Vain käyttöönotetut digitaaliset ratkaisut lasketaan

15.10.2021

Covid 19 -pandemia toi esiin monta digikuoppaa maakuntamme yritysten kehityksen tiellä. Vaikka digitalisaation mahdollisuudet toiminnan tehostamiseen ovat olleet saatavilla jo pitkään, vain harvat yritykset ovat ottaneet digitalisaation hyödyt kunnolla haltuun.

Seinäjoen ammattikorkeakoulussa toteutettiin koronakysely, jonka perusteella alueen (n=163) yrityksillä on vielä paljon kehitettävää digitaalisten ratkaistujen käytössä (Kettunen ym. 2020). Koronakyselyn vastaajista 79% oli mikroyrityksiä (1-9hlöä). Jopa neljännes vastaajista kertoi käyttävänsä yhtä ja viidennes kahta digitaalista palvelua yrityksen toiminnasta. Eniten käytettiin sähköistä laskutusta (71 %), markkinointisovelluksia (56 %), asiakkaiden tilausten /varausten vastaanottamista (mkl. verkkokauppa) (37 %) ja asiakkaiden palvelua verkossa (35 %). Tiedonkulku kumppaneiden ja tavarantoimittajien kanssa jäivät molemmat alle 35%.

Samassa kyselyssä kävi ilmi, että Covid 19 -pandemian aiheuttaman kriisin myötä yritykset olivat lähteneet monipuolistamaan digitaalisia ratkaisuja. Toukokuussa 2020 toteutetussa kyselyssä 48% yrityksistä kertoi tehostaneensa olemassa olevien ratkaisujen käyttöä, 35% suunnitelleensa uusien digitaalisten ratkaisujen käyttöönottoa ja 27% oli jo ottanut uusia digitaalisia ratkaisuja käyttöön. Pandemian myötä yritykset ovat saaneet voimakkaan sysäyksen erilaisten digitaalisten ratkaisujen käyttöönottoon ja kehittämiseen, mutta lisää osaamista tarvitaan, jotta digitaalisten työkalujen hyödyntäminen saadaan vietyä yrityksen kaikkiin prosesseihin.

Perinteisesti yritysten digiosaamista on lähdetty kehittämään markkinoinnin ja viestinnän työkalujen kautta. Ja toki nekin ovat tärkeitä, mutta on tärkeää tunnistaa myös muut osaamistarpeet. Covid 19 -pandemian johdosta nopeasti muuttuneessa toimintaympäristössä on noussut esiin erilaisia digikuoppia erityisesti etäasiakaspalvelun, etätyöskentelyn ja etäjohtamisen saralla. Monia yritysten prosesseja on mahdollista digitalisoida ja jopa automatisoida, mutta yrityksistä puuttuu tieto ja osaaminen näiden hyödyntämiseen.

Digitaaliset liiketoimintamallit luovat uusia mahdollisuuksia

Digitalisaatio mahdollistaa ihan uudenlaisia liiketoimintamalleja. Verkkokaupan ottaminen kivijalkamyymälän rinnalle, omien tuotteiden ja palveluiden vieminen erilaisille alustoille ja asiakkaan osallisuuden lisääminen palveluprosessissa, ovat vain muutama esimerkki siitä, miten liiketoimintamalleja voi lähteä kehittämään digitalisaation avulla. Yritysten liiketoimintaa voidaan skaalata tehokkaasti erilaisten uusien digitaalisten toimintamallien avulla. Esimerkiksi pilvipalvelut ja erilaiset mobiilisovellukset voivat auttaa tavoittamaan ihan uusia, kenties jopa kansainvälisiä asiakkaita.

Osaamisen kehittäminen ja kouluttautuminen digitaalisesti

Digitalisaation ansiosta lähes kaikki maailman tieto on saatavilla muutaman klikkauksen päässä. Digitaalisia välineitä yrittäjän ja henkilöstön kouluttamiseen on tarjolla monenlaisia. Tällaisia välineitä voivat olla erilaiset virtuaaliset työtilat (Teams, Google Drive, Howspace, Padlet) tai esimerkiksi erilaiset maksulliset ja maksuttomat kurssi- ja koulutuspalveluja tarjoavat tahot. Jo pelkästään Youtuben tai Pinterestin kautta voi löytää paljon hyvää osaamista lisäävää materiaalia, kunhan vain osaa etsiä ja valikoida sisällöstä omiin tarpeisiin parhaiten soveltuvat.

Digitaalisuus esimiestyössä ja johtamisessa

Esimiestyöhön ja johtamiseen digitaaliset välineet tarjoavat lukemattomat määrät arkea helpottavia menetelmiä. Sähköisen laskutuksen lisäksi kannattaa ehdottomasti lähteä selvittämään sähköiseen tai jopa digitaaliseen taloushallintoon siirtymistä. Sen edut päivittäisjohtamisessa ja yrityksen strategisessa kehittämisessä ovat merkittävät. Digitalisaatio voi tehostaa myös toimistotyötä, tiedonhankintaa ja projektienjohtamista. Rekrytoinnin ja erityisesti työnantajamielikuvan kannalta digitalisaation tehokas hyödyntäminen voi olla avaintekijä osaavan henkilöstön tavoittamisessa.

Asiakkaan digitaalinen kohtaaminen

Digitaalisuus asiakaspalvelussa voi näkyä monella eri tavalla. Se voi olla kotisivuihin kytkettyä automatiikkaa, joka kerää tietoja käyttäjistä ja helpottaa kohdennettua markkinointia. Se voi olla asiakaspalvelubotti, joka hoitaa asiakaspalvelun alkukartoituksen kotisivulla. Se voi olla digitaalinen CRM järjestelmä, jonka avulla asiakasta osataan palvella paremmin. Asiakas voi myös arvostaa mahdollisuutta hoitaa tapaaminen etäyhteyden avulla. Digitalisaatio voi tehostaa myös asiakaspalautteen keräämistä ja käsittelyä.

Digitalisaatio sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä

Sisäiseen ja ulkoiseen viestintään digitalisaatio tarjoilee paljon erilaisia vaihtoehtoja. Näiden kohdalla on tärkeää miettiä, millaiset järjestelmät ja työkalut palvelevat parhaiten yrityksesi tarpeita. Esimerkiksi pelkästään erilaisia sähköpostimarkkinointiin tarkoitettuja työkaluja on todella paljon. Ei kannata tarttua ensimmäiseen vastaan tulevaan, vaan pyrkiä vertailemaan ja hakemaan kokemuksia. Yksinkertaisimmillaan se voi olla toimivat sähköpostijärjestelmät ja -käytännöt ja vähintään suomenkieliset internetsivut. Erilaisia sosiaalisen median sovelluksia on paljon ja lisää syntyy koko ajan. Näissä ei tarvitse olla mukana kaikissa, vaan löytää ne oman toiminnan ja omien asiakkaiden kannalta oleellisimmat kanavat.

Vauhtia digiloikkaan Pienten yritysten ketterät strategiat -hankkeesta

Maaliskuussa 2021 aloitetun ESR-rahoitteisen Pienten yritysten ketterät strategiat -hankkeen tavoitteena on parantaa eteläpohjalaisten mikro- ja pienten yritysten strategista osaamista, henkilöstöjohtamisen osaamista ja lisätä valmiutta digitaalisten työvälineiden käyttöön. Hankkeessa järjestetään erilaisia tilaisuuksia ja koulutuksia, myös erilaisista digitaalista työvälineistä. Syksyn aikana olemme jo miettineet siirtymää excelistä eteenpäin ja pohtineet miten digitalisaatiota voidaan hyödyntää tiedonhallinnassa. Lisäksi sukelsimme digitalisaatioon ja alustatalouteen seminaarissa, jossa saimme paljon ajateltavaa alustatalouden mahdollisuuksista ja digitalisaation paremmasta hyödyntämisestä. Tutustuimme myös sähköiseen ja digitaaliseen taloushallintoon. Lisää koulutuksia on luvassa, joten jos digiosaamisen kehittäminen on teidän yrityksenne työpöydällä, niin ota hanke seurantaan ja ilmoittaudu mukaan koulutuksiin.

Piritta Syrjälä
Projektipäällikkö, Pienten yritysten ketterät strategiat (31.10.21 saakka)
SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Lähteet

Kettunen S., Mäkipelkola J., Katajavirta M., (2020). Koronakriisin vaikutuksia Etelä-Pohjanmaan yritysten liiketoimintaan: Tilannekuvaus keväältä 2020. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020061243037