

Kilpailukykyloikkaa Lapin AMK:n palvelutoiminnan avulla

Mirva Juntti, KTM, palvelupäällikkö, Arctic Power yrityspalvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Asiasanat: palvelut, palvelutaso, palvelutuotanto, innovaatiot

Lapin ammattikorkeakoulu päätti vuosi sitten tehostaa yritys kentälle tarjottavien palveluittensa saatavuutta. Koottiin yhden luukun periaatteella toimiva palvelutoiminnan tiimi.

Palvelutiimin tavoitteeksi asetettiin asiakkuuden hallintaan liittyvien prosessien ja menetelmien systematisointi ja standardointi yli osaamisalarajojen. Tiimin tarkoituksena oli palvella toisaalta ulkoisia asiakkaita ja toisaalta toimia monella tapaa osaamisalojen menestyksekkään liiketoiminnan tukena.

Sisäisten asiakkuuksien osalta tiimin ensimmäiset toimet painottuivat siihen, että saatiin aikaan yhteisiä toimintamalleja ja otettiin käyttöön reaaliaikainen, tulosperustainen tapahtumavirta; ajantasainen tieto siitä, millaisia tarjouksia tehdään, kuka tekee, kenen kanssa, millä volyyymillä ja katteilla. Monialaisen tiimin mahdollisuudet yhteistarjouksiin ja vahvoihin referensseihin huomattiin heti paremmaksi kuin yhdenkään osaamisalan omat voimavarat yksin olivat.

Tiimin tehtäväksi muodostui myös ylläpitää ja kehittää yhteistä palvelutuotannon brändiä ja tuottaa välineitä mm. hinnoittelun ja kustannuslaskennan sekä asiakaslähtöisen ajattelun avuksi - palvelutuotannon toteuttajien, osaajien ja kontaktien löytyessä edelleen osaamisalojen ja tutkimusryhmien voimavaroista.

Ulkoisen asiakkaan osalta palveluliiketoiminnan tavoitteena oli lisätä niiden yritysten ja organisaatioiden määrää, jotka tunnistavat Lapin AMK:n palvelutoiminnan tarjoamat mahdollisuudet. Tarjonnan esillepanoon panostettiin ja erilaisia asiantuntijapalveluita, esimerkiksi kartoituksia, selvitys- ja tutkimustöitä, prosessien ohjauksia, valmennusta, työnohjausta ja konsultaatiota sekä erilaisia kehitysympäristöjä niissä tarjottavine palveluineen, jalkauduttiin myymään entistä terävämmällä otteella.

Ensimmäinen toimintavuosi on nyt takanapäin. Vuosi vierähti mitä persoonallisimpien, alueen identiteettiä ja henkeä viestivien palvelutarpeiden parissa. Saimme asiakkaaksemme mukavan määrän aivan uusia pienyrittäjiä ja avasimme omassa organisaatiossamme monta uutta tuotteistamisen polkua. Lisää vettä myllyyn toi omalta osaltaan myös Tekes, joka haastoi meidät loppuvuonna innovaatioasetelin avulla tiivistämään asiakaslupauksemme 5000 euron arvoiseksi, yrittäjälle ilmaisiksi palvelupaketeiksi. Tämä merkittävä kädenojennus sai monen yrittäjän aloittamaan yhteistyön kanssamme.

On ollut etuoikeus seurata, miten innovatiivisia ideoita pienyrittäjät ovat mielessään kehitelleet. Niihin ennakkoluulottomiin ideoihin kätkeytyy Suomen seuraava kilpailukykyloikka. Yrittäjien rohkeat palvelutarpeet ovat haastaneet myös meidät toimijoina tekemään kehittämisestämme entistä ketterämpää, innovatiivisempaa ja yrityslähtöisempää. Tätä notkeutta on löytynyt ihailtavan suuresta osasta Lapin AMK:n henkilökuntaa. Suuren kiitoksen ansaitsee myös talon johto, joka on priorisoinut palvelutoiminnassa tarvittavat voimavarat yli muiden tarpeiden ja varmistanut siten osaltaan palvelumme hyvän laadun.

Ajan henki on, että aika on rajallinen. Kehittämisessäkin tulee olla nopea tai on auttamatta myöhässä. Kokeilukulttuuri ja ketterä toimintamalli vaatii useampaan erilaisen pään yhteen laittamista. Jotta uutta syntyy riittävän nopeasti, on syytä ottaa riskiä, kokeilla nopeasti, miten ideat lähtevät lentoon ja varmistelemisen sijaan tehdä päätelmiä vasta näyttöjen perusteella, miten kävikään. Ja korjata kurssia sen mukaan, kun on tarpeen.

Tiiviimpi yhteistyö ja näkyvyys koko Lapin alueella on tulevaisuuden menestystekijä myös meille itsellemme. Palvelutoiminnan tulevaan kehittämiseen liittyikin kiinteästi Lapin AMK:n kumppanuusmallin kehittäminen ja kumppanuuden hoito-ohjelman rakentaminen vuosikelloineen. Systemaattinen kumppanuuden hallinta ja sitä ohjaava laatu järjestelmä ja toimintakäsikirja terävöittävät toimintaa ja luo uskottavuutta toiminnallemme jatkossa. Kyse on siis eräänlaisesta tasearvosta, tulevaisuuskoneistosta, mikä realisoituu tulovirtana myöhempinä vuosina sekä meidän että alueemme parhaaksi.

Selvää on, että palvelutoiminnalla voimme vauhdittaa tänäkin vuonna alueen yrittäjien ja koko Lapin kehittämisen innostusta. Yhteisillä verovaroiillahan me olemme tänne nämä tutkimusinfra, osaamisen, koneet ja laitteet hankkineet. Miksipä siis emme siirtäisi niitä yhteistyöllä vielä paremmin koko talousalueen voimavaraksi?