

*Team*  
**FINLAND**

# TEAM FINLAND -NÄTVERKET

STRATEGI 2019

---

Godkänd av Team Finland ledningsgruppen  
30.10.2019



# INNEHÅLL

---

Team Finland-nätverkets grundläggande uppgift, vision och mål....	3
Grundläggande uppgift .....	3
Vision .....	4
Mål .....	4
Team Finland-nätverkets organisationer, kunder, tjänster och kommunikation.....	6
Organisationerna i nätverket.....	6
Kunderna .....	8
Serviceutbud .....	8
Team Finland-varumärket och -kommunikationen .....	9
Styrningen av Team Finland-nätverket och nätverkets verksamhet .....	11
Verksamhet på riksplanet.....	11
Verksamheten i Finland på den regionala nivån .....	12
Verksamhet i mälländerna .....	12
Åtgärder .....	14



# TEAM FINLAND-NÄTVERKETS GRUNDLÄGGANDE UPPGIFT, VISION OCH MÅL

---

## GRUNDLÄGGANDE UPPGIFT

Team Finland-nätverket arbetar för att ge fart åt exporten och den internationella tillväxten genom att erbjuda en smidig serviceled för företag som är under internationalisering.

Team Finland-nätverket samordnar tjänster för främjandet av export och internationalisering i Finland och utomlands.

Nätverket Team Finland gör vårt land känt för dess högklassiga kompetens och knyter utländska experter och investerare till Finland.

Team Finland-nätverkets viktigaste uppgift är att ge fart åt exporten och den internationella tillväxten hos företag som verkar i Finland. Tjänster erbjuds alla företag som etablerar eller utvidgar internationell verksamhet. Verksamhetens huvudvikt ligger på små och medelstora företag. Det viktigaste med tanke på genomförandet av

nätverkets främsta uppgift är att säkerställa en smidig serviceled och en utmärkt kundupplevelse. Servicen ska inte påverkas av hur många organisationer i nätverket kundföretaget har kontakt med eller av vilka slag dessa organisationer är. Nätverket skapar mervärde genom intensivt samarbete mellan olika organisationer, vilket kunden upplever som en mer helhetsmässig service.

Kärnaktörerna i nätverket utvecklar den smidiga serviceleden och utbudet av tjänster tillsammans. Vid utvecklingen av tjänster för internationalisering och vid produktionen av tjänster utnyttjas kunnandet hos privata aktörer. Samtidigt arbetar aktörerna för att utöka utbudet av tjänster som tillhandahålls på marknadsvillkor.

Nätverket gör Finland bättre känt för dess högklassiga kompetens inom företagsverksamhet, utbildning och forskning. Nätverket stödjer och främjar internationaliseringen av högskoleutbildningen och forskningen särskilt med åtgärder som avser att locka experter till Finland och att bygga ut kopplingar mellan kunnande, forskningsbaserade innovationer och export av utbildningsinnovationer.

Team Finland-nätverket arbetar aktivt för att locka utländska placerare, investerare och experter till Finland. Åtgärderna inriktas särskilt på investerare och experter som bidrar till att öka den ekonomiska tillväxten, skapar arbetsplatser och främjar utvecklandet av arbetskraftens kunnande så att det tillgodoser både nuvarande och framtida behov. Främjandet av turismen till Finland är en del av Team Finland-nätverkets verksamhet.

## VISION

### Team Finland

Det bästa servicenätverket för internationalisering och hållbar tillväxt i Finland

### För kunden

Team Finland-nätverket ger fart åt våra kunders framgång och hållbara internationella tillväxt. Finland är ett dynamiskt och innovativt land och ett av de ledande länderna i världen för affärsverksamhet, utländska innovationer och turism.

## MÅL

**Team Finland-nätverkets främsta mål är att främja exporten och ge fart åt den internationella tillväxten hos små och medelstora företag.**

**Nätverket har dessutom som mål att främja internationella investeringar, turism och expertis i Finland.**

Nätverket fokuserar på att främja exporten och ge fart åt den internationella tillväxten hos små och medelstora företag. Dessutom arbetar Team Finland-nätverket för att öka de utländska investeringarna och turismen som riktar sig till Finland och att öka expertisen i Finland.

I Team Finland-målen ingår dessutom att främja internationella investeringar och utländsk turism i Finland samt att stärka kompetensen i Finland, knyta utländska experter till Finland och internationalisera högskoleutbildningen och forskningen.

Nätverket arbetar för att göra sina tjänster och aktörerna i nätverket bättre kända i syfte att stödja arbetet för att uppnå nätverkets mål. Målet är att företag hittar de offentliga tjänsterna för internationalisering och får information om privata tjänster så enkelt som möjligt när de behöver det. Det är också viktigt att kommunikationen mellan företagen och serviceleverantören sker vid rätt tidpunkt.

Ledningsgruppen följer upp hur målen uppnås med hjälp av de operativa indikatorer som beskrivs nedan:

### **1 Ökning av exporten hos små och medelstora företag och midcap-företag som anlitat internationaliseringstjänster som tillhandahålls av kärnaktörerna i Team Finland-nätverket**

En uppföljningsindikator som beskriver TF-tjänsternas genomslag. Indikatorns målsatta nivå bestäms som en del av beredningen av programmet för export och internationell tillväxt

### **2 Ökning av antalet små och medelstora företag och midcap-företag som anlitat internationaliseringstjänster som tillhandahålls av kärnaktörerna i Team Finland-nätverket**

Indikatorn används för att följa upp vilken effekt Team Finland-nätverkets åtgärder har på ökningen av antalet företag som är inriktade på export

### **3 Antalet kunder i anslutning till CRM-leads och CRM-opportunities (säljpotential) Indikatorn används för att följa upp det proaktiva arbetet i TF-organisationerna och samarbetet mellan organisationerna.**

Mätaren mäter resultaten av den proaktiva kundanskaffningen, kontaktkanalerna och kommunikationen om tjänsterna.

### **4 Kundens upplevelse av tillgången på information om Team Finland-tjänsterna**

I kärnaktörernas kundnöjdhetsenkäter upptas frågor som mäter TF-aktörernas förmåga att ge kunden information om hela nätverkets tjänster

### **5 Team Finland-personalens nöjdhet med TF-samarbetet**

Indikatorn används för att ta reda på åsikterna om TF-samarbetet hos personal som utför kundarbetet. Enkäten görs i anslutning till TF-kärnaktörernas existerande personalnöjdhetsenkäter.

Team Finland-nätverkets genomslag granskas desutom regelbundet med inriktade undersökningar inom utvalda teman.

# TEAM FINLAND-NÄTVERKETS ORGANISATIONER, KUNDER, TJÄNSTER OCH KOMMUNIKATION

---

## ORGANISATIONERNA I NÄTVERKET

Kärnaktörerna i Team Finland-nätverket är arbets- och näringsministeriet, utrikesministeriet, Business Finland, Finnvera, NTM-centralerna och TE-byråerna.

Gruppen av Team Finland-partner består av separat utsedda organisationer som producerar export- och internationaliseringstjänster i Finland och utomlands.

Kärnaktörer i Team Finland är: arbets- och näringsministeriet, utrikesministeriet, Business Finland, Finnvera, NTM-centralerna och TE-byråerna. Det intensiva samarbetet mellan kärnaktörerna möjliggörs av lagen om kundinformationssystemet för företagstjänster och ett gemensamt informationssystem för hantering av kundrelationer (KasvuCRM).

Varje kärnaktör i nätverket har en egen roll i styrningen av nätverkets tjänster.

**Business Finland** hjälper företag och företagsgrupper som har förmåga att erbjuda ett gemensamt sortiment att identifiera och utnyttja betydande möjligheter på internationella marknader med hjälp av sakkunnigtjänster, tjänster för nätverksbygge och finansiering av forskning, utveckling och innovationer.

Med stöd från **NTM-centralerna** kan företag identifiera möjligheter till internationell expansion av verksamheten och inleda målmedveten planering för att utvecklas från företag som i huvudsak är verksamma på hemmamarknaden till internationella företag. NTM-centralerna styr och stödjer företag som redan är internationaliserade i olika skeden av deras tillväxt och främjar företagsgrupperns verksamhet med sina åtgärder. NTM-centralerna förbättrar tillgången till kompetent personal tillsammans med TE-byråerna.

**Finnveras** uppgift är att genom finansiering främja företagens internationalisering och export, åtgärda brister i utbudet av finansieringstjänster och främja regionutvecklingen i Finland.

**TE-byråerna** stödjer företagens tillväxt och internationalisering genom att erbjuda lösningar för tillgången på kompetent personal och för kompetensutveckling. TE-byråerna tar kontakt med företag, utreder deras tillväxt- och internationaliseringsorientering och förmedlar företagsleads till andra Team Finland-aktörer och leverantörer av företagstjänster.

**Arbets- och näringsministeriet** främjar genomförandet av Team Finlands mål genom resultat- och ägarsstyrningen av aktörer i ministeriets förvaltningsområde. Dessutom deltar ANM i Team Finlands årsplanering och genomförandet av Team Finland-besök. Ministeriet samordnar även flera arbetsgrupper som främjar kommersiellt och ekonomiskt samarbete.

**Utrikesministeriet** hjälper företagen genom att ge information om målmarknaden. Ministeriet hjälper företagen att identifiera möjligheter på marknaden, skapa kontakter, utnyttja instrument för utvecklingsfinansiering och avlägsna handelshinder. Ministeriet ger också råd om handledspolitik.

I nätverket finns inte bara kärnaktörer utan även partner som producerar tjänster för främjande av exporten och internationaliseringen. Kärnaktörerna har definierat mer ingående kriterier för partnersamarbetet för att säkerställa servicens kvalitet och verksamhetens enhetlighet.

Organisationerna i nätverket kan också betjäna kundgrupper som inte har internationaliseringsrelaterade behov. Därför är alla tjänster som organisationerna i nätverket tillhandahåller inte Team Finland-tjänster.

Team Finland-partner är:

- **Andra statliga aktörer eller offentligt finansierade aktörer på nationell nivå:** undervisnings- och kulturministeriet, Utbildningsstyrelsen, jord- och skogsbruksministeriet, Finnpartnership, Finnfund, Finlands Akademi, Patent- och registerstyrelsen, Livsmedelsverket, VTT, Geologiska forskningscentralen och Finlands Industriinvestering
- **Serviceorganisationer som får offentlig finansiering:** Till exempel Finsk-svenska handelskammaren, Finsk-ryska handelskammaren, Viexpo
- **Näringslivsorganisationer:** Företagarna i Finland, Finlands näringsliv EK, Centralhandelskammaren
- **Regionala organisationer som producerar tjänster för export och internationalisering:** städer, kommuner och utvecklingsbolag i deras ägo, Företagarna i Finlands lokala föreningar, regionala handelskammare, företagsutvecklare, högskolor
- **Organisationer som verkar i mälländerna eller är inriktade på mälländerna:** internationella handelskammare, kultur- och vetenskapsinstitut samt aktörer som kompletterar serviceutbudet och som fastställs separat per land och område



## KUNDERNA

**Alla företag som planerar och utvecklar sina internationella verksamheter är nätverkets kunder. Tjänster inriktas särskilt till små och medelstora företag som har potential att växa internationellt.**

Team Finland-nätverket betjänar alla företag som planerar, inleder, utvecklar och utvidgar sina internationella verksamheter. Nätverkets viktigaste kunder är små och medelstora företag som har potential att växa internationellt.

Aktörerna i nätverket kan gruppera sina klienter mer ingående för att bättre kunna inrikta sina tjänster till företag av olika slag.

Team Finland-aktörerna delar med sig av de åtgärder som de vidtar i kundgränssnittet med varandra. Syftet med detta är att undvika belastning av kunderna och att göra servicen bättre. Kärnaktörerna har föresatt sig att ge effektiv och smidig kundhandledning mellan organisationerna i nätverket. Varje aktör i nätverket har egna processer för kundanskaffning och hantering av kundrelationerna. Åtgärder vidtas för att avlägsna överlappningar i framtiden.

Andra kunder är:

- midcap- och storföretag som utvidgar sina internationella verksamheter
- internationella kapitalplacere och företag som potentiellt investerar i Finland

- organisationer som främjar turismen från utlandet till Finland
- utländska och inhemska experter som tillgodoser behov i Finland
- Utbildnings- och forskningsorganisationer

## SERVICEUTBUD

Team Finland-nätverket tillhandahåller bl.a. följande tjänster:

1. Rådgivning som gäller internationalisering
2. Tjänster som stödjer etableringen av internationella nätverk och kontakter
3. Tjänster som främjar företagens internationaliseringsberedskap och -kunnande
4. Finansieringstjänster som främjar internationaliseringen
5. Information och rådgivning om marknaden i exportländer, om omvärlden och om möjligheterna på de internationella marknaderna
6. Rådgivning för åtgärder för att avlägsna handelshinder
7. Tjänster för främjande av turism från utlandet till Finland
8. Tjänster avsedda för utländska kapitalplacere och företag som investerar i Finland

För att göra kundupplevelsen smidigare och förbättra tjänsterna delar nätverkets kärnaktörer kundinformation med varandra och sammanpassar sina utbud av tjänster.



Team Finland-nätverkets tjänster är alla tjänster som stödjer arbetet för att uppnå nätverkets mål och som organisationerna i Team Finland-nätverket producerar ensamma under sina egna varumärken. Till nätverkets tjänster hör också de tjänster som minst två organisationer i nätverket producerar tillsammans. Exempel på sådana tjänster är TF Market Opportunities, TF Besök och många evenemang. Organisationerna i Team Finland-nätverket kan också ha tjänster som ingår i andra kategorier än de som nämns ovan.

Samarbetet med den privata sektorn i Finland och utomlands utvecklas vid utvecklingen av serviceutbudet och serviceproduktionen. Vid behov styrs kunder till privata tjänster.

Ingen enskild instans definierar eller administrerar Team Finland-nätverkets serviceutbud centraliserat. Kärnaktörerna informerar aktivt det övriga nätverket om planeringen av deras nya tjänster och ökar samarbetet inom planeringen av tjänsterna.

Ett smidigt sätt för servicehandledning är Team Finland-kontakttjänsten, som fungerar som en styrande kanal till nätverkets samtliga tjänster. Utöver Team Finland-kontakttjänsten har alla kärnaktörer i nätverket sina egna kontaktkanaler. I det praktiska arbetet har det konstaterats att företag som förbereder sin internationalisering ofta inte hittar de kanaler som är avsedda för dem. Därför är det nödvändigt att göra kanalerna i nätverket smidigare. Därigenom blir det möjligt att säkerställa att företagen hänvisas till en aktör som tillhandahåller exakt de tjänster som företaget behöver.

## TEAM FINLAND-VARUMÄRKET OCH -KOMMUNIKATIONEN

**Målet med Team Finland-nätverkets kommunikation är att kunden lätt hittar nätverkets tjänster.**

**De organisationer som tillhör Team Finland-nätverket och deras roll i produktionen av Team Finland-tjänsterna lyfts klart fram i kommunikationen, så att kunden upplever tjänsterna som pålitliga, sakkunniga och flexibla.**

### MÅL

Syftet med Team Finland-kommunikationen är att berätta vad Team Finland-nätverket och dess verksamhet handlar om. Målet är att kunderna upplever Team Finland-nätverket som pålitligt, sakkunnigt och flexibelt. De organisationer som tillhör Team Finland-nätverket och deras roll i produktionen av Team Finland-tjänsterna för målgruppen lyfts klart fram i kommunikationen. Detta gör Team Finland-nätverkets kommunikation klar och konsekvent: den förstärks och konkretiseras för kunderna. Team Finland-kommunikationens huvudsakliga målgrupp är finländska tillväxtorienterade företag och de övriga målgrupperna som fastställs i Team Finland-strategin.



## ANVÄNDNINGEN AV VARUMÄRKET TEAM FINLAND I KOMMUNIKATIONEN

Kärnaktörerna i Team Finland-nätverket förbinder sig att i sin kommunikation berätta att de är medlemmar i Team Finland-nätverket. Kärnaktörerna förbinder sig konsekvent att använda varumärket Team Finland i enlighet med den gemensamma överenskommelsen särskilt på evenemang och i servicehelheter som produceras gemensamt.

Planerna för och genomförandet av kärnaktörernas Team Finland-kommunikation beskrivs i en separat kommunikationsplan.

Team Finland-nätverkets partner deltar i Team Finland-kommunikationen i anslutning till separat överenskomna kampanjer. I dessa fall träffas en separat överenskommelse om användningen av Team Finland-logotypen och det övriga marknadsföringsmaterialet.

Den visuella **Suomi Finland** -identiteten används i marknadsföringen av Finlandsbilden som riktas till internationella företag och forskningsorganisationer, placera-re, turister, internationella experter och internationella intressentgrupper.

## STYRNING OCH SAMORDNING AV VARUMÄRKET

Team Finland-ledningsgruppen fastställer riktlinjerna för nätverkets varumärke och kommunikation. Business Finland samordnar den gemensamma Team Finland-kommunikationen som bedrivs under varumärket Team Finland tillsammans med kärnaktörerna och fungerar som ordförande för Team Finland-kommunikationsnätverket. Business Finland administrerar Team Finlands webbplats och konton i sociala medier.

Kommunikationsnätverkets kärnaktörer sammanträder minst kvartalsvis, och den omfattande sammansättningen sammanträder minst en gång om året. BF reserverar en budget för TF-helhetens kommunikation. Varje organisation i TF-nätverket ansvarar för sina egna kostnader för Team Finland-kommunikationen.

Arbets- och näringsministeriet och utrikesministeriet besvarar mediernas frågor som gäller varumärkets anseende.

# STYRNINGEN AV TEAM FINLAND-NÄTVERKET OCH NÄTVERKETS VERKSAMHET

---

**Team Finland är ett nätverk som styrs av arbets- och näringsministeriet och utrikesministeriet.**

**Business Finland ansvarar för nätverkets operativa samordning och kommunikation på riksplanet och NTM-centralerna samordnar nätverkets verksamhet regionalt. Team Finland-utrikesnätverkets verksamhet styrs av utrikesministeriet och Business Finland i enlighet med en samarbetsmodell.**

Arbets- och näringsministeriet och utrikesministeriet har tillsammans ansvar för samordningen av Team Finland-nätverkets mål och av samarbetet i nätverket. De strategiska målen och samarbetsmetoderna fastställs i Team Finland-nätverkets ledningsgrupp, som tillsätts av arbets- och näringsministeriet.

Nätverkets verksamhet samordnas under ministeriernas styrning av:

- Business Finland, som ansvarar för nätverkets operativa samordning och kommunikation på riksplanet
- NTM-centralerna på regional nivå i Finland

- Utrikesministeriet och Business Finland i samarbete, med ansvar för Team Finland-utrikesnätverket och internationellt TF-partnersarbete

## VERKSAMHET PÅ RIKSPLANET

Målen för nätverkets mål ställs och följs upp i anslutning till förfarandena för organisationernas resultat- och ägarstyrning. Vid den nationella planeringen av verksamheten är målet att uppnå regional jämlikhet i fråga om de tjänster som tillhandahålls och om kundupplevelsen. Organisationerna i Team Finland-nätverket förbinder sig att utveckla nätverkets kapaciteter och kompetenser, och varje organisation ansvarar självständigt för utvecklingsåtgärderna.

Business Finland samordnar verksamheten och utvecklingen av servicemodellen i fråga om tjänsterna som genomförs i Finland och i utlandet. Kärnaktörernas samarbete planeras som en del av landsplanerna (ca 80 st.) och de regionala planerna i Finland (15 st.). Den gemensamma synkroniseringen av dessa samordnas av Business Finland.

## VERKSAMHETEN I FINLAND PÅ DEN REGIONALA NIVÅN

I varje NTM-område fungerar ett Team Finland-regionnätverk och ett Team Finland-regionteam, som samordnas av NTM-centralens E-ansvarsområde.

Utöver offentligt finansierade aktörer omfattar Team Finland-regionnätverket av de i regionen verksamma utvecklingsbolagen i städernas och kommunernas ägo, handelskammare och andra organisationer som utvecklar affärsverksamheten i företag som är under internationalisering. Partnernetverkets medlemmar och roller och nätverkets verksamhetsmetoder definieras separat i varje region.

**Team Finland-regionteamen** kallar kärnaktörerna samman för att planera servicelederna på regional och lokal nivå. I anslutning till detta erbjuds kunder möjlighet att delta i planeringen. Inom ramen för regionteamet planerar och organiserar alla kärnaktörer som verkar i regionen (Business Finland, NTM, Finnvera, TE-byråerna) kundanskaffningen och produktionen av tjänster under beaktande av regionens särdrag. I anslutning till detta utnyttjas möjligheterna till samarbete med partner. Regionteamet säkerställer att Team Finlands strategiska och operativa mål följs upp och genomförs i dess region.

**Team Finland-regionnätverket** kallar samman de offentliga Team Finland-organisationerna, de övriga regionala aktörerna inom företagstjänster och företagsutveckling samt läroinrättningarna. Nätverket utarbetar

riktlinjerna för de regionala prioriteterna som beaktas när regionala planer för företagskundrelationerna görs upp inom arbets- och näringsministeriets förvaltningsområde.

Huvudstadsregionen och Nyland avviker avsevärt från de övriga regionerna på grund av det stora antalet företag och Team Finland-organisationernas starka närvaro.

## VERKSAMHET I MÅLLÄNDERNA

**Team Finland-utrikesteamens verksamhet bygger på mål, verksamhetsprinciper och arbetsfördelning som överenskommit tillsammans på det lokala planet. Teamens verksamhet är i första hand inriktad på att skapa kundvärde.**

Utrikesministeriet och Business Finland styr Team Finland-utrikesnätverkets verksamhet i enlighet med en samarbetsmodell. Utrikesministeriet och Business Finland ansvarar på sina egna områden för att Team Finland-utrikesteamens styrs och deras mål sätts upp inom ramen för den gemensamma processen för Team Finland-årsplanering.

Vid den gemensamma styrningen fästs särskilt uppmarksamhet på att skapa kundvärde. Förutsättningen för kundvärde är att de Team Finland-tjänster som tillhandahålls i målländerna är klara, enhetliga och komplette-



rande. Partnernätverket och verksamhetsmetoderna väljs alltid lokalt utifrån det aktuella områdets särdrag och verksamhetens mål.

I samarbetsmodellen definieras ansvars- och arbetsfördelningen mellan utrikesministeriets och Business Finlands gemensamma ledningsgrupp för utrikesverksamheter (UTJR) och den regionala nivån (utrikesministeriets avdelningar för de olika geografiska områdena och Business Finlands regioner). UTJR ansvarar för samordningen och sammanpassningen av samarbetet i utrikesnätverket, trots att utrikesministeriet och Business Finland i sista hand alltid har ansvaret för sina egna verksamheter. Utrikesministeriets avdelningar för de olika geografiska områdena ansvarar för styrning av Team Finland-landschefernas och representationernas Team Finland-arbete.

**Team Finland-utrikesteamen** består av representationerna och Business Finlands exportcentra, och representationernas chefer fungerar som deras landschefer. Team Finland-utrikesteamens verksamhet bygger på mål, verksamhet och arbetsfördelning som definierats gemensamt i årsplanen. Årsplaneringen bygger på gemensamma principer och landschefen ansvarar för utarbetandet, genomförandet och uppföljningen av dem.

Landschefen ansvarar för ledningen och genomförandet av Team Finland-årsplanen, inklusive alla skeden i årsplaneringsprocessen: utarbetandet, genomförandet och uppföljningen. I fråga om verkställandet av Team

Finland- årsplanen samordnar landschefen utrikesteamets verksamhet och ansvarar för inriktningen av resurserna. Representationens personal, de lokala företrädarna för Business Finland (inklusive Business Finlands områdeschef) och utrikesteamets övriga medlemmar informerar landschefen om frågor som gäller genomförandet av årsplanen. Landschefen ansvarar för att Team Finland-utrikesteamets verksamhet är enhetlig. Landschefen leder Team Finland-utrikesteamets verksamhet bl.a. genom regelbundna Team Finland-möten, projektledning och ledning av arbetet i små grupper.

Utrikesministeriet och Business Finland planerar gemensamt resursallokeringen till Team Finland-utrikesnätverket utifrån de viktigaste statistikpublikationerna och indikatorerna (exportens volym och förändringar, storleken och tillväxten av BNP, möjligheterna på marknaden, index för hur lätt affärs miljön är samt handelshinder). Vid styrningen av resurserna beaktas inom ramen för utrikesministeriets och Business Finlands samarbetsmodell inte bara de gällande landstrategierna utan också mer vidsträckta områdeshelheter.

**Verksamhetsställen:** Utrikesministeriet och Business Finland har gemensamt antagit som mål att flytta till gemensamma verksamhetslokaler i de länder och städer i vilka det är ändamålsenligt och i praktiken möjligt. För närvarande verkar utrikesministeriets representation och Business Finlands utrikesnätverk i samma lokaler på 17 ställen.

# ÅTGÄRDER

---

## TEAM FINLAND-NÄTVERKETS MÅL

1. Målen och uppföljningen av dem upptas som en del av kärnaktörernas förfaranden för resultat- och ägarstyrning
2. Kärnaktörerna utvecklar tillsammans de indikatorer och de beräkningsmetoder som behövs för att följa upp nätverkets verksamhet och resultat
3. Kärnaktörernas existerande enkäter kompletteras med frågor som utreder kundnöjdheten på Team Finland-nivå. Varje kärnaktör definierar mer ingående för sin egen verksamhet i vilket skede av kundleden frågorna ställs
4. Kvalitativ respons på nätverkets verksamhet samlas in varannat år elektroniskt eller med hjälp av intervjuer. Team Finland-kärnaktörerna förbinder sig att dela på kostnaderna för den kvalitativa kundenkäten

## ORGANISATIONERNA I NÄTVERKET

5. Team Finland-partnerorganisationernas roller specificerar områdes- och landspecifikt.

## KUNDERNA

6. Förfarandena för hanteringen av kundrelationen definieras för utbildnings- och forskningsorganisationernas del. Åtgärden samordnas av undervisnings- och kulturministeriet, och Business Finland, utrikesministeriet och NTM-centralerna deltar
7. Modellen för gruppering av kunder inom arbets- och näringsministeriets förvaltningsområde preciseras i syfte att effektivisera den gemensamma klientplaneringen och klientuppföljningen och det gemensamma proaktiva arbetet.

### **SERVICEUTBUD**

8. Team Finland-kärnaktörerna bildar en grupp som ansvarar för att ta fram och upprätthålla en gemensam Team Finland-serviceportfölj. Gruppen utvecklar samarbetet och klargör arbetsfördelningen mellan privata serviceproducenter och TF-partner
9. Nätverket tjänster för utländska experter samt för utbildnings- och forskningsorganisationer definieras
10. En gemensam digital tjänst för nya kunder tas i bruk.

### **VARUMÄRKETS ANVÄNDNING**

11. En gemensam verksamhetsmodell och gemensamma instruktioner för användningen av varumärket Team Finland som en del av organisationernas kommunikation och serviceutbud tas fram

### **UTVECKLING AV NÄTVERKETS VERKSAMHET**

12. Behovet av kompetensutveckling i Team Finland-nätverkets verksamhet utreds
13. Business Finland utvecklar (vid behov) sin verksamhetsmodell för årsplaneringen så att det blir möjligt att synkronisera landsplanerna och Finlands regionala planer

### **VERKSAMHETEN I FINLAND PÅ DEN REGIONALA NIVÅN**

14. Möjligheterna att arbeta i gemensamma verksamhetslokaler utreds
15. Under NTM-centralens ledning planeras organiseringen av TF-regionverksamheten i Nyland, där verksamhetsmiljön avviker avsevärt från de övriga regionerna i Finland och som därför kräver att verksamhetsmodellerna anpassas enligt dess särdrag

*team*  
**FINLAND**

[WWW.TEAM-FINLAND.FI/SV](http://WWW.TEAM-FINLAND.FI/SV)