



Yhteistyötä asiakkaan eduksi

Kuuden julkisen organisaation yhteinen asiakkuudenhallintajärjestelmä rakennettiin palvelemaan suomalaisia yrityksiä tehokkaasti ja sujuvasti.

Tunnelma on yhtä aikaa innostunut ja helpottunut. Pitkän pöydän ääreen istahtaa joukko yrityspalveluiden osaajia, joilla on takanaan iso yhteinen ponnistus – jopa historiallinen. Ulkoministeriö (UM) sekä työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) alaiset toimijat ELY-keskukset, Business Finland, Finnvera, TE-toimistot ja Tukes ovat kahden vuoden ajan rakentaneet uutta digitaalista järjestelmää asiakkuudenhallintaan. Työtä on toki vielä paljon jäljellä, mutta järjestelmällä on jo 1400 käyttäjää kuudessa eri organisaatiossa.

”Lopullinen määrä on 1800 käyttäjää”, kertoo **Kirsi Wendelin-Arponen** Varsinais-Suomen ELY-keskuksesta.

Hän kuvailee yhteistä järjestelmää merkittäväksi hankkeeksi.

”Tämä on ensimmäinen kerta Suomessa, kun kuusi julkista toimijaa rakentaa yhteisen työkalun asiakkuudenhallintaan. Takana on jo iso urakka, mutta paljon on toki vielä työtä jäljellä.”

Kaikki järjestelmässä mukana olevat organisaatiot palvelevat ja tukevat suomalaisia yrityksiä. Toimintamallin ansiosta erityisesti Team Finland -vientiyhteistyö syvenee merkittävästi. Yhteistyötä on tehty myös aikaisemmin, mutta nyt on astuttu aivan eri tasolle, kun olennaiset tiedot yritysasiakkaista ovat keskeisten toimijoiden saatavilla samanaikaisesti. Julkisten yrityspalveluiden tuottajat rikastavat ja jakavat asiakastietoja reaaliajassa työskennellessään yritysten kanssa. Tietoturvallisen asiakastiedon vaihdon mahdollistaa vuonna 2017 säädetty laki yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmästä. Laki luonnollisesti edellyttää, että talletetut, luovutetut ja käytetyt asiakastiedot ovat virkatehtäville tarpeellisia

”Palvelupolku on selkeämpi ja tehokkaampi, kun yritysten asiakashistoria on kaikkien nähtävillä.”

”Palvelupolku on selkeämpi ja tehokkaampi, kun yritysten asiakashistoria on keskeisten toimijoiden nähtävillä”, toteaa projektiryhmän puheenjohtaja **Johanna Kosonen-Karvo** Business Finlandista.

”Järjestelmä sisältää kattavasti taustatiedot suomalaisista yrityksistä. Jo nyt on tullut vastaan monia asiakastapauksia, joiden kohdalla olemme todenneet, että täällähän on ELY-keskuksen ja Finnveran kirjauksia. Asiakkuuteen saa heti laajemman näkökulman”, Kosonen-Karvo jatkaa.

Myös hänen kollegansa **Eveliina Hagman** kehuu asiantuntijoiden hallitsevan kokonaisuuksia aikaisempaa paremmin.

”Ennen tietoa oli paljon asiantuntijan muistissa tai kalenterissa, mutta nyt se on yhteisessä järjestelmässä ja siten hyödynnettävissä todella laajasti”, Hagman sanoo.

Uusi toimintamalli korvaa organisaatioiden vanhat järjestelmät, mutta esimerkiksi Tukesille, ulkoministeriölle ja Finnveralle sähköinen työkalu asiakkuudenhallintaan on ensimmäinen laatuaan.

”Asiakkuudenhallinnan avulla asiakastiedot yhdenmukaistuvat ennen kaikkea Tukesin omien järjestelmien kesken, mutta myös muiden viranomaisten kesken. Tästä on hyötyä esimerkiksi tehtäessä viranomaisrajat ylittävää yhteistyötä”, kertoo **Jussi Hytönen** Tukesilta.

”Myös meille tämä on tosi uniikki ja tärkeä uudistus”, sanoo **Juha Markkanen** ulkoministeriöstä.

”Aivan uusi maailma”, toteaa **Leena Tonttila** Finnverasta.

Palvelupolku selkeämmäksi

Hallintajärjestelmän ansiosta yrityksiä auttavien julkisten toimijoiden työ tehostuu ja helpottuu, mutta suurin ja tärkein hyöty koituu nimenomaan suomalaisten yritysten eduksi.

”Julkisia yrityspalveluja kehitettäessä keskiössä ovat asiakaslähtöisyys ja digitaalisuus. TEMin yrityspalvelutoimijoiden ja UM:n yhteinen asiakkuudenhallintajärjestelmä sujuvoittaa ja tehostaa asiakastyötä merkittävästi”, toteaa alivaltiosihteeri **Petri Peltonen** työ- ja elinkeinoministeriöstä.

Saumaton ja avoin palveluketju muuttaa toimintamallin palvelulähtöisestä asiakaslähtöiseksi.

”Jokaisella organisaatiolla on ollut oma toimintamallinsa, mutta nyt meillä on yhteinen tapa toimia asiakkaiden kanssa”, toteaa **Ulla Yli-Hakola** Varsinais-Suomen ELY-keskuksesta.

Uusi toimintamalli ja sähköinen järjestelmä vähentävät asiakkaan hallinnollista taakkaa valtavasti.

”Yrityksen ei tarvitse enää toimittaa samoja dokumentteja usealle eri viranomaiselle tai toimijalle, vaan tieto kulkee yhden pisteen tai henkilön kautta kaikkiin organisaatioihin. Turhaa asiointia jää pois puolin ja toisin”, **Tuula Fonsell** TE-toimistosta kiittelee.

”Asiakkaat varmasti yllättyvät myönteisesti siitä, kuinka hyvin kokonaistilanne on tiedossa keskeisillä toimijoilla”, Kosonen-Karvo lisää.

Pirkanmaalla toimivan Unikie Oy:n toimitusjohtaja **Esko Mertsalmi** antaa kiitokset uudelle toimintamallille.

"Olemme Unikien kasvussa ja kansainvälistymisessä tukeutuneet monesti kaikkien toimijoiden palveluihin. Palvelu on aina ollut hyvää ja laadukasta, mutta synergioita on vaikea luoda. Uuden järjestelmän ja toimintamallien myötä saumattomampi ja joustavampi yhteistyö onnistuu helpommin. On myös hieno mahdollisuus asiakasnäkökulmasta, että toimijat voivat tämän myötä tehdä joustavammin yhteistyötä keskenään", Mertsalmi muotoilee.

Julkiset organisaatiot ovat hyvin kirjavia asiakaskunnaltaan. Yritysten tarpeet ja tilanteet vaihtelevat, joten olennaisinta on ohjata asiakas oikeassa vaiheessa oikean toimijan luo. Tukipalvelut voivat olla paitsi rahoitusta myös neuvontaa ja sparrausta tai ohjausta yksityisen asiantuntijan asiakkaaksi.

"Jokaisella julkisella toimijalla on roolinsa yrityksen taipaleella. Nyt polku on asiakkaan kannalta selkeämpi", Wendelin-Arponen painottaa.

Yrityksen voi olla vaikea hahmottaa, minkä organisaation puoleen kannattaa milloinkin kääntyä, mutta asiantuntijoiden palveluohjaukseen voi nyt luottaa entistä vahvemmin.

"Asiakkaan yhteydenotto voi tulla kenelle tahansa Team Finland -verkostossa, ja on tärkeää, että yritys voidaan ohjata tilanteen mukaan parhaiten sopivien palveluiden pariin, esimerkiksi ELY-keskukseen. Kun yritys etenee kansainvälistymisen ja kasvun polulla, mukaan voivat tulla Business Finland, Finnvera tai ulkoministeriö", Kosonen-Karvo selvittää.

Juha Markkanen tähdentää, että yhtenäisen toimintamallin ansiosta vientiä edistävät Team Finland -organisaatiot pystyvät toimimaan aktiivisesti yritysten eduksi.

"Uuden järjestelmän avulla kehitymme proaktiiviseksi toimijaksi", Markkanen innostuu.

Vientitavoitteet vauhdittajana

Palveluorganisaatioiden mahdollisuus aktiivisuuteen on uuden järjestelmän tärkeitä valtteja. Sähköisen työkalun avulla julkiset palveluntarjoajat voivat poimia potentiaalisia kasvuyrityksiä tai vaikkapa kansainvälisille markkinoille tähtääviä yrityksiä.

"Suomen hyvinvointi nojaa suomalaisten yritysten hyvinvointiin", Markkanen muistuttaa ja kehuu uuden järjestelmän nopeuttavan yritysten kansainvälistymistä.

"Järjestelmä on kuin liima, joka yhdistää Team Finland -toimijat. Haluamme tehokkaasti auttaa suomalaisia yrityksiä viennissään."

TEM:n Peltonen korostaa, että uudessa hallitusohjelmassa on keskeisenä elinkeinopoliittisena tavoitteena nopeuttaa pk-yritysten kasvua ja kansainvälistymistä.

"Yhteisellä asiakkuudenhallintajärjestelmällä tehostetaan merkittävästi useiden Team Finland -toimijoiden yhteistyötä yritysasiakkaan kasvun tukemiseksi."

"Jokaisella julkisella toimijalla on roolinsa yrityksen taipaleella. Nyt polku on asiakkaan kannalta selkeämpi."

"Näin iso yhteinen järjestelmä on ollut meille kehittäjille valtava oppimisprosessi."

Tästä on kyse

- + Julkisia yrityspalveluja tuottavien organisaatioiden uusi asiakkuudenhallintajärjestelmä tarjoaa yhteisen näkymän suomalaisten yritysasiakkaiden tietoihin.
- + Tietoturvallisen asiakastiedon vaihdon mahdollistaa vuonna 2017 säädetty laki yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmästä. Laki luonnollisesti edellyttää, että talletetut, luovutetut ja käytetyt asiakastiedot ovat virkatehtäville tarpeellisia.
- + Yhtenäistä toimintamallia ja sitä tukevaa järjestelmää on ollut luomassa ELY-keskusten, Finnveran, Business Finlandin, UM:n, TE-toimistojen ja Tukesin yhteinen projektiryhmä.
- + Järjestelmällä on lopulta kuudessa organisaatiossa yhteensä 1800 käyttäjää.
- + Toimintamallin ansiosta Team Finland -vientiyhteistyö syvenee merkittävästi.
- + Järjestelmä on Digian toteuttama ja se hyödyntää julkisten toimijoiden yhteistä asiakastietovarantoa (ATV).

Hallintajärjestelmän ansiosta olennaiset tiedot yrityksistä ovat käytettävissä myös ulkomailla Suomen edustoissa ja vientikeskuksissa.

"Asiakkuudenhallintajärjestelmää käytetään noin 90 maassa. Järjestelmän käyttöönoton myötä edustustoverkoston yhteistyö muiden Team Finland -toimijoiden kanssa vahvistuu entisestään", kertoo **Jonna Berghem** ulkoministeriöstä.

Vaikka vientitavoitteet ovat olleet tärkeä vauhdittaja uutta järjestelmää rakennettaessa, Finnveran Leena Tonttila painottaa työkalun palvelevan myös kotimarkkinoilla toimivia yrityksiä.

"Järjestelmä on tarkoitettu yritysten avuksi hyvin laajalla skaalalla", säestää ELY-keskuksia projektiryhmässä edustava Ulla Yli-Hakola.

Tieto pysyy turvassa

Julkiset palveluntarjoajat auttavat kaikkiaan kymmeniä tuhansia suomalaisyrityksiä. Vaikka kotimaisten yritysten tiedot ovat tarvittaessa käytössä ulkomaan verkostossa, projektiryhmä korostaa järjestelmän tietoturvan olevan erittäin korkealla tasolla.

"Kaikki on mietitty todella huolella ja pykälien mukaan. Järjestelmä on yksi turvallisimmista tässä kontekstissa", vakuuttaa ELY-keskusten tietohallintoa edustava **Michael Mankowski**.

Luja tietoturva on heijastunut järjestelmän rakennuskuluihin, mutta toisaalta yhteistyö on tehnyt projektista erittäin kustannustehokkaan.

"Kustannukset olisivat moninkertaiset, jos jokainen olisi rakentanut oman asiakkuudenhallintajärjestelmän", Ulla Yli-Hakola huomauttaa.

Järjestelmä tuo säästöjä myös sujuvan ja avoimen tiedonkulun ansiosta, sillä asiantuntijoiden kallisarvoista aikaa vapautuu jatkossa enemmän varsinaiseen asiakastyöhön.

"Uskon järjestelmän ruokkivan asiantuntijoiden sisäistä intoa, kun he näkevät, minkälaista dataa yrityksistä kertyy ja kuinka paljon siitä on hyötyä asiakkaille", Johanna Kosonen-Karvo luottaa.

Vuosi 2019 on koulutuksen ja uuden toimintamallin vakiinnuttamisen aikaa, mutta jo alkuvaiheessa käyttäjät ovat antaneet myönteistä palautetta järjestelmästä.

"Järjestelmä lisää ymmärrystä toistemme tekemisistä, koska teemme asioita yhdessä sovittujen pelisääntöjen mukaan", Eveliina Hagman toteaa.

Myös Ulla Yli-Hakola on huomannut järjestelmän lisäävän luontaista kiinnostusta eri toimijoiden palveluihin.

"Näin iso yhteinen järjestelmä on ollut meille kehittäjille valtava oppimisprosessi. Ja toki myös hieno osoitus luottamuksesta", hän sanoo hymyillen.

Luottamusta on rakennettu kahden vuoden ajan, kun projektiryhmän asiantuntijat ovat oppineet tuntemaan paremmin toisensa sekä eri organisaatioiden tarjoamat palvelut.

Samalla avoin yhteistyö ja asiakkaan etu ovat nousseet yhä kirikkaammaksi missioksi.