

PALVELUNTUOTTAJAN KÄSIKIRJA

Dynaaminen pienhankinta
Jyväskylän työllisyyspalvelut

1.1.2024



JYVÄSKYLÄ 

SISÄLTÖ

- Palveluntuottajan muistilista
- Yleistä tietoa
- Markkinoinnista
 - Palveluesite
 - Markkinointivideo
 - Somejulkaisut
 - Valmennusten pop up
- Raportoinnista:
 - Asiakaskohtainen palveluraportti
 - Asiakaskohtainen laskutusraportti
 - Laskutuksesta
 - Palautelomake
- Ota yhteyttä

PALVELUN- TUOTTAJAN MUISTILISTA

1. Jätät osallistumishakemuksen kuhunkin palveluun erikseen Clodian tarjouspalvelu-portaalissa.
2. Kun saat päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä, toimitat palvelusi esitteen viikon sisällä hyväksymisestä osoitteeseen:
hanna.t.korhonen@jyvaskyla.fi
3. Tilauksen saapuessa saat herätteen sähköpostitse, hyväksyt tilaussopimuksen sähköisesti Clodiassa ja otat yhteyttä asiakkaaseen. Palvelu voi alkaa!
 - Clodiassa ei ole palveluntuottajakohtaista yhteenvedonäkymää tilauksista. Palveluntuottaja itsenäisesti huolehtii tilaustensa tarvittavasta seurannasta.
4. Palvelun päätyttyä toimitat kaksi raporttia:
 1. Asiakaskohtainen palveluraportti
 2. Asiakaskohtainen laskutusraportti
5. Lisäksi pyydät asiakasta täyttämään Jyväskylän kaupungin valmennuspalveluiden [palautelomakkeen](#).

YLEISTÄ TIETOA

- **Dynaaminen pienhankinta** on joustavaa, yksilöityä ja asiakaskohtaista hankintaa palveluntuottamista varten.
 - Sen takia dynaamisen pienhankinnan tilaussopimuskaudet ovat lyhyitä – mahdollistaa palvelun muovaamisen sekä palveluntuottajien vaihtuvuuden.
 - **Tilaussopimuskausi:** kausi, jolloin tilauksia tehdään, ja jonka puitteissa valmennukset toteutetaan.
- **Cloudia** on Työllisyyspalveluiden Dynaamisen pienhankinnan järjestelmä, jossa Jyväskylän kaupunki julkaisee osallistumispyynnöt palveluihinsa.
 - Palveluntuottajat voivat lähettää osallistumishakemuksia lähes koko tilaussopimuskauden ajan (osallistumishakemusten eräpäivä 2kk ennen tilaussopimuskauden päättymistä).
- **Jokainen** soveltuvuusvaatimukset täyttävä ehdokas hyväksytään palveluntuottajaksi.
 - Palveluntuottajaksi hyväksyminen ei kuitenkaan ole takeena asiakasvirralle – omavalmentajat ohjaavat asiakkaita valmennuksiin, mutta palveluntuottajan asiakas valitsee itse.
 - Näin ollen markkinointi omavalmentajien suuntaan sekä asiakkaille on erityisen tärkeää.
- **Markkinointimahdollisuudet** ovat jokaisella palveluntuottajalla yhdenvertaiset:
 - Palveluesite on kuitenkin markkinoinnin lähtökohta – jokainen palveluntuottaja toimittaa ohjeistuksen mukaisen esitteen palvelustaan viikon kuluessa palveluntuottajaksi hyväksymisestä
 - Jos palveluntuottaja on hyväksytty useaan eri palveluun, niin hänen tulee toimittaa jokaisesta palvelusta eri esite.

MARKKINOINNISTA

PALVELUESITE

1. Konkreettisuus: Esite kuvaa palvelun konkreettisesti
2. Brändäys: Mikä on palveluntuottajan näkökulma kyseiseen palveluun, millä tavalla palveluntuottaja tuottaa kyseisen palvelun?
3. Käytä palveluasi kuvaavaa kuvitusta!
4. Esite on saavutettava. Katso lisäohjeita [täältä](#).

- Cloudian palvelukuvaus toimii palvelun raameina:
 - kuvaa palvelun **tavoitteen**
 - rajaa palvelun **sisällön**
 - **ohjaa** palveluntuottajaa
- Palveluntuottaja itse brändää, räätälöi ja tuotteistaa oman palvelunsa!
- Yhden palvelukuvauksen alla on mahdollista tarjota palvelua monella eri tavalla.
- **Tavoitteena:** palveluntuottajan omat vahvuudet kohtaavat asiakkaan valmennustarpeen kanssa!

MARKKINOINTI -VIDEO

- Taustalla omavalmentajien toive asiakasohjauksen tehostamiseksi.
- Videot tulevat verkkosivuillemme [tänne](#)
- **Toiveita videoon liittyen:**
 - Mitä asiakas saa valmennuksesta ja mitä valmennuksessa tehdään konkreettisesti? Puhu asiakkaan tarpeista ja ratkaisuistasi niihin.
 - Palvelukohtainen: esim. Työhaun tehotreeni TAI Uutta suuntaa, ei molemmat samalla videolla.
 - Kesto noin 1-2 min.
 - Alustana YouTube tai Vimeo.
- Vapaavalintainen!
 - Toimita valmis markkinointivideo osoitteeseen hanna.t.korhonen@jyvaskyla.fi

SOMEJULKAISUT

- Vapaaehtoinen
- Alusta (ja/tai):
 - Instagram: sisältää kuvan + tekstin + tarinan (neliön muotoinen kuva (jpeg) + tarinoihin pystykuva)
 - Facebook: sisältää kuvan + tekstin (neliön muotoinen kuva (jpeg))
- Tee somepäivitys: Mitä **asiakas** saa valmennuksesta ja mitä valmennuksessa tehdään konkreettisesti? [Kirjoita somepäivitys asiakkaalle, joka harkitsee valmennukseen tulemistä.](#)
- Mikäli yrityksellä on oma käyttäjätili jossain somekanavassa, kirjoita se mukaan tekstiin.
- Työllisyyspalveluiden logoa ei sisällytetä Palveluntuottajan julkaisuun.
- Teksti sävyltään rentoa, ihmisläheistä ja kannustavaa. Viestinnän asiantuntijalla on oikeus muokata julkaisua Työllisyyspalveluiden ilmettä vastaavaksi.
- Toimita Hannalle! hanna.t.korhonen@jyvaskyla.fi

VALMENNUSTEN POP UP

- **Miksi?** Valmennusten tunnettavuuden lisääminen, asiakasohjauksen tehostaminen, palveluntuottajien tutuksi tekeminen
- **Miten?** Ständi Työllisyyden Palvelutorilla (Asemakatu 4, Jyväskylä). Ständin sisällön palveluntuottaja saa itse määritellä.
 - Palvelutori on julkinen tila, jossa työnhakijat asioivat ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta: [Palvelutorin esittelyvideo](#)
- **Milloin?** Arkipäivisin klo 10-12 ja 13-15 (2h/palveluntuottaja)
 - Työnantajia varten käytössä on sama konsepti, jolloin Pop Up:in ajat ovat yhteisesti käytössä myös heidän varauksilleen.
- **Varaukset** varauskalenterin kautta:
 - [Varauskalenteri](#)
 - Varaukset tulee olla tehtynä minimissään kaksi viikkoa ennen suunniteltua ajankohtaa, jotta markkinoinnille jää aikaa.
- **Markkinointi:** asiakasuutiskirjeessä sekä sisäisessä viestinnässä

OMA MARKKINOINTI

- Palveluntuottajat saavat markkinoida valmennuksiaan myös omissa kanavissaan.
- Oleellista on, että faktat valmennuksesta ovat kunnossa
 - Kohderyhmä: Jyväskylän kaupungin Työllisyyden kuntakokeilun työnhakija-asiakkaat
 - Valmennuksen nimi: Uutta suuntaa, Työhaun tehotreeni, Hyvinvoinnilla työelämään, Työelämän suomen kieltä
 - Kesto, kielivaihtoehdot, toteutustapa
- Jyväskylän kaupungin työllisyyspalveluiden logoa ei sisällytetä palveluntuottajien omaan markkinointiin.

RAPORTOINNISTA

ASIAKASKOHTAINEN PALVELURAPORTTI

- Asiakaskohtaisessa palveluraportissa kuvataan valmennuspalvelun sisältö informatiivisesti:
 - Asiakkaan lähtötilanne ja yhteinen tavoite palvelulle
 - Tapaamiskohtaiset toimenpiteet eli mitä kullakin kohtaamiskerralla tehtiin
 - Konkreettiset toimenpiteet
 - Mahdolliset palvelun aikana esiin tulleet työllistymiseen vaikuttavat seikat
 - Konkreettisia ideoita jatkosuunnitelmaksi: Mitä asiakas tekee seuraavaksi ja millä aikataululla?
- Lähetä raportti viimeistään viikon kuluttua palvelun päättymisestä.
- **Miksi?** Koska raportti on työväline asiakkaan jatkon parissa työskentelyyn.

[Asiakaskohtainen palveluraportti 2024](#)

LASKUTUSRAPORTTI

- Toteutunut palvelu todennetaan erillisellä laskutusraportilla, jonka perusteella laskutus tehdään toteutuneiden toimintatuntien mukaan. Tämä raportti on edellytyksenä valmennuspalveluiden maksatukseen.
- Laskutusraportti toimitetaan ennen laskuttamista, viimeistään 1 viikon kuluttua palvelun päättymisestä.
- Laskutus tehdään tilaussopimuskohtaisesti! Laskulla tulee lukea tilaussopimuksen numero.
- Mikäli haet palvelukuvauksessa mainittuja bonuksia, täytä laskutusraportti niiden osalta toistamiseen. Valitse tällöin kohta "haen bonusta", valitse oikea valmennus ja sen bonus, ja täytä avautuvat lisätiedot.
- Miksi? Jotta valmennusten vaikuttavuus tulisi näkyvämmäksi.
- [Asiakaskohtainen laskutusraportti 2024](#)

LASKUTUS

- **Klikkaa** laskuttamaan tästä linkistä: [Laskutan kaupunkia | Jyväskylä.fi \(jyvaskyla.fi\)](https://laskutan.kaupunkia.fi/jyvaskyla.fi)
 - Linkistä löydät ohjeet laskutukseen verkkolaskupalvelun kautta sekä ilman sitä.
 - Jos palveluntuottajalla ei ole omaa verkkolaskupalvelua, voi laskuttaja rekisteröityä maksuttomaan portaaliin. Paina tällöin sivun alaosasta "*sähköinen laskutus ilman verkkolaskusopimusta*".
- Laskun toimitus sähköisesti kuukausittain
- **Jyväskylän kaupungin tiedot:**
 - Y-tunnus: 0174666-4
 - Jyväskylän kaupungin verkkolaskujen välittäjä: CGI
 - Välittäjä-tunnus: 003703575029
- **Elinkeino- ja työllisyyspalvelut / Työllisyyspalvelut** OVT-tunnus: 003701746664200
- **Laskulla ilmoitettavat tiedot:**
 - **Viite:** Dynaaminen pienhankinta / *Valmennuksen nimi*
 - **Tilaussopimuksen numero** (löytyy Clodian tilaussopimukselta)

PALAUTELOMAKE

- Valmennuksen päätyttyä pyydät asiakasta täyttämään **Jyväskylän kaupungin valmennuspalveluiden asiakaspalautelomakkeen**.
- Palautelomakkeella kerätään arvokasta tietoa kaupungin valmennusten kehittämiseksi.
- Palautteet kootaan palveluntuottajakohtaisesti ja lähetetään palveluntuottajalle sopimuskauden päätyttyä, eli seuraavan kerran heinäkuun 2024 aikana.
- Auttaa myös palveluntuottajia kehittämään valmennustaan työnhakija-asiakasta auttavammaksi kokonaisuudeksi!
- Kuuluu palveluntuottajan tehtävään.



OTA YHTEYTTÄ!

Hanna Korhonen, koulutuskoordinaattori

hanna.t.korhonen@jyvaskyla.fi

+358 50 311 8284 arkisin klo 9-15

Jyväskylän kaupunki

Työllisyyspalvelut

Asemakatu 4

40100 Jyväskylä

JYVÄSKYLÄ 