perusosaamisen hankkijat
	Työelämäosaamisen ja valmiuksien hankkijat

Tavoitteet ja palvelut	
Strateginen tavoite tämän asiakassegmentin osalta	Tuottaa osaavaa työvoimaa yritysten ja muiden työnantajien tarpeisiin
Julkisen toimijan tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> - ennakoida työmarkkinoiden tulevat osaamistarpeet - tuottaa tarpeita vastaavaa osaavaa työ-

	<p>voimaa</p> <ul style="list-style-type: none"> - olemassa olevien osaamis- ja työvoimavarojen täysimääräinen hyödyntäminen - työllistymisen edellytysten parantaminen - työurien pidentäminen osaamisen kehittämisen kautta
Asiakkaan tavoitteet, odotukset ja pelot	<p>Tavoitteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työllistyminen osaamisen lisääntymisen ja ammattitaidon hankkimisen myötä <ul style="list-style-type: none"> - omien tavoitteiden ja mahdollisuuksien selkiintyminen <p>Odotukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tukea tavoitteiden ja vaihtoehtojen selvittämisessä - itselle sopivaa koulutusta / ammattitaidon kehittämistä muilla keinoin - lisää työelämässä tarvittavaa osaamista - entistä parempia työllistymismahdollisuuksia - kokonaan uudenlaisia tehtäviä <p>Pelot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - koulutus/muu tarjottu ratkaisu on liian vaikeaa, ei pärjää siinä eikä löydy vaihtoehtoa - töitä ei löydykään koulutuksen tai muun toimenpiteen jälkeen - kannattaako panostaa oman osaamisen kehittämiseen
Palvelulupaus tähän segmenttiin kuuluville asiakkaille	<p>Yksilöllisiä ammatillisia ratkaisuja</p> <p>Parempia työllistymismahdollisuuksia</p> <p>Tarvittavia työelämävalmiuksia</p>
Ensisijaiset palvelut	<ul style="list-style-type: none"> - ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelu - koulutus- ja ammattitietopalvelu - ammatillisen kuntoutuksen palvelut - kotoutumispalvelut / -toimenpiteet - työelämävalmennus, työharjoittelu, työkokeilu, kotoutujan rinnasteinen toimenpide - ammatillinen työvoimakoulutus - valmentava työvoimakoulutus - palkkatuettu työ

Palvelumalli	
Palvelumallin ominaispiirteet	Henkilökohtainen palvelu ja yksilöllinen suunnitelmien rakentaminen ja suunnitelmien toteutumisen seuranta
Keskeiset elementit	Käytettävissä kaikki julkisen työvoimapalvelun osaamisen kehittämiseen liittyvät palvelut ja niihin liittyvä neuvonta
Asiakasvastuun järjestäminen	Henkilökohtainen asiakasvastuu ja virkailijalla vastuu palveluprosessin etenemisestä omien asiakkaiden osalta
Asiantuntijapalvelun luonne	Nykyistä laaja-alaisempaa asiantuntijaosamista esim. koulutusneuvontaan, kuntoutukseen ja uraohjaukseen liittyvissä kysymyksissä Ohjauksellinen työote
Palvelukanavat	Henkilökohtaisella asiakaspalvelulla keskeinen merkitys Sähköisiä palveluita hyödynnetään laajasti (Koulutuslinja, Ammattinetti, Koulutusvahti)
Erityisosaamisten hyödyntäminen	Kuntoutus, kotouttaminen, koulutusneuvonta, ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelu
Työnantajapalvelun luonne	Tietojen hankkimista yritysten ja muiden työnantajien ennakoituista osaamistapeista Tiiviillä työnantajayhteistyöllä tuetaan työnhakijoiden työllistymistä työssä oppimisen ja työharjoittelun avulla
Erityiskysymyksiä	Virkailijoiden osaamisen laajentaminen, ohjeelliset virkailijakohtaiset asiakasmäärät
Palveluiden järjestämistä	Kuuluu kaikkien TE-toimistojen palveluvalikoimaan, palveluja ei välttämättä tarjolla kaikissa toimipisteissä
Kumppanit	Oppilaitokset, muut koulutuksen järjestäjät, kunnat kuntoutuksen vastuutahot

Yhteenveto asiakassegmentistä: Työmarkkinoille kuntoutuvat

Työmarkkinoille kuntoutuvat	Ei erillistä alasegmentointia
-----------------------------	-------------------------------

Tavoitteet ja palvelut

Strateginen tavoite tämän asiakassegmentin osalta	Osaamis- ja työntekopotentiaali työmarkkinoiden käyttöön
Julkisen toimijan tavoitteet	Tavoitteet: <ul style="list-style-type: none"> - työllistymisen esteiden poistaminen ja työmarkkinaedellytysten parantaminen - asiakkaan motivointi ja tukeminen polun löytämisessä kohti työmarkkinoita - syrjäytymisen ehkäiseminen
Asiakkaan tavoitteet, odotukset ja pelot	Tavoitteet: <ul style="list-style-type: none"> - työllistyminen - vaihtoehtoisten työllistymisratkaisujen löytäminen - elämäntilanteen selkiintyminen Odotukset: <ul style="list-style-type: none"> - tukea - oikeanlaisia toimenpiteitä - kannustusta Pelot: <ul style="list-style-type: none"> - etenemispolkua/ratkaisua ei löydy - oma jaksaminen tai motivaatio
Palvelulupaus tähän segmenttiin kuuluville asiakkaille	Tarvittavia työelämävalmiuksia Polkuja työelämään
Ensisijaiset palvelut	<ul style="list-style-type: none"> - palkkatuettu työ - työharjoittelu / työelämävalmennus / työkokeilu / kotoutujan rinnasteinen toimenpide - ohjaava koulutus - työvoimapalveluja täydentävät palvelut - eläke-edellytysten selvittäminen - kuntouttava työtoiminta

Palvelumalli	
Palvelumallin ominaispiirteet	Syvällinen henkilökohtainen palvelu, palveluprosessin monivaiheisuus
Keskeiset elementit	Tiivis ja moniammatillinen verkostoyhteistyö
Asiakasvastuun järjestäminen	Henkilökohtainen asiakasvastuu, rajoitettu asiakasmäärä
Yhteydenpito asiakkaan kanssa	Säännöllinen, mahdollisimman tiivis yhteydenpito
Asiantuntijapalvelun luonne	Ohjauksellinen motivoiva työote Yksilöllinen tuki Verkostoissa toiminen
Palvelukanavat	Henkilökohtainen palvelu tärkein palvelukanava
Eriyisosaamisten hyödyntäminen	Hyödynnetään konsultaatiotyypillisesti tai pitkäkestoisemmin, asiakasvastuu segmentissä
Työnantajapalvelun luonne	Asiakaskohtaisesti kohdentunut työnantajayhteistyö Työnantajayhteistyöhön liittyy myös välityömarkkinoiden näkökulma
Eriyiskysymyksiä	Työnjako muiden toimijoiden kesken
Palveluiden järjestämistä	Kuuluu kaikkien TE-toimistojen palveluvalikoimaan, palveluja ei kuitenkaan tarjolla kaikissa toimipisteissä
Kumppanit	Kunnat, kolmannen sektorin toimijat, kuntoutuksen vastuutahot