



Valtionhallinnon palvelut yrityksille

**- valtiokonsernin ja tullitoiminnan
yrityspalveluiden yhteiset mahdollisuudet
sekä yhteiset rajapinnat**

Työ- ja elinkeinoministeriön konserniohjauksen ja Tullin
yhteispalaveri 1.11.2010

Kehittämispäällikkö Leena Kononen



Mikä on tilanne nyt ja mikä on muutos?

Nykytilanne:

- Ulkomaankaupan kokonaisuus on monialainen, tuonnin- ja viennin asiakaspalvelut sekä tavaratieto ovat hyvin hajallaan. Asiakas ei tiedä, mistä hän tiedon tai palvelun saa. Asiakas joutuu asioimaan myös tuonti- ja vientiasioissa monessa viranomaisessa mm. tietoa ja lupia hankkiessaan. Alustava kartoitus noin 20 viranomasta.
- Työtä ja aikaa vievää kaikille osapuolille, päällekkäisyyksiä.

Muutos:

- Käännetään organisaatiolähtöinen ajattelumalli pääläelleen.
- Ajatellaan asiakasta, asiakkaan prosessia ja asiakkaan prosessiin myös mennään osallistumalla siihen.
- Asiakas hyötyy, Suomen kilpailukyky, työllisyys jne. tavoitteet toteutuvat paremmin, virasto hyötyy.



Mistä on kysymys?

- Kyseessä on keskeisintä hallinnon kehittämistä, jolla on vahva poliittinen ja ylimmän valtion johdon tuki!
- Monen viraston ja eri ammattiryhmien yhteistyötä.
- Asiakkaan tarpeet, asiakaspalvelut, prosessit, tiedonhallinta sekä tietojärjestelmät nivotaan yhdeksi toisiinsa saumattomasti kytkeytyväksi kokonaisuudeksi.
- Valtiokonsernitasolla kehittämistä koordinoidaan VM:n hallinnon kehittämisosaston johtamassa SADe (Sähköinen asiointi- ja demokratia) –hankkeessa.
- SADe muodostuu useista palvelukokonaisuushankkeista, joista Yritys.Suomi ja Suomi.fi ovat ns. ”yhden luukun” portaaleja.
- Kehittämistä tukee VALTASA, joka on kokonaisarkkitehtuurihanke ja mm. Kohdealue työryhmä, joka tulee ehdottamaan marraskuussa 2010 mitä ministeriöiden ohjausvastuuseen tulee tällä alueella kuulumaan.
- Kokonaisarkkitehtuurista ja yhteentoimivuudesta on tulossa myös viranomaisia velvoittava lainsäädäntö.
- VM myös keskittää julkishallinnon asiakaspalveluita yhteispalvelupisteisiin.



Mitä Tullilla olisi annettavaa?

- Tulli on valtakunnallisesti merkittävä yrityspalveluiden kehittäjä ja rakentaja.
- Suomen Tulli sijaitsee risteysasemalla, jossa toisaalla on Komissio ja sen DG for Taxation and Customs Union sekä kansainvälisiä yhteyksiä mm. WCO:n suuntaan **JA** Tulli edistää suomalaisen yritystoiminnan menestymistä ja omalta osaltaan osallistuu Suomen kilpailukyvyn rakentamiseen.
- Tullilla on hyviä suhteita:
 - Eu-tasolla ja kansainvälisesti,
 - monitoimialaisena organisaationa useimpiin muihin kansallisiin virastoihin!
- Tullilla on hyvät ja toimivat suhteet yritysmailmaan.
- Tullilla on useita valmiita toimintamalleja tuotavaksi konseptiin.
- Tullilla on erittäin paljon annettavaa, hyväksi havaittuja ratkaisuja erityisesti suuryritysten asiakassegmentissä.



Mitä Tulli hyötyisi yhteistyöstä?

- Laajempi yhteistyökonsepti yrityspalveluiden tuottamisen maailmaan.
- Monipuolisia yhteisen tekemisen ja yhdessä tekemisen mahdollisuuksia sekä hyviä verkostoja myös benchmarkingia.
- Emme tarvitse kaikkia suunnittelu ja toteutusresursseja itsellemme (rahan ja työvoiman säästöä).
- Saamme valmiiksi mietittyjä tietojärjestelmä-alustoja, joka helpottaa erityisesti tietohallinnon taakkaa.
- Tullin oman palveluhenkilöstön osaaminen ja ammattitaito kasvaa sekä kokonaisvaltaisempi ymmärtämys asiakkaiden tilanteista lisääntyy.
- Yhteisvastuullisuus kasvaa.



Mitä toimintakonsepti kattaa Tullissa?

”Suomi-konsernin” tarjoamat yrityspalvelut asiakassegmenteittäin

- käyntiasiakkuuspalvelut,
- puhelinpalvelut,
- verkkopalvelut: tietopalveluita, asiointia, koulutusta, kontakteja jne. (näiden ratkaisuja)

Eu-komission organisoimat yrityspalvelut

- Palveludirektiivin mukainen palvelutuotanto
- Enterprise Europe
- eJustice

Lähialueyhteistyön yrityspalvelut

- lähinnä Venäjäyhteistyöhön liittyvät palvelut

Kehitysmaayhteistyön yrityspalvelut

- esim. Finnpartnership

Muut palvelut mm. Lomake.fi, Finlex jne.?



Mikä on Tullin näkökulma?

- Tulli lähti ensimmäisten virastojen joukossa rakentamaan asiakasprofiilien mukaisesti palveluitaan.
- Yrityksille avattiin oma nettisivunäkymä 2004 (ja kansalaisille oma).
- Asiakasstrategia valmistui 2005.
- Viime vuosina Tulli on rakentanut voimakkaasti tullaustoiminnan sähköistä asiointia.
- Muiden palveluiden kehittäminen on jäänyt asioinnin rakentamisen vaatimien suurten ponnistusten vuoksi vähemmälle.
- Monikanava-ajattelun mukaista toteutusta on mm. tullineuvontapalvelu, joka on alueellista ja esim. puhelinpalveluiden ContactCenter –palveluista tehtiin suunnitelma 2006.
- Tulli osallistuu useisiin viranomaisten yhteistyökuvioihin mm. Portnet.
- Tullille on ensisijaisen tärkeää, että Eu-näkökulmat ja kansainväliseen kauppaan liittyvät näkökulmat otetaan vakavasti huomioon koska tavarakauppa on maailmanlaajuista.



Valtakunnallisten yrityspalveluhankkeiden ja Tullin yhteistä historiaa

- PKT-säätiö pyysi Tullia mukaan YS:ään 2000-luvun alkupuolella.
- Suomi.fi palvelutuottajiin liitettiin 2003.
- Tietopalvelun ja viestinnän johtoryhmä käsitteli palveluun osallistumista useammassa kokouksessaan vuoteen 2007 mennessä.
- Rinnalla eli ”ulkomaankaupan” tietopalveluprojekti myös TEM:n omistuksessa, jolloin rakennettiin ns. kauppamenettelyhakemisto 2005.
- TEM:n Finsipro-päivässä käsiteltiin ulkomaan kaupan toimijan tietotarpeista 2006.
- Finsipro-yhteistyön puitteissa esiteltiin TEM:lle ja UM:lle ”ulkomaankaupan” sähköisen tietopalvelun hankesuunnitelma 2008.
- VM:n tulliyksikköä informoitiin YS-hankekokonaisuudesta myös 2008.
- Tullin kehittäjiä ja johtoa on informoitu reaaliaikaisesti valtakunnallisten yrityspalveluhankkeiden etenemisestä.



Asiakassegmentit

- Valtiokonsernin yrityspalvelut tarjotaan viiden asiakassegmentin mukaan. Vastaavasti Tullilla on kolme asiakkuussegmenttiä: pien-, avain- ja kumppaniasiakkaat. Tullin pienasiakkuuteen mahtuu myös henkilöasiakkaita.
- Valtiokonsernin asiakkuustyössä pyritään kattamaan koko yrityskehitys ja se toimii sateenvarjona, johon Tulli sovittaa omia palveluitaan.
- Julkishallinnon asiakassegmenttien mukaisen palvelukehittämisen esisijaisena kohteena ovat olleet aloittelevat yrittäjät sekä pienyrittäjät, jotka ovat tarvinneet eniten julkista apua kun Tulli on keskittynyt enemmän suuriin, joilla on paljon tuontia tai vientiä.
- Valtiokonsernin asiakassegmentointi ei ole ristiriidassa Tullin asiakassegmentoinnin kanssa. Tulli voi järjestää omia palveluitaan omien segmenttensä mukaan ja samalla Tullilla on tarjota palveluitaan kaikkiin julkishallinnon yrityspalvelusegmentteihin.
- Tullilla on erityisen paljon annettavaa suuryrityssegmenttiin, jossa on monia valmiiksi mietittyjä sekä toteutuksessa olevia ratkaisuja.



Palvelupolut

- SADe ohjelmassa ja Yritys.Suomen hankkeissa on useampiakin palvelupolkuja, joissa Tullilla on kontaktikohtia. Tullin näkökulmasta kaikki polut eivät ole yhtä tärkeitä, mutta osallistuminen mahdollisuuksien mukaan kokonaisuuksien suunnitteluun ja huolenpito siitä, että oma palvelu tulee näkyviin on merkittävää.
- Tullille merkittävimmät ovat:
 - aloittavan yrittäjän palvelupolku (käynnissä, yrittäjä voi käynnistää heti viennin tai tuonnin),
 - kotimarkkinoilla toimivan yrittäjän polku (ei ole käynnistetty, mm. tuontia harjoittavia paikallistason yrityksiä),
 - kansainvälistymisen palvelupolku (käynnistynyt),
 - suuryrittäjän palvelupolku (ei ole käynnistetty).



Palvelukuvaukset ja palvelukortit

- Yritys.Suomen sivustojen sisältötuotantoon käytetään palvelukuvaustyökalua (esitestausvaiheessa).
- Tullille tämä tarkoittaa palvelukuvausten tekoa kaikista yrityksille tarjottavista palveluista (osa tehty 2004, päivitetty 2008).
- Yhteensä on valmiina noin 30-40, joista ajantasaisia noin 20.
- Puuttuvat tulee kartoittaa ja kuvata, näitä mm. nettituonti, uudet yksinkertaistusluvut, näitä on noin 10.
- Tässä yhteydessä tulisi myös hahmottaa sellaiset, joilla voi olla asiakkaalle merkitystä, vaikkei olekaan Tullille ensisijaisia esim. tavaravaramerkkeihin ja tuotevääreännöksiin, kemikaaleihin tms. liittyvää palvelua. Useat näistä toteutetaan yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa. Tulli on valvova viranomainen.



Liiketoimintaontologia, LIITO

- Kyseessä on ns. semanttinen web – yhteyksien ja suhteiden esittämistä verkossa.
- Termien, käsitteiden ja sanastojen yhtenäistämistä tarvitaan
 1. palvelukuvauksiin metatietoina eli palvelun tarjoamiseen asiakkaalle,
 2. asiakkaan tulee saada tarvitsemansa palvelu tai samankaltaiset palvelut eri viranomaisista eli palvelun löytymiseen.
- Tullin käsitteet, termit ja sanastot on käytävä lävitse yrityspalvelutarvetta vasten. Sanastohanke vuodelta 2007 olisi järkevää käynnistää uudelleen (samoja termejähän tarvitaan monessa muussakin yhteydessä! Valtiokonsernilla on metatietoarkkitehtuurihanke ja JUHO- julkishallinnon ontologia).
- Tulliterminologia on mm. Customs Lexicon palvelussa.
- Termien yhtenäistäminen merkittävimpien sidosryhmien kanssa on tärkeää (mm. Verohallinto).
- Liito-työ on haastavaa, sillä se nostaa esiin myös lainsäädännönmuutostarpeita!



Palveludirektiivin vaatimukset

- Palveludirektiivi tuli voimaan 1.1.2010 ja edellytti viranomaisilta yritysten palvelemista yhden luukun kautta.
- Suomessa, kuin monessa muussakin maassa todettiin, että sähköisesti kaikille tarjottava avoin palvelu on palveludirektiivin vaatimusten mukainen palvelu. Suomessa siksi määriteltiin Yritys.Suomi.fi.
- Palveludirektiivin soveltamisala on laajentumassa ja tästä mahdollisesti aiheutuvia toimenpiteitä seurataan.
- Lisätietoa löytyy sivulta:
<http://www.yrityssuomi.fi/default.aspx?ContentID=27664&NodeID=17272>
- Erimaiden Palveludirektiivin mukaisille sivustoille pääsee EUGO-portaalista:
http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/



Yritys.Suomen osa-alue: Enterprise Finland

- Sivusto on tarkoitettu Suomeen etabloituville yrityksille ja Suomessa toimiville kansainvälisille yrittäjille ja yrityksille.
- Sivusto ei siis ole englanninkielinen lyhennetty versio Yritys.Suomesta vaan kokonaan oman sisältöinen yrityspalvelusivusto, jolla pyritään antamaan tietoa juuri tälle asiakassegmentille.
- Tulli on ollut mukana sivuston rakentamisen vaiheissa alusta alkaen. Tullille on tärkeää päivittää palveluitaan ko. sivustolle.
- Tullin asiakaskunnassa on ulkomaalaistaustaisia tai englantia asioimiskielenään käyttäviä yrittäjiä.



Enterprise Europe European Customs Information Portal (ECIP)

- Tullia kiinnostaa, sen omasta Eu-sitoutuneisuudesta Enterprise.Europe ja tämän verkoston kotimainen toiminta, johon Tullista ei ole osallistuttu.
- Enterprise.Europen rakentamista on seurattu ja Tullin johtoa sekä kehittäjiä on informoitu sivustosta.
- Yrityksille tietoa löytyy komission palvelusta
http://ec.europa.eu/youreurope/business/index_fi.htm
- ECIP-portaalin toteutukseen ei ole osallistuttu. Tullista on kylläkin pyydetty osallistumista.
- ECIP-portaaliin rakennetaan tietoa tullimenettelyistä sekä siellä on mm. koulutukseen (VAT, EORI, AEO sähköisenä) liittyviä palveluita ja onlinetietokantoja
<http://ec.europa.eu/ecip/>



Lähialueyhteistyö Barentsin alueen yhteistyö

- Venäjän kanssa ei varsinaista yhteistä sähköistä tietopalvelua ole toteutettu. Suomen ja Venäjän välillä on kylläkin käytössä sähköisen asioinnin mahdollisuus ns. Vihreä linja, jota käyttäen yritykset voivat tehdä tulli-ilmoittamista sähköisesti.
- Onko asiaan yhteishankeaietta, tulisi selvittää mahd. komissiolla?
- Pohjoismaiden tullit, Norja, Ruotsi ja Suomi sekä Venäjä ylläpitivät vuosina 2000-2008 Barents Customs Infobase –sivustoa, jolla tarjottiin tietoa ja tietoa palveluista nimenomaan pohjoisen alueen tarpeet huomioiden.
- Ulkoministeriö rahoitti toimintaa Barents Customs Infobase-toimintaa. Palvelua oli kaavailtu laajennettavaksi koko Itä-ajan tai Baltic Sea-alueen kattavaksi.
- Lapin yliopisto ylläpitää edelleenkin tullitietosivustoa osana laajempaa Barentsin alueen verkkopalvelua.



Kehitysmaasuhteisiin kohdistuva palvelukehitys

- Ulkoministeriö rahoittaa ns. Finnpartnership -toimintaa. Tämä on tarkoitettu suomalaisyrityksille, jotka hakevat uusia yhteistyömahdollisuuksia kehitysmaissa
- Finnpartnership-liikekumppanuusohjelma tarjoaa suomalaisyrityksille kehitysmaaliiketoimintaan liittyviä neuvontapalveluja sekä taloudellista tukea hankkeen suunnittelu-, kehitys- ja toteutusvaiheessa.

<http://www.finnpartnership.fi/>

- Tulli on toiminut kehitysmaa-asioissa pääosin pyydettyä erikseen WTO:n (World Trade Organization), WCO:n (World Customs Union) ja Ulkoministeriön kautta.



Mitä konkreettisesti tehdään nyt?

- Yritys.Suomi -sivuston uusi rakenne on lähes valmis, Tullista on kommentoitu uudistustyötä eri vaiheissa pienemmällä ryhmällä.
- Asiakassegmenttityö – Strategia 1.0. on valmistumassa ja Tullista on saatu kommentoida syksyn ajan ko. työtä. Enemmän voidaan osallistua seuraavien vaiheiden jatkojalostamiseen.
- Palvelukuvaukset – päivitettävä ja palvelukuvaustyökäluä käyttäen tallennettava sekä asiasanoitettava.
- Semanttinen web/ LIITO - Tullin yrityspalvelutermit on käytävä lävitse. Termityöryhmä käynnistettävä.
- Yrityslomakkeet on vietävä Lomake.fi:hin.
- Muistettavaa on, että palvelukehityksellä on rajapinta mm. valtion kokonaisarkkitehtuuri/tietoarkkitehtuuri/metatietoarkkitehtuurityöskente lyihin, joihin osallistutaan, joita seurataan ja huolehditaan Tullin samansuuntaisesta etenemisestä samalla kuin pidetään yhteneväistä linjaa eu-tullitoiminnan kehittämiseen.



Mitä lähdetään tekemään yhdessä...?

- Yhteistyön polkaiseminen vauhtiin moniammattillisena yhteistyönä!
- CRM- asiakashallintajärjestelmän hankinta TEM-konsernilta?
- ASKO-konsortioon liittymisen mahdollisuudet?
- ContactCenter – puhelinpalvelujärjestelmä käyttöön TEM-konsernilta?
- Asiointialusta, asiointitili, tunnistautuminen jne. (Tullilla on jo ratkaisuja mm. hyvä rajapinta-alusta)?
- Yhteispalvelukeskukset, yrityspalvelukeskusten (ELY ja AVI) tarjoamat asiakaspalvelun mahdollisuudet erilaisissa yrityspalvelutoimipisteissä?
- Mahdollisesti pidettäviin yritysneuvojille suunnattuihin koulutuksiin osallistuminen?
- Yritysneuvojan ammattitutkinto Tullin yritysneuvontahenkilöstölle?
- Muut mahdollisuudet: mm. viestinnän yhtenäistäminen ja Yritys.Suomi – brändin rakentaminen?



Kuinka yrityspalvelukokonaisuuskonsepti viedään lävitse?

- Kyseessä on laaja-alaisen yhteistyön toimintaa, johon joutuu osallistumaan useita työntekijöitä eri organisaatioyksiköistä.
- Kokonaisuuteen tarvitaan ennakointia, seuranta, kehittämistä, johtamista, resurssointia, koordinoitua ja ohjaamista toteuttamisen lisäksi.
- Kokonaisuutta kannattaisi jakaa pienempiin toteutusprojekteihin, joista palvelukuvaus- ja termiprojekti ovat hyvin konkreettisia toteutettavia.
- Palvelupolkutyöskentely on pääosin yhteisideointia, suunnittelua ja keskustelutyötä ja konkretisoituu kun palvelukortteja toteutetaan.
- Tietojen yhtenäistämiprojektit kulkevat rinnalla tietoarkkitehtuurityönä.
- Tullissa on sähköisten palveluiden ohjausryhmä eli SÄPÄ, jonka rooliin luontevasti voisi asettua ko. toiminnannasta keskusteleminen ja tarvittavien pienryhmien ja workshop-tyyppisten töiden organisoiminen TAI tarvitaanko muuta?