

team
FINLAND

TEAM FINLAND -VERKOSTO

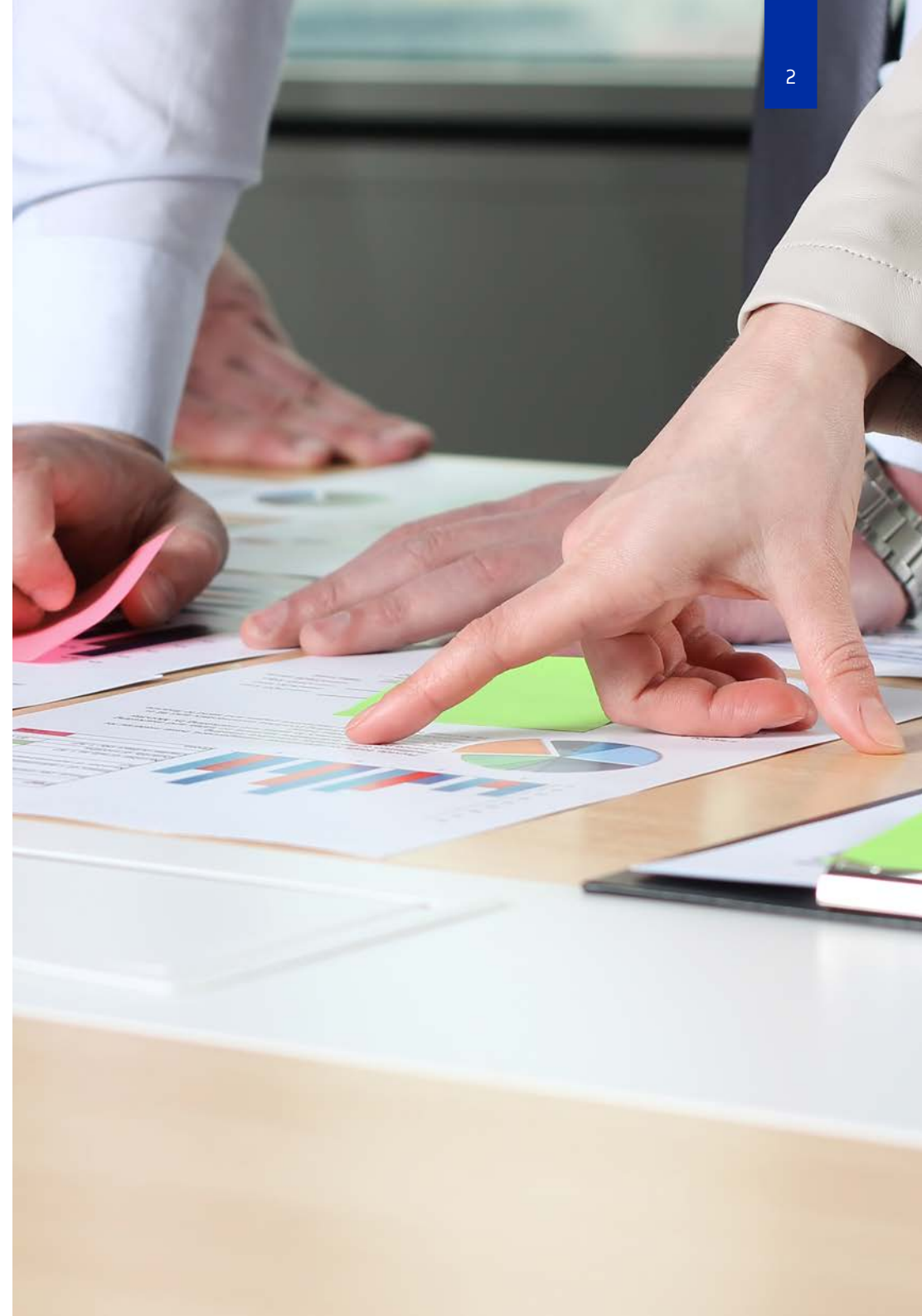
STRATEGIA 2019

Hyväksytty Team Finland -johtoryhmässä
30.10.2019



SISÄLTÖ

Team Finland -verkoston perustehtävä, visio ja tavoitteet	3
Perustehtävä	3
Visio	4
Tavoitteet.....	4
Team Finland -verkoston organisaatiot, asiakkaat ja palvelut sekä viestintä	6
Verkoston organisaatiot.....	6
Asiakkaat.....	8
Palvelutarjooma.....	8
Team Finland -brändi ja viestintä	9
Team Finland -verkoston ohjaus ja toiminta.....	11
Toiminta kansallisella tasolla.....	11
Toiminta Suomessa alueellisella tasolla.....	12
Toiminta kohdemaissa	12
Toimenpiteet.....	14



TEAM FINLAND -VERKOSTON PERUSTEHTÄVÄ, VISIO JA TAVOITTEET

PERUSTEHTÄVÄ

Team Finland -verkosto vauhdittaa vientiä ja kansainvälistä kasvua tarjoamalla sujuvan palvelupolun kansainvälistyville yrityksille.

Team Finland -verkosto koordinoi viennin ja kansainvälistymisen edistämisen palveluita kotimaassa ja ulkomailla.

Team Finland -verkosto tekee maamme tunnetuksi korkeatasoisen osaamisen keskittymänä sekä kytkee ulkomaisia osaajia ja investoijia Suomeen.

Team Finland -verkoston ydintehtävä on Suomessa toimivien yritysten viennin ja kansainvälisen kasvun vauhdittaminen. Palveluita tarjotaan kaikille kansainvälistä liiketoimintaa käynnistäville ja laajentaville yrityksille, toiminnan pääpaino on pienissä ja keskisuurissa yrityksissä. Verkoston ydintehtävän toteutumisessa tärkeintä on varmistaa sujuva palvelupolku ja erinomainen asia-

kaskokemus. Palvelun sujuvuuteen ei vaikuta se, minkä tai kuinka monen eri verkoston organisaation kanssa yritys asioi. Verkoston luoma lisäarvo syntyy tiivistä yhteistyöstä eri organisaatioiden välillä, mikä näkyy asiakkaalle kokonaisvaltaisempaa palveluna.

Verkoston ydintoimijat kehittävät yhdessä sujuvaa palvelupolkua ja palvelutarjoomaa. Julkisia kansainvälistymispalveluita kehitettäessä ja palveluita tuotettaessa hyödynnetään yksityisten toimijoiden osaaminen ja edistetään markkinaehtoisen palvelutarjonnan vahvistamista.

Verkosto tekee Suomea tunnetuksi korkeatasoisen osaamisen keskittymänä niin yritystoiminnan kuin koulutuksen ja tutkimuksen näkökulmista. Verkosto tukee ja vauhdittaa korkeakoulutuksen ja tutkimuksen kansainvälistymistä erityisesti toimenpiteillä, joilla pyritään houkuttelemaan Suomeen osaajia ja rakentamaan yhteisiä osaamisen, tutkimuslähtöisten innovaatioiden ja koulutusinnovaatioiden viennille.

Team Finland -verkosto houkuttelee aktiivisesti ulkomaisia sijoittajia, investoijia ja osaajia Suomeen. Toimilla tavoitellaan erityisesti investoijia ja asiantuntijoita,

jotka osaltaan synnyttävät talouskasvua, luovat työpaikkoja ja edistävät työvoiman osaamisen kehittymistä nykyisiin ja tuleviin tarpeisiin vastaamiseksi. Suomeen suuntautuvan matkailun edistäminen on osa Team Finland -verkoston toimintaa.

VISIO

Team Finland

Paras palveluverkosto kansainvälistymiseen ja Suomen kestäväan kasvuun

Asiakkaalle

Team Finland -verkosto vauhdittaa asiakkaidemme menestystä ja kestäväa kansainvälistä kasvua. Suomi on dynaaminen ja innovatiivinen maa ja yksi maailman johtavista maista liiketoiminnalle, ulkomaisille investoinneille ja matkailulle.

TAVOITTEET

Team Finland -verkoston ydintavoite on viennin edistäminen ja pk-yritysten kansainvälisen kasvun kiihdyttäminen.

Verkoston tavoitteena on lisäksi Suomeen suuntautuvien kansainvälisten investointien ja matkailun edistäminen sekä osaamisen vahvistaminen.

Verkosto keskittyy ensisijaisesti viennin edistämiseen ja pk-yritysten kansainvälisen kasvun kiihdyttämiseen. Näiden lisäksi Team Finland -verkosto kasvattaa Suomeen suuntautuvia investointeja ja matkailua sekä vahvistaa osaamista.

Team Finland -tavoitteisiin sisältyy näiden lisäksi Suomeen suuntautuvien kansainvälisten investointien edistäminen, Suomeen suuntautuvan matkailun edistäminen, osaamisen vahvistaminen ja ulkomaisten osaajien kytkeminen Suomeen sekä korkeakoulutuksen ja tutkimuksen kansainvälistyminen.

Verkoston tavoitetilan saavuttamista tukee verkoston tarjoamien palveluiden ja verkoston toimijoiden tunnettuuden kasvattaminen. Tavoitteena on, että yritykset löytävät julkiset kansainvälistymispalvelut ja saavat tietoa yksityisistä palveluista mahdollisimman vaivattomasti kun niitä tarvitsevat, ja yhteydenpito yritysten ja palveluntarjoajien kesken on oikea-aikaista.

Johtoryhmä seuraa tavoitteisiin pääsyä alla kuvattujen operatiivisten mittarien avulla:

1 Team Finland -verkoston ydintoimijoiden kansainvälistymispalveluja käyttäneiden pk- ja midcap-yritysten viennin kasvu

TF-palvelujen vaikuttavuutta kuvaava seurantamittari, jonka tavoitetaso asetetaan osana viennin ja kansainvälisen kasvun ohjelman valmistelua.

2 Team Finland -verkoston ydintoimijoiden kansainvälistymispalveluja käyttäneiden pk- ja midcap-yritysten lukumäärän kasvu

Mittarin avulla seurataan Team Finland -verkoston toimenpiteiden vaikutusta vientiin tähtäävien yritysten lukumäärän kasvuun

3 Asiakkuudenhallintajärjestelmään (KasvuCRM) kirjattujen neuvontatapausten (Lead ja Opportunity) määrä

Mittarin avulla seurataan proaktiivista työtä TF-organisaatioissa sekä toimijoiden välistä yhteistyötä. Mittari mittaa proaktiivisen asiakashankinnan, yhteydenottokanavien ja palveluja koskevan viestinnän tuloksia.

4 Asiakkaan kokemus Team Finland -palveluiden tiedonsaannista

Ydintoimijoiden asiakastyytyväisyyskyselyihin sisällytetään kysymyksiä, joilla mitataan TF-toimijoiden kykyä tarjota asiakkaille tietoa koko verkoston palveluista

5 Team Finland -henkilöstön tyytyväisyys TF-yhteistyöhön

Asiakastyötä tekevän henkilöstön mielipide TF-yhteistyöstä. Kysely tehdään TF-ydintoimijoiden olemassa olevien henkilöstötyytyväisyyskyselyjen yhteydessä.

Lisäksi Team Finland -verkoston vaikuttavuutta tarkastellaan säännöllisesti kohdennetuilla tutkimuksilla valituissa teemoissa.

TEAM FINLAND -VERKOSTON ORGANISAATIOT, ASIAKKAAT JA PALVELUT SEKÄ VIESTINTÄ

VERKOSTON ORGANISAATIOT

Team Finland -verkoston ydintoimijoita ovat työ- ja elinkeinoministeriö, ulkoministeriö, Business Finland, Finnvera, ELY-keskukset ja TE-toimistot.

Team Finland -kumppanit koostuvat erikseen määritetyistä vienti- ja kansainvälistymispalveluja tuottavista organisaatioista Suomessa ja kohdemaissa.

Team Finland -ydintoimijoita ovat: työ- ja elinkeinoministeriö, ulkoministeriö, Business Finland, Finnvera, ELY-keskukset ja TE-toimistot. Ydintoimijoiden välisen tiiviin yhteistyön mahdollistaa laki yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmästä ja yhteinen asiakkuudenhallintajärjestelmä (KasvuCRM).

Jokaisella verkoston ydintoimijalla on erityinen rooli verkoston palveluiden ohjauksessa.

Business Finland auttaa yrityksiä ja yhteistarjoamaan pystyviä yritysryhmiä tunnistamaan ja tarttumaan mer-

kittäviin kansainvälisiin markkinamahdollisuuksiin asiantuntija- ja verkottamispalvelujen sekä TKI-rahoituksen keinoin.

ELY-keskusten tuen avulla yritykset tunnistavat kansainväliset mahdollisuudet toiminnan laajentamiseksi ja aloittavat määrätietoisien suunnittelun kehittyäkseen pääosin kotimarkkinoilla toimivista yrityksistä kansainvälisiksi yrityksiksi. ELY-keskukset ohjaavat ja tukevat myös jo kansainvälistyneitä yrityksiä kasvupolun eri vaiheissa sekä edistävät toimillaan yritysryhmien toimintaa. ELY-keskukset vahvistavat osaavan työvoiman saatavuutta yhdessä TE-toimistojen kanssa.

Finnveran tehtävänä on rahoituksen keinoin edistää yritysten kansainvälistymistä ja vientiä, korjata rahoituspalvelujen tarjonnassa esiintyviä puutteita ja edistää aluekehitystä Suomessa.

TE-toimistot tukevat yrityksiä kasvussa ja kansainvälistymisessä tarjoamalla ratkaisuja osaavan työvoiman saatavuuteen sekä osaamisen kehittämiseen. TE-toimis-



tot kontaktoivat yrityksiä, selvittävät niiden kasvu- ja kansainvälistymishalukkuutta ja välittävät yritysliidejä muille Team Finland- ja yrityspalvelutoimijoille.

Työ- ja elinkeinoministeriö edistää Team Finland -ta-voitteiden toteutumista hallinnonalansa toimijoiden tu-los- ja omistajaohjauksen kautta. Lisäksi TEM osallistuu Team Finland -vuosisuunnitteluun ja Team Finland -vie-railujen toteutukseen sekä koordinoi useita kaupallis-ta-loudellista yhteistyötä edistäviä työryhmiä.

Ulkoministeriö auttaa yrityksiä kohdemarkkinoiden markkinatuntemuksessa, markkinamahdollisuuksien tunnistamisessa, yhteyksien luomisessa, kehitysrahoit-ustinstrumenttien hyödyntämisessä ja kaupan esteiden purkamisessa sekä kauppapolitiikkaa koskevassa neu-vonnassa.

Ydintoimijoiden lisäksi verkostoon kuuluu kumppaneita, jotka tuottavat palveluita viennin ja kansainvälistymisen edistämiseksi. Kumppanuudelle on ydintoimijoiden tar-kemmin määrittämät kriteerit palvelun laadun ja yhte-näisen toiminnan varmistamiseksi.

Verkoston organisaatiot voivat palvella myös asiakas-ryhmiä, joiden palvelutarpeet eivät liity kansainvälis-tymiseen. Siksi verkostoon kuuluvien organisaatioiden kaikki palvelut eivät ole Team Finland -palveluita.

Team Finland -kumppaneita ovat:

- **Muut valtiolliset tai julkisesti rahoitetut kansallisen tason toimijat:** opetus- ja kulttuurimi-nisteriö, Opetushallitus, maa- ja metsätalous-ministeriö, Finnpartnership, Finnfund, Suomen Akatemia, Patentti- ja rekisterihallitus, Ruokavi-rasto, VTT, Geologian tutkimuskeskus ja Tesi (Suomen Teollisuussijoitus Oy)
- **Julkista rahoitusta saavat palveluorganisaatiot:** esimerkiksi Suomalais-ruotsalainen kaup-pakamari, Suomalais-Venäläinen kauppakamari, Viexpo
- **Elinkeinoelämän järjestöt:** Suomen Yrittäjät, Elinkeinoelämän keskusliitto EK, Keskuskauppa-kamari
- **Alueelliset vienti- ja kansainvälistymispalve-luita tuottavat organisaatiot:** kaupungit, kunnat ja niiden omistamat kehitysyhtiöt, Suomen Yrittä-jien paikallisyhdistykset, alueelliset kauppakama-rit, yrityskehittäjät, korkeakoulut
- **Kohdemaissa toimivat ja kohdemaita koskevat organisaatiot:** kansainväliset kauppakamarit, kulttuuri- ja tiedeinstituutit ja maa- ja aluekohtai-sesti erikseen määritettävät palvelutarjontaa täy-dentävät toimijat



ASIAKKAAT

Verkoston asiakkaita ovat kaikki kansainvälistä toimintaansa suunnittelevat ja kehittävät yritykset. Palveluita kohdennetaan erityisesti pk-yrityksille, joilla on potentiaalia kasvaa kansainvälisesti.

Team Finland -verkosto palvelee kaikkia kansainvälistä toimintaansa suunnittelevia, käynnistäviä, kehittäviä ja laajentavia yrityksiä. Verkoston tärkeimpiä asiakkaita ovat pk-yritykset, joilla on potentiaalia kasvaa kansainvälisesti.

Verkoston toimijat voivat ryhmitellä asiakkaitaan yksityiskohtaisemmin kohdentaakseen palveluitaan paremmin yritysten erilaisiin tarpeisiin.

Team Finland -ydintoimijat jakavat tietoa asiakasrajapinnan toimenpiteistään välttääkseen asiakkaiden kuormittamista ja parantaakseen palvelua. Ydintoimijat ovat sitoutuneet tehokkaan ja sujuvan asiakasohjauksen toteuttamiseen verkoston organisaatioiden välillä. Jokaisella verkoston toimijalla on omat asiakashankinnan sekä asiakkuuksien hoidon prosessinsa. Jatkossa asiakashankinnan päällekkäisyyksiä puretaan.

Muita asiakkaita ovat:

- Kansainvälistä liiketoimintaa laajentavat midcap- ja suuryritykset
- Suomeen potentiaalisesti investoivat kansainväliset pääomasijoittajat sekä yritykset

- Ulkomailta Suomeen suuntautuvaa matkailua edistävät organisaatiot
- Ulkomaiset sekä kotimaiset osaajat Suomen tarpeisiin
- Koulutus- ja tutkimusorganisaatiot

PALVELUTARJOOMA

Team Finland -verkoston palveluita ovat:

1. Kansainvälistymisneuvonta
2. Kansainvälistä verkottumista ja yhteyksien luomista tukevat palvelut
3. Kansainvälistymisvalmiuksia ja -osaamista edistävät palvelut
4. Kansainvälistymistä edistävät rahoituspalvelut
5. Tieto ja neuvonta vientikohdemaanmarkkinasta, toimintaympäristöstä ja kansainvälisten markkinoiden mahdollisuuksista
6. Neuvonta kaupan esteiden purkamisessa
7. Ulkomailta Suomeen suuntautuvan matkailun edistämisen palvelut
8. Ulkomaisille pääomasijoittajille ja Suomeen investoiville yrityksille suunnatut palvelut

Asiakaskokemuksen sujuvoittamiseksi ja palveluiden parantamiseksi verkoston ydintoimijat jakavat keskenään asiakastietoa ja sovittavat yhteen palvelutarjoomaansa.

Team Finland -verkoston palveluita ovat kaikki Team Finland -verkoston organisaatioiden yksinään omalla brändillään tuottamat palvelut, jotka tukevat verkoston tavoitteiden saavuttamista. Verkoston palveluihin kuuluvat myös ne palvelut, joiden tuottamiseen osallistuu vähintään kaksi verkoston organisaatiota yhdessä. Esimerkkejä näistä palveluista ovat TF Market Opportunities ja TF-vierailut sekä useat tapahtumat. Team Finland -verkoston organisaatioilla voi olla myös muita kuin edellä mainittuihin kategorioihin kuuluvia palveluja.

Palvelutarjoaman kehityksessä ja palvelutuotannossa hyödynnetään yhteistyö yksityisen sektorin kanssa kotimaassa ja ulkomailla, ja ohjataan asiakkaita tarvittaessa yksityisten palvelujen piiriin.

Team Finland -verkoston palvelutarjoamaa ei määritetä tai hallinnoida keskitetysti minkään yksittäisen tahon toimesta. Ydintoimijat viestivät uusien palveluidensa suunnittelusta aktiivisesti muulle verkostolle sekä lisäävät yhteistyötä palveluiden suunnittelussa.

Yksi sujuvan palveluohjauksen keino on Team Finland -yhteydenottopalvelu, joka toimii ohjauskanavana kaikkiin verkoston palveluihin. Team Finland -yhteydenottopalvelun lisäksi jokaisella verkoston ydintoimijalla on omat yhteydenottokanavansa. Käytännön työssä on todettu, että kansainvälistymistä valmistelevat yritykset eivät usein löydä heille tarkoitettuja kanavia. Siksi verkoston kanavia tulee kokonaisuutena kehittää nykyistä sujuvammaksi, jotta varmistetaan yritysten ohjautumisen tarpeitaan vastaavan toimijan palveltavaksi.

TEAM FINLAND -BRÄNDI JA VIESTINTÄ

Team Finland -verkoston viestinnän tavoitteena on, että asiakas löytää helposti verkoston palvelut.

Viestinnässä tuodaan esiin selkeästi Team Finland -verkostoon kuuluvat organisaatiot sekä niiden rooli Team Finland -palveluiden toteuttamisessa, jotta asiakas kokee palvelut luotettavina, asiantuntevina ja joustavina.

TAVOITTEET

Team Finland -viestinnän tehtävänä on kertoa mistä Team Finland -verkostossa ja sen toiminnassa on kyse. Tavoitteena on, että asiakkaat kokevat Team Finland -verkoston luotettavana, asiantuntevana ja joustavana. Viestinnässä tuodaan esiin selkeästi Team Finland -verkostoon kuuluvat organisaatiot sekä niiden rooli Team Finland -kohderyhmälle tarjottavien palveluiden toteuttamisessa. Näin Team Finland -verkoston viestintä on selkeää ja johdonmukaista: se vahvistuu ja konkretisoituu asiakkaille. Team Finland -viestinnän pääkohderyhmä on suomalaiset kansainvälistä kasvua hakevat yritykset sekä muut Team Finland -strategian mukaiset kohderyhmät.



TEAM FINLAND -BRÄNDIN KÄYTTÖ VIESTINNÄSSÄ

Team Finland -verkoston ydintoimijat sitoutuvat viestimään olevansa Team Finland -verkoston jäseniä. Ydintoimijat sitoutuvat johdonmukaisesti käyttämään Team Finland-brändiä yhteisesti sovitun mukaisesti erityisesti yhteisesti tuotetuissa tapahtumissa ja palvelukokonaisuuksissa.

Ydintoimijoiden Team Finland -viestinnän suunnitelmat ja toteutus on kuvattu erillisessä viestintäsuunnitelmassa.

Team Finland -verkoston kumppanit osallistuvat Team Finland -viestintään erikseen sovituihin kampanjoihin. Tällöin Team Finland -logon ja muun brändimateriaalin käytöstä sovitaan tapauskohtaisesti.

Suomi Finland -visuaalista ilmettä käytetään maa-kuvamarkkinoinnissa, jonka kohderyhmiä ovat kansainväliset yritykset ja tutkimusorganisaatiot, sijoittajat, matkailijat, kansainväliset osaajat ja kansainväliset sidosryhmät.

BRÄNDIN OHJAUS JA KOORDINOINTI

Team Finland -johtoryhmä hyväksyy verkoston brändi- ja viestintälinjaukset. Business Finland koordinoi Team Finland -brändin alla toteutettavaa yhteistä Team Finland -viestintää yhdessä ydintoimijoiden kanssa ja toimii Team Finland -viestintäverkoston puheenjohtajana. Business Finland ylläpitää Team Finland-verkkosivuja ja some-kanavia.

Viestintäverkoston ydintoimijat kokoontuvat vähintään neljännesvuosittain, laaja kokoonpano vähintään kerran vuodessa. BF varaa budjetin TF-kokonaisuuden viestintään. Jokainen TF-verkoston organisaatio vastaa omista Team Finland -viestinnän kuluistaan.

Työ- ja elinkeinoministeriö sekä ulkoministeriö vastaavat median esittämiin brändin mainetta koskeviin kysymyksiin.

TEAM FINLAND -VERKOSTON OHJAUS JA TOIMINTA

Team Finland -verkosto on työ- ja elinkeinoministeriön sekä ulkoministeriön ohjaama verkosto.

Business Finland vastaa verkoston operatiivisesta koordinoinnista ja viestinnästä kansallisella tasolla ja ELY-keskukset koordinoivat verkoston toimintaa alueellisesti. Team Finland -ulkomaanverkoston toimintaa ohjaavat ulkoministeriö ja Business Finland yhteistoimintamalliin perustuen.

Työ- ja elinkeinoministeriöllä ja ulkoministeriöllä on yhdessä vastuu Team Finland -verkoston tavoitteiden ja yhteistyön koordinoinnista. Strategiset tavoitteet ja yhteistyön tavat vahvistetaan Team Finland -verkoston johtoryhmässä, jonka työ- ja elinkeinoministeriö asettaa.

Ministeriöiden ohjauksessa verkoston toimintaa koordinoivat:

- Business Finland vastaten verkoston operatiivisesta koordinoinnista ja viestinnästä kansallisella tasolla
- ELY-keskukset alueellisella tasolla Suomessa

- Ulkoministeriö ja Business Finland yhteistoiminnassa, vastaten Team Finland -ulkomaanverkostosta ja kansainvälisistä TF-kumppanuuksista

TOIMINTA KANSALLISELLA TASOLLA

Verkoston organisaatioiden tavoitteet asetetaan ja niitä seurataan osana organisaatioiden tulos- ja omistajaohjauksen menettelyitä. Toiminnan kansallisessa suunnittelussa tähdätään alueellisen tasavertaisuuden saavuttamiseen tarjottavien palvelujen ja asiakaskokemuksen osalta. Team Finland -verkoston organisaatiot sitoutuvat kehittämään verkoston kyvykkyyksiä ja osaamista, kukin organisaatio vastaa itsenäisesti kehittämisen toimenpiteistä.

Business Finland koordinoi toimintaa ja palvelumallin kehittämistä Suomessa ja kohdemaissa toteutettavien palvelujen kesken. Ydintoimijoiden yhteistyötä suunnitellaan osana maasuunnitelmia (noin 80 kpl) ja Suomen alueellisia suunnitelmia (15 kpl). Näiden yhteistä synkronointia koordinoi Business Finland.

TOIMINTA SUOMESSA ALUEELLISELLA TASOLLA

Jokaisella ELY-alueella toimii Team Finland -alueverkosto sekä Team Finland -aluetiimi, joita koordinoi ELY-keskuksen E-vastuualue.

Team Finland -alueverkostoon kuuluvat julkisrahoitteisten toimijoiden lisäksi alueella toimivat kaupunkien ja kuntien kehitysyhtiöt, kauppakamarit ja muut kansainvälistyvien yritysten liiketoimintaa kehittävät organisaatiot. Kumppaniverkoston jäsenet ja roolit sekä toimintatavat määritetään kullakin alueella erikseen.

Team Finland -aluetiimit kokoavat ydintoimijat yhteen suunnittelemaan - asiakkaita osallistaen - palvelupolut alueellisella ja paikallisella tasolla. Aluetiimin puitteissa kaikki alueella operoivat ydintoimijat (Business Finland, ELY, Finnvera, TE-toimistot) suunnittelevat ja organisoivat asiakashankintaa ja palveluiden tuottamista alueen erityispiirteet huomioiden ja hyödyntäen yhteistyömahdollisuudet kumppaneiden kanssa. Aluetiimi varmistaa Team Finlandin strategisten ja toiminnallisten tavoitteiden seuraamisen ja toteutumisen alueellaan.

Team Finland -alueverkosto kokoaa yhteen julkisten Team Finland -organisaatioiden lisäksi muut keskeiset seudulliset yrityspalvelutoimijat, yrityskehittäjät ja opilaitokset. Verkosto linjaa maakunnalliset painopisteet, jotka huomioidaan laadittaessa työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan alueellisia yritysasiakkuussuunnitelmia.

Pääkaupunkiseutu ja Uusimaa eroavat merkittävästi muista alueista yritysten suuren lukumäärän ja Team Finland -organisaatioiden vahvan läsnäolon vuoksi.

TOIMINTA KOHDEMAISSA

Team Finland -ulkomaantiimien toiminta rakentuu paikallisesti yhteisesti määriteltyjen tavoitteiden, toimintaperiaatteiden ja työnjaon ympärille. Tiimien toimintaa ohjaa ensisijaisesti asiakasarvon toteutuminen.

Ulkoministeriö ja Business Finland ohjaavat Team Finland -ulkomaanverkoston toimintaa **yhteistoimintamalliin** perustuen. Ulkoministeriö ja Business Finland vastaavat tahoillaan siitä, että Team Finland -ulkomaantiimien ohjaus ja tavoiteasetanta tapahtuvat yhteisen Team Finland -vuosisuunnitteluprosessin puitteissa.

Yhteisohjauksessa kiinnitetään erityisesti huomiota asiakasarvon toteutumiseen. Kohdemaissa tarjottavien Team Finland -palvelujen selkeys, yhdenmukaisuus ja täydentävyys ovat edellytyksiä asiakasarvon toteutumiselle. Kumppaniverkosto ja toimintatavat valitaan aina paikallisesti kunkin alueen erityispiirteet ja toiminnan tavoitteet huomioiden.

Yhteistoimintamallissa on määritetty ulkoministeriön ja Business Finlandin yhteisen Ulkomaantoimintojen johtoryhmän (UTJR) ja aluetason (ulkoministeriön



alueosastot ja Business Finlandin regioonat) vastuista ja tehtävistä. UTJR vastaa ulkomaanverkoston yhteistyön koordinoinnista ja yhteensovittamisesta, vaikka viime kädessä ulkoministeriö ja Business Finland vastaavat kuitenkin molemmat omasta toiminnastaan. Ulkoministeriön alueosastot vastaavat Team Finland -maajohtajien ja edustustojen Team Finland -työn ohjaamisesta.

Team Finland -ulkomaantiimit rakentuvat edustustoista ja Business Finlandin vientikeskuksista, ja niiden maajohtajana toimii edustuston päällikkö. Team Finland -ulkomaantiimien toiminta perustuu vuosisuunnitelmassa yhteisesti määriteltyihin tavoitteisiin, toimintaan ja työnjakoon. Vuosisuunnittelu toteutetaan yhteisten periaatteiden pohjalta ja niiden laidinnasta, toimeenpanosta ja seurannasta vastaa maajohtaja.

Maajohtaja johtaa ja vastaa Team Finland -vuosisuunnitelman toteutuksesta kattuen vuosisuunnitelmaprosessin kaikki vaiheet: laadinta, toimeenpano ja seuranta. Team Finland -vuosisuunnitelman toimeenpanoon liittyen maajohtaja koordinoi ulkomaantiimin toimintaa ja vastaa resurssien kohdentamisesta. Edustuston henkilöstö, paikalliset Business Finlandin edustajat (mukaan lukien Business Finlandin aluejohtaja) ja muut ulko-

maantiimin jäsenet informoivat maajohtajaa vuosisuunnitelman toimeenpanoon liittyvissä kysymyksissä. Maajohtaja vastaa Team Finland -ulkomaantiimin toiminnan yhdenmukaisuudesta. Maajohtaja johtaa Team Finland -ulkomaantiimin toimintaa mm. säännöllisten Team Finland -kokousten, projektijohtamisen ja pienryhmätyökentelyn ohjaamisen kautta.

Ulkoministeriö ja Business Finland suunnittelevat yhteisesti Team Finland -ulkomaanverkoston resursointia keskeisimpien tilastojen ja indikaattorien (viennin volyyymi ja muutokset, BKT:n koko ja kasvu, markkinamahdollisuudet, liiketoimintaympäristön helppous-indeksi ja kaupan esteet) perusteella. Ulkoministeriön ja Business Finlandin yhteistoimintamallin puitteissa, resurssien ohjaamisessa kiinnitetään huomiota nykyisten maastrategioiden ohella myös laajempiin aluekokonaisuuksiin.

Toimipaikat: Ulkoministeriö ja Business Finland ovat yhteisesti asettaneet tavoitteeksi siirtyä yhteisiin toimintoihin niissä kohdemaissa ja kaupungeissa, missä se on tarkoituksenmukaista ja käytännössä mahdollista. Ulkoministeriön edustusto ja Business Finlandin ulkomaanverkosto toimivat tällä hetkellä samassa yhteydessä 17 toimipisteessä.

TOIMENPITEET

TEAM FINLAND -VERKOSTON TAVOITTEET

1. Sisällytetään tavoitteet ja niiden mittaaminen osaksi ydintoimijoiden tulos- ja omistajaohjauksen käytäntöjä
2. Ydintoimijat kehittävät yhdessä verkoston toiminnan ja tulosten seurannassa tarvittavia mittareita ja niiden laskentaa
3. Lisätään verkoston ydintoimijoiden olemassa oleviin kyselyihin Team Finland -tasoista asiakastyytyväisyyttä mittaavia kysymyksiä. Kukin ydintoimija määrittää oman toiminnan osalta tarkemmin, missä vaiheessa asiakaspolkua kysymykset esitetään
4. Kerätään kvalitatiivista asiakaspalautetta verkoston toimintaa koskien joka toinen vuosi sähköisesti tai haastattelemalla. Team Finland -ydintoimijat sitoutuvat jakamaan kvalitatiivisen asiakastyytyväisyyskyselyn kustannukset keskenään

VERKOSTON ORGANISAATIO

5. Täsmennetään Team Finland -kumppaniorganisaatioiden roolit alue- ja maakohtaisesti.

ASIAKKAAT

6. Määritetään koulutus- ja tutkimusorganisaatioiden osalta asiakkuuden hoidon käytännöt. Toimenpidettä koordinoi OKM ja siihen osallistuvat Business Finland, ELY-keskukset, GTK, Opetushallitus/Education Finland -ohjelma, Suomen Akatemia, ulkoministeriö sekä VTT.
7. Täsmennetään nykyinen työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan asiakasryhmittelymalli yhteisen asiakasuunnittelun, asiakasseurannan ja proaktiivisen työn tehostamiseksi.

PALVELUTARJOOMA

8. Team Finland -ydintoimijat perustavat ryhmän, joka vastaa yhtenäisen Team Finland -palveluportfolion luomisesta ja ylläpitämisestä sekä kehittää yhteistyötä ja selkeyttää työnjakoa yksityisten palveluntuottajien ja TF-kumppaneiden kanssa
9. Määritellään verkoston palvelut, jotka kohdennetaan ulkomaisille osaajille sekä koulutus- ja tutkimusorganisaatioille
10. Otetaan käyttöön yksi yhteinen digitaalinen palvelukanava uusille asiakkaille.

BRÄNDIN KÄYTTÖ

11. Luodaan yhteinen toimintamalli ja ohjeistus Team Finland -brändin käytölle osana verkoston organisaatioiden viestintää ja palvelutarjoomia

VERKOSTON TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

12. Selvitetään osaamisen vahvistamisen tarpeet Team Finland -verkoston toiminnassa
13. Business Finland kehittää (tarvittaessa) vuosisuunnittelun toimintamalliaan maasuunnitelmien ja Suomen alueellisten suunnitelmien synkronisoinniseksi

TOIMINTA SUOMESSA ALUEELLISELLA TASOLLA

14. Selvitetään mahdollisuudet työskentelyyn yhteisissä toimitiloissa
15. ELY-keskuksen koordinoimana suunnitellaan TF-alue toiminnan organisoimista Uudellamaalla, jossa toimintaympäristö poikkeaa merkittävästi muista Suomen alueista ja vaatii näin ollen siihen sovellettuja toimintatapoja

team
FINLAND

WWW.TEAM-FINLAND.FI