

Liiketoimintamallin innovaatioiden opas tulevaisuuteen suuntautu- neille talousjohtajille



Tämän sisällön kohderyhmä

Talousjohtajat ja ylemmät liiketoimintajohtajat, jotka haluavat optimoida taloudelliset ja toiminnalliset mallinsa uusien projekti- ja palvelupohjaisten tulovirtojen hyödyntämiseksi.



Arvioitu lukuaika:
15 minuuttia

Sisältö

Siirtyminen palveluliiketoimintaan	3
Perinteitä ravisuttavat uudet liiketoimintamallit	4
Operatiivisen liiketoiminnan kokemus: viisi strategiaa taloudellisten ja toiminnallisten mallien optimointiin palvelupohjaisessa maailmassa	5
Strategia 1 Laadi muutokset käynnistävä strategia	7
Strategia 2 Aktivoi asiakasanalytiikka	9
Strategia 3 Innovoi talousmallit	11
Strategia 4 Uudista operatiiviset mallit	13
Strategia 5 Aktivoi organisaatorakenteet	16
Kaiken kokoaminen yhteen	18

Siirtyminen palveluliiketoimintaan

Kaikenkokoiset ja kaikenlaisilla toimialoilla toimivat organisaatiot haluavat uudistaa markkinansa perinteistä poikkeavilla digitaalisilla liiketoimintamalleilla, jotka pohjaavat tilauksiin, projekteihin ja palveluihin. Suuntaus alkoi IT-organisaatioiden puolella. Tänä päivänä kaikenlaiset yritykset hyödyntävät eri tavoin valjastettua dataa uusien liiketoimintamallien luomiseen. Tuotteiden ja palveluiden myyntitavat elävät murrosten aikaa, jossa eri alojen väliset rajat hämärtyvät. Samalla asiakaskokemukset poikkeavat totutusta.

Palvelupohjaisilla liiketoimintamalleilla yritykset saavat luotua toistuvia ja ennakoitavia tulovirtoja kertaluonteisten, yksittäisiin tapahtumiin sidottujen tulojen sijaan. Tällaisia toistuvan tulon malleja ovat mm. tilauspalvelut, tilausten kautta myydyt tuotteet, kulutusveloitteiset projektipohjaiset tuotteet sekä kiinteäveloitteiset projektipohjaiset palvelut. Näillä uusilla malleilla voi rakentaa uskollisia, pitkäaikaisia asiakassuhteita, koska ne innostavat asiakkaita osallistumaan aivan uusilla tavoilla.

Perinteiset ERP-järjestelmät ja liiketoimintatavat eivät kuitenkaan taivu nopeisiin muutoksiin, joita liiketoimintamallien uudistamisessa tarvitaan. Näkyvyys liiketoimintaan voi olla heikko, merkitykselliset tiedot puuttuvat, tai prosessit ovat manuaalisia ja alttiita virheille. Oli syy mikä tahansa, perinteiset järjestelmät ovat usein todellisen muutoksen tiellä. Yritysten on nyt löydettävä oikea ERP-ratkaisu palvelukeskeiselle organisaatiolleen: ratkaisun on kyettävä yhdistämään taloushallinto, myynti ja projektien, resurssien ja henkilöstön hallinta, jotta se pystyy tukemaan onnistumista talouden, toiminnan ja organisaation tasolla.

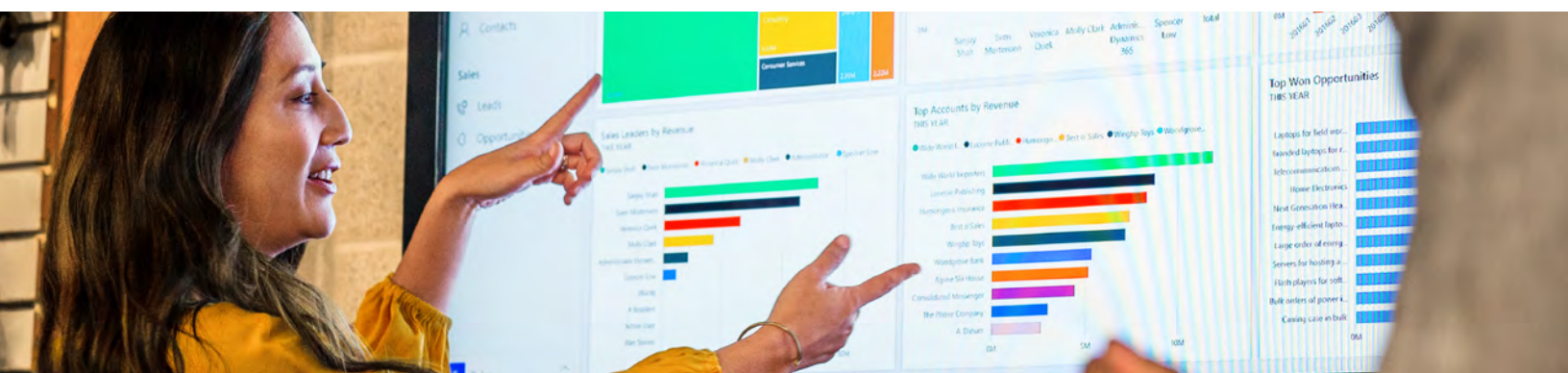
Nämä uudet liiketoimintamallit edellyttävät merkittäviä muutoksia toimintatapoihin ja organisaatorakenteisiin. Toistuvan tulon liiketoimintamalleja varten on saatava yhdistettyä taloudelliset indikaattorit niiden taustalla oleviin operatiivisiin mittareihin. Perinteiset ERP-järjestelmät eivät valitettavasti ole tällaiseen käyttöön suunniteltuja. Taloudelliset, toiminnalliset ja organisatoriset tiedot on oleellista saada yhdistettyä, jotta niistä voidaan löytää merkityksellisiä tietoja ja kehityskohteita palvelupohjaisen liiketoimintamallin tueksi.



Perinteitä ravisuttavat uudet liiketoimintamallit

Perinteitä ravisuttavat liiketoimintamallit muuttavat yritysmaailmaa. Tällaisia uusia malleja ovat esimerkiksi:

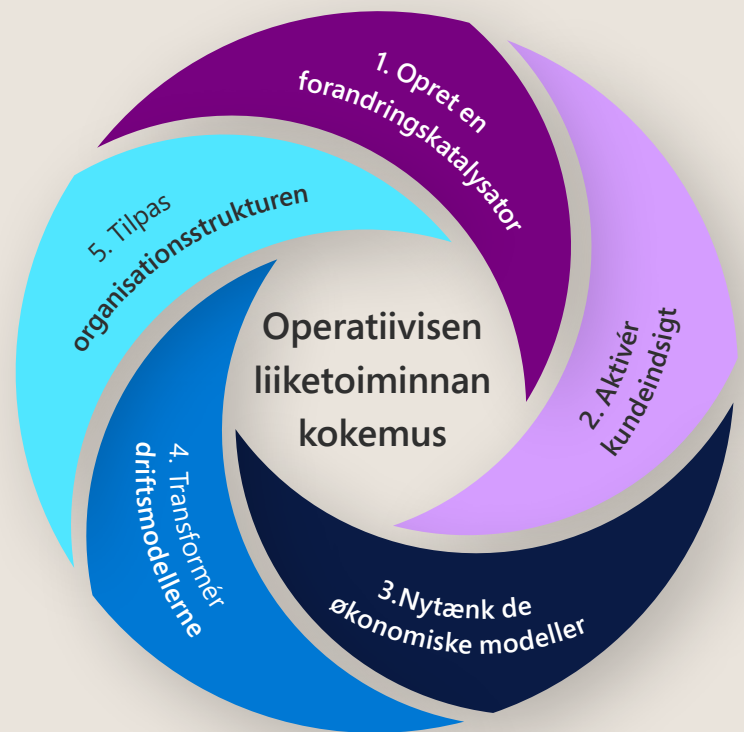
- **Tilausmallit.** Yhä useampi yritys luo uusia tulovirtoja tilausmalleilla, joissa palvelut tai tuotteet asetetaan saataville tilausmuodossa.
- **Markkinapaikkamallit.** Verkkokauppa yhdistää ostajat ja myyjät keskitettyyn ympäristöön. Verkkokaupan kautta yritys pystyy tavoittamaan ostajia niin sosiaalisessa mediassa kuin peli- ja virtuaalimaailmassa.
- **Kokemusmallit.** Asiakkaille ei enää riitä pelkkä tuote, vaan he haluavat omien mieltymystensä ja tarpeidensa mukaisesti räätälöidyn kokemuksen. Yritysten on luotava ainutlaatuisia digitaalisia käyttäjäkokemuksia, jotta asiakkailla säilyy mielenkiinto heidän tarjontansa käyttöön.
- **Jakamismallit.** Jakamismallit perustuvat ajatukseen, että ihmiset tai organisaatiot hankkivat tavaroita tai palveluita suuren, avoimen osanottajaryhmän tarjonnasta. Joukkoistaminen (crowdsourcing) ja keikkatalous ovat käytännön esimerkkejä jakamismalleista.
- **Yhdistettävyyssmallit.** Data ja tekoäly muuttavat yritysten tapaa toimittaa tuotteita ja palveluita. Kuluttajamarkkinoilta lähtöisin oleva suuntaus on nyt levinnyt kaikille aloille. Yritykset kääntyvät tekoäly- ja koneoppimispohjaisten yhdistettävyyssmallien puoleen voidakseen paremmin saavuttaa asiakkaansa.



Operatiivisen liiketoiminnan kokemus: viisi strategiaa taloudellisten ja toiminnallisten mallien optimointiin palvelupohjaisessa maailmassa

Operatiivisen liiketoiminnan kokemus luo näiden haasteiden ratkaisemiseen perustan, jolla voi saavuttaa parempia tuloksia asiakkaiden kanssa. Kyseessä on strategia, jossa kartoitetaan organisaation tavat tuottaa asiakkailleen lisäarvoa. Kartoituksessa selvitetään, mistä arvo muodostuu (talousmallit), miten yritys toimii (operatiiviset prosessit) ja miten ihmiset työskentelevät (organisaatorakenteet).

Operatiivisen liiketoiminnan kokemus muodostuu taloudellisten ja toiminnallisten mallien optimointiin luodusta viidestä strategiasta, jotka auttavat selviämään palvelupohjaisen liiketoiminnan nopeasti muuttuvassa maailmassa.



Strategia 1

Luo muutosten käynnistäjä

Tarjoamalla talous-, operaatio- ja organisaatioryhmien johtohenkilöille ajantasaista tietoa organisaatiota koskehtavista ajankohtaisista trendeistä, mahdollisuuksista ja haasteista voit aktiivisesti edistää digitalisaatiota.

Strategia 4

Uudista operatiiviset prosessit

Siirtymällä erillistapahtumien toimittamisesta uusiin liiketoimintamalleihin, joissa kitkattomat prosessit kasvattavat asiakkaan kokonaisarvoa, sinun on helpompi tuottaa tulosta.

Strategia 2

Aktivoi asiakasanalytiikka

Muodosta kattava käsitys asiakkaasta, niin saat luotua yhä paremman digitaalisen, personoidun, saumattoman ja räätälöidyn kokemuksen, joka saa hänet jatkamaan tilaustaan vuodesta toiseen.

Strategia 5

Aktivoi organisaatorakenteet

Kohdistamalla työntekijät ja taloudelliset resurssit organisaation muuttuvien tarpeiden mukaisesti saat luotua uusia rooleja ja vastuuta ja määritettyä uusien strategioiden toteuttamisessa tarvittavat taidot ja osaamiset.

Strategia 3

Innovoi talousmalleja

Hyödynnä talousanalyysia ja -mallinnusta, niin voit löytää aivan uusia tapoja tuottaa arvoa. Käytä tietoa kaupallistavia tilaus- ja palvelupohjaisia malleja ja skaalaa nopeasti liiketoimintasi maailmanlaajuisiin tarpeisiin prosessiautomaatiolla.

Strategia 1

Laadi muutokset käynnistävä strategia



Eri tilanteisiin mukautuvat organisaatiot eivät synny vahingossa, vaan ne rakennetaan tietoisesti. Muutosten käynnistäjä on strategia, joka pitää sisällään toimintasuunnitelman Operatiivisen liiketoiminnan kokemuksen jatkuvaa optimointia varten. Strategia sisältää suunnitelmat merkityksellisten markkina-, talous-, toiminta- ja asiakastietojen käyttöön muutosten käynnistäjinä. Se myös erittelee muutosten käynnistäjät, jotka saavat tiimit tarttumaan innokkaasti digitalisaatioaloitteisiin.

Voit luoda optimointisuunnitelman seuraavasti:

- Valitse digitalisaatiojohtaja ja kokoa yrityksen eri osa-alueilta unelmatiimi käynnistämään muutoksia.
- Luo liiketoiminnan rytmi, jossa merkitykselliset markkina-, asiakas-, talous- ja toimintatiedot päivitetään säännöllisesti.
- Sisällytä talousmallin tutkimukset ja suositukset yrityksen suunnittelu- ja ennustejaksoihin.
- Luo operatiivisen liiketoiminnan kokemuksen (BX) kartta, johon on hahmoteltu talous-, toiminta- ja organisaatioprosessit, käytettävät kanavat ja kumppanit sekä optimointia edesauttavat suorituskykymittarit.
- Määritä organisaatorakenteet, joiden kokoa on helppo skaalata eri kasvualoitteiden mukaan.
- Valitse oikeat kohdat liiketoimintamallien muutoksille ja nopeille toteutuksille.

Unelmatiimin rakentaminen

Jotta liiketoimintamallin uudistamiseen saadaan luotua tehokas tiimi, talous-, toiminta- ja organisaatiojohtajat on saatava kytkettyä toisiinsa toimintojen rajat ylittävään yhteistyöhön.

Talousjohtajat

Talousjohtajat ovat tapahtumien keskipisteessä. Perinteisten tehtäviensä sijasta talousjohtajat käyttävät nyt aikansa kasvua kiihdyttävien muutosten tekemiseen. Palveluihin siirtymistä varten heidän on mietittävä perinteiset talousmallit uudelleen, tunnistettava uudet mahdollisuudet ja varmistettava taloustietojen oikea-aikainen saatavuus totuttua laajemmalle yleisölle.

Operatiiviset johtajat

Organisaatioiden siirtyessä kohti tilaus- ja projektikeskeisiä liiketoimintamalleja myös operatiivisen johtajan rooli muuttuu: painopisteenä on asiakkuuden kokonaisarvo yksittäisten tapahtumien sijaan. Muutoksen seurauksena tuote- ja palvelutoimituksia on tarkasteltava uudesta näkökulmasta. Operatiivisilla johtajilla on merkittävä rooli resurssien optimoinnissa. Heidän vastuulleen kuuluvat esimerkiksi uudelleen koulutus ja osaamisen kehittäminen sekä projektien aikataulun mukaiseen toimitukseen tarvittavien lisärekrytointien selvittäminen kullekin alueelle.

Henkilöjohtajat

Kun yritys ottaa käyttöön tilaus- ja projektikeskeisiä malleja, henkilönhallinto voi auttaa työntekijöitä ja osaamisresursseja sopeutumaan muutosten kiihtyvään nopeuteen. Henkilöstöjohtajat määrittelevät myös uudet roolit ja vastuut sekä uusien strategioiden toteuttamisessa tarvittavat taidot ja osaamiset.



Strategia 2

Aktivoi asiakasanalytiikka



Kuluttajat vaativat digitaalisia, saumattomia ja itselleen räätälöityjä kokemuksia. Forresterin hiljattaisen selvityksen mukaan tehokkaisiin digitaalisiin kokemuksiin panostaneet yritykset pärjäsivät muita paremmin pandemian aikana ja ovat nyt paremmin valmistautuneita tulevaan kasvuun.

Onnistuneet kokemukset ovat digitaalisissa liiketoimintamalleissa keskeisessä asemassa, ja niiden luonti edellyttää kattavaa ja ajantasaista ymmärrystä asiakkaista. Samalla palvelullistuminen kasvattaa vastaanotettavan, tallennettavan ja hallittavan tiedon määrää räjähdysmäisesti. Reaaliaikainen asiakastietoympäristö (CDP) kokoaa nämä tiedot ja pystyy siten kertomaan asiakkaiden käyttäytymisestä ja demografiasta kaiken oleellisen liiketoimintasi optimointia varten.

Aloita CDP:n hyödyntäminen asiakasanalytiikan reaaliaikaiseen aktivoimiseen tekemällä seuraavat viisi asiaa:

- **Muodosta kattava näkemys asiakkaista:**
Dataa on kaikkialla. Demografioita, aktiviteetteja, sijainteja, laitteita, kiinnostuksen kohteita ja paljon muuta. Tilannetta hankaloittaa valtava määrä keskenään yhteensopimattomia työkaluja, jotka luovat tietosiiloja, joissa ei ole lainkaan toiminnan ohjaukseen sopivaa dataa. Erottuvien kokemusten ja palveluiden luominen edellyttää oman yleisön tuntemusta. Yhdistä tapahtuma-, käyttäytymis- ja demografiatiedot reaaliaikaisesti, jotta saat kattavan näkymän asiakkaisiisi.

- **Täydennä asiakaskuvaa yksilöllisillä signaaleilla:**

Saat asiakkaasta monipuolisen kuvan täydentämällä asiakasprofiilia ensimmäisen ja kolmannen osapuolen lähteillä, jotka paljastavat ainutlaatuisia kiinnostuksen kohteita ja mieltymyksiä. Toteuta prosessi, joka jatkuvasti kerää, analysoi ja seuraa reaaliaikaista palautetta. Asiakasäänityökalut ja -prosessit varmistavat, että jokainen asiakas ja hänen kokemuksensa tarjoamistanne palveluista tulee kuulluksi ja ymmärretyksi.

- **Hyödynnä tehokasta analytiikkaa:** Käytä yrityskäyttäjille suunnattua tekoälypohjaista asiakasanalytiikkaa, joka auttaa ennakoimaan asiakkaiden aikomuksia, mukaan lukien kokonaisarvoa, vaihtuvuuden riskiä ja seuraavia parhaita toimenpiteitä. Anna datan ammattilaisille mahdollisuus löytää syvällistä tietoa yrityksen tuottamista valtavista tietomääristä, mukaan lukien asiakas-, talous- ja toimintatiedoista sekä esineiden internetin (IoT) rakenteettomista tiedoista.

- **Edistä merkityksellistä toimintaa luottavaisin mielin:** Hyödynnä päätöksenteossa analytiikan tuottamia merkityksellisiä tietoja, joiden avulla saat räätälöityä osallistamistapoja kanavakohtaisesti ja automatisoitua asiakaskeskeisiä kokemuksia.

- **Rakenna asiakkaiden luottamus turvallisella CDP:llä:** Säilytä luottamus tietojen keruuta ja käyttöä koskevilla periaatteilla, jotka varmistavat asiakkaiden yksityisyyden. Kunnioita asiakkaan suostumusta sisäänrakennetuilla mukautettavilla työkaluilla, jotka tallentavat suostumustiedot ja hallinnoivat niitä automaattisesti kaikissa liiketoiminnan työkuluissa.



Dynamics 365 Customer Insights antaa meille menneisyyteen ja tulevaisuuteen katsovaa tietoa, jonka avulla saamme luotua ainutlaatuisen ja unohtumattoman asiakaskokemuksen.”—

Bernt Bisgaard Caspersen,
Ratkaisu- ja arkkitehtuuriin johtaja, Tivoli

Strategia 3

Innovoi talousmallit



Erottautuminen joukosta nykypäivän ripeästi toimivilla markkinoilla edellyttää investointeja innovaatioihin, jotka tähtäävät ensisijaisesti tuottavuuteen. Asiakasanalytiikan aktivoiminen auttaa yritystäsi ymmärtämään, mitä asiakkaat haluavat, ja oikeat talousmallit varmistavat, että saat tiedoista optimaalisen arvon liiketoiminnan kasvun vauhdittamiseksi.

Tuottavuuteen tähtäävien innovaatioiden syntyminen tarvitsee ympäristön, jossa taloustietojen läpinäkyvyys ja kannattavuus on maksimoitu. Sen voi toteuttaa seuraavasti:

- **Edistä sopeutumiskykyä:**
Edistä muutoksen ja jatkuvan kehittymisen kulttuuria omassa taloustiimissäsi. Innovaatiot alkavat visiosta ja saavat voimansa inspiraatiosta. Ne tarvitsevat kuitenkin myös yhteistyötä, ketteryyttä ja toteutusaikaa. Rohkaise tiimiäsi luomaan vahvoja verkostoja ja etsimään entistä joustavampia liiketoimintamalleja yhteistyössä keskeisten sidosryhmien kanssa. Tue ketteryyttä taloushallinnan mukautuvilla teknologioilla, jotka tukevat koko globaalin liiketoimintasi uusia liiketoimintamalleja. Kun tiimi saa riittävästi aikaa ja se palkitaan liiketoimintakokemuksen optimoinnin edistämisestä, se rohkaistuu kehittämään innovatiivisia ideoita.

- **Keskity vaikutukseen:** BX-kartta on enemmän kuin perinteinen liiketoimintasuunnitelma tai -strategia: se auttaa havaitsemaan oman taloustoimintasi kitkakohdat, vahvuudet ja mahdollisuudet muutokseen. Käytä muutosten käynnistysstrategian karttaa priorisointiin, niin saat panostettua aloitteisiin, jotka saavat aikaan suurimmat muutokset. Valitse keskeiset suorituskykyilmaisimet, joiden avulla tiimisi osaa toimia muutostavoitteiden eteen.
- **Hyödynnä digitalisaatiota ja nopeutta:** Luo BX-kartan avulla entistä kertovampia raportteja ja nopeuta toimitusaikoja käyttämällä robottiprosessiautomaatiota (RPA), joka poistaa päällekkäisyyksiä ja virtaviivaistaa aikaa vaativia ja virheille alttiita töitä.
- **Edistä hallinnointia ja standardointia:** Järjestelmien ja prosessien monimutkaisuus vaikuttaa tehokkuuteen, reagoivuuteen ja ketteryyteen. Järjestelmien hajanaisuuden ei kuitenkaan tarvitse estää onnistumista. Turvalliset pilvipohjaiset tietoympäristöt auttavat yhdistämään tiedot ja standardoimaan toimintaa eri puolilla maailmaa olevissa tytäryhtiöissä. Kun kaikkialta on pääsy yhdistettyihin tietoihin, eri prosesseja varten voi luoda yhteisiä osaamiskeskuksia sen sijaan, että osastot olisivat päällekkäisiä.
- **Löydä merkityksellisiä tietoja:** Ketterä strategiamäärittäminen, reaaliaikainen riskinarviointi ja nopea päätöksenteko vaativat kaikki kunnollista tietopohjaa. Digitalisaation nopeuttaminen luo perustan, mutta sen päälle on rakennettava kehittyntä data-analytiikkaa ja tekoälyä, jotka

edistävät tuottavuuteen tähtäävää innovaatiota. Analytiikkaan ei enää tarvita erikoistunutta tiimiä. Nykyaikaiset työkalut yhdistävät sidosryhmät taloustietoihin ja auttavat heitä ymmärtämään, tulkitsemaan ja käyttämään niitä osaavasti operatiivisessa päätöksenteossa.



Yrityksen digitalisointi on ollut yksi tärkeimmistä painopisteistämme. Luonnollisesti se tarkoittaa kaikkien yritysalueiden digitalisointia ja ennen kaikkea asiakasrajapintojen digitalisointia, uusien myyntireittien luomista ja nykyisten tehostamista.”—

Joshua Motsuenyane,
tietohallintojohtaja,
Coca-Cola Beverages Africa

Strategia 4

Uudista operatiiviset mallit



Palvelupohjaisissa toimintamalleissa asiakkaille tuotettavaa lisäarvoa on lähestyttävä uudesta näkökulmasta. Vaikka toimitusketjun hallinta on yhä kriittisen tärkeää monilla toimialoilla, palvelukeskeiseen toimitusmalliin siirtyminen vaatii aiempaa tarkempaa keskittymistä projektien hallintaan. Operatiivinen toiminta siirtyy toistuvista yksittäisistä toimituksista jatkuvaan osallistamiseen ja projekteissa onnistumiseen.

Noudattamalla seuraavaa viittä vaihetta saat koottua yhteen tiedot alkuperäisestä asiakaskontaktista toiminnallisen toimitukseen:

- **Toteuta mukautuva projektitoimintojen elinkaarihallinta:** Mahdollista palvelupohjaisen toimintamallin onnistuminen uudella lähestymistavalla, joka täysin uudistaa liiketoiminnan sen toimintaa ohjaavien tietojen avulla.
- **Osallista asiakkaat:** Luo yhdenmukainen ja saumaton asiakaskokemus, joka herättää luottamusta ja kannustaa asiakasuskollisuuteen. Palvelujen myynti vaatii totuttua enemmän täsmällisyyttä. Käytä yhdistettyjä tietoja ja merkityksellistä operatiivista dataa urakkahallinnan ja projektitarjousten tarkentamiseen ja ennakkoinnin ja arvioinnin tehostamiseen, niin voitat entistä helpommin tarjouskilpailuja.

- **Tue työntekijöitä:** Anna heille oikeat työkalut, joilla he voivat räätälöidä palveluita, tehdä yhteistyötä, jakaa tietoja, parantaa työn laatua sekä lähettää aika- ja kulutiedot ajoissa. Kun projektien, ajankäytön ja kulujen hallintatyökalut ovat erillään, työntekijäsi eivät pääse käyttämään todellista osaamistaan. Yhdistetyt ratkaisut antavat työnkulusta kontekstuaalista tietoa, joka auttaa ihmisiä tekemään osaavia päätöksiä. Samalla yhteistyö ja toiminnan ketteryys tehostuvat.
- **Optimoi projektin taloushallinta kannattavuuden maksimoimiseksi:** Toistuville, tilauspohjaisille ja projektiperustaisille tuotoille tarvitaan erilaiset lähestymistavat niin laskutukseen kuin tuoton laskentaan. Laskutus on täsmällistä, kun järjestelmässä voi hallita laskutusjonoja ja lisätä satunnaisia tapahtumia. Lisäksi järjestelmän on tuettava suoritusten, kirjausten ja kustannusten ja tulojen eri kirjanpitosääntöjen yhdistelmää.
- **Uudista palvelut:** Kaikkein tärkeintä on luoda uudet suorituskyyilmaisimet, jotka auttavat pienentämään palveluiden toimituskustannuksia, lyhentämään markkinoilletuloaikaa, keskittymään kannattavimpiin projekteihin ja luomaan uusia digitaalisia tulovirtoja.



Dynamics 365 antaa meille täyden näkyvyyden resurssikantaamme. Koska näemme, mitä kaikki tekevät, pystymme määrittämään projektin kannattavuuden ja tekemään palveluihimme muutoksia näiden tietojen pohjalta."—

Nina Hiesener,
projektipäällikkö,
SoftwareONE

Miten eri toimialat ottavat muutoksen vastaan

Seuraavassa on esitetty muutaman keskeisen alan valitsemia keinoja hyödyntää uusia toistuviin tuloihin liittyviä liiketoimintamalleja.

Rahoituspalvelut

Vakuutusyhtiöt siirtyvät yksittäisistä sopimuksista tilauksiin ja hyödyntävät sovelluksia, joihin integroitu tekoäly- ja koneoppiminen perehdyttää asiakkaat nopeasti ja opettaa heidät täyttämään vakuutusilmoitukset muutamassa minuutissa. Pankit luovat digitaalisia palvelukokonaisuuksia, joiden talous- ja lakiasioden ja asunnon oston algoritmit esimerkiksi ilmoittavat liian alhaisesta saldosta tai tarjoavat asiakkaalle budjontintyökaluja.

Valmistus

Tulevina vuosina valmistajat siirtyvät verkon ulkopuolisten tuotteiden myynnistä verkottuneisiin tuotteisiin ja erillisen tuotteen myynnistä tuotteiden myymiseen palveluna. Valmistajat alkavat myös myydä vanhat koneet ja teknologiat korvaavia projekteja.

Terveydenhoito

Terveydenhuollon organisaatiot hyödyntävät yhä enemmän teknologiaympäristöjä siirtyäkseen etäterveydenhuollon palveluihin. Tapaamalla potilaita virtuaalisesti terveydenhuollon ammattilaiset voivat hoitaa enemmän potilaita ja vähentää näin omaa ja potilaidensa altistumisriskiä.

Asiantuntijapalvelut

Lakiasiantuntijatoimistot, liikeyritykset, arkkitehtuuri-, media-, suunnittelu- ja konsultointiorganisaatiot siirtyvät enenevässä määrin tilauspohjaisiin ja projektipohjaisiin toistuvan tulon malleihin. Asiakas voi nykypäivänä tilata kaikkea lainopillisista palveluista hierontaan ja sisustukseen.

Vähittäiskauppa

Monet vähittäiskauppiat myyvät nyt sekä tuotteita että tilauksia. Osa tarjoaa myös concierge-palveluita, joilla kuluttaja voi hankkia itselleen asiantuntevaa tyylineuvontaa tai ostos- tai kauneudenhoitopalveluita. Asiakas voi nyt rekisteröityä tulostinmusteiden, hammasharjojen, partaterien tai siivouspalveluiden tilaajaksi.

Strategia 5

Aktivoi organisaatorakenteet



Koska palvelupohjaiset liiketoimintamallit kytkevät työntekijät asiakkaisiin, hyvät työntekijät ovat entistä tärkeämpiä. Tehokas resurssienhallinta sekä koulutus, tietämyksenhallinta ja työntekijäkokemuksen parantaminen auttavat sinua pitämään huippuosaajat pidempään ja käyttämään heidän taitojaan tehokkaasti. Itsepalvelutyökalut hyvinvoinnin, tuottavuuden ja yhteistyön edistämiseen auttavat työntekijöitä saavuttamaan täyden potentiaalinsa. Yleisesti ottaen organisaatorakenteiden on mukauduttava uuteen tilanteeseen. Niiden on olla yhteydessä toisiinsa ja toimittava sulavasti, koska palvelullistuminen hämärtää perinteisten osastojen välisiä rajoja.

Kun organisaatorakenteet kytkee tehokkaasti toisiinsa, henkilöstön muunneltavuus helpottuu ja tiimien kokoa voi skaalata nopeasti liiketoiminnan kysynnän mukaan. Aidosti palvelukeskeisen yrityksen luomiseksi sinun on:

- **Houkuttele huippuosaajia:** Lahjakuudet etsivät organisaatioita, jotka vastaavat heidän omia tavoitteitaan ja tarjoavat työpaikkakulttuurin, jossa he pystyvät tarjoamaan parastaan.
- **Kohdenna osaajat oikein:** Uudet talous- ja toimintamallit edellyttävät uudenlaista roolijakoa, tiimidynamiikkaa ja osaamista. Kun kohdistat roolit suoraan tavoitteisiin, tärkeimpiin tuloksiin (OKR) ja uuteen operatiivisen liiketoiminnan kokemukseen (BX), asiakaskokemus (CX) paranee.

- **Anna osaajillesi heidän tarvitsemansa tiedot:** Jotta operatiivinen toiminta voi aidosti onnistua, kaikilla sidosryhmillä on oltava näkyvyys luvattuihin asiakastuloksiin, projektien tai palveluiden vaatimuksiin, aikatauluihin ja budjetteihin. Kun työntekijät saavat tarvitsemansa tiedot, he pystyvät keskittymään lopputuloksiin samalla, kun organisaatiosi saavuttaa tavoitteensa.
- **Optimoi projektien resurssit:** Käytä dynaamista aikataulutusta, niin saat varmistettua tarvittavien osaajien työskentelevän oikeiden projektien parissa oikeaan aikaan. Dynaaminen resurssien aikataulutus pitää asiakkaasi tyytyväisinä ja samalla vähentää työntekijäpoistumaa ja operatiivisia kustannuksia.
- **Hyödynnä henkilöstöanalytiikkaa:** Pidä hyvää huolta työntekijöistäsi hyödyntämällä resursointia, tuottavuutta ja hyvinvointia koskevia merkityksellisiä tietoja. Varmista, että työntekijät pääsevät sijainnistaan riippumatta työskentelemään jännittävässä projekteissa ja hyödyntämään analytiikkatiedot tuottavasti projektin toimitussuunnitelmissa. Operatiivinen toiminta pääsee silloin optimoitumaan pitkällä aikavälillä.



Kaiken kokoaminen yhteen

Kun optimoit yrityksesi taloudelliset ja toiminnalliset mallit käyttämällä Operatiivisen liiketoiminnan kokemuksen viittä strategiaa, saat nostettua esiin merkitykselliset tiedot, joita tarvitset taloudellisten hyötyjen valjastamiseen nykyisessä palveluihin perustuvassa maailmassa. Tämä lähestymistapa voi auttaa nykyaikaistamaan liiketoimintamalleja ja siten edistämään

liiketoimintasi kasvua, toimialasi uudistumista ja asiakkaittesi ja palvelujesi tehokkaampaa palvelemista. Kuluttajamarkkinoilta lähtöisin oleva suuntaus on nyt levinnyt kaikille aloille. Yritykset kääntyvät tekoäly- ja koneoppimispohjaisten yhdistettävyyssmallien puoleen voidakseen paremmin saavuttaa asiakkaansa.



Optimoi nopeammin Microsoft Dynamics 365:n avulla

Microsoft Dynamics 365 voi auttaa optimoimaan taloudellisia ja toiminnallisia malleja resilienssin ja innovatiivisuuden edistämiseksi. Paranna taloudellista ketteryyttä, toiminnallista tehokkuutta ja projektikeskeisten palvelujen onnistumista tekemällä oikea-aikaisia päätöksiä kattavan reaaliaikaisen raportoinnin, upotetun analytiikan ja tekoälypohjaisen tiedon pohjalta.

Optimoi digitaaliset liiketoimintaprosessit siirtymällä pilveen ja hyödynnä merkitykselliset tiedot, joilla yrityksesi voi mukautua nopeammin, työskennellä älykkäämmin ja yltää parempiin suorituksiin.

[Pyydä henkilökohtainen demo >](#)

Dynamics 365:n tehokkuus piilee sen kyvyssä yhdistää tietoja Microsoft-pilvestä ja sen ulkopuolelta ja muuntaa ne toimintaa ohjaaviksi merkityksellisiksi tiedoiksi, joilla työntekijäsi yltävät entistä vaikuttavampiin tuloksiin. Kun käytössäsi on oikeat digitaaliset työvälineet, pystyt reagoimaan ketterästi muutoksiin ja tarvittaessa kääntämään monimutkaisten toimintojen suunnan helposti ja nopeasti. Asiakkaasi pysyvät tyytyväisinä ja jatkavat tilauksiaan vuodesta toiseen.



©2021 Microsoft Corporation. Kaikki oikeudet pidätetään. Tämä asiakirja tarjotaan sellaisenaan. Asiakirjassa esitetyt tiedot ja näkemykset, mukaan lukien verkko-osoitteet ja muut viittaukset verkkosivuihin, voivat muuttua ilman erillistä ilmoitusta. Asiakirjan käyttö on lukijan omalla vastuulla. Tämä asiakirja ei anna sinulle mitään laillisia oikeuksia minkään Microsoft-tuotteen mihinkään immateriaaliomaisuuteen. Voit kopioida ja käyttää tätä teknistä raporttia omiin sisäisiin tarpeisiisi.