



Helsingin kaupunki



# YRITYSMYÖNTEINEN KUMPPANI – SEURANTASEMINAARI

Hotelli Presidentti  
7.5.2009

Tervetuloa!

Eero Holstila



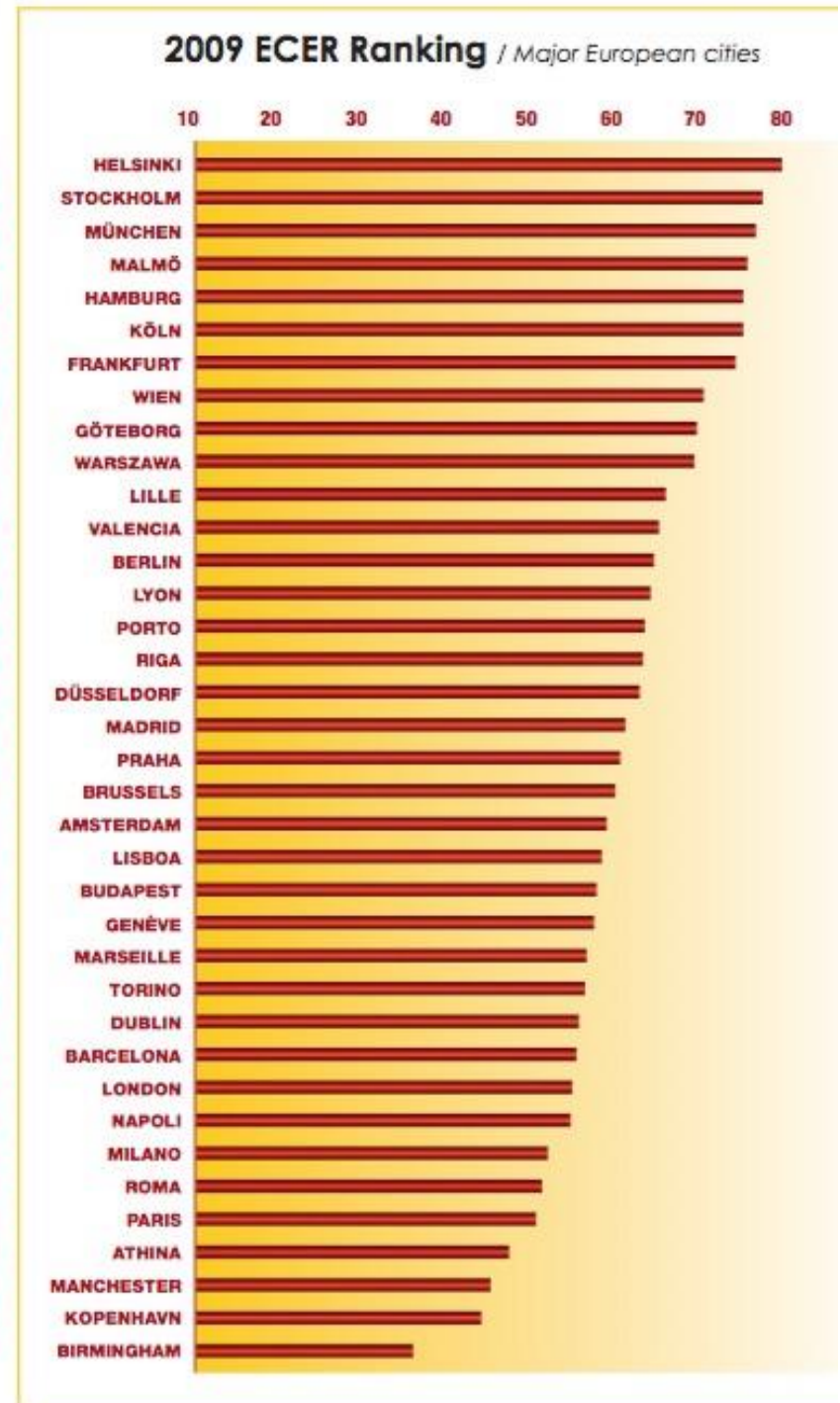
Helsingin kaupunki

# Helsinki Entrepreneurs' Favourite City

## Helsinki - yrittäjien suosikkikaupunki

2009 ECER -luokitus/Suurimmat  
eurooppalaiset kaupungit

" Viime vuosina Suomi on kehittänyt useita yrittäjyyttä tukevia tutkimusohjelmia ja toiminut kahden vuoden ajan (vv.2002-2004) puheenjohtajana eurooppalaisen kaupallisen alan tutkijaorganisaatiossa ECSB:ssa (**European Council for Small Business and Entrepreneurship**). Helsinki on vaikuttanut tähän yritysmyönteiseen ilmapiiriin luomalla useita pienyrittäjyyttä tukevia toimintoja."





Helsingin kaupunki



# MIKÄ ON YRITYSMYÖNTEINEN KUMPPANI - HANKE ?

Yritysmyönteinen kumppani -  
seurantaseminaari

Hotelli Presidentti  
7.5.2009

Marja-Leena Vaittinen



# Elinkeinostrategian painopisteet

**Menestyvä yritystoiminta**

**Työpaikkamäärän kasvu**

**Maailmanluokan  
liiketoiminta ja  
innovaatiokeskus**

**Laadukkaiden  
palvelujen  
keskittymä**

**Vetovoimainen  
kaupunkiympäristö**

**Osaavan työvoiman  
kaupunki**

**Yrityksmyönteinen kumppani**



# YRITYSMYÖNTEINEN KUMPPANI –HANKE ON

- HELSINGIN KAUPUNGIN, HELSINGIN SEUDUN KAUPPAKAMARIN JA HELSINGIN YRITTÄJIEN YHTEISHANKE, JONKA AVULLA STRATEGIAA VIEDÄÄN KONKRETIAAN OPERATIIVISEKSI TOIMINNAKSI
- KEHITTÄMISHANKE, JONKA AVULLA ELINKEINOSTRATEGIASSA SOVITUT ELINKEINOPOLITIIKAN TOTEUTTAMISTA OHJAAVAT YHTEISET TOIMINTAPERIAATTEET SAADAAN ERI HALLINTOKUNTIEN VÄLISELLÄ MONIAMMATILLISELLA YHTEISTYÖLLÄ JA YHDESSÄ ASIAKKAIDEN KANSSA TOTEUTUMAAN JA NÄKYMÄÄN KAUPUNGIN PALVELUTOIMINNAN ARJESSA
- JOSSA ON MUKANA YHTEENSÄ 20 KAUPUNGIN VIRASTOA/LIIKELAITOSTA JA 10 YRITYSJÄRJESTÖJEN NIMEÄMÄÄ YRITYSEDUSTAJAA JA KAKSI PALVELUMUOTOILUKONSULTTIA
- JA JONKA LOPPUTULEMANA SAADAAN LUNASTETTUA YRITYSASIAKKAALLE ANNETTU PALVELULUPAUS



# HELSINKI - YRITYSMYÖNTEINEN KUMPPANI

**Elinkeinopolitiikan toteuttamista ohjaavat yhteiset toimintaperiaatteet**

- **YRITYSMYÖNTEISYYS**
- **LÄPINÄKYVYYS**
- **TASAPUOLISUUS**
- **YRITYSTEN ASIOIDEN KÄSITTELYN RIPEYS**
- **PALVELUJEN KEHITTÄMINEN LAATUAJATTELUN MUKAISESTI**

*Elinkeinostrategia s.33, Toteutussuunnitelma s.17*



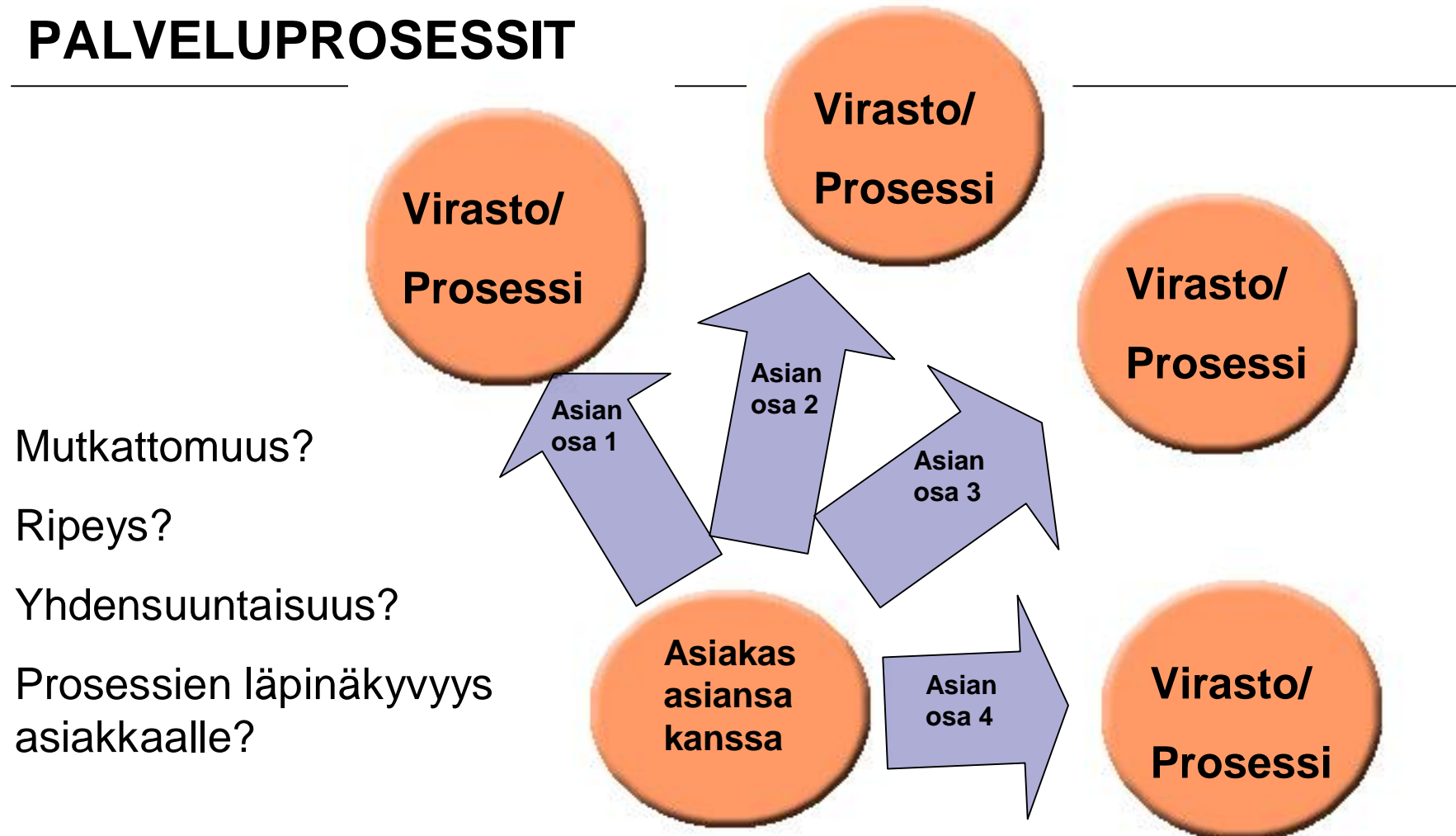
# ASIAKKAALLE ANNETTU PALVELULUPAUS

## Yritysten palvelu kaupunginhallinnossa

- **MUTKATONTA**
- **RIPEÄÄ**
- **RIITTÄVÄN YHDENSUUNTAISTA**
- **MENESTYVÄN YRITYSTOIMINNAN NÄKÖKULMA  
OTETAAN HUOMIOON KAIKESSA PÄÄTÖKSENTEON  
VALMISTELUSSA**



# ASIAKASLÄHTÖISET MUTTA VIRASTOKOHTAISET PALVELUPROSESSIT



Mutkattomuus?

Ripeys?

Yhdensuuntaisuus?

Prosessien läpinäkyvyys  
asiakkaalle?



# MITÄ YRITYSMYÖNTEISEKSI KUMPPANIKSI KEHITTYMINEN MERKITSEE ?

- STRATEGIAN TOIMINNALLISTAMISTA JA ARKIPÄIVÄISTÄMISTÄ HALLINTOKUNNISSA
- ULKOISTEN HAASTEIDEN JA SISÄISEN TOIMINNAN VASTAAVUUTTA
- TULOYKSIKKÖORGANISAATIOILLE UUDENLAISTA INTEGROITUMISTA ASIAKASRAJAPINNOILLA
- HALLINTOKUNTIEN VÄLISTEN PROSESSIEN VIRTAVIIVAISTAMISTA
- ARVOKETJUJEN HAHMOTTAMISTA JA YLI VIRASTOJEN MENEVIÄ PROSESSEJA
- TIEDOSTAMIS-, YMMÄRRYS-, SISÄISTÄMIS- JA SITOUTUMISPROSESSEJA
- PALVELUKETJUJEN TOIMIVUUTTA JA AUKOTTOMUUTTA, JOSSA ASIAT TEHDÄÄN KERRALLA KUNTOON



# YRITYSMYÖNTEINEN KUMPPANUUS HAASTAA MEIDÄT

## KEHITTÄMÄÄN

- VERKOSTOKULTTUURIA
- PALVELUKULTTUURIA
- LAATUKULTTUURIA
- DIALOGIKULTTUURIA
- **LUOTTAMUSKULTTUURIA** YLI HALLINTOKUNTARAJOJEN

## UUDISTAMAAN JA MUUTTAMAAN

- TOIMINTA- JA HALLINTOKULTTUURIAMME
- LUOVUUS – LUOVU – LUO UUS!

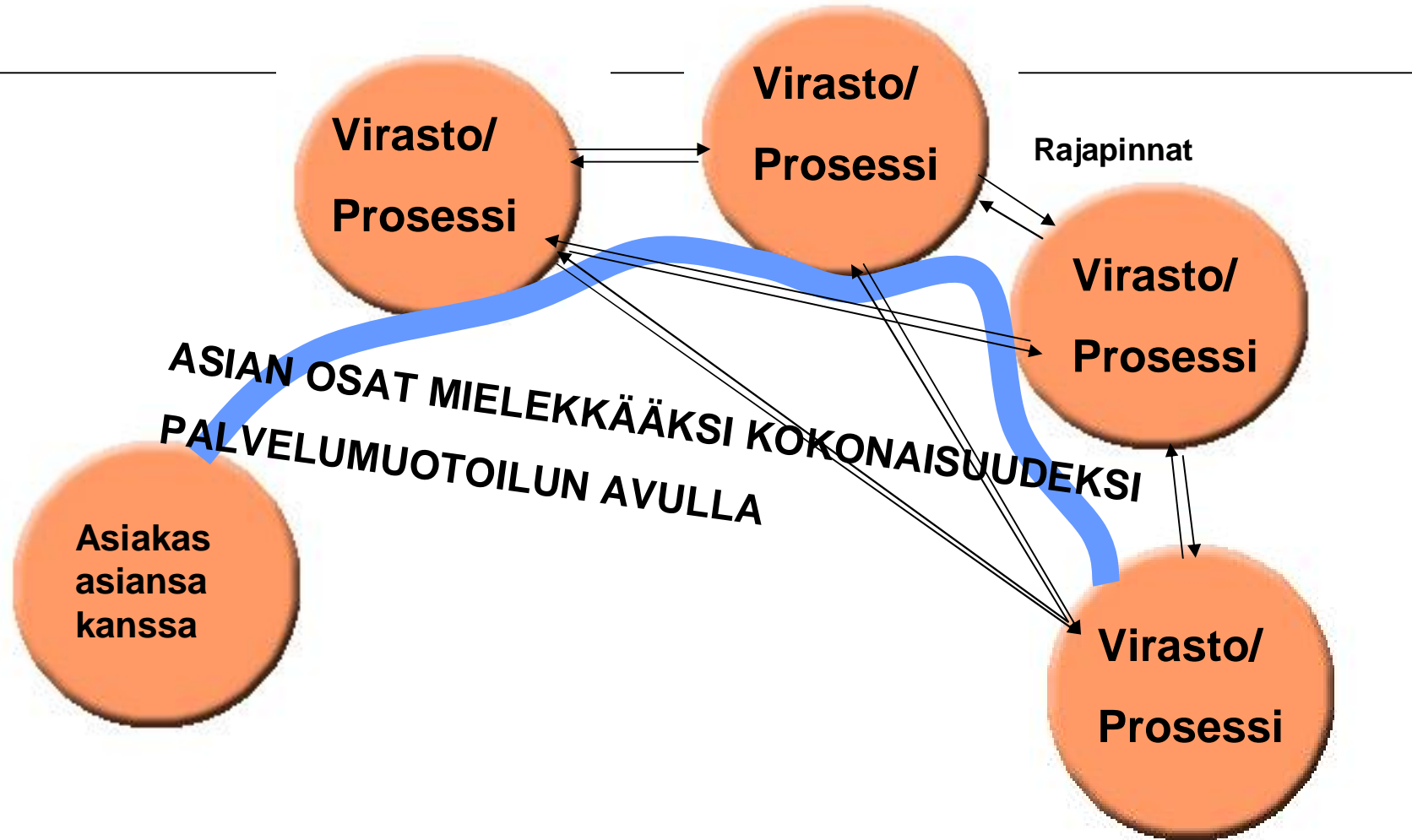


## YRITYSMYÖNTEINEN KUMPPANI -HANKKEEN TAVOITTEET

- **YRITYSMYÖNTEISEN JA ASIAKASLÄHTÖISEN TOIMINTAKULTTUURIN KEHITTÄMINEN**
  - kehittämällä yritysten palvelupolkuja kaupungin hallinnossa
  - rakentamalla poikkihallinnollisia palvelujen kehittämisverkostoja
  - edistämällä hallintokuntien välistä vuoropuhelua
  - vahvistamalla kaupungin omaa innovaatio- ja yhteistyökykyä
- **YRITYSASIAKKAIDEN PALVELUKOKEMUSTEN PARANTAMINEN**
  - siirtymällä virasto-/toimijakohtaisista palveluprosesseista **yritysassiakkaiden palvelupolkujen kuvaamiseen ja sujuvuuden kehittämiseen**
  - tekemällä palvelupolut läpinäkyviksi sekä myöhemmin myös verkkopalvelun ja sähköisen asioinnin mahdollistaviksi



# ASIA- JA ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELUPOLKU





**Yritys  
myönteinen  
kumppani –  
hanke**

**on samalla**

**Palvelu-  
muotoilun  
pilotointi -  
hanke**

**Yksityisen  
tapahtumajärjestäjän  
lupaprosessin  
sujuvoittaminen**

**Kaupungin eri  
yksiköiden kytkeminen  
yritysten  
perustamisneuvontaan**

**Pk-yrityksen  
sijoittumisprosessi –  
tontin/tilan hankinnasta  
toimitilojen käyttöönottoon  
asti**