Työkaluilla tukea yrityksen palvelukehitykseen

28.10.2021

Euroopan sosiaalirahaston rahoittama *Palvelukulttuuri ja alustatalous liiketoiminnan uudistajina teollisissa yrityksissä* -hanke päättyy lokakuun 2021 loppuun. Seinäjoen ammattikorkeakoulun toteuttama, vajaat kolme vuotta kestänyt hanke suunniteltiin eteläpohjalaisten teollisten pk-yritysten palveluliiketoiminnan kehittämisen avuksi ja tueksi.

Hankkeen päätulokset, eli palveluliiketoiminnan kehittämiseen suunnitellut mallit ja työkalut ovat avoimesti kaikkien saatavilla ja hyödynnettävissä niin sanotussa ”digitaalisessa oppaassa”, eli sivustolla osoitteessa paalut.app-staging.seamk.hion.dev. Sivustolle on kerätty työkalujen lisäksi runsaasti tietoa alustataloudesta ja palveluliiketoiminnasta, ja sitä voivat teollisten yritysten lisäksi hyödyntää koulutusorganisaatiot, elinkeinoyhtiöt, asiantuntijapalveluja tarjoavat yritykset ja ylipäätään kaikki aiheesta kiinnostuneet.

Palvelukulttuurin arviointityöpaja

Paalut.app-staging.seamk.hion.dev -sivuston työkaluista löytyvä *Palvelukulttuurin arviointityöpaja* perustuu pääosin VTT:n tuottamaan Airola ym. (2013) aineistoon, Arvioimalla oivallukseen: Opas matkalle palvelukulttuuriin. Alun perin suuremmille teollisuusyrityksille tarkoitetun oppaan materiaaleja on kuitenkin hankkeessa muokattu pienten ja keskisuurten teollisuuden yritysten tarpeisiin sopiviksi.

Arviointityöpaja-mallia ja sen materiaaleja on lisäksi testattu neljässä eteläpohjalaisessa teollisen alan pk-yrityksessä, joten ne on todettu käytännössäkin toimiviksi työkaluiksi. Testaus tapahtui siten, että SeAMKin asiantuntijat vierailivat kussakin yrityksessä 1-3 henkilön voimin pitämässä avainhenkilöille työpajan, minkä jälkeen yritykselle koottiin ja käytiin esittelemässä kattava raportti yrityksen palvelukulttuurin tilasta ja kehittämiskohteista.

Kohti palveluita -prosessi

Työkaluista niin ikään löytyvä *Kohti palveluita -prosessi*, on työväline yritykselle, joka on jo hieman pidemmällä palveluliiketoiminnan kehittämisessä ja miettinyt asiaa tavoiteasetannankin näkökulmasta. On myös suositeltavaa, että ennen prosessiin ryhtymistä yritys on käynyt läpi palvelukulttuurin arviointityöpajan.

Prosessi koostuu kolmesta osasta: 1) esityöt, 2) työpaja, 3) seuranta, ja sen organisoijaksi suositellaan ulkopuolista henkilöä. Esityöt voidaan tehdä sähköpostitse, mutta työpaja vaatii konkreettisen tilan ja siellä työskentelyaikaa 3-4 tuntia. Työpajassa käydään läpi johtoryhmän tai muun avainhenkilöryhmän valitsemaa palvelua vaiheistetusti: tarjooma, rahoitus, henkilöstöjohtaminen, asiakkuuksien johtaminen sekä kokonaisuus ja suunnitelma. Prosessin läpikäyntiä varten on tuotettu esityspohja, joka auttaa kaikissa vaiheissa.

Lopputuloksena prosessissa syntyy prosessin vetäjän koostama kokonaissuunnitelma, jonka sisältörunko voi olla esimerkiksi:

1. Nykytila ja tavoitteet
2. Palvelun arvolupaus
3. Roadmap
4. Kehitysprojektit avattuna
5. Pavelukonseptin kuvaus
6. Vastuuhenkilöt ja määräpäivät
7. Palvelun hyödyt
8. Viestintäsuunnitelma

Suunnitelma on varsin hyödyllinen paketti yritykselle palveluliiketoiminnan kehityksen tavoitteista, aikatauluista ja vastuista. Suunnitelma itsessään ei kuitenkaan ratkaise mitään, vaan aktiiviset toimenpiteet ja seuranta ovat avain palveluliiketoiminnan todelliseen kasvuun.

Käsikirja pk-teollisuudelle

Käsikirja on paalut.app-staging.seamk.hion.dev -sivustolla oleva pdf-muotoinen julkaisu, johon on kerätty yksiin kansiin materiaalit ja ohjeet sekä palvelukulttuurin arviointityöpajan että kohti palveluita -prosessin organisointia varten. Käsikirjan ohesta löytyvät myös työpajojen järjestämisen avuksi luodut esitys-, lomake- ja raportointipohjat. Tarkoitus on, että käsikirjaan perehtymällä aiheesta muodostuu yrityksen avainhenkilöille ja palveluliiketoiminnan kehittäjälle kokonaiskuva kahdesta toisiaan tukevasta työkalusta: palvelukulttuurin arviointityöpajasta ja kohti palveluita -prosessista.

Hanke päättyy, digitaalinen opas jää

Paalut.app-staging.seamk.hion.dev-sivusto on avoimesti kaikkien saatavilla ja hyödynnettävissä vuoden 2026 loppuun saakka. Seinäjoen ammattikorkeakoulussa materiaalit sopivat sovellettaviksi niin opetus- kuin hanketyössäkin.

Sivustolle kerätyt palveluliiketoiminnan kehittämistyökalut eivät kulu, vaan ainoastaan paranevat käytössä. Siispä toivon paljon hittejä sivustolle, ahkeraa käsikirjan selailua sekä rohkeita heittäytymisiä arviointityöpajaan ja kohti palveluita -prosessiin!

Piia-Pauliina Mäntysaari
Palvelukulttuuri ja alustatalous liiketoiminnan uudistajina teollisissa yrityksissä -hankkeen projektipäällikkö

Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittamassa Palvelukulttuuri ja alustatalous liiketoiminnan uudistajina teollisissa yrityksissä -hankkeesssa mm. kehitettiin työkaluja ja malleja pk-yritysten palvelukulttuurin ja palveluliiketoiminnan uudistamiseen.