



ROHJETA ADVISORS

ONKO VARAA OLLA KEHITTÄMÄTTÄ PALVELULIIKETOIMINTAA?

Teknologia-teollisuuden Pk-info | 26.2.2021

Kalle Härkki

KALLE HÄRKKI



**Senior Advisor,
Rohjeta Advisors**

Erikoistuminen

- Strategiatyö
- Palveluliiketoiminnan johtaminen
- Johtamisen kehittäminen
- Johdon coaching
- Hallitustyö

Työkokemus

- + Executive Vice President (Metals Energy & Water / Minerals Processing), *Outotec*, 2013-2020
- + Executive Vice President (Services), *Outotec*, 2010-2013
- + Senior Vice President (Services), *Outotec*, 2008-2009
- + President, *Outotec Research*, 2005-2008
- + Manager (R&D, Production, Sales and Marketing) *Outokumpu Copper*, 1998-2005

Koulutus

- + Omistajuus ja hallitustyöskentely -valmennus, *Boardman*, 2017
- + JOKO - Module, One Part of MBA studies, *Turku School of Economics and Business Administration & Tampere University of Technology*, 2001
- + TkT, *Teknillinen korkeakoulu*, 1997
- + DI, *Teknillinen korkeakoulu*, 1993
- + Ylioppilas, *Deutsche Schule, Helsinki*, 1989

ONKO VARAA OLLA KEHITTÄMÄTTÄ PALVELULIIKETOIMINTAA?

- + Outotec-tarina
- + Muita kokemuksia
- + Kysymyksiä ja keskustelua

PALVELU- VS. LAITE-/PROJEKTILIIKETOIMINTA

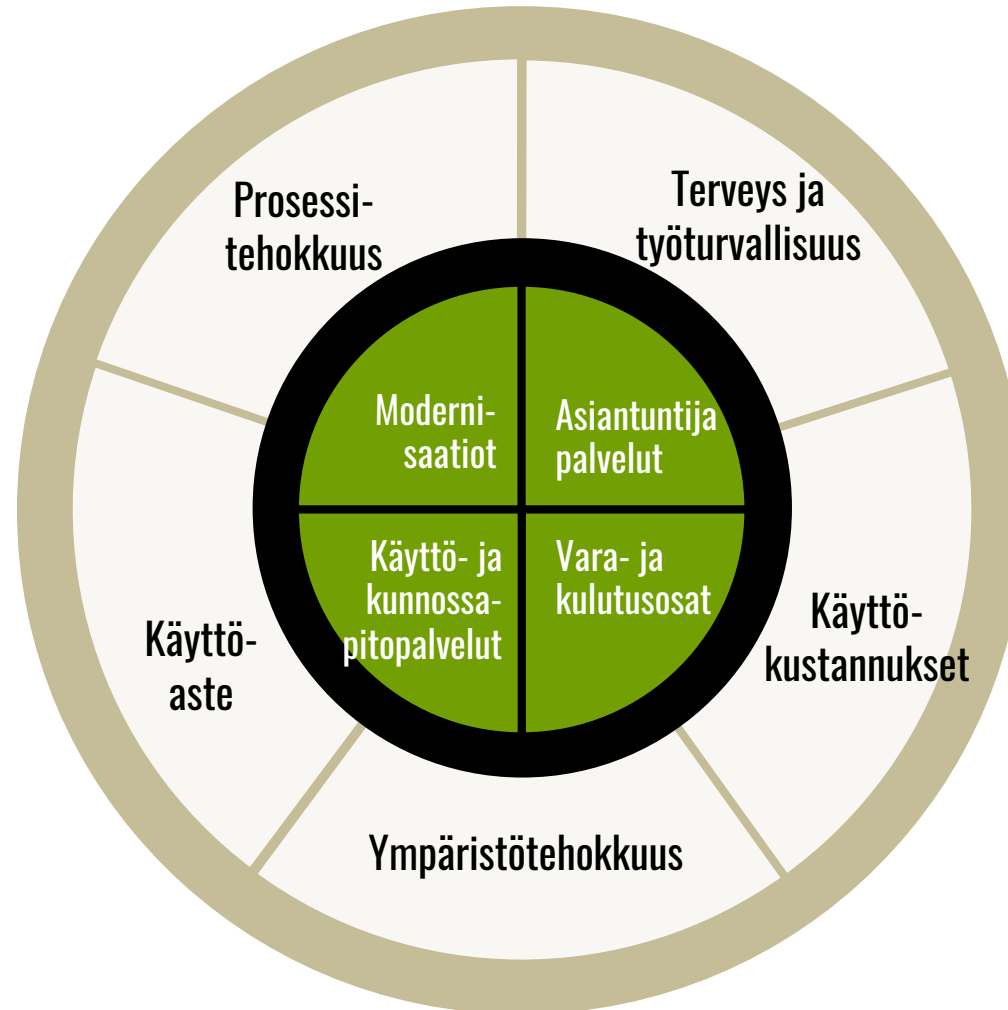
<u>Aihealueet</u>	<u>Projekti-/laiteliiketoiminta</u>	<u>Palveluliiketoiminta</u>
Asiakas / päätöksentekijä	<ul style="list-style-type: none">• Ylempi johto• Omistajat	<ul style="list-style-type: none">• Johto, osto-osasto, käyttö- ja kunnossapito-osasto
Kilpailijat	<ul style="list-style-type: none">• Muut teknologia-/laitetoimittajat	<ul style="list-style-type: none">• Paikalliset komponentti ja palvelu-toimittajat
Ostopäätöksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• Projektikustannus• Toimitusaika	<ul style="list-style-type: none">• Toimitusvarmuus, toimitusnopeus• Elinkaarikustannus
Tuotteet	<ul style="list-style-type: none">• Teknologioita ja laitteita	<ul style="list-style-type: none">• Komponentteja ja palveluita
Tilauksen arvo	<ul style="list-style-type: none">• Korkea	<ul style="list-style-type: none">• Alhainen
Tilausten lukumäärä	<ul style="list-style-type: none">• Alhainen	<ul style="list-style-type: none">• Korkea
Toimitusajat	<ul style="list-style-type: none">• Pitkät	<ul style="list-style-type: none">• Lyhyet
Toteutuksen aikaodotus	<ul style="list-style-type: none">• Pidempi	<ul style="list-style-type: none">• Lyhyt, 24h / 7 pv

TUOTEKESKEISYYDESTÄ ASIAKASKESKEISEKSI

- Miten voimme auttaa asiakasta parempiin tuloksiin?
- Ratkaisemme asiat yhdessä asiakkaan kanssa
- Asiakkaan tulos ja hyödyt on tärkein mittari



ASIAKASHYÖTYIHIN JOHTAVA TARJOAMA



PALVELULIIKETOIMINNAN OSA-ALUEET

1. Strategia
2. Tarjoama/tuotteistetut palvelut
3. Tekemisen prosessit (tuotteistus, myynti ja toimitus), sekä kyky ja järjestelmät
4. Roolit ja vastuut
5. Henkilöstön resursointi ja osaaminen
6. Mittarit ja palkitseminen
7. Kulttuuri ja johdon tuki

Ensin arvioidaan nykytila:

PALVELULIIKETOIMINNAN KYPSYYSTASOT



PALVELULIIKETOIMINNAN KANNATTAVAN KASVUN KOKEMUKSIA (1/2)

- + Kommunikoi, miksi muutosta tarvitaan
- + Rakenna innostava ja selkeä visio
- + Viesti visiota aktiivisesti
- + Aseta haastavat tavoitteet
- + Mittaa tuloksia
- + Popularisoi onnistumiset

PALVELULIIKETOIMINNAN KANNATTAVAN KASVUN KOKEMUKSIA (2/2)

- + Ylimmän johdon vankkumaton tuki
- + Oikeat ihmiset oikeilla paikoilla
- + Riittävän energinen ydintiimi
- + Asiakkaat mukaan muutokseen
- + Selkeät vastuut

=> Johtaa yrityskulttuurin muutokseen



ONKO VARAA OLLA KEHITTÄMÄTTÄ PALVELULIIKETOIMINTAA?

- + Tasaista ja kannattavaa liiketoimintaa
- + Mahdollisuus luontevaan jatkuvaan asiakasyhteydenpitoon
- + Pystytään varmistamaan hyvät referenssit
- + Tukee projekti- ja laiteliiketoiminnan uusintamyyntiä
- + Jatkuva palautekanava omaa tuotekehitystä varten
- + Mahdollistaa erilaiset ansaintalogiikat

KIITOS

WWW.ROHJETA.COM