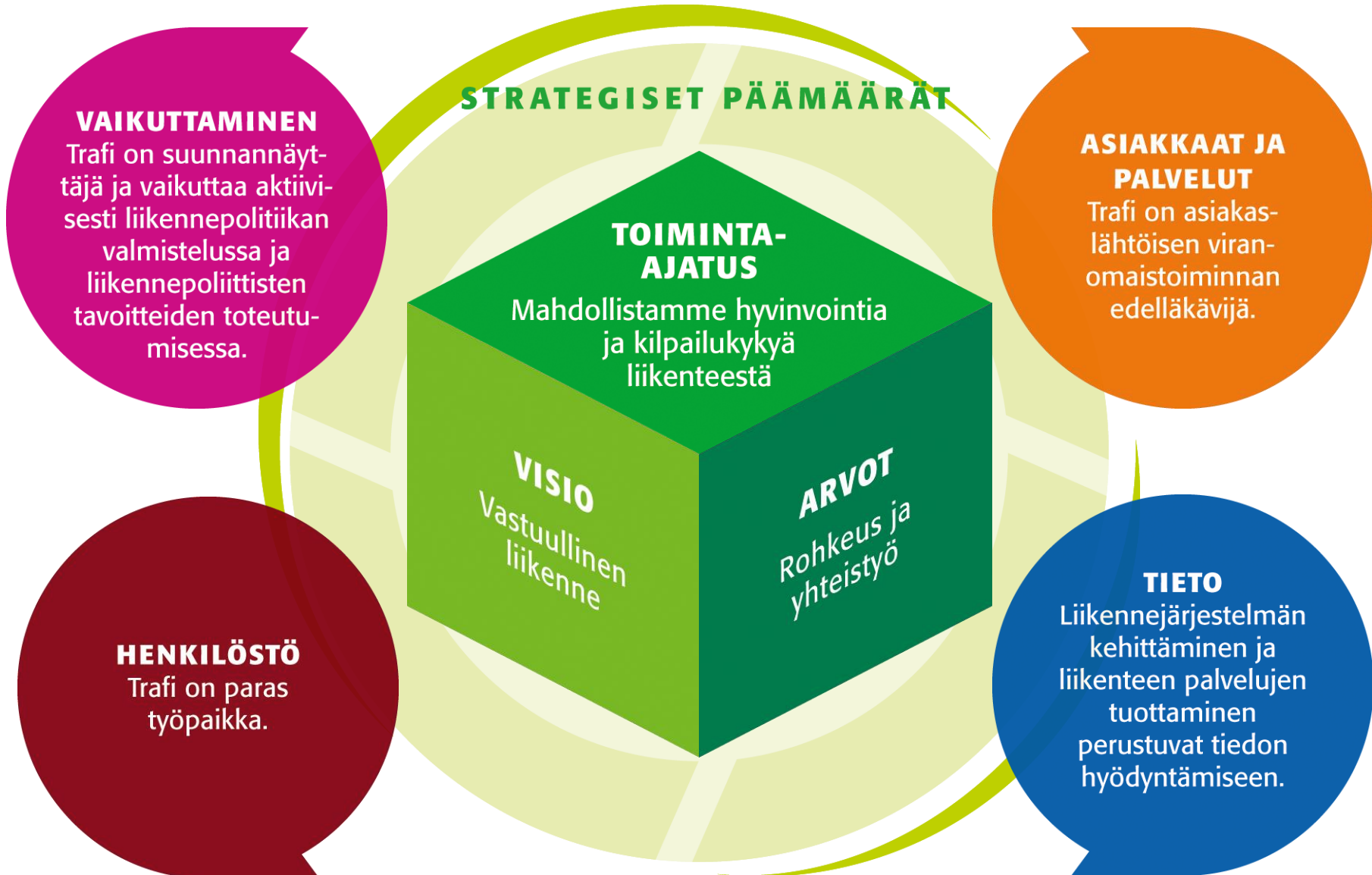




Mahdollistamme
hyvinvointia ja
kilpailukykyä
liikenteestä.

*Vastuullinen liikenne.
Rohkeasti yhdessä.*



Erilaiset asiakkuudet

Asiointi- suhde

- Yksityishenkilöt
- Ammattihenkilöt
- Organisaatiot

Viestintä- suhde

- Liikenteessä liikkujat
- Matkustajat
- Riskiperusteisesti valitut kohderyhmät
- Viestintäyhteistyö

Vaikuttamis- suhde

- Kansalliset viranomaiset
- Kansainväliset vaikuttavat toimijat

Yhteistyö- suhde

- Viranomais-yhteistyö
- Edunvalvonta- ja ammattijärjestöt
- Muut sidosryhmät

Kumppani- suhde

- Ulkoistettujen viranomais-palveluiden tuottajat
- Viranomais-rekisteritietoja hyödyntävät toimijat
- Viranomais-toimintaa tukevat palveluntoimittajat

Miten asiakkuudenhallinta liittyy strategisiin päämääriin ja viraston arvoihin?

- Asiakkuudenhallinnassa keskiössä ovat asiakkaat ja sidosryhmät sekä heidän odotukset ja tarpeet.
- Asiakkuudenhallinnalla tavoitellaan asiakkaista ja sidosryhmistä tietoa, jota voidaan hyödyntää päätöksenteossa.
- Asiakkuudenhallinnassa keskeistä on
 - asiakasymmärryksen kehittäminen, joka mahdollistaa asiakaslähtöisyyden
 - asiakkaiden ja sidosryhmien osallistaminen palveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen, joka kasvattaa asiakasymmärrystä
 - sisäinen yhteistyö asiakkuuksien osalta, jotta käytetään resursseja mahdollisimman tehokkaasti ja hyödynnetään asiakasymmärrystä mahdollisimman laajasti.



Arviointipalvelut

Liikennejärjestelmän Tilakuva

- Liikennejärjestelmän tilan ja tavoitteiden seuranta
 - Turvallisuus
 - Markkinat
 - Toimintavarmuus
 - Ympäristö



8173 kpl/v. 2015

luokiteltua ja riskiarvioitua raideliikenteen, ilmailun ja merenkulun onnettomuus- ja poikkeamailmoitusta



Vaikutusarviot

- Poliittikkatoimien vaikuttavuus; Case romutuspalkkio
- Lainsäädännön ex ante vaikutusarviot; Case rautateiden kelpoisuussäätely
- Riskiarviot; Case RPAS

Arvioita, analyysyjä ja riskiarvioita n.**85 kpl/v**

OTKES prosessin lausunnot **100%:sti**

Tietojohtaminen käytännössä, case Trafín analyysi- ja arviointipalvelu

Inhimillinen pääoma

- Eri liikennemuotojen, ympäristö- ja yhteiskunnallisten näkökulmien asiantuntemus
- Aineistojen ja menetelmien asiantuntemus
- **Asiantuntija rakentaa kokonaiskuvan**

Rakenteellinen pääoma

- Trafín rekisterit ja data
- Muiden viranomaisten tilastot
- Selvitykset ja tutkimukset
- Kansainväliset tutkimukset ja aineistot
- Yhtenäinen prosessikuvaus

Suhdepääoma

- Verkostoitunut tietopääoma
- Trafín asiantuntijat
- Viranomaiset ja muut yhteistyökumppanit
- Tutkimuslaitokset ja korkeakoulut
- Kansainväliset verkostot
- Sidosryhmät

Ajankohtaiset kysymykset, ministeriön aloitteet, säädös-hankkeet

Trafin tietopääoma

Inhimillinen pääoma

- Eri liikennevälineiden ja lupien tekninen, juridinen ja kv. standardien osaaminen
- Kansallinen ja kansainvälinen oikeusosaaminen
- Arkkitehtuurin, tiedonvaihdon ja tiedon loogisen mallinnuksen osaaminen
- Verkostot ja asiakasyhteistyö
- Tiedon hyödyntämis- ja analyysikyky, näkemys riskitekijöistä liikenteessä
- Priorisointikyky ja kyky optimoida valvontaa

Rakenteellinen pääoma

- Trafin järjestelmäsalkku (100> järjestelmää)
- Trafin toimintajärjestelmä, laatujärjestelmä, työohjeet ja prosessit
- Trafin rekisterit ja niiden fyysinen data tietokannoissa
- Trafin organisaatio- ja johtamiskulttuuri

Suhdepääoma

- Eri liikennemuotojen toimijat, verkostot, liitot, ammattijärjestöt
- Trafin rekisteröintikumppanit, katsastustoimijat, tiedonjalostajat
- Yhteistyöryhmät viranomaistoimijoiden ja liikennealan yritysten kanssa
- Konsultit ja ostopalvelutuki
- Akateeminen tutkimusverkosto

Tietojohtamisen tehtävänä on muodostaa kokonaiskuva organisaation hallussa olevasta tiedosta ja valjastaa se palvelemaan liiketoimintaa.

Tietojohtaminen käytännössä, case ajoneuvon sähköinen rekisteröinti

Ajoneuvojen sähköinen rekisteröinti nyt mahdollista

17.11.2015 12.00

Trafi laajensi ajoneuvojen sähköisiä asiointipalveluja 16.11.2015. Nyt kaikkien ajoneuvojen rekisteröintipalvelut on mahdollista tehdä netissä. Sähköiset palvelut tulivat samalla käyttöön henkilöasiakkaiden lisäksi myös yrityksille.

Inhimillinen
pääoma



Ihmiset suunnittelivat
uuden prosessin

Rakenteellinen
pääoma



Järjestelmät kuntoon ja
tieto liikkumaan uuden
prosessin mukaan

Suhdepääoma



Muutos koko alan
prosessiin

*Tietoresurssien
paremmalla
hallinnalla
voidaan sekä
kasvattaa toiminnan
tehokkuutta
että lisätä
asiakasarvoa.*

Laihonen et al.,
Tietojohtaminen, TTY 2013

Trafin kumppanimalli tiedonluovutuksen toimintamallina



Viranomaiset



**Lakisääteistä
tehtävää hoitavat
yritykset**



**Kaupalliset
toimijat**



Kansalaiset



Tietoja hyödyntäviä viranomaistahoja ovat mm.

- Häätokeskus, Rajavartiolaitos, Poliisi, Puolustusvoimat, Tulli, Valtiokonttori, Verohallitus, AVIt, ELYt
- Lisäksi kunnat hyödyntävät tietoja esimerkiksi pysäköinninvalvontaan

Yritykset puolestaan hyödyntävät Trafin tietoja sekä **lakisääteisten tehtävien hoitamiseen** että **kaupalliseen toimintaan**.

Tietokartta LVM:n hallinnonalalla tuotetusta tiedosta

- sisältää tiedot tuotetuista tietoaineistoista
- niiden tietolajeista ja luovutustavoista
- luovutukseen liittyvistä lainsäädännön rajoitteista

Liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan tietokartta

