

Digitaloudesta kasvua

Palveluyritysten digitutkimus 2019

palta

Taustaa – digitalisaation ilmiöt

Digitalisaatio mahdollistaa liiketoiminnan tekemisen täysin uudella tavalla



Datan määrä ja analytiikka

Toimii lähtökohtana digiajan asiakaskokemuksen ja liiketoiminnan kehittämiseksi ja optimoinnille



Liitettävyys ja verkkoteknologia

Mahdollistavat ihmisten, laitteiden ja koneiden verkottuneisuuden sekä tiedon keräämisen



Uudet laitteet ja puettava teknologia

Auttavat asiakaskokemuksen ja liiketoiminnan kehittämisessä



Sensorit ja asioiden internet (internet of things, IoT)

Toimivat tiedon keräämisen ja liiketoiminnan optimoinnin perustana



Pilvipalvelut

Tuovat tietotekniset palvelut joustavasti ja kustannustehokkaasti kaikkien saataville



3D-valmistustekniikat & nanoteknologia

Mahdollistavat uusien digiajan liiketoimintamallien ja toimintatapojen kehittämisen



Robotit ja lennokit

Mahdollistavat liiketoiminnan tehostamisen ja korvaavat ihmisen tekemää työtä



Lisätty todellisuus (augmented reality, AR)

Auttaa asiakaskokemuksen ja liiketoiminnan kehittämisessä



Verkottuneet ihmiset

Mahdollistavat uusien digiajan liiketoimintamallien ja toimintatapojen kehittämisen (esim. jakamistalous)



Tekoäly (artificial intelligence, AI)

Mahdollistaa monimutkaiset päättelytehtävät, liiketoiminnan optimoinnin (esim. uusin hinnoittelumallin) ja korvaa ihmisen tekemää työtä



Integroidut järjestelmät

Toimivat tiedon keräämisen ja liiketoiminnan optimoinnin perustana

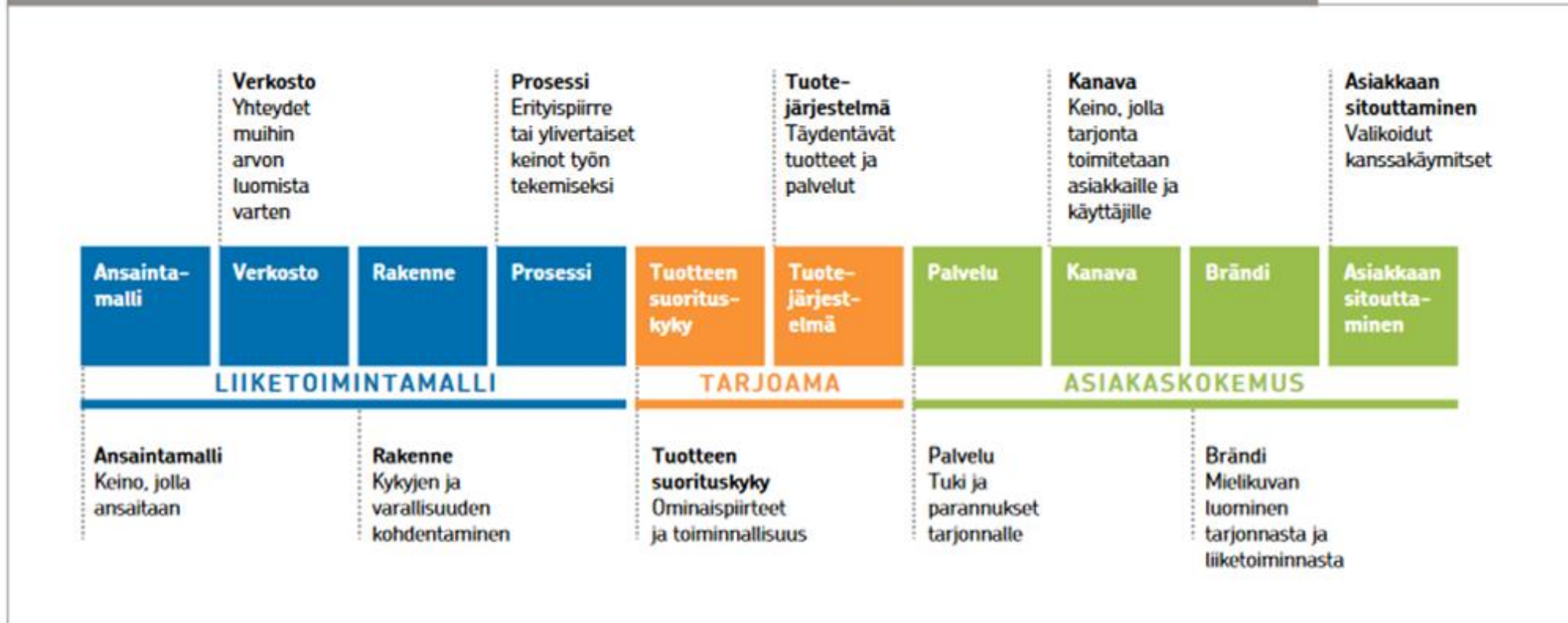


Itsestään ohjautuvat kuljetus- ja kulkuvälineet

Mahdollistavat liiketoiminnan tehostamisen ja korvaavat ihmisen tekemää työtä

Taustaa – digitalisaation vaikutukset

Digitalisaation vaikutusten jäsentämisessä käytetty Deloitteen Ten Types of Innovation -viitekehys



Lähde: https://www.palta.fi/wp-content/uploads/2016/11/Digitalisaatio-palvelualoilla-Pysyyk%C3%B6-Suomi-mukana-digikehityksess%C3%A4_FINAL.pdf

Palveluyritysten digitutkimus 2019

- Tutkimuksen tavoitteena kartoittaa yritysten näkemyksiä, tarpeita ja toiveita liiketoiminnan digitalisointiin liittyen.
- Tutkimus perustuu puhelinhaastatteluihin (1106 yritystä) sekä vastaavan otannan seuranta-aineistoon aikaisemmilta vuosilta. Lisäksi tehty kymmenkunta syvähaastattelua.
- Tässä tutkimuksessa digitalisaatiolla tarkoitetaan yrityksen liiketoiminnan, toimintojen, palveluiden ja tiedon tallentamista, siirtämistä ja muokkaamista digitaaliseen, sähköiseen muotoon esimerkiksi verkkoon eri alustoille
- Palta teettänyt tutkimuksen vuosittain Innolink Oy:llä (5. kerta)

Tilastokeskuksen toimialaluokat 49-96:

- H Kuljetus ja varastointi (49-53)
- I Majoitus- ja ravitsemistoiminta (55-56)
- J Informaatio ja viestintä (58-63)
- K Rahoitus- ja vakuutustoiminta (64-66)
- L Kiinteistöalan toiminta (68)
- M Ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta (69-75)
- N Hallinto- ja tukipalvelutoiminta (77-82)
- P Koulutus (85)
- Q Terveys- ja sosiaalipalvelut (86-88)
- R Taiteet, viihde ja virkistys (90-93)
- S Muu palvelutoiminta (94-96)

Kasvuhakuisten yritysten määrä laskussa

- Kasvuhakuisten yritysten määrä tippunut viime vuodesta yli 10 prosenttiyksikköä
- Asemansa säilyttävien yritysten määrä noussut yli lähes 14 prosenttiyksikköä
- Erityisesti kiinteistöalalla ja koulutuksessa kasvuhakuisuus nousussa
- Laskua kasvuhakuisuudessa sotepalveluissa, kuljetuksessa, majoitus- ja ravintola-alalla sekä muissa palveluissa

Miten kuvailisitte yrityksenne nykytilannetta?

2019

yrityksemme on voimakkaasti kasvuhakuinen (102) 10,9

yrityksemme kasvaa maltillisesti (347) 36,9

yrityksemme säilyttää asemansa (465) 49,5

yrityksemme liikevaihto vähentyy (10) 1,1

yrityksemme liikevaihto putoaa merkittävästi (4) 0,4

yrityksemme toiminta loppuu seuraavan vuoden aikana (12) 1,3

2018

yrityksemme on voimakkaasti kasvuhakuinen (139) 14,1

yrityksemme kasvaa maltillisesti (443) 45,0

yrityksemme säilyttää asemansa (351) 35,7

yrityksemme liikevaihto vähentyy (21) 2,1

yrityksemme liikevaihto putoaa merkittävästi (12) 1,2

yrityksemme toiminta loppuu seuraavan vuoden aikana (18) 1,8

Kasvuhakuisten osuus toimialoittain:



Palveluyritysten kansainvälistyminen

26 %

vastaajayrityksistä harjoittaa kansainvälistä liiketoimintaa (-3 %). Useimmiten tämä kattaa alle neljänneksen liikevaihdosta. Itsenäistä kansainvälistä toimintaa harjoittaa 62 %, loput osana kotimaista tai ulkomaista konsernia.

15 %

vastaajista kertoo yrityksellään olevan suunnitelmia kansainvälistymiselle / uudelle tuote- tai palveluviennille (-5 %).

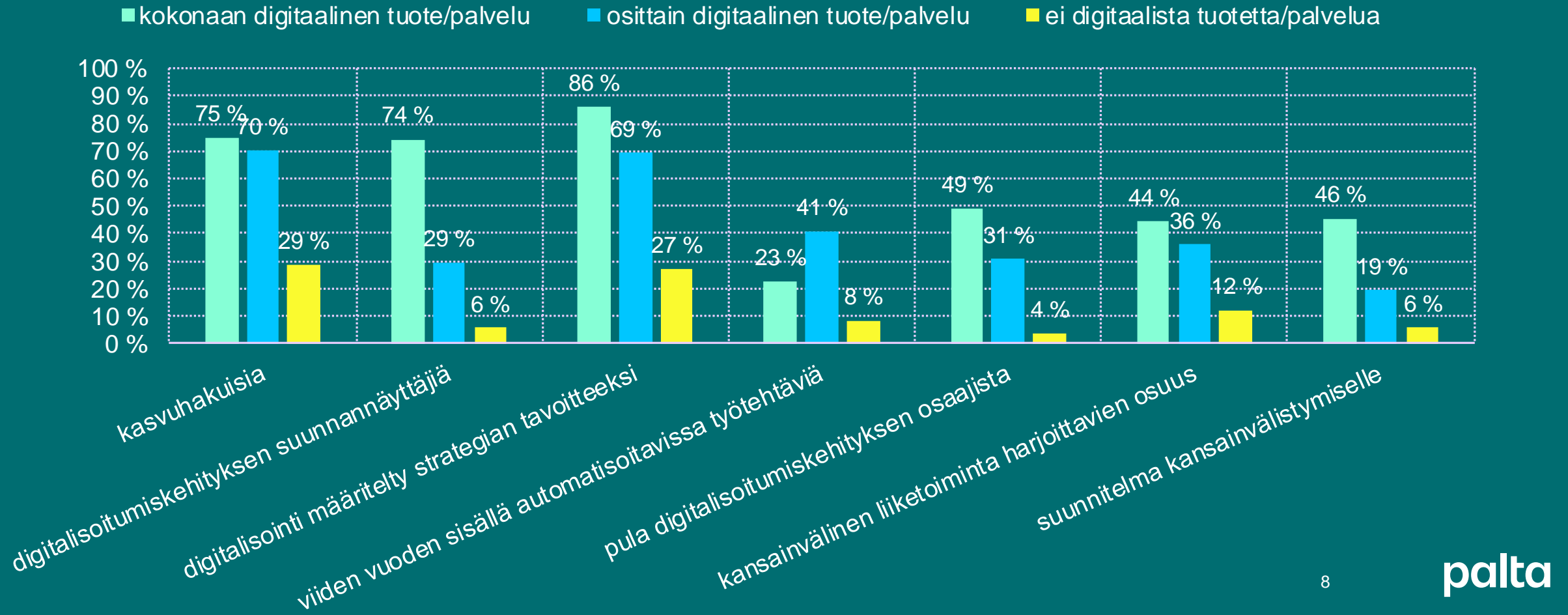
Keskeiset palveluyritysten kansainvälistymistä rajoittavat tekijät:

Useimmin mainittuja teemoja: osaaminen, resurssit, ideat, rahoituksen puute, suuri riski, henkilökunnan löytäminen, ihmisiin sidotun palvelutyön kansainvälistämien vaikeaa, kohdemarkkinan tunteminen, ensimmäiset kontaktit ja alkuun pääseminen



Tuotteen tai palvelun digitaalisuus erottavana tekijä

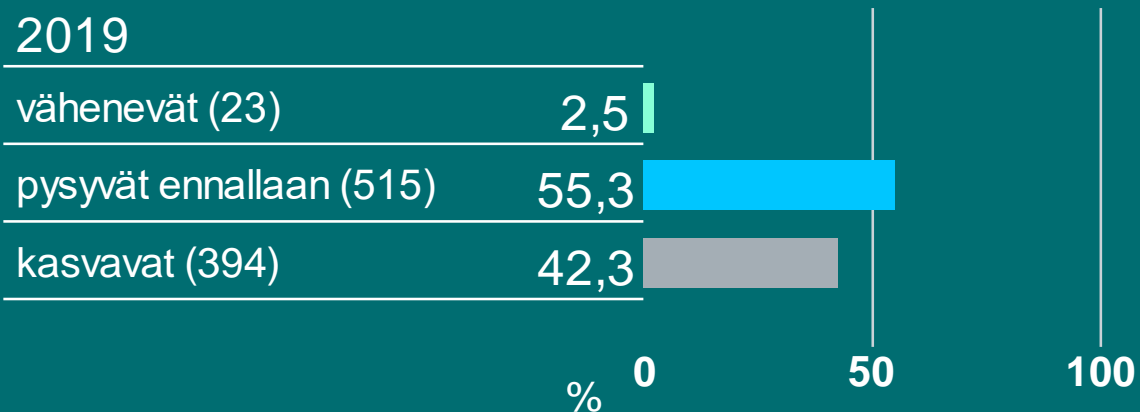
Digitaalisuus vaikuttaa voimakkaasti paitsi yrityksen kasvuhakuisuuteen ja digitalisaation roolin sen toiminnassa, myös kansainvälistymiseen ja toisaalta osaajapulaan.



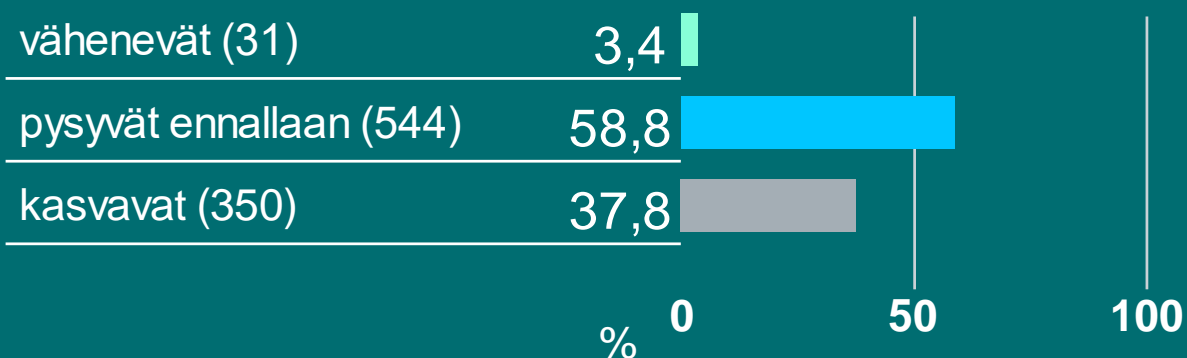
Digipanostukset vahvassa nousussa:

Miten yrityksenne digipanostukset kehittyvät:

...viime vuonna (2018) suhteessa edellisvuoteen



...kuluvana vuonna (2019) suhteessa viime vuoteen?



77 % suunnannäyttäjistä kertoi kasvaneen (passiivisista 6 %)

67 % kokonaan digitaalista tuotetta/palvelua tuottavista kertoi kasvaneen (ei-digitaalista tuotetta/palvelua tuottavat: 22 %)

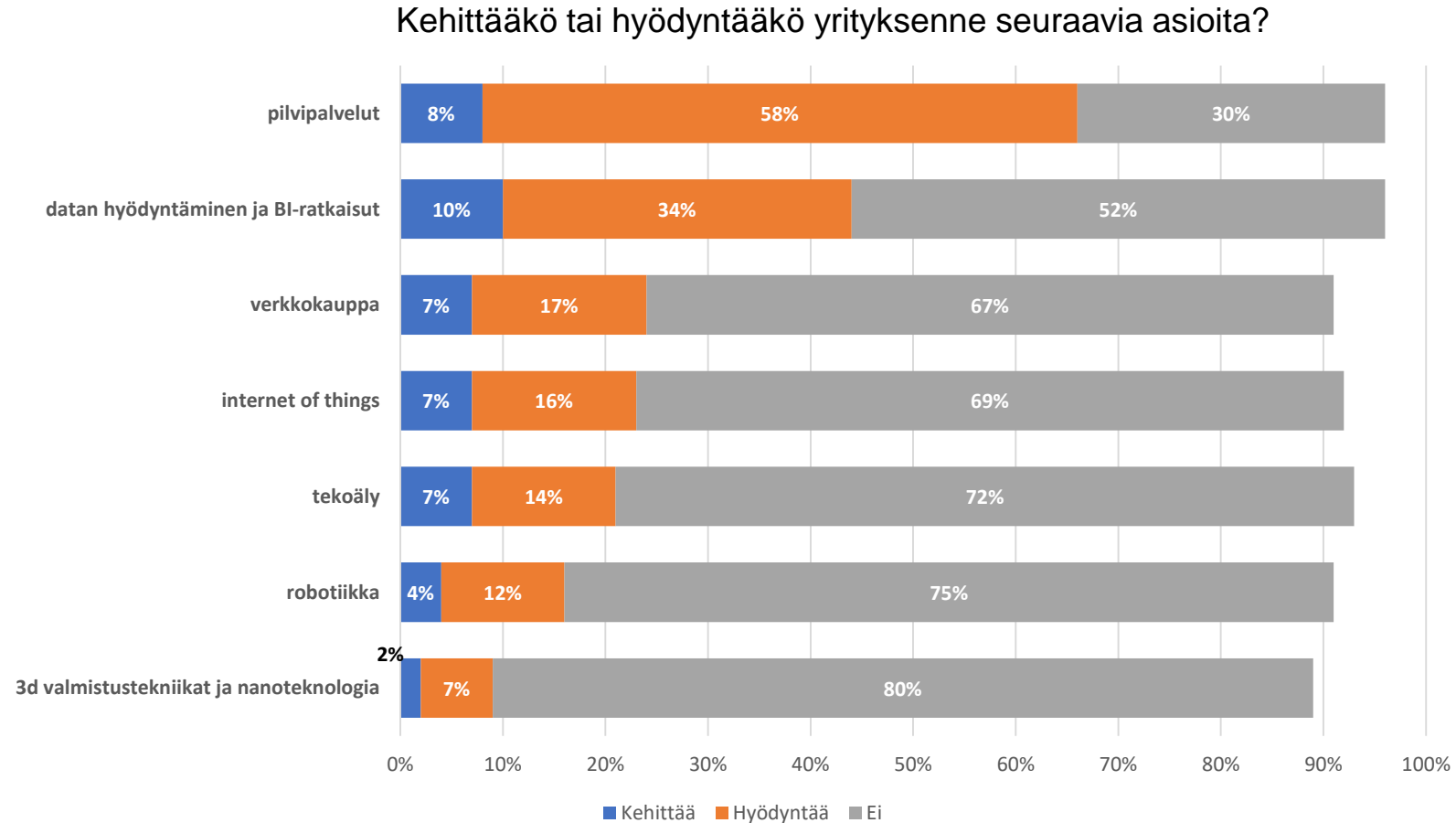
57 % Paltan jäsenistä kertoi kasvaneen (liittoyhteisön jäsenet 37 %, järjestäytymättömät 39 %)

72 % suunnannäyttäjistä arvioi kasvavan (passiivisista 4 %)

64 % Kokonaan digitaalista tuotetta/palvelua tuottavista arvioi kasvavan (ei-digitaalista tuotetta/palvelua tuottavat: 19 %)

55 % Paltan jäsenistä kertoi kasvaneen (liittoyhteisön jäsenet 34 %, järjestäytymättömät 34 %)

Datan hyödyntäminen pilvipalvelujen avulla keskiössä

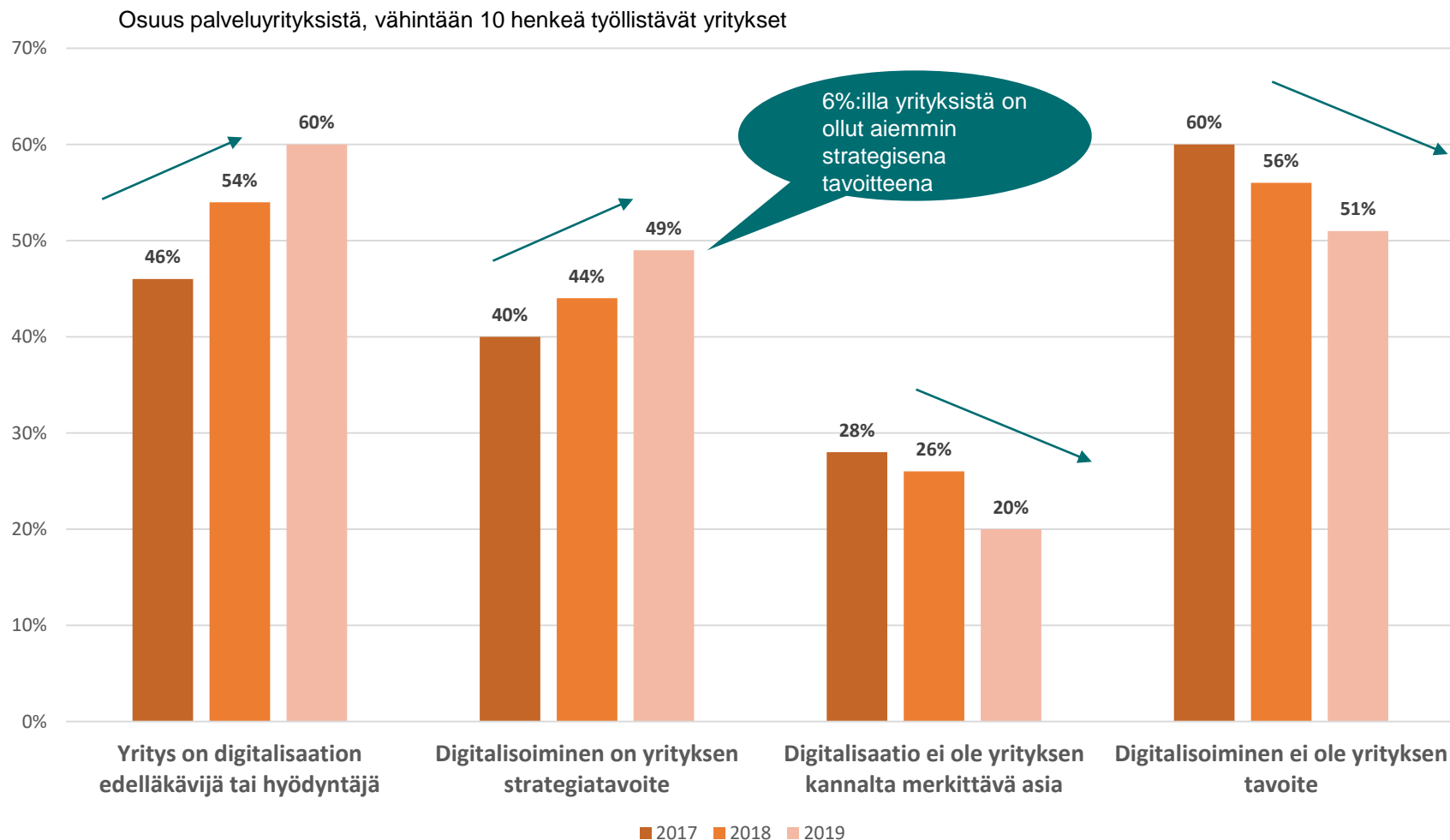


Digitalisointumiskehityksen suunnannäyttäjät

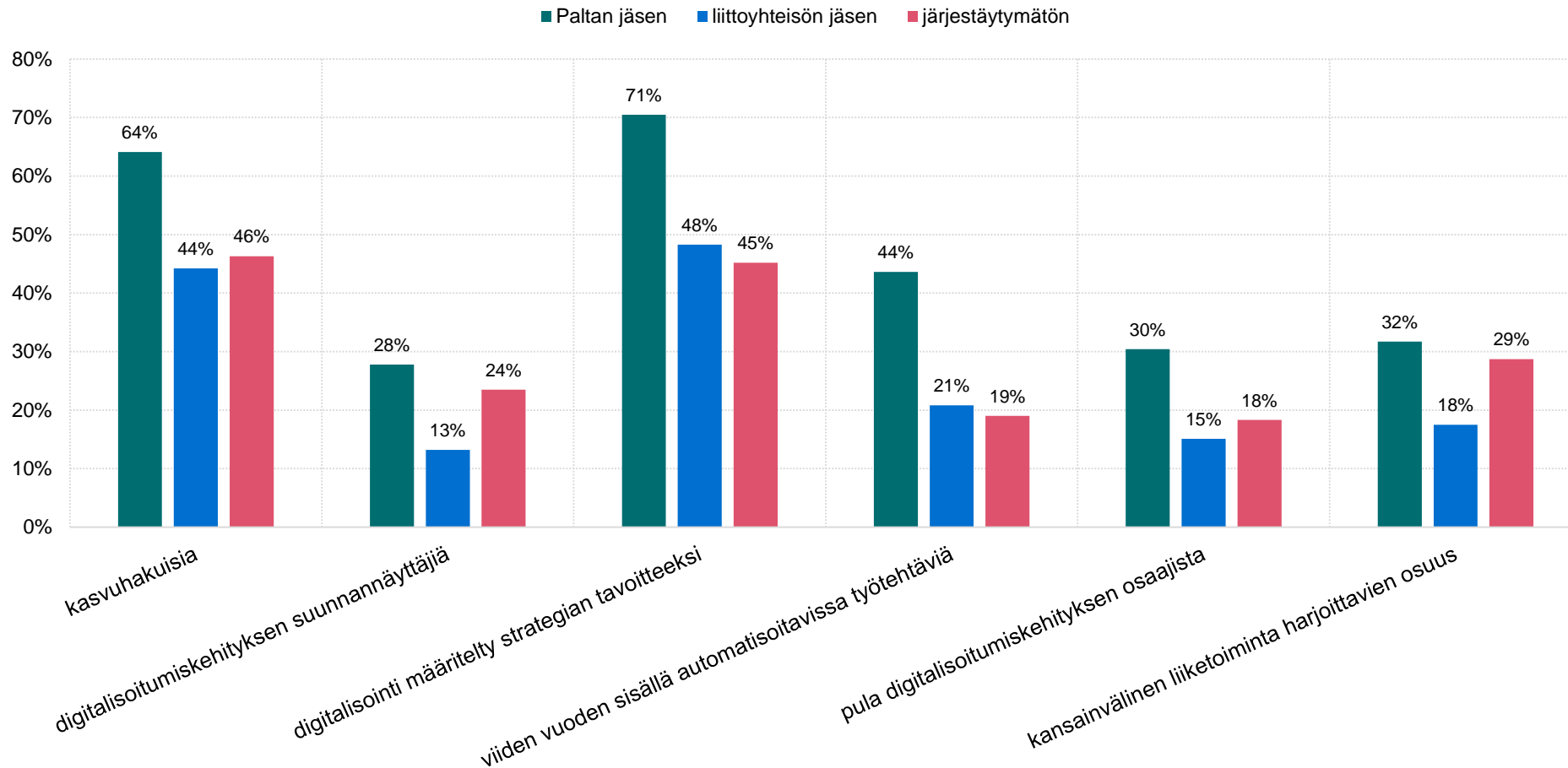
21 % arvioi olevansa digitalisointumiskehityksen suunnannäyttäjiä ja alan kehityksen eturintamassa (+2 % viime vuodesta, +7% vuodesta 2015)

20 % arvioi, ettei digitalisointumisen kehitys ole merkittävä asia yritykselle (-6 % viime vuodesta, -15 % vuodesta 2015)

Digitietoisuus ja -ymmärrys kasvavat vuosi vuodelta

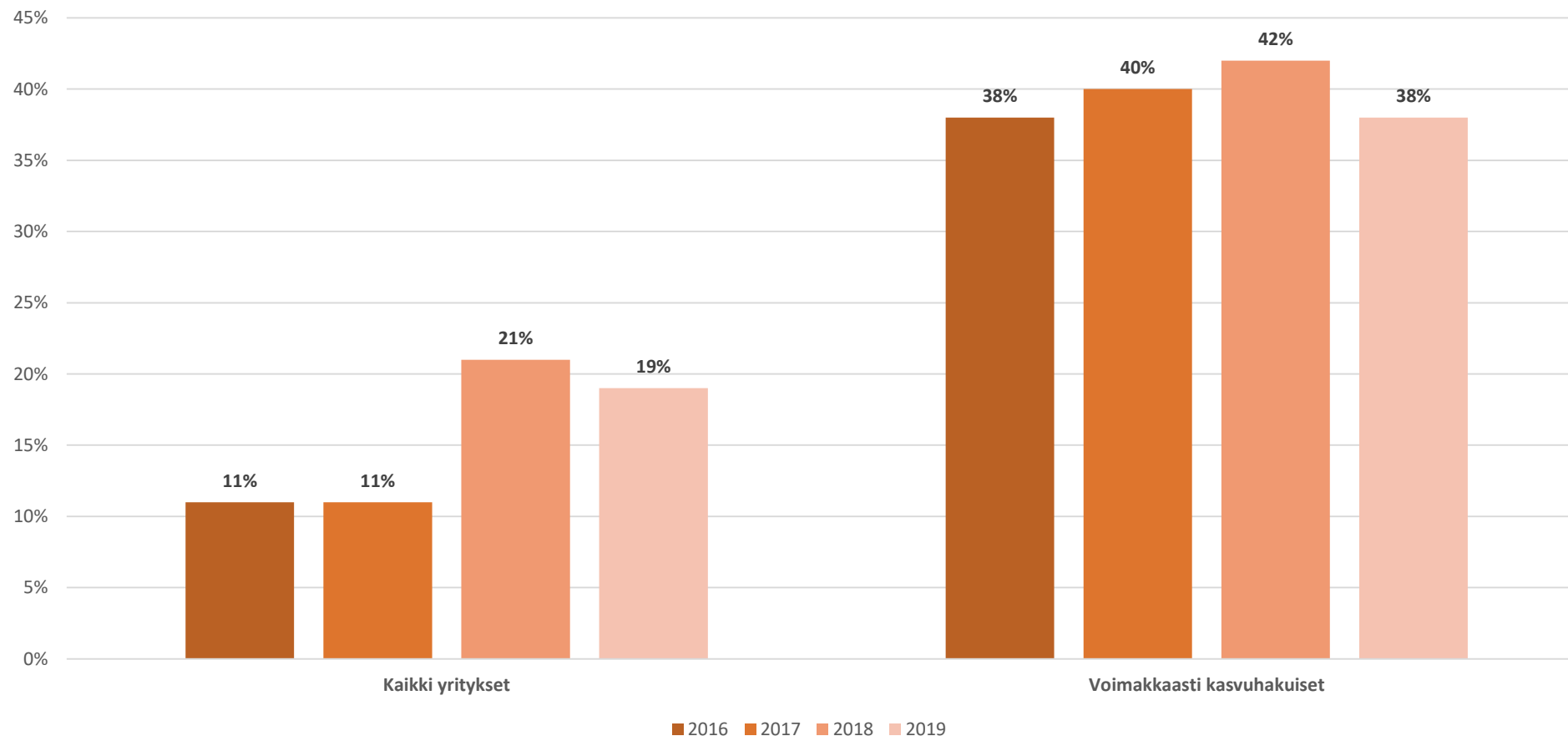


Paltan jäsenissä muita enemmän kasvuhakuisia ja digitalisoituvia yrityksiä



Pula digiosaajista edelleen akuutti

Onko yrityksellänne ollut pulaa osaajista koskien yrityksen digitalisoimiskehitystä?
Kyllä vastanneet yli 10 henkeä työllistävät palveluyritykset.



Työn murros etenee, mutta dramaattisia muutoksia ei näkyvissä

20%

Yrityksistä arvioi joidenkin työtehtävien katoavan yrityksestään **2 vuoden kuluessa**

22%

Yrityksistä arvioi joidenkin työtehtävien katoavan yrityksestään **5 vuoden kuluessa**

20%

On sellaisia tehtäviä, ettei niissä työskennelleitä voida siirtää yrityksen sisällä muihin tehtäviin

Keskimäärin

4%

vastaajayrityksistä uskoo digitalisaation pienentävän heidän henkilöstötarvettaan

Tyypillisiä työtehtäviä, joita voidaan automatisoida:

- Taloushallinto, laskutus, palkanlaskenta
- Asiakkuudenhallinta, myynti, markkinointi
- Suunnittelu, testaus, ohjelmointi

Miten palvelualan yritykset arvioivat Sipilän hallituksen digipolitiikkaa?

Kouluarvosana:



Hyvän arvosanan antaneet:

- On kyetty tekemään uudistuksia, eikä ole vain puhuttu
- Liikennekaaren toteuttaminen
- Tulorekisteri työläs, mutta tärkeä uudistus
- Suomi.fi -palvelu

Huonon arvosanan antaneet:

- Uudistukset tuottaneet paljon työtä, erityisesti pienissä yrityksissä
- Tulorekisterin käyttöönotto toteutettiin huonosti
- Sote-uudistus ja potilastietojärjestelmät

Mitä odotuksia yrityksillä on digitalisaation osalta seuraavalle hallitukselle?

Helpot julkiset palvelut

Kannustava investointiympäristö

Digiosaajien määrän kasvattaminen

Toimivat tietoverkot

Tietoturva

”Kaikki viranomaisasiointi digitaaliseksi ja saataville yhdestä luukusta”

”Julkisia rekistereitä voisi helpommin yhdistellä ammattimaiseen toimintaan”

”Digitaaliset hankintamenettelyt”

”Terveystieteiden järjestelmät ja tiedon liikkuvuus”

”Identiteetin hallinta ja sähköinen tunnistautuminen kuntoon”

”ALV alarajan nostaminen” ”Ettei tule mitään erillisiä digiveroja”

”Digitalisaation standardien kehittäminen kansallisella tasolla”

”Innovaatiotukea myönnettäessä huomioitava, että myös kotimarkkinoilla toimivat yritykset voivat kehittää maan kilpailukykyä”

”Aineettomia investointeja tulisi kohdella samoin kuin aineellisia, koska älytöissä verotaakka on paljon isompi kuin perinteisissä töissä.”

”Koulutukset voisivat olla 3-6 kuukauden maksuttomia koulutuksia tarjolla yhteiskunnallisesti”

”Tietoliikenneyhteydet ja sitä kautta etätö - tätä kautta maa saadaan pidettyä asuttuna”

Yritysten odotuksia digitalisaation osalta seuraavalle hallitukselle

- Kaikkien julkisten palveluiden digitalisoiminen.
- Julkinen hallinto (valtio ja kunnat) sähköiseen maailmaan, asiointiin.
- Julkisen puolen digihankkeissa tulee käyttää yksityisiä toimijoita, toteutus markkinoilta. Markkinamahdollisuuksien luonti!
- Jos valtiolla itsellään digiyhtiöitä tai toteuttajia, vääristävät kilpailua.
- Kokeilumallilla kehittämistä enemmän.
- Regulaatio, joka haittaa kilpailukykyä verrokkimaihin. Ei säädellä enempää kuin EU vaatii - sääntelyn minimointi.
- Palveluviennin tukeminen.
- Osaaminen on kriittistä, panostaminen oikean tyyppiseen koulutukseen.
- Osaajapoolin ja koulutustason varmistaminen.
- Maahanmuuton esteiden poisto.

Johtopäätöksiä (1/2)

- Yritysten kasvuhakuisuus on vähentynyt viime vuodesta, jolloin se oli mittaushistorian korkeimmalla tasolla
 - Laskua lähes kaikilla toimialoilla, kokoluokissa ja toimintaprofiileissa
- Digitalisoituminen on osin arkipäiväistynyt
 - Digitalisaation suunnannäyttäjäyritysten osuus on vakiintunut.
 - Digitalisaation mukautujista helpoimmat digitalisoinnin ratkaisut on jo tehty eikä aihepiiri näyttäydy kaikkien osalta enää yhtä kriittisenä
 - Edelleen monet toimijat kokevat, ettei digitalisaatio koske heidän toimintaansa lainkaan, esim. toiminnan pienuuden tai toimialan vuoksi. Osin digitalisaatio koetaan edelleen vaikeana ja etäisenä asiana.
- Palvelualan yritykset ovat digitalisaation näkökulmista erittäin moninainen joukko. Mm. yrityksen tarjoaman tuotteen/palvelun digitaalisuus määrittää voimakkaasti suhtautumista teemaan.
 - Ei-digitaalista tuotetta/palvelua tarjoavilla digitalisoinnin tavoitteena korostuu liiketoimintamallin terävöittäminen/kehittäminen kun taas täysin digitaalista tuotetta tarjoavat näkevät lisäarvon tarjonnan laajentamisessa.

Johtopäätöksiä (2/2)

- Kaikissa vastaajaryhmissä digipanostukset nähdään tulevaisuudessakin merkittävinä. Erityisesti suunnannäyttäjäyritykset ovat jo panostaneet huomattavasti, silti heistä valtaosa aikoo jatkossakin kasvattaa digipanostuksiaan.
- Viidenes vastaajista arvioi osan henkilöstöstään työskentelevän tehtävissä joita ei tulla tarvitsemaan lähivuosina. Näistä valtaosa on siirrettävissä yritysten sisällä muihin tehtäviin → digitalisaation nähdään luovan tehokkuutta, mutta tätä ei yritetä tehdä henkilöstöä karsimalla.
 - Henkilöstövaikutuksia nähdään selvästi vähiten ei-digitaalista tuotetta/palvelua tarjoavien yritysten keskuudessa, samalla kuitenkin näissä vähenevien työtehtävien henkilöstön koulutusmahdollisuudet koettiin rajoittuneimpana.
- Sipilän hallituksen digipolitiikalle annettiin tyydyttävä arvosana (keskiarvo 7). Toisaalta kiiteltiin sitä, että ollaan saatu joitain konkreettisia tuloksia aikaan, esimerkiksi liikennekaari tai kansallinen tulorekisteri. Samalla moitittiin sitä, että erityisesti pienille yrityksille uudistukset ovat tuoneet ylimääräistä työtä (esim. juuri tulorekisteri).
- Seuraavan hallituksen osalta yritykset toivovat, että julkisten palveluiden digitalisointia jatketaan. Toiminta pitää järjestää niin, että kaikki palvelut ovat saatavilla yhdestä luukusta. Toimintaympäristön tulee olla kannustavampi palveluyrityksille ja digiosaajien määrä on kasvatettava määrätietoisesti koulutus- ja työvoimapolitiikan avulla.