

Palveluliiketoiminta – mitä se on!

Palveluliiketoiminnan kehittämiseen on Suomessa panostettu merkittävästi 5-10 vuotta. Kärkiyritysten lisäksi vetureina ovat olleet VTT, Tekes ja Teknologiateollisuus. Tuona aikana palveluista on tullut selkeää liiketoimintaa teollisuudessa. Monet yritykset raportoivat nykyään palveluliiketoiminnastaan ja sen merkityksestä vuosikertomuksissaan. Julkisuudessa eri tahot tuovat esille palveluiden merkitystä liiketoiminnan kasvulle ja kannattavuudelle. Viime vuosina valtakunnallisten vientipalkintojen saajina ja Alihankintamessuilla palkittujen joukossa on ollut palveluyrityksiä.

Muutamia vuosia sitten Vakka-Suomessa toteutettiin kehittämishanke, jonka yhteydessä tehtiin laaja selvitys palveluliiketoiminnan tilasta. Siinä tuli selkeästi esille yritysten näkemys palveluiden merkityksestä liiketoiminnan kasvattamisessa ja tuottojen lisäämisessä. Kaikilla yrityksillä oli selkeä tavoite siirtyä lähemmäksi asiakkaan liiketoimintaa. Palveluilla on tässä tavoitteessa suuri merkitys. Tällä hetkellä palveluliiketoiminta on merkittävä osa monen vakkasuomalaisen yrityksen toimintaa.

Asiakslähtöisyys

Palveluliiketoiminta on palvelun liittämistä tuotteeseen ja sitä kautta asiakassuhteen laajentamista. Onnistunut palveluliiketoiminta edellyttää asiakkaan prosessien tuntemista ja niihin tarttumista. Asiakas haluaa lisäarvoa, jota ei omassa organisaatiossa ole tai johon ei olla valmiita panostamaan. Kyse on monesti asiantuntemuksen myynnistä.

Tyypillisiä palveluita, joita teolliset yritykset tarjoavat ovat varaosat, asennukset, koulutus, huolto ja ylläpito sekä tiettyjen prosessien hoito asiakkaan puolesta. Tavoitteena on saada pitkäaikaisia sopimuksia.

Asiakslähtöisyys ja asiakkaan näkökulman sisäistäminen ovat palveluliiketoiminnan lähtökohtia. Asiakas odottaa yhteistyöltä räätälöityjä, tuotteeseen integroituja palveluita. Tämä edellyttää asiantuntemusta omalta alalta ja asiakkaan prosessien ymmärrystä. Usein asiakas edellyttää tuotosajattelua. Välttämättä ei haluta ostaa konetta tai laitetta, vaan maksaa sen tuotoksesta. Asiakas on kiinnostunut ratkaisuihin, joilla saa prosessinsa toimimaan paremmin.

Tukea palveluiden kehittämiseen

Tekesin Serve-ohjelma on ollut käytössä vuodesta 2006 ja jatkuu uudistettuna ensi vuoden loppuun. Ohjelman hankkeilla on edistetty palveluliiketoiminnan tutkimusta, yritysten palvelukonseptien kehittämistä ja kansainvälistymistä. Tekesin rahoitusta tulee olemaan tarjolla palveluliiketoiminnan kehittämiseen Serve-ohjelman päättymisen jälkeenkin. Palveluiden kehittäminen verkostoissa ja asiakkaiden osallistuminen niiden kehittämiseen tulevat olemaan toiminnan kärkinä.

Ukipolis on mielellään mukana yritysten palveluliiketoiminnan kehittämisessä tarjoten kanavia sekä Tekesin ohjelmiin että muihin rahoitus- ja kehittämisverkostoihin.

Raimo Rantanen

Ukipolis Oy

Amitec tarttui Tekes-hankkeessa asiakkaan käyttöasteeseen

Laitilainen Amitec Oy on luomassa teollisuuden kunnossapitopalveluihinsa kokonaan uuden toimintamallin. Apuna uuden konseptin luomisessa on ollut Tekesin projekti, joka jatkuu vielä vuoden loppuun.

Laitilassa vuonna 1984 perustettu Amitec on kasvanut kolmen yrityksen ryppääksi, jolla on noin 150 työntekijää. Laitilan lisäksi heitä on asennustehtävissä eri puolilla Suomea ja ulkomailla. Tytäryhtiöistä toinen toimii Virossa.

Yrityksen oma kuva kehityskulusta on kaari "autotallipajasta" elintarviketeollisuuden kone- ja laitevalmistajaksi ja sitten uudistus- ja ylläpitotyön eri naruja käsissään pitäväksi projektitaloksi. Seuraava etappi on nimetty sanoilla "palvelu- ja tuotetalo".

- Meijeristä tämä on lähtenyt ja siellä olemme parhaimmillamme. Mutta kun osaa elää hygienisessä maailmassa, joka meijeri on, sen jälkeen osaa elää muuallakin, kuvaa kehityksestä vastaava **Raine Kuusisto**.

Amitecin avainsanojat ovat ruostumaton teräs, prosessiputki ja elintarviketeollisuus. Ensimmäisen meijerin jälkeen asiakaskunta laajeni toisiin, sitten panimoteollisuuteen ja muille aloille. Amitec valmistaa Laitilassa laitteita, osakokonaisuuksia ja automaatiota omiin kohteisiinsa. Vuonna 2009 yritys hankki Järvenpäästä pakkauskoneita valmistavan liiketoiminnan, josta tuli konsernin osa, Amipac Oy.

Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus Tekesin palveluliiketoimintaan keskittyvä Serve-hanke oli vastaus, kun yrityksessä mietittiin tulevaisuutta: jäädäänkö tähän vai pyritäänkö eteenpäin.

Seuranta auttaa ennakoimaan

Monimutkaisten tuotantokoneistojen pitäminen toiminnassa on oma erikoisalansa, joka yhä useammin on ulkoistettu asiansa hallitsevalle yhteistyökumppanille.

Syksyllä 2009 alkaneen hankkeen aikana Amitec on rakentanut asiakkaille ja eri puolilla työskentelevälle henkilöstölle verkkomaailman, jossa tapahtuu kaikki raportointi ja projektiviestintä, siellä ovat sopimukset ja tilastot, myös tieto siitä, mitä asiakkaan tiloissa juuri nyt työskentelee.

- Lähtökohta on avoimuus asiakkaan kanssa, kerromme koko ajan projektin tilasta, Kuusisto kertoo.

Lisäksi intranetin ja ekstranetin yhdistelmä säästää aikaa, kun mm. työtunnit kirjataan ja hyväksytään kannettavan avulla sieltä missä ollaan – juuri nyt vaikka Norjasta.

Rakennetun järjestelmän toinen puoli on asiakkaan tuotannon ennakoiva käynnissäpito.

Raine Kuusisto piirtää monisteen kääntöpuolelle asiakkaan tuotantolaitosta kuvaavan neliön ja sen sisään joukon Amitecin toimittamia koneita, joiden toimintaa

valvotaan langattomien yhteyksin Laitilasta käsin. Kun jokin laitteesta piiputtaa, syttyy merkivalo valvomon ruudulla. Se kertoo, mikä on vikana ja valvomon työntekijä voi soittaa tehtaan huoltomiehelle ja lähettää tämän töihin ohjeiden kera.

Uusi malli kääntää ylösalaisin entisen tapahtumien kulun, jossa kone piiputtaa tehtaalla, ja sieltä huoltomies soittaa korjaajan. Vielä ei Laitilassa ole operaattoria ruudun ääressä valvomassa, mutta se on mahdollista hankkeen päättyessä vuoden lopulla.

Keskitetty järjestelmä toimii pienemmällä väellä, mutta vielä merkittävämpää on se, että laitteiden toimintaa pystytään tarkasti seuraamaan.

- Jos huomataan, että tiettyjä vikoja on, katsotaan yhdessä asiakkaan kanssa, voidaanko sille tehdä jotain.

Tuotantolaitoksen nykyinen käyttöaste voi olla vaikka 80 prosenttia.

- Seurataan viikkotasolla, mistä tulee se 20 prosenttia, jonka laitteet ovat seis. Jokainen prosentti, jolla käyttöastetta saadaan nostettua, on paljon rahaa, sanoo Kuusisto.

Uutta järjestelmää on luotu Serve-hankkeen avulla. Sen osat ovat olleet olemassa, esimerkiksi laitteiden toiminnasta raportoivat anturit. Yhdistäminen ja käyttöliittymän luominen on ollut hankkeen tärkein sisältö, jota Amitecin oma väki yhdessä alihankkijoiden kanssa on miettinyt tiiviisti.

Kehittämiseen on saatu Tekesiltä lainaa, mutta merkittävämpänä Kuusisto pitää kuitenkin saatua konsulttiapua. Erityisesti esiselvitysvaihe oli merkittävä, kun ulkopuolinen asiantuntija pisti yrityksen väkeä miettimään, mitä tässä oikein aiotaan tehdä.

Kuusisto pitää tämän tyyppisiä hankkeita ensiarvoisen tärkeinä. Ilman Tekes-hankettakin Amitec olisi lähtenyt tekemään samoja asioita, mutta hitaammin.

Pienyrittäjälle hanke jo sanana voi tuoda mieleen työlään byrokratian. Kirjanpito onkin otettava mukaan suunnitteluun alusta saakka, silloin raportointi onnistuu helpommin, neuvoo Kuusisto.

teksti: Raija Herrala

