

Yritys-Suomi- palvelujärjestelmän uudistus:

Seudulliset yrityspalvelut Verkko- ja puhelinpalvelut

Luovien ja hyvinvointi toimialojen kehittäminen

Jari Leskinen

PKT-säätiö

Palvelujärjestelmän kokonaisuudistus

Valtakunnallinen johtoryhmä

Seudullinen Yrityspalvelu

Verkko- ja puhelinpalvelu

Kasvuyrityspalvelu

Innovaatiopalvelu

Yrityspalvelujärjestelmä kokonaisuudistus

- Uudistuksen taustalla PKT-säätiössä KTM:n toimeksiannosta 2004 tehty selvitys: ”Suomalaiset yrityspalvelujärjestelmät asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna”
- Jatkona Valtiosihteeri Paasivirran vetämät työryhmät ja raportit, joiden pohjalta valtioneuvoston teki periaatepäätöksen yrityspalvelu uudistuksesta toukokuussa 2006
- Uudessa hallitusohjelmassa todetaan: ”Yrityspalvelu uudistusta jatketaan valtioneuvoston periaatepäätöksen mukaisesti”
- Uudistuksen kokonaisrahoitus osittain vielä auki

Palvelukehityksen yleiset tavoitteet

- Palvelu vastaa yritysasiakkaiden tarpeisiin ja tuottaa asiakkaille lisäarvoa.
- Edistetään yritysten perustamista, sukupolvenvaihdoksia sekä yritysten kasvua ja jatkuvuutta.
- Lisätään ja turvataan työpaikkoja ja tuetaan elinkeinorakenteen monipuolistumista.
- Lisätään nykyistä tiiviimmän eri toimijoiden yhteistyön ja yhdessä tehtävän palveluiden kehittämisen avulla neuvonta- ja asiantuntijapalveluiden saatavuutta, monipuolisuutta ja laatua.
- Parannetaan julkisten yrityspalveluiden tuottavuutta.

Palvelulupaus

Seudullinen yrityspalvelu – ”Asiantuntijat lähelläsi”

Seudullisesta yrityspalvelusta saat asiantuntevaa tietoa ja neuvontaa yrittämisestä, yritystoiminnan käynnistämisestä ja yrityksesi kehittämisestä, esimerkiksi arvion yritysideasi tai yrityksesi kehittämishankkeen edellyttämistä toimenpiteistä sekä yhteyden tarvettasi vastaaviin erityisasiantuntijoihin.

Seudulliset yrityspalvelut ovat tarjolla jokaisessa seutukunnassa – asiantuntijamme ovat lähelläsi.

Seudulliset yrityspalvelut 2007-2008

Toiminta-ajatus

Seudullinen yrityspalvelu palvelee asiakkaitaan laaja-alaisen yleisneuvonnan, yritystoiminnan perustamisen ja aloittamisen sekä yrityksen liiketoiminnan kehittämisen kysymyksissä koko maassa.

Seudullisen yrityspalvelun tehtävänä on antaa neuvontaa ja tietopalvelua, selvittää asiakkaan palvelutarve, antaa tunnistettuja tarpeita vastaavat ratkaisut sekä välittää asiakkaalle muu asiantuntija niiden tarpeiden osalta, joihin ratkaisu ei löydy seudullisesta yrityspalvelusta. Lisäksi seudullinen yrityspalvelu voi tarjota asiakkaille lakisääteisiä palveluja, kuten kaupparekisteripalveluja.

Tarvittaessa nimetään asiakasvastaava, joka toimii asiakkaan pitkäaikaisena yhteistyökumppanina.

Seudullinen yrityspalvelu noudattaa markkinapuuteperiaatetta.

Asiakkaat

Yleisneuvonnan, tietopalvelun, palvelutarpeen selvittämisen ja asiantuntijoille välittämisen näkökulmasta asiakkaita ovat toimialaan katsomatta kaikki yrittäjäksi aikovat henkilöt, yrittäjät, ammatinharjoittajat ja yritykset, mukaan lukien maatilasidonnaiset maaseutuyritykset ja -yrittäjät ja yhtiömuotoiset maatilat.

Ratkaisujen tuottamisen näkökulmasta seudullisen yrityspalvelun painopiste on alkavissa yrittäjissä ja nuorissa yrityksissä, joiden palvelutarpeet kyetään kattavasti hoitamaan seudullisessa yrityspalvelussa.

**Kaikille seudullisille yrityspalveluille
yhteinen peruspalvelutaso**

NEUVONTA- JA TIETOPALVELU

- henkilökohtainen yleisneuvonta
- itsepalvelupäätteet (yritysneuvoja asiakkaan apuna tarpeen mukaan)
- Yritys-Suomi–internetpalvelu

PALVELUTARVESELVITYS (DIAGNOOSI)

- asiakasvastaavien osaamisella ja kokemuksella
- tarvittaessa kasvuanalyytit ym. apuvälineet

PALVELU/RATKAISU

Aloittavat yrittäjät ja nuoret yritykset

- Yritystoiminnan aktivointi
- Alkavan yrittäjän palveluprosessi sis. starttiraha ja mahdollinen ohjaus hautomoon
- PRH:n palvelut (kaupparekisteripalvelut, teollisoikeudelliset palvelut)
- Alkavan yrittäjän koulutukset (kurssihaku.fi)
- Aloittavan yrittäjän/yrityksen tuotteistettujen palvelujen tarvearviointi ja myöntäminen, kuten ProStart, TuoteStart, Myyntiteho, YritysTutka ja PK-LTS
- Lakisääteisiä palveluja yrityksille
- Asiakassuhteen jatkohoitaminen

YHTEYS ASiantuntijoihin

kaikki asiakkaat

Erityisasiantuntijat – yksityiset ja julkiset

- Tutkimus ja kehitys
- Rahoitus
- Vienti ja kansainvälistyminen
- Kumppanit/partnerit/verkottuminen
- Kasvuyrityspalvelu
- Innovaatiopalvelu
- Omistajanvaihdos
- Työntaja-/työvoimapalvelut
- Liiketoiminnan uudistaminen (TMA)
- Liiketoiminnan hallittu lopettaminen

ASiantuntijarekisteri

Tavoitteet 2007-2008

- Seudulliset yhteispalvelusopimukset on solmittu maan kattavasti ja niiden toteuttamisen kautta peruspalvelutaso on saavutettu kaikilla seuduilla.
- Yhteiset palvelu- ja tukiprosessit ja toimintamallit sekä työkalut on suunniteltu ja otettu käyttöön.
- Yritysneuvojen pitkäkestoinen koulutusohjelma ja ajankohtais- ja täydennyskoulutukset on suunniteltu ja niitä toteutetaan.
- Asiakaspalautejärjestelmä on suunniteltu ja otettu käyttöön.
- Asiakasviestintä ja palveluverkoston sisäinen viestintä on suunniteltu ja resursoitu ja viestintää toteutetaan systemaattisesti.
- Kansallisen uudistuksen tukipalvelu on resursoitu ja toimii aktiivisesti.

Verkko- ja puhelinpalvelu

- Yrityssuomi.fi verkkopalvelu uuteen julkaisujärjestelmään kesään -07 mennessä; sama julkaisujärjestelmä kuin TE-keskusten käytössä
- Uusia analyysityökaluja, kuten sähköinen liiketoimintasuunnitelma
- Seudullisen yritysverkkopalvelun mallinnus käynnissä Länsi-Uudenmaan Yrityspalvelukeskuksen kanssa Uudenmaan Liiton osarahoituksella
- mallinnus valmistuu kesäkuussa -07 ja tulokset tulevat olemaan seutujen käytettävissä

Kehittämishankkeena työ jakautuu kolmeen osaan

1. Yritys-Suomi.fi Tietopalvelu ja neuvonta

Petra Tarjanne

- työkalut
- toiminnallisuudet
- polut palveluihin

2. Yritys-Suomi sähköinen asiointi

Jaana Lappi

- esiselvitys
- sähköisen asioinnin kokonaiskonseptointi
- yksittäisten palveluiden määrittely ja toteutus

3. Puhelinpalveluiden kehittäminen

Kirsi Wendelin-Arponen

- tehdyn contact center -esiselvityksen päivitys
- puhelinpalvelun vaatimusmäärittely ja konseptointi
- toteutusprojektit

Tukipalvelut/-projektit

- Hankkeen hallinnointi, ml. yhteys muuhun kehitykseen (seudullinen yrityspalvelu, kasvuyrityspalvelu ja innovaatiopalvelu) (Sirpa Alitalo)
- Verkkopalvelun ylläpito ja kehittämishankkeiden jälkeisen ylläpidon suunnittelu (PKT-säätiö)
- Sähköisten palveluiden eArkkitehtuuri (Raimo Porttikivi)
- Viestintä ja brändi (Sirpa Alitalo)

Palvelut/työkalut kehittämisjaottelua

Valtakunnallisia

- LTS-työkalu + laskelmat (Huom! TA Navita)
- A-POOLI, sis. mentorit ja hallitusammattilaiset
- Toimiala Online
- Kasvuanalyysityökalu
- Liiketoiminnan uudistajan analyysityökalu (TMA)
- Kannattavuuden seuranta (tietopaketit, analyysityökalut, tunnuslukujen tulkinta)
- Vertaisverkostot, pienyhteisöt
- Palvelupolut, asiointipolut
- Verkkotietopankki (valtakunnallinen)
- Sähköinen liiketoiminta (Verkkokaveri, Access-2-eBusiness)
- Ilmaisten työkalujen kirjasto (sovellukset koosteisesti ja helposti ladattavissa yhdestä paikasta)
- Virtuaalinen oppimisympäristö (OSSI)
- Yritysneuvojen sähköinen työpöytä useampitasoisin käyttäjätunnistuksin / yritysneuvojen keskustelufoorumi

Alueellisia

- Sijoittumispalvelut
- Työvoiman löytäminen, rekrytointi, työpaikan löytäminen
- Aktiivisuuden herättäminen
- Asiointipolut
- Verkkotietopankki (seudullinen)
- Klusteripohjaiset palvelut
- Yrityscaseja yritysysteistyön ja verkostojen rakentamiseksi ja esimerkeiksi liiketoiminnan ratkaisuksi toisille yrityksille
- Yritysneuvojen sähköinen työpöytä useampitasoisin käyttäjätunnistuksin (esim. Potkurin Nestori)

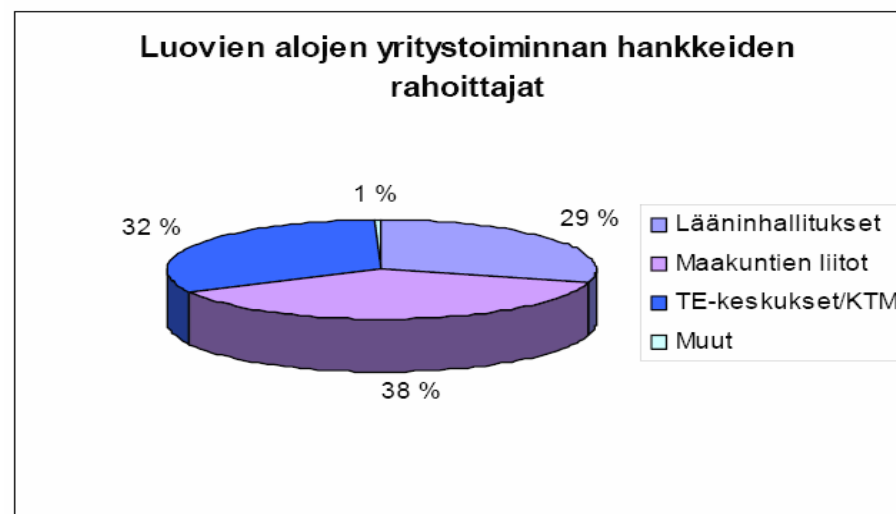
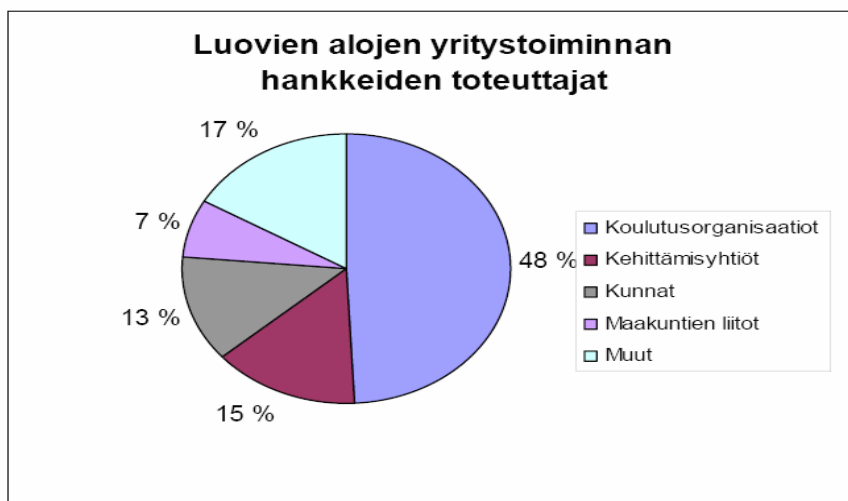
Puhelinpalveluiden kehittäminen

- Tavoitteena on täsmentää puhelinpalveluiden asiakastarve sekä konseptoida, määrittellä ja toimeenpanna puhelinpalvelut.
- Selvitys- ja määrittelytyö vuoden 2007 aikana; palvelun ylösrakentaminen vuoden 2008 aikana.
- Jo tehty contact center –kartoitus päivitetään sähköisen asioinnin esiselvityksen osana. Selvityksen tuloksia hyödynnetään konseptoinnissa ja määrittellään asiakastarve
- Konseptin laatimisen tavoiteaikataulu syys-lokakuu 2007

Luovien ja hyvinvointi alojen kehittäminen

- Taustalla on luovien toimialojen merkityksen kirkastuminen samoin luovuuden ja innovaatioiden merkityksen korostuminen
- Luovat toimialat otettu entistä enemmän huomioon laadittaessa alueellisia, seudullisia ja elinkeinostrategioita sekä maakuntaohjelmia
- Uusi KTM:n toimeksiannosta laadittu Luovien toimialojen yritystoiminnan kansallinen kehittämisstrategia julkaistu maaliskuussa 2007

Luovien alojen kehittämistoiminta

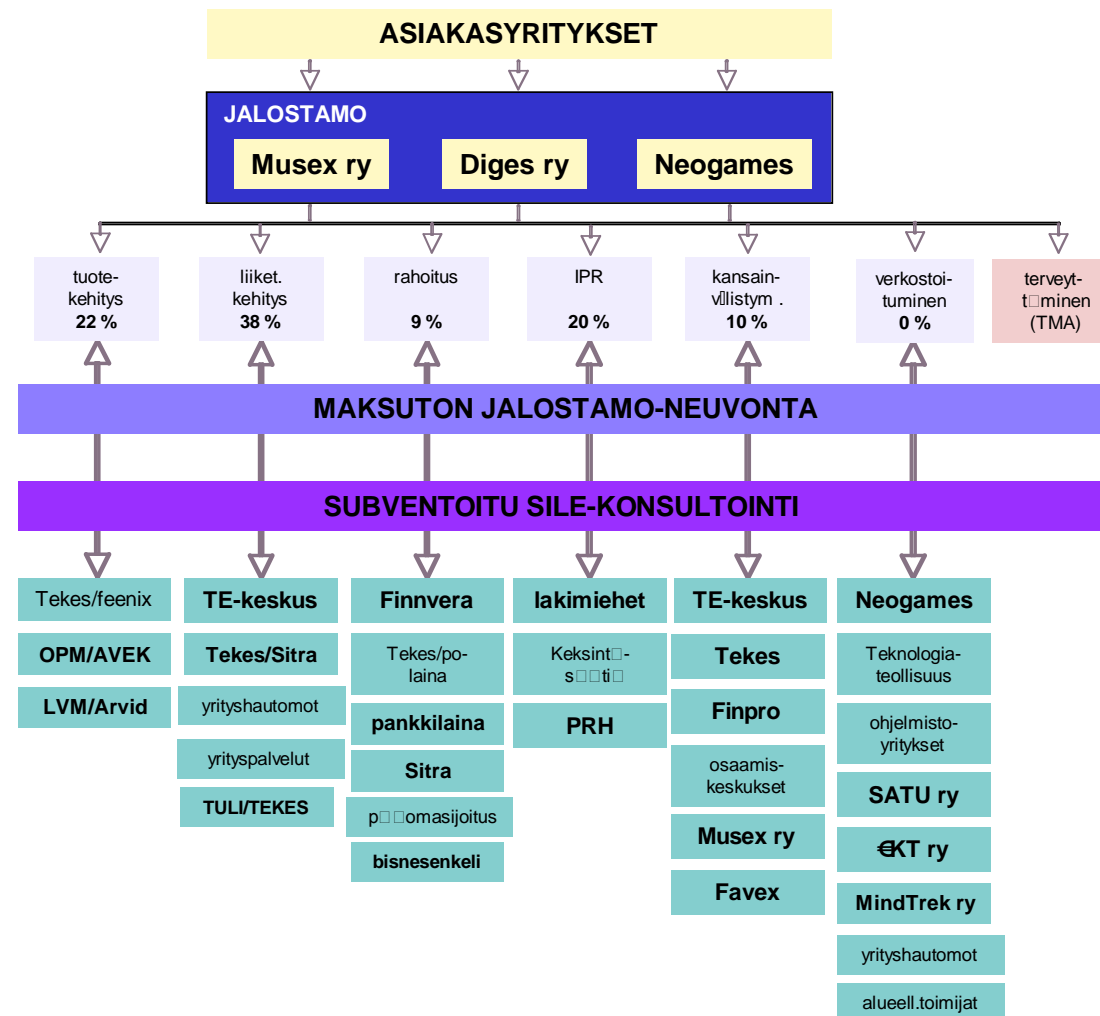


Luovien toimialojen yritystoiminnan kehittämisen rahoittajia ja toteuttajia vuosina 2000-2006. Kaikkiaan hankkeisiin käytetty rahaa noin 65 miljoonaa euroa.

Luovien ja hyvinvointi toimialojen yritystoiminnan kehittäminen

- Sisältöliiketoiminnan (luovien toimialojen) kehittämisprojekti 2004-2007 arviointityö käynnissä PKT-säätiössä; toimeksiantoon kuuluu mallintaa luovien alojen yritystoiminnan kehittämisen jatko
- Luovan toimialan ja hyvinvointi palvelujen yritystoiminnan kehittämisessä paljon samoja haasteita
- Useimmat aloilla toimivat yritykset pieniä mikroyrityksiä, joiden toiminta perustuu yrittäjän/yrittäjien vankkaan substanssiosaamiseen tai ideaan
- Varsinainen liiketoiminta osaaminen kuitenkin usein heikkoa: Taloushallinto, johtaminen, myynti/markkinointi osaaminen ja tarjousmenettelyt

Nykyinen SILE-palveluprosessi



Luovien alojen yritystoiminnan kehittämisen haasteita

- Nykyinen yrityspalvelujärjestelmä varsin pirstaleinen ja viritetty palvelemaan tuotantolähtöistä yritystoimintaa
- Usein yhteinen ”kieli” puuttuu luovien alojen yrittäjien ja yritysneuvojien väliltä, tarvitaan siis ”tulkkeja” tai välittäjiä”
- Usein kannattava yritystoiminta vaatii verkostomaista toimintaa
- Luovien alojen markkinat/markkina-alueet eroavat tuotantoperusteisten yritysten vastaavista; esim. tietokone/mobiilipelit, markkina-alue heti alusta asti globaali tai pienen hoivayrityksen, jonka ainoa asiakas voi olla palveluja hankkiva kunta (Huom! Kuntien hankintaosaaminen)

Yritystoiminnan kehittämisen haasteita

- Palvelujärjestelmän kannalta haasteena myös löytää sopiva asiantuntija, esim. Kansainvälisen musiikkibisneksen todellisia osajia vain kourallinen koko maassa, samoin kansainvälisen sopimus- ja tekijänoikeusjärjestelmän tuntijoita
- Ulkomaisten huippuasiantuntijoiden subventoitu käyttö erittäin vaikeaa tai mahdotonta nykyisen hankerahoitussäädösten puitteissa
- Tarvitaan valtakunnallinen asiantuntijarekisteri tai asiantuntijapooli, alustava valmistelu käynnissä PKT-säätiössä yrityspalvelu uudistukseen liittyen

Luovien toimialojen kehittämisprojektin SILE:n arviointi

- Alustavia tuloksia: SILE-hanketta ja sen nykyistä toiminta-mallia on pidetty varsin onnistuneena
- Kiitosta ovat saaneet etenkin hankkeen varsinaisen toiminta-alueen ulkopuolella Diges ry:n toimesta pidetyt hankeklinit, joilla SILE-toimintamallia on pyritty jalkauttamaan
- Valtakunnallisesti tarvitaan noin kymmenkunta alueellista SILE-asiamiesta/Jalostamo, jotta kaikille tulee riittävä määrä asiakaskäyntejä vuodessa osaamisen ylläpitämiseksi ja edelleen kehittämiseksi
- Varsinainen arviointiraportti julkaistaan 4.-5.6.2007 pidettävässä valtakunnallisessa RYSÄ-tapahtumassa Sannäsin kartanossa Porvoossa

Hahmotelma alueellisesta palvelusta

