

Alueellisen yhteistyön kehittäminen Team Finland palvelupolulla –pilotti

Anne Turula, Business Finland

Team Finland palvelupolun kehittämistyö kokonaisuudessaan perustuu erilaisissa selvityksissä, palautteissa ja analyyseissä saatuun näyttöön:

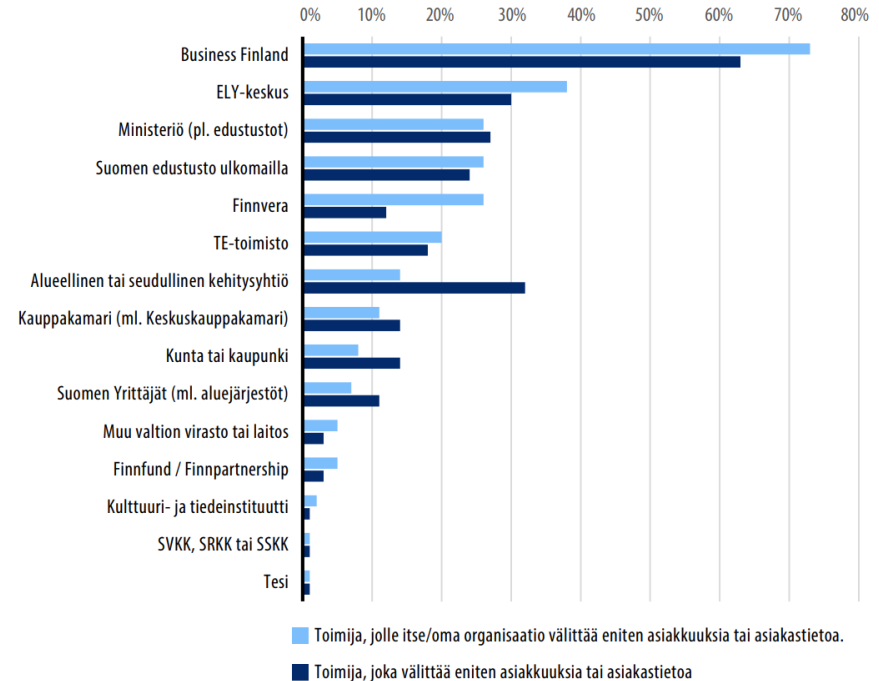
TF-verkoston arviointi 2022

TF-organisaatioiden keräämät

1. Asiakaspalautteet
2. Sidosryhmäpalautteet
3. Henkilöstöpalautteet

Eri lähteistä analysoitu data-aineisto

Asiakkuuksien ja asiakastiedon kulku Team Finland -verkostossa. Vastaaja on voinut valita kolme tärkeintä organisaatiota, jolle välittää asiakastietoa ja jolta saa asiakastietoa. N=133.



Team Finland palvelupolun operatiivisen kehitystyön pääkohdat

- TF Verkkosivujen ja digitaalisten palvelujen kehittäminen asiakkaille
 - Asiakaspalautteen mukaan tarve kasvaa jatkuvasti – monikanavaisuus tärkeää
<https://www.team-finland.fi/verkoston-palvelut-yrityksille>
 Videoaineistot - Team Finland (team-finland.fi)
- Palvelupolun vaiheiden 1-6 syventäminen, yhteisten pelisääntöjen konkretisoiminen ja monikanavainen jalkauttaminen vaiheittain yhdessä (ELY, FV, BF ja UM): VoC (asiakas) ja VoE (työntekijä) näkökulmat
 - Kasvun alkuvaihe
 - Kansainvälistyminen
 - Kasvu kv-markkinoilla
- Alueellisen yhteistyön tiivistäminen, ensimmäisessä vaiheessa pilotti kehitysyhtiöiden ja ELYn toimesta tavoitteena tunnistaa ja ohjata vaikuttavuuden kannalta potentiaalisimmat asiakkaat TF palvelupolulle oikea-aikaisesti.



Alueellisen yhteistyön kehittäminen Team Finland palvelupolulla -pilotti

Hyvät käytännöt Team Finland palvelupolun operatiivisen tasolla:

- Alueryhmien kokouskäytännöt
- Potentiaalisten asiakkaiden ja niiden tarpeiden tunnistus, yritystietojen vaihto (luvat) ja polutus palveluihin
- Tapahutumat ja infot

”Yksi kosketus” TF-palvelupolulla johtoajatuksena



Työryhmien tulosten esittely 11.5.2023 alueen TF-koordinaatioryhmän jäsenille

- Alueryhmien kokouskäytännöt:
KOSEK, Navitas ja ELY
- Asiakkaiden ja niiden tarpeiden tunnistus, yritystietojen vaihto (luvat) ja polutus palveluihin:
Potentialisten asiakkaiden proaktiivinen tunnistus / palvelutarpeen seuraaminen / keskustelumalli /
CRM-tietojenvaihto /muu tietojenvaihto / CAT / muut:
Business Tampere, Navitas ja ELY
- Tapahtumat ja infot: Tapahtuminen suunnittelu, yhteistoiminta, tiedotus/markkinointi ja jälkihoito:
LADEC, Business Joensuu ja ELY