

Yritysverkostojen digitalisoituminen toimittajan silmin

31.10.2023

Yritysverkostojen ja toimitusketjujen digitalisoitumisesta on tutkimusten mukaan monenlaisia hyötyjä. Digitalisoituminen lisää esimerkiksi kustannustehokkuutta, parantaa tiedon ja viestinnän kulkua, edistää toimitusketjun joustavuutta ja parantaa yritysten suorituskykyä. Tutkimusten kohteena ovat kuitenkin pääasiassa olleet isommat yritykset ja täten pk-yritysten näkökulmasta digitalisoituminen voi näyttäytyä erilaisena.

Seinäjoen ammattikorkeakoulun ja Vaasan yliopiston toteuttamassa DigiNet-hankkeessa keskitytään digitalisoitumiseen valmistavan teollisuuden pk-yritysten (pienten ja keskisuurten) näkökulmasta. Hankkeessa järjestetyissä työpajoissa on kartoitettu miten pk-yritykset näkevät digitalisoitumisen ollessaan toimittajan asemassa. Digitalisoituminen näyttäytyi eri yrityksille eri tavoin, mutta pääasiassa ne liittyivät seuraavaan kolmeen luokkaan: 1) digitalisoituminen osana liiketoiminnan kehittymistä, 2) digitalisoituminen aiheuttaa lisätyötä, 3) asiakkaan mukana digitalisoituminen kehittää myös omaa liiketoimintaa. Toimittajien nähdessä digitalisoituminen osana liiketoiminnan kehittymistä, he kokivat digitalisoitumisen olevan yksi liiketoimintaan kuuluva asia, jonka kuuluukin kehittyä ajan myötä. Monelle yritykselle digitalisoituminen aiheuttaa lisätyötä, koska asiakkailla ja muilla sidosryhmillä on erilaisia portaaleja ja alustoja, joihin pitää kirjata ja joista pitää hakea tietoa, ja monessa toimittajayrityksessä kirjaamisesta ja tiedon hakemisesta vastaa ihminen manuaalisesti. Monet toimittajayritykset näkivät asiakkaan digitalisoitumisen kehittäneen myös heidän omaa liiketoimintaansa ja auttaneen heitä itseään digitalisoimaan toimintojaan.

Näiden kolmen digitalisoitumiseen liittyvän näkökulman lisäksi toimittajayritykset kokevat myös monen muun tekijän vaikuttavan toimivaan toimittaja-asiakassuhteeseen. Hankkeen työpajoissa nousi esiin muun muassa asiakkaan osaaminen ja prosessit, vuorovaikutus, suhteiden henkilöityminen ja avoimuus ja luottamus.

Asiakkaan osaaminen ja prosessit heijastuvat voimakkaasti myös toimittajayrityksen jokapäiväiseen toimintaan

Toimittajayritykset nostivat esiin esimerkiksi yhteistyön sujuvan paremmin, mikäli tuotteen tilausvaiheessa jaetaan riittävästi tietoa toimittajalle ja että asiakkaan edustajan oma osaaminen ja päätäntävalta on riittävää tuotteen tilauksen näkökulmasta. Jos asiakkaan omat prosessit ovat kunnossa, ne heijastuvat positiivisesti myös toimittajille. Asiakasyrityksen toimimattomat ja sekavat prosessit heijastuvat myös toimittajayritykseen ja vaikuttavat yritysten välisen yhteistyön ja suhteen laatuun, vaikka tilaus saataisiinkin kunnialla hoidettua.

Vuorovaikutuksen rooli tärkeää haastavissa tilanteissa

Vuorovaikutuksen rooli ja esimerkiksi puhelut sekä tapaamiset koettiin tärkeäksi erityisesti haastavissa tilanteissa. Sen lisäksi, että on tärkeä viestiä sekä hyvät että huonot uutiset heti, myös sävy, jolla esimerkiksi asiakas viestii toimittajan suuntaan, tulisi huomioida. Toimittajayritykset kokivat myös, että toimivassa asiakas-toimittajasuhteessa asiakasyritys kuuntelee toimittajan kehitysehdotuksia ja luottaa toimittajan ammattitaitoon ja osaamiseen, eikä sivuuta toimittajan ehdotuksia. Myös ennustettavuus ja ennakointi koettiin toimittajan näkökulmasta tärkeäksi. Asiakkailta saadut ennusteet auttavat toimittajia oman toimintansa suunnittelussa.

Luottamuksen kehittyminen vaatii aikaa

Yritysten välisissä suhteissa ihmisten välinen toiminta korostuu ja monet, erityisesti pitkät suhteet, ovat henkilöityneet. Suhteen rakentaminen vie aikaa, minkä vuoksi erityisesti pitkät asiakassuhteet ja pieni vaihtuvuus asiakasyrityksen yhteistyöhenkilöissä nähdään positiivisena asiana. Pitkissä suhteissa myös yhteiskehittäminen on yleisempää.

Avoimuuden ja luottamuksen merkitys on korostunut myös yritysten välisissä suhteissa**.** Toimivassa asiakas-toimittajasuhteessa voi luottaa asiakkaan sanaan, esimerkiksi muutoksista sovittaessa. Suurien asiakasyritysten kasvottomuus koettiin taas heikentävän yritysten välisen suhteen laatua.

Aamupalatilaisuus digitalisaatiosta yritysverkostoissa

Diginet-hanke järjestää Seinäjoella 22.11.2023 klo 8.00–9.15 Yritysverkostojen digitalisoituminen -aamupalatilaisuuden, jossa jatkamme aiheesta lisää.

Tervetuloa mukaan!

Lue lisää tilaisuudesta ja ilmoittaudu mukaan sähköisellä lomakkeella

Artikkeli on valmisteltu osana Digitalisoituvat yritysverkostot DigiNet -hanketta, joka on Euroopan unionin osarahoittama. Haluamme kiittää rahoittajaa hankkeen ja artikkelin rahoittamisesta.

Tuire Hautala-Kankaanpää
Tutkijatohtori
Vaasan yliopisto

Anni Rajala
Nuorempi apulaisprofessori, projektipäällikkö
Vaasan yliopisto

Sanna Joensuu-Salo
Tutkijayliopettaja, dosentti
Seinäjoen ammattikorkeakoulu