

# Asiakkuudenhallintajärjestelmä (KasvuCRM)

Menestyksen tukijoukoissa.

## Tunnen sinut

ELY-keskukset liittyivät julkisten yrityspalvelujen yhteiseen KasvuCRM:ään. **Se kokoaa ja siihen tallennetaan tietoja asiakasyritysten tilanteista ja tarpeista kaikkien asiantuntijoiden käyttöön.** Raja-aidat kaatava, avoin tiedonkulku merkitsee sujuvampaa palvelua. Ei moninkertaista asiansa kertomista eikä oikean tahon etsiskelyä. Kaikki julkiset yrityspalvelut tavoittaa kuin yhdeltä luukulta.

### Osallistujat ja tavoitteet

**”Projektin toteuttaa TEM konsernin yrityspalvelutoimijoiden ja UM:n pk-yritysassiakkaiden asiakaslähtöisen palvelun ja toimintamallin kehittämistä ja tehostaa vaikuttavuutta.”**

### Tulokset ja suurin hyöty

**”IPA-rahoituksen päätyttyä koulutettu 705 yritysasiantuntijaa ja esimiestä. Tavoite on saavutettu hyvin...”**

### Rahoitus ja suunnittelu

**PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ:**  
Kirsi Wendelin-Arponen ja Ulla Yli-Hakola Varsinais-Suomen ELY-keskus

**IPA-RAHOITUS:**  
IPA-rahoitus sekä edeltäneet yhteiset kehittämisohjelmat, mm. IE2-ohjelma: 609 000 €.

### Palaute

**”Kysymyksiin vastattiin ja syntyi hyvää keskustelua uuden työkalun hyödyntämisestä ja toimintatavoista.”**

### Kehitysideat tulevaisuuteen

**”Tarvitaan jatkossa toimija- ja organisaatioriippumatonta digitaalisten palvelujen kehittämistä ja kokonaiskoordinaatiota siten, että kaikki osapuolet: tekijät, johto, keha, TEM, VRK jne. ymmärtävät...”**

# Asiakkuudenhallintajärjestelmä (KasvuCRM)

Arvosana  
5/6

## Osallistujat ja tavoitteet

**”Projekti toteuttaa TEM konsernin yrityspalvelutoimijoiden ja UM:n pk-yritysasiakkaiden asiakaslähtöisen palvelun ja toimintamallin kehittämistä ja tehostaa vaikuttavuutta.”**

Järjestelmä tuli 850 yrityspalveluasiantuntijan, esimiehen ja johdon käyttöön **ELYissä ja TE-toimistoissa**. Koulutettu yli 700 yritysasiiantuntijaa ja esimiestä, 33 koulutustilaisuutta, kouluttajana **Digia**.

### Tavoitteet

- ELYjen yrityspalvelujen vaikuttavuuden parantaminen
- Yritysasiiantuntijoiden työn tehostuminen ja työn tavoitteellistaminen strategisten tavoitteiden mukaan
- Palvelumallin asiakaslähtöinen kehittäminen
- Sitä tukevan yhteisen asiakkuudenhallintajärjestelmän käyttöönotto

## Palaute

”Kysymyksiin vastattiin ja syntyi **hyvää keskustelua** uuden työkalun hyödyntämisestä ja toimintatavoista.”

## Kehitysideat tulevaisuuteen

”Tarvitaan jatkossa **toimija- ja organisaatorippumatonta digitaalisten palvelujen kehittämistä ja kokonaiskoordinaatiota** siten, että kaikki osapuolet: tekijät, johto, keha, TEM, VRK jne. ymmärtävät...”

# Asiakkuudenhallintajärjestelmä (KasvuCRM)

Menestyksen tukijoukoissa.

## Tunnen sinut

ELY-keskukset liittyivät julkisten yrityspalvelujen yhteiseen KasvuCRM:ään. Se kokoaa ja siihen tallennetaan tietoja asiakasyritysten tilanteista ja tarpeista kaikkien asiantuntijoiden käyttöön. Raja-aidat kaatava, avoin tiedonkulku merkitsee sujuvampaa palvelua. Ei moninkertaista asiansa kertomista eikä oikean tahon etsiskelyä. Kaikki julkiset yrityspalvelut tavoittaa kuin yhdeltä luukulta.

### Osallistujat ja tavoitteet

”Projektin toteuttaa TEM konsernin yrityspalvelutoimijoiden ja UM:n pk-yritysassiakkaiden asiakaslähtöisen palvelun ja toimintamallin kehittämistä ja tehostaa vaikuttavuutta.”

### Tulokset ja suurin hyöty

”IPA-rahoituksen päätyttyä koulutettu 705 yritysasiiantuntijaa ja esimiestä. Tavoite on saavutettu hyvin ja vastaa ELY johdon asettamia tavoitteita vuoden 2019 loppuun mennessä.”

- Asiakkuudenhallintajärjestelmän (*kasvuCRM*) ja siihen liittyvän toimintamallin käyttöönotto + sisäinen ja ulkoinen viestintä + ELYjen yrityspalvelujen vaikuttavuusviestintä
- Työn tehostuminen, vaikuttavuuden seuranta ja selkeämmät tavoitteet parantaneet palvelua. Asiakastyytyväisyyskysely vuoden 2020 alusta.
- Esimerkki kustannushyödyistä: yhden luottotietohaun hinta **kasvuCRM-toimintamallissa** 0,14 €/haku, vanhalla menetelmällä 10–20 €/haku.
- ELYjen pilotti: **vuoden vientinelintarvike Venäjälle** -kilpailun materiaali

# Asiakkuudenhallintajärjestelmä (KasvuCRM)

Menestyksen tukijoukoissa.

## Tunnen sinut

ELY-keskukset liittyivät julkisten yrityspalvelujen yhteiseen KasvuCRM:ään. **Se kokoaa ja siihen tallennetaan tietoja asiakasyritysten tilanteista ja tarpeista kaikkien asiantuntijoiden käyttöön.** Raja-aidat kaatava, avoin tiedonkulku merkitsee sujuvampaa palvelua. Ei moninkertaista asiansa kertomista eikä oikean tahon etsiskelyä. Kaikki julkiset yrityspalvelut tavoittaa kuin yhdeltä luukulta.

### Osallistujat ja tavoitteet

**”Projektin toteuttaa TEM konsernin yrityspalvelutoimijoiden ja UM:n pk-yritysassiakkaiden asiakaslähtöisen palvelun ja toimintamallin kehittämistä ja tehostaa vaikuttavuutta.”**

### Palaute

”Kysymyksiin vastattiin ja syntyi **hyvää keskustelua** uuden työkalun hyödyntämisestä ja toimintatavoista.”

”Asiat joita aiemman **CRM** kokemukseni pohjalta pidin hankalina, selkiytyivät huomattavasti. Kokonaisuudessaan hyvä koulutus ja sisältö sopivasti rajattu.”

- **KasvuCRM-koulutuksia** on pidetty erittäin tarpeellisina ja niihin on pääosin oltu tyytyväisiä.
- Digian kouluttajaa on pidetty hyvänä ja osaavana.
- Suurin osa pitää koulutusta kestoaltaan ja tahdiltaan sopivana, mutta sitten on niitäkin joille koulutus pitäisi olla hitaampi ja pienemmissä osissa.

# Asiakkuudenhallintajärjestelmä (KasvuCRM)

Menestyksen tukijoukoissa.

## Tunnen sinut

ELY-keskukset liittyivät julkisten yrityspalvelujen yhteiseen KasvuCRM:ään. Se kokoaa ja siihen tallennetaan tietoja asiakasyritysten tilanteista ja tarpeista kaikkien asiantuntijoiden käyttöön. Raja-aidat kaatava, avoin tiedonkulku merkitsee sujuvampaa palvelua. Ei moninkertaista asiansa kertomista eikä oikean tahon etsiskelyä. Kaikki julkiset yrityspalvelut tavoittaa kuin yhdeltä luukulta.

### Osallistujat ja tavoitteet

**”Projektin toteuttaa TEM konsernin yrityspalvelutoimijoiden ja UM:n pk-yritysassiakkaiden asiakaslähtöisen palvelun ja toimintamallin kehittämistä ja tehostaa vaikuttavuutta.”**

### Rahoitus ja suunnittelu

**”IPA-ohjelman tarjoaman rahoituksen ja tuen merkitys projektin toteuttamisen ja toimeenpanon kannalta on ollut aivan keskeinen. Ilman IPA-rahoitusta nykyisillä henkilöresursseilla hanketta ei olisi voitu toteuttaa yhtä laajasti ja nopeasti.”**

On voitu hyödyntää ulkopuolista kouluttajaa ja viestinnän asiantuntijoita, mukana työ- ja elinkeinoministeriö, ulkoministeriö, Business Finland, Tukes, Finnvera, ELY-keskukset ja TE-toimistot.

#### PROJEKTIPÄÄLLIKKÖ

Kirsi Wendelin-Arponen  
ja Ulla Yli-Hakola Varsinais-  
Suomen ELY-keskus

#### IPA-RAHOITUS

IPA-rahoitus ja sitä edeltäneet yhteiset  
kehittämishjelmat, mm. IE2-ohjelma: 609 000 €

# Asiakkuudenhallintajärjestelmä (KasvuCRM)

Menestyksen tukijoukoissa.

## Tunnen sinut

ELY-keskukset liittyivät julkisten yrityspalvelujen yhteiseen KasvuCRM:ään. Se kokoaa ja siihen tallennetaan tietoja asiakasyritysten tilanteista ja tarpeista kaikkien asiantuntijoiden käyttöön. Raja-aidat kaatava, avoin tiedonkulku merkitsee sujuvampaa palvelua. Ei moninkertaista asiansa kertomista eikä oikean tahon etsiskelyä. Kaikki julkiset yrityspalvelut tavoittaa kuin yhdeltä luukulta.

### Osallistujat ja tavoitteet

”Projektin toteuttaa TEM konsernin yrityspalvelutoimijoiden ja UM:n pk-yrityksiä asiakaslähtöisen palvelun ja toimintamallin kehittämistä ja tehostaa vaikuttavuutta.”

### Kehitysideat tulevaisuuteen

”Tarvitaan jatkossa toimija- ja organisaationriippumaton digitaalisten palvelujen kehittäminen ja kokonaiskoordinaatiota siten, että kaikki osapuolet: tekijät, johto, keha, TEM, VRK jne. ymmärtävät, mikä on kenenkin toimijan rooli ja kuka tekee ja mitä, mikä toki haasteellinen tehtävä.”

- Jatkorahoitustarpeet: mm. asiakastiedolla johtaminen ja asiakastarpeiden ennakointi. Pilotti **Vainu-palvelun** kytkemisestä, jotta voimme tunnistaa esim. kansainvälistyvät, voimakkaasti rekrytoivat sekä maksuvaikeuksissa olevat yritykset.
- Lisäksi tavoitteena on toteuttaa **TEM-konsernin toimijoiden ja UM:n yhteinen tunnustelu/asiakasyhteydenottolomake**, jossa on laajasti otettu huomioon yrityksen elinkaari ja yritysasiakkaiden tarpeet ja jossa asiakasohjaus tehdään digitaalisesti monikanavaisiin palveluihin.