

Digitaaliset työvälineet ovat nykypäivän elinehto

30.6.2022

Digitaalisuus ja digitaaliset työvälineet ovat tulleet jäädäkseen. Ne ovat jokaisen yrityksen, koosta riippumatta, elinehto ja edellytys tulevaisuuden kehitykselle. Mikro- ja pk-yrityksissä digitaalisen liiketoiminnan suurimmat haasteet ovat osaamisen- ja tiedon puute sekä taloudelliset resurssit mutta myös ajoittainen muutosvastarinta kokonaan uusille toimintatavoille. Toki kaikissa yrityksissä investoinnit, joihin myös digitaaliset työkalut kuuluvat, on mitoitettava oikein yrityksen kokoon, taloudellisiin resursseihin ja käyttötarpeeseen. Monissa yrityksissä on tehty myös turhia investointeja, kun taustaselvitykset ovat olleet puutteellisia ja uudet menetelmät eivät olekaan toimineet odotetusti. Päätös digitaalisten työvälineiden investoinneista pitäisikin olla samanlainen yrityksen strateginen valinta, jota uusasiakashankinta, uusi liikerakennus tai uusien markkina-alueiden valloitus on. Onnistuakseen ne kaikki vaativat tuekseen hyvän esiselvityksen, tarpeiden ja tavoitteiden kohtaamisen sekä suunnitelman siitä, mitä investoinnilla todellisuudessa tavoitellaan. Tätä kaikkea voi nimittää yhteisesti strategiatyöksi.

Kaikkea ei kannata yrittää tehdä itse

Teknologiset harppaukset ovat viime vuosina olleet niin valtavia, että jopa alan ammattilaisten on oltava jatkuvasti valveilla tulevista kehityssuuntauksista pysyäkseen mukana kilpailussa. Jos vielä 90-luvun loppupuolella tietokoneista kiinnostunut yrittäjä pystyi itse selviämään monista tietojärjestelmien päivityksistä, käyttöjärjestelmäongelmista tai tekemään ammattimaisia päätöksiä uusista laiteinvestoinneista, on aika nyt täysin toinen. Erilaisia järjestelmiä sekä niiden räätälöinti- ja integrointimahdollisuuksia on niin paljon, että nykyisin kannattaa jo kääntyä suoraan ammattilaisten puoleen ja sopia avaimet käteen palvelusta.

Nykypäivänä onkin suositeltavaa, etenkin pienissä yrityksissä, ulkoistaa it-palvelut kokonaan. Tällä on ainakin kolme suoraa etua. 1) Ongelmatilanteissa asiantunteva apu on saatavilla yleensä hyvin nopeasti ja suurimmassa osassa tapauksissa etänä, jos tietojärjestelmät sen mahdollistavat. 2) Tietojärjestelmät ovat aina ajan tasalla sekä tietoturva ja tietojen varmennukset kunnossa. 3) Asiansa osaava it-kumppani varmistaa, että järjestelmät ovat mahdollisimman tehokkaassa käytössä ja tekee kehitysehdotuksia, jos näkee niille tarvetta. Kaikki edellä mainitut tekijät vapauttavat suoraan yrittäjän aikaa siihen, mitä hän parhaiten osaa; ydinliiketoiminnan hoitamisen, kehittämisen ja johtamisen. Ja kun ydinliiketoiminnan kehittämiseen jää riittävästi aikaa, tarkoittaa se yleensä myös parempia tuottoja.

Case 1. Yrityksen verkkokaupan perustaminen ja tietojärjestelmäintegraatiot

Seinäjokinen, vaatteita maahantuova yritys halusi perustaa vuonna B to B verkkokaupan vastatakseen paremmin asiakaspalveluun ja muuttuneeseen kaupan rakenteeseen. Lisäksi haluttiin luoda järjestelmä, jossa yrityksen kiertävät aluemyyntiedustajat pystyvät tekemään reaaliaikaisia myyntitilauksia, näkemään ajantasaiset varastosaldot ja asiakastiedot sekä tarvittaessa esittelemään myytäviä tuotteita verkkokaupan kuvien perusteella. Aitoja vaatenäytteitä kun ei ollut aina saatavilla.

Kehityskohteen tärkeimmät vaatimukset olivat verkkokaupan hyvä asiakaskokemus sekä käytön yksinkertaisuus ja helppous. Lisäksi myyntiedustajien asiakaskohtaamisia haluttiin parantaa, jotta heillä oli jatkuvasti tarjota ajantasaisin tieto kenttäolosuhteissa suoraan mukana olleiden tietokoneiden kautta. Yrityksessä oli tieto, mitä kehitysprojektilta haluttiin mutta ei osaamista, miten päämäärä saavutetaan. Siksi yritys aloitti yhteistyön paikallisen it-asiantuntijan kanssa. Yhteistyössä laadittiin taustaselvitykset tavoitteista, käytettävissä olevista resursseista sekä siitä, miten valmis kokonaisuus toimisi saumattomasti silloisen ERP-järjestelmän kanssa.

Lopputuloksena oli toimiva B to B verkkokauppa, joka oli toimialalla yleisesti vielä harvinaisuus. Sen avulla asiakkaat saivat laajemman käsityksen olemassa olevasta valikoimasta, pystyivät vertailemaan tuotteita ja hintoja paremmin sekä tekemään tilauksia silloin kun heillä oli parhaiten aikaa. Lisäksi verkkokaupan ja ERP-järjestelmän integraatio toteutettiin niin, että kaikki järjestelmään tehdyt muutokset vaikuttivat suoraan myös verkkokaupan tietoihin. Näin vältyttiin kaksinkertaiselta työltä ja sitä kautta myös virheiden mahdollisuus pieneni.

Samalla kiertävien aluemyyntiedustajien työ tuli sujuvammaksi. Mukana olleiden tietokoneiden kautta he näkivät kaikki tarvittava tiedot reaaliajassa ja tekivät myyntitilaukset suoraan ERP-järjestelmän tietokantaan. Tämä tehosti asiakaspalvelua, vähensi huomattavasti aiemmin tehtyä moninkertaista työtä ja auttoi tehostamaan myös ostotoimintaa, kun tavaramenekin seuranta parantui. Kokonaisuudessaan hyvin suunniteltu ja ulkopuolisten ammattilaisten kanssa toteutettu investointi maksoi itsensä takaisin nopeasti tehostuneen toiminnan kautta. Näin vapautunutta aikaa jäi entistä enemmän ydinliiketoimintaan.

Case 2. Tietoturva

Samaisella yrityksellä oli pitkään oma serveri ja tiedot varmistettiin nauha-asemille. Myös tietoliikenneyhteydet olivat perustasolla, mikä ei mahdollistanut riittävän laadukkaita etäyhteysmahdollisuuksia. Tämä kokonaisuus aiheutti sen, etteivät yritykselle tärkeät tiedot olleet riittävän hyvin varmennettu ja mahdollisten tietojärjestelmäongelmien syntyessä korjaavien toimenpiteiden vasteaika oli pitkä. Tämän vuoksi yrityksen toiminnassa oli ajoittaisia katkoksia sekä yritysriskien realisoitumistodennäköisyys ja samalla tärkeiden tietojen menettämisen mahdollisuus kasvoi. Asiaan havahduttiin, niin kuin yleensä on tapana, vasta kun päivän työt menetettiin yhden virheellisen napinpainalluksen seurauksena.

Jälleen kerran avuksi otettiin paikallinen it-asiantuntija, joka loi kokonaan uuden tavan toimia ja ajatella. Aiemmin yrityksen tiloissa ollut fyysinen serveri ulkoistettiin. Samalla kaikki tietojärjestelmien tiedot tallennettiin reaaliaikaisesti ulkopuoliseen pilvipalveluun. Myös tietoliikenneyhteydet uudistettiin niin, että työasemien etäyhteydet olivat help deskin toiminnalle riittävän laadukkaat.

Aluksi yrityksessä mietittiin tietysti kustannuksia. Tulisiko uudesta palvelusta aiheutuvat kuukausimaksut katetuksi riittävän tehokkaasti? Huoli osoittautui kuitenkin pian aiheettomaksi. Tietojärjestelmäkatkokset vähenivät huomattavasti, koska ulkoistettu it-asiantuntija pystyi jo pitkälti ennaltaehkäisemään mahdolliset ongelmat. Ja ne loput vähäiset tarpeet hoituivat nopeasti etäyhteyksien kautta. Kokonaisuuden etuna oli se, että kukaan yrityksessä ei ollut enää vastuussa nauha-asemavarmennuksista, tietojen palautuksista tai it-järjestelmän katkoksista aiheutuneista ongelmista. Ne kaikki hoidettiin kuntoon ammattimaisesti, viikonpäivästä, lomista tai vuorokauden ajasta riippumatta.

Mika Koivupuisto Projektipäällikkö, Pienten yritysten ketterät strategiat
Yrittäjyys ja kasvu
SeAMK

Pienten yritysten ketterät strategiat on Keski-Suomen ELY-keskuksen ESR-rahoitteinen hanke. Hankkeen tarkoituksena on kehittää eteläpohjalaisten mikro- ja pk-yritysten suunnitelmallista strategiatyötä, osaamisenjohtamista ja digivalmiuksia, jotka ovat kaikki osa yrityksen strategisia valintoja.