

Enterprise Lithuania

Measuring the impact of business support on SME's: the case of Enterprise Lithuania

Areas of activity

- Supporting the establishment and development of new business in Lithuania
- Fostering Lithuania's exports

How to measure?

Balanced scorecard system

- Customer perspective
- Financial perspective
- Internal processes perspective
- Employees' perspective

What to measure?


Main requirements for indicators

- Should be linked to the activities of the organisation;
- Should be possible to measure (at least provisional) in January;
- Indicators should be evident for our stakeholders, board and the general public;

What to measure?

The case of Enterprise Lithuania

Number of published indicators - 21

- Customer perspective – 7 indicators (generalisation of 16 indicators)
 - Financial perspective – 6 indicators
 - Internal processes perspective – 5 indicators
 - Employees' perspective – 3 Indicators
 - **Economic impact – 3 indicators**
- 

Reports



- General report
- Customer perspective - derived from individual employees' scorecards

| Eil.Nr. | Rodiklis | Informacijos šaltinis | sausis | vasaris | kovas | balandis | gegužė | birželis | liepa | rugpjūtis | rugsėjis | spalis | lapkritis | gruodis | per 2013 m. | Igyvendinimo % | Planas | | | | | |
|---------|--|-----------------------|---|---------|-------|----------|--------|----------|-------|-----------|----------|--------|-----------|---------|-------------|----------------|-----------|---------------|-------|---------------|------|-----|
| 1 | (1) Didėsnis eksporto augimas nei šalies vidurkis. (E) | 17 | Pasiiekta reikšmė | | | | | | | | | | | metinis | metinis | 12,4%* | 100 % | 5 % | | | | |
| | | 18 | Asmeninis planas | | | | | | | | | | | metinis | metinis | | | | | | | |
| | | 19 | Istaigos planas | | | | | | | | | | | metinis | metinis | | | | | | | |
| 2 | (1) Didėsnis išgyvenusių verslų 1-aisias veiklos metais, palyginimas su šalies vidurkiu. (V) | 18 | 1. Aptarnautų LT klientų #. | | | | | | | | | | | 43 401 | 26 681 | 45,3 % | 100 % | 5 % | | | | |
| | | 19 | 1.1 Suteiktų LT konsultacijų #. | | | | | | | | | | | 6 832 | 6 938 | | | | | | | |
| | | 20 | 1.2 Renginių dalyvių iš Lietuvos #. | | | | | | | | | | | 35 127 | 18 460 | | | | | | | |
| | | 21 | 1.3 Pagamintų analitinių produktų #. | | | | | | | | | | | 138 | | | | | | | | |
| 3 | (1,4,5,6) Klientų ir partnerių pasitenkinimo rodiklis (balais). (V&E&A) | 22 | 1.4 Projektais aptarnautų LT įmonių #. | | | | | | | | | | | 529 | 410 | 4,48 | 100 % | 4,5 | | | | |
| 4 | (1) Naujai pradėjusių eksportuoti įmonių skaičius (#) (E) | 23 | 1.5 Suteiktų mokamų paslaugų #. | | | | | | | | | | | 23 | 143 | | | 200 | | | | |
| 5 | (1) Paraiškų pateiktų per Verslovartai.lt (#) (V) | 24 | 1.6 Vizituotų įmonių # | | | | | | | | | | | 749 | 730 | 304 | 122 % | 250 | | | | |
| 6 | (1) Įsikūrusių verslų skaičius su VL pagalba (#). (V) | 25 | 1.7 Kompas DB | | | | | | | | | | | 6 | | 1109 | 111 % | 1000 | | | | |
| 7 | (2, 11) Įsidarbinimas Lietuvos įmonėse/nuosavas verslas Lietuvoje (%). (A) | 26 | 11. Skaitytų pranešimų # | | | | | | | | | | | 326 | 172 | | | 80 % | | | | |
| 8 | (2, 11) Alyginimo vidurkis išėjus aukštesnis nei rinkos vidurkis (%). (A) | 27 | 2. Aptarnautų užsienio klientų #. | | | | | | | | | | | 4 605 | 2 025 | | | 20 % | | | | |
| 9 | (3) Paslaugų sklaidos didinimas regionuose (% nuo paslaugų). (V&E) | 28 | 2.1 Atsakytų paklausimų iš užsienio #. | | | | | | | | | | | 1 801 | 1 875 | 26,5 % | 48 % | 55,0 % | | | | |
| 10 | (4) Aptarnautų klientų skaičius. (V&E) | 29 | 2.2 Renginių dalyvių iš užsienio #. | | | | | | | | | | | 2 804 | 150 | 120 | 5978 | 48 006 | 137 % | 35 000 | | |
| 11 | (4) Portalų lankytųjų skaičius (A) | 30 | 3. Suorganizuotų renginių #. | | | | | | | | | | | 689 | 558 | 863 | 83 137 | 617 304 | 176 % | 350 000 | | |
| 12 | (6) Besąlyginė audito išvada (pastabų #). (A) | 31 | 4. Įvestų naujų kontaktų CRM #. | | | | | | | | | | | 10 071 | 2 649 | 25 % | 0,03 % | 3,3 % | 47 % | 7 % | | |
| 13 | (6) Finansinė disciplina (% nuokrypis nuo biudžeto). (A) + (V&E) | 32 | 5. Įsikūrusių naujų verslų su VL pagalba #. | | | | | | | | | | | 306 | 1 170 | 833 | 6 381 | 107 552 Lt | 1 % | 20 000 000 Lt | | |
| 14 | (7) Sugeneruotos pajamos iš klientų (kaip % nuo biudžeto). (V&E) | 33 | 6. Pateiktų paraiškų per PGKC portalą #. | | | | | | | | | | | 304 | 536 | 1 275 | 3 037 743 | 21 047 778 Lt | 91 % | 23 200 000 Lt | | |
| 15 | (7) Pritrauktos papildomos programų lėšos (Lt). (A) | 34 | 7. Suteiktų paslaugų kiekis LTL | | | | | | | | | | | 242 846 | 273 000 | metinis | metinis | | | 50 Lt | | |
| 16 | (7) Biudžetas (Lt). (A) | 35 | 8. Sėkmės istorijų # | | | | | | | | | | | 33 | 82 | metinis | metinis | | | 10 % | | |
| 17 | (8) Darbuotojo paslaugų valandos savikaina (Lt). (A) | 36 | | | | | | | | | | | | | | 0 % | 0,5 % | 1,4 % | 37 % | 3,8 % | | |
| 18 | (8) Efektyvėsnis pirkimų vykdymas (sutaupymo % per derybas). (A) + (V&E) | 37 | | | | | | | | | | | | | | metinis | metinis | | | 3,96 | 88 % | 4,5 |
| 19 | (8) E- viešieji pirkimai (% nuo visų viešųjų pirkimų vertės). (A) | 38 | | | | | | | | | | | | | | 3,4 | 2,5 | 2,66 | 106 % | 2,5 | | |
| 20 | (9) Mokymų valandų (% nuo dirbtų valandų). (A) | 39 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | (9, 10, 11) Darbuotojų pasitenkinimas (balais). (V&E&A) | 40 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | (11) Darbuotojų vidutinis stažas (metais). (A) + (V&E) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Page 1

Economic impact indicators

- **Clients' export growth compared to the national export growth rate of goods and services;**
- **Number of newly established companies with the support of Enterprise Lithuania**
- **Survivability rate of newly established companies with the support of Enterprise Lithuania compared to the national survivability rate of newly established companies (during 1st year of activities);**

Didn't selected indicators

- Directly evaluated clients exports growth comparison with national exports growth of goods and services
 - Data are available in June
 - Some part of our' clients have faced with troubles to export them self, so their export wouldn't increase in present year.
 - The real impact for clients becomes after some lag of time

- **Main idea - exports of our clients' should grow at least 5 percentage points faster than national exports of goods and services**

- **Data source:**

- Official statistical sources;
- Independent survey of clients (the year)

- **Challenges**

- Some difficulties to involve our clients to answer survey questions (up to 10 questions)
- Provisional indicator in January.
- Indicator is updated in March

2013

Clients exports grew by 22,2%
National exports grew by 9,8 %
Indicator value – 12,4%

Number of newly established companies

Main idea – newly established companies with our support

- Data source:
 - Official statistical sources;
 - Enterprise Lithuania CRM

2013

Number of newly established companies
in Lithuania – 13 474

Number of newly established companies
with our support – 1109

Survivability rate of newly established companies

Main idea – new companies established with our support on the 1st year of their activity should not go bankrupt, nor stop their activity etc. Survivability rate of our clients should be at least 5 percentage points higher than the national survivability rate

- Data source:

- Official statistical source
- National Tax Agency

2013

Survivability rate of our clients - 96,9 %

National survivability rate – 51,6%

Indicator value – 45,3 %

- Challenges

- Required data were never calculated before by official statistics providers
- Support from the Ministry of Economy was necessary.
- Bureaucratic procedure with government institutions took more than half a year.

Thank you