PAALUT-hanke vuoteen 2021

7.12.2020

PAALUT-hankkeen* viimeinen vuosi 2021 on tulosten vuosi. SeAMKin asiantuntijoiden yhteistyö Etelä-Pohjanmaan teollisten yritysten kanssa on poikinut uusia näkökulmia palvelukulttuurin kehittämiseen pk-yritys kontekstissa. Kehittämistarpeet ovat globaalin viruksen vauhdittamana ilmeiset. Nyt jo teollisten yritysten toimistoissa digitaaliset ratkaisut ovat arkipäiväistyneet: henkilökunta voi työskennellä etänä, tilaukset, toimitukset ja huoltopalvelupyynnöt liikkuvat sähköisesti. Se, ottaako huoltohenkilöstö etäyhteyden asiakasyritykseen ja ohjaa huoltotarpeen videoteitse, riippuu palveluntuottajan teknologisen kehittymisen asteesta sekä siitä, miten pitkälle yrityksessä on palvelukulttuurin kehittämisessä edetty. Digitaaliset työkalut ovat nekin vain työkaluja – niitä käyttämään tarvitaan ihmisiä ja ihmisten muodostamia organisaatioita.

Teknologian vauhdikas kehittyminen on haastanut myös yrityksen johdon mindsettia siitä, mitä osa-alueita yrityksessä tulee kehittää pärjätäkseen kilpailussa. Liiketoimintamallien muuttumista voidaan kuvata edellä mainitulla huoltopalveluesimerkillä. Kun yritys on kehittänyt liiketoimintamalliaan pelkän tuotteen myynnistä ratkaisun myyntiin, ei asiakasyrityksen enää tarvitse kääntyä muiden huoltotoimittajien puoleen. Tällöin, kun laitteesta maksetaan käytön mukaan ja huoltotoimenpiteet sisältyvät hintaan, tiivistyy toimittajan ja asiakkaan välinen suhde. Seuraavat innovaatiot kehittyvätkin sitten luontevasti yhdessä asiakkaan kanssa, molempien hyödyksi.

Tähän kehityssuuntaan koronapandemian aikainen pakotettu digitalisointi on tuonut entistä enemmän painetta. Digitaalinen asiakaspalvelu ei ole enää vaihtoehto vaan välttämättömyys, ja mitä enemmän siihen totutaan, sitä enemmän sitä vaaditaan. Yritykset, jotka onnistuvat pandemian aikana laittamaan prosessinsa kuntoon, ovat hyvissä asemissa ottamaan kasvuharppausta myös sen laannuttua.

Yksi digitaalisen palvelun mahdollinen kehityssuunta on siirtymä kohti alustataloutta. PAALUT-hankkeessa on perehdytty myös alustatalouden mahdollisuuksiin. Liiketoimintamallien näkökulmasta alustatalous perustuu datan keräämiseen ja hyödyntämiseen. Asiakkaan käytössä olevasta laitteesta saadaan jatkuvasti tietoa ja näin pystytään myös ennakoimaan edessä olevia päivityksiä ja huoltotarpeita. Toisinaan datasta voi syntyä yritykselle uutta liiketoimintaa. Esimerkiksi Hydroline on julkaissut sylinterin ennakoivan kunnonvalvontajärjestelmän. Tehtaissa järjestelmän avulla pystytään seuraamaan linjaston tai laitteen kuormitusta ja näin optimoimaan kunnossapitoprosesseja. Data auttaa myös selvittämään vian syitä.

Pisimmillään vietynä alustatalous tarkoittaa liiketoimintaa, jossa ekosysteemi luo sisällön ja tarjoaa resurssit, joita loppukäyttäjät hyödyntävät esimerkiksi toisella puolella maapalloa kuten Airbnb:n asuntovälityksen kohdalla on kyse. Eteläpohjalaisille teollisuusyrityksille jaettujen verkkoalustojen kehittäminen on vielä enimmäkseen vierasta. Mahdollisuuksien tunnistamisen on kuitenkin lähdettävä yritysten omista tulevaisuusskenaarioista. Alustatalouteen tutustumista pääsee ensi vuonna aloittamaan esimerkiksi PAALUT-hankkeen materiaalien pohjalta: hankkeessa työstetään asiantuntijoiden videoluentoja alueen pk-yritysten käyttöön.

*Palvelukulttuuri ja alustatalous liiketoiminnan uudistajina teollisissa yrityksissä

Jutta Mäkipelkola
Asiantuntija, TKI
SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri
Anmari Viljamaa
Yliopettaja
SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Kirjoittajat toimivat asiantuntijoina ESR:n rahoittamassa Palvelukulttuuri ja alustatalous liiketoiminnan uudistajina teollisissa yrityksissä -hankkeessa.