



Serve – Palveluliiketoiminnan edelläkävijöille

Serve

Tekesin ohjelma 2006–2013



Serve luotsaa suomalaista

palveluosaamista

kansainvälisessä kärjessä

Palveluliiketoiminnan kehittäminen vahvistaa yritysten kilpailukykyä, uudistaa suomalaista elinkeinoelämää ja parantaa eri toimialojen kasvuedellytyksiä.

Palveluinnovaatioiden luominen edellyttää usein liiketoiminnan kokonaisvaltaista uudistamista. Palveluinnovaatiot syntyvät asiakasrajapinnassa ja yhä useammin niitä kehitetään yhdessä asiakkaan kanssa.

Tekesin Serve-ohjelma tukee palveluinnovaatioiden kehittämistä suomalaisissa yrityksissä erityisesti teollisuuden palveluliiketoiminnan, kaupan ja liike-elämän asiantuntijapalvelujen aloilla. Ohjelma kannustaa yrityksiä haastamaan toimialojen perinteisiä toimintatapoja paremman asiakasymmärryksen kautta ja luomaan innovatiivisilla ratkaisuillaan uutta markkinatilaa.

Serve edelläkävijöiden innovaatiokumppanina

Serve-ohjelma toimii edelläkävijäyritysten innovaatiokumppanina mm. sparraamalla palvelukehitystyötä, rahoittamalla tutkimus- ja kehittämishankkeita sekä tukemalla niihin liittyvää hankevalmistelua. Lisäksi ohjelma järjestää tapahtumia, tarjoaa verkostoitumismahdollisuuksia sekä tukee osaamisen vahvistamista myös tutkimuksien ja julkaisujen avulla.

Servessä rahoitettava kehitystyö voi kohdistua esimerkiksi :

- Markkinoiden ja asiakastarpeiden tutkimiseen
- Uusien palvelukonseptien ja palveluliiketoimintamallien kehittämiseen ja testaamiseen
- Palveluprosessien ja sisäisten toimintamallien kehittämiseen ja jalkauttamiseen
- Organisaation ja yrityskulttuurin kehittämiseen
- Arvoverkostojen ja kumppanuusmallien kehittämiseen
- Uudenlaisten asiakasrajapintaratkaisujen ja jakeluinnovaatioiden kehittämiseen

Yritykset voivat hakea ohjelman rahoitusta jatkuvasti. Tutkimusorganisaatioille järjestetään teemahakuja erikseen ilmoitettavina ajankohtina.

Palveluliiketoiminnan edelläkävijyys perustuu asiakaslähtöisyyteen

Edelläkävijyys on

- Rohkeutta, riskinottoa ja kokonaisvaltaista uudistumista
- Asiakas- ja palvelukeskeisiä toiminta- ja ajattelutapoja
- Innovaatioiden yhteiskehittämistä
- Verkostojen ja roolien uudelleenajattelua
- Uudenlaisia organisatorisia ratkaisuja ja johtamiskäytäntöjä
- Teknologian tarjoamien mahdollisuuksien hyödyntämistä

Edelläkävijäyritys navigoi kompleksisessa ympäristössä



Palveluinnovaation ulottuvuudet

Verkosto- ja
arvoketjuinnovaatiot

Teknologia- ja
tuoteinnovaatiot

Organisatoriset
innovaatiot

Asiakasrajapinta- ja
jakeluinovaatiot

Navigoi kehitystoimintasi oikein!

–arvioi palveluliiketoiminnan kehittämishankettasi

- 1.** Mitkä ovat kehityshankkeen taustalla olevat kehitys- ja asiakastarpeet? Miten asiakkaanne ja verkostokumppaninne osallistuvat kehitysprosessiin?
- 2.** Kuvatkaa lyhyesti kehitettävä ratkaisunne. Millaisista alaprojekteista tai tehtäväkokonaisuuksista projektinne muodostuu?
- 3.** Miten kehitettävä ratkaisunne eroaa kilpailevista toimintamalleista kotimaassa ja kansainvälisesti?
- 4.** Miten projektissa kehittämänne ratkaisut eroavat toimialan perinteisistä tavoista toimia?
- 5.** Kuinka paljon odotatte kehittämänne ratkaisun kasvattavan yrityksenne liikevaihtoa ja tuottavuutta seuraavan viiden vuoden aikana?



Tekes – rahoitusta ja asiantuntemusta

Tekes on tutkimus- ja kehitystyön ja innovaatiotoiminnan rahoittaja ja asiantuntija. Tekesin toiminta auttaa yrityksiä, tutkimuslaitoksia, yliopistoja ja korkeakouluja luomaan uutta tietoa ja osaamista ja lisäämään verkostoitumista. Tekes jakaa rahoituksellaan teollisuuden ja palvelualojen tutkimus- ja kehitystyön riskejä. Toiminnallaan Tekes vaikuttaa liiketoiminnan kehittämiseen, elinkeinoelämän uudistamiseen, kansantalouden kasvuun, työllisyyden vahvistumiseen ja yhteiskunnan hyvinvointiin. Tekesillä on vuosittain käytettävissä avustuksina ja lainoina lähes 600 miljoonaa euroa tutkimus- ja kehitysprojektien rahoitukseen.

Tekesin ohjelmat verkostoitumisen foorumeita

Tekesin ohjelmat tarjoavat yrityksille, yliopistoille, korkeakouluille ja tutkimuslaitoksille verkottumismahdollisuuksia, apua kansainvälistymiseen ja liiketoimintaosaamisen kehittämiseen sekä rahoitusta ohjelman aihepiiriin kuuluville tutkimus- ja kehitysprojekteille. Seminaarit, workshopit, ulkomaille suuntautuvat tutustumismatkat, koulutusohjelmat, uutiskirjeet ja muut julkaisut ovat ohjelmien keskeistä antia. Tekes ohjaa noin puolet myöntämästään rahoituksesta ohjelmien kautta.

Lisätietoja

www.tekes.fi/serve

Ohjelman päällikkö Jaana Auramo, Tekes, p. 010 605 5689, jaana.auramo@tekes.fi
Ohjelman koordinaattori Heli Paavola, Ramboll Management Consulting Oy, p. 050 428 0873, heli.paavola@r-m.com