



Tutkimus: Yritysten pandemiainvestoinnit vaarassa valua hukkaan – työkaluja liikaa, osaamista liian vähän

Fellowmindin tuoreesta kyselytutkimuksesta käy ilmi, että suomalaisyritykset ovat investoineet merkittävästi tuottavuutta ja yhteistyötä tukeviin ratkaisuihin pandemian aikana. Silti suomalaiset suosivat asiakasyhteydenpidossa yrityksen tarjoamien työkalujen ulkopuolelle jääviä pikaviestimiä. Peräti 35 % vastaajista kertoo käyttävänsä WhatsAppia tai vastaavia pikaviestintäsovelluksia asiakkaiden kanssa viestimiseen. Samalla 37 % vastaajista kokee yrityksen tuottavuus- ja viestintätyökalujen käytön liian vaikeaksi ja vastaavasti 37 % kokee, että työkaluja on jo liian monta käytössä.

IT- ja konsultointipalveluja tarjoava Fellowmind teetti kuluvana syksynä Euroopassa tutkimuksen, johon vastasi yhteensä yli 3 000 IT- ja liiketoimintapäätäjää Suomessa, Ruotsissa, Tanskassa, Saksassa, Puolassa ja Alankomaissa. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää teknologiaratkaisujen käyttöä sekä miten pandemia-aika on vaikuttanut digitalisaatioon yrityksissä.

Digitalisaatiosiiirtymä vauhdikkainta Suomessa ja Tanskassa – työntekijät eivät pysy muutosvauhdissa mukana

Kyselytutkimuksen tuloksista käy ilmi, että maailmanlaajuinen pandemia vauhditti digitalisaatiota kaikista tutkimusmaista näkyvimmin Suomessa (73 %) ja Tanskassa (73 %), joissa noin kolme neljästä vastaajasta kertoo poikkeustilanteen vaikutuksen olleen ratkaiseva. Vertailun vuoksi vastaava lukema on Ruotsissa 42 % ja Alankomaissa vain 22 %.

Suurin osa (91 %) kyselyyn Suomessa vastanneista kertoo myös, että heidän organisaationsa reagoi pandemiaan investoimalla uusiin tuottavuutta ja yhteistyötä tukeviin ratkaisuihin. Hankinnat eivät silti välttämättä ole johtaneet organisaation tuottavuuden paranemiseen. 43 % suomalaisvastaajista nimittäin kokee, etteivät heidän yrityksensä työntekijät ole varmoja siitä, miten hankittuja tuottavuus- ja viestintätyökaluja tulisi hyödyntää. Vastaajat nostavat suurimpien haasteiden joukkoon sen, että työkalut ovat henkilöstölle liian vaikeita (37 %) sekä sen, että työkaluja on käytössä liian monta (37 %).

“Vaikka suomalaisyritykset ovat ottaneet keskimäärin muita maita isomman digiloikan pandemian seurauksena, tutkimustuloksista voi päätellä, että toimet ovat saattaneet mennä osittain hukkaan. Erilaiset tuottavuustyökalut sekä CRM- ja ERP-ratkaisut ovat ehdoton edellytys modernille liiketoiminnalle, mutta näiden ratkaisujen hyöty jää ilman muuta vajaaksi, jos niitä ei osata tai haluta rakentaa ihmisten tarpeisiin ja arkeen sopiviksi. IT-investoinnit eivät yksinomaan riitä, vaan kannustan yrityksiä myös aktiivisesti ottamaan työntekijöitään mukaan jo siinä vaiheessa, kun erilaisia ratkaisuja suunnitellaan. Lisäksi suosittelen panostamaan siihen, että ratkaisut rakennetaan alusta alkaen kunkin yrityksen prosesseihin ja kulttuuriin sopivaksi. Onneksi tutkimustuloksista nähdään myös, että työntekijöitä ei ole täysin unohdettu työkaluhankinnoissa. Peräti 38 prosenttia vastaajista kertoo, että digitaalista muutosta ajetaan kouluttamalla ja kannustamalla työntekijöitä”, toteaa Fellowmindin maajohtaja **Ville Hemmilä**.



Mukavuus menee usein tietoturvan edelle

Tutkimuksen mukaan hankintoja on suunnattu muun muassa pilvipalveluihin (50 %) ja tietoturvaratkaisuihin, kuten VPN-ympäristöihin ja haittaohjelmien torjuntaan (47 %). Tähän on syytäkin, sillä vaikka asiakkaisiin ollaan tutkimustulosten perusteella Suomessa yhteydessä hyvin moninaisilla tavoilla, peräti 35 % vastaajista kertoo käyttävänsä tällä hetkellä WhatsAppia tai vastaavia pikaviestintäsovelluksia asiakasyhteydenpitoon.

Tutkimuksen mukaan pikaviestimien käyttäminen onkin tutkimusmaiden joukossa yleisintä Suomessa, ja erot maiden välillä ovat paikoin suuriakin. Esimerkiksi tanskalaisista vastaajista 31 % kertoi WhatsAppia tai muita pikaviestintäsovelluksia käytettävän asiakasviestinnässä, kun Ruotsissa vastaava luku oli vain 20 %. Tutkimuksen perusteella suomalaisyrityksissä käytetään asiakasyhteydenpitoon eniten sähköpostia (42 %).

“On mielenkiintoista havaita tutkimustuloksista, että vaikka valtaosa suomalaisista IT- ja bisnespäättäjistä kertoo yrityksissään olevan käytössä edistyneitä tuottavuustyökaluja, yli kolmasosa mainitsee silti työntekijöiden käyttävän kuluttajille tarkoitettuja pikaviestisovelluksia asiakasyhteydenpitoon. Kännyköillä viestiminen on tottakai perinteisesti hyvin suomalainen tapa, mutta kriittistä yritystietoa jaettaessa yritysten tulisi myös olla tietoisia WhatsAppin kaltaisiin palveluihin liittyvistä tietosuojariskeistä. On hyvä myös muistaa, että WhatsApp-viestien sisältö ei jää yritykselle, kun työntekijä vaihtaa työpaikkaa vaan samalla oven avauksella menetetään arvokasta asiakastietoa”, Hemmilä jatkaa.

Suomi on kehityksen kärjessä tekoälymurroksessa

Tutkimuksessa kysyttiin myös tekoälyn ja robotiikan hyödyntämisestä yrityksen liiketoiminnassa ja sen vaikutuksista. Yli kolme neljäsosaa (76 %) suomalaisista vastaajista kertoo, että heidän organisaationsa hyödyntää jo tekoälyä liiketoiminnassaan. Vastaava lukema oli Tanskassa 73 %, Ruotsissa 38 %, Saksassa 35 % ja Alankomaissa 22 %.

Tärkein (36 %) tekoälyn hyödyntämisen syy on suomalaisvastaajien mukaan tehokkaampien tapojen löytäminen asiakkaiden tavoittamiseksi, esimerkiksi chatbotien avulla. Asiakaspalvelun skaalautuvuuden parantaminen on suomalaisvastaajien keskuudessa toiseksi tärkein syy (35 %) käyttää tekoälyä asiakasviestinnässä. Sen sijaan 24/7-asiakastuen tarjoaminen koetaan Suomessa ja Ruotsissa muita maita vähemmän tärkeäksi syyksi hyödyntää tekoälyä (31 %). Vastaava lukema Puolassa oli 42 %.

“Kekseliäisyytemme ja halumme luoda uutta on erittäin tärkeää suomalaisille yrityksille kansainvälisellä pelikentällä. On hienoa nähdä, että 31 prosenttia vastaajista kertoi muutosten asiakkaiden käyttäytymisessä olevan se, mikä ajaa innovaatioagendaa heidän yrityksissään. Toki luku voisi mielellään olla vielä paljon suurempi. Sen sijaan hämmästyin hiukan sitä, että tärkeimpänä innovaatioiden ajurina suomalaiset IT- ja bisnespäättäjät mainitsivat kyberturvallisuuden (32 %) samalla, kun ruotsalaiskollegoista sen mainitsi vain 21 prosenttia. Pääsääntöisesti kuitenkin isot teknologiaekosysteemit ovat turvallisia ja meillä on erittäin hyviä tietoturvayhtiöitä Suomessa. Pelkäämisen sijasta rohkaisisin suomalaisjohtajia ruokkimaan vielä nykyistä enemmän työntekijöidensä luovuutta ja innostusta, jotta saamme entisestään kiihdytettyä hienojen suomalaisten innovaatioiden syntymistä,” Hemmilä kannustaa.

**Havaintoja tutkimustuloksista kootusti:**

- 91 % kyselyyn vastanneiden organisaatioista reagoi pandemiaan investoimalla uusiin tuottavuustyökaluihin. 50 % kertoo hankintojen suuntautuneen pilviratkaisuihin ja 47 % tietoturvaratkaisuihin, kuten VPN:ään ja haittaohjelmien torjuntaan. Kyberturvallisuus on suomalaisille vastaajille tärkein innovaatioita ohjaava tekijä (32 %).
- Vaikka 42 % vastaajista kertoo organisaationsa käyttävän jo CRM-ratkaisuja, lähes yhtä suuri osuus (39 %) aikoo investoida näihin ratkaisuihin seuraavan 3–5 vuoden aikana.
- 43 % suomalaisista vastaajista on sitä mieltä, että työntekijöiden yleisin haaste tuottavuuden suhteen on se, että he eivät osaa käyttää saatavilla olevia työkaluja. Lähes puolet vastaajista (48 %) kertoo heidän organisaationsa lisäävän tietoisuutta uusista työkaluista sekä muuttavan asenteita niitä kohtaan aktiivisella sisäisellä viestinnällä. 39 % vastanneiden organisaatioista investoi työntekijöiden koulutusvälineisiin viime vuonna.
- Useimmat suomalaiset vastaajat kertovat organisaationsa investoineen viime vuonna uusiin tapoihin parantaa asiakassuhteitaan. Yleisimpiä yhteydenpitotapoja ovat sähköposti ja videotapaamiset, mutta peräti 35 % kertoo myös käyttävänsä WhatsAppia tai muuta vastaavaa pikaviestisovellusta. Asiakkaille suunniteltuja mobiilisovelluksia pidetään Suomessa tehokkaimpana tapana tavoittaa asiakas.
- Yli kolme neljäsosaa suomalaisvastaajien organisaatioista käyttää jo tekoälyä (76 %). Tärkein syy tekoälyn hyödyntämiseen on tarve löytää tehokkaampia tapoja tavoittaa asiakkaat esimerkiksi chatbotien avulla (36 %).
- 73 % vastaajista kertoo, että robotiikka on heillä jo osa prosessia. Robotiikkaa hyödynnetään erityisesti tarkkuutta ja hienomekaniikkaa vaativissa tehtävissä (53 %).
- Investointi nykyisiin ja uusiin työntekijöihin auttaa suomalaisia organisaatioita edistämään innovaatioita ja digitaalista muutosta. 43 % vastaajista kertoo, että heidän organisaationsa palkkaa diginatiiveja (henkilöitä, jotka ovat perehtyneitä tietotekniikkaan ja informaatiotekniikkaan), 39 % palkkaa kokeneita teknologia-ammattilaisia yrityksen johtoon ja 38 % kouluttaa sekä kannustaa työntekijöitä teknologian käyttöön.

Tietoa kyselytutkimuksesta:

Kyselytutkimuksen toteutti tutkimusyhtiö Markteffect. Tutkimukseen vastasi 3058 IT- ja liiketoimintapäätäjää Suomesta (511), Ruotsista (502), Tanskasta (510), Saksasta (505), Puolasta (500) ja Alankomaista (530). Suomesta kyselyyn vastasi 511 päättäjää lukuisilta liiketoiminta-aloilta. Vahvimmin edustettuina olivat rahoitusala (42 %), vähittäiskauppa (16 %) ja asiantuntijapalvelut (12 %), muiden alojen ollessa edustettuna pienillä osuuksilla. Kyselytutkimus toteutettiin 23.8.2021 ja 13.9.2021 välisenä aikana.

Lue lisää: <https://www.fellowmind.fi>

Lisää tutkimustuloksia: [Fellowmind People & Technology Report 2022](#)



Lisätietoa:

Ville Hemmilä

Maajohtaja, Fellowmind Finland

Puh. 040 069 5345

ville.hemmila@fellowmind.fi

Pia Dahlqvist

PR- ja viestintäpäällikkö, Fellowmind Finland

Puh. 040 526 7813

pia.dahlqvist@fellowmind.fi

Fellowmind

Fellowmind on modernien liiketoimintajärjestelmien, pilvi- ja tietoturvaratkaisujen, datan ja tekoälyn sekä modernin työskentelyn asiantuntijayritys. Se on Euroopan johtavia Microsoft-kumppaneita ja toimii Suomessa, Saksassa, Hollannissa, Puolassa, Tanskassa ja Ruotsissa 35 eri toimipisteessä. Suomessa Fellowmind toimi aiemmin nimellä eCraft ja sen asiakkaita Suomessa ovat erityisesti valmistavan teollisuuden ja projektituotannon sekä energian, kaupan ja palvelualojen yritykset. Fellowmindin liikevaihto vuonna 2020 oli yli 224 miljoonan euroa ja sillä on 1750 työntekijää. Fellowmindin pääomistaja on Pohjois-Euroopan johtava pääomasijoittaja FSN Capital.

Lue lisää: <https://www.fellowmind.fi>, Konsernin sivut osoitteessa <https://fellowmindcompany.com>