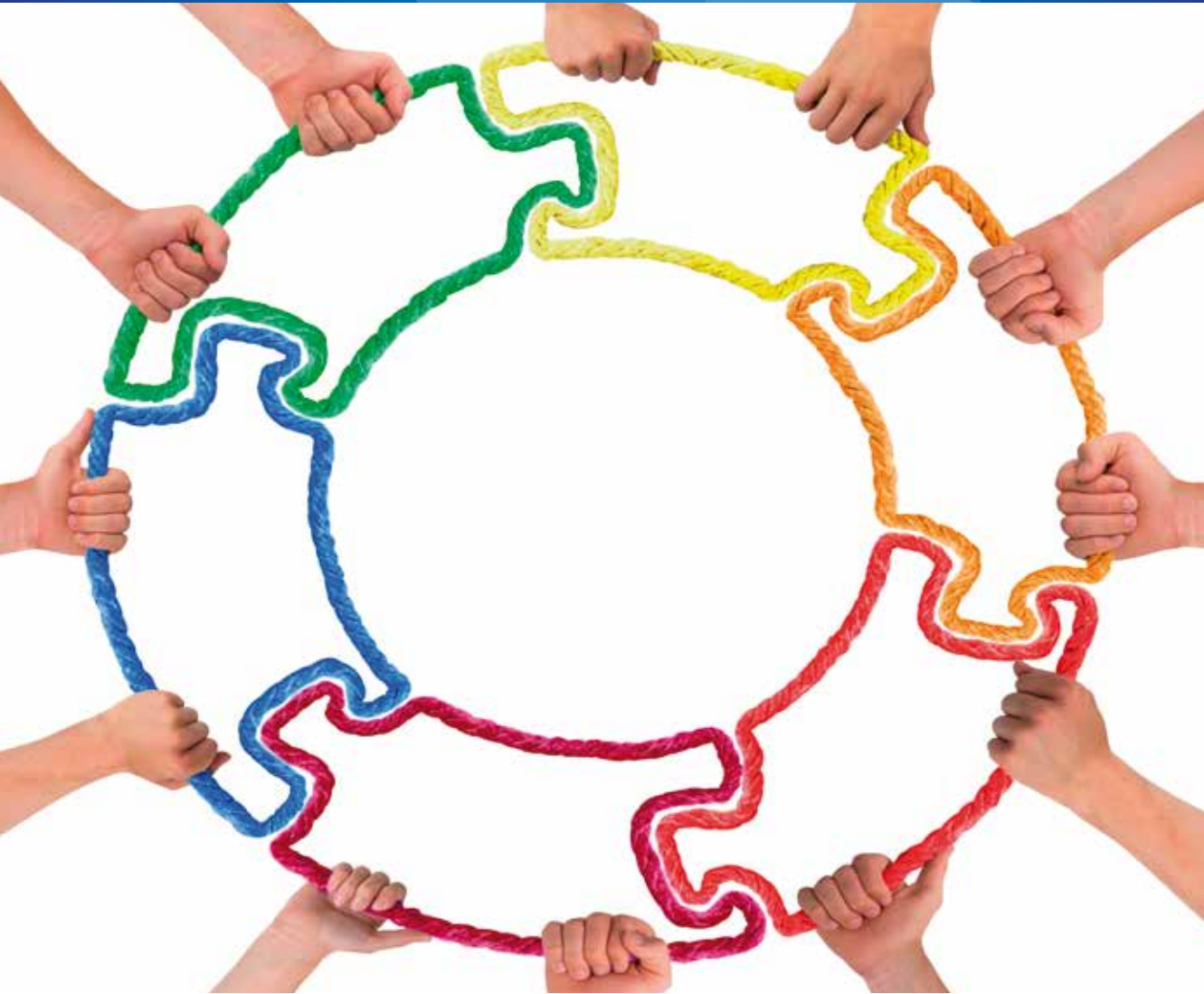


Seudulliset yrityspalvelut

Hyvät käytännöt



VIESTINTÄ

Forssa: Tehokas viestintä löytää perille.....	4
Seinäjäki: Seudullisten yrityspalvelujen yhteinen viestintäsuunnitelma tehostaa toimintaa.....	6

VERKOSTOT

Mikkeli: Olemme hyviä yhdessä	8
Pirkanmaa: Tehokasta verkostoitumista Pirkanmaalla	10

PALVELUT

Pääkaupunkiseutu/Helsinki: Yrityspalvelut maahanmuuttajien tarpeisiin	12
Kaakkois-Suomi: Yhteistyöllä apua venäläisille kanssaryrittäjille.....	14
Vaasa: Vauhtia vaihdokseen	16
Turku: Oppilaitosyhteistyö toimii Turussa	18

STRATEGIA

Itä-Lappi: Yhteistyötä yli kuntarajojen.....	20
---	----

YRITYS-SUOMI

Yritys-Suomi-verkkopalvelu on auki 24/7 – yli 50 seudun palvelut esillä.....	22
Yritys-Suomi-puhelinpalvelusta saa neuvoja ja ensiapua	23
Yritys-Suomen seutupalvelut lähellä asiakasta	25

Yritys-Suomi seudullisten yrityspalvelujen hyviä käytäntöjä

Seudulliset yrityspalvelut on merkittävä osa Yritys-Suomi-palvelukokonaisuutta. Seudullinen toiminta on käynnistynyt huomattavan laajana, josta esimerkkinä nyt esiteltävät hyvät käytännöt. Seudullisessa toiminnassa oleellista on eri organisaatioiden keskinäisen vuorovaikutuksen ja yhteistyön tiivistäminen.

Työn edistyessä yhteistyön kehittämisessä on noussut esiin viisi keskeistä asiakokonaisuutta. Näitä ovat viestintä, verkostotyö, ulkopuolisen asiantuntemuksen käyttö, prosessit ja maahanmuutto. Nämä ovat kaikki asioita, jotka edellyttävät hyviä vuorovaikutustaitoja, osaamista ja luottamusta kumppaniorganisaatioiden tekemisistä. Siinä missä nettisivut ovat tiedonlähde, niin vastaavasti seudullinen yhteistyö on ihmisten välistä tekemistä. Tämän työn tuloksena voittajaksi nousee asiakas, yrittäjä, joka tulee saamaan entistä jouhevampaa palvelua omissa asioissaan.

Tähän lehteen on koottu jo toimivia hyviä käytäntöjä, jotka ovat osoituksia siitä, että työ kantaa hedelmää. Yhteinen viestintä on oleellinen keino tehdä asiat yritykselle selkeäksi ja yksinkertaiseksi, yrityksenhän ei oikeastaan tarvitsekaan tietää sitä kuka auttaa ja miksi. Verkostotyön avulla keskeiset toimijat kehittävät omia toimintojaan niin, että mahdolliset byrokraattiset esteet madaltuisivat mahdollisimman paljon ja että hallintojen väliset rajat poistuisivat.

Ulkopuolisen asiantuntemuksen käyttö on varmasti tulevaisuuden trendejä, jossa yritysten kanssa työtä tekevät toimivat enemmän sparraajina ja herättelijöinä ja jossa hyödynnetään erilaista, tilanteen mukaista asiantuntemusta. Prosesseilla tarkoitetaan sitä polkua palvelun toteutumiseksi, joka on mahdollisimman lyhyt ja vaivattomin. Seudullisissa palveluissa se tarkoittaa sitä, miten eri toimijoiden roolit on kyetty huomioimaan asiakkaan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Yhtenä erityispiirteenä on noussut myös maahanmuuttoyrittäjyys, jossa on kyettävä huomioimaan, ei vain juridisia, vaan ennen kaikkea kulttuurin tuomat erityispiirteet.

Nyt esiteltävät hyvät käytännöt kuvaavat seudullisten yrityspalvelujen työtä käytännössä. Uskomme, että nämä kuvatut esimerkit antavat seudullisille toimijoille rohkeutta ja hyviä ideoita uusiin avauksiin seudullisten yrityspalvelujen kehittämisessä.

Jarmo Palm
työmarkkinaneuvos
Työ- ja elinkeinoministeriö

Yrjö Westling
toiminnanjohtaja
Seudulliset kehittämissyhteisöt SEKES ry

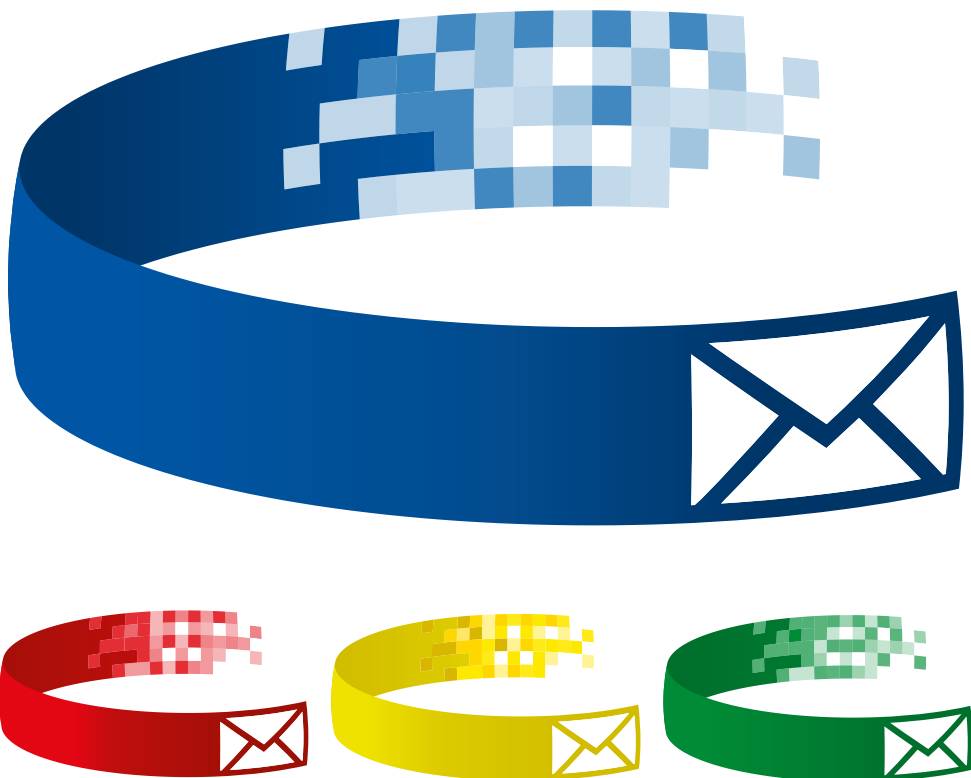
Tehokas viestintä löytää perille

Forssan Seudun Kehittämiskeskus oli ensimmäisiä seudullisia yrityspalvelutoimijoita, jotka ryhtyivät pohtimaan sähköistä tiedotetta sidosryhmilleen. Sähköinen eKirje, Netteri, on ollut käytössä useamman vuoden ja kokemukset ovat hyviä. Netteri ilmestyy kerran kuussa ja kehittämiskeskus vastaa sen kokoamisesta ja julkaisusta.

– Aluksi Netteri oli sähköpostista suoraan luettava uutiskirje, mutta totesimme sen kankeaksi ja kuormittavaksi, lisäksi kirje tietyksi näkyi eri tavalla eri sähköpostiohjelmissa. Kehitimme uutiskirjeen

nettisivupohjaiseksi, eli vastaanottajat saavat sähköpostiinsa linkin Netteriin, joka toimii nettisivuillemme. Lisäksi viestissä kerrotaan tärkeimmät aiheet lyhyesti, jotta vastaanottaja voi heti arvioida sisältääkö Netteri tällä kertaa häntä koskettavaa tietoa, kertoo Heidi Cavén Forssan Seudun Kehittämiskeskuksesta.

Heidin tehtävä on koota Netterin tiedot yhteen ja syöttää ne valmiiseen pohjaan. Vastuu tietojen keräämisestä on kuitenkin koko työyhteisöllä.



– Netterissä uutisoidaan vain positiivisia asioita. Ne voivat olla yritys uutisia, hyviä käytäntöjä tai ideoita. Tietysti Netteri myös tiedottaa ajankohtaisista koulutuksista tai tapahtumista. Kehitämme Netteriä koko ajan muun muassa lukijapalautteen avulla, jotta vastaanottajan olisi mahdollisimman helppo poimia hänelle tärkeät asiat tiedotteesta, Heidi Cavén sanoo.

Kun Netteriä alettiin jakaa, oli vastaanottajalista noin 500 osoitetta. Kuudessa vuodessa rekisteri on laajentunut noin 3 000 nimeen.

– Listalla on yrityksiä, yksityisen ja julkisen puolen toimijoita sekä esimerkiksi valtuutettuja. Kehittämissyhtiönä pystymme kokoamaan kaikki kohderyhmää kiinnostavat asiat hyvin, sillä toimimme monella sektorilla. Esimerkiksi kaupakamarin, yrittäjäjärjestöjen, ELY-keskuksen, TE-toimiston tai muiden organisaatioiden ajankohtaiset koulutukset tai tapahtumat löytyvät Netteristä. Näin yrittäjän ei itse tarvitse etsiä eri suunnista mielenkiintoisia tietoja tai ajankohtaisia koulutuksia, kun yrittäjiä kiinnostava tieto on valmiiksi koottu yhteen lähteeseen.

Hyvä huomata

eKirje toimii parhaiten, kun sisältö on jäsenlly ja tekstit lyhyitä.

Vastuu kirjeen lähettämisestä yhdelle henkilölle.

Vastuu tietojen ja uutisten keruusta kannattaa jakaa useammalle henkilölle.

eKirje todettu toimivaksi nettisivupohjalla.

Lukijapalautteen avulla tehokkuutta viestiin.

Lisätietoja:

Forssan Seudun Kehittämiskeskus Oy,
markkinointi ja viestintäsihteeri Heidi Cavén,
puh. 050 361 7073, heidi.caven@fskk.fi



Seudullisten yrityspalvelujen yhteinen viestintäsuunnitelma tehostaa toimintaa

Seinäjoen seudulliset yrityspalvelut ovat laatineet yhteisen viestintäsuunnitelman, jolla jaetaan Yritys-Suomi-brändin näkyvyyteen tähtääviä työtehtäviä eri toimijoiden kesken.

Viestintäsuunnitelmaan on kirjattu selkeä kokonaisuus alueen tapahtumista, joissa Yritys-Suomen tulisi olla esillä. Suunnitelmassa mukana olevat kolmetoista seudullista yrityspalvelutoimijaa ovat sitoutuneet vuorollaan huolehtimaan Yritys-Suomen esittelystä kussakin tapahtumassa. Viestintäsuunnitelmaa ja sitä edeltänyttä yrityspalvelusopimusta koordinoi Seinäjoen Uusyrittäjäkeskus Neuvoo-Antavan toimitusjohtajan Ari Loukasmäen mukaan yhteisen viestintäsuunnitelman taakse järjestäytymistä on siivittänyt reipas konsensushenki.

– Tämä vaikutti olevan selkein tapa tehdä rationaalinen ja kustannustehokas työnjako. Yritys-Suomi-brändin vahvistaminen Seinäjoen seu-

dulla tapahtuu parhaiten osallistamalla alueen erilaisiin tapahtumiin, tilaisuuksiin ja messuille. Kukaan seudullinen yrityspalvelutoimija ei yksin pysty osallistumaan kaikkiin tapahtumiin, mutta tällä yhteistyöllä ja keskittämällä saamme äänemme kuuluviin jokaisessa tärkeässä tapahtumassa, Ari Loukasmäki kertoo.

Viestintäsuunnitelma syntyi kivuttomasti

Ari Loukasmäki peräänkuuluttaa seudullisten yrityspalvelutoimijoiden yhteistyöhengen hyvien tulosten aikaansaamiseksi. Seinäjoen seudulla Yritys-Suomen yrityspalvelusopimuksen allekirjoittivat Kauhavan, Kurikan, Lapuan ja Seinäjoen kaupunkien sekä Ilmajoen ja Jalasjärven kuntien lisäksi Etelä-Pohjanmaan Uusyrittäjäkeskus ry, ProAgria Etelä-Pohjanmaa, Seinäjoen seudun TE-toimisto ja Härmänmaan TE-toimisto (yhdistyneet 1.1.2013 Etelä-Pohjanmaan TE-toimistoksi),



Etelä-Pohjanmaan ELY-keskus, Seinäjoen seudun kehittämiskeskus Liiveri Oy ja kehittämissyhdystys AISAPARI ry. Kaikki sopimuksen osapuolet olivat tyytyväisiä yhteiseen viestintäsuunnitelmaan.

– Sen tekeminen kävi helposti. Asettamalla viestintä- ja markkinointityöryhmä ideoi yhteisen viestintäsuunnitelman ja viestintäsihteeri valmisteli siihen toimivan rungon, jota voimme tilanteen mukaan päivittää, Ari Loukasmäki valottaa.

Yritys-Suomen esittely erilaisissa tilaisuuksissa tuo aina mukanaan enemmän tai vähemmän kustannuksia. Seinäjoen seudun yrityspalvelusopimuksen allekirjoittaneet osapuolet ovat sopineet, että tapahtumista aiheutuvat kustannukset jaetaan aina kaikkien kesken.

– Rahoitusasiat ovat toki sellaisia, että jos mitasuhteet kasvavat, niin niistä pitää erikseen keskustella ja sopia tarkkaan.

Seinäjoen seudun yrittäjien viestintäsuunnitelman helmi on yhteinen tapahtumakalenteri. Kalenteriin kerätään alueen tapahtumat, joissa seudullisten yrityspalvelutoimijoiden tulisi näkyä. Kalenterin kokoaminen tapahtuu niin, että kalenteria koordinoiva Ari Loukasmäki lähettää kaikille toimijoille sähköpostilla kalenteripohjan. Tähän kalenteripohjaan kukin merkitsee tapahtumat, joiden tietää olevan tulossa ja idean siitä, miten Yritys-Suomi-brändin pitäisi tapahtumassa näkyä. Kalenteriin merkitään päivämäärä, tapahtuman nimi sekä tapa, miten tulee näkyä ja kustannusten jako. Esimerkiksi: "8.10. Yritysmarkkinat Kurikassa. Ständi + esitejakoa, puheenvuoro, esitys aiheesta sopivassa yhteydessä."

– Tilanteen mukaan päivitämme kalenteria ja sovimme, kuka tai ketkä seudullisista yrityspalvelutoimijoista ottavat tapahtuman hoitaakseen ja miten kustannukset jaetaan. Yksinkertaiselta kuulostava idea on toiminut ja vahvistanut yhteistyötä, sanoo Ari Loukasmäki.

Yrityspalvelukenttä selkiytyy

Vaikka yhtenäisen viestintäsuunnitelma helpottaakin yrityspalvelutarjoajien työtä, on sen pohja

kuitenkin asiakaslähtöinen. Niin aloittelevan kuin toimivankin yrittäjän näkökulmasta usein sirpaleiselta vaikuttava yrityspalvelukenttä selkiytyy yhteisen viestintäsuunnitelman myötä.

– Ylipäätään yhteisen Yritys-Suomi-brändin alla toimimisen on tarkoitus yksinkertaistaa asiakkaan palvelunhakuprosessia. Tarkoituksenamme on tehdä laaja asiakastytyväisyyskysely tämän vuoden aikana ja sen myötä voimme osaltaan tarkistaa, miten esimerkiksi viestintäsuunnitelma on toiminut yrityspalvelua tarvitsevien näkökulmasta.

Miten Seinäjoen seudun viestintäsuunnitelma syntyi?

Sopimusosapuolet kokoontuvat koordinoitipalaveriin. Muodostetaan viestintä- ja markkinointi-työryhmä ja asiakkuuksien seuranta-työryhmä.

Viestintä- ja markkinointi-työryhmä kokoontuu ensimmäisen kerran ja esittää, että pitää tehdä viestintäsuunnitelma.

Päätetään, että Seinäjoen Seudun elinkeinokeskus palkkaa viestintäsuunnitelman laatimiseen ammattilaisen.

Toisessa tapaamisessa viestintäsuunnitelman pohja on valmis. Työryhmä alkaa täydentää kalenteria ja kirjaa, kuka toimija vastaa mistäkin tapahtumasta.

Yrityspalvelusopimus ja viestintäsuunnitelma julkistetaan.

Lisätietoja:

Uusyrytyskeskus Neuvoa-Antava, toimitusjohtaja, yritysneuvoja Ari Loukasmäki, puh. 044 261 8064, ari.loukasmaki@uusyrytyskeskus.fi

Olemme hyviä yhdessä

Yrityspalvelukeskuksen toiminta ja yrityspalvelusopimus tuovat selkeyttä ja tehokkuutta. Valtakunnalliset Yritys-Suomi-palvelut saavuttavat asiakkaat entistä paremmin. "Omat ajatukset vahvistuvat ja idea kehittyy" kuvailee yrittäjä Harri Kerkelä Yritys-Suomi Mikkelin seudusta saamaansa yritysneuvontaa.

Yrityspalvelukeskuksessa Mikkelissä toimii seudun seitsemän kunnan yritystoimintaan liittyvät neuvonta- ja ohjauspalvelut. Palveluja ovat muun muassa yritysten perustamis- ja rahoitusneuvonta, starttirahaneuvonta ja -käsittely, liiketoimintaosaamisen kehittämispalvelut sekä yrittäjäkoulutus.

– Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä. Palvelumme on ollut odotettua parempaa kertoi Yritys-Suomi Mikkelin seudun Yrityspalvelukeskuksen hankekoordinaattori Kyösti Lempiäinen syksyllä 2012.

Hyväkin idea tarvitsee tukea

Harri Kerkelä perusti keväällä 2011 Saimaan Saaristo- ja Veneilypalvelut Oy:n. Ideaa ja suunnitelmia yrittäjä hieroi Yritys-Suomi Mikkelin seutu Yrityspalvelukeskuksen kanssa.

Yrityksen suunnittelu kesti vuoden. Edellisenä keväänä rakentui toimintasuunnitelma, jota Harri Kerkelä kehittäi yhdessä kehittämisspäällikkö Kyösti Lempiäisen kanssa usean tapaamisen aikana.

– Teimme suunnitelmat, joissa käytimme molempien lentäviä ajatuksia. Siinä rakentui visiot ja missiot siitä, mitä toiminta voi olla ja mihin yritys voi mennä. Kuitenkin jalat maassa. Ideat vahvistuivat, kun niistä sai jutella ja sai kannustusta kehittämiseen. Toimitusjohtaja Pekka Teittinen Uusyrittäjäkeskus Dynamosta kävi raha-asiat läpi ja viime kädessä siitä rohkaisusta sain viimeisen sysäyksen.



Nyt Harri Kerkelän Saimaan Saaristo- ja Veneilypalvelut ajavat veneellä tilausajoja, charter-matkoja ja tavarakuljetuksia saariin.

– Yritystoiminta on lähtenyt liikkeelle odotetusti. Alkuun työ on markkinointia, itsensä tutuksi tekemistä, yhteyksien ja verkostojen rakentamista. Edelleen olemme yhteyksissä Yrityspalvelukeskuksen väen kanssa ja pidetään suhteita yllä.

Yksi osoite kokoaa palvelut

Yritys-Suomi-tunnukset saanut yrityspalvelukeskus täyttää toiminnaltaan valtakunnalliset tavoitteet ja takaa palvelujen käyttäjille yhdenmukaiset ja laadukkaat palvelut.

– Yrityspalvelukeskus monipuolistaa yritysten neuvontapalveluja etenkin maaseutukunnissa kustannustehokkaasti, vaikka seudulla on hyvin-



kin erikokoisia kuntia, joilla kaikilla on omat erityispiirteensä. Palvelutuotannosta seudulla vastaa lukuisa joukko julkisia yrityspalveluja tuottavia organisaatioita.

Yritys-Suomi-hankkeen myötä yhteistyö on kiinteä ja ennakkoluulot ovat karisseet.

– Voimme keskustella asioista sekä henkilöettä organisaatiotasolla ja naapuritoimija otetaan tehokkaasti huomioon. Olemme hyviä yhdessä.

Yrityspalvelukeskuksella on mahdollisuus ja tarve ottaa nyt entistä pidempiä askelia yhteistyön tiivistämisessä.

– Maaliskuussa 2012 muutettiin yhteisiin toimintoihin. Toimintamme on jalostunut ja jalostuu edelleen, kun käytännöt kunnolla sisäistetään ja opitaan. Edessä on työtä aseman vakiinnuttamiseksi ja osaamisen kehittämiseksi.

Yrityspalvelukeskuksen muodostavat nykyisen Yritys-Suomi-palvelujen kehittämishankkeen keskeiset toimijat: Etelä-Savon TE-toimisto, Miset Oy:n seudulliset yrityspalvelut, Mikkelin Seudun Uusyrittäjäkeskus ry Dynamo ja Etelä-Savon Koulutus Oy. Keskuksessa työskentelee kahdeksan henkilöä. Palvelujen tuottamiseen osallistuvat myös Etelä-Savon ELY-keskus, Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulun pienyrityskeskus, Mikkelin ammattikorkeakoulu Oy, Veej'jakaja ry, ProAgria Etelä-Savo, Helsingin yliopiston Ruralia-instituutti, Etelä-Savon verotoimisto, Finnvera Oyj ja Miktech Oy.

Yhteistyön tiivistämisen vaiheita:

virkamiestason yhteistyö

yhteinen messutoiminta

asiakirja yhteistyöstä elinkeinotoimessa

SeutuYp -tukihanke

Yritys-Suomi-hanke, yrityspalvelusopimus ja vuosisuunnitelma

yrittäjäneuvojakoulutus

yhteiset toimitilat

lyhyet Mitä kukin tekee -teemaseminaarit

vuosittaiset yritysneuvopakautukset

Lisätietoja:

Yritys-Suomi Mikkelin seudun Yrityspalvelukeskus, toimialajohtaja Heikki Piironen, puh. 044 794 2216, heikki.piironen@miset.fi

Tehokasta verkostoitumista Pirkanmaalla

Tampereen keskustassa, Pellavatehtaankadulla, sijaitsee niin sanottu yrittäjyyden maailma, jossa useita toimintoja on yhdistetty saman katon alle.

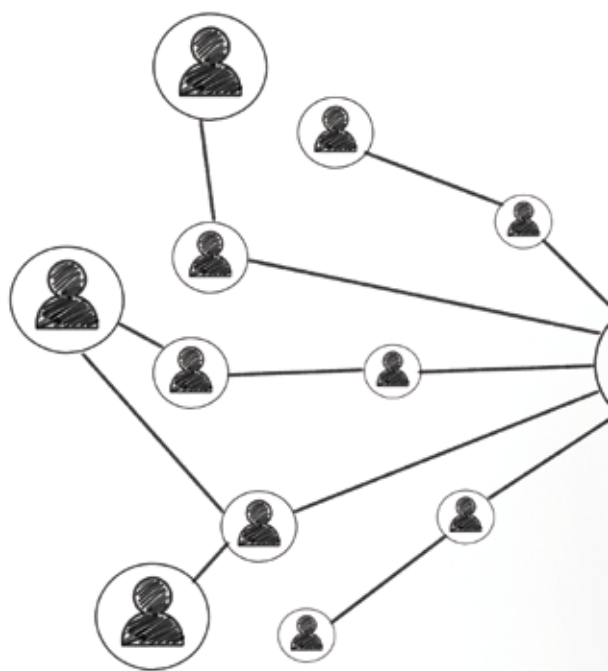
Rakennuksen ensimmäisessä kerroksessa toimii TE-palvelut työnhakija-asiakkaille. Toinen kerros on kokonaan yrittäjyyden maailmaa. Siellä palvelevat TE-toimiston työmarkkinoiden asiantuntijoiden lisäksi Uusyrityskeskus Ensimetri, Sisä-Suomen vero toimiston veroneuvoja, Tampereen seudun osuustoimintakeskus, Pirkanmaan yrityskummit, Keksintösäätiö, Pirkanmaan ELY-keskus sekä Finpro. Samoissa tiloissa toimii myös Pirkanmaan Viestinvaihto -palvelu, joka on yritystoiminnasta luopuvien ja yrittäjiksi haluavien kohtaamispaikka. Samassa korttelissa sijaitsee myös Finnveran aluekonttori.

Yrittäjyyden maailma on osa Pirkanmaan Yritys-Suomi-palveluja. Yrittäjyyden maailmassa yrittäjille ja yrittäjiksi aikoville on tarjolla kattavat eri toimijoiden palvelut helposti saatavilla. Palveluilla mahdollistetaan asiakkaiden henkilökohtainen asiointi, mutta tämän lisäksi tarjolla on myös monikanavaiset Yritys-Suomi-palvelut puhelimitse ja Yritys-Suomi-sivustojen kautta kertoo Pirkanmaan TE-toimiston työnvälitys ja yrityspalvelujen palvelujohtaja Regina Saari.

TE-palvelut yrityksille

Pirkanmaalla TE-palvelujen rooli on toimia aktiivisesti yritysten tarpeiden pohjalta. Palveluja kehitetään aloittaville yrittäjille sekä toimiville yrityksille. Toimivan yrityksen palveluja ovat mm. rekrytointipalvelut ja yrityksen kehittämiseen ja muutoksenhallintaan liittyvät palvelut. Lisäksi Pirkanmaan TE-toimisto on yksi Suomen viidestä kansainväliseen työnvälitykseen erikoistuneista toimistoista. – Hyödynnämme yrityspalveluis-

samme laajamittaisesti muita yrityspalveluja tuottavia verkostoja ja Yritys-Suomi -kumppaneita. Yhteistyön avulla yritykset löytävät oikeat palvelut verkostosta, toteaa Saari.



Yritys-Suomi kokonaisuus

Pirkanmaalla Yritys-Suomi sopimukset kattavat koko maakunnan. Sopimusten ja käytännön toimintaa suuntaavien toimintaohjelmien avulla pystytään turvaamaan seutujen yritysten yksilölliset tarpeet. Osa palveluista tuotetaan seuduille Tampereelta TE-palvelu-uudistukseen liittyen. Uudistus mahdollistaa asiantuntijoiden käytön uudella tavalla varsinkin suurissa henkilöstön rekrytointiin tai vähentämiseen liittyvissä tilanteissa. – Näissä tilanteissa myös verkoston



tuki on korvaamatonta ja palvelut ovat saaneet uuden ulottuvuuden, kertoo Saari.

Pirkanmaalla Yritys-Suomi-yhteistyön yksi painopiste on kasvuyritysten löytäminen ja tukeminen kasvussa eri toimijoiden välisellä yhteistyöllä – pk-yritysten kasvun tukemisella vahvistetaan alueen kilpailukykyä ja työllisyyttä, linjaa Saari.

Tärkeitä tärpejä toimivaan yhteistyöhön:

Seudullisen verkostoitumisen myötä resurssit käytetään järkevällä tavalla.

Yhteistyö perustuu osaamiseen ja luottamukseen.

Aito yhteistyö syntyy yritysten tarpeista.

Yrittäjille on tärkeää palvelujen löytämisen helppous, siksi toimimme yhteisen Yritys-Suomi-brändin alla.

Yhteistyön avulla yritykset saavat entistä parempaa palvelua.

Lisätietoja:

Pirkanmaan TE-toimisto, työnvälitys ja yrityspalvelujen palvelujohtaja Regina Saari, puh. 0295 045 505

Pirkanmaan TE-toimisto, työnvälitys- ja yrityspalvelut ryhmän palveluesimies Irene Impiö, puh. 0295 045 775

Yrityspalvelut maahanmuuttajien tarpeisiin

Pääkaupunkiseudulla maahanmuuttajayrittäjien perustamisneuvonta on keskitetty YritysHelsinki-palvelukeskukseen, jonka asiakkaista kolmasosa on maahanmuuttajataustaisia.

– Yrittäjiksi aikovien erilaiset tarpeet huomioidaan tasapuolisesti taustasta riippumatta. Maahanmuuttajien palveleminen vaatii kuitenkin muutamia erityistarpeita kuten kielitaitoa ja monikulttuurisuuden ymmärtämistä, toimitusjohtaja Timo Onnela kertoo.

YritysHelsinki palvelee yrittäjiksi ryhtyviä kahden kotimaisen lisäksi kuudella kielellä, joita ovat viro, venäjä, saksa, ranska, englantia ja arabia. Kaiken kaikkiaan asiakaskunta koostuu yli sadasta eri kansallisuudesta. Suurin maahanmuuttaja-asiakasryhmä on kuitenkin venäläiset.

Räätälöityä koulutusta ja selkokielistä neuvontaa

Maahanmuuttaja-yrittäjät ovat aktiivisia. Heillä on korkea koulutus ja monipuolinen kielitaito sekä halu kehittyä ja menestyä. Koska maahanmuuttajat vaativat erilaisista kulttuuritaustoista johtuen enemmän tukea ja ohjausta yritystoiminnan käynnistämiseen, YritysHelsinki järjestää heille varta vasten suunnattuja iltakoulutustilaisuuksia.

– Tilaisuudet auttavat ymmärtämään suomalaisen yhteiskunnan toimintaa ja ne antavat mahdollisuuden keskittyä yhteen asiakokonaisuuteen kerrallaan. Tärkeänä tavoitteena on myös verkostoituminen, Onnela täsmentää.

Suuren kysynnän vuoksi vuonna 2012 toteutettiin myös neljä valmentavaa työvoimapolitiista seitsemän viikon koulutusta yhdessä ELY-keskuksen kanssa.

– Maahanmuuttaja-yrittäjiä palvelee myös kymmenelle eri kielelle käännetty selkokielinen Yrittäjäksi Suomeen -opas. Opas löytyy maahanmuuttajayrittäjyyden sivustolta www.masuuni.info sekä YritysHelsingin sivuilta www.yrityshelsinki.fi.



Halu menestyä ja kasvaa

YritysHelsingin neuvontapalveluiden piiriin ha- keutuneet yrittäjät ovat menestyneet hyvin. Yri- tyksistä, sekä suomalaisista että maahanmuutta- jataustaisista, on elossa viiden vuoden kuluttua noin 80 prosenttia.

– Yritysten perustamisessa on alueellisia eroja. Pääkaupunkiseudulla on eniten liike-elämän pal- veluita tarjoavia asiantuntijayrityksiä. Ravintolat ja pitsariat näkyvät vahvasti katukuvassa, vaikka niiden osuus kaikista perustetuista yrityksistä on vain viitisen prosenttia.

YritysHelsingin Ilmalan yrityshautomossa on vuokrattuna toimistotilat 18 kasvuyrityksille.

YritysHelsinki on pyörittänyt onnistunees- ti pilottihankkeena 2011–2012 aikana myös virtuaalihautomoa, joka on auttanut eteenpäin 15 kasvuyritystä. Valtaosa on teknologia-alan yrityksiä, jotka synnyttävät uusia innovatiivisia liike-ideoita.

– Maahanmuuttajayritykset ovat potentiaali- sia kasvuyrittäjiä. Heillä on selkeästi rohkeampi ote lähteä kehittämään liiketoimintaansa kan- sainvälisille markkinoille. Laadukkaita yrityspal- veluita tarjoava Suomi koetaan hyvänä pon- nahduslautana maailmalle, Timo Onnela toteaa tyytyväisenä.



Yrityspalveluiden järjestäminen maahanmuuttajille

tarjottava tukea ja neuvontaa pai- kallisen lainsäädännön ja kulttuurin omaksumiseksi

kielitaitoiset ja monikulttuurisuuteen koulutautuneet yritysneuvojat

monia eri kieliryhmiä palveleva yrittä- jäopas ja nettisivut

tahto auttaa maahanmuuttaja-yrit- täjiä sopeutumaan suomalaiseen yhteiskuntaan ja kansainvälistymään

verkostoitumisen tukeminen

maahanmuuttajayrittäjien näkemi- nen kansallisena voimavarana

Lisätietoja:

YritysHelsinki, Helsingin Uusyrityskeskus ry,
toimitusjohtaja Timo Onnela,
puh. 09 310 36623

Yhteistyöllä apua venäläisille kanssaryrittäjille

Kaakkois-Suomen ELY-keskuksessa on kiinnitetty erityistä huomiota siihen, että myös Venäjältä olisi helpompi tulla harjoittamaan liiketoimintaa Suomeen. Toimipaikasta löytyy kaksi venäjänkielentaitoisia henkilöä, jotka pystyvät neuvomaan rajanaapureita.

– Se, että meiltä löytyy venäjänkielentaitoisia henkilöstöä, on jo sinänsä merkittävä juttu. Meillä on myös julkaistu venäjänkielinen yrityksenperustamisopas, joka on hyvin toimiva ja käytännönläheinen työkalu, josta löytyvät juridiset

perusasiat. Se löytyy myös sähköisessä muodossa nettisivuiltamme, sanoo asiantuntija Sari Federley Kaakkois-Suomen ELY-keskuksesta.

Yrityksenperustamisopas on Sari Federleyn mukaan perustyökalu, jolla päästään venäläisen aloittelevan yrittäjän kanssa liikkeelle. Kun tuetaan venäläisten yrittäjien asettumista Suomen markkinoille, korostuu ELY-keskuksen ja seudullisten yrityspalvelutoimijoiden yhteistyö.

– Tapaamme usein seudullisten yrityspalvelutoimijoiden kanssa niin virallisissa kuin epävirallisissakin yhteyksissä. Meillä on silloin tällöin tällaisia epämuodollisia kansainvälisiä asioita koskevia kahvihetkiä, joissa vaihdamme kuulumisia.

Verkostot ja yhteistyö ovat tärkeitä elementtejä tehokkaaseen kanssakäymiseen venäläisten yrittäjien kanssa.

Sen lisäksi, että Kaakkois-Suomen ELY-keskus ja yrityspalvelutoimijat ovat valmiina tukemaan itärajan takaa tulevia elinkeinotoiminnan harjoittajia, he myös käyvät Venäjällä kertomassa yrittämisen mahdollisuuksista Suomessa.

Kulttuurierot tuovat haasteensa

Vaikka Suomen ja Venäjän erottaa vain kapea raja, ovat kulttuuriset erot sitäkin suuremmat. Tämä heijastuu myös liiketoimintamalleihin.

– Usein puhutaan vähän niin kuin eri kielillä. Venäläiset kokevat outona, että Suomessa tarvitaan niin paljon eri papereita ja tietoa, vaikkapa ihan pelkästään siitä liikeideasta. Välttämättä ei aina kokeneeltakaan yrittäjältä löydy kaupallista koulutusta ja käsite-erot hankaloittavat neuvontaa Suomessa.

Venäläiset arvostavat suomalaista innovaatio- ja tukijärjestelmää erittäin korkealle. Ison karhun sylistä saapuu Suomeen yrityspalvelutoimijoiden





pakeille paljon teknologia-alan yrittäjiä. Lisäksi löytyy muutamia tapauksia, joissa venäläisellä toimijalla on valmis teknologia tai innovaatio, mutta hän tarvitsee suomalaista kumppania ja sen tuomaa EU-leimaa, jotta esimerkiksi Kiinan markkinat avautuisivat. Kaakkois-Suomessa koko ajan kasvavan turismin myötä myös matkailu- ja palveluala kiinnostavat venäläisiä.

– Kiinnostus Suomen markkinoille on koko ajan kasvavassa, mikä on hyvä asia. Yhteydenottoja tulee vuosittain muutama kymmenen. Osa näistä tulee isoilta yrityksiltä, jotka haluavat etabloitua ja osa tietenkin pieniltä aloittelevilta toimijoilta. Trendi on kasvamaan päin, koska esimerkiksi Pietarissa elin- ja työvoimakustannukset ovat jo melko korkeita. Lisäksi suomalainen tukijärjestelmä houkuttelee.

Lappeenrannan seudulla toimii jo useita venäläistaustaisia yrityksiä – osa niistä tuotannollisia. Perusteilla on ainakin yksi venäläistaustainen lääkealan tehdas ja yksi sähkölaitteita valmistava tehdas on aloittanut toimintansa. Nämäkin asiakkaat ovat käyttäneet apuna seudullisten yrityspalvelutoimijoiden sijoittautumispalveluita sekä ELY-keskuksen neuvonta- ja rahoituspalveluita.

Ulkomaalaisten yrittäjien ja hyvien innovaatioiden mukana tulee Suomeen lisää työtä sekä verotuloja. Hyvät suhteet ja avoin yhteistyö Venäjän suuntaan vireyttävät suomalaista elinkeinoelämää.

Lisätietoja:

Kaakkois-Suomen ELY-keskus,
vientiasistentti Sari Federley, puh. 0295 029 042 tai
0400 359 222, sari.federley@ely-keskus.fi

Vauhtia vaihdokseen

Vaasanseudun Kehitys Oy VASEK auttaa sekä uusia että lopettelevia yrittäjiä omistajanvaihdosprosesseissa Mitä asiakas on ostamassa -palvelutuotteellaan.

Yrittäjäksi haluavan ei välttämättä tarvitse lähteä rakentamaan yritystoimintaa nollassa. Yrittäjiä siirtyy eläkeikään jatkuvasti ja heidän yrityksensä tarvitsevat uusia omistajia.

Vaasanseudun Kehitys Oy aloitti tammikuussa 2012 hankkeen, jonka tarkoituksena on tukea yrittäjiä omistajan- ja sukupolvenvaihdoksissa. Vaikka jokainen tapaus on aina omanlaisensa, on VASEK kehittänyt pohjan mallille, jonka avulla omistajanvaihdos saadaan vietyä hallitusti läpi. Hankkeessa hyödynnetään myös Rannikko-Pohjanmaan Yrittäjien ylläpitämää mentoritoimintaa sekä Vaasan Uusyrittäjäkeskusten Startia-ohjelmaa.

– Ennen ei ole Vaasan seudulla pystytty ohjaamaan omistajanvaihdosneuvontaan riittävästi resursseja, mutta hankkeen avulla olemme nyt asiakkaiden tukena alusta loppuun. Neuvomme sekä yritystään myyviä että yritystä itselleen ostavia asiakkaita, kertoo yrityspalvelujohtaja Kjell Nydahl Vaasanseudun Kehitys Oy:stä.

Uusille yrittäjille hyvä alku

Omistajan- ja sukupolvenvaihdoksia tukeva hanke tuotti 6 kk aikana (2012) jo 50 asiakasta ja määrä kasvaa kokoajan.

Projekti lähti liikkeelle Vaasanseudun Kehitys Oy:n yritysneuvojen yhteydenotoilla potentiaaliin yrittäjiin. Kun löytyy yrittäjä, jolla on omis-

tajan- tai sukupolvenvaihdos näköpiirissä, alkaa Kjell Nydahl tehdä yhdessä yrityksen avainhenkilöiden kanssa selvitystyötä yrityksen lähtökohdistta omistajanvaihdokselle.

Pohjana selvitystyölle käytetään mallia, jossa omistajanvaihdosta tarkastellaan yhdeksästä eri näkökulmasta.

Psykologi, diplomaatti ja yritysneuvoja

Omistajanvaihdosprosessi on yrityksessä paljon muutakin kuin kylmää numeraalista analysointia.

Ulkopuolisena avustajana yritysneuvojalla pitää olla tilannetajua ja sosiaalista osaamista, jotta omistajanvaihdos voidaan tehdä paikkansapitävillä tiedoilla.

– On ymmärrettävää, että esimerkiksi lopettavan yrittäjän varallisuus on hyvin henkilökohtainen juttu, josta voi olla yritysneuvojalle aluksi vaikea kertoa. Omistajanvaihdoksessa tarvitaan kuitenkin kaikki mahdollinen informaatio vallitsevasta tilanteesta. Tässä työssä pitää olla psykologi, diplomaatti ja yritysneuvoja, Kjell Nydahl naurahtaa.

Jokainen case on erilainen. Sitäkin suuremmalla syyllä valmis konsepti omistajan- ja sukupolvenvaihdokselle tehostaa työn tekemistä. Suurten ikäluokkien siirtyessä eläkeikään jää pk-sektorille monia yrittäjiä, jotka tarvitsevat liiketoiminnalleen jatkajaa. Omistajanvaihdosneuvonnalle on tilausta nyt.

Jokainen case on erilainen. Sitäkin suuremmalla syyllä valmis konsepti omistajan- ja sukupolvenvaihdokselle tehostaa työn tekemistä. Suurten ikäluokkien siirtyessä eläkeikään jää pk-sektorille monia yrittäjiä, jotka tarvitsevat liiketoiminnalleen jatkajaa. Omistajanvaihdosneuvonnalle on tilausta nyt.

Lisätietoja:

Vaasanseudun Kehitys Oy, yrityspalvelujohtaja Kjell Nydahl, puh. 050 368 2686, kjell.nydahl@vasek.fi



VASEKIN OMISTAJAN- JA SUKUPOLVENVAIHDOS -MALLI

Mallia voi soveltaen hyödyntää sekä yritystään myyvän että yritystoiminnan aloittamista yrityskaupan kautta harkitsevan yrittäjän kanssa.

1. Alustavat suunnitelmat

– Kartoitetaan alkutilanne. Onko kyseessä sukupolvenvaihdos vai omistajanvaihdos yrityskaupan kautta? Millainen aikataulu?

2. Ostettavan yrityksen tai ostajan löytäminen

– VASEKilla on oma asiakasrekisteri, johon monet ilmoittavat osto- tai myyntiaikeistaan, silloinkin kun eivät halua kertoa suunnitelmistaan julkisesti. Lisäksi ostettavan yrityksen tai ostajan löytämisessä hyödynnetään julkisia yrityskauppafoorumeita.

3. Yrityksen analysointi

– Kun omistajanvaihdoksen kohde eli sopiva yritys tai ostaja on löytynyt, analysoidaan yritys tarkasti. Läpi käydään kaikki perusasiat, tulot ja menot, myös esimerkiksi yrittäjyyden vaatima koulutus.

4. Arvon määrittäminen

– Ulkopuolinen asiantuntijataho määrittää omistajanvaihdoksen kohteena olevan yrityksen arvon. Määrittelijä voi olla esimerkiksi tilitoimisto tai ELY-keskuksen ViestinVaihto-ohjelman asiantuntija.

5. Neuvottelut

– Kun tiedetään faktat, neuvotellaan sekä ostajan että myyjän kannalta mahdollisimman hyvä ratkaisu.

6. Liiketoimintasuunnitelma

– Liiketoimintasuunnitelma käydään läpi tarkasti. Sitä kautta voi tulla esiin asioita, jotka muuten olisivat jääneet huomioimatta.

7. Rahoitus

– Kun tiedetään, kuinka paljon rahaa omistajanvaihdoksen toteuttaminen vaatii, otetaan yhteyttä mahdollisiin rahoittajiin. Yleisimmät tahot ovat pankki ja Finnvera. Joissain tapauksissa tarvitaan myös ulkopuolisia rahoittajia, kuten osakkaita tai äänettämiä yhtiömiehiä.

8. Sopimukset

– Juristi laatii sopimuksen, kun on selvillä kaupan sisältö.

9. Yrityksen ostaminen

– Käydään tarkasti kaikki pykälät läpi. Pitää muistaa, että jokainen yrityskauppa ja omistajanvaihdos on aina omanlaisensa.

Oppilaitosyhteistyö toimii Turussa



Turun seudulla toimivat aikuisoppilaitokset ovat luoneet verkoston, joka tuo koulutustarjonnan ja yrittäjien työvoiman tarpeen lähemmäksi toisiaan.

Turun seudulla on yli tusinan verran oppilaitoksia, joiden koulutustarjonta antaa aikuisille eväitä kohentaa työtaitojaan.

– Pk-yrittäjällä ei ole hektisessä liike-elämässä aikaa ja resursseja kahlata koko oppilaitoskirjoa läpi ja etsiä henkilöstölleen sopivinta mahdollista koulutusta. Tähän pulmaan piti löytää ratkaisu, kertoo yhteyspäällikkö Tuula Nummila Turun seudun yrityspalvelukeskus Potkurista.

Turun seudun yrityspalvelutoimijat ryhtyivät ratkomaan ongelmaa siten, että yritysmaailman ja oppilaitosten välisen yhteistyön kehittämiseen valjastettiin yksi vastuuhenkilö. Pestin kantaakseen ottanut Tuula Nummila on kokenut am-

mattilainen oppilaitos- ja yrityspalvelukentässä.

– Yrittäjä ottaa minuun yhteyttä ja kertoo minäkälaisia henkilöstön kehittämistarpeita hänen yrityksessään on. Minä kartoitan siihen sopivaa koulutusta oppilaitosverkostosta ja selvitän, onko muilla yrittäjillä samanlaisia tarpeita, hän kertoo.

Laajan koulutusverkoston ansiosta sopiva kouluttaja löytyy nopeasti.

– Saamme yleensä vielä saman viikon aikana koulutusohjelman vastaamaan yrittäjän tarvetta, ja rahoituskin järjestyy nopeasti. Yhteistyömalli mahdollistaa lisäksi sen, että joitain koulutuksia voidaan jakaa eri oppilaitosten kesken.

Tässä kuviossa kaikki voittavat: yrittäjät saavat nopealla aikataululla koulutuksia henkilöstölleen, ja oppilaitokset saavat koulutettavia sekä kontakteja yritysmaailmaan.

Kaikki samasta talosta

Jotta prosessi rullaa rivakasti, täytyy yrityspalvelutoimijoiden olla tiiviisti kanssakäymisissä keskenään. Monilla alueilla Suomessa on pyritty edesauttamaan yhteistyötä yhden luukun -periaatteella. Turussa periaate on saatu niin hyvin konkretian tasolle, että keskeisimmät seudun yrityspalvelutoimijat sijaitsevat samassa rakennuksessa.

Yrityspalvelukeskus Potkurissa toimivat Uusyrittäjäkeskus, Turun seudun kehittämiskeskus ja Varsinais-Suomen ELY-keskus. Lisäksi samasta osoitteesta löytyvät TE-toimisto, Verohallinto, Keksintösäätiö, PRH, alueen oppilaitosten ja Finnveran palvelut.

Potkuri yhteistyömallin kasvualustana

Yrityspalvelukeskus Potkuri on perustettu vuonna 2005. Vuotta myöhemmin yrityspalvelutoimijat saivat aikaiseksi yhteistyömallin oppilaitosverkos-

ton kanssa, kun isot toimijat Turun Aikuiskoulutuskeskus, Turun ammattikorkeakoulu, Paimion Aikuiskoulutuskeskus (sulautui myöhemmin osaksi TuAKKia) ja Turun ammatti-instituutti tulivat yhteistyöhön vetureiksi.

– Myöhemmin myös pienempiä oppilaitoksia on tullut osaksi oppilaitosverkostoa. Näin valtaosa koulutuksista pystytään järjestämään paikallisesti, mikä tekee koulutusten kulurakenteesta kevyemmän, Tuula Nummila kertoo.

Kun yrittäjä saapuu Potkuriin tarpeinaan kehittää henkilöstöään, hänet osataan saman tien ohjata Tuula Nummilan pakeille. Näin lähtevät pyörät pyörimään henkilöstön osaamisen parantamiseksi.

Lisätietoja:

Yrityspalvelukeskus Potkuri,
yhteyspäällikkö Tuula Nummila, puh. 040 516 7672,
tuula.nummila@ely-keskus.fi, www.potkuri.fi



Yhteistyötä yli kuntarajojen

Itä-Lapin yhteinen elinkeinoelämän ja yhteistyön strategia ei lyhennä toimijoiden maantieteellistä etäisyyttä, mutta tuo ne silti lähemmäksi toisiaan.

Kemijärven kaupungin ja Pelkosenniemen, Savukosken ja Sallan kuntien muodostama Itä-Lapin kuntayhtymä päätti vuoden 2009 lopussa, että alue tarvitsee yhteisen elinkeinostrategian.

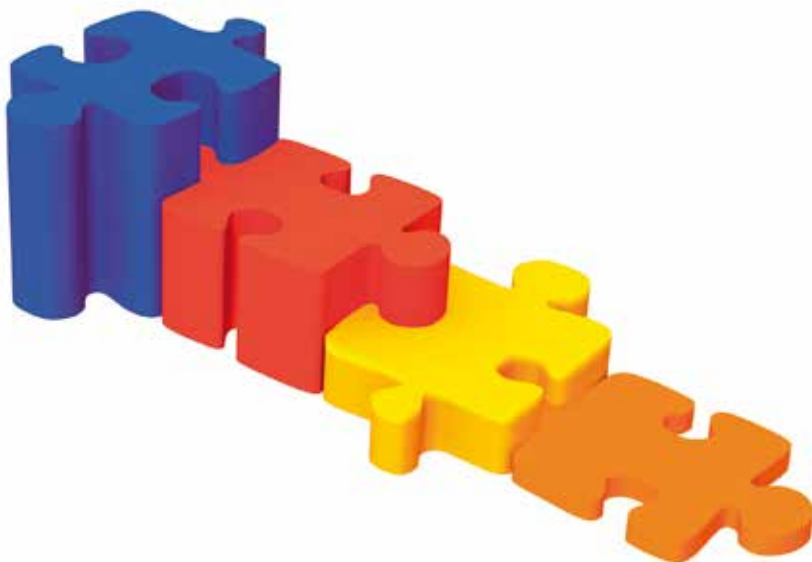
– Strategiaa työstettiin vuoden 2010 aikana ja jatkossa toimitaan strategian mukaisesti ja seurataan, miten se toimii käytännössä. Yhteisen elinkeinoelämän ja yhteistyön strategian tarkoituksena on kehittää toimintaa jouhevaksi kuntarajoista piittaamatta, taustoittaa palveluesimies Tiina Kiuuru Lapin TE-toimistosta.

Elinkeinoelämän ja yhteistyön strategian painopistealueet Itä-Lapin seudulla ovat yhteiset

yrityspalvelut, kaivannais-, matkailu- ja puutuoteollisuus mukaan lukien bioenergia ja muut uusiutuvan energian alat. Lisäksi lähialueyhteistyö Venäjän kanssa on linjattu tärkeäksi kohdaksi strategiassa. Yhteisen elinkeinoelämän ja yhteistyön strategian tavoitteina ovat tuloksellisuus, yhteistyön ja verkostojen kehittäminen sekä kuntien hyvinvointi.

Asiakkaalle palvelu yhdeltä luukulta

Itä-Lapin yhteinen elinkeinoelämän ja yhteistyön strategia on jo tuoreeltaan terävöittänyt yhteistyötä kuntien ja muiden Itä-Lapin seudullisten yrityspalvelutoimijoiden välillä. Seudun yrityspalvelukenttään kuuluvat Pohjoisimman Lapin Leader ry, Posion Kehitysyhtiö Oy, Lapin ELY-keskus, Lapin TE-toimisto sekä ProAgria Lappi.



LUODAAN YHTEINEN STRATEGIA

Miksi?

Yhteinen Itä-Lapin elinkeinostrategia puuttui. Itä-Lapin kuntayhtymän elinkeinotiimin esityksestä elinkeinostrategiatyö käynnistetään nopeasti, jotta ylikunnallisia asioita pystytään edistämään Itä-Lapissa.

Miten?

Strategiaa työstettiin yhteisesti päätetyissä, kuntien vastuulla olevissa painopistealueiden ja toimialojen mukaisissa työryhmissä sekä yhteisissä työseminaareissa. Työryhmissä työskenteli kuntayhtymän ja kuntien johdon sekä asiantuntijoiden lisäksi myös muita asiantuntijoita, joihin kuuluivat esimerkiksi TE-toimiston johto sekä muita Itä-Lapin seudullisten yrityspalvelujen toimijoita. Strategian työstämistä hankaloitti se, että kaikille sopivaa aikaa sen tekemiseen muun työn ohella oli joskus vaikea löytää. Sovitussa aikataulussa kuitenkin pysyttiin.

Ketkä?

Itä-Lapin kuntayhtymän, Kemijärven kaupungin, Sallan, Savukosken ja Pelkosenniemen kunnan johto sekä asiantuntijat ulkopuolisen konsultin avustuksella. Mukana työskentelyssä oli myös sovitusti muita elinkeinoelämän sekä toimialojen asiantuntijoita.

– Markkinointi on tiiviimpää ja ripeämpää, kun olemme linjanneet yhteiset tavoitteet ja toimintatavat. Päällekkäisyys on vähentynyt, joten kunnat ja seudulliset yrityspalvelutoimijat eivät tee samaa työtä toisistaan tietämättä. Osaamme entistä paremmin tarttua niihin signaaleihin, joita yritys kentästä kantautuu ja pystymme ohjaamaan kunkin yrittäjän oikeanlaisen yrityspalvelun piiriin.

Tiina Kiuru kertoo, että Itä-Lapin alueen yritysten tuntemus on vahvistunut ja laajentunut toimijoiden kesken huomattavasti. Tämä on myös edesauttanut yritysten keskinäistä verkostoitumista Itä-Lapissa ja laajemminkin.

Välimatkat eivät ole ongelma

Yhteistyön kehittäminen harvaan asutussa Itä-Lapissa on käytännössä työläämpää kuin etelän tiheissä keskuksissa. Tiina Kiuru ei kuitenkaan näe asiassa ongelmaa.

– Ainahan on parempi tavata asiakas kasvokain mutta hyödynnämme tarvittaessa videoneuvottelutekniikkaa. Totta on, että välimatkat syövät välillä työaikaa, mutta en pidä etäisyyksiä millään tavalla ongelmana.

Lisätietoja:

Lapin TE-toimisto, työnantaja- ja yrityspalveluryhmä, palveluesimies Tiina Kiuru, puh. 0295 039 580, tiina.kiuru@te-toimisto.fi

Yritys-Suomi-verkkopalvelu on auki 24/7 – yli 50 seudun palvelut esillä

Yritys-Suomi-palveluita tarjotaan kolmen palvelukanavan kautta, joista yksi on käyttäjälle maksuton verkkopalvelu, yrityssuomi.fi. Sivuilta löytyy tietoja ja palveluja yritystoiminnan käynnistämiseen, kasvattamiseen, kehittämiseen ja kansainvälistymiseen sekä työnantajuuteen. Verkkopalvelu sisältää myös asiointipalveluja ja lomakkeita.

"Hyvään suuntaan on menty ja osa palveluista antoi apua pidemmän yrittäjätaipaleenkin tehneelle. Innolla odotan jatkoa"

*Yrittäjän kommentti
Oma Yritys-Suomi -palvelusta*

Yrityssuomi.fi seudulliset sivustot

Yritys-Suomi-verkkopalvelussa avattiin ensimmäiset seutusivustot maaliskuussa 2012. Vuotta myöhemmin jo yli 50 seudulla on omat seudun yrityspalveluista kertovat sivut osana yrityssuomi.fi-sivustoa. Tavoitteena on, että kaikkien n. 70 seudun palvelut saadaan rakennettua vuoden 2013 aikana.

Asiakas voi siirtyä yrityssuomi.fi:n etusivulta valitsemansa paikkakunnan omaan sivustoon, jossa esitellään seudun yrityspalvelutoimintaa, elinkeinoelämää, palveluja ja seudun erityispiirteitä. Seutujen tarjoamat palvelut nousevat lisäksi valtakunnallisen sisällön yhteyteen.

Seutujen palvelut löytyvät seutusivuilla olevien kuvalinkkien takaa ryhmiteltynä perustamisen, kehittämisen ja kansainvälistymisen palveluihin.

Oma Yritys-Suomi -palvelu

Uusimpana palveluna on pilottina käynnistynyt 2.5.2013 Oma Yritys-Suomi -palvelu, jossa jokainen yritys ja yrityksen perustaja voi nyt luoda itselleen oman työtilan Oma Yritys-Suomeen.

Oma Yritys-Suomi on käyttäjän profilitietojen mukaan rakentuva verkkopalvelu yrityksen perustamiseen ja yritystoimintaan liittyvien tehtävien hoitamiseen. Tulevaisuudessa kertakirjautumisella ovat käytettävissä viranomaisten sähköiset asiointipalvelut, yrityksen tilanteeseen sopivat työkalut, kuten liiketoimintasuunnitelma sekä yrityksen arkea helpottavat lisäpalvelut.

Yrityssuomi.fi – yrityksen palvelut yhdessä osoitteessa:

kokoaa yrityspalvelut yhteen osoitteeseen

antaa tietoja ja neuvoja yritystoiminnan käynnistämiseen, kasvattamiseen ja kehittämiseen

on käyttäjälle maksuton

Lisätietoja:

Yrityssuomi.fi,
verkkopäätoimittaja Merja Heinonen,
puh. 040 595 4920, merja.heinonen@ely-keskus.fi

Yritys-Suomi-puhelinpalvelusta saa neuvoja ja ensiapua

Yritys-Suomen puhelinpalvelu on erinomainen esimerkki monikanavaisuudesta, johon yrittäjille suunnattu palvelukokonaisuus tähtää. Puhelinpalvelussa yrittäjää neuvotaan joko välittömästi tai sitten hänet ohjataan eteenpäin oikealle asiantuntijalle. Yhteistyö seudullisten yrityspalvelujen kanssa on tiivistä.

Puhelinpalvelun yritysneuvojat istuvat ympäri Suomea ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa. Osa heistä työskentelee osa-aikaisesti muiden tehtävien ohella, yhteensä yritysneuvojia on 9 htv:n edestä. Palvelussa ei kone ohjaa asiakasta, vaan yritysneuvoja kuuntelee ja neuvoo yrittäjää henkilökohtaisesti alusta loppuun.



Palvelupäällikkö Marjo Öhmann jakaa vuolaasti kiitosta puhelinpalvelussa työskentelevien asiantuntemukselle.

– Asiakkaat ovat antaneet todella hyvää palautetta siitä, miten puhelinpalvelussa otetaan yrittäjän asia hoidettavaksi. Puhelinpalvelussa työskenteleminen vaatii vahvaa ja erittäin monipuolista osaamista. Yrittämiseen liittyy niin paljon eri aihealueita ja kaikista kumpuaa kysymyksiä. Olemmekin panostaneet henkilöstön kouluttamiseen voimakkaasti.

Puhelinpalvelussa suurin osa kysymyksistä liittyy yrityksen perustamistoimiin, kaupparekisteriasioihin ja starttirahaan. Seuraavaksi tulevat verotusta, rahoitusta ja elinkeinotoiminnan harjoittamiseen tarvittavia lupia koskevat asiat.

Neuvonnan rajaaminen asiakkaan etu

Juuri yrittämisen laaja-alaisuus ja organisaatio-riippumaton neuvontapalvelu edellyttävät neuvonnan rajausta; mihin kysymyksiin vastataan puhelinpalvelussa ja milloin asia siirretään eteenpäin.

Yritys-Suomen puhelinpalvelun yritysneuvojen toimenkuvaan ei kuulu laskelmien tekeminen, liike-idean arviointi tai muut tulkinnanva-

raiset yritysasiat. Tällaisissa asioissa neuvontaa tarvitsevat ohjataan seudullisille yrityspalvelu-toimijoille tai muille asiantuntijoille.

Yhteistyö seudullisten yrityspalveluiden kanssa

Sekä Yritys-Suomen puhelinpalvelun yritysneuvojille että seudullisten yrityspalvelujen asiantuntijoille on tärkeintä, että neuvoa kaipaava yrittäjä pääsee eteenpäin asiansa kanssa.

– Jos seudullisen yrityspalvelutoimijan puheille on pitkä jono, niin asiakas voidaan ohjata soittamaan puhelinpalveluumme, jossa annamme vähintäänkin tuon ensiavun, usein enemmänkin. Asiakas on ensineuvonnan jälkeen usein myös valmiimpi tapaamaan syvennetyssä neuvonnassa seudullisen yritysneuvojan. Tämä tehostaa sekä yrittäjän että seudullisen yrityspalvelutoimijan ajankäyttöä, Marjo Öhmann valaisee.

Enimmäkseen asiakasvirta liikkuu kuitenkin puhelinpalvelusta seudullisten yrityspalvelujen suuntaan. Yritys-Suomen puhelinpalveluun soittaneista lähes kolmannes ohjataan jatkokeskusteluun seudullisiin yrityspalveluihin.

Tietoisuus maksuttomasta yritysneuvonnasta yllättävän vähäistä

Alun perin Yritys-Suomen puhelinpalvelu oli suunnattu nimenomaan aloitteleville yrittäjille, mutta viimeisen vuoden sisällä palvelukokonaisuutta on laajennettu myös toimivien yrittäjien avuksi.

– Suurin osa meille soittavista on yrityksen perustamisesta kiinnostuneita tai aloittelevia yrittäjiä, mutta noin kolmannes yhteydenotoista tulee jo toimivilta yrittäjiltä.

Marjo Öhmann kertoo, että suurelle osalle aloittelevista yrittäjistä on edelleen yllätys, että on olemassa seudullisia yrityspalvelutoimijoita, jotka maksutta tarjoavat apua yrittäjille.

Lisätietoja:

Yritys-Suomi-puhelinpalvelu,
palvelupäällikkö Marjo Öhmann,
puh. 0400 767 697, marjo.ohmann@ely-keskus.fi

**YRITYS-SUOMI
PUHELINPALVELU**
alkaville yrittäjille
ja yrityksille

0295 020 500

ma-to 8-17, pe 10-17

Yritys-Suomen seutupalvelut lähellä asiakasta

Seudulliset yrityspalvelut on yritysneuvontaa ja -palveluja tarjoavien toimijoiden verkosto, joka yhteisellä sopimuksella sitoutuu tarjoamaan asiakkaille laadukkaita yrityspalveluja Yritys-Suomen toimintamallin mukaisesti. Keskeisiä toimijoita ovat kuntien seudulliset kehittämissyhtiöt ja muut kehittämisorganisaatiot, ELY-keskukset, TE-toimistot, Finnvera, Uusyrityskeskukset sekä ProAgria Keskukset. Muita palvelutuottajia ovat teknologiakeskukset, verotoimistot, yrityshautomot, oppilaitokset sekä muut yrityspalveluorganisaatiot.

Seudullinen yrityspalvelu tarjoaa neuvontaa yritystoiminnan käynnistämiseen, kehittämiseen sekä ohjausta erityisasiantuntijoiden palveluihin. Seudullinen yrityspalvelu on ensikontakti yrittäjyteen sekä asiantunteva kumppani yrityksen kasvussa ja kehittämisessä.

Eri yrityspalveluorganisaatiot voivat tarjota palveluja asiakkaalle samassa toimipisteessä tai hajautetusti eri toimijoiden verkostoyhteistyönä. Tärkeintä on, että palvelu on löydettävissä helposti ja läheltä, ja että asiakas voi luottaa saavansa korkeatasoista ja asiantuntevaa palvelua.

SeutuYp-tukihanke

Keväällä 2009 käynnistyi Seudullisten yrityspalvelujen tuki –projekti, joka rahoitetaan Euroopan Sosiaalirahaston varoin ja projektitoteuttajana toimii työ- ja elinkeinoministeriön työllisyys- ja yrittäjyysosasto. Tarjouskilpailun perusteella käytännön työtä seuduilla tekemään valittiin Seudulliset kehittämissyhteisöt, SEKES ry.

TEM:n koordinoiman SeutuYp-tukihankkeen tavoitteena on ollut konkreettisilla yhteistyö-



sopimuksilla saada kaikki julkiset yrityspalvelut osallistumaan Yritys-Suomi-palveluverkoston ja tarjoamaan sen avulla aiempaa kattavampia ja vaikuttavampia palvelukokonaisuuksia asiakkaalle. Tavoitteena on yrityspalvelujen kokoaminen seudullisesti, palvelutarjonnan päällekkäisyyksien poistaminen sekä toimijoiden yhteistyön kehittäminen palvelemaan entistä paremmin asiakkaita ja yhteistyökumppaneita. Seudulliset yrityspalvelut ovat keskeinen osa Yritys-Suomen valtakunnallista henkilökohtaisen palvelun verkostoa. Hanke perustuu TE-palvelujen uudistamista ja Yritys-Suomi-palvelujärjestelmää koskeviin linjauksiin.

Tukihankkeen aikana on lähes 70 seudulla laadittu uudet tai uudistetut yrityspalvelusopimukset. Seudut ovat myös saaneet oikeuden käyttää Yritys-Suomi-tunnusta toiminnassaan. Sopimuksissa on kolmesta viiteentoista yhteistyötahoa seudusta riippuen. Yhteistyötahoja seudullisissa kehittämiskeskusteluissa on ollut kaiken kaikkiaan mukana 400–500. Verkoston laajuus on muodostanut hankkeelle oman erityispiirteensä. Sopimuksen sopimisen jälkeen kukin seutu on kehittänyt yhteistyötä omista lähtökohdistaan ja yhteisesti

laaditun toimintasuunnitelman mukaisesti. Kehittämisalueita ovat olleet mm. yhteinen viestintä, Yritys-Suomi seudullisten sivustojen sisällöt, yhteinen osaamisen kehittäminen, seurannan kehittäminen ja prosessityö.

Tukihankkeen aikana on seutujen kehittämistyön tueksi tuotettu vuonna 2012 Seudullisten yrityspalvelujen seurannan kehittäminen -raportti ja kesällä 2013 valmistuu raportti seutujen prosessikuvausten työn tueksi.

Lisätietoja:

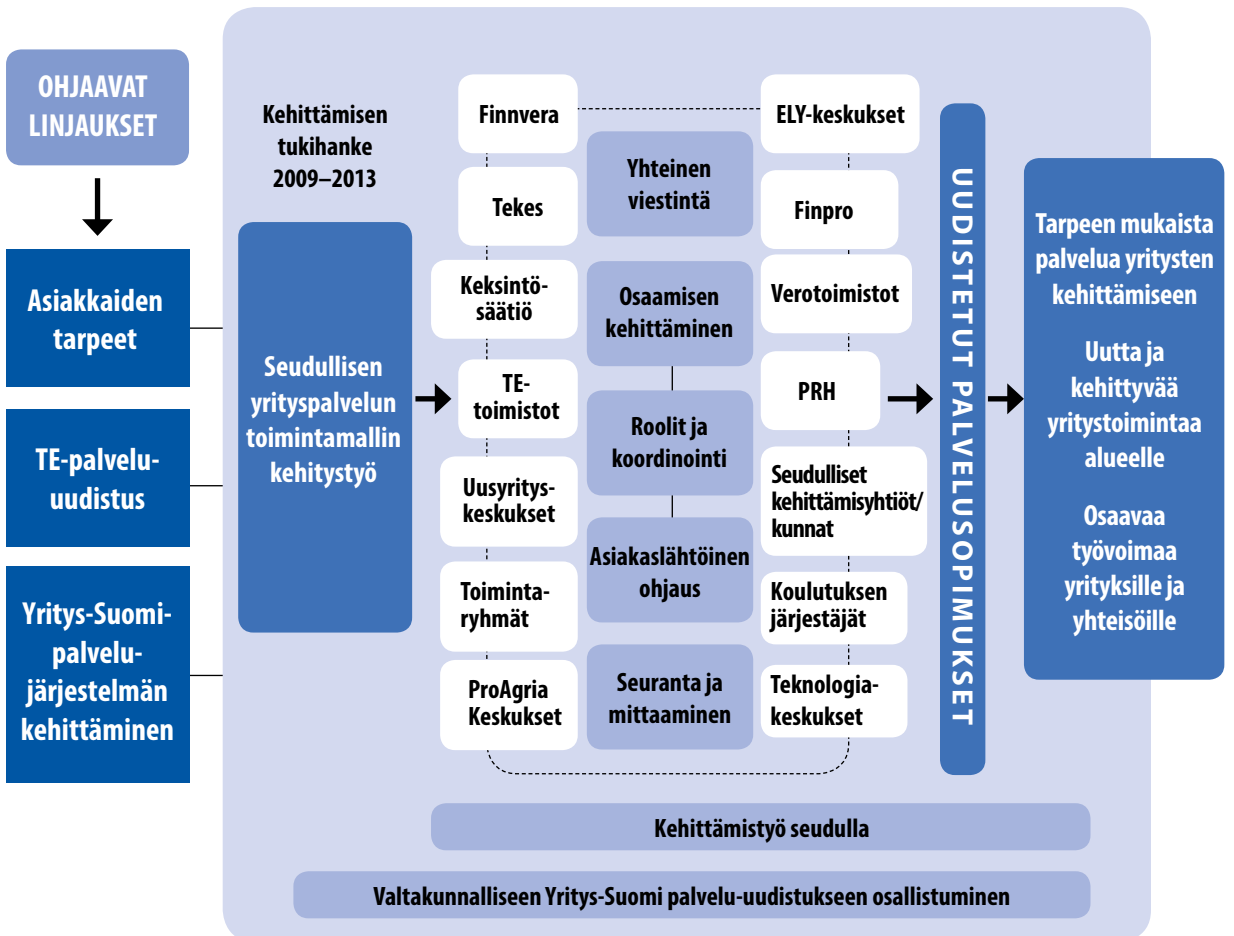
työ- ja elinkeinoministeriö, työllisyys- ja yrittäjyysosasto, neuvotteleva virkamies Tuija Groop, puh. 029 504 9246, tuija.groop@tem.fi

työ- ja elinkeinoministeriö, työllisyys- ja yrittäjyysosasto, ylitarkastaja Anne Kuoppala, puh. 029 506 2087, anne.kuoppala@tem.fi

Seudulliset kehittämissyhteisöt, SEKES ry, projektipäällikkö Sari Maaskola, puh. 050 408 4998, sari.maaskola@sekes.fi



Seudullisen yrityspalvelun toimintamallin kehittäminen



Käynnistysvaihe	Analysointivaihe	Seudullisten sopimusten uudistaminen	Väliarvio	Toiminnan edelleen kehittäminen
3–5/2009	4–8/2009	5/2009–6/2011	1–2/2011	2/2011–12/2014

Tämä esite on tehty Manner-Suomen ESR-ohjelman rahoituksella.
Seutujen hyvien käytäntöjen kuvausten tekstit on tehnyt Kumppania Oy.

TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
Työllisyys- ja yrittäjyysosasto (TYO)
Työvoima- ja yrityspalvelut (TYPA)
PL 32, 00023 Valtioneuvosto
vaihe: 029 506 0000
www.tem.fi

Suunnittelu ja taitto: Edita Publishing Oy
Kuvitus: Shutterstock
Paino: Edita Prima Oy, 2013

