



Aalto-yliopisto
Perustieteiden
korkeakoulu

'Osittainen Palvelullistuminen'

– Palvelustrategia teollisuusyrityksen ehdoilla

Reetta-Elina Kinnunen
BIT Tutkimuskeskus

Esityksen sisältö

1. Teollisuusyritysten valmiudet palvelullistua
2. Palvelullistumisprosessi
3. Palvelustrategian määrittäminen
4. Palveluorientoituneen yrityskulttuurin luominen
5. Asiakaskeskeisen yritysrakenteen muodostaminen
6. Palvelullistumisportfolio
7. Osittainen palvelullistuminen
8. Yhteenveto

Teollisuusyritysten valmiudet palvelullistua

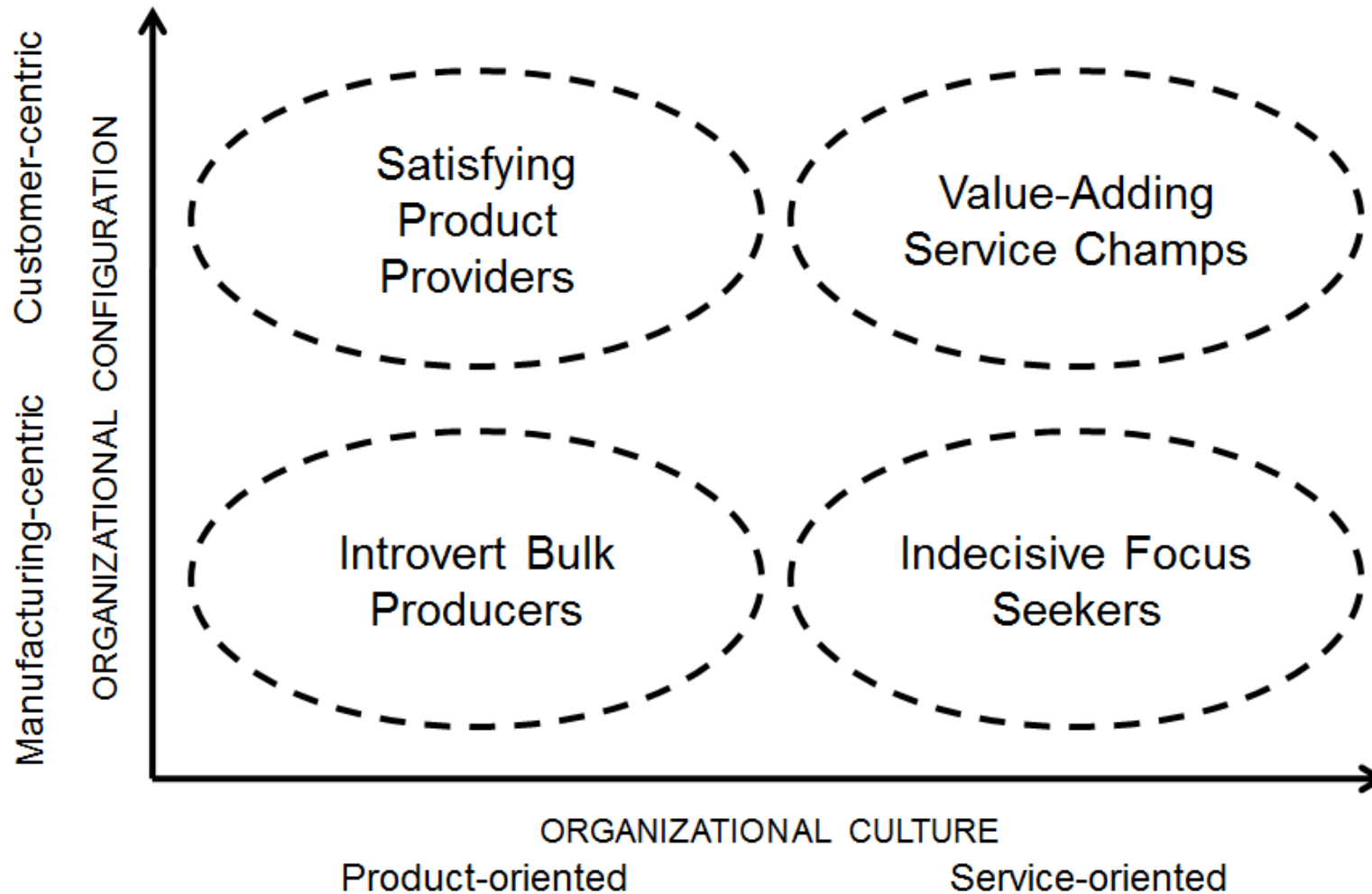
- Yrityksen valmiudet palvelullistua muodostuvat kohtaamalla ja käsittelemällä siihen liittyviä haasteita
 - Palvelustrategian määrittäminen
 - *Palveluorientoituneen* yrityskulttuurin luominen
 - *Asiakaskeskeisen* yritysrakenteen muodostaminen
- Teollisuusyritysten divisioonarakenne vaikuttaa palvelullistumiseen
 - Palvelullistumista ei välttämättä voi toteuttaa samanlaisena läpi koko organisaation
 - Voi myös olla, että koko yrityksen etua ei aja kaikkien divisioonien samanasteinen palvelullistaminen
- 'Palvelullistumisportfolion' tarkoituksena on koota yhteen eri divisioonat
 - Palveluliiketoiminnan kehityskohtien tunnistaminen ja muutostarpeen suuruuden arviointi – todennäköistä on ettei kaikkea tarvitse muuttaa

mm. Brax, 2005; Gebauer, 2005; Vandermerwe & Rada, 1988

Palvelullistumisprosessi

- Aikaisemmissa tutkimuksissa palvelullistuminen on nähty organisaation kokonaisvaltaisena muutosprosessina
 - Lähtökohtana huoltopalveluiden tarjoaminen nykyisille asiakkaille
 - Pääpaino tarjoaman muutosten tutkimisessa
- Perinteinen palvelullistumismalli ei kuitenkaan sovi välttämättä kaikille teollisuusyrityksille. Syinä voi olla mm.
 - Yrityksen riittämätön palveluosaaminen
 - Yrityksen nykyinen tuotetarjoama ei edellytä huoltopalveluita
 - Perinteisen palvelullistumismallin mukaisen prosessin hitaus
- KIBSIS-projektissa tehdyn tutkimuksen tavoitteena tarjota malli, joka kuvaa teollisuusyrityksen valmiuksia palvelullistua
 - Palvelustrategian lähtökohtana yrityksen omat valmiudet

Palvelullistumisportfolio



Kinnunen & Turunen (2012)

Yhteenveto

- Palvelullistumisen lähtökohtana yrityksen omat valmiudet
 - Erityisesti yrityskulttuuri ja yritys rakenne tärkeitä tunnistaa
 - Palvelustrategian määrittämistä varten palveluliiketoiminnan kehityskohdat sekä vahvuudet huomioitava
 - Linjattava toimintaympäristön, tuotestrategian ja yritys rakenteen kanssa
 - Tulisi päivittää kilpailutilanteen muutosten mukaan
 - Teollisuusyritysten divisioonien yrityskulttuurin ja –rakenteen tarkastelulla voidaan arvioida muutostarpeen suuruutta ja tunnistaa palveluliiketoiminnan kehittämistä eniten hyötyvät divisioonat
 - *Osittainen palvelullistuminen* kuvaa tilannetta, jossa vain osassa yrityksen divisioonista kehitetään palveluliiketoimintaa
 - Kaikkien divisioonien palvelullistaminen ei välttämättä kannattavaa
 - Jos teollisuusyrityksellä on investointeja kiinni tuotteiden valmistuksessa, on vain luonnollista, että yritys pysyy osaksi tuoteorientoituneena
-

Yhteystiedot

Reetta-Elina Kinnunen

Tutkija

S-posti: reetta-elina.kinnunen(at)aalto.fi

