

# Team Finland –verkoston kansainvälistymispalveluiden palvelupolku

Reijo Kangas  
Versio 1.x - 9.3.2022

**LUONNOS**

# Taustaa ja tarvetta sidosryhmäkeskusteluista

- **VKKO Työryhmä Kevät 2021**
  - **TF Ydintoimijoiden palvelujen välinen synergia paremmaksi**
  - **Sidosryhmien ja kumppanien palvelut paremmin esille kokonaisuudessa**
  - **TF Viestintää olisi uudistettava**
    - **Tietoa markkinoista ja TF toiminnoista koko maahan ei vain yksittäisten seminaarien kautta**
    - **Parempi kansallinen ja alueellinen koordinaatio**
    - **TF -Talks konsepti käynnistymässä**

# Toteutetut kyselyt ja selvitykset

- **TF Evaluaatio käynnissä TEM:in tilaama (4Front toteuttaa)**
  - **Asiakaskysely (n. 700 vastausta yrityksiltä), toteutettu syksyllä 2021**
  - **Sidosryhmäkysely, samoin toteutettu syksyllä 2021**
- **Kysely TF organisaatioiden henkilöstölle**
  - **Toteutettu 2021 syksyllä**
- **Tilannekuva ja tulokset hyvin yhden suuntaiset**

# Lähtökohta eli ratkaistava ongelma

Miksi olemme luoneet kansainvälistymis- palveluiden palvelupolun?



Nykytilaa kuvaava kansainvälistymis- palveluiden palvelupolku

## Nykytilaa kuvaavassa palvelupolussa tunnistettiin kolme haastetta

- Team Finland –**verkosto ei ole tuttu** kansainvälistyville pk-yrityksille, eivätkä he tiedä **mitä verkosto tarjoaa**.
- Team Finland –verkon tarjoamat **palvelut eivät muodosta selkeää kokonaisuutta**, jolloin ne näyttäytyvät epäselvinä sekä yrityksille että verkoston toimijoille.
- **Asiointi** verkoston **eri toimijoiden välillä** kaipaa **sujuvoittamista**.

## 2 - Polun suunnitteluun vaikuttavat tekijät: linssit, joiden läpi polkua tulisi tarkastella

Tavoitetilaa kuvaava **mahdollisimman** va palvelupolku pyrkii kuvaamaan **mahdollisimman yksinkertaisella tavalla** miltä selkeä ja sujuva asiakaskokemus Team Finland –verkoston kanssa voisi näyttää lähitulevaisuudessa.

Polun tavoitteena ei ole kuvata kaikkea mitä Team Finland –verkosto tekee ja tarjoaa asiakkailleen, vaan **nostaa esiin suuren volyymin palvelut**, joita suurin osa verkoston asiakkaista hyödyntää.

Palvelupolkua kuvaava materiaali pitää sisällään myös verkoston yhteisen arvolupauksen kasvua ja uudistamista kansainvälistymällä suunnitteleville ja hakeville pk-yrityksille. Lisäksi materiaali kuvaa kunkin toimijan vahvuudet, jotka mahdollistavat sujuvan asiakaskokemuksen luomisen.

01

**Asiakkaan ääni** – palvelupolku on kuvattu yksinkertaisesti asiakkaan näkökulmasta.

02

**Kohderyhmä** - kasvua ja uudistamista kansainvälistymällä suunnittelevat ja hakevat pk-yritykset.

03

Tämä materiaali on tarkoitettu **sisäiseen viestintään ja työkaluksi** Team Finland –asiantuntijoille. Materiaali muokataan myöhemmin **asiakasviestintään** sopivaksi.

04

**Fokus lähitulevaisuudessa** – tavoitetilaa kuvaava palvelupolku on saavutettavissa lähitulevaisuudessa nykyisillä resursseilla.

# 3 - Palvelupolun elementit

Team Finland –  
verkoston tarjoamat  
kansainvälistymis-  
palvelut polun varrella



Arvolupaus

Kansainvälistymispalveluiden  
tavoitetilan palvelupolku

Ei uusia palveluja vaan  
paremmin yhteensopiva  
kokonaisuus!

Team Finland –  
verkoston toimijoiden  
vahvuudet

# Team Finland -verkoston kansainvälistymispalveluiden tavoitetilan palvelupolku

## Yhteinen arvolupauksemme kansainvälistyville pk-yrityksille:

*"Tuemme yrityksenne kilpailukykyä ja  
mahdollisuuksia saavuttaa merkittävää  
kansainvälistä kasvua."*







## VAIHE 1 – KIINNOSTUMME

Kiinnostuksemme kansainvälistymistä kohtaan herää ja harkitsemme viennin aloittamista.

Yritys toimii kotimarkkinoilla ja harkitsee laajentumista kansainvälisille markkinoille. Yrityksellä ei ole tässä vaiheessa vielä konkreettista etenemissuunnitelmaa, mutta kiinnostus on suuri. Tässä vaiheessa Team Finland -verkoston toimijat aktivoivat ja rohkaisevat lupaavia yrityksiä kansainvälistymään. Digitaaliset palvelut ja toimijoiden yleisviestintä painottuvat tässä kohtaa.

# Team Finland –verkoston tarjoamat kansainvälistymispalvelut tässä polun vaiheessa:

## NEUVONTA

### Kansainvälistymisen valmiustason arviointi

- Laaja palvelutarvearvio ja potentiaalisten kansainvälistyvien kasvuyritysten sparraus ja liidaus (ELY)
- Yritysten aktivointi yhteistyössä alueverkoston kanssa (ELY)
- Kehittämispalvelun analyysipalvelu (ELY)
- Digitaalinen itsepalvelu: kansainvälistymistesti, liiketoimintasuunnitelma ja kehittämiskartoitus, oma-yrityssuomi (Suomi.fi)

## TIETOPALVELUT

### Yleistietoa

- [www.Team-Finland.fi](http://www.Team-Finland.fi)



Tämän vaiheen yhteydessä kuvatut palvelut ovat suuren volyymin palveluita palvelupolun kohderyhmälle.



## VAIHE 2 – SELVITÄMME

Haluamme tietoa kansainvälistymisestä, ja siitä miten Team Finland -verkosto voi auttaa yritystämme.

Yritys päättää selvittää, mitä kansainvälisille markkinoille laajentuminen vaatii ja haluaa lisätietoa. Yritys löytää nopeasti ja vaivattomasti tiedon Team Finland

-verkostosta, joka auttaa suomalaisia yrityksiä maailmalle. Yritys päättää aloittaa kansainvälisen liiketoimintastrategian suunnittelun. Yritys ottaa yhteyttä Team Finland -verkostoon.

## Team Finland –verkoston tarjoamat kansainvälistymispalvelut tässä polun vaiheessa:

### NEUVONTA

#### Yrityksen kansainvälistymiskyvykkydet sekä kehitys- ja palvelutarpeet

- Kasvu- ja kansainvälistymisneuvonta sekä kansainvälistymisen rahoitusneuvonta (ELY)

#### Team Finland -tapahtumat

- Markkinakohtaiset Team Finland -tapahtumat (TF Talks, TF Roadshows, TF Päivä). Tapahtumia ja esiintymisiä pk-yritysten kansainväliseen kasvuun liittyen. (Kaikki toimijat)

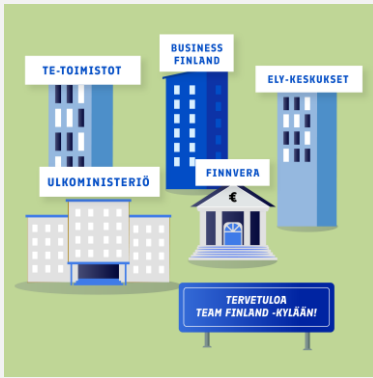
### TIETOPALVELUT

#### Markkinakohtaista tietoa kansainvälistymisen suunnittelun tueksi

- Paikalliset liiketoimintatavat: ”How to do business in ...” opas – saatavilla itsepalveluna maasivuiltamme (BF)
- Markkinamahdollisuudet: Maakatsaukset (UM)
- Markkinamahdollisuudet: Tulevaisuusnäkyvät (BF)



Tämän vaiheen yhteydessä kuvatut palvelut ovat suuren volyymin palveluita palvelupolun kohderyhmälle. Tämän polun vaiheen yhteydessä on kuvattu vain ne palvelut, jotka ovat olennaisimmat yrityksen näkökulmasta.



### VAIHE 3 – SUUNNITTELEMME

Saamme apua kansainvälistymissuunnitelmamme kehittämiseen ja kasvatamme kansainvälistymisen valmiuksiamme.

Yritys ja Team Finland -asiantuntija aloittavat yhteistyön yrityksen kansainvälistymissuunnitelman laatimiseksi.

Tämän jälkeen asiantuntija suosittelee yritykselle tämän tavoitteita tukevia palveluita.

## Team Finland –verkoston tarjoamat kansainvälistymispalvelut tässä polun vaiheessa:

### NEUVONTA

#### Kansainvälistymisen ja kasvustrategian suunnittelu

- Neuvonta kansainvälistymisen suunnitteluun, (BF)
  - Asiakasarvon luonti kansainvälisesti
  - Toimintojen, resurssien ja kumppanuuksien optimointi kansainvälistymiseen
  - Tehokkaat myyntikanavat viennin tukena
  - Markkinavalinta
- Kasvu- ja innovaationsparraus (BF)
- Vientikaupan rahoitusneuvonta: Tietoa erilaisista viennin rahoituksen keinoista sekä rahoitusriskien hallinnasta. (FV)
- Markkinaneuvontaa vientikohdemaasta, (UM)
  - Yleinen liiketoimintaympäristö ja toimintatavat
  - Markkinoille pääsyn ja kaupan esteet
  - Poliittinen tilanne ja olosuhteet
  - Kohdemarkkinan säädökset
- Kauppapoliittinen neuvonta, (UM)
- Kaksikäyttötuotteiden vientivalvonta- ja pakoteneuvonta, (UM)

### TIETOPALVELUT

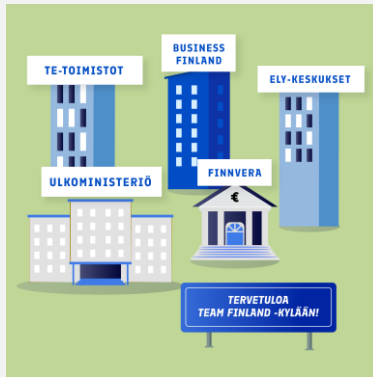
#### Markkinakohtaista tietoa kansainvälistymisen suunnittelun tueksi

- Markkinakartoitukset: Toimialakohtaiset markkinaselvitykset (BF)
- Markkinakartoitukset: Toimialakohtaiset markkinaselvitykset (UM)
- Markkinamahdollisuudet: Myyntiliidit ja liiketoimintamahdollisuudet.(BF)
- Maaluokitukset ja maaluokituskartta (FV)



Tämän vaiheen yhteydessä kuvatut palvelut ovat suuren volyymin palveluita palvelupolun kohderyhmälle.

## Team Finland –verkoston tarjoamat kansainvälistymispalvelut tässä polun vaiheessa:



### VAIHE 3 – SUUNNITTELEMME

Saamme apua kansainvälistymissuunnitelmamme kehittämiseen ja kasvatamme kansainvälistymisen valmiuksiamme.

Yritys ja Team Finland -asiantuntija aloittavat yhteistyön yrityksen kansainvälistymissuunnitelman laatimiseksi.

Tämän jälkeen asiantuntija suosittelee yritykselle tämän tavoitteita tukevia palveluita.

#### RAHOITUS

##### Rahoitusta yrityksen kasvun kyvykkyyksien parantamiseen

- Kehpa - Yrityksen kehittämispalvelu: Osarahoitusta asiantuntijapalvelun hankintaan. (ELY)
- Rahoitusta kansainvälistymisen valmiuksien luomiseen (Tempo) (BF)
- Kehittämisavustus kertakorvausmalli: Kansainvälisen liiketoiminnan osaamisen kehittäminen. (ELY)
- Rahoitusta yrityskohtaisesti räätälöityihin markkinaselvityksiin (Explorer) (BF)

##### Tuotekehitysrahoitus

- Tuotekehitysrahoitus (BF)

#### KOULUTUS

##### Kansainvälisen liiketoiminnan osaaminen

- F.E.C (further educated with companies) (TE)
- Johtamiskoulutus (ELY)

#### REKRYTOINTI

##### Tietoa ja tukea KV-osaajien houkuttelemiseksi

- Jobs in Finland, (JobsFinland.fi), (BF)



Tämän vaiheen yhteydessä kuvatut palvelut ovat suuren volyymin palveluita palvelupolun kohderyhmälle

# Miten eteenpäin?

- TF Johtoryhmä huhtikuussa
  - Jos hyväksytään, niin käytäntöön vieminen aloitetaan heti
  - Seurantamalli perustuen yhteiseen CRM tietokantaan
    - Koko ajan ajankohtainen tieto palvelujen käytöstä ja esim. organisaatioiden välisestä yhteistyöstä
    - Kokonaisuuden jatkuva parantaminen kokemuksen ja tiedon pohjalta
      - Miten palveluja käytetään ja minkä palvelun tarve kasvaa?
- Kehitettäviä asioita
  - Sidosryhmien palveluja mukaan TF Palvelupolulle – keskustelut käynnissä
  - Päällekkäisyyksien tarkempi läpikäyminen ja yhteen sovittaminen
- Keskeistä: Luottamuksen rakentaminen eri toimijoiden välille!

# VKKO: Digitaalisia työkaluja kansainvälistymisen ja viennin eri vaiheisiin

## Määritelmä ja rajaukset

- Asiakas voi käyttää palvelua täysin itsenäisesti verkossa
- Asiakkaan on helppo käyttää palvelua matalalla kynnyksellä
- Palveluiden määrän rajoittaminen alkuvaiheessa

## TF palvelukategoriat joista valinta on tehty

- Rahoitus
- Verkottaminen
- Neuvonta
- Koulutus
- **Tietopalvelut**
- Rekrytointi

