



Asiakasymmärryksestä kohti palveluinnovaatioita ja uutta liiketoimintaa

Teknologiakeskus TechVilla Oy
Mika Ollikainen, projektipäällikkö
14.9.2022

Teknologiakeskus TechVilla Oy

- Teknologiakeskus TechVilla Oy on Hyvinkään kaupungin omistama voittoa tavoittelematon Uudellamaalla toimiva kehitysytio
- Kokenut ja osaava hanketoimija, vuosi 2022 on yhtiön 23. toimintavuosi
- Toteuttanut menestyksellisesti lukuisia kohdealueeseensa liittyviä EU:n rakennerahasto-ohjelmien EAKR- sekä ESR-hankkeita
- Hankkeissa on saavutettu suunnitelmien mukaiset tulokset ja niihin on osallistunut satoja pk-yritystä
- Yrityksiltä saatu palaute on ollut erinomaista tasoa
- Esimerkki käynnissä olevasta hankkeesta: WIMMA (www.tudi.fi)

Digitalisaatio muuttaa yritysten kilpailukenttää – miten yrityksesi palvelutarjoama vastaa haasteeseen?



(Gerdt ja Eskelinen: Digiajan asiakaskokemus, 2018)

- Digitalisaatio on yksi merkittävimmistä yritysten toimintaympäristöön ja kilpailuun vaikuttavista muutosvoimista.
- Informaatio- ja toimitusketjujen läpinäkyvyys, toimijoiden välisen yhteistyön lisääntyminen, uudenlaisten datalähteiden saatavuus ja datan määrän kasvu – muiden muassa – mahdollistavat entistä paremman **asiakaskokemuksen** tavoittelun parannetuilla tai kokonaan uusilla palveluilla.
- Kilpailu lisääntyy ja kansainvälistyy, ja asiakkaalle tarjolla olevat vaihtoehdot monipuolistuvat.
- **Asiakasymmärrys** on kaiken keskiössä.
 - Tulevatko asiakkaan tarpeet ja odotukset aiempaa paremmin huomioiduiksi jatkossa?
 - Vastaavatko yrityksesi nykyiset palvelut asiakkaiden tarpeisiin nyt? Entä huomenna?

NUOTTA - asiakaslähtöinen palveluinnovointi digitalisoituvassa toimintaympäristössä, 2022-2025

- Hankkeen tavoitteena pk-yritysten asiakas- ja datalähtöisten tuote- ja palveluinnovaatioiden, liiketoimintamallien ja tuotantomenetelmien edistäminen.
 - Hanke tukee ja rohkaisee yrityksiä luomaan asiakaslähtöisiä liiketoimintamalleja ja palveluinnovaatioita erityisesti uusien teknologioiden ja datan hyödyntämisen avulla.
 - Hanke tarjoaa pk-yrityksille tukea myös yrityksen asiakasymmärryksen ja tiedolla johtamisen kehittämiseen ja sellaisten uusien teknologioiden käyttöönottoon ja hyödyntämiseen, jotka edistävät asiakasymmärryksen parantumista ja asiakaslähtöisten palveluinnovaatioiden luomista.
- *EAKR-hanke, toteutus Q4/2022 – Q2/2025*
 - *Kohderyhmä: Pk-yritykset eri toimialoilta, mm. teollisuus, tukkukauppa ja logistiikan toimijat Uudenmaan KUUMA-kunnissa sekä Riihimäen seutukunnan alueella*
 - *Rahoitus: EAKR (70 %), KUUMA liikelaitos Uudellamaalla, Riihimäen seutukunnan kunnat ja Teknologiateollisuuden 100-vuotissäätiö.*

NUOTTA – kuinka hanke käytännössä toimii?

- 1) **Nykytila-analyysi:** asiakasymmärryksen nykytilan ja prosessien kypsyyden sekä palveluinnovointiin liittyvän edellytysten, potentiaalin ja voimavarojen määrittäminen
 - osallistujille **maksuton**
 - 2) **Yrityskohtainen kehityssuunnitelma:** asiakasymmärryksen ja asiakaslähtöisen palvelukehittämisen kehityssuunnitelma
 - osallistujille **maksullinen** (pieni omarahoitusosuus)
 - 3) **Palveluinnovoinnin pilottiprojektin tuki:** esimerkiksi POC-määrittely, idean testaus tai muu asiakaskohtainen toimenpide palvelukehityksen toimenpiteiden edistämiseksi ja nopeuttamiseksi
 - osallistujille **maksullinen** (pieni omarahoitusosuus)
- Kaikille avoimet ja maksuttomat webinaarit säännöllisesti (hankekaudella noin 15 kpl)
 - Hankkeeseen osallistuville vertaistyöpajat ja yritysvierailut
 - Parhaiden käytäntöjen jakaminen hankesivustolla



NUOTTA-hankkeen yhteystiedot

Mika Ollikainen
Projektipäällikkö, digitalisaatio
Teknologiakeskus TechVilla Oy
Kankurinkatu 4 - 6
05800 Hyvinkää

040 5861138
mika.ollikainen@techvilla.fi
www.techvilla.fi
www.tudi.fi



Euroopan unionin
osarahoittama



TECHVILLA
kivenkovaa kehitystyötä