Digitaaliset palvelut ja alustatalous poikkeusoloissa

25.5.2020

Yritysten liiketoiminnan ja palvelujen digitalisointi kiihtyi keväällä, kun koronavirus pakotti yritykset ottamaan loikan kohti alustataloutta ja digitaalisia ekosysteemejä. Kriisin lopullista hintaa tai vaikutuksia ei vielä pysty kukaan arvioimaan, mutta joka tapauksessa on selvää, että paluuta entiseen ei ole. Kriisin jälkeen yritykset voidaan jakaa paitsi taloudellisen selviytymiskyvyn, myös toiminnallisen sopeutumisen mukaan. Toiset yritykset hyötyvät kriisistä, toiset eivät selviydy sen yli. Osittain tähän vaikuttaa toimiala ja yksittäisen yrityksen tilanne ennen kriisiä, mutta tärkeimmät selviytymiseen vaikuttavat tekijät löytyvät yritysten sisältä.

Toimialojen välillä on eroja

Toimiala vaikuttaa yritysten tilanteeseen ja esimerkiksi ravintola- tai matkailualalla vaikutukset ovat nopeita ja konkreettisia, koska asiakkaat eivät voi kuluttaa perinteisellä tavalla. Osa alan yrityksistä on muuttanut toimintaansa tilanteen vaatimalla tavalla, osa taas on sulkenut ovet ja odottaa nyt rajoitusten purkua ja valtion tukea liiketoiminnan pakollisille kuluille. Esimerkiksi ResQ on ottanut valikoimiin ylijäämäruuan rinnalle myös normaalit ruuan kuljetukset. Vähittäiskaupassa verkkokauppa on kasvanut merkittävästi muiden tuotteiden lisäksi myös ruuan osalta. Erityisesti yli 50-vuotiaiden verkko-ostokset ovat lisääntyneet.

Teollisuudessa tilanne on vielä tällä hetkellä parempi, sillä nykyisiä tilauksia on mahdollista toimittaa, jos vain komponentteja, raaka-aineita ja terveitä työntekijöitä on saatavilla. Tulevat tilauskannat riippuvat siitä, minkälaisia vaurioita viruksen torjunta aiheuttaa talouden rakenteisiin. Muutoksia on joka tapauksessa tulossa kaikilla aloilla.

Yrityksen sisäiset tekijät määrittävät menestyksen

Tällä hetkellä yleisessä keskustelussa korostuvat SWOT-analyysin alariviltä tutut yrityksen ulkopuoliset tekijät O ja T eli mahdollisuudet ja uhat, mutta kriisin jälkeen yksittäisen yrityksen menestymisen ratkaisevat ylärivin yrityksen sisäiset S ja W eli vahvuudet ja heikkoudet. Ihmisten ja yritysten toimintatavat muuttuvat nyt nopeasti, koska on pakko. Kriisin jälkeen nämä samat ihmiset ja yritykset eivät palaa enää automaattisesti vanhoihin toimintatapoihin. Osa yrityksissä oli jo hyvässä vauhdissa digitaalisten palveluiden kehittämisessä, mutta viimeistään nyt kaikkien yritysten on otettava muutos tosissaan. Ensimmäiset yritykset ovat jo ilmoittaneet, että etätyökäytännöistä tulee pysyviä ja ihmiset saavat itse valita työpöytänsä sijainnin oman tehtävän mukaisesti.

Tulevaisuudessa voittajia ovat ne yritykset, jotka pystyvät tuottamaan omaa palveluaan asiakaslähtöisesti

tilanteessa kuin tilanteessa. Digitalisaatiosta on puhuttu jo vuosia ja yrityksillä on ollut aikaa hakea omaa paikkaansa uudessa liiketoimintaympäristössä. Tänä keväänä pakko muutti toimintatapoja muutamassa viikossa ja uusi normaali muodostuu nyt käyttöönotettujen toimintatapojen ympärille. Ehkä tänä keväänä tehty digiloikka parantaa yritysten tehokkuutta ja kilpailukykyä luomalla kokonaan uuden ja paremman palvelukulttuurin. Suurin uhka ei ole virus tai talouskriisi vaan se, että jäädään odottamaan pölyn laskeutumista, tehdään kaikki samalla tavalla kuin aiemmin tai seurataan kilpailijoiden mallia.

Palvelukulttuuri ja alustatalous liiketoiminnan uudistajina teollisissa yrityksissä

Palvelukulttuuri ja alustatalous liiketoiminnan uudistajina teollisissa yrityksissä -hanke on Seinäjoen ammattikorkeakoulun ESR-rahoitteinen hanke, jonka tavoitteena on kasvattaa alueen teollisten yritysten osaamista ja tietämystä palvelukulttuurista ja alustataloudesta. Hankkeessa haetaan esimerkkejä teollisuuden alustoista sekä tuotetaan pk-yritysten tarpeisiin räätälöidyt palveluliiketoiminnan kehittämisen mallit. Syksyn aikana hankkeessa on tulossa yrityksiä ja koulutusta tukeva käsikirjan ja siihen liittyviä koulutuksia.

Kimmo Kulmala
Lehtori
SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Kirjoittaja toimi asiantuntijana ESR:n rahoittamassa Palvelukulttuuri ja alustatalous liiketoiminnan uudistajina teollisissa yrityksissä -hankkeessa.