# Palveluista kasvua teollisuusyrityksille

24.6.2020

Koneen kehitys hissejä valmistavasta yrityksestä johtavaksi ihmisten liikuttamisen asiantuntijaksi on kirjaimellisesti oppikirjaesimerkki palvelujen kehittämisestä teollisuudessa. Yrityksen vuoden 2019 liikevaihdosta noin puolet syntyi palveluista. Palveluasenne ja asiakaslähtöisyys nostetaan strategiassa selkeästi keskiöön. Koneen malli osoittaa kouriintuntuvasti, että teollinen yritys voi pitkäjänteisellä työllä tehdä palveluista vankan kivijalan ilman että valmistus siitä kärsii. Päinvastoin – hyvin rakennettu ja toteutettu palvelu antaa merkittävää lisäarvoa tuotteelle.

## Hanke mukana kehittämisessä

Ei siis ihme, että palvelujen kehittäminen kiinnostaa.  Seinäjoen ammattikorkeakoulun ESR-rahoitteinen Palvelukulttuuri ja alustatalous liiketoiminnan uudistajina teollisissa yrityksissä eli Paalut-hanke sai alkunsa, kun alueemme teollisten yritysten mielenkiintoa aihetta kohtaan kartoitettiin – ja viesti oli selkeä ”kyllä kiinnostaa”. Hanke alkoi käytännössä tammikuussa 2019, ja jo samaisen syksyn aikana työpajoissa arvioitiin neljän eteläpohjalaisen teollisuusyrityksen palvelukykyä ja -kulttuuria. Arvioinnin taustalla on ajatus, että voidakseen luoda uutta toimintatapaa, täytyy tietää nykytila.

Mikäli yritys tavoittelee palveluliiketoiminnan merkittävää kasvua, tarvitaan palvelukulttuurin lisäksi kiinnostus ja tahto kehittää uusia palveluita; ne eivät synny itsekseen. Palveluiden kehittäminen on aikaa vievää ja vaatii määrätietoisuutta ja sitoutumista johdolta. Paalut-hankkeessa SeAMK on tarjonnut yrityksille asiantuntija-apua arvioinnin lisäksi myös konkreettiseen kehittämiseen. Nämä toimet tuovat tärkeää tietoa ja kokemusta palveluliiketoiminnan kehittämisestä teollisissa pk-yrityksissä, ja tulosten pohjalta luodaan palveluliiketoiminnan kehittämistyökaluja kaikkien alueemme yritysten hyödynnettäväksi.

## Ajattelutavan muutos

Palvelutuotteiden kehittämisessä teollinen yritys astuu usein hieman vieraalle alueelle. Konkreettisen koneen tai laitteen rinnalla tai asemesta pitäisikin myydä jotain aineetonta. Henkistä loikkaa tuntemattomaan auttaa, jos omaa tuotettaan hetken miettiikin uudelta kantilta. Eikö tuotekin itseasiassa ole teknologiaan ja teräkseen pakattua palvelua? Hissi ei ole teräslaatikko vaan kerrostaloon asennettu ihmistenkuljetuspalvelu. Palvelun laadusta varmistutaan rakentamalla hissistä mahdollisimman hyvä ja luotettava ja tietenkin kuuntelemalla herkällä korvalla minkälaisia ominaisuuksia asiakas arvostaa. Onko nopeus tärkeää vai pehmeä pysähdys? Miten tärkeää on vähäinen energiankulutus? Kuuluuko hyvään hissimatkaan visuaalisia elämyksiä tai tietty äänimaailma?

Samalla tavalla on mietittävä tuotteen oheen kehitettäviä palveluja: kuuntelemalla asiakkaita.

Palvelutuotteiden kehittämisessä on lähdettävä liikkeelle nimenomaan asiakkaan näkökulmasta. Millä tavalla asiakkaan tuotteesta saama hyöty olisi vielä nykyistä suurempi? Mitä hyötyjä asiakas arvostaa? Miten hyöty konkretisoidaan asiakkaalle? Kun näihin kysymyksiin löydetään vastaukset, on vielä ratkaistava palvelun tuottamiseen liittyvät haasteet. Hyvälaatuisen palvelun tuottaminen kustannustehokkaasti vaatii yleensä teolliselta yritykseltä organisaation ja joskus yrityskulttuurinkin muovaamista.

Kun perustyö on tehty kunnolla, vaiva palkitaan. Huoltoon ja ylläpitoon liittyvillä palveluilla on investointituotteita valmistavalle yrityksille merkittävä rooli tulovirran tasaajana ja kasvun mahdollistajana.

**Anmari Viljamaa**
vs. vararehtori
SeAMK
**Piia-Pauliina Mäntysaari**
Asiantuntija, TKI
SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri