

# Tilavarausten hallintamalli

VASTUUALUE

Ohjaus 

Tehtävät

Operointi 

Tehtävät

## Tilavarauskokonaisuuden ohjausryhmä

- Linjausten tekeminen ja tavoitteiden asettaminen
- Tulosten seuranta
- Kytkeä kaupungin taloussuunnitteluun
- Viestinnän ja muutosjohtamisen tuki
- Yhteys poliittiseen päätöksentekoon

## Operatiivinen tiimi

- Prosessikehityksen, palvelutuotekehityksen, järjestelmäkehityksen ja tilakehityksen operatiivinen suunnittelu ja ohjaus
- Tilavarauspalvelun asiakaskokemuksen kehittäminen
- Mittaaminen ja laadunseuranta
- Yhteydenpito toimialojen johtoon
- Vastuu tilavarauspalvelukokonaisuuden yhteisestä viestinnästä

### Palvelujen johtaminen

#### KUVA

Liiketoimintamallit  
Asiakkuuden hallinta

- Esim. asiakasryhmät ja ehdot (miten ja mitä tiloja annetaan ulos)
- Mittaaminen
- Esim. tilojen käyttöaste, verkkopalvelujen analytiikka, käyttämättömyyden hinta

Palvelutasolupaus (SLA)  
Ohjaus- ja operatiivisen tiimin hallinnointi  
Ekosysteemi

#### Toimialat

Poliittiset päätökset

- Esim. tilojen käyttövuorojen jakoperusteet, avustusohteet, hinnoitteluperiaatteet

### Prosessikehitys

#### KUVA

Prosessien ohjaavat periaatteet ja toiminnan minimivaatimukset  
Tilojen toiminnallisten tarpeiden määrittely, esim.

- Palvelutuen tarve
- Kulun helpottamisen järjestelyt (ml. saavutettavuus / esteettömyys)
- Ohje- ja materiaalipankki

#### Toimialat

Prosessien tuoteomistajat toimialoitain  
Palvelujen tuoteomistajat toimialoitain

### Fyysisten tilojen hallinta

#### KYMP

Tilateknisen kokonaisuuden koordinointi

- Talotekniikka
- Kulunvalvonta ja lukitus
- Turvallisuus
- Tilojen saneeraus ja uusien tilojen suunnittelu
- Ylläpito
- Kiinteistöstrategia

#### KYMP

Tilateknisten palvelujen tuottaminen tai ulkoistaminen

#### KUVA

Liikunnan fyysisten tilojen hallinta

### Tilaan liittyvien palvelujen hallinta

#### Toimialat ja muu toimija

Tilaan liittyvien palvelujen koordinointi

- Avainpalvelu
- Sopimuksenhallinta
- Vahtimestaripalvelu
- Kokoustarjoilut
- AV-laitteet ja -tuki
- Tietoliikenneverkko
- Siivouspalvelut

#### Muu toimija

Tilaan liittyvien palvelujen tuottaminen

### Järjestelmäkehitys

#### Kanslia

Sisäisen ja ulkoisen tilavarauskokonaisuuden tekninen tuoteomistajuus  
Järjestelmäportfolion määrittely  
Ratkaisuarkkitehtuuri ja kokonaisarkkitehtuuri  
Rajapinnat  
Resurssitietokanta, master data, missä tilatietoja ylläpidetään ja varastoidaan  
Ekosysteemi

#### KUVA

Osaratkaisujen arkkitehtuuri, toteutus ja tuoteomistajuus yhdessä kanslian kanssa.

#### Muu toimija

Varauskanavapalvelun ja tukipalveluiden tuotto (puhelin, chat ja chatbot, automaattinen asiakasviestintä sekä IT-tuki)

VASTUUALUE

Ohjaus 

Tehtävät

Operointi 

Tehtävät