



TEM:in alaiset toimijat ja UM tiivistävät yhteistyötä asiakkuudenhallinnassa – CRM-toimittajaksi Digia

Yhteinen näkymä asiakkuuksiin parantaa asiakaspalvelua ja helpottaa hallinnollista työtä.

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) sekä sen alaiset toimijat ovat valinneet asiakkuudenhallintajärjestelmänsä toimittajaksi Digian. Järjestelmän käyttäjiä ovat ELY-keskukset, TE-toimistot, Innovaatorahoituskeskus Tekes, Finnvera, Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes ja Finpro. Järjestelmä tulee myös Ulkoministeriön (UM) ja koko sen edustustoverkoston käyttöön. Sopimuksen kokonaisarvo on noin 1,5 miljoonaa euroa, josta Digian osuus on noin 650 000 euroa.

Järjestelmähankkeen tavoite on yritysasiakkaiden kanssa työskentelevien henkilöiden työn helpottaminen ja yritysasiakkaiden palvelukokemuksen parantaminen. Työ- ja elinkeinoministeriön alaisilla toimijoilla ei tähän mennessä ole ollut yhteistä asiakkuudenhallintajärjestelmää. Toimijat tekevät kuitenkin paljon yhteistyötä ja palvelevat monesti käytännössä samoja yritys- ja organisaatioasiakkaita. Yhtenäisen järjestelmän kautta eri organisaatioiden työntekijät näkevät suoraan, mitä yhteistyöhankkeita eri asiakkuuksissa on käynnissä tai toteutettu aiemmin.

Valtaosa järjestelmähankkeen toimijoista on myös osa Suomen vientiä edistävää Team Finland -verkostoa. Näiden toimijoiden piirissä järjestelmän käyttäjiä on jopa 2000 henkeä.

”Team Finland -toiminnassa on onnistuneesti pilotoitu CRM-järjestelmän käyttöä. Nyt solmittu sopimus laajentaa käyttäjien joukkoa, vahvistaa yhteistä asiakastyötä ja säästää yritysten aikaa. Yhteisen järjestelmän myötä päällekkäiset yhteydenotot asiakasyrityksiin vähenevät, ja toiminta tehostuu, kun saamme käyttöön moderneja työkaluja asiakastyön ja viestinnän tueksi”, toteaa Finnveran sidosryhmäpäällikkö **Jukka Suokas**, joka vetää hanketta Team Finland -toimijoiden puolella.

Digia vakuutti tietoturvaosaamisella ja tiimin kyvykkyydellä

”Asiakkaiden tieto ja sen luottamuksellisuus on meille äärimmäisen tärkeää. Tämän takia oli ratkaisevan tärkeää, että CRM-järjestelmä toteutetaan tietoturvallisena”, sanoo Suokas.

Digia sai ratkaisun ja toimitussuunnitelman kuvauksista kilpailutuksessa parhaat mahdolliset pisteet. Täydet pisteet tuli myös tiimin kyvykkyydestä ja ammattilaisten osaamisesta.

”Yhtenäinen CRM-järjestelmä mahdollistaa paremman palvelun yrityksille ja kansalaisille, kun tiedot ovat helposti käytettävissä. Monet TEM:in alaiset toimijat tekevät työtä esimerkiksi yritysten kilpailukyvyyn parantamiseksi, ja yhtenäisen asiakkuudenhallinnan ansiosta yrityksiä osataan jatkossa palvella kohdennetummin. Digia on ollut tekemässä monia uudistuksia, jotka helpottavat suomalaisten arkea, esimerkiksi verokortti verkossa -palvelu tai mahdollisuus uusia passi verkossa. On hienoa olla mukana toteuttamassa ratkaisuja, jotka vaikuttavat laajasti suomalaisiin yrityksiin ja kansalaisiin”, toimialajohtaja **Sami Rantanen** Digialta sanoo.

Lisätiedot:

Jukka Suokas
Sidosryhmäpäällikkö, Finnvera
p. 029 460 2525

Sami Rantanen
Johtaja, julkishallinto, Digia
P. 040 772 2920

Digia on kannattavasti kasvava IT-palveluyritys, joka auttaa asiakkaitaan hyödyntämään digitaalisuuden mahdollisuudet. Näkemyksellisenä kumppanina Digia kehittää ja innovoi liiketoimintaa tukevia ratkaisuja yhdessä asiakkaidensa kanssa. Tarjoamme toimialasovitettua osaamista digitaalisten palveluiden kehittämiseen, toiminnan ohjaamiseen ja tiedon hyödyntämiseen. Toimimme 850 osaajan voimin Suomessa ja Ruotsissa. Digian jatkuvien toimintojen liikevaihto vuonna 2015 oli 81 miljoonaa euroa. Yhtiö on listattuna NASDAQ Helsingissä (DIG1V).