

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 13.05.2024 klo 07:24. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

11764/2024**Toteustyön hankinta, Pirkanmaan hyvinvointialueen keskeisten asiakassegmenttien/-profiilien asiakaskokemuksen muodostumisen tekijöiden kuvaamisesta**

Pirkanmaan Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma kuvaa asiakaskokemuksen johtamisen ja asukasosallistumisen toteuttamista Pirkanmaan hyvinvointialueella strategiakaudella 2023–2025. Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelman strategian mukainen toimeenpanon tavoite on, että asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista. Tämän tavoitteen edistämiseksi yhtenä vuoden 2024 tavoitteena on kuvata keskeisten asiakassegmenttien / -profiilien asiakaskokemuksen muodostumisen tekijät ja hyödyntää niitä osana asiakaskokemuksen kehittämistä

Pirkanmaan hyvinvointialueen keskeisten asiakassegmenttien / -profiilien asiakaskokemuksen muodostumisen tekijöiden kuvaamisen toteuttaminen.

Yleinen asiakaskokemuksen elementtien ymmärtäminen on tärkeää, mutta asiakassegmenttikohtainen ymmärrys mahdollistaa palvelujen kehittämisen yksilöllisemmin, jolloin asiakkaalle syntyy parempi asiakaskokemus.

Kehitystyön tavoitteena on:

- Segmentoida Pirhan asiakkaat perustuen asiakaskokemuksen muodostumisen elementteihin. Segmentit eroavat toisistaan siinä, miten syntyy erinomainen asiakaskokemus.
- Luoda ymmärrys siitä, miten nämä segmentit ovat jakautuneet Pirhan asiakaskunnassa

Kehitystyön tavoitteena on ymmärtää Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaskokemuksen muodostumista erilaisilla asiakasryhmillä ja hyödyntää tietoa asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisessä. Tämä ymmärrys edistää Pirkanmaan hyvinvointialueen vision: "Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä" ja tavoitteen erinomaisesta asiakaskokemuksesta saavuttamista.

Tarveperusteinen segmentointi luo perustan asiakaskeskeiselle palveluiden kehittämiselle, mahdollistaen asiakkaille relevantimmat palvelut, viestinnän ja asiakassuhteen. Segmenttikuvaukset sisältävät esimerkiksi:

- Keskeiset asiakaskokemukselliset tarpeet Pirhan palveluita kohtaan
- Kriittiset kipupisteet ja segmentin mahdolliset palveluiden käytön riskit
- Nykyinen suhde Pirhan palveluihin
- Segmentin sisällä korostuvat taustatekijät

Tarjouspyynnön kuvaus:

Tarjousta pyydettiin kehitystyöstä Seos Design, Palvelumuotoilu Palo ja Digitalist Groupilta. Tarjous saatiin Digitalist Groupilta.

Digitalist Group:n kehitystyön hinta on 28 100 euroa + alv. Hinta sisältää kaikki projektiin liittyvät materiaali, matka- ja majoituskulut.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 13.05.2024 klo 07:24. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Valmistelijan yhteystiedot

Vs. asiakaskokemuspäällikkö Janne Leinonen, puh. 040 806 3863, etunimi.sukunimi@pirha.fi

Päätös

Päätän, että Pirkanmaan hyvinvointialueen keskeisten asiakassegmenttien / -profiilien asiakaskokemuksen muodostumisen tekijöiden kuvaamisen toteuttaminen tehdään yhteistyössä Digitalist Group:n kanssa.

Työn kokonaishinta on 28 100 euroa + alv.

Kustannukset maksetaan strategian toimeenpano-ohjelmaan varatuista kehittämisrahoista Kärki 1:stä, kustannuspaikalta 80000, projektitunniste P60554.

Päätöksen peruste

Hallintosääntö § 62

Tiedoksi

Janne Leinonen, Päivi Palo (edelleen tiedotettavaksi tarpeellisilta osin)

Allekirjoitus

Juhani Sand, konsernipalvelujohtaja

Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Nähtävillä Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulla pirha.cloudnc.fi 13.5.2024.

Otteen oikeaksi todistaa

Tampere

13.05.2024

Sari Haapalahti

Tiedoksianto asianosaiselle

Päätös on lähetetty sähköpostitse 13.5.2024.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 13.05.2024 klo 07:24. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Oikaisuvaatimus

§ 20/2024

Oikaisuvaatimusohje

Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä hyvinvointialueen jäsen (Laki hyvinvointialueesta 142 §).

Oikaisuvaatimus

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta. Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero. Päätöksen sähköistä tiedoksiantoa varten tekijä voi ilmoittaa sähköpostiosoitteensa.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Tiedoksianto

Hyvinvointialueen jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, kolmen päivän kuluttua sähköpostin lähettämisestä tai saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Hankinta-oikaisuohje

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, jäljempänä *hankintalaki*) 135 §:n mukaan sellaisen hankintayksikön päätöksen tai muun hankintamenettelyssä tehdyn ratkaisun korjaamiseksi, johon ei muutoin sovelleta hankintalakia, voidaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (jäljempänä *hankinta-oikaisu*).

Hankintaa koskevasta asiasta voi tehdä hankintayksikölle oikaisuvaatimuksen se, jota asia koskee (jäljempänä *asianosainen*). Asianosainen on se, jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa. Asianosainen on mm. tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja ja osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas.

Hankinta-oikaisua koskevan vaatimuksen sisältö

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 13.05.2024 klo 07:24. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Hankintaoikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Vaatimuksesta on käytävä ilmi oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi.

Vaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin vaatimuksen tekijä vetoaa, mikäli ne eivät jo ole hankintayksikön hallussa.

Hankintaoikaisuvaatimuksen tekemiselle säädetty aika

Asianosaisen on vaadittava oikaisua 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon päätöksestä muutoksenhakuohjeineen.

Tiedoksianto sähköisesti

Hankintapäätös on annettu tiedoksi sähköisen asiointilain (laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa, 13/2003) 19 §:n mukaisesti, ja asianosainen on antanut suostumuksensa siihen, että päätös voidaan lähettää hänelle sähköisesti tiedoksi. Asianosainen on saanut päätöksen tiedoksi kolmantena päivänä sen lähettämisestä.

Oikaisuvaatimuksen ja hankintaoikaisun määräajan laskeminen

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, voi oikaisuvaatimuksen tehdä ennen jäljempänä ilmoitetun kirjaamon aukioloajan päättymistä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimuksen ja hankintaoikaisun toimitusosoite

Hyvinvointialuelain mukaista oikaisua haetaan aluehallitukselta ja hankintalain mukaista hankintaoikaisua päätöksen tehneeltä viranomaiselta. Vaatimus on toimitettava Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Pirkanmaan hyvinvointialue, kirjaamo
Postiosoite: PL 2000, 33521 Tampere
Käyntiosoite: G-rakennus, Nivelkatu 5, 1. krs, kirjaamo
Sähköpostiosoite: kirjaamo@pirha.fi

Huom. Sähköpostitse ei suositella lähetettävän henkilötietoja tai salassapidettäviä tietoja sisältäviä viestejä.

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin kello 9.00–14.30.

Oikaisuvaatimuksen voi tehdä myös hyvinvointialueen sähköisessä asiointissa: asiointi.pirha.fi (Asioi hallinnon kanssa).