



# Pk-yrityksien digitalisaation ja palvelullistumisen edistäminen

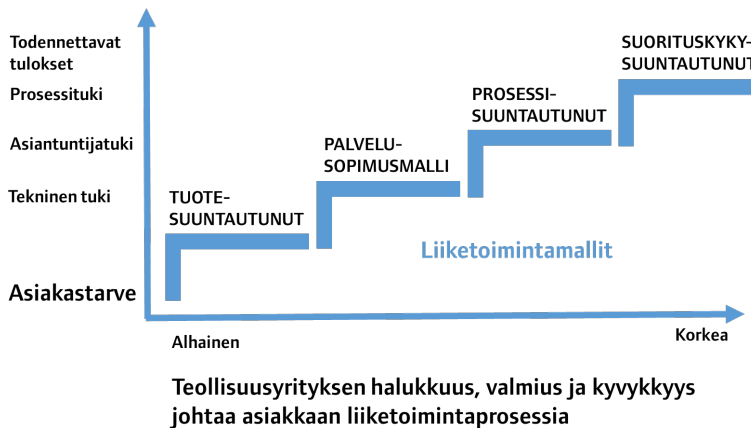
Digikasvu-projekti toteutettiin 1.5.2017–31.12.2019 yhteistyössä Vaasan ammattikorkeakoulu Muotoilukeskus MUOVAn ja Vaasan yliopiston johtamisen ja tuotantotalouden kanssa. Päärahoittajana oli Euroopan unionin sosiaalirahasto.

1. Selvitys palveluliiketoiminnan tilasta valmistavassa teollisuudessa Pohjanmaalla
2. Työkalupakki digitaalisen palvelullistumisen nykytilan arviointiin ja muutospolun rakentamiseen
3. Koulutusohjelma digitaaliseen palvelullistumiseen

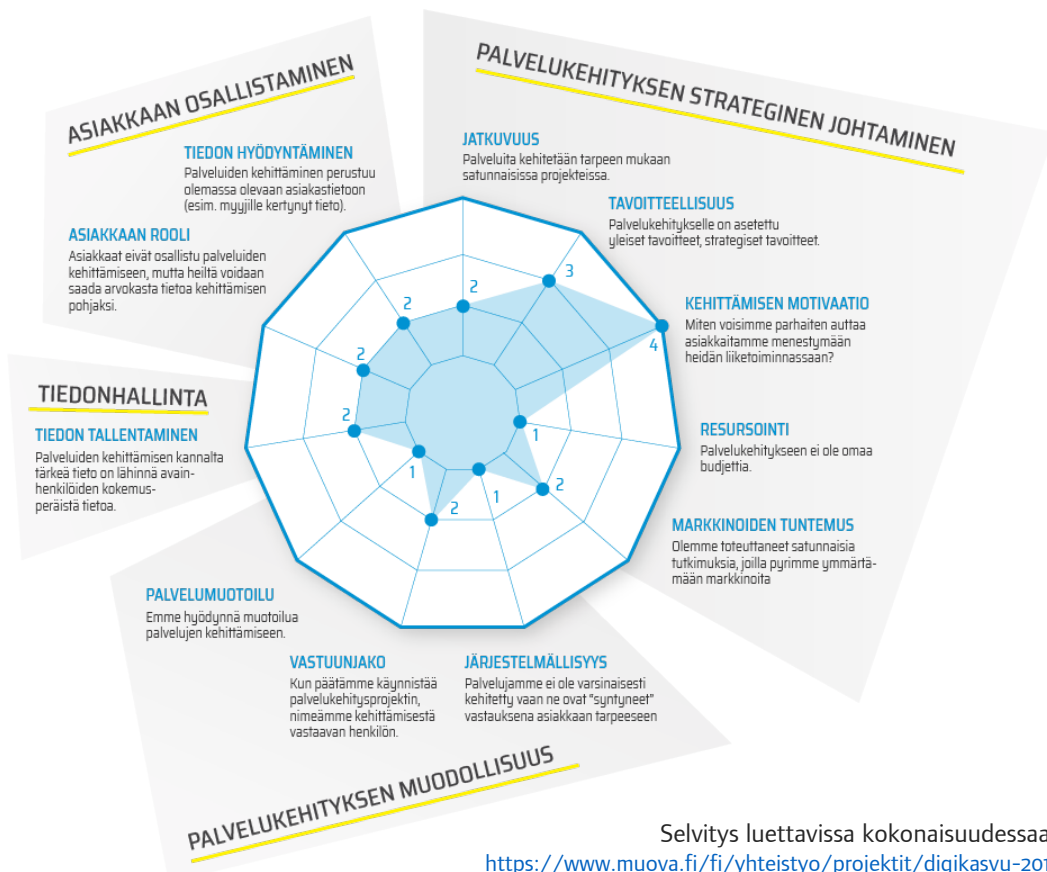


# Selvitys palveluliiketoiminnan tilasta valmistavassa teollisuudessa Pohjanmaalla

Taustatietoa kerättiin 30 Pohjanmaan valmistavan teollisuuden yrityksestä, niiden digitaalisen palvelullistumisen nykytilasta ja kehittämistarpeista. Lähtökohtana käytettiin mallia, jossa kuvataan liiketoimintamallien eri tasot tuote-palveluakseleilla.



Pohjalaiset yritykset noudattavat pääsääntöisesti tuotesuuntautunutta liiketoimintamallia tai toimivat alihankkijoina. Yritykset kuitenkin suunnittelevat merkittävämpää palveluliiketoimintaa. Keskeisimmät 5 vuoden kehittämiskohteet olivat palveluliiketoiminta, digitalisaatio ja tietojärjestelmät. Palvelukehittämisen motivaatio oli korkealla ja tavoitteita oli asetettu, mutta käytännöt ovat pääsääntöisesti alemmalla tasolla.



Selvitys luettavissa kokonaisuudessaan:

[https://www.muova.fi/fi/yhteistyö/projektit/digikasvu-2017-2020/teolliset\\_palvelut\\_pohjanmaalla\\_muova\\_design\\_research\\_1\\_2018.pdf](https://www.muova.fi/fi/yhteistyö/projektit/digikasvu-2017-2020/teolliset_palvelut_pohjanmaalla_muova_design_research_1_2018.pdf)



# Kohti digitaalista palveluliiketoimintaa - koulutusohjelma



Projektissa kehitettiin monialainen koulutusohjelma teollisten pk-yrityksien digitaaliseen palvelullistumiseen. Koulutus oli de minimis -tuen alainen.

Koulutuksen toteuttivat Vaasan ammattikorkeakoulun Muotoilukeskus MUOVA ja Vaasan yliopiston johtamisen yksikkö ja Tekniikan ja innovaatiojohtamisen yksikkö, Tuotantotalous.

Koulutukseen osallistui 10 teollista ja ICT-alan yritystä Pohjanmaalta ja Etelä-Pohjanmaalta. Monialainen koulutus lähestyi digitaalista palvelullistumista johtamisen, tekniikan ja muotoilun näkökulmista.

## **Koulutuspäivien teemat:**

Teema 1. Palveluliiketoiminnan osaamistarpeet

Teema 2. Digitalisaatio ja tuotanto

Teema 3. Palvelukehittäminen

Yhteensä 6 koulutuspäivää koostuivat esityksistä, harjoituksista, keskusteluista ja ICT-alan yritysten esityksistä. Lisäksi koulutus sisälsi etätehtäviä, lisälukemista ja työskentelyä Palvelukarttatyökalun avulla.

Lisäksi yrityksillä oli mahdollisuus ottaa yrityskohtainen, kaksipäiväinen konsultointi. Muovan asiakkuuspäällikkö Tommi Siljamäki auttoi yrityksiä työstämään yrityskohtaista kehittämissuunnitelmaa, jolle voi hakea julkista rahoitusta. Lisäksi tuotettiin opastusmateriaalia yrityskohtaisten kehittämissuunnitelmien rakentamiseen.

# Teema 1. Palveluliiketoiminnan osaamistarpeet

Kouluttajana Tutkijatohtori KTT FM Tuomas Huikkola  
 Vaasan yliopisto, Johtamisen yksikkö

Koulutuksessa käsiteltiin palveluliiketoiminnassa tarvittavia resursseja, osaamisia ja liiketoimintaprosesseja. Koulutus oli suunnattu yrityksen ylimmälle johdolle, palveluliiketoiminnan kehittämisestä vastaaville henkilöille, kehittämisspääliköille sekä HR-henkilöstölle.

Tuomas Huikkolan koulutusmateriaalista poimittuja otteita:

*”Suurin muutos liittyy asiakkaan läheisyyteen. Muutos on ennen kaikkea tuotteista kohti asiakkaan liiketoiminnan ymmärtämistä ”*

Tuoteliiketoiminnan osaamiset	Palveluliiketoiminnan osaamiset
Fyysiset resurssit – kyky tuottaa joko skaalautuvia tai hyvin yksilöllisiä tuotteita tehokkaasti (esim. luvatut toimitusajat)	Fyysiset resurssit – kyky reagoida asiakkaan vaihtuviin tarpeisiin tehokkaasti fyysisen läsnäolon kautta (esim. luvatut vasteajat)
Henkilöresurssit – erityisesti perinteinen insinööriosaaaminen korostuu	Henkilöresurssit – erityisesti palveluissa tarvittava tunneälykyys korostuu
Taloudelliset resurssit – vaatii usein merkittäviä alkuinvestointeja, liiketoiminta perustuu kiinteiden kustannusten ylittämiseen (vaikeammin saatava voitolliseksi)	Taloudelliset resurssit – alkuinvestoinnit voivat olla hyvin pieniä, liiketoiminta perustuu muuttuvien kustannusten hallintaan (vaikeammin skaalattava)
Älyllinen pääoma – patentit, brändi ja tuotteisiin liittyvät suojaukset merkittäviä (Esim. Coca-Cola)	Älyllinen pääoma – liiketoiminnan konsepti ja konseptointi merkittävä (IKEA, McDonald’s, Power-by-the-hour)
Ulkopuoliset resurssit – erityisesti jakelijoiden ja toimittajien osaamiset korostuvat	Ulkopuoliset resurssit – ulkopuolisten yritysten johtaminen yrityksen ydintä esim. suurissa avaimet käteen- projekteissa





## Teema 2. Digitalisaatio ja tuotanto

Kouluttajana Yliopistolehtori PhD Rayko Toshev  
Vaasan yliopiston Tekniikan ja innovaatiojohtamisen yksikkö, Tuotantotalous

Koulutuksessa käsiteltiin digitaalisia teknologioita palvelutuotannossa. Koulutus painottui AR ja VR-teknologioihin sekä 3D-tulostukseen ja –skannaukseen. Koulutus oli suunnattu yrityksen kehittämistoiminnasta vastaaville henkilöille sekä yrityksen ylimmälle johdolle.

Rayko Toshevin koulutusmateriaalista poimittua:



Virtual factory

*“No human-robot collaboration application should be implemented without completing a risk assessment.”*

*A Paradigm shift in Design:  
Design for Manufacture > Manufacture for Design*

## Teema 3. Palvelukehittäminen

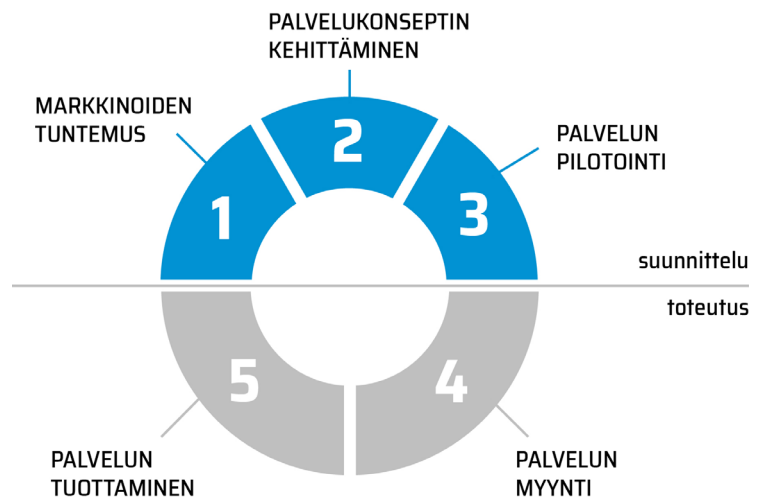
Kouluttajina Erikoistutkija KTM Sanna Peltonen ja  
Konseptimuotoilija TaM Janne Pekkala  
Vaasan ammattikorkeakoulu, Muotoilukeskus MUOVA

Koulutuksessa käsiteltiin strategista ja asiakaskeskeistä palvelukehitystä sekä palvelumuotoilua. Koulutus oli suunnattu yrityksen kehittämistoiminnasta vastaaville henkilöille sekä yrityksen ylimmälle johdolle.

Janne Pekkalan ja Sanna Peltosen koulutusmateriaalista poimittua:

### Uusien palveluiden kehittämismalli

Muokattu kuviosta  
Kindstöm & Kowalkowski 2009



### Mitä kannattaa huomioida palvelun kehittämisessä?

- Mikä on asiakkaan tietojärjestelmien taso?
- Mikä on asiakkaan toimintaa ohjaava aikajänne?
- Millaisia ovat asiakkaan käytännöt ja arvostukset?
- Mikä on asiakkaan osto-osaamisen taso?
- Millainen kiinnostus ja kyky asiakkaalla on yhteistyöhön?
- Ketkä ovat tärkeimpiä päätöksentekoon vaikuttavat tahoja?
- Millaiset tekijät päätöksentekijöille ovat tärkeitä?

(Mukaiillen Kowalkowski 2011)





Digikasvu mukana toteuttamassa tapahtumia

# INDUSTRIAL SERVICES INTO ACTION!

3/12  
2019

COPROTOLAB GRAND OPENING &  
LAUNCHING A STRATEGY TOOL  
"SERVICE MAP"

*are you in → → come and join*

SMART  
GROWTH  
TOOLS

@TECHNOBOTHNIA, VAASA

THURSDAY MAY 9<sup>TH</sup> 2019

DROP IN  
INDUSTRIAL  
SERVICES  
IN THE  
DIGITAL  
ERA

9/5  
2018  
KLO  
10-15.00  
MUOVASSA

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014-2020



Euroopan unioni  
Euroopan aluekehitysrahasto  
Euroopan sosiaalirahasto