# Verkkokalastusta: missä asiakkaat, siellä palvelut

4.2.2020

Kuten tämänkin jutun kirjoittaja ja julkaisija, moni muukin ajattelee löytävänsä asiakkaat ja sidosryhmänsä sähköisten kanavien avulla. Digiloikkaa, teknologiaa ja sähköisiä palveluja tuodaan perinteisten rinnalle. Perusteina helppo saatavuus, saavutettavuus, asiakaskäyttäytymisen muutos, ajansäästö ja moni muu. Voin kuvitella, että monella mikro, pien- ja keskisuurellakin yrityksellä alan asiantuntemusta ei vielä ole ja puhe asiakkaiden kalastuksesta verkossa kuulostaa ennenaikaiselle. Kunhan nyt edes ensin keksisi kuinka päästä vesille, missä ovat apajat ja millainen on verkko joka pitäisi laskea.

## Digitaalisuus lisää mahdollisuuksia

Kaikkea ei voi eikä tarvitse hoitaa digitaalisesti. Jo omaa käyttäytymistään havainnoimalla voi kuitenkin huomata, että erittäin monessa kohdin turvaudumme verkkopalveluihin myös vapaaehtoisesti. Tiedon etsimistä verkosta niin ammatillisesti kuin yksityishenkilönä tulee tehtyä usein. Sosiaali- ja terveysalan yritykset ja palveluntuottajat voivat käyttää digitaalisia palveluja itsensä ja henkilökuntansa kehittämiseen, koulutuksiin sekä omien sisäisten toimintojen hoitamiseen. Toisaalta yritykset ja muut palveluntuottajat voivat lähteä etsimään asiakkaita sähköisiä kanavia pitkin. Ajanvaraus, sähköpostiyhteydet, muistutukset ajanvarauksista, kotiin annettavat ohjeistukset ym. voivat olla sähköisinä tarjolla. Kannattaa myös muistaa, että asiakkaiden lisäksi tulee huolehtia työnantajakuvasta. Jos mahdollinen tuleva työntekijä etsii tietoa yrityksestä netin avulla, niin mitä hän löytää?

## Tarkkaile ympäristöäsi, kysele ja osallistu

Monet digitaaliset välineet ja niiden käyttö laajenee alalta toiselle. Kannattaa siis hieman tarkkailla kuinka muilla aloilla toimitaan. Lisäksi tarjolla on ilmaisia seminaareja ja muita tilaisuuksia joissa näitä teemoja esitellään. Verkostoituminen ja alan muiden toimijoiden kanssa keskustelu on hyvä keino kuulostella toisten kokemuksia. Lisäksi järjestetään pienempiä ja suurempia messuja, joilla on esillä laaja kirjo erilaista välineistöä.

Lähtökohtana on tietenkin oma toiminta ja tarpeet. Teknologiaa ja digiä ei kannata ”liimata päälle” vaan sen tulee olla luonnollinen osa toimintaa. Toimintojen muuttaminen voi joskus tarkoittaa koko prosessin muuttamista. Hankalaa ei aina olekaan uuden asian opetteleminen, vaan vaikeutena voikin olla vanhan toimintamallin muuttaminen.

Etelä-Pohjanmaan liiton rahoittamassa Pk-yritykset SOTE-polulla kasvuun hankkeessa on laadittu opas, jolla halutaan auttaa niitä yrittäjiä ja palveluntuottajia, joilla ei ole paljoa kokemusta digitaalisuudesta tai teknologiasta. Oppaassa aihetta käsitellään helppotajuisesti ja annetaan vinkkejä mistä voi lähteä liikkeelle.

Ennen kuin asiakkaiden kalastuksen aloittaa verkossa, kannattaa tehdä joitakin kotiläksyjä. Mitkä ovat omia ydintoimintoja? Voisiko niistä joitakin osia tehdä omasta tai asiakkaan näkökulmasta paremmin sähköisten apuvälineiden avulla? Mistä löytyvät tarvittavat ohjelmistot ja laitteet? Sopivatko ne yhteen muiden järjestelmien kanssa? Kuka minua osaa auttaa tarvittaessa? Kun näihin kysymyksiin on saatu vastauksia, alkaakin homma olla jo toteutettavissa.

Opas löytyy osoitteesta http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202001222943**Salla Kettunen**
Pk-yritykset SOTE-polulla kasvuun -hanke

