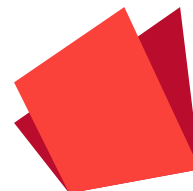


Tikkurilan osaamiskampus, koulutuspalvelut

Vastuut sopimusta varten



**TIKKURILAN
OSAAMISKAMPUS**

Toimintamalli on luotu yhteiskehittämällä, valmiina pilotointiin vuoden 2025 aikana

Mikä, miksi ja kenelle tarjotaan?

Koulutusoperaattori on yrityksille koulutuspalveluita tarjoava toimija Tikkurilan osaamiskampuksella.

Mitkä ovat arvot ja tavoitteet?

Tavoitteena on tarjota ennakoivia koulutusratkaisuja yritysten osaamistason nostamiseksi yhdessä.

- **Asiakkaille:** Osaamisratkaisuja palveluna yhdestä paikasta.
- **Koulutuskumppaneille:** Osaamisen kehittämisen ekosysteemi, joka lisää koulutustasojen rajat ylittävää yhteistyötä ja tuo taloudellista lisäarvoa.
- **Arvoina:** asiakaslähtöisyys, luottamus ja rohkeus
- **Toimintaperiaatteina:** avoimuus, laadukas palveluntuotanto, sitoutuminen ja panostaminen sekä reilu peli

Miten ja missä? Millainen on palvelupolku sekä palvelutarjotin?

Palvelupolku jakautuu koordinoinnin polkuun ja palvelun tuottamisen polkuun

- **Koordinoinnin polun tehtävät:** asiakashankinta, asiakastarpeen kartoitus ja tarjouspyynnön muotoilu yrityskohtaisesti sekä asiakkaan ja koulutustoimijoiden yhdistäminen
- **Palvelun tuottamisen polun tehtävät:** tarjouspyynnön vastaanottaminen ja tarjouksen tekeminen, tarjouksen hyväksyminen ja palvelusopimuksen tekeminen, palvelun tuottamisen valmistelu ja palvelun toteuttaminen sekä palvelun päättäminen ja raportointi
- **Palvelutarjottimen** ensimmäinen versio on luotu yhteiskehittämällä koulutustoimijoiden kanssa. Se on tällä hetkellä pilotoinnissa aivoriihessä yrityskumppaneilla. Tällä hetkellä palvelutarjottimessa on tunnistettu 10 erilaista kokonaisuutta.

Toimintamalli on luotu yhteiskehittämällä, valmiina pilotointiin vuoden 2025 aikana

Ketkä ovat toimijoina ja mitkä ovat heidän roolinsa ja vastuunsa?

Toiminta lähtee liikkeelle pilottikaudella 2025, jonka jälkeen päätetään jatkosta. Toiminnan järjestäminen jakaantuu kouluttajapooliin ja koordinointiin.

- **Kouluttajapooli:** Koulutusoperaattorin koulutustoimijat eli palveluiden tuottajat muodostavat ns. kouluttajapoolin. Eri koulutustoimijoita, jotka ovat mukana toiminnassa kumppanuussopimuksella.
- **Koordinointi:** Tarkoittaa muun kuin koulutustoiminnan järjestämistä ja tarjouksien tekemistä. Pilotissa Vantaan kaupunki vastaa toiminnan koordinoinnista.
- **Ohjausryhmä:** Koulutusoperaattorin toimintaa kehittävä ryhmä, joka koostuu pilottivaiheen koulutustoimijoista sekä koordinaattorista. Ohjausryhmä sitoutuu koulutusoperaattorin toiminnan kehittämiseen, koulutuksen kehittämiseen, ennakointitiedon tunnistamiseen.
- **Asiakkaat:** Palveluita ostavat yritykset. Pilotointikauden ensisijaisena kohderyhmänä pienet ja keskisuuret yritykset.

Mikä on juridinen muoto ja toimivalta?

Kehitystyössä vertailtiin eri toimintamalleja ja etsittiin sopivinta muotoa. Toiminnan pilotointi jakautuu kouluttajapooliin ja koordinointiin. Koulutustoimijat ja koordinaattori solmivat kumppanuussopimuksen. Koulutustoimijat solmivat keskenään ryhmittymäsopimuksia tehdessään tarjouksia ja toteuttaessaan palveluita asiakkaille.

- Koordinointi tarkoittaa muun kuin koulutustoiminnan järjestämistä ja tarjouksien tekemistä. Pilotissa kokeillaan Vantaan kaupungin vetovastuuta koordinoinnista ja koulutustoimijoiden palvelutoiminta käytännössä käynnistyy.
- Koulutustoimijat muodostavat kouluttajapoolin, joka vastaa tarjousten tekemisestä ja koulutuksen tuottamisesta.

Miten huomioidaan digitaalisuus?

Digitaalisen alustan alustava määrittelytyö on tehty. Tarpeet jakautuvat koordinaation ja asiakasrajapinnan hallinnan kokonaisuuksiin.

- Ensin pilotoidaan toimintaa 6kk esim. ppt-versiona/ Miro (polku, palvelukartta)
- Markkinakartoitus ja kilpailutus digitaalisen alustan kehittämisestä tehdään keväällä 2025 ja itse alustan kehittäminen ja pilotointi syksyllä 2025
- Alusta on loppukäyttövalmiudessa 1/2026

Koulutustoimijoiden ja koordinaattorin vastuut ja toimet pilottikauden aikana

KOULUTUSTOIMIJOIDEN VASTUULLA

Koulutustoimijat tekevät yhteisen kumppanuussopimuksen pilottikaudesta, koordinaattorina toimivan Vantaan kaupungin kanssa.

Koulutustoimija nimeää ohjausryhmän jäsenen ja toiminnan yhteyshenkilö(t) sopimusvaiheessa.

Palvelun toteuttaminen:

- Tarjouspyynnön vastaanottaminen ja mahdollisen tarjouksen tekeminen, tarjouskohtaisen ryhmittymän muodostaminen
- Tarjouksen hyväksyminen ja palvelusopimuksen tekeminen
- Palvelun tuottamisen valmistelu
- Palvelun toteuttaminen
- Palvelun päättäminen ja raportointi

Jatkuvat toimet:

- Viestintätoimenpiteet koordinaattorin tukena
- Palvelupolun ja palvelukartan yhteiskehittäminen koordinaattorin ja kouluttajapoolin muiden toimijoiden kanssa
- Rahoitusvaihtoehtojen kartoittaminen mahdollisiin yhteishankintakoulutuksiin
- Ohjausryhmätapaamiset ja koordinaattorille sekä ohjausryhmälle raportointi

KOORDINAATTORIN VASTUULLA

Vantaan kaupunki vastaa koordinoinnista pilottikaudella, ja tekee kumppanuussopimuksen koulutustoimijoiden kanssa. Vantaan kaupunki nimeää edustajansa ohjausryhmään ja koordinoinnin yhteyshenkilön sopimusvaiheessa.

Palvelun myynti:

- Asiakashankintaan liittyvät toimet (mm. markkinointi)
- Asiakastarpeen kartoittamiseen ja palvelun muotoiluun liittyvät toimet (yrityskohtaisesti)
- Asiakkaan ja koulutustoimijoiden yhdistäminen ja tarjouspyynnön välittäminen eteenpäin

Jatkuvat toimet:

- Markkinatiedon kartoittaminen ja jäsentäminen myynnin tueksi
- Asiakashankinta ja viestintä
- Palvelupolun ja palvelukartan ylläpitäminen ja yhteiskehittäminen kouluttajapoolin toimijoiden kanssa
- Rahoitusvaihtoehtojen kartoittaminen mahdollisiin yhteishankintakoulutuksiin
- Ohjausryhmätapaamiset ja ohjausryhmälle raportointi

Ohjausryhmä

OHJAUSRYHMÄN VASTUULLA

- Koulutusoperaattorin toimintaa kehittävä ryhmä, joka koostuu pilottivaiheen koulutustoimijoista sekä koordinaattorista.
- Ohjausryhmä sitoutuu koulutusoperaattorin toiminnan kehittämiseen, koulutuksen kehittämiseen, ennakkointitiedon tunnistamiseen.

Kokonaisuuksia ja teemoja ohjausryhmän pohdittavaksi osana toiminnan pilotointia:

- Toiminnan laajentaminen
- Erilaisien luovien rahoitusmahdollisuuksien kartoittaminen
- Provisiomallin (koordinaattorille) rakentaminen
- Kansainväliset verkostot / kumppanit
- Brändityö ja viestinnän vahvistaminen
 - Halutaanko olla asennejohtaja?
 - Miten käsitellään negatiivista palautetta esim. jos palvelu ei vastaa odotuksia
- Palvelukehityksen organisointi ja uusien koulutuspalveluiden nostaminen palvelutarjottimelle
 - Miten yhdistetään ”selkeys” ja ”asiakaslähtöisyys” = rakennetaanko vastaus asiakkaan tarpeisiin ”tuoteportfoliosta vai ”custom-ratkaisuna”
- Tulostittareiden kehittäminen/ tiedon kerääminen toiminnasta
 - Yhteisen palautekyselyn laatiminen arvioimaan palvelun kokonaistoteuttamista
 - Raportointimallin rakentaminen

1. Asiakashankinta

2. Asiakastarpeet ja tarjouspyynnön muotoilu (yrityskohtainen)

3. Asiakkaan ja koulutustoimijoiden yhdistäminen

Palvelun myynti

Tavoite

Rakentaa palvelulle tunnettavuutta ja hankkia asiakasliidejä koulutuspoolin toimijoille.

Mitä töitä/ asioita sisältää

- Palvelun markkinointi
- Asiakaspalvelu verkossa ja Tikkurilan osaamiskampuksella
- Potentiaalisten asiakkaiden ensivaiheen kontaktointi, palvelukartan esittely ja alkuvaiheen palvelukartoitus

Muita huomioita

- Pystyttävä hahmottamaan yritysten tarpeita (muuttuvassa) markkinassa
- Pystyttävä sanoittamaan (ymmärrettävä yrityksen ongelma) yrityksen tarve
- Asiakkaiden osto-osaamisen kehittäminen

Tavoite

Yrityskohtaisen asiakastarpeen ja tavoitteiden kartoittaminen, sanoittaminen ja tarjouspyynnön muotoilu yhdessä asiakkaan kanssa niin, että sen perusteella koulutuspoolin toimijat voivat tehdä tarjouksen.

Mitä töitä/ asioita sisältää

- Palvelukartoitus (mm. yrityksen osaamistarpeiden kartoitus)
- Palvelukartan esittely (palvelukartta rakentuu pilotointivaiheessa)
- Samojen tarpeiden omaavien asiakkaiden mahdollinen yhdistäminen yhteishankinnan mahdollistamiseksi
- Tarjouspyyntöjen läpikäyminen ja välittäminen

Muita huomioita

Tavoite

Tarjouspyyntöjen välittäminen koulutustoimijoiden yhteyshenkilöille.
Koordinaattori kirkastaa koulutustoimijoille, millaisia koulutustoimijoita haetaan (esim. mitä koulutusosaamista, haetaanko ryhmittymää vai yksittäistä toimijaa).

Mitä töitä/ asioita sisältää

- Koordinaattori välittää asiakkaan tarjouspyynnön kaikille koulutustoimijoille sähköpostilla ja määrittelee alustavasti, millaisia koulutustoimijoita tarvitaan tarjouksen tekemiseen.

Muita huomioita

- Avoimella tarjoamisen periaatteella tarjouspyynnöt välitetään kaikille koulutustoimijoille pilotointivaiheessa.

Jatkuvat koordinoinnin työt ja vastuut

- Markkinatiedon (sis. Ennakointi, toimialatuntemuksen hankkiminen, tilannekuvan rakentaminen sisältäen elinkeinoelämän, työmarkkinat ja koulutussektorin toiminnan) kartoittaminen ja jäsentäminen myynnin tueksi
- Markkinointi- ja viestintätoimenpiteet (Vantaanlaisen elinkeinoelämän tukemista ja elinvoiman lisäämistä jatkuvan osaamisen kehittämisen kautta, kytkös työllisyyskosysteemiin ja kilpailukyvyyn lisäämiseen)
- Luottamuksen rakentaminen asiakkaiden ja koulutuspoolin toimijoiden kanssa
- Säännöllinen ja avoin viestintä koulutustoimijoiden kanssa
- Palvelupolun ja palvelukartan ylläpitäminen ja yhteiskehittäminen kouluttajapoolin kanssa
- Rahoitusvaihtoehtojen kartoittaminen mahdollisiin yhteishankintakoulutuksiin
- Ohjausryhmätapaamiset ja ohjausryhmälle raportointi
- Lopuksi: Palaute, analyysi onnistumisista / opeista, yhteinen oppiminen

6. Palvelun tuottamisen valmistelu

Tavoite

Vastata asiakkaan tavoitteisiin sekä suunnitella palvelun käytännön toteuttaminen tarjouksen ja sopimuksen mukaisesti.

Mitä töitä/ asioita sisältää

- Asiakkaan kanssa käytännön toteuttamissuunnitelman (sis. mm. osaamistavoitteet, koulutussisällöt, aikataulut, kouluttajat, välipalautteen keräämisen, laskutuksen) laatiminen
- Kouluttajien rekrytointi ja perehdytys
- Koulutusmateriaalien tuottaminen

Muita huomioita

- Asiakkaan ohjaus ja neuvonta
- Ryhmittymän päätoimija vastaa asiakkuudesta

7. Palvelun tuottaminen

Tavoite

Vastata asiakkaan odotuksiin sekä toteuttaa palvelu toteutussuunnitelman, tarjouksen ja sopimuksen mukaisesti.

Mitä töitä/ asioita sisältää

- Palvelun aikainen koordinointi/ dialogi tilaajan kanssa
- Palvelun toteuttaminen
- Laadun seuranta, palautteen keruu ja reagointi
- Mahdollisten todistuksien laatiminen ja jakaminen
- Hallinnolliset asiat (sis. mahdollinen välilaskutus)

Muita huomioita

- Todistuksen myöntää ryhmittymän toimijat

8. Palvelun päättäminen ja raportointi

Tavoite

Palautteen kerääminen palvelun toteuttamisesta ja vaikuttavuudesta sekä tulosten vertaaminen tavoitteisiin. Palvelun toteuttamisen raportointi.

Mitä töitä/ asioita sisältää

- Lopullinen palautteen kerääminen ja analysointi
- Loppulaskutus
- Palvelun tuottamisen raportointi ja yhteinen läpikäyminen koordinaattorin kanssa
- Koordinaattori toteuttaa jatkotarpeen kartoituksen asiakkaan kanssa

Muita huomioita

Jatkuvat kouluttajatoimijoiden työt ja vastuut

- Markkinointi- ja viestintätoimenpiteet koulutuskoordinaattorin tukena
- Luottamuksen rakentaminen asiakkaiden ja koordinaattorin kanssa
- Säännöllinen ja avoin viestintä koordinaattorin kanssa
- Palvelupolun ja palvelukartan yhteiskehittäminen koordinaattorin ja kouluttajapoolin muiden toimijoiden kanssa
- Rahoitusvaihtoehtojen kartoittaminen mahdollisiin yhteishankintakoulutuksiin
- Ohjausryhmätapaamiset ja koordinaattorille sekä ohjausryhmälle raportointi
- Lopuksi: Palaute, analyysi onnistumisista / opeista, yhteinen oppiminen

Koulutusoperaattorin toiminnan kehittäminen ja toimeenpano, kehittämisen tiekartta 2025-2026

