

Opinnäytetyö (AMK)

Tietojenkäsittely

2023

Susanna Mikola

Selvitys venetelakan digitalisaation tarpeesta ja järjestelmien integraatiosta

– Case: Venetelakka Ramstedt Oy

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Tietojenkäsittely

2023 | 39 + 8 sivua

Susanna Mikola

Selvitys venetelakan digitalisaation tarpeesta ja järjestelmien integraatiosta

– Case: Venetelakka Ramstedt Oy

Digitalisaatio näkyy laajasti suomalaisessa yhteiskunnassa ja sillä on suuria vaikutuksia pk-yritysten prosesseihin, toimintaympäristöön ja -tapoihin.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Venetelakka Ramstedtin digitalisaation tarvetta ja dokumentoida yrityksen järjestelmien nykytilannetta tulevaa integraatiota varten.

Tutkimukseen käytettiin kirjallisuustutkimusta, joka keskittyi digitalisaation vaikutuksiin Suomessa ja pk-yrityksissä sekä järjestelmäintegraation uhkiin ja mahdollisuuksiin. Venetelakan digitalisaation tarvetta tutkittiin asiakkaiden näkökulmasta heille suunnatun kyselyn avulla. Toimeksiantajan haastattelut toimivat lähteinä yrityksen käyttämien järjestelmien ja nykytilan kartoittamiseen.

Järjestelmien dokumentointiin käytettiin järjestelmäkarttaa ja komponenttimallia. Asiakaskyselyn tuloksista koottiin raportti, jota yritys voi käyttää asiakaspalvelun digitalisoinnin kehittämiseen.

Asiakaskyselyn tuloksista voi päätellä, että digitaalisia ratkaisuja käyttöönottaessa yrityksen on hyvä tarjota myös perinteisiä palveluita. Järjestelmien dokumentoinnin lisäksi tarkan suunnittelun katsotaan olevan osa onnistunutta integraatiota.

Asiasanat:

digitalisaatio, järjestelmäintegraatio, venetelakka

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business Information Technology

2023 | 39 + 8 pages

Susanna Mikola

Report on the need for digitalization and system integration in the boatyard

- Case: Venetelakka Ramstedt Oy

Digitalization is widely visible in Finnish society and has a major impact on SMEs' processes, operating environment, and policies.

The aim of the thesis was to report the need for digitalization at Venetelakka Ramstedt and the current state of the company's systems for future integration.

The literature review was used for the research, which focused on the effects of digitalization in Finland and SMEs and the threats and opportunities of system integration. The need for digitalization was investigated from the customers' point of view by organizing a survey addressed to them. Interviews with the client were used as sources for mapping the used systems and finding out the company's current state.

System map and component model were used to document the systems. The results of the customer survey were compiled into a report that can be used to improve the digitalization of customer service.

From the results of the customer survey, it can be concluded that when implementing digital solutions, it is good for the company to also offer traditional services. In addition to documenting the systems, careful planning is part of a successful integration.

Keywords:

digitalization, system integration, boatyard

Sisältö

| | |
|--|-----------|
| Käytetty sanasto | 6 |
| 1 Johdanto | 7 |
| 2 Digitalisaatio | 9 |
| 2.1 Digitalisaatio Suomessa | 9 |
| 2.1.1 Digiohjelma | 10 |
| 2.1.2 Digibarometri | 11 |
| 2.2 Digitalisaatio pk-yrityksissä | 13 |
| 2.2.1 Digitalisaation hyödyntäminen | 14 |
| 2.2.2 Digitalisaation haasteet | 16 |
| 3 Järjestelmäintegraatio osana digitalisaatiota | 17 |
| 3.1 Integraation hyödyt pk-yrityksille | 17 |
| 3.2 Integraation uhat pk-yrityksille | 18 |
| 4 Digitalisaatio yrityksen asiakkaiden näkökulmasta | 20 |
| 4.1 Tarve ja kysyntä | 20 |
| 4.2 Asiakaskunnan määrittäminen ja kyselyn otanta | 20 |
| 4.3 Kyselyn luominen | 21 |
| 4.4 Kyselyn tulokset ja niiden analysointi | 22 |
| 5 Järjestelmäintegraation lähtötilanteen kartoitus | 25 |
| 5.1 Digitalisaatio Ramstedtilla | 25 |
| 5.1.1 Nykytilanne | 25 |
| 5.1.2 Integraation tarve yrityksessä | 27 |
| 5.2 Ramstedtin järjestelmät | 28 |
| 5.2.1 Venetelakat.fi-sovellus | 28 |
| 5.2.2 KoneFutur-toiminnanohjausjärjestelmä | 30 |
| 5.2.3 Muut järjestelmät | 31 |
| 5.2.4 Tietojärjestelmäkartta ja komponenttimalli-0 | 31 |
| 6 Yhteenveto ja pohdinta | 34 |

| | |
|--|-----------|
| 6.1 Kyselytulokset | 34 |
| 6.2 Järjestelmien dokumentointi | 35 |
| 6.3 Digitalisaation tarve Ramstedtilla | 36 |
| Lähteet | 37 |

Liitteet

Liite 1. Kysely.

Liite 2. Järjestelmäkartta.

Liite 3. Komponenttimalli-0.

Kuvat

| | |
|--|----|
| Kuva 1. Suomen kokonaissijoitus eriteltynä digibarometrissä 2022 (Mattila ym. 2022, 12). | 12 |
| Kuva 2. Kyselyn ulkonäkö. | 21 |
| Kuva 3. Järjestelmäkartta. | 32 |
| Kuva 4. Järjestelmän suhde toimintaympäristöön (komponenttimalli-0). | 33 |

Kuviot

| | |
|---|----|
| Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma. | 22 |
| Kuvio 2. Yleisin tapa olla yhteydessä yritykseen. | 23 |
| Kuvio 3. Digitaalisten ratkaisujen kannatus äänimäärien mukaan. | 23 |
| Kuvio 4. Työnseurannan hyödyllisyys mobiililaitteella. | 24 |

Taulukot

| | |
|---|----|
| Taulukko 1. SWOT-analyysi Ramstedtin digitalisaatiosta. | 27 |
|---|----|

Käytetty sanasto

| | |
|-----------------|--|
| CRM-järjestelmä | Asiakkuudenhallintajärjestelmä. |
| Digiloikka | Digitalisaation käyttöönotto. |
| ERP-järjestelmä | Toiminnanohjausjärjestelmä. |
| Pk-yritys | Pienet ja keskisuuret yritykset. |
| SWOT-analyysi | Nelikenttäanalyysi, jota käytetään esimerkiksi strategioiden luomiseen ja kehityksen tukena. Analyysi keskittyy yrityksen vahvuuksiin, heikkouksiin, mahdollisuuksiin ja uhkiin (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). |

1 Johdanto

Digitalisaatiota ilmiönä verrataan teolliseen vallankumoukseen, sillä se vaikuttaa niin laaja-alaisesti maailmalla ja suomalaisessa yhteiskunnassa. Digitalisaatio luo pienille ja keskisuurille yrityksille paineita muokata ja kehittää omia toimintatapoja, ja etenkin niillä on havaittu olevan ongelmia digikehityksessä. Digitalisaation avulla yritys voi erottua kilpailijoistaan mm. uusilla innovaatioilla, asiakastyytyväisyyden parantamisella ja liiketoimintojen selkeytymisellä. Digitalisaation mukana tulee kuitenkin samalla uhkia, jotka pahimmassa tapauksessa voivat tuhota koko liiketoiminnan. (Kääriäinen ym. 2019, 11–13; Valtioneuvosto 2022, 53.)

Venetelakka Ramstedt luokitellaan pk-yritykseksi. Digitalisaation avulla yritys haluaa olla kehittämässä uusia toimintatapoja ja palveluratkaisuja venealalle ja samalla keskittyä yrityksen asiakaslähtöisyyteen. Ramstedtin palveluihin kuuluvat mm. veneiden huollot ja korjaukset, telakointi ja säilytys sekä venetarvikkeiden myynti (Ramstedt.fi). Palveluiden moninaisuuden takia yritys kaipaa selkeyttä liiketoimintoihinsa. Ramstedtillä on käytössä vanhentuneita ja irtonaisia järjestelmiä, jotka tällä hetkellä hankaloittavat yrityksen prosesseja. Tämän takia Ramstedt suunnittelee järjestelmien integraatiota. Lähtötilanteen dokumentointia pidetään tärkeänä osana integraatioprojektin aloittamista. Toimeksiantaja toimi lähteenä yrityksen käyttämien tietojärjestelmien hahmottamiseen.

Kiireisinä kausina asiakaspalvelun on huomattu kärsivän. Tästä nousi tarve selvittää asiakkaiden mielipiteitä digitaalisiin ratkaisuihin. Osana opinnäytetyötä tehtiin kysely, joka kartoittaa venetelakan asiakkaiden mielipiteitä digitalisaatioon ja avoimuutta yrityksen uusille digitaalisille ratkaisuille. Asiakkaille suunnattuja kyselyitä ei olla juuri toteutettu yrityksessä. Asiakaskunnan oletettiin koostuvan keski-ikä yllättäneistä, joilla odotettiin olevan kielteisiä mielipiteitä venetelakan palveluiden digitalisoimiseen.

Opinnäytetyön teoriaosuus on kirjallisuustutkimus, joka keskittyy digitalisaatioon suomalaisessa yhteiskunnassa sekä digitalisaation vaikutuksiin pk-yritysten

liiketoiminnassa. Lisäksi tutkitaan järjestelmäintegraatiota sekä sen aiheuttamia uhkia ja mahdollisuuksia pk-yrityksille.

Asiakaskysely toimi toisena tutkimusmenetelmänä. Kyselyn tulosten pohjalta yritys sai näkemyksen asiakkaidensa mielipiteistä asiakaspalvelun digitalisointiin ja yrityksen digitalisaatioon. Tuloksista tehtiin raportti ja vastaukset analysoitiin.

Ramstedtin nykyisiä järjestelmiä käydään läpi järjestelmäkartan ja komponenttimallinnuksen tukemina. Yritys voi käyttää näitä opinnäytetyön tuotoksia järjestelmäintegraatiota suunnitellessaan.

Raportin lopussa tehdään yhteenveto opinnäytetyöstä ja pohditaan sen kautta syntyneitä tuotoksia. Yhteenveto sisältää asiakaskyselyn tuloksien, tietojärjestelmien dokumentaation sekä digitalisaation tarpeen kartoittamisen onnistumisen arvioinnin.

2 Digitalisaatio

Digitalisaatio on laaja-alainen käsite, jolla ei ole yksiselitteistä määritelmää. Digitalisaatiota voidaan tarkastella monelta eri osa-alueelta, ja se vaikuttaa kokonaisvaltaisesti koko yhteiskunnassa. Nopeasti kehittyneet digitaaliset teknologiat ja niiden tarjoamat ratkaisut ovat avanneet aivan uuden liiketoimintaympäristön ja arvomaailman. Digitalisaation luomia vaikutuksia verrataan teolliseen vallankumoukseen. Digitalisaatiossa muutos syntyy, kun uudet toimintatavat tulevat perinteisten tilalle. (Kääriäinen ym. 2019, 11–13; Neittaanmäki ym. 2021, 11.)

Yksilön näkökulmasta digitalisaatio voi näyttäytyä uusien laitteiden ja palveluiden syntymisellä, internetin ja sosiaalisen median vaikutuksen kasvamisella sekä uusien toimintatapojen käyttöönotolla. Yhä useampi palvelu on siirtynyt joko kokonaan tai osittain sähköiseksi sekä julkisella että yksityisellä sektorilla. Myös työelämässä ja koulutuksessa siirrytään yhä enemmän digitaalisiin vaihtoehtoihin ja fyysisten materiaalien käyttö vähenee. Samalla palvelut ovat muokkaantuneet asiakaslähtöisemmiksi ja räätälöidyimmiksi.

2.1 Digitalisaatio Suomessa

Suomessa digitalisaation katsotaan alkaneen 1980-luvulla, kun kotitietokoneet tulivat käyttöön arkielämässä. Tästä alkoi digitalisaation nopea kehitysvauhti, joka jatkuu edelleen. (Neittaanmäki ym. 2021, 15.)

Suomi sijoittuu kohtuullisen korkealle digitalisaation hyödyntäjänä verrattuna muihin maihin, ja digitalisaation edelläkävijyyttä pidetään Suomessa suuressa arvossa. Digitalisaation arvostus näkyy yhteiskunnan eri sektoreissa: julkisesta sektorista yksityiseen sektoriin, kolmannesta sektorista perheisiin ja kotitalouksiin. Julkisella hallinnolla kansalaiset ja yritykset halutaan tuoda lähemmäs julkisia palveluita digitalisaation avulla. Sähköisillä palveluilla pyritään tavoittamaan kaikki suomalaiset iästä, taloudellisesta tilanteesta, ajasta ja sijainnista riippumatta. Julkiset sähköiset palvelut ovat jo nyt laaja-alaisia ja

muihin maihin verrattuna huipputasolla. Kehitystä on silti jatkettava. Digitalisaation kyydistä voi tippua nopeasti, kun uusia innovaatioita ja ratkaisuja syntyy jatkuvasti. (Neittaanmäki 2021, 16.)

Suomalaiset näyttävät tottuneen uuteen tapaan toimia, ja markkinat muuttuvat sen mukana. Internetistä voi löytää rajattoman määrän tietoa, palveluita ja ratkaisuja erilaisiin ongelmiin. Yritysten tarjoamat digitaaliset palvelut näyttäytyvät asiakaslähtöisempinä. Räätelöityihin ratkaisuihin totutaan, joka voi johtaa siihen, että asiakkaat osaavat jopa niitä yrityksiltä vaatia. Sosiaalista mediaa käytetään yhä enemmän markkinoinnissa, joka näin ohjaa ihmisten ostojen ja toimintatapoja entistä enemmän.

Digitalisaation hyödyt yhteiskunnassa eivät tule kuitenkaan ilman haittapuolia. Etenkin vanhemman väestön voidaan pelätä jäävän kehityksen ulkopuolelle. Palvelut siirtyvät yhä enemmän digitaalisiksi, jolloin osa vanhemmasta väestöstä voi kokea jäävänsä ilman näitä palveluita. Pilvipalveluiden ja muiden verkossa toimivien järjestelmien käytön lisääntyminen tekee ihmisistä yhä riippuvaisempia teknologiaan. Mitä enemmän nojaudumme teknologiaan, sitä enemmän olemme myös alttiita koko yhteiskuntamme romahtamiseen, jos hallitsemattomasta syystä palvelut ja järjestelmät kaatuvat tai nettiyhteys katkeaa. Netin käytön opettelu varhaisella iällä on pelätty addiktoivan lapsia ja häiritsevän heidän kasvuaan. Nykyään monet lapset esimerkiksi viettävät kaiken vapaa-aikansa elektroniikan parissa ulkoilun ja liikunnan sijasta. Jatkuvan sosiaalisen median käytön uskotaan häiritsevän ihmisten keskittymiskykyä ja aiheuttavan mielenterveys- ja uniongelmia. Digitalisaation katsotaan vaikuttavan myös ympäristöön, kun energiankulutus kasvaa.

2.1.1 Digiohjelma

Digitalisaatio on ollut osana hallitusohjelmia jo monta eri hallituskautta. Ensimmäisiä kertoja digitalisaation edistäminen alkoi näkyä hallitusohjelmassa Paavo Lipposen aikaan vuonna 1995, jolloin hallituksen todettiin edistävän toimivan yhteiskunnan kehittymistä. Tuolloin mm. laajakaistoja ajettiin ulottumaan

myös julkisten palveluiden, kotitalouksien ja pk-yrityksien käytettäväksi. Vuonna 2023 saatiin päätökseen vuonna 2020 aloitettu Digiohjelma, joka toteutettiin valtiovarainministeriön johtamana edistämään Suomen digitalisaatiota. Ohjelmassa digitaalisten ratkaisujen kehittämistä ja hyödyntämistä tavoiteltiin toimivaksi yli hallinto- ja toimialarajojen. Julkisen sektorin teknologia- ja digitalisaatiokyvykkyyttä haluttiin nostaa sekä julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyötä kehittää. (Neittaanmäki ym. 2021, 15–20.)

Digiohjelman loppuarvioinnin perusteella asetettuihin tavoitteisiin ei päästy, sillä ne olivat liian laajoja. Ohjelma kuitenkin edisti digitalisuuteen liittyviä teemoja ja tuotoksena syntyi työkaluja, loppuunvietyjä projekteja, tilannekuvia, toimintamalleja ja kehitystyötä, joista on hyvä jatkaa eteenpäin. (Valtiovarainministeriö 2023.)

Sanna Marinin hallituksen asettama Digiohjelma kertoo, että digitalisaatiossa nähdään yhä tulevaisuus ja Suomi halutaan pitää digitalisaation huipulla. Julkisella hallinnolla on käsissään mahdollisuuksia nopeuttaa ja avustaa yritysten, erityisesti pk-sektorin, digiloikkaa ja siten myös vaikuttaa niiden tuottavampaan yritystoimintaan. (Mikkilä ym. 2019.)

Digitalisaation kehitystä jatketaan edelleen valtionhallinnossa. Vuonna 2021 Euroopan komissio julkaisi EU:lle digitaalisen kompassin, jolloin Suomi yhdessä muiden jäsenmaiden kanssa laati siihen pohjautuvan oman kompassinsa. Digikompassi Suomessa toimii työkaluna kansallisten tavoitteiden asettamiselle digitalisaation hyödyntämiseen. Digikompassi on jaettu neljään osa-alueeseen, joita ovat osaaminen, infrastruktuuri, yritykset ja julkiset palvelut. Tavoitteet ulottuvat vuoteen 2030 asti ja auttaa Suomea pysymään kansainvälisessä kehityksessä mukana. (Valtioneuvosto 2022, 3 & 30.)

2.1.2 Digibarometri

Suomen digitalisoitumista on mitattu monilla eri mittareilla ja työkaluilla. Yksi näistä mittareista on digibarometri, jonka tuloksia on julkaistu vuodesta 2014 lähtien. Digibarometrin mittauksessa Suomi on päässyt kolmen parhaan maan

joukkoon jo yhdeksännen kerran ottaen huomioon kokonaistulokset. Vertailumaita barometrissä on 22, jotka koostuvat pääsääntöisesti Suomeen verrattavista maista (pienet ja korkeatuloiset maat) ja lähinaapurimaista. Vertailuun on päässyt myös neljä suurinta EU-maata ja digiteknologian kehittämisessä vakiintuneita teollisuusmaita. Digibarometri mittaa kolmitasoisesti edellytykset, käytön ja vaikutukset sekä pääsektoreittain yritykset, kansalaiset ja julkisen puolen. (Mattila ym. 2022, 67–70.)

Vuonna 2022 digibarometrin parhaat viisi maata alkaen parhaasta ovat Tanska, Suomi, Norja, Yhdysvallat ja Alankomaat. Pohjalta löytyvät Intia, Saksa, Venäjä, Italia ja viimeisenä Brasilia. Suomi on vahvoilla erityisesti edellytysten ja käytön tasoilla sekä julkisella sektorilla. Heikoimmat pisteet tulevat digitalisaation hyödyntämisestä yrityssektorilla sekä ICT-pääoman vaikutuksesta talouskasvuun. Kuva 1 havainnollistaa Suomen kokonaissijoitusta digibarometrissä vuonna 2022. (Mattila ym. 2022, 9–13.)

Suomen kokonais-, taso-, sektori- ja solukohtaiset sijoitukset Digibarometrissä.

Suomi sijoittuu toiseksi Digibarometrin kokonaisindeksissä. Suomi menestyy parhaiten tasoittain edellytyksissä ja sektoreittain julkisessa sektorissa. Sijoitusten muutos viimevuotiseen verrattuna kursivilla. Suomen asema on parantunut yritysten edellytyksissä. Asema on heikentynyt yritysvaikutuksissa ja julkisen sektorin käytössä.



Kuva 1. Suomen kokonaissijoitus eriteltynä digibarometrissä 2022 (Mattila ym. 2022, 12).

2.2 Digitalisaatio pk-yrityksissä

Liiketoiminnassa digitalisaation voi jakaa eri kategorioihin, joissa se vaikuttaa. Prosessien tasolla digitalisaatio näyttäytyy uusien digitaalisten työkalujen käyttöönotolla ja prosessien virtaviivaistamisella, jolloin manuaaliset työvaiheet vähenevät. Organisaation tasolla vanhoja käytäntöjä joko muutetaan tai lopetetaan ja uusia palveluita tarjotaan tilalle. Liiketoiminta-alueen tasolla ekosysteemin roolit ja arvoketjut muuttuvat. Yhteiskunnan tasolla taas yhteiskuntarakenteet muuttuvat. (Parviainen ym. 2017, 64.)

Pk-yrityksissä digitalisaatio vaatii kasvuhaluutta, uudistumismielisyyttä, osaamista, ymmärtämistä sekä myös taloudellista voimavaraa. Jos nämä puuttuvat, digitalisaation hyödyntäminen voi olla todella hankalaa. Yllä mainitut kohdat ovatkin yleisiä haasteita erityisesti pk-yrityksille. Tärkeä osa yrityksen menestymistä on niiden jatkuva uudistuminen ja uusien mahdollisuuksien hyödyntäminen. (Valtioneuvosto 2022, 55.)

Digitalisaation käyttäminen omassa liiketoiminnassa jakaa mielipiteitä pk-yrityksien välillä ja etenkin pienet yritykset kokevat, ettei niiden välttämättä tarvitse investoida digitaalisiin ratkaisuihin. Korona-ajalla oli erityisen suuri vaikutus pk-yritysten digitalisaatioon heräämiseen. Suomen Yrittäjät Ry:n ja Elisa Oyj:n tilaamassa kyselyssä tutkittiin pk-yritysten oppeja digitalisaatiosta vuonna 2020. Keskeisinä tuloksina oli mm., että digitaalisten palveluiden ja työkalujen käyttö yrityksissä on kaksinkertaistunut parin viime vuoden aikana sekä suurin osa yrityksistä hyödyntää sähköistä taloushallintaa ja yhteistyön välineitä sisäisesti. Ne yritykset, joilla liiketoiminta oli suurimmaksi osaksi jo digitalisoitu, hyötyivät korona-aikana eniten. Näistä yrityksistä kaksi kolmasosaa arvioikin, että digitalisoinnilla oli merkittävä osuus liiketoimintaan ja sen menestykseen. Yli 80 % näistä liiketoimintaansa digitalisoineista pk-yrityksistä aikovat myös jatkaa digitalisaatiota yrityksessään. Viidennes yrityksistä, jotka eivät kokeneet digitalisaatiosta olevan hyötyä omalle liiketoiminnalleen olivat pienempiä, asemansa vakiinnuttaneita yrityksiä. Tutkimukseen vastasi 561 yrittäjää. (Kivikoski ym. 2021, 3.)

Tärkeää on huomata, että digitalisaatioprosessissa muutos ei luultavasti tule heti, vaan se voi olla monivaiheinen ja vaatii yritykseltä kärsivällisyyttä.

2.2.1 Digitalisaation hyödyntäminen

Digitalisaation hyödyt ja mahdollisuudet pk-yrityksissä ovat lukuisat. Digitalisaatio hyvin toteutettuna voi auttaa yritystä virtaviivaistamaan toimintoja ja prosesseja, vähentämään kustannuksia, lisäämään tuottavuutta sekä parantamaan asiakastyytyväisyyttä. Digitalisaatio voi antaa pk-yrityksille mahdollisuuden kilpailla oman alansa lisäksi myös suurempien organisaatioiden kanssa. Yritykset, jotka ovat digitalisesti suuntautuneita, ovat yleensä valmiimpia reagoimaan tulevaisuuden muutoksiin ja näin myös ketterämpiä uudistumaan ja kasvamaan yrityksenä. Ennakointi on pk-yritysten liiketoiminnassa erityisen tärkeää. (Mikkilä ym. 2019; Parviainen ym. 2017, 64–67.)

Tarve digitalisaatioon omassa yrityksessä alkaa yleensä toimintaympäristön ja liiketoiminnan muutoksista. Uudet digitaaliset ratkaisut voivat auttaa kiireen ja henkilöstöresurssien ongelmien kanssa, kun manuaaliset työvaiheet, esimerkiksi puheluihin vastaamiset, vähentyvät. Automatisoidut järjestelmät virtaviivaistavat työprosesseja, kun aiemmin manuaalisesti tehdyt työvaiheet, esimerkiksi asiakkaalle ilmoittaminen työn valmiudesta, tehdään automaationa järjestelmän toimesta. Ratkaisuilla voidaan myös laajentaa yrityksen töiden suunniteltavuutta ja parantaa työntekijöiden yhteistyötä, kun esimerkiksi uusi ERP-järjestelmä otetaan käyttöön. Tarve digitalisaation aloittamiseen voi alkaa myös työntekijöiden turhautumisesta vanhoihin järjestelmiin ja työtapoihin. Digitalisaation aloittaneet yritykset voivat huomata tarpeen järjestelmiensä integroimiseen, kun niiden useat irtonaiset järjestelmät eivät toimi yhtenäisesti. (Alfame n.d., 6–8; Altaf 2022.)

Asiakkaat voivat myös turhautua digitalisaatiosta jäljessä olevaan yritykseen, kun muualla arkielämässä digitaalisia ratkaisuja ja palveluita kehittyy jatkuvasti ja asiakaslähtöisyys näkyy muiden yritysten palveluissa yhä enemmän. Digitalisaatiolla voi olla siis vaikutusta yrityksen maineeseen ja brändiin. Uusien

järjestelmien ja palveluiden käyttö mahdollisesti vaikuttaa siihen, miten asiakkaat näkevät yrityksen menestyksen. Asiakkaiden näkökulmasta yrityksen nykyaikaisuus näkyy sosiaalisen median, modernien verkkosivujen, mobiilisovellusten ja verkkokauppojen omaksumisen kautta. Edelläkävijyys omilla markkinoilla voi johtaa liiketoiminnan kasvuun, kun esimerkiksi uuden innovaation avulla yritys laajentaa toimialaansa.

Hyviä edellytyksiä onnistuneelle digitalisaatiolle pk-yrityksessä ovat yrityksen kiinnostuneisuus digitalisuuteen, digiosaaminen ja sen ymmärtäminen, digitaalisuuden käyttö yrityksen prosesseissa, digitaalinen markkinointi sekä asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen. Kiinnostuneisuus ja halu olla edelläkävijä digitalisaatiossa on keskeinen menestystekijä. Tähän liittyy myös oma digiosaaminen ja jatkuva opiskelu uusista mahdollisista ratkaisuista. Yrittäjän on tärkeää ymmärtää, mitä hän on pyytämässä. Digitaalisuuden käyttö yrityksen prosesseissa tehostaa liiketoiminnan lisäksi muidenkin ratkaisujen kehittämistä jatkoa ajatellen. Digitaalinen markkinointi on oleellinen osa yrityksen myyntiä, ja suurin osa asiakkaista löytääkin yrityksen internetin kautta. Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen auttaa suunnittelemaan ja kehittämään uusia tapoja toimia asiakaslähtöisesti. (Owal Group Oy 2016, 27.)

Digimuutoksen aloittaminen on yleensä se ensimmäinen kompastuskivi pk-yrityksille. Muutosten käynnistämiseen on olemassa erilaisia työkaluja, joiden avulla yritys voi esimerkiksi tutkia digitaalisen etenemisen mahdollisuuksia tai kartoittaa nykytilannetta. Julkisten organisaatioiden tai rahoitushankkeiden kehittämiä vapaasti käytettäviä työkaluja kannattaa hyödyntää matalalla kynnyksellä. Yhtenä vaihtoehtona on VTT:n DigiMaturity kypsyystyökalu, joka tutkii yrityksen nykytilannetta strategian, liiketoimintamallin, asiakasrajapinnan, organisaation, prosessien, ihmisten ja kulttuurin sekä informaatioteknologian eri ulottuvuuksista. Kypsyystason selvityksen kautta yritys voi saada uusia näkökulmia kehitystarpeisiinsa ja kohdentaa niitä. Kypsyystyökalu kehittyi DigiLeap-hankkeen tuloksena osana ApuaDigiin.fi-verkkopalvelua. (Tihinen ym. 2020; Kääriäinen ym. 2019, 57.)

2.2.2 Digitalisaation haasteet

Digitalisaation käyttöönottoon yrityksen liiketoiminnassa liittyy rajattomien mahdollisuuksien lisäksi myös paljon uhkia ja haasteita. Organisaation on hyvä pohtia ja suunnitella tarkkaan, mitkä ratkaisut ovat ne sopivimmat omaan käyttöön. Tärkeää on punnita mihin oma osaaminen ja ymmärrys riittää sekä sopiiko uudenlaiset teknologiaratkaisut juuri omalle asiakaskunnalle ja henkilöstölle. (Kääriäinen ym. 2019, 14–15.)

Yleinen ongelma digitalisaation kehittämisessä ja käyttöönotossa on, että vanhoja työtapoja, ajattelumalleja ja kulttuuria ei muuteta uusien järjestelmien mukana. Muutoksen laaja-alaisuus voi monesti yllättää, jos yritys ei ole ottanut asioista tarpeeksi selvää tai tarvittavaa tietotaitoa ei ole. Muita digitalisaation esteitä pk-yrityksissä ovat digitalisaatiostrategian puuttuminen kokonaan, jolloin arviointivirheitä tulee väistämättä. Pk-yrityksillä voi olla digitalisaation lisäksi paljon muitakin kilpailevia tekijöitä, jotka vaativat resursseja ja menevät prioriteetillaan ensisijaiseksi, jolloin digitalisaation kehittämiselle ei jää aikaa tai rahaa. Lisäksi digitalisaatiosta pelätään tulevan lisää riskejä, esimerkkinä tietoturvariskit, jotka vaativat lisäresursseja, joita yrityksellä ei välttämättä ole. (Parviainen ym. 2017, 65.)

Vaikka yhteiskunta ja suomalaiset nähdään digitalisaatiossa edelläkävijöitä, niin aina runsas digitalisointi ei sovi juuri oman yrityksen asiakkaille. Jos asiakaskunta koostuu sellaisista, jotka pitävät enemmän perinteisistä toimintatavoista, voi laaja uudistuminen karkottaa heidät. Asiakkaat voivat myös kaikota, jos palvelu muuttuu liian vaikeaksi tai monimutkaiseksi. Ratkaisujen kannattaa olla sekä helposti lähestyttäviä että tarpeeksi yksinkertaisia.

Haasteita voi lisätä myös digitalisaatiota vastaan oleva henkilöstö. Usein ei riitä, että ainoastaan yrityksen johto on uudistusmielinen, vaan se tarvitsee myös työntekijät puolelleen. Pahimmassa tapauksessa uudistuneet työtavat voivat aiheuttaa niin suurta vastarintaa, että työt eivät hoidu kunnolla, tai työntekijöitä irtisanoutuu.

3 Järjestelmäintegraatio osana digitalisaatiota

Järjestelmäintegraatio kuuluu keskeiseksi osaksi yritysten digitalisointia. Integraatiossa erillisiä järjestelmiä ja ohjelmistoja, eri alustoilla ja tekniikoilla, nidotaan yhteen ja tehdään yhteentoimiviksi. Kun nämä toimivat yhtenäisellä tavalla, yritys voi virtaviivaistaa toimintoja ja parantaa prosessien tehokkuutta. Järjestelmäintegraatiolla pyritään siihen, että tieto kulkee järjestelmien välillä ja, että tieto liittyy yhteen. Integraation voi toteuttaa monella eri tavalla, pienistä komponenttiliitoksista laajempiin monen järjestelmän yhteenliittymiin. (Alfame n.d., 4–5; Altaf 2022.)

Niin kuin edellä mainittuna digitalisaation kohdalla, myös yrityksen järjestelmien integraatiolla on omat etunsa ja uhkansa. Yrityksillä on monesti integraation tarpeen noustessa yhteensopimattomia ja vanhentuneita järjestelmiä, jotka enemmänkin hidastavat ja vaikeuttavat prosesseja, kuin virtaviivaistavat niitä. Tähän tilanteeseen on usein päädytty, kun uusia järjestelmiä on hankittu uusien tarpeiden täyttämiseksi, kuitenkin vanhoista luopumatta. Kun järjestelmiä on monia ja niitä on hankittu vanhojen järjestelmien toiminnallisuuksien vajavaisuuden takia, samoja tietoja voi löytyä monesta eri järjestelmästä, eivätkä ne ole välttämättä yhdenmukaisia. Tämä voi aiheuttaa suuren kaaoksen yrityksen sisällä. Näin on tapahtunut esimerkiksi toimeksiantajan yrityksessä.

3.1 Integraation hyödyt pk-yrityksille

Hyvin tehdyllä järjestelmäintegraatiolla yritys voi mm. tehostaa toimintaansa ja palvelutehoansa, vähentää manuaalista työtä ja kustannuksia, tehdä datasta eheämpää sekä helpottaa yhteistyötä sidosryhmien kanssa. (Alfame n.d., 4–5.)

Integraatiolla työtehtävien manuaalisia vaiheita voi muuttaa automatisoiduiksi. Automaatio auttaa tiedonhallinnassa ja sen oikeellisuudessa, kun sama tieto siirtyy integroitujen järjestelmien välillä. Tämä takaa sen, että vanhaa ja rikkoutunutta dataa ei pyöri järjestelmien välillä. Automaatiolla voi hoitaa sähköpostien tai tekstiviestien lähettämisen, jolloin työtehokkuus paranee, kun

aikaisemmin viesteihin lähettelyyn mennyt aika menee hyötykäyttöön. Työtehokkuus lisäksi kasvaa, kun tiedostoja ei itse tarvitse siirtää järjestelmästä toiseen. (Alfame n.d., 6–7.)

Integraatio antaa mahdollisuuden työprosessien virtaviivaistamiseen ja nopeuttamiseen. Kun yrityksellä on juuri sille räätälöidyt yhtenäiset järjestelmät, työnteosta ja eri osastojen välisestä vuorovaikutuksesta voi tulla toimivampaa. Parhaassa tapauksessa kaikille on selvää, miten omissa prosesseissa tulee toimia, ja työntekijät voivat luottaa siihen, että eri järjestelmiin kirjatut asiat tulevat oikea-aikaisesti myös työkavereiden tietoon.

Työprosessien virtaviivaistuminen näkyy monesti myös asiakkaille. Yhtenäiset työtavat ja työn selkeys tekevät usein palvelukokemuksesta paremman. Monissa yrityksissä voi olla ongelmana, että eri osastoilla olevat työntekijät joutuvat kyselemään asiakkaiden ottamien palveluiden perään, ja ei ole varmaa, kuka on hoitanut mitään asiaa. Kun tieto löytyy yhtenäisestä tietokannasta, myös asiakas saa ammattimaisemman kuvan asioiden hoituessa nopeammin. Integraation avulla inhimilliset virheet, ja samalla myös reklamaatiot vähentyvät. (Alfame n.d., 8.)

Kun liiketoimintaprosessit tehostuvat, myös kustannussäästöjä syntyy. Integraatio voi paikata tehtäviä, joihin menee turhaan työtunteja. Näitä tehtäviä voivat esimerkiksi olla virheiden korjaaminen, tiedon etsiminen ja työntekijöiden kontaktointi. Kun työntekijöillä on enemmän aikaa itse työntekoon, heitä voi resursoida esimerkiksi täysin uusiin palveluratkaisuihin, jotka tuovat lisää tuottoa yritykselle.

3.2 Integraation uhat pk-yrityksille

Ohjelmistojen ja järjestelmien suunnittelu, kilpailutus, arviointi ja valinta voivat tuntua yritykselle erittäin hankalalta tehtävältä. Harvinaisissa tapauksissa vain yksi ohjelmisto on ratkaisu kaikkiin yrityksen tarpeisiin ja prosesseihin. (Vainikainen n.d.)

Järjestelmäintegraation uhat liittyvät usein siihen, että onnistuuko projekti suunnitellusti ja saadaanko se palvelemaan yrityksen tarpeita halutusti. Epäonnistunut integraatio johtuu yleisimmin siitä, että tarpeita ei olla kartoitettu tarpeeksi ja suunnittelua ei olla tehty tarpeeksi yksityiskohtaisesti. Tietojärjestelmät ovat monimutkaisia kokonaisuuksia, joita asiaan perehtyneenkin voi olla vaikea hahmottaa.

Integraatio vaatii yritykseltä halukkuutta panostaa kehitysprojektiin ja valmiutta käyttää varojaan. Uhkana on, että suuri panostus ei tuotakaan haluttua tulosta ja integraatiosta päätyykin tulemaan vain turhia lisäkuluja. Järjestelmäintegraatio ei aina sovi omalle yritykselle, joten on tärkeää tehdä tausta- ja selvitystyötä, riskinhallintaa sekä laskelmia ennen siihen ryhtymistä. (Alfame n.d., 12–13.)

Yrityksen tulee olla valmis muokkaamaan työprosesseja ja työkulttuuriaan, jotta integroidusta järjestelmästä saadaan kaikki hyöty irti. Työntekijät tulee perehdyttää uusiin tapoihin ja prosesseihin heti alusta asti. Kun tiettyyn työtapaan on totuttu, niin sitä voi olla yllättävän vaikeaa muuttaa. Jos perehdyttämiseen ja muutoksiin ei panosteta, voi integraation hyöty jäädä liian pieneksi.

Kun integraatiota toteutetaan ja suunnitellaan, monesti nähdään vain nykyhetkeen. Jos suunnittelussa ja toteutuksessa ei oteta huomioon tulevaisuuden näkymiä, voi järjestelmän uusimistarpeen tullen ilmestyä turhia ongelmia. Integraatio kannattaa suunnitella niin, että uusia moduuleja ja ratkaisuja on helppo integroida ja lisätä uusien tarpeiden tullen (Alfame n.d., 8).

4 Digitalisaatio yrityksen asiakkaiden näkökulmasta

Yrityksen digitalisaatio lisää valmiuksia liiketoiminnan asiakaslähtöisyyteen. Asiakasrajapinnassa digitalisaatiolla voi hyötyä uusien asiakas- tai palveluratkaisuiden löytämisellä, kommunikaation ja palautteen keräämisen helpottumisella, asiakastytyvyyden parantamisella sekä asiakastietojen keruun reaaliaikaistumisella. (Kääriäinen ym. 2019, 20–21.)

4.1 Tarve ja kysyntä

Venetelakka Ramstedt haluaa kehittää toimintaansa ja digitalisaatiotaan asiakaslähtöisesti. Osana digitalisaation selvitystä päätettiin tehdä kysely, joka kartoittaa yrityksen asiakkaiden mielipiteitä palveluiden nykytilanteesta ja luo uusia näkökantoja tulevaisuuden digitaalisten palveluiden kehittämiseen ja niiden tarpeeseen. Venetelakka ei ole ennen juurikaan kerännyt asiakkailta mielipiteitä tai tutkinut asiakastytyvyyttä kyselyn muodossa.

4.2 Asiakaskunnan määrittäminen ja kyselyn otanta

Veneala on pääsääntöisesti hyvin miehinen ala ja Ramstedtin asiakaskunnan arvioidaan koostuvan suurimmaksi osaksi miehistä. Ikähaarukka on arvioituna ilman dataa 18-vuotiaista yli 70-vuotiaisiin, mutta selvästi eniten telakalla näkyy keski-ikäisiä asiakkaita.

Asiakkaita yrityksellä on arviolta noin 2000–3000. Venetelakalla työ on kausiluonteista, joten hiljaisemman kauden jälkeen asiakassuhteet voivat helposti muuttua. Telakalla on vakioasiakkaita, jotka säilyttävät veneitään yrityksellä talven yli ja huoltavat niitä, mutta myös paljon satunnaisia asiakkaita, jotka tulevat korjauttamaan veneitään tai ostamaan varaosia. Telakointipalveluita käyttäviä ja laituripaikan vuokraajia on rekisterissä n. 500 henkilöä. Vastausprosentin tavoitteeksi asetettiin 20 %, ja kysely suunnattiin pääasiassa vakioasiakkaisiin. Vastauksia toivottiin siis vähintään 100 asiakkaalta.

4.3 Kyselyn luominen

Kyselyalustana toimi Webropol, joka antaa laajan valikoiman työkaluja kyselyiden suorittamiseen, raportointiin ja analysoimiseen.

Ennen kyselyn suunnittelua toimeksiantajan kanssa käytiin läpi kyselyn tavoitteet. Tämän jälkeen kyselyn luominen alkoi suunnittelemalla kyselyn runkoa ja valitsemalla kysymysmuodot, joilla saataisiin mahdollisimman informoivat tulokset.

Kyselyn teema pyrittiin luomaan Ramstedtin brändin mukaiseksi ja kyselyyn lisättiin yrityksen logo. Kuva 2 esittelee kyselyn ulkonäköä.

Tietosuojaseloste *'. There are two radio button options: 'Kyllä, annan luvan' and 'Ei, en anna lupaa'. Below the options is the text 'Yhteystietolomake tulee esiin kyselyn lopussa, jolloin voit halutessasi täyttää sen.' and a 'Seuraava' button. A progress bar at the bottom shows the survey is approximately one-third complete." data-bbox="186 379 769 778"/>

Kuva 2. Kyselyn ulkonäkö.

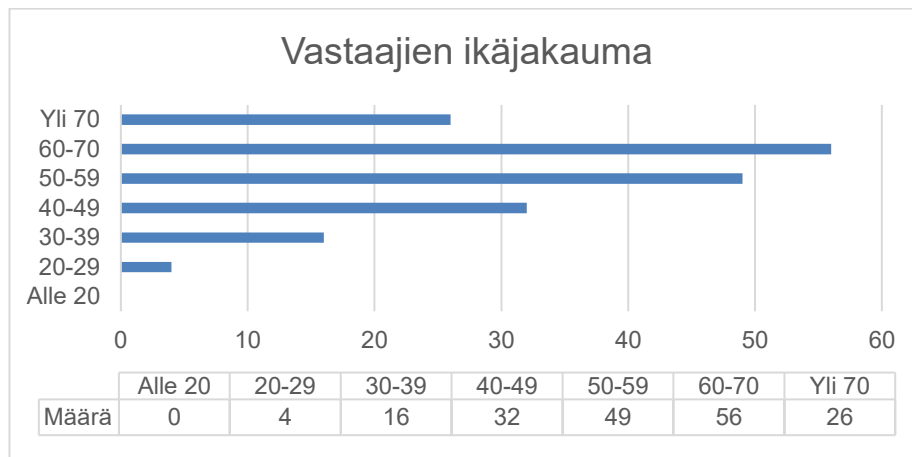
Kun kysely oli pääpiirteittäin valmis, se käytiin vielä läpi yhdessä toimeksiantajan kanssa. Pienten muokkausten jälkeen kysely sai hyväksynnän.

Asiakkaille päätettiin antaa mahdollisuus osallistua arvontaan, jossa voittaja saa itselleen 200 €:n lahjakortin Ramstedtin palveluihin ja tuotteisiin. Arvonnalla pyrittiin houkuttelemaan mahdollisimman monia vastaamaan. Kyselylle piti tämän takia luoda oma tietosuojaseloste henkilötietojen keräämiseen. Kyselyssä käytettiin kaikille jaettavaa linkkiä, joka mahdollisti henkilötietoja suojaavan ominaisuuden käyttöönoton. Yhteystietolomaketta ei tarvinnut täyttää eikä henkilötietojen keräämiselle tarvinnut antaa lupaa, kun vastasi kyselyyn.

Kyselyä päätettiin jakaa rekisteröityjen asiakkaiden sähköposteihin, joten se tarvitsi myös saatekirjeen. Asiakkailla oli vastausaikaa vähän päälle viikko, ja kyselyn sulkeuduttua suoritettiin arvonta, jonka jälkeen voittajalle ilmoitettiin. Kysely on kokonaisuudessaan nähtävillä liitteessä (liite 1).

4.4 Kyselyn tulokset ja niiden analysointi

Kyselyyn vastasi 185 asiakasta ja vastausprosentiksi tuli n. 37 %. Tavoitteeksi asetettu vastausprosentti siis täyttyi ja kysely katsottiin onnistuneeksi. Vastaajista yli 50 % sijoittuivat ikähaarukkaan 50–70 (kuvio 1). 40 % vastaajista olivat olleet yrityksen asiakkaina yli 6 vuotta ja 47 % 1–5 vuotta. Etenkin näillä asiakkailla nähdään olevan näkemys siitä, mitä kehitettävää yrityksellä on.



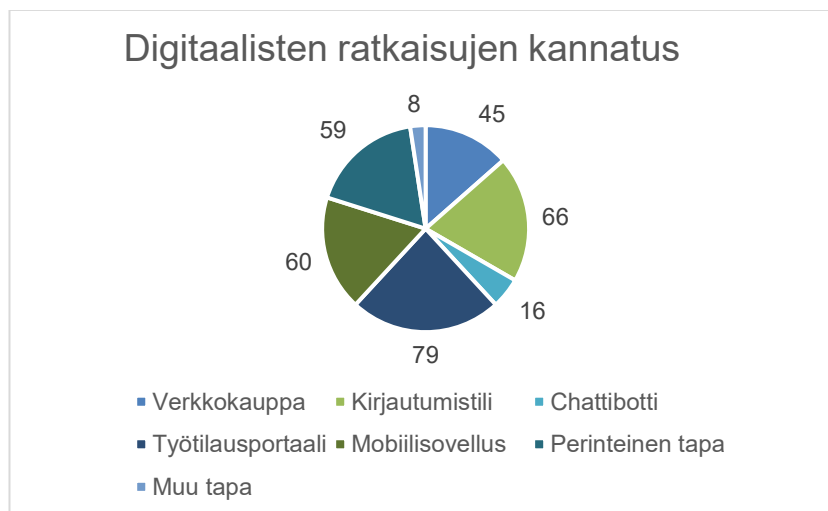
Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma.

Yleisimmäksi tavaksi yrityksen tavoittamiseen osoittautui soittaminen ja fyysisesti paikalle saapuminen (kuvio 2). Näillä tavoin asiakkaat kokivat saavansa yrityksen parhaiten kiinni, mikä tuli ilmi avoimen palauteosion vastauksista.



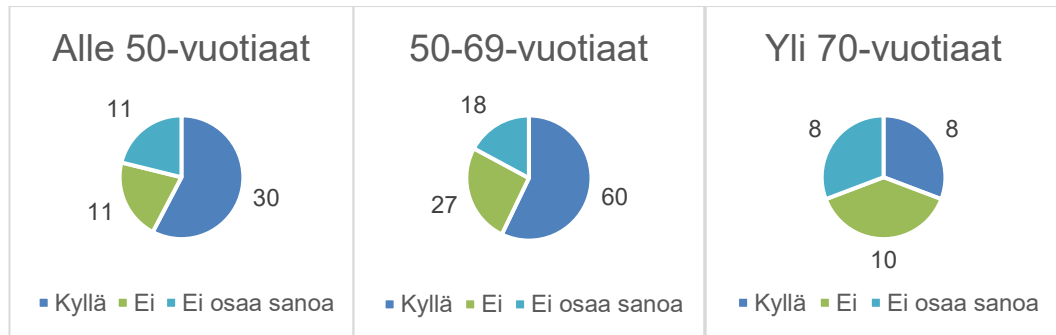
Kuvio 2. Yleisin tapa olla yhteydessä yritykseen.

Asiakkaista 18 % ei kuvitellut käyttävänsä kysymyksessä esiintyviä digitaalisia ratkaisuja, vaan pitivät perinteisiä tapoja toimivampina. Digitaalisista ratkaisuista etenkin työtilausportaali ja oma kirjautumistili keräsivät kannatusta. Vähiten tarpeelliseksi osoittautui chattibotti. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Digitaalisten ratkaisujen kannatus äänimäärien mukaan.

Yli puolet (53,5 %) vastasi kokevansa työnseurannan mobiililaitteelta hyödylliseksi. 26 % ei kokenut ratkaisua hyödylliseksi ja 20,5 % ei osannut sanoa mielipidettään kysymykseen. Seuraava kuvio kuvaa vastaukset ikähaarukoiden mukaan. Alle 50-vuotiaat olivat myönteisimpiä mobiiliratkaisuun, kun taas yli 70-vuotiailla vastaukset jakautuivat melkein tasan vastausvaihtoehtojen kesken. Yli 70-vuotiaat olivat selvästi eniten digitaalista työnseurantaa vastaan. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Työnseurannan hyödyllisyys mobiililaitteella.

Kyselyn tulosten pohjalta tuli paljon dataa, mitä voi käyttää tulevaisuudessa yrityksen digitalisaatiokehitykseen. Positiivista oli, että vastaajien vanhemmasta ikäluokasta riippumatta mielenkiintoa ja kannatusta löytyi yrityksen digitalisaatioon. Ramstedtin kannattaa kuitenkin ottaa huomioon vanhemmat ja digitalisaatiota karttavat asiakkaat uusia ratkaisuja suunnitellessa. Uusilla ratkaisuilla voi laajentaa asiakaspalvelutarjontaa ja lisätä vaihtoehtoja yhteydenpitoon.

Tarkemmalla tulosten analyysillä kävi ilmi, että ne, jotka olivat tyytymättömiä asiakaspalveluun, olivat yhteydessä yleisimmin sähköpostin kautta. Etenkin ruuhka-aikoina asiakkaat kokivat, että yritystä on vaikeaa saada kiinni ja monet antoivat palautetta, että yritys voisi olla enemmän yhteydessä asiakkaisiin päin. Ne vastaajat, jotka vastasivat pitävänsä enemmän perinteisistä tavoista toimia, olivat keskiarvoisesti hieman tyytyväisempiä yhteydenpitoon yrityksen kanssa. Avoimen kysymyslaatikon kautta Ramstedt sai paljon tärkeää palautetta, joka tuki sitä ajatusta, että digitalisaatiolla voisi tulla hyviä ratkaisuja nostettuihin ongelmiin.

5 Järjestelmäintegraation lähtötilanteen kartoitus

Ramstedt on venetelakka, jonka toiminta on käynnistynyt yli 50 vuotta sitten. Yritys työllistää kauden mukaan n. 6–10 henkilöä. Ramstedtillä on laaja palveluntarjonta, johon kuuluu muun muassa veneiden telakointi ja säilytys, veneiden, moottoripyörien ja moottoreiden huollot ja korjaukset sekä venetarvikkeiden ja varaosien myynti. Ramstedt lisäksi vuokraa laituripaikkoja ja tarjoaa hinauspalvelua. Ramstedt toimii Turussa ja Turku kuuluukin yhdeksi vilkkaimmista veneilykunnista (Finnboat 2023). (Ramstedt.fi 2023.)

5.1 Digitalisaatio Ramstedtillä

Digitalisaatio on tullut yhä tärkeämmäksi osaksi yrityksen kehitystä ja investointeja. Ramstedt on halukas muuttamaan työtapojaan, prosessejaan ja yrityskulttuuriaan, mikä kertoo yrityksen hyvästä valmiudesta digimuutokseen. Veneala Suomessa on toimeksiantajan mukaan digitaalisesta kehityksestä selvästi jäljessä ja Ramstedt haluaakin toimia suunnannäyttäjänä uudistuksiensa ja ratkaisujensa kautta.

Yksi tuleva digimuutos on Ramstedtin järjestelmien integroiminen ja sen lähtötilannetta halutaan kartoittaa kehitystyötä varten. Selvityksen avulla Ramstedt saa näkemyksen siitä, mihin yritys on ryhtymässä ja mistä tilanteesta. Selvitys voi mahdollisesti myös antaa uusia näkökulmia digitalisaation mahdollisuuksista. Koska yritys käyttää ulkoistettuja digitaalisten palvelujen tarjoajia, dokumentointi auttaa nopean yleiskatsauksen saamisessa. Tarkka suunnittelu nähdään oleellisena osana onnistunutta integraatiota.

5.1.1 Nykytilanne

Ramstedtillä käytetään etenkin digitaalisia liiketoiminnallisia tietojärjestelmiä. Vaikka digitalisaatiokehitys kestää aikansa, lähitulevaisuuden suunnitelma on selvä. Digitalisaatiota jatketaan uudistamalla yrityksen sisäisiä perinteisiä

prosesseja, palveluita ja toimitapoja sekä sovittamalla järjestelmät toimimaan eheästi. Digitalisaatiossa uudet teknologiat ja ratkaisut tukevat myös asiakaslähtöistä liiketoimintaa, joka on yritykselle tärkeää. Digitaalisen kehityksen halutaan näyttäytyvän ulospäin ja yritys haluaa erottua muista kilpailijoistaan.

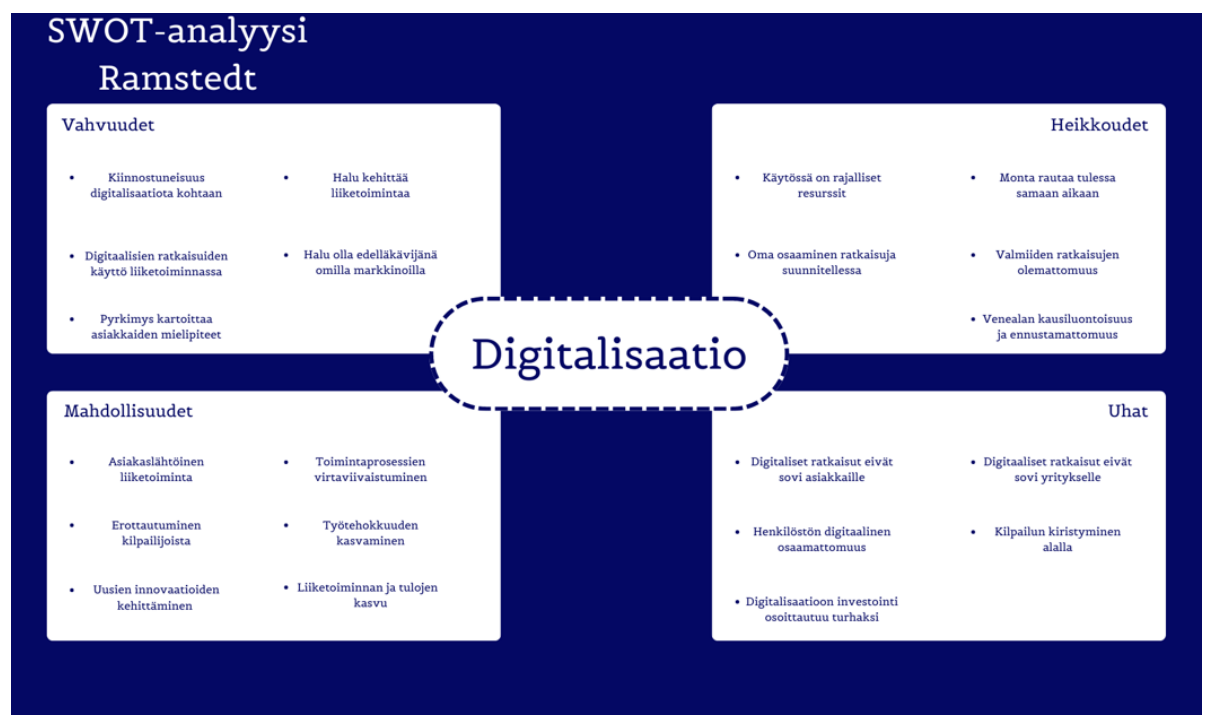
Ramstedtillä on käytössä omat nettisivut, jotka ovat juuri uudistuneet. Uudet sivut on tehty selkeämmiksi ja informatiivisemmiksi, sillä vanhat sivut koettiin liian sekaviksi ja tietoa sai etsiä turhan kauan. Verkkosivujen uudistuksen myötä sivuilta löytyvät nyt myös verkkokauppa ja varausjärjestelmä. Nämä ovat täysin uusia palveluita yrityksen asiakkaille.

Yrityksellä on käytössään sosiaalisen median tileinä Facebook, Instagram ja YouTube. Tilejä käytetään tällä hetkellä hyvin vähän, mutta niiden aktiivisuutta pyritään parantamaan markkinoinnin kehittyessä. Ramstedt käyttää eri sähköpostiosoitteita eri palveluiden yhteydessä, jotta viesteihin vastaaminen selkeentyisi. Sähköpostitse vastauksen saaminen asiakkaiden näkökulmasta kuitenkin kestää liian kauan, mikä tuli ilmi asiakaskyselyn vastauksista. Yritys käyttää yhteydenpitoon eniten kännyköitä, joilla viestitellään ja soitellaan sekä asiakkaille että työntekijöille työpäivän aikana. Puhelut ja tekstiviestit kuitenkin vievät aikaa itse työnteosta ja tällöin myös informaatio kärsii. Työntekijöiltä saattaa jäädä kuulematta tärkeitä asioita, kun ne käydään puheluiden kautta.

Ramstedtin kiinnostus uudistusta kohtaan on suuri. SWOT-analyysi selventää Ramstedtin valmiuksia digitalisaatiokehitykseen, ja yritys voi käyttää sitä digitalisaatioprojektin arviointiin ja suunnitteluun. SWOT-analyysi kuvaa yrityksen vahvuudet, mahdollisuudet, heikkoudet ja uhat digitalisaatiokehitykseen. Selkeitä vahvuuksia ovat yrityksen kiinnostus ja halu liiketoiminnan kehitykseen ja sen motivaatio olla edelläkävijä omilla markkinoillaan. Myös asiakaslähtöisyys ja olemassa olevien digitaalisten ratkaisujen omaksuminen ovat vahvuuksia. Mahdollisuuksina nähdään asiakaslähtöinen liiketoiminta, erottuminen kilpailijoista, innovaatioiden kehittäminen, prosessien virtaviivaistuminen, työtehokkuuden kasvaminen ja liiketoiminnan ja tulojen kasvu. Taulukon 1 toisessa reunassa käydään läpi Ramstedtin heikkouksia digitalisaatioon.

Yrityksellä on käytössään rajallisia resursseja ottaen huomioon ajan, henkilöstön ja rahoituksen. Heikkouksina nähdään myös oma osaaminen, olemattomat valmiit ratkaisut, monet kehityksen kohteet ja venealan kausiluontoisuus. Uhkina on, että digitaaliset ratkaisut eivät sovi asiakkaille, yritykselle tai henkilöstölle, investointi osoittautuu turhaksi ja kilpailun kiristyminen alalla. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. SWOT-analyysi Ramstedtin digitalisaatiosta.



5.1.2 Integraation tarve yrityksessä

Veneala voidaan nähdä haastavana sen kausiluontoisuutensa takia. Etenkin Suomessa kesäkausi on vaihteleva ja se, miten aikaisin kevät ja syksy alkaa, vaikuttaa suuresti Ramstedtin toimintaan. Etenkin kevään ja syksyn ruuhkapiikkien aikana digitalisaation ja järjestelmien integraation tarve korostuu.

Ramstedtissa käytetään kahta eri järjestelmää jokapäiväisiin työprosesseihin. KoneFutur-toiminnanohjausjärjestelmää käytetään mm. asiakkaiden ja laitteiden rekisteröintiin, tuotetietojen ja varaston ylläpitämiseen, osto- ja myyntitilauksiin, laskutukseen ja kassaan. Työntekijöiden kellotukset ja työsuunnittelu hoidetaan

pääasiassa tällä järjestelmällä. KoneFutur on alun perin kehitetty autoalalle, joten se ei ole täysin toimiva ratkaisu telakalle. KoneFuturin lisäksi käytössä on Venetelakat.fi-tietojärjestelmä. Venetelakat.fi otettiin käyttöön KoneFuturin rinnalle, sillä se tarjoaa paremmat toiminnallisuudet telakointi- ja laituripuolelle mm. karttanäkymän kautta. Nämä kaksi eivät toimi yhtenäisesti, ja niillä on erilliset rekisterit ja tietokannat. Tämä aiheuttaa sen, että samoja tietoja voi löytyä molemmista järjestelmistä ja niiden oikeellisuutta on vaikeaa ylläpitää. Työntekijöiden yhteistyö on näiden kahden järjestelmän käyttämisen takia vaikeaa. Vaikka järjestelmät tarjoavat monenlaisia ominaisuuksia, niin yrityksellä on silti tarvetta erillisille ratkaisuille. Erityisesti CRM-puolelle toivotaan ratkaisua, jotta työt hoituisivat tehokkaammin ja liidejä voitaisiin hallinnoida paremmin. Työhön halutaan First In, First Out -menetelmä, jolla tuetaan sitä, että ensin hoidetaan ensimmäisenä tullut työ.

5.2 Ramstedtin järjestelmät

Ramstedtin järjestelmiin toivotaan parannusta, sillä ne eivät enää palvele yrityksen toimintaa halutulla tavalla. Yritys kaipaa lisäksi uusia toiminnallisuuksia ja ratkaisuja työsuunnitteluun ja tehokkaampaan työskentelyyn. Ratkaisuksi toivotaan joko nykyisten järjestelmien integroimista yhteentoimiviksi, jolloin tiedon siirto helpottuu ja prosessit virtaviivaistuvat tai aivan uuden ohjelmistoratkaisun löytämistä.

5.2.1 Venetelakat.fi-sovellus

Venetelakat.fi on venetelakoille ja veneiden huoltoliikkeille kehitetty web-pohjainen pilvessä toimiva sovellus. Se tarjoaa lukuisia ominaisuuksia, jotka auttavat yritystä asiakkaiden, veneiden, sopimusten ja töiden hallinnassa. (Venetelakat.fi n.d.)

Telakointisopimuksien hallinta auttaa veneiden talvisäilytyksien ja niihin liittyvien huoltojen sopimuksissa. Ominaisuuden avulla sopimuksiin voi eritellä

huoltotoimenpiteiden lisäksi hinnat mm. veneen koon ja tyyppin tai tuntityön mukaan. Ohjelmistossa voi myös luoda työtarjouksia. (Venetelakat.fi n.d.)

Vene- ja laituripaikkojen hallinnalla yritys saa karttanäkymän, joka sisältää veneiden ja laituriin paikkatiedot, lisätiedot veneistä ja niiden haltijoista sekä vapaana olevat paikat. (Venetelakat.fi n.d.)

Veneiden ja asiakkuuksien hallinta luo mahdollisuuden kirjata asiakkaiden yhteys- ja laskutustiedot sekä veneiden tarkat ominaisuudet. Asiakas voi täydentää ja päivittää sekä omia että veneensä tietoja, jotta ne pysyvät oikeina. Veneiden tietoja voi käyttää edelleen sopimuksia ja laskutuksia tehdessä. (Venetelakat.fi n.d.)

Huollon ja korjauksien hallinta auttaa yritystä pysymään perillä aikaisemmista huolloista ja tekemään eri laskelmia mm. vakuutuksia varten. Tämän toiminnon avulla voi tehdä myös kustannusarvioita. (Venetelakat.fi n.d.)

Työajan- ja työsuunnittelun hallinta antaa työkalut henkilöstöresurssien suunnitteluun. Työtunnit pystytään kirjaamaan ja linkittämään osaksi tiettyä työprojektia. Työkalenterinäkömää voi käyttää töiden suunnitteluun, jakamiseen ja aikataulutukseen. Työntekijät voivat tarkastella siitä myös muiden töitä. (Venetelakat.fi n.d.)

Varastonhallinta antaa työntekijöille mahdollisuuden kirjata käyttämänsä materiaalit sovellukseen. (Venetelakat.fi n.d.)

Laskutus voidaan hoitaa suoraan ohjelmistosta ja vaihtoehtoisesti se on integroitavissa myös muihin kirjanpito-ohjelmiin. (Venetelakat.fi n.d.)

Tätä ohjelmistoa käytetään Ramstedtilla erityisesti veneiden telakointiin ja laituripaikkojen hallintaan. Uusille asiakkaille luodaan aina omat tunnukset Venetelakat.fi ohjelmaan, jossa käyttäjät voivat esimerkiksi täyttää valmiisiin lomakkeisiin veneelle halutut palvelut. Sovelluksen kautta korjaustöitä tekevät voivat tehdä merkintöjä veneiden korjauksista asiakkaiden tarkastettavaksi, esimerkiksi myös lisätä kuvia löytyneistä korjaustarpeista. Venetelakat.fi sisältää asiakkaiden kanssa solmitut sopimukset sekä ohjelmiston kautta hoituu

laskutukset ja niiden tarkastelu. Vaikka ohjelmisto kertoo antavansa paljon ominaisuuksia, Ramstedt kokee, että nämä ominaisuudet eivät riitä heidän tarpeisiinsa tai ominaisuuksia jää käyttämättä.

5.2.2 KoneFutur-toiminnanohjausjärjestelmä

KoneFutur on erityisesti autoalalle suunniteltu ohjelmistoratkaisu, joka tarjoaa monia ominaisuuksia etenkin huolto- ja varaosaliikkeille. Koska järjestelmää ei ole suunniteltu venealalle, toimeksiantajan mukaan sen toiminnallisuudella on parantamisen varaa. KoneFutur halutaan tulevaisuudessa vaihtaa uuteen järjestelmään.

KoneFuturin ohjelmistoratkaisuihin kuuluu Venetelakat.fi kanssa samankaltaisia palveluita, joita ovat mm. asiakkuuksien-, työajan-, työvaiheiden-, työpakettien-, myynnin- ja tuotteidenhallinta. KoneFutur sisältää lisäksi raportointialustan, asiakas- ja huoltohistorian koonnin, kustannusarvioiden tekemiseen työkalun sekä tarjous- ja tilausvahvistuksien tekoon nopeasti koottavan pohjan. Toiminnanohjausjärjestelmä tukee kausitoimien tarkkailua ja sisältää huollon tilauskirjat sekä auttaa töidenohjauksessa ja työajanseurannassa työmääräyslistojen, työkalenterin, ja kellokorttien avulla. KoneFuturilla varastonhallintaan voi käyttää esimerkiksi sarjanumeroseurantaa. Lisäksi lisämoduuleita ja laitteita on runsaasti saatavilla räätälöintiin ja järjestelmä tukee myös tiettyjä integrointeja. (Vitec Futursoft n.d.)

Ramstedtillä KoneFuturia käytetään etenkin huollon ja korjausten puolella sekä työntekijöiden työaikojen ja projektien suunnitteluun ja hallitsemiseen. KoneFutur sisältää asiakas- sekä venerekisterin. KoneFutur tarjoaa Ramstedtille kassalaitteiston, jota käytetään venetelakan myymälässä. KoneFutur sisältää yrityksen kaikkien laitteiden (mm. veneet, moottorit, moottoripyörät) ja varaosien varastot ja tuotetiedot. Ramstedtin osto- ja myyntitilaukset hoidetaan KoneFuturin kautta. Myös laskutukset hoituvat tämän ohjelmiston kautta. KoneFuturin asiakasrekisteri toimii päärekisterinä, jonka kautta luodaan kaikille asiakkaille

samanmuotoiset asiakasnumerot. Nämä numerot siirretään manuaalisesti Venetelakat.fi-järjestelmään.

Toimeksiantaja pitää KoneFuturia Venetelakat.fi-sovellukseen verrattuna vaikeakäyttöisenä mm. sen vanhanaikaisen käyttöliittymän, hitauden ja monimutkaisen navigoinnin takia.

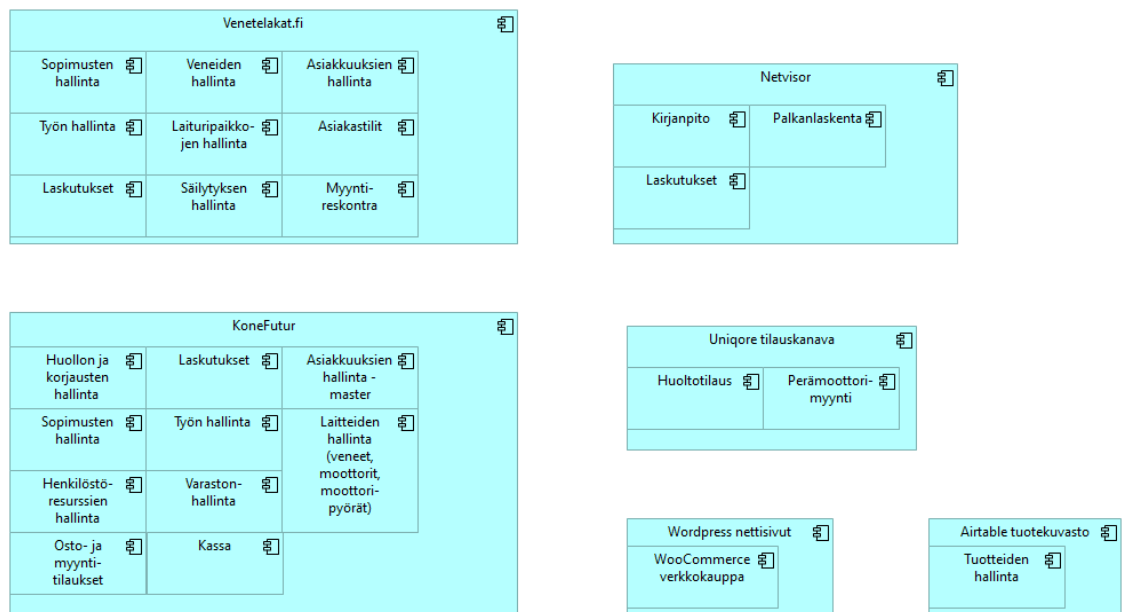
5.2.3 Muut järjestelmät

Ramstedtillä on käytössä myös muita perusjärjestelmiä liiketoiminnan prosesseihin. Uusia juuri käyttöön otettuja järjestelmäratkaisuja ovat nettisivuilla toimivat verkkokauppa ja työtilausportaali. Verkkokauppa on toteutettu WooCommercella (WordPress verkkokauppalaajennus), ja on integroituna KoneFuturiin. Toinen KoneFuturiin integroitu palvelu on varausjärjestelmä, joka on toteutettu Uniqorella (backend alusta). Tässä vaiheessa varausjärjestelmällä pystyy tehdä huolto- ja perämoottoritilauksia. Verkkokaupan tuotteita hallinnoidaan Airtableen (sovellusalusta) rakennetun tuotetietokannan avulla. Työtilaan syötetään verkkokauppatuotteet ominaisuuksineen ja kuvineen, ja sen avulla voi määritellä tuotteiden suodatukset.

Taloushallintoa hoidetaan Netvisorin kautta. Venetelakat.fi ja KoneFutur ovat molemmat yhteydessä Netvisoriin, jotta molemmista järjestelmistä pystytään hoitamaan laskutuksia ja muita talousasioita. Asiakkaat, kirjanpito ja kolmannet osapuolet ovat vuorovaikutuksessa Netvisorin kanssa.

5.2.4 Tietojärjestelmäkartta ja komponenttimalli-0

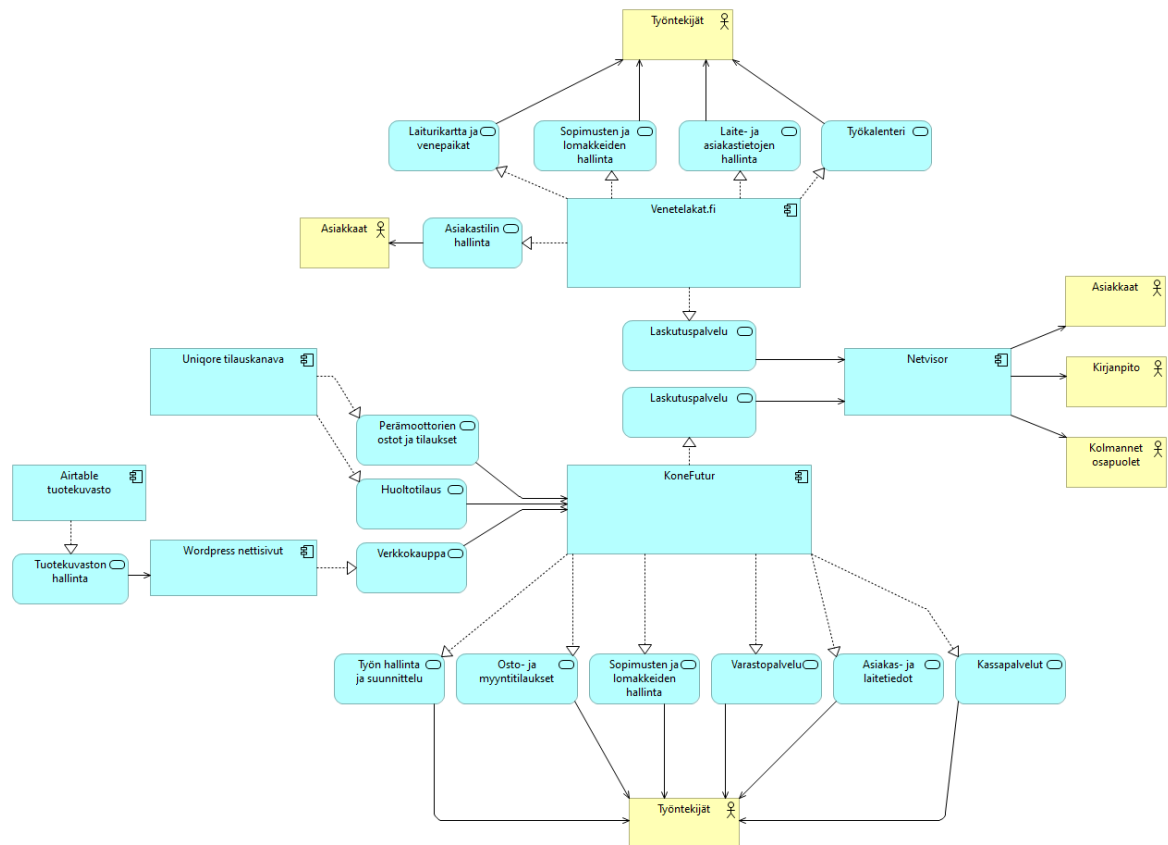
Osana opinnäytetyötä luotiin tietojärjestelmäkartta, joka kuvaa yrityksen käyttämät järjestelmät visuaalisena karttana (liite 2). Kuva 3 selventää Ramstedtissa käytetyt järjestelmät (Venetelakat.fi, KoneFutur, Netvisor, tilauskanava, nettisivut ja tuotekuvaston hallintajärjestelmä) ja niiden sisäiset osajärjestelmät. Järjestelmät kuvataan loogisen rakenteen mukaan, ja kaaviossa näkyy sovellusten sisäiset moduulit (Hosiaislouma 2019, 24).



Kuva 3. Järjestelmäkartta.

Järjestelmiä kuvataan suhteessa toimintaympäristöön komponenttimallin avulla (liite 3). Mallit ovat jaettu eri abstraktiotasolle, joilla loogista rakennetta kuvataan suhteessa ulkoiseen ympäristöön sovellusten sisäiset rakenneosat mukaan lukien. Malliksi valikoitui komponenttimalli-0 (KM-0), joka kuvaa järjestelmiä mustina laatikoina (black-box) sekä niiden välisiä riippuvuussuhteita. (Hosiaisluma 2023.)

Kuva 4 kuvaa Ramstedtin käyttämät järjestelmät ja niiden tarjoamat palvelut, joilla ne ovat yhteydessä toimintaympäristönsä kanssa. Kuvan kaaviossa olevat nuolet ovat yhteystyyppejä, jotka kuvaavat elementtien väliset riippuvuudet. Tietojärjestelmät toteuttavat palveluita ja palvelut palvelevat eri toimijoita tai ulkoisia järjestelmiä. (Hosiaisluma 2023.)



Kuva 4. Järjestelmän suhde toimintaympäristöön (komponenttimalli-0).

Järjestelmäkartan ja komponenttimallin laatimiseen käytettiin ArchiMate-mallinnustyökalua. Mallinnus tehtiin Eero Hosiaisloman ArchiMate käsikirjan tarjoamien materiaalien tukemana (Hosiaisloma 2023).

6 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä selvitys toimeksiantajayrityksen digitalisaation tarpeesta ja järjestelmien integraation alkutilanteesta. Digitalisaation tarvetta tutkittiin kirjallisuustutkimuksen kautta yhteiskunta- ja yritystasolla sekä yrityksen asiakkaille suunnatun kyselyn avulla. Kysely tutki asiakkaiden mielipiteitä asiakaspalvelun digitalisoimiseen ja tyytyväisyyttä asiakaspalvelun nykytilanteeseen. Järjestelmien integraation lähtötilannetta lähdettiin tutkimaan haastattelemalla toimeksiantajaa. Järjestelmiä kuvattiin järjestelmäkartan ja komponenttimallin avulla, jotka tukevat integraation suunnitteluprosessia.

6.1 Kyselytulokset

Opinnäytetyön oletuksena oli, että Ramstedtin asiakaskunta koostuu keski-ikäisistä, ja tämä arvio toteutui osana opinnäytetyötä tehdyssä kyselyssä. Asiakkaiden avoimuutta uusille asiakaspalveluratkaisuille haluttiin kartoittaa etenkin tämän takia. Teoriaosuudessa kävi ilmi, että aina runsas digitalisointi ei sovi juuri omalle asiakaskunnalle ja digitalisaatioon laitetut resurssit voivat osoittautua tästä syystä turhiksi. Asiakkaista moni koki perinteiset toimintatavat paremmiksi, mutta myös suuri osa oli avoin uusille ratkaisuille. Erityisesti työntilausportaali ja oma kirjautumistili olivat mieluinen lisäys yrityksen tarjoamiin palveluihin. Kyselyn tuloksista pystyi myös päättämään, että erityisesti ne asiakkaat, jotka olivat uusien palveluratkaisujen puolella, antoivat huonommat pisteet asiakaspalvelun nykyisestä laadusta. Avoimen palauteosion kautta jo valmiiksi todettu kehityskohta varmistui myös asiakkaiden kautta, kun monet antoivat palautetta yhteydenpidon vähyydestä asiakkaisiin päin ja vaikeuksista saada yritystä kiinni ruuhka-aikoina. Erityisesti sähköpostilla asioimiseen ei oltu tyytyväisiä ja parhaaksi tavaksi kommunikoida todettiin soittaminen. Yhteydenpitoon toivottiin parannusta, ja digitaalisten ratkaisujen ottaminen käyttöön voisikin ratkaista osan tästä ongelmasta.

Asiakaspalvelun digitalisoinnin voi todeta kannattavaksi, sillä sen avulla Ramstedt saisi tällä hetkellä manuaalisiin työtehtäviin ja kännykällä työskentelyyn menevää aikaa vapautettua muuhun työntekoon. Digitalisaation avulla myös kiireessä tapahtuvien inhimillisten virheiden määrää voi vähentää. Digitaalisilla ratkaisuilla Ramstedt voi kehittää yhteydenpitoa asiakkaisiin ja lisätä näin asiakastyytyväisyyttä. Perinteisiä tapoja ei kannata kuitenkaan kokonaan korvata, vaan antaa vaihtoehtoja jokaiselle asiakkaalle. Moni antoi palautetta kyselyn kautta, että yrityksen tarjoamien digitaalisten ratkaisujen tulee olla yksinkertaisia ja helppoja lähestyä.

Asiakaskyselyn otannaksi valikoitui Venetelakat.fi-sovellukseen rekisteröidyt telakointia ja laituripaikkoja käyttävät asiakkaat. Oletuksena oli, että nämä asiakkaat käyttävät myös muita yrityksen palveluita. Rekisteröityjen oletettiin antavan parhaimman näkökulman yrityksen asiakaspalvelun kehittämiseen. Vaikka kyselyyn vastasi haluttu määrä asiakkaita, kannattaa tuloksia tarkastellessa pitää mielessä mahdollisuus edustavan otannan suppeuteen, sillä tulokset eivät kata koko asiakaskunnan mielipiteitä.

6.2 Järjestelmien dokumentointi

Onnistuneella järjestelmäintegraatiolla voi olla mahdollisuus parantaa ja selkeyttää kiireisen ja monia palveluita tarjoavan venetelakan liiketoimintaprosesseja. Ramstedtin kannattaa keskittyä etenkin täysvaltaiseen suunnitteluun ja dokumentointiin. Tämä luultavasti hidastaa itse kehitystyötä, mutta se on tärkeä osa toimivaa järjestelmäintegraatiota ja uusien palveluiden käyttöönottoa.

Järjestelmien dokumentointi toteutettiin ArchiMate-mallinnustyökalulla, jonka käyttöön löytyi suomenkielistä materiaalia ja esimerkkejä. Dokumentointi osoittautui vaikeaksi, sillä keväällä yritys oli kiinni työnteossa, ja veneala ja sen prosessit olivat opinnäytetyön tekijälle täysin uusia. Järjestelmien mallinnus vaati paljon opettelua ja dokumentointiin tarvittiin tarkkaa kuvausta, jotta järjestelmien käyttötarkoitukset selviäisivät yksityiskohtaisesti. Lopulta dokumentointi kuitenkin

onnistui toivotulla tavalla. Jos aikaa olisi ollut enemmän, dokumentointia olisi voinut mielestäni tehdä vielä enemmän ja yksityiskohtaisemmin.

6.3 Digitalisaation tarve Ramstedtillä

Digitalisaatiolla on tarjota Ramstedtille paljon hyviä mahdollisuuksia ja digitalisaation avulla yritys voi ratkaista monia ongelmiaan. Kirjallisuustutkimuksen perusteella mahdollisuuksiin kuuluu mm. asiakastyytyväisyyden paraneminen, työprosessien virtaviivaistuminen, datan eheytyminen ja liiketoiminnan paraneminen. Asiakastyytyväisyyttä voidaan parantaa esimerkiksi tarjoamalla asiakaslähtöistä palveluntarjontaa digitaalisilla ratkaisuilla tai kehittämällä työprosesseja toimivimmiksi järjestelmien integraation tai uusien ohjelmistojen avulla. Integraation tarjoama datan eheys palvelee sekä asiakastyytyväisyyttä että työprosessien jouhevuuutta. Kehittämällä järjestelmien integraatiota työprosessit voivat virtaviivaistua, kun tieto kulkee ohjelmistojen välillä ja tavoittaa kaikki työntekijät. Virtaviivaistuminen voi myös tarkoittaa manuaalisten työvaiheiden vähenemistä, jolloin työaikaa vapautuu muuhun työntekoon. Tämä voi auttaa liiketoimintaa, kun resursseja ohjataan kannattavammin. Ramstedtin keskeisinä ongelmina voi nähdä järjestelmien irtonaisuuden, manuaalisten vaiheiden tarpeettoman määrän, puheluihin ja viesteihin vastaamiseen menevän työajan, sähköposteihin vastaamisen hitauden ja työntekijöiden kommunikaation vaikeuden. Ongelmat tulivat ilmi asiakaskyselyn tuloksista ja toimeksiantajan kanssa käytyjen keskustelujen kautta.

Venealan digitalisaatiota oli vaikeaa tutkia, sillä materiaalia löytyi vain vähän. Tästä voi päätellä, että digitalisaatio venealalla on vasta alkumetreillä, kuten toimeksiantaja myös totesi heti opinnäytetyöprosessin alussa. Valmiita ohjelmistoratkaisuja ei ole juuri löydettävissä Suomessa ja vanhoihin tapoihin helposti kangistutaan. Tämän voi kuitenkin myös nähdä mahdollisuutena uusille innovaatioille ja kilpailijoista erottumiselle. Digitalisaation voi todeta Ramstedtille etenkin suureksi mahdollisuudeksi, vaikka siihen liittyy myös uhkia.

Lähteet

Altaf, Y. 2022. The Critical Role of System Integration In Digital Transformation. Entrepreneur. Viitattu 15.5.2023. <https://www.entrepreneur.com/science-technology/the-critical-role-of-system-integration-in-digital/436716>

Alfame. n.d. Integraatio-opas sujuvaan järjestelmäintegraatioon. Viitattu 15.5.2023. https://www.alfame.com/hubfs/files/Integraatio-opas_sujuvaan_tietojarjestelmaintegraatioon.pdf

Finnboat. 2023. Suomen veneala palasi pandemiaa edeltävälle kasvukäyrälle. STT Info. Viitattu 15.5.2023. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/suomen-veneala-palasi-pandemiaa-edeltavalle-kasvukayrälle?publisherId=46330459&releaseId=69965237>

Hosiaislouma, E. 2023. Komponenttimalli (0-n) – järjestelmän arkkitehtuurin suunnittelun menetelmä. Kokonaisvaltainen kehittäminen. Viitattu 15.5.2023. <https://www.hosiaislouma.fi/blogi/kokonaisarkkitehtuuri/komponenttimalli-0-n-km-0-n-jarjestelman/>

Kääriäinen, J., Saari, L., Juntunen, M., Koivumäki, T., Perätalo, S., Tihinen, M., Lapinlampi, S., Silfverhuth, T., Pesämaa, R., Heikkinen, M., Törmänen, V., Granholm, M., Ikonen, H. & Tissari, S. 2019. ApuaDigiin – digimuutos suomalaisissa pk-yrityksissä. VTT Technical Research Centre of Finland. VTT Technology, No. 358. Viitattu 15.5.2023. <https://doi.org/10.32040/2242-122X.2019.T358>

Mattila, J., Pajarinen, M., Seppälä, T., Vallin, V., Bützow, A., Hynönen, K. & Puittinen, M. 2022. Digibarometri 2022: Digivihreä siirtymä. Taloustieto Oy. Helsinki. Viitattu 15.5.2023. <https://www.yrittajat.fi/wp-content/uploads/2022/06/digibarometri-2022-digivihrea-siirtyma.pdf>

Mikkilä, J. & Tuuliainen, M. 2019. Pk-yritysten digitalisoituminen kansalliseksi tavoitteeksi. Elinkeinoelämän keskusliitto. Kauppalehti. Viitattu 15.5.2023. <https://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/pk-yritysten-digitalisoituminen-kansalliseksi-tavoitteeksi/>

Neittaanmäki, P., Lehto, M. & Savonen, M. 2021. Yhteiskunnan digimurros. Jyväskylän yliopiston IT-tiedekunta. Viitattu 15.5.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-8647-6>

Kivikoski, J. & Kauppinen, T. 2021. Pk-yritysten opit digitalisaatiosta 2020: Miten digitalisointi on auttanut pk-yrityksiä menestymään?. Prior Konsultointi Oy. Viitattu 15.5.2023. https://www.yrittajat.fi/wp-content/uploads/2021/09/tutkimus_pk_yritysten_digitalisaatiosta_2020-1.pdf

Owal Group Oy. 2016. Digitaalisesti suuntautuneiden pienten yritysten menestystekijät. Suomen Yrittäjät. Helsinki. Viitattu 15.5.2023. https://www.yrittajat.fi/wp-content/uploads/2021/09/digiselvityksen_raportti2016.pdf

Parviainen, P., Kääriäinen, J., Tihinen, M. & Teppola, S. 2017. Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. International Journal of Information Systems and Project Management, Vol. 5, No. 1, pp.63–77. Viitattu 15.5.2023. <https://doi.org/10.12821/ijispm050104>

Ramstedt.fi. n.d. Viitattu 15.5.2023. <https://ramstedt.fi/>

Tihinen, M., Saari, L. & Kääriäinen, J. 2020. Työkaluja pk-yritysten digitalisaation edistämiseksi. Lumen. Verkkolehti. Viitattu 15.5.2023. <https://blogi.eoppimispalvelut.fi/lumenlehti/2020/10/29/tyokaluja-pk-yritysten-digitalisaation-edistamiseksi/>

Vainikainen, K. n.d. 4 perussääntöä PK-yrityksen tietojärjestelmähankintoihin. Talentree. Viitattu 15.5.2023. <https://talentree.fi/softa/pk-yrityksen-tietojarjestelmahankinnat/>

Valtioneuvosto. 2022. Valtioneuvoston selonteko: Suomen digitaalinen kompassi. Eduskunta.fi Viitattu 15.5.2023. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/VNS_10+2022.pdf

Valtiovarainministeriö. 2023. Digiohjelman loppuarviointiraportti. Viitattu 15.5.2023.

<https://vm.fi/documents/10623/30029448/Digiohjelman+loppuarviointi.pdf/21dce815-61a3-9e44-9906-76d30b32705d/Digiohjelman+loppuarviointi.pdf?t=1676273957038>

Venetelakat.fi. n.d. Viitattu 15.5.2023. <http://batvarv.se/>

Vitec Futursoft. n.d. Viitattu 15.5.2023. <https://www.vitec-futursoft.com/>

Kysely

Kyselytutkimus asiakaspalvelun digitalisoinnista

SIVU 1

Asetukset: Pakollinen. Jos valitaan Ei, en anna lupaa, sivu 11 piilotetaan

Kysymysmuoto: Valinta

1. Kyselyssä on mahdollista osallistua arvontaan, jossa voi voittaa 200e lahjakortin Ramstedtille. Arvontaan osallistuttaessa kysely kerää osallistujan nimen ja puhelinnumeron.

Annatko luvan henkilötietojen käsittelyyn? Linkki kyselyn tietosuojaselosteeseen löytyy tästä: Tietosuojaseloste

- Kyllä, annan luvan
- Ei, en anna lupaa

Yhteystietolomake tulee esiin kyselyn lopussa, jolloin voit halutessasi täyttää sen.

SIVU 2

Asetukset: -

Kysymysmuoto: Pudotusvalikko

2. Valitse ikäsi.

- Alle 20
- 20–29
- 30–39
- 40–49

- 50–59
- 60–70
- yli 70

SIVU 3

Asetukset: Pakollinen, Hyppy kohtaan 7, jos En ole vielä asiakas valitaan

Kysymysmuoto: Valinta

3. Miten kauan olet ollut Venetelakka Ramstedtin asiakas?

- En ole vielä asiakas
- Alle vuoden
- 1–5 vuotta
- 6–10 vuotta
- yli 10 vuotta

SIVU 4

Asetukset: Pakollinen

Kysymysmuoto: Valitse

4. Millä tavoin olet yleisimmin yhteydessä yritykseen?

- Soittamalla
- Tekstiviestillä
- Sähköpostilla
- Saapumalla fyysisesti paikalle

- Muulla tavalla, miten? Tekstikenttä

SIVU 5

Asetukset: Pakollinen

Kysymysmuoto: Liukukytkin

5. Miten tyytyväinen olet yrityksen asiakaspalveluun asteikolla 0–10?

En ole ollenkaan tyytyväinen – Olen erittäin tyytyväinen

SIVU 6

Asetukset: Pakollinen

Kysymysmuoto: Positio

6. Yhteydenpito yrityksen kanssa. Arvioi tyytyväisyytesi asteikolla 1–5 (eri mieltä-samaa mieltä)

- Koen, että yrityksen saa kiinni nopeasti
- Koen, että saan tarvittavat asiat hoidettua nopeasti
- Koen, että työt hoituvat ajallaan
- Koen, että minun ei tarvitse kysellä erikseen väliaikatietoja työn etenemisestä
- Koen, että digitaalisista vaihtoehtoista yhteydenottoon olisi hyötyä (esim. chat, työtilausportaali...)

SIVU 7

Asetukset: Pakollinen

Kysymysmuoto: Monivalinta

7. Mitä näistä digitaalisista ratkaisuista kuvittelisit käyttäväsi, jos yritys näitä tarjoaisi?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Verkkokauppa
- Oma kirjoutumistili
- Chattibotti
- Työtilausportaali (verkkovaraus)
- Mobiilisovellus
- Ei mitään näistä, pidän perinteisestä tavasta
- Muu, mikä? Tekstikenttä

SIVU 8

Asetukset: Pakollinen, Hyppää sivulle 10, jos vastaus on Ei

Kysymysmuoto: Valitse

8. Kokisitko hyödylliseksi, jos pystyisit seuraamaan työn etenemistä mobiililaitteella?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

SIVU 9

Asetukset: -

Kysymysmuoto: Monivalinta

9. Mitä asioita toivoisit näkeväsi työnseurannasta? Voit valita useamman vaihtoehtoon.

- Aikataulu
- Viiveet/ongelmat
- Esiintyneet korjaustarpeet
- Lisäpalveluiden suositukset
- Kuvia korjaustoimenpiteistä
- Muu, mikä? Tekstikenttä

SIVU 10

Asetukset: -

Kysymysmuoto: Avoin tekstikenttä

10. Tässä voit antaa avointa palautetta, jakaa ajatuksia digitalisoinnista, ehdottaa kehitysideoita...

SIVU 11

Asetukset: -

Kysymysmuoto: Yhteystietolomake

11. Jos haluat osallistua arvontaan, lisää yhteystietosi. Jos et halua osallistua, voit jättää tämän kohdan tyhjäksi.

Tiedot poistetaan, kun arvonta on suoritettu.

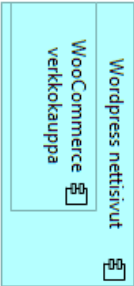
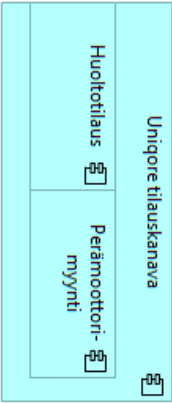
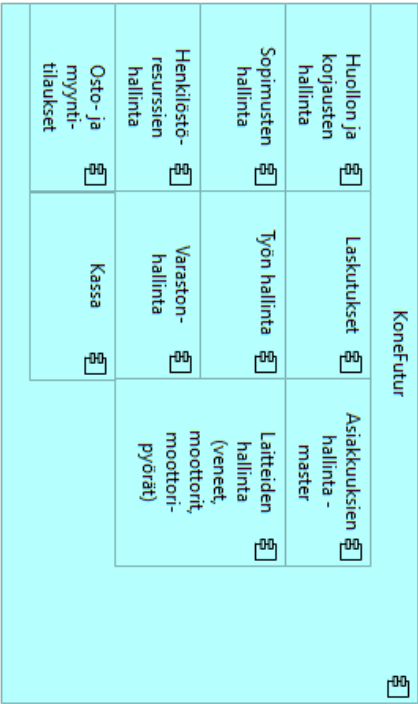
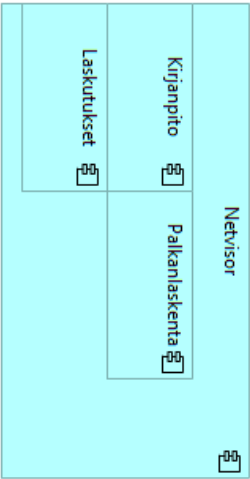
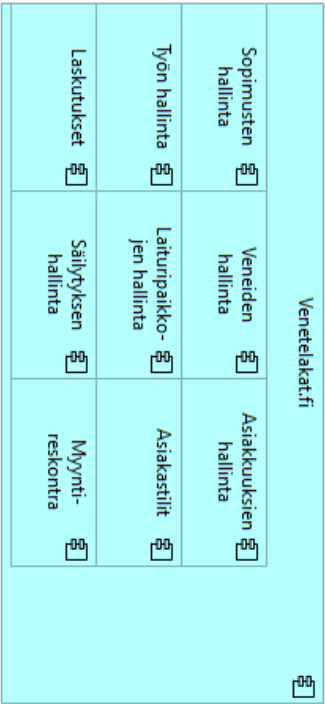
Nimi

Matkapuhelin

KIITOSSIVU

Kiitos vastauksesta! Arvonta suoritetaan 2.5.2023.

Järjestelmäkartta



Komponenttimalli-0

