



Euroopan unionin
osarahoittama

Uudistuva ja osaava Suomi 2021–2027 EU:n alue- ja rakennepoliitiikan ohjelma

Euroopan sosiaalirahasto (ESR+)



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Valintaesitys

5.2.2024

Dnro: EURA 2021/204298/09
02 01 01/2023/ESAELY

Hankkeen perustiedot

Hankkeen julkinen nimi
Hallitustyöstä lisää asiakasarvoa

Hakijan virallinen nimi
Pohjois-Karjalan kauppakamari ry

Hakemusnumero
204298

Saapumispäivämäärä
02.02.2024

Alkamispäivämäärä
01.03.2024

Päätymispäivämäärä
31.08.2026

Viranomainen
Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Kokouksen päivämäärä

Hakuilmoitus
Pohjois-Karjalan ESR+ hankehaku (2/2023)

Hakuilmoituksen tunnus
ESAELY-049

Käsittelijä
Anne-Marie Mutanen

Toimintalinja
4 Työllistävä, osaava ja osallistava Suomi

Erityistavoite
4.2. Uutta osaamista työelämään

Tukimuoto
Työllisyyden, osaamisen ja sosiaalisen osallisuuden tukemiseen liittyvä kehittämishanke

Hanke toteutetaan: Ryhmähankkeena, johon kuuluu tämän päähankkeen lisäksi muiden toteuttajien osahankkeita

Ryhmähanketunnus: R-01136

Ryhmähankkeen muut toteuttajat

Toteuttajan nimi	Toteuttajatyyppi	Y-tunnus
Hallituspartnerit Itä-Suomi ry	Osahankkeen toteuttaja	2586349-4

Perustelee, miksi hanke toteutetaan ryhmähankkeena

Hankkeen toteuttaminen ryhmähankkeena Itä-Suomen maakunnissa tuo useita etuja. Useamman osatoteuttajan verkosto laajentaa osaamista hankkeen toteutuksessa ja mahdollistaa osatoteuttajien välisen sparrauksen. Laajempi toteutusalue mahdollistaa myös tehokkaamman osallistujien välisen verkostoitumisen ja vertaisoppimisen. Ryhmähankkeena asiakasarvon kehittämisen polku valmennuksien organisointi on kustannustehokkaampaa. Ryhmähanke pienentää hankkeen toteutukseen liittyvää henkilöärsiä.

Kuvaus hankkeen sisällöstä

Asiakasarvon ymmärtäminen pitäisi olla koko johtamisjärjestelmän ohjenuora ja keskeisin osa yrityksen strategiaa. Johtamisjärjestelmään kuuluvien henkilöiden tulee ymmärtää mistä yrityksen asiakasarvo koostuu, miten sitä voidaan kehittää ja mitata ja ennen kaikkea miten asiakasarvoa voidaan johtaa. Koska yritysten hallituksen tärkein tehtävä on tulevaisuuden varmistaminen omistajastrategiassa määriteltyjen ”nurkkapaalujen” kautta määritetyllä liiketoimintastrategialla ja johtamisjärjestelmällä, tulisi asiakasarvon ymmärtäminen ja johtaminen olla jatkuvasti hallituksen agendalla vihreän siirtymän, vastuullisen toiminnan ja tekoälyn luomat mahdollisuudet hyödyntäen. Asia on kuitenkin näin kovin harvoissa yrityksissä.

Hankkeen ensisijainen tavoite on asiakasarvon johtamisen osaamistason lisääminen kohderyhmän hallitustyössä ja sitä kautta uuden osaamisen hyödyntäminen työelämässä. Hallitustyöstä lisää asiakasarvoa -hankkeen tavoitteena on myös lisätä kohderyhmän osaamista tekoälyn, vihreän siirtymän ja vastuullisuuden hyödyntämisestä hallitustyössä.

Hankkeen tavoitteina on (päätoimitus ja osatoteutus yhteensä)

1. Asiakasanalyysityökalun kehittäminen
2. Asiakasanalyysin tekeminen vähintään 250 (Pohjois-Karjala 100, Pohjois-Savo 100, Etelä-Savo 50) kohderyhmän yritykselle
3. Asiakasanalyysin polku: valmennus ja todistus vähintään 80 (Pohjois-Karjala 32, Pohjois-Savo 32, Etelä-Savo 16) kohderyhmän yrityksen avainhenkilölle.

Hanke toteutetaan Pohjois-Karjalan, Pohjois-Savon ja Etelä-Savon maakunnissa. Hankkeen varsinaisena kohderyhmänä ovat mikro- ja PK-yritykset, joista hankeeseen osallistuu hallituksen jäseniä, omistajia, toimitusjohtajia ja johtoryhmän jäseniä eli henkilöitä, jotka joko suoraan tai välillisesti osallistuvat yritysten hallitustyöhön.

Hankkeen päätoimitus on Pohjois-Karjalan kauppakamari, joka vastaa hankkeen toteutuksesta Pohjois-Karjalassa sekä Asiakasanalyysin polku -valmennuksen järjestelyistä kaikilla alueilla. Asiakasanalyysityökalun kehittämiseen ja Asiakasanalyysin polku -valmennuksen suunnitteluun osallistuvat kaikki hallitusasiantuntijat sekä koulutus- ja palvelupäällikkö. Hankkeen toisena toteuttajana on Hallituspartnerit Itä-Suomi, joka vastaa hankkeen toteutuksesta Pohjois- ja Etelä-Savossa.

Hankkeen toimenpiteet

Hankkeen toteutus koostuu seuraavista työpaketeista:

TYÖPAKETTI 1. Viestintä ja markkinointi

Tavoite: n. 200 yrityksen tavoittaminen koko toteutusalueella. Kohderyhmän koko kolmen maakunnan alueella yhteensä 250 yritystä

-Markkinointi- ja viestintäsuunnitelman laadinta yhdessä osatoteuttajan kanssa. Sosiaalisen median profiilien avaaminen. Visuaalisen ilmeen ja esitemateriaalin kilpailutus ja tilaaminen sekä verkkosivujen avaaminen. Visuaalisen ilmeen ja painettavien sekä digitaalisten viestintämateriaalien suunnittelu ostopalveluna.

Markkinointi- ja viestintäsuunnitelman laadinta yhdessä hanketoteuttajien kanssa.

-Teematilaisuudet maakunnissa yhteensä 13 ja näissä tavoite tuoda asiakasarvon johtaminen keskusteluihin sekä rekrytoida yrityksiä hankeeseen. Kohderyhmänä alueen mikro- ja pk-yritysten hallituksen jäsenet, johto ja omistajat. Teematilaisuuksissa kerrotaan hankkeen palveluista, kuullaan asiantuntijapuheenvuoroja asiakasarvon merkityksestä, case-puheenvuoro yritysedustajalta

sekä käydään keskustelua. Tilaisuuksien markkinointi tapahtuu omissa ja yhteistyökumppaneiden kanavissa.
-Muu viestintä tiedottamisessa ja osallistujahankinnassa. Osallistumiset yritystilaisuuksiin.
- Viestintä omissa ja sidosryhmien kanavissa, mm. mm. lehtiartikkelit, blogit, verkkosivu- ja somepäivitykset.
- Toteutetaan ostopalveluna Case-videoita.

TYÖPAKETTI 2: Asiakasarvoanalyysit yrityksille

Tavoite: 250 mikro- ja pk-yrityksen asiakasarvoanalyysin tekeminen hallitustyön näkökulmasta Pohjois-Karjalassa, Pohjois-Savossa sekä Etelä-Savossa. Asiakasarvoanalyysi on avoin kaikille halukkaille mikro- ja pk-yrityksille sekä liiketoimintaa harjoittaville säätiöille ja yhdistyksille.
Toimenpiteet: Osallistujasitoumusten kerääminen. Analyysimallin kehittäminen. Ennakkotiedon kerääminen (verkkosivut, PRH, sosiaalinen media), analyysin aikatauluttaminen, 3-4 tunnin analyysitapaaminen, jossa analyysimalli käydään keskustellen läpi, analyysin ja toimenpidesuosituksen kirjoittaminen sekä näiden esittely yritykselle.

Asiakasarvoanalyysin runko:

1. Yrityksen perustiedot
2. Omistajastrategia / omistajien tahto yrityksen kehittämiseen
3. Liiketoimintamalli
4. Kilpailijat, markkina-asema, kumppanit
5. Ylivoimainen asiakasarvo
5. Nykyinen johto
6. Taloudellinen asema
7. Asiakasarvon osaaminen
8. Asiakasarvoa tukeva osaaminen
9. Yhteenvedo ja toimenpidesuositukset

De Minimis toimenpiteet: Asiakasarvoanalyysi on De Minimis tukea osallistuvalla yritykselle. Analyysi on yritykselle maksuton. De Minimis tuen määrä on 1000 euroa / yritys (markkinahinta).

TYÖPAKETTI 3: Asiakasarvon kehittämisen polku valmennus

Tavoite: Yhteensä 80 kohderyhmään kuuluvaa henkilöä osallistuu valmennukseen ja saa tästä ammattipätevyystodistuksen Pohjois-Karjalan kauppakamarilta. Osallistujat tekevät yrityskohtaisen asiakasarvon kehittämisen suunnitelman mittareineen. Kehittämisen polkuun valikoituu asiakasarvoanalyysien kautta sellaiset osallistujat, joilla on tarve, halu ja taloudelliset resurssit panostaa asiakasarvon kehittämiseen ja johtamiseen.

De Minimis toimenpiteet: Asiakasarvon kehittämisen polku valmennus on De Minimis tukea osallistuvalla yritykselle. Yrityksen omarahoitus on 300 euroa mikroyritykseltä, 600 euroa pieneltä yritykseltä ja 900 euroa keskisuurelta yritykseltä. De Minimis tuen määrä on 3900 euroa (polun markkinahinta) – omarahoitusosuus / yritys.

Toimenpiteet 2024:

Valmennuksen konseptin suunnittelu. Valmentajatahojen, valmennuspaikkojen ja digitaalisen alustan kartoitus ja kilpailutus. Valmennuksen konseptin suunnittelu, valmentajatahojen kartoitus ja valmentajien valinta. Valmennukset lähitoteutuksena. Yritysten valmennuksessa käytetään ostopalveluja.

Polku 1, syksy 2024

Valmennustilaisuuksien käytännön järjestelyt, organisointi ja yhteydenpito valmentajiin ja osallistujiin. Digitaalisen oppimisympäristön avaaminen, valmennusmateriaalin ja ennakotehtävien työstäminen ja vieminen digitaaliseen järjestelmään. Valmennuspäivien toteuttaminen, palautteen kerääminen ja analysointi.

Polku 2 kevät 2025, polku 3 syksy 2025, polku 4 kevät 2026

Valmennustilaisuuksien käytännön järjestelyt, organisointi ja yhteydenpito valmentajiin ja osallistujiin. Digitaalisen oppimisympäristön avaaminen, valmennusmateriaalin ja ennakotehtävien työstäminen ja vieminen digitaaliseen järjestelmään. Valmennuspäivien toteuttaminen, palautteen kerääminen ja analysointi. Sisällön kehittäminen ja palautteen käsittely sekä yritysten valinta polulle. Koulutustilaisuuden käytännön järjestelyt ja organisointi.

Asiakasarvon kehittämisen polun alustava sisältöluonnos:

1. Moduuli: Asiakasarvon perusteet
- Asiakasarvon perusteet, mistä arvo muodostuu

- Seuraavien moduulien briifit
- Mitä asiakasarvo voisi olla yrityskohtaisesti
- Oman asiakasarvon kehittämisen suunnitelman käynnistäminen
- Kotitehtävä: Seuraavaan jaksoon valmistautuminen
- 2. Moduuli: Miten asiakasarvoa luodaan
- Mistä asiakasarvo tulee
- Miten huomioidaan asiakkaan kokema arvo
- Miten asiakasarvo ymmärretään
- Miten asiakasarvoa johdetaan
- Miten dataa hyödynnetään asiakasarvon johtamisessa, tekoäly
- Yritys case
- Kotitehtävä: Seuraavaan jaksoon valmistautuminen, mitä asiakasdataa on olemassa
- Oma suunnitelma
- 3. Moduuli: Miten liiketoimintaa johdetaan asiakasarvon näkökulmasta
- Oma liiketoimintamalli
- Ansaintalogiikka
- Kilpailutilanne
- Hinnoittelu
- Kotitehtävä: Seuraavaan jaksoon valmistautuminen
- Oma suunnitelma
- 4. Moduuli: Yrityskulttuuri ja asiakasarvo
- Miten jokainen organisaatiossa ymmärtää ja tuottaa asiakasarvoa
- Miten yritys viestii asiakasarvosta sidosryhmilleen ja asiakkailleen
- Yrityscase
- Kotitehtävä: Seuraavaan jaksoon valmistautuminen
- Oma suunnitelma
- 5. Moduuli: Asiakasarvon johtaminen ja mittaaminen
- Mitä voidaan ja mitä kannattaa mitata
- Asiakkaan elinkaaren arvon mittaaminen
- Yrityskohtaisen kehittämissuunnitelman laatiminen ja mittarit
- Henkilöstön kokemus
- Yrityscase
- Oma suunnitelma

Yleistä moduuleista:

- Jokainen moduuli on työpäivän kestoinen, moduulit toteutetaan lähitoteutuksena
- Materiaalit, viestintä ja kotitehtävät toteutetaan digitaalisessa ympäristössä
- Jokaiseen moduuliin sisältyy teemaan sopiva yritys case
- Hallitustyön näkökulma, vastuullisuus, tekoäly ja tiedolla johtaminen ovat läpileikkaavina kaikissa moduuleissa
- Jokainen yritys tekee oman suunnitelmansa polun aikana asiakasarvon mittaamisesta, kehittämisestä ja johtamisesta
- Valmentajat kilpailutetaan ja haetaan parasta mahdollista osaamista
- Valmentajien tukena läsnä ovat koulutus- ja palvelupääällikkö sekä pienryhmätyöskentelyssä fasilitoijina hallitusasiantuntijat

TYÖPAKETTI 4: Projektin johto, kehittäminen ja hallinto

Toiminnan laadun kehittäminen, projektien sisällön ja aikataulun suunnittelu sekä raportointi. Suunnittelu, projektikokoukset osatoteuttajan kanssa. Ohjausryhmän kokoukset, raportointi, asiakaspalautteen kerääminen, väli- ja loppuraportointi.

Lisätietoja hakemuksesta

Kohderyhmä:

Mikro- ja PK-yritykset, liiketoimintaa harjoittavat säätiöt ja yhdistykset sekä näiden hallitusten jäsenet, omistajat, toimitusjohtajat ja johtoryhmän jäsenet eli henkilöt, jotka joko suoraan tai välillisesti osallistuvat hallitustyöhön.

Osallistujia: 250 henkilöä ryhmähanke (Pohjois-Karjala 100, Pohjois-Savo 100, Etelä-Savo 50)

Yrityksiä: 250 (tavoite Pohjois-Karjala 100, Pohjois-Savo 100, Etelä-Savo 50)

(Osallistumissitoumuksia: Pohjois-Karjala 23 kpl, Pohjois-Savo 22 kpl , Etelä-Savo 7 kpl.)

Lyhyen aikavälin tavoitteet (tulostindikaattorit): saavutettu ammattipätevyys 80 (Pohjois-Karjala 32, Pohjois-Savo 32, Etelä-Savo 16)

Hankkeessa on kaksi De minimis-toimenpidettä: asiakasarvoanalyysi, asiakasarvon kehittämisen valmennus

Ryhmähankkeelle esitetty EU ja valtion osuus: 351 948 € (kokonaiskustannukset 439 936 €).

Pohjois-Savo: 140 780 €, Etelä-Savo: 70 388 €, Pohjois-Karjala: 140 780 €

Tulostindikaattorien lisäksi muina hankkeen tuloksina:

- Asiakasarvoanalyysityökalu
- Asiakasarvoanalyysi toimenpidesuosituksineen koko hankkeen toiminta-alueella 250 yritykselle. Analyysien tuotoksena syntyy tarkka tilannekuva asiakasarvon johtamisen nykytilasta ja kehittämistarpeista Itä-Suomessa.
- Asiakasarvon kehittämispolku koko hankkeen toiminta-alueella 80 osallistujalle, joille päätoteuttaja myöntää ammattipätevyydistuksen. Osallistajat laativat valmennuksessa ohjatusti yritykselle asiakasarvon johtamisen kehittämissuunnitelman mittaristoineen. Osallistajat ovat kohderyhmäyritysten hallituksen jäseniä, omistajia, toimitusjohtajia ja johtoryhmän jäseniä eli henkilöitä, jotka joko suoraan tai välillisesti osallistuvat yritysten hallitustyöhön
- Asiakasarvon kehittämispolusta syntyy ymmärrys ja malli, jolla asiakasarvon johtamista voidaan kehittää
- Hankkeeseen osallistuneiden avainhenkilöiden osaaminen paranee asiakasarvon tunnistamisessa ja johtamisessa, joka vahvistaa jatkossa oleellisesti itäsuomalaisten yritysten kilpailukykyä
- Hankkeen toimenpiteiden laadullista vaikuttavuutta mitataan analyysivaiheen sekä jokaisen kehittämispolun moduulin jälkeen tehtävällä kyselyllä.

Hankkeen toteutusalue

Onko hankkeen toiminta valtakunnallista?

Ei

Maakunnat

Pohjois-Karjala, Pohjois-Savo, Etelä-Savo

Kunnat

Heinävesi, Ilomantsi, Joensuu, Juuka, Kontiolahti, Liperi, Rääkkylä, Tohmajärvi, Kitee, Lieksa, Nurmes, Enonkoski, Hirvensalmi, Iisalmi, Joroinen, Juva, Kaavi, Kangasniemi, Keitele, Kiuruvesi, Kuopio, Lapinlahti, Leppävirta, Mikkeli, Mäntyharju, Outokumpu, Pertunmaa, Pieksämäki, Pielavesi, Polvijärvi, Puumala, Rantasalmi, Rautalampi, Rautavaara, Savonlinna, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Sulkava, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi, Varkaus, Vesanto, Vieremä

Kustannusarvion ja rahoitussuunnitelman tiivistelmä

Täydelliset kustannusarvion ja rahoitussuunnitelman taulukot sekä de minimis -tuki-ilmoitus ovat hakemuksen lopussa.

Kustannusarviota ohjaavat kustannusmallivalinnat

Kustannusmalli	Flat rate 40 % kehittäminen
Palkkakustannusten ilmoitustapa	Palkkojen yksikkökustannukset

Kustannusarvion tiivistelmä

	Haetut yhteensä €	Hyväksytyt yhteensä €	Hylätyt €
1 Palkkakustannukset	314 240	314 240	0
2 Matkakustannukset	0	0	0
3 Muut kustannukset	0	0	0
4 Ostopalvelut	0	0	0
Flat rate 40 %	125 696	125 696	0
5 Tulot (vähennetään kustannuksista)	0	0	0
6 Kertakorvaus hankkeen tuotokset	0	0	0
Nettokustannusarvio yhteensä	439 936	439 936	0

Rahoitussuunnitelman tiivistelmä

	Haetut yhteensä €	Hyväksytyt yhteensä €	Osuus %
1 Haettava EU- ja valtion rahoitus	351 948	351 948	80 %
2 Omarahoitus: kuntarahoitus	0	0	0 %
2 Omarahoitus: muu julkinen rahoitus	0	0	0 %
2 Omarahoitus: yksityinen rahoitus	87 988	87 988	20 %
3 Ulkoinen kuntarahoitus	0	0	0 %
4 Ulkoinen muu julkinen rahoitus	0	0	0 %
5 Ulkoinen yksityinen rahoitus	8 600	8 600	2 %
Rahoitussuunnitelma yhteensä	439 936	439 936	100 %

Rahoittajan arvio hankkeesta

Hankkeelle on haettu rahoitusta Uudistava ja osaava Suomi 2021-2027 -ohjelman erityistavoitteesta 4.2. Uutta osaamista työelämään. Hankkeelle on tehty ohjelman seurantakomitean hyväksymien yleisten valintaperusteiden mukainen arviointi sekä erityisten valintaperusteiden mukainen arviointi. Hanke on käsitelty Pohjois-Savon hankeryhmässä 13.11.2023, Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen hankeryhmässä 24.11.2023 sekä Etelä-Savon ELY-keskuksen hankeryhmässä 24.11.2023. Hanke on käsitelty Etelä-Savon ELY-keskuksen rakennerahastoyksikön rahoituskokouksessa 1.12.2023. Hankkeen rahoittamista on puollettu ja asiantuntija-arvioinnit on huomioitu hankevalmistelussa.

Hankkeen toimenpiteillä mikro- ja pk-yritysten sekä näiden johdon ja hallitusjäsenten asiakasarvon osaaminen kehittyy. Hankkeessa toteutetaan asiakasarvon nykytilan analyysi. Analyysin jälkeen yritykset ohjataan valmennuksiin, joissa kehittyvät osallistujien asiakasarvon johtamisen osaaminen. Lisäksi hankkeen toimenpiteisiin kuuluu osallistujien laatima yritysکوhtainen kehittämissuunnitelma, jonka avulla konkretisoituu sekä juurtuu hankkeessa saatu osaaminen yrityksen liiketoiminnan kehittämiseen. Osallistumisestaan hankkeen asiakasarvon kehittämisen valmennuksiin, osallistuvat saavat ammattipätevyyden lisääntymisen osoittavan todistuksen.

Hanke on saanut erityistavoitteenmukaisessa arvioinnissa riittävästi pisteitä tullakseen rahoitetuksi. Hanke tukee erityisesti yritysten osaamista ja kilpailukykyisyyttä. Hankkeen kautta saatu osaaminen edistää yritysten muutostilanteissa selviytymistä. Hanke tukee Pohjois-Karjalan maakunnan tulevaisuuden elinvoima strategiaa sekä Pohjois-Savon ja Etelä-Savon maakuntien osaamisen ja yrittäjyyden strategiatavoitteita.

Ratkaisun perustelut ja jatkotoimenpiteet

Pohjois-Savon hankeryhmä 13.11.2023

Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen hankeryhmä 24.11.2023

Etelä-Savon ELY-keskuksen hankeryhmän 24.11.2023

Etelä-Savon ELY-keskuksen rakennerahastoyksikön rahoituskokous 1.12.2023.
Pohjois-Karjalan maakunnan yhteistyöryhmän sihteeristö 6.2.2024.
Pohjois-Savon maakunnan yhteistyöryhmän sihteeristö 8.2.2024.
Etelä-Savon maakunnan yhteistyöryhmän sihteeristö 13.2.2024.
Pohjois-Karjalan maakunnan yhteistyöryhmä 29.2.2024 (tiedoksi).
Pohjois-Savon maakunnan yhteistyöryhmä 19.3.2024 (tiedoksi).
Etelä-Savon maakunnan yhteistyöryhmä 11.4.2024 (tiedoksi).

Rahoittaja puoltaa hakemuksen hyväksymistä

Kyllä