Asiakkuudenhallintajärjestelmä yritysyhteistyössä

14.8.2018

SeAMKin asiakkuudenhallintajärjestelmä auttaa yritysyhteistyössä

Seinäjoen ammattikorkeakoulun visio on olla paras korkeakoulu opiskelijalle. Strategiassa tämä näkyy muun muassa valintoina kehittää TKI-toimintaa ja työelämälähtöistä opetusta. Molempiin näihin tarvitaan mukaan alueen yrityksiä.

Monipuolista yritysyhteistyötä

SeAMKissa on käynnissä noin sata hanketta vuosittain ja ne koskettavat lähes 500 alueemme yritystä. Tämän lisäksi yritysyhteistyötä tehdään muun muassa harjoittelupaikkojen, opinnäytetöiden ja projektiopintojen kautta, sekä työelämäjaksojen, maksullisen palvelutoiminnan, erilaisten tutkimusten ja muiden yhteistyökuvioiden kautta. Alueen yritykset tarvitsevat SeAMKia muun muassa kouluttamaan heidän käyttöönsä ammattitaitoista työvoimaa, ja SeAMKille alueen aktiivinen ja kasvava yrityskanta on suorastaan elinehto. On siis molempien osapuolten kannalta tärkeää, että vuorovaikutus sujuu ja yhteistyö hyödyttää kumpaakin.

Lisää tietoa ja tehoa

Nykyaikaisilla välineillä tiedonkulkua ja -vaihtoa voidaan tehostaa, lisätä ja dokumentoida. Siihen soveltuu CRM-järjestelmä. SeAMKiin hankittiin asiakkuudenhallintajärjestelmä, eli CRM-järjestelmä (customer relationship management) kymmenisen vuotta sitten. Tuolloin maailma oli ammattikorkeakoulujen silmin katsottuna hieman eri näköinen kuin nyt, mutta jo silloin tiedettiin, että suhteet alueemme yrityksiin ovat elintärkeitä ja niihin kannattaa panostaa. Edellytyksenä hyvälle yhteistyölle on, että tieto kulkee ja vuorovaikutus sujuu. Tämä tarkoittaa usein paitsi viestinnän lisäämistä ulospäin, myös sisäisen viestinnän tehostamista.

Pilottivaiheessa haetaan kokemuksia

Käytössä SeAMKilla on Microsoftin Dynamics, joka on määritelty ja implementoitu sopivaksi TKI-puolen työntekijöistä koostuvan pilottiryhmän kokemusten pohjalta. Pilottiryhmä järjestelmän kehittämistyötä varten muodostettiin vuoden 2018 alussa ja sen tehtävänä on ollut muun muassa 1) määritellä, miten järjestelmää

käytetään ja mitä tietoja sinne syötetään, 2) käyttää järjestelmää ja etsiä siitä virheitä ja epäloogisuuksia, 3) pohtia ja parantaa järjestelmän käytettävyyttä ja terminologiaa sekä 4) antaa toinen toisilleen vertaistukea ja jakaa vinkkejä järjestelmään käyttöön liittyen.

Kokemukset ovat rohkaisevia, mutta vielä on tekemistä sujuvan käytön varmistamiseksi. Syksyllä 2018 on tarkoitus kasvattaa käyttäjämäärää ja hakea lisää kokemuksia suuremmalta porukalta. On muistettava, että järjestelmä ei yksinään ratkaise mitään, vaan olennaista on, että sen käyttäjät ovat aktiivisia ja huolehtivat muun muassa tallennettujen tietojen oikeellisuudesta, oikea-aikaisuudesta ja hyödynnettävyydestä. Tärkeää on myös yhdessä keskustella ja sopia, millainen tieto järjestelmässä on sellaista, että sen tallentaminen palvelee yhteistyötä yritysten kanssa ja tekee vuorovaikutuksesta avoimempaa.

CRM-järjestelmän edut

CRM-järjestelmän aktiivisessa käytössä on useita etuja. Ensinnäkin, kun tieto yritysten kanssa tehdystä yhteistyöstä löytyy yhdestä järjestelmästä, voidaan tietoja hallita ja valvoa paremmin – me kaikki tiedämme uuden tietosuojalain asettamat vaatimukset rekisterinpitäjälle. Toiseksi, järjestelmän avulla voidaan paremmin palvella yrityksiä, jotka kontaktoivat SeAMKia esimerkiksi etsiessään harjoittelijaa tai apua omiin sisäisiin kehittämis- tai koulutustarpeisiinsa – kun tieto on kaikilla käyttäjillä saatavilla, se todennäköisimmin myös saavuttaa oikean kohteensa. Kolmanneksi, kun meillä on paitsi historiatietoa, myös tietämys yritysten tarpeista ja toiveista, voidaan erilaiset kyselyt, kutsut ja markkinointiviestit kohdentaa paremmin juuri niistä kiinnostuneille yrityksille.

Järjestelmän jatkokehitys

Tulevaisuudessa on syytä tarkastella CRM-järjestelmän integrointia muihin järjestelmiimme. Kirkastamalla yritysyhteistyöhön liittyvät prosessit ja luomalla kokonaiskuva niihin liittyvistä ihmisistä, toiminnoista ja ohjelmistoista, voidaan parhaimmillaan luoda kokonaisuus, joka auttaa koko organisaatiota ja sen henkilöstöä palvelemaan alueemme yrityksiä vielä entistäkin laadukkaammin.

Piia-Pauliina Mäntysaari
asiantuntija TKI, SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri