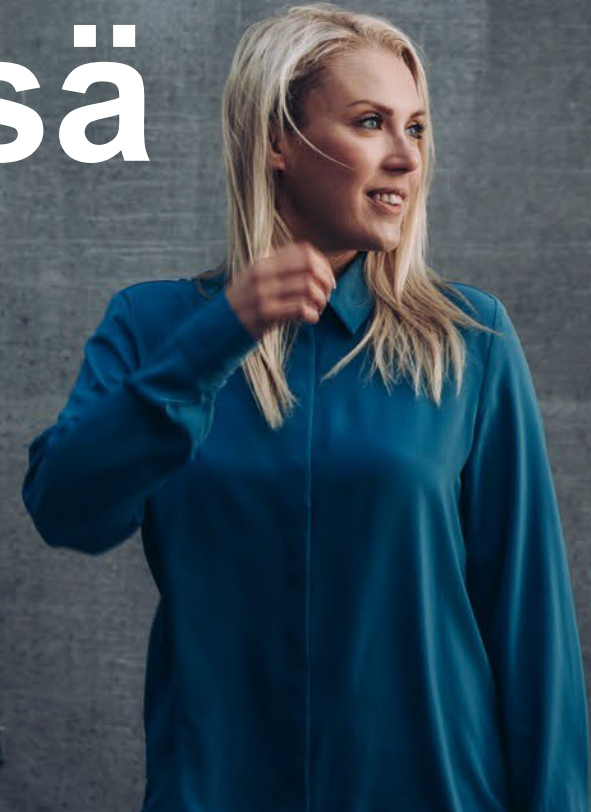


Kehittämistoiminta palveluyrityksissä

Paltan jäsentutkimuksen tuloksia 2024



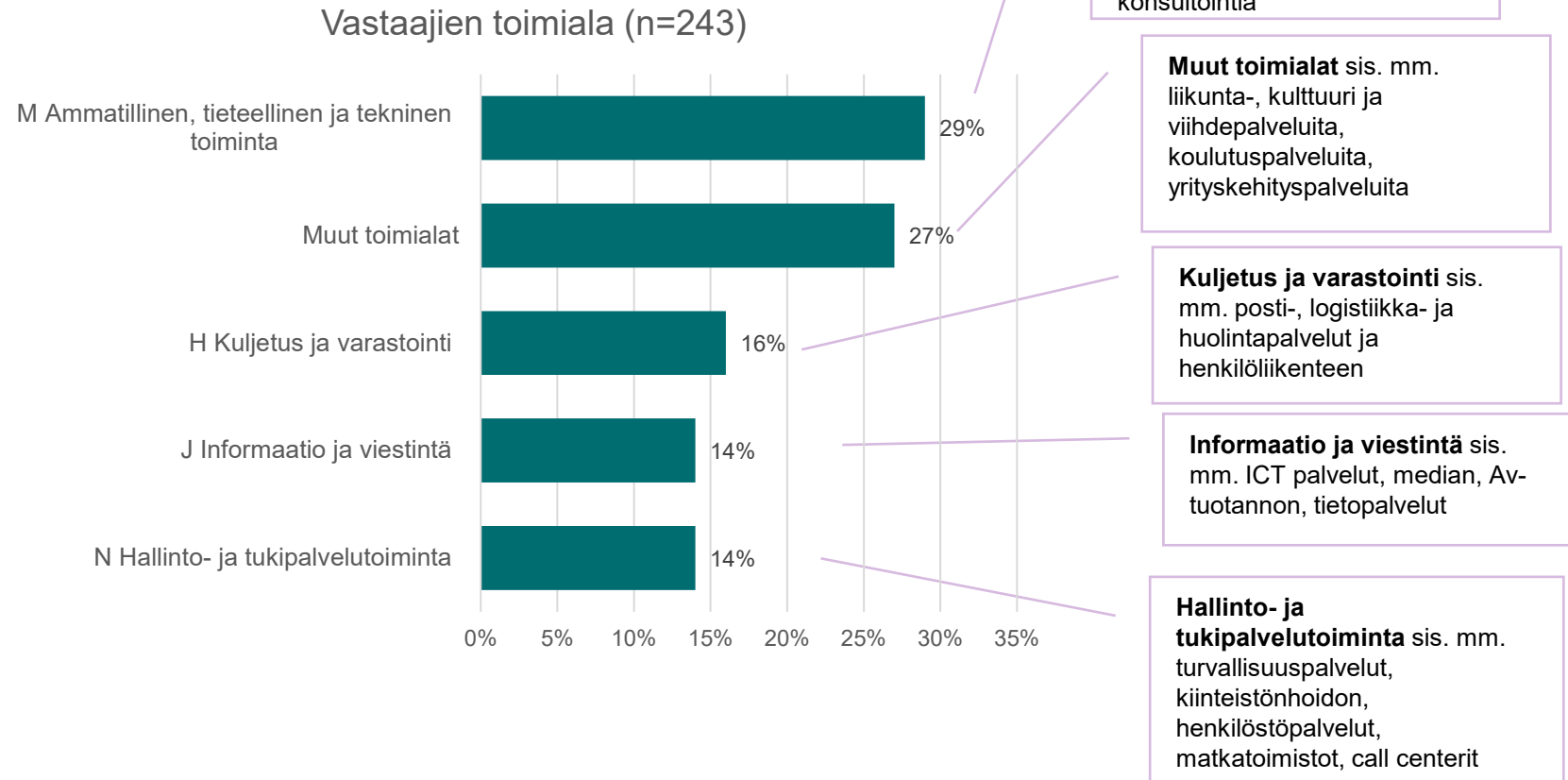
Tutkimuksen tausta

- Palta halusi selvittää jäsenistöltään
 - Mitä palveluyritykset tavoittelevat **tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnallaan**, mitä haasteita siihen liittyy, sekä miten julkiset tuki-instrumentit soveltuvat palveluyrityksille.
 - Lisäksi kysyttiin miten palveluyritykset ovat hyödyntäneet **yleiskäyttöisiä tekoälyratkaisuja** (ns. GenAI) liiketoiminnassaan ja minkälaisia mahdollisuuksia tekoälyratkaisut voivat tuoda yrityksille. Nämä tulokset löytyvät: <https://www.palta.fi/tietoa-palvelualoista/tutkimukset-ja-julkaisut/selvitys-generatiivinen-tekoaly-palvelualoilla/>
- Suomessa tullaan tulevina vuosina lisäämään merkittävästi julkista t&k – rahoitusta, jonka tulisi hyödyttää myös palvelualojen tuottavuusparannuksia ja uuden liiketoiminnan kehittämistä erityisesti digitalisaation avulla
- Tutkimuksen toteutti Innolink research puhelinhaastatteluilla ja webkyselyllä Paltan jäsenyrityksille kesäkuun 2024 aikana



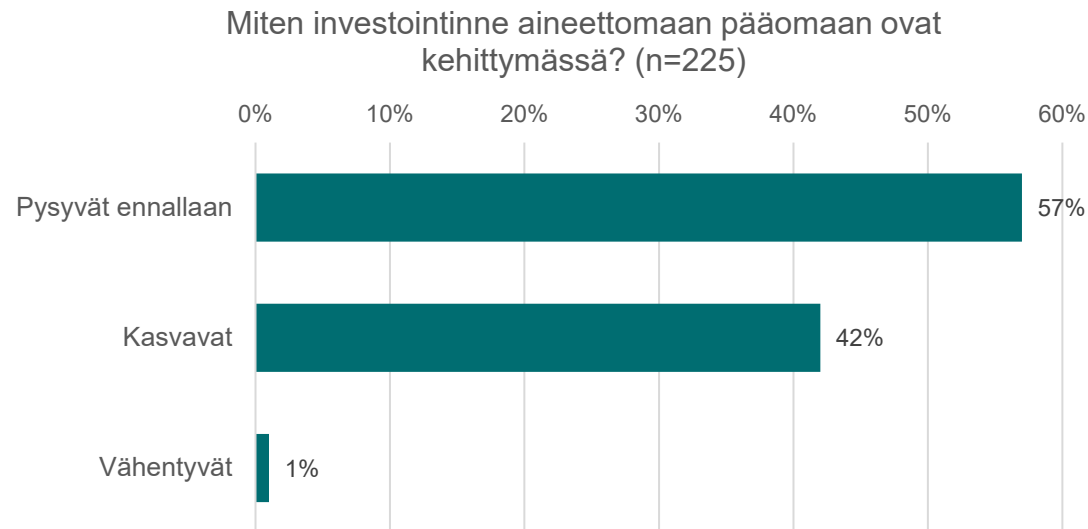
Vastaajaprofiili

Yrityksen koko	
2-9 henkeä	34%
10-49 henkeä	32%
50-249 henkeä	16%
250-499 henkeä	7%
500- henkeä	11%
Ovatko asiakkaanne pääasiassa...	
Yritysassiakkaita	72%
Kuluttaja-asiakkaita	28%
Kansainvälistymisaste/-tavoite	
Toimimme pääasiassa kotimaan markkinoilla	78%
Toimimme pääasiassa kv. markkinoilla	15%
Tavoitteenamme on toimia kv. markkinoilla	7%



Yli 40% palveluyrityksistä lisäämässä aineettomia investointeja

Suomessa aineettomat investoinnit ovat jääneet jälkeen keskeisistä kilpailijamaista. Näillä tarkoitetaan esim. ohjelmistoja, tietokantoja, dataa, luovia sisältöjä, tai immateriaalioikeuksia.



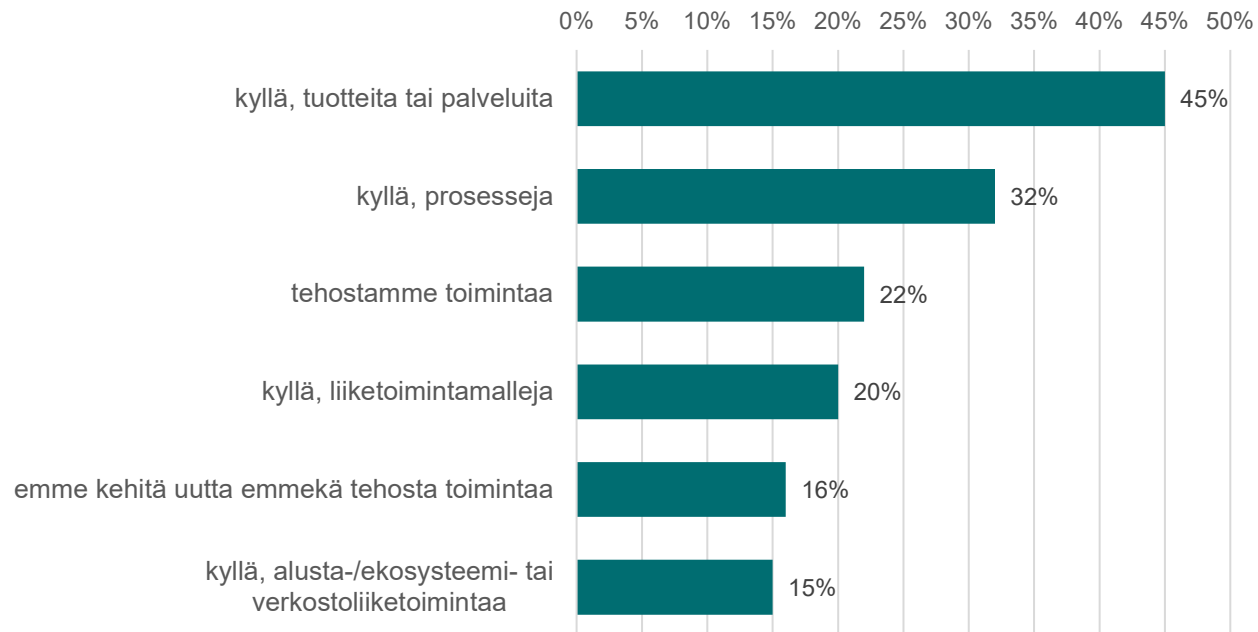
Miten yrityksenne investointeja aineettomaan pääomaan voitaisiin parhaiten tukea? (n=127)

Yhteenveto kysymykseen tulleista vastauksista:

- **Rahoituksen tarve** - Monet vastaajat mainitsivat, että rahoitusta tarvitaan erityisesti aineettomiin investointeihin, kuten ohjelmistoihin ja asiantuntijapalveluihin.
- **Asiantuntijatuki** - Useat vastaajat toivoivat lisää asiantuntijatukea ja konsultointia.
- **Koulutus ja osaamisen kehittäminen** - Koulutuksen ja henkilöstön osaamisen kehittämisen tärkeys korostui monissa vastauksissa.
- **Joustavuus ja selkeys** - Vastaajat toivoivat joustavampia ja selkeämpiä rahoitusinstrumentteja sekä hakuprosesseja.
- **Verotukselliset edut** - Joissakin vastauksissa mainittiin, että verotukselliset edut voisivat olla hyödyllisiä aineettomien investointien tukemisessa.

Uudet palvelutuotteet t&k:n keskiossä

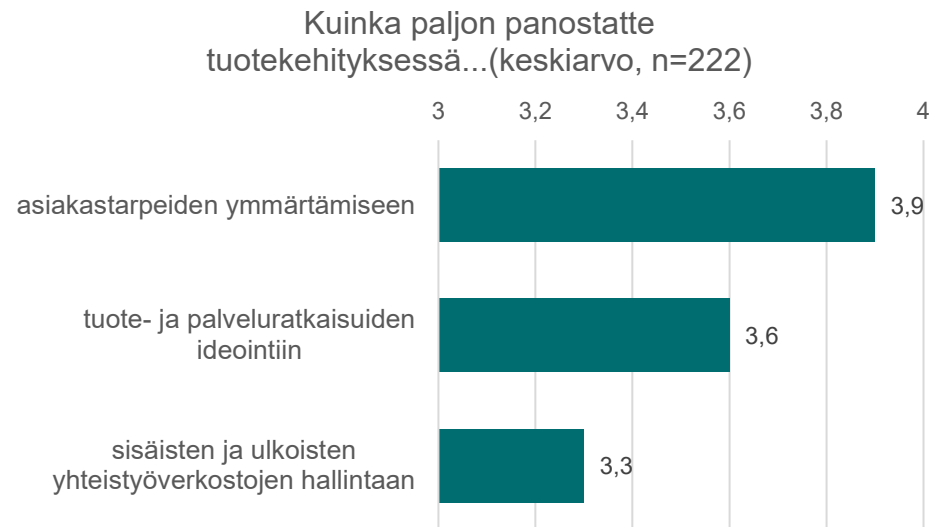
Kehitättkö yrityksessänne uutta? (n=238)



Kyllä, tuotteita tai palveluita, minkä tyyppisiä? -vastanneiden (67) vastauksissa mainitaan esimerkiksi asiakashallintajärjestelmiä, asiakaskokemusten parantamista, asumiseen liittyviä palveluita, data-analytiikkaa, digitaalisia palveluita, ekologisia ratkaisuja, koulutusta ja kehittämistä, taloushallintoa, matkailualaa, mediatuotteita, verkkokauppaa ja verkostoitumISRatkaisuja. Lisäksi mainitaan projekteja, tilaustutkimuksia, robotiikkaratkaisuja ja teollisuuden materiaaleja.

Toiminnan kehittäminen pyörii asiakaskokemuksen ja –palvelun ympärillä

Mitkä ovat asiakaskuntanne tärkeimmät tarpeet joihin kehitätte omaa toimintaanne? (n=165)

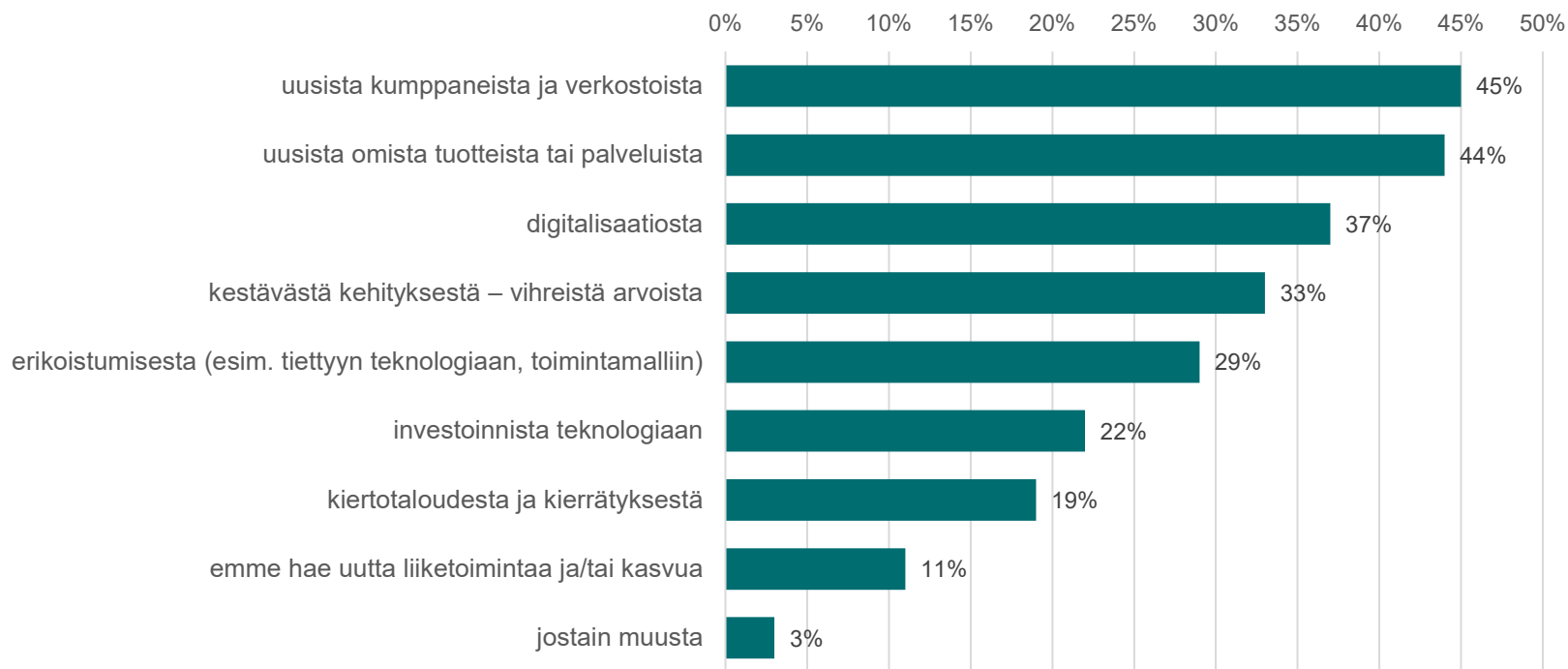


Yhteenveto kysymykseen tulleista vastauksista:

- **Asiakaskokemus ja palvelu** - Asiakaskokemuksen parantaminen ja asiakaspalvelun kehittäminen mainitaan useissa vastauksissa. Asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja hyvä palveleminen ovat keskeisiä tavoitteita.
- **Tehokkuus ja kustannustehokkuus** - Prosessien tehostaminen ja kustannustehokkuuden parantaminen ovat tärkeitä tavoitteita. Energiatehokkuus ja vastuullisuus mainitaan myös useissa vastauksissa.
- **Digitalisaatio ja teknologiset ratkaisut** - Digitalisaation lisääminen ja teknologisten ratkaisujen hyödyntäminen ovat keskeisiä kehityskohteita. Asiakkaat haluavat kestävästä tulevaisuudesta ja teknologisten ratkaisujen käytön.
- **Muut tarpeet** - Asiakkaiden toiveiden täyttäminen ja heidän tarpeidensa ymmärtäminen ovat tärkeitä. Luotettavuus, täsmällisyys ja laatu mainitaan myös useissa vastauksissa.

Uusi liiketoiminta löytyy useimmin kumppanuuksista ja verkostoista

Mistä seuraavista asioista haette uutta liiketoimintaa ja kasvua? Voit valita useita vaihtoehtoja. (n=230)



Mihin palveluyritykset kohdentaisivat julkisen TKI-rahoituksen?

Jos palvelualojen yrityksille mahdollistuisi jatkossa paremmin TKI-rahoituksen saaminen ja teille myönnettäisiin tällainen rahoitus (esim. Business Finland), miten kohdentaisitte sen oman liiketoimintanne tai tuotekehityksen suhteen? (180)

Yhteenveto kysymykseen tulleista vastauksista:

- **Digitalisaatio ja tekoäly** - Monet vastaajat mainitsivat, että he kohdentaisivat rahoituksen digitalisaation ja tekoälyn hyödyntämiseen liiketoiminnassaan.
- **Asiakaspalvelun ja -kokemuksen parantaminen** - Useat vastaajat korostivat asiakaspalvelun ja asiakaskokemuksen parantamista rahoituksen avulla.
- **Prosessien tehostaminen** - Rahoitusta käytettäisiin myös yrityksen sisäisten prosessien tehostamiseen ja kehittämiseen.
- **Kansainvälistyminen** - Osa vastaajista mainitsi, että he käyttäisivät rahoituksen kansainvälistymiseen ja uusien markkinoiden tavoittamiseen.

TKI-rahoituksen kohdentaminen toimialoilla 1/2

Poimintoja avoimista vastauksista

Logistiikkapalvelut

- hankkeisiin, jotka olisi mahdollisesti lähellä tekoälyä tai kestäväää kehitystä
- lähtisimme automatisoimaan hallinnollista työtä
- asiakasviestintään
- uuden tyyppisten palvelukonseptien tuottamiseen ja miettisimme vientimahdollisuuksia syvällisemmin
- koneoppimisratkaisujen löytämiseen menisi
- liiketoiminnan nopeampaan kehittämiseen
- kansainvälistyminen, uudet tuotteet
- palvelutuotannon hallinnan ja laskutuksen digi-integraation kehittämiseen
- koko ketjun hallintaan, flight chainin kehittämiseen

Informaatio ja viestintä

- rakentaisimme radikaalisia systeemimuutoksia tapaan, jolla toimialalla toimitaan.
- kohdentaisimme sen siihen miten saada liiketoiminta-alueita ja mitä tehdä nykyisen lisäksi, esim. tuotteiden maahantuonti ja myynti sekä lisäksi market explorer
- panostaisimme omiin tuotteisiimme kansainvälisillä markkinoilla
- tuotekehityksemme on yhtä kuin käsikirjoitus ja onneksi se ei vielä ole tekoälyn käsissä kuitenkaan
- tekoälyn tiiviimpi kytkeminen liiketoimintaan ja uusien tuotteiden tuominen markkinoille
- asiakkaan tuntemuksen parantaminen.
- ulkopuolisella rahoituksella voisi tehdä vielä innovatiivisempia ja riskipitoisempia kokeiluja.
- energian käytön ja valjastamisen tutkintaan.
- järjestelmäkehitykseen

TKI-rahoituksen kohdentaminen toimialoilla 2/2

Poimintoja avoimista vastauksista

Ammatillinen, tieteel. ja tekninen toiminta (asiantuntijapalvelut)

- kohdentaisimme tämän uusien konseptien luomiseen sekä niiden jalkauttamiseen kansainvälisesti.
- kohdentaisimme sen alan syventämiseen ja asiakastyytyvyyden kehittämiseen.
- pyrkisimme kohdentamaan sen oman alan työkalujen sovittamiseen, kehittämiseen ja räätälöintiin.
- kiertotalous käytäntöjen kehitykseen ja tekoälyn käyttöön.
- ympäristöasioihin ja vähähiilisyteen.
- tiettyjen tuotteiden kehittämiseen esim. digitaalisen kaupunkiympäristön kehittämiseen.
- palvelun kehittämisen ekologisuuteen
- eri järjestelmien integrointi yhdeksi
- tutkimuksen kautta henkilöstön koulutusta. Hyödyttäisi osaamista, mikä meillä on ja parantaa myös tuotetta.
- toiminnan ohjaukseen ja tuotteiden räätälöintiin.
- rajapintoihin ja analytiikkatyökaluihin.
- voisimme esimerkiksi kehittää asiakasportaalin
- tyyppiinrustusten ja mallikirjastojen kehittäminen

Muut

- yrittäisimme saada verkkokauppaa eteenpäin
- paremman asiakaskokemuksen tekemiseen tekoälyn avulla
- näkyvyyttä sekä digitaalisia oppipalveluita
- selvittäisimme miten hyödyntää tekoälyä kuluttajakaupassa nykyisissä asioissa
- tuotekehitystä,esim. ikäautoilun kehittäminen

Hallinto- ja tukipalvelut (yrityspalvelut)

- käyttäisimme sitä digitaaliseen alustaan mitä tulisi kehittää
- kohdentaisimme sen asiakasanalyysiin
- kohdentaisimme sen tarjousmyyntivaihteeseen nettisivujen ja tuotteiden kehitykseen
- jatkokehittäisimme omaa toiminnanohjausjärjestelmää
- soittoalustojen kehittämiseen
- järjestelmän automatisointiin
- asiakasjärjestelmän rakentaminen ja parantaminen
- tehtäisiin palvelumuotoilua sisäisille prosesseille ja palveluiden integraatioille
- laitteiden ja integraatioiden kehittämiseen jotta tukisi paremmin asiakaspolkua
- ison tiedon hankintaan, josta saataisiin muodostettua kokonaiskuva. Tämän kokonaiskuvan kautta pystyttäisiin tarjoamaan asiakkaille parempia palveluita ja raportointia ja ennalta ehkäisemään nousevia uhkakuvia

- tällaisen rahoituksen saadessa panostaisimme dokumenttien ja tiedon hallintaan.
- parantaisimme asiakaspalvelua ja asiakaskokemusta sekä veisimme markkinointiviestintämme nykypäivään
- tekoälyn käyttöön, ennakoimaan asiakkaiden käyttäytymistä, paremmin analysoimaan olemassa olevaa dataa.
- kohdentaisimme sen työkalujen parantamiseen markkinoinnin kannalta.
- kentällä työskentelyyn ohjaamiseen, asiakkuudenhallintaan

Resurssien puute ja markkinatilanne haastavat uuden kehittämistä

Uutta kehittävät: Mitä haasteita näette uuden kehittämisessä? (n=127)

Yhteenveto kysymykseen tulleista vastauksista:

- **Ajan ja resurssien puute** - Monet vastaajat mainitsevat ajanpuutteen ja rajalliset resurssit merkittävinä haasteina uuden kehittämisessä. Tämä sisältää ajan rajallisuuden, ajankäytön jakamisen ja resurssipulan.
- **Taloudelliset rajoitteet** - Taloudelliset tekijät, kuten rahoituksen puute ja korkeat kustannukset, ovat merkittäviä esteitä innovaatioiden kehittämiselle. Useat vastaajat korostavat rahoituksen ja investointien vaikeutta.
- **Osaamisen ja markkinatilanteen haasteet** - Osaamisen puute ja markkinatilanteen epävarmuus ovat myös keskeisiä haasteita. Tämä sisältää koulutetun henkilöstön saatavuuden, markkinoiden epävarmuuden ja teknologian nopean kehityksen.

”Lanseeraus, miten saadaan markkinoille asiakkaiden näkökulmasta nykyisessä tilanteessa.”

”Lukemattomia mutta resurssien määrä mihin kohdennetaan.”

”Rahoituksen saaminen epävarmoille hankkeille alkuvaiheessa.”

Teknologian kehitys ja siten kilpailuedun saavuttaminen nähdään suurimpana mahdollisuutena

Uutta kehittävät: Mitä mahdollisuuksia näette uuden kehittämisessä? (n=115)

Yhteenveto kysymyksen tulleista vastauksista:

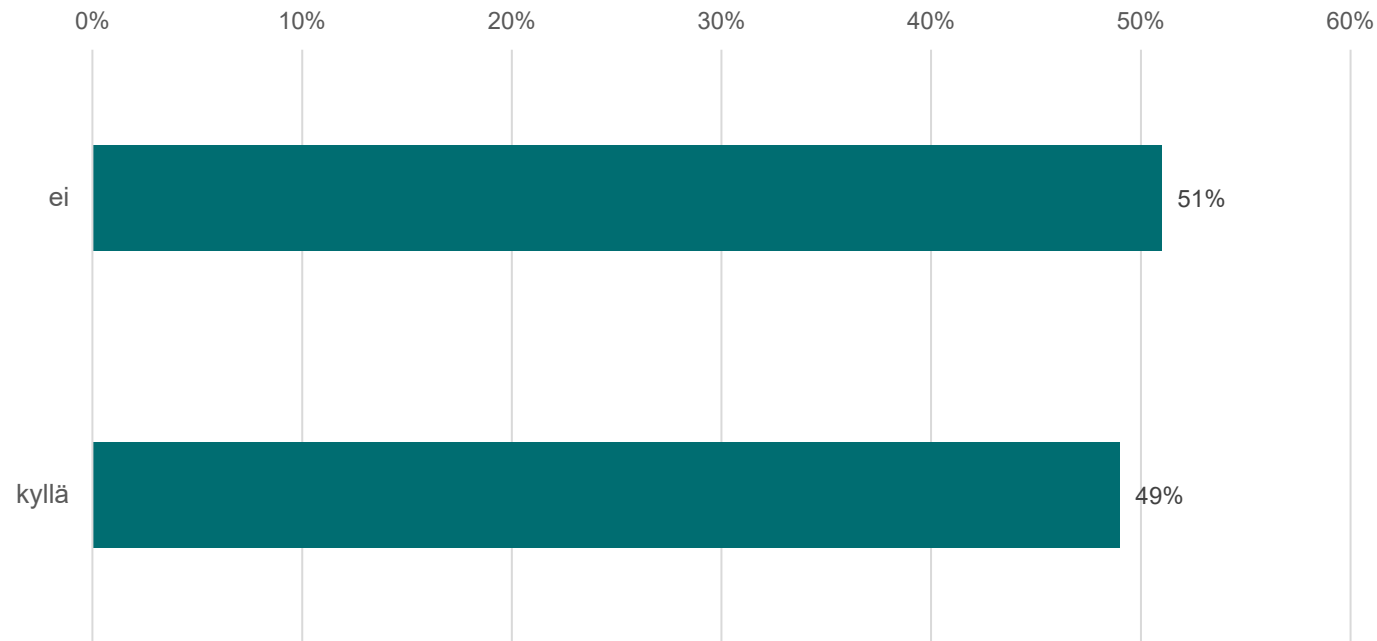
- **Teknologinen kehitys ja innovaatiot** - Vastaajat näkevät teknologisen kehityksen ja innovaatioiden tuovan merkittäviä mahdollisuuksia. Tekoäly ja automaatio mainitaan erityisesti tehokkuuden ja kustannussäästöjen parantajina.
- **Liiketoiminnan kasvu ja kilpailuetu** - Uuden kehittämisen katsotaan tuovan kasvumahdollisuuksia liiketoimintaan sekä kilpailuetua markkinoilla. Tämä voi tapahtua esimerkiksi uusien tuotteiden ja palveluiden kautta.
- **Asiakaskunnan ja markkinoiden laajentaminen** - Uusien asiakkaiden löytäminen ja kansainvälistyminen nähdään tärkeinä kehityksen osa-alueina. Tämä voi johtaa laajempaan asiakaspohjaan ja parempiin tuloksiin.

”Laajentaa toimintaa uusiin kohderyhmiin, kehittää ydinprosesseja, että tuottavat parempia tuloksia kilpailullisesti.”

”Tehostetaan olemassa olevaa, parannetaan laatua ja vähennetään kustannuksia. Monimutkaisten asioiden automatisoinnilla voidaan tehdä asioista kustannustehokkaita.”

Puolet vastaajista kokee ns. vientikriteerin rajoittavaksi

Tällä hetkellä Business Finland painottaa rahoitusinstrumenteissa vahvaa kansainvälisyysvaadetta. Rajoittaako kansainvälisyysvaade yrityksenne mahdollisuuksia hakea Business Finlandin rahoitusta tällä hetkellä? (n=226)



Rahoitusinstrumentteja pidetään byrokraattisina

Millaisia toiveita yritykselläsi on Business Finlandin tai muiden toimijoiden (esim. ELY, Finnvera) rahoitusinstrumentteihin? (n=140)

Yhteenveto kysymykseen tulleista vastauksista:

- **Byrokratiaa täytyisi vähentää** - Useat vastaajat mainitsivat, että byrokratian vähentäminen olisi hyvä asia, sillä säännöt ovat tiukkoja ja monimutkaisia.
- **Ei erityisiä toiveita** - Monet vastaajat kertoivat, ettei heillä ole erityisiä toiveita tai tarpeita rahoitusinstrumenttien suhteen.
- **Kansainvälisyysvaateet** - Useat vastaajat toivoivat, että kansainvälisyysvaateet olisivat lievemmat tai niitä ei olisi ollenkaan.
- **Joustavuus ja nopeus** - Joustavuus erilaisten yritysten tarpeisiin ja nopeammat päätösprosessit mainittiin useissa vastauksissa.
- **Selkeyttä ja läpinäkyvyyttä** - Hakuprosessien selkeyttäminen ja läpinäkyvyyden lisääminen olivat myös toivottuja parannuksia.

”Rahoitusinstrumenttien olisi tarpeen huomioida paremmin Pk-yritysten rakenne ja resurssit.”

”Tiedot pitäisi olla selkeästi löydettävissä ja ymmärrettävissä ja yhteyshenkilö, johon ottaa yhteyttä.”

Johtopäätöksiä Suomen kasvupolitiikan kannalta 1/2

- **Palvelu yritykset kehittävät ja tehostavat toimintaansa ja investoivat aineettomaan pääomaan**
 - Ainoastaan 16 prosenttia yrityksistä ei pyri uuden kehittämiseen tai toiminnan tehostamiseen
 - Kyse ei ole kuitenkaan aina tilastokeskuksen 'tutkimus- ja kehittämistoiminnan' määritelmän mukaisesta kehitystoiminnasta
 - Paljon kehitetään omin voimin, mutta julkisella tuella voitaisiin tehdä isommin tai kansainvälisemmin
- **Asiakaspalvelun ja -kokemuksen kehittäminen digitalisaatioratkaisuilla** on palveluliiketoiminnan kehittämisen ytimessä johon on suunnattava resursseja
 - Yleiskäyttöisten tekoälyratkaisujen (ChatGPT ym.) esiintulo on saanut "uusia kierroksia" digitaaliseen palvelukehitykseen ja liiketoimintaprosessien tehostamiseen
- **Palvelukehitys on palveluprosessin kehitystä** ja keskeistä niin b-to-b kuin b-to-c –sektoreilla, kuin back officessa tai asiakasrajapinnassa
 - Huomioitavaa on, että uusi liiketoiminta tai kasvu syntyy yhtäläillä uusien verkostojen ja kumppanuuksien kautta kuin omien tuotteiden ja palveluiden kehityksestä

Johtopäätöksiä Suomen kasvupolitiikan kannalta 2/2

- Resurssien puute ja taloudelliset rajoitteet korostavat tuen tarvetta, mutta **nykyiset instrumentit eivät osu aina palveluyritysten tarpeisiin**
 - Noin puolet yrityksistä kokee, että tiukka kansainvälistymisvaade rajoittaa mahdollisuuksia hakea Business Finlandin rahoitusta
 - Tuet eivät osu muihin aineettomiin pääomiin, esimerkiksi ohjelmistojen hankintaan
 - Byrokratiaa koetaan ja johtuu osittain ainakin siitä, että toimintaa ei katsota t&k -määritelmän mukaiseksi kehittämiseksi
- Poliittikkatoimenpiteissä mietittävä miten voitaisiin edistää erilaisia **kokeiluja, pilotointeja, konsultointeja, tai selvityksiä** teknologian hyödyntämiseksi matalalla kynnyksellä

Lisätietoja:

Jari Konttinen

Johtava asiantuntija, digitalisaatio ja innovaatiot

+358 40 575 2081

jari.konttinen@palta.fi

<https://x.com/jarikonttinen>