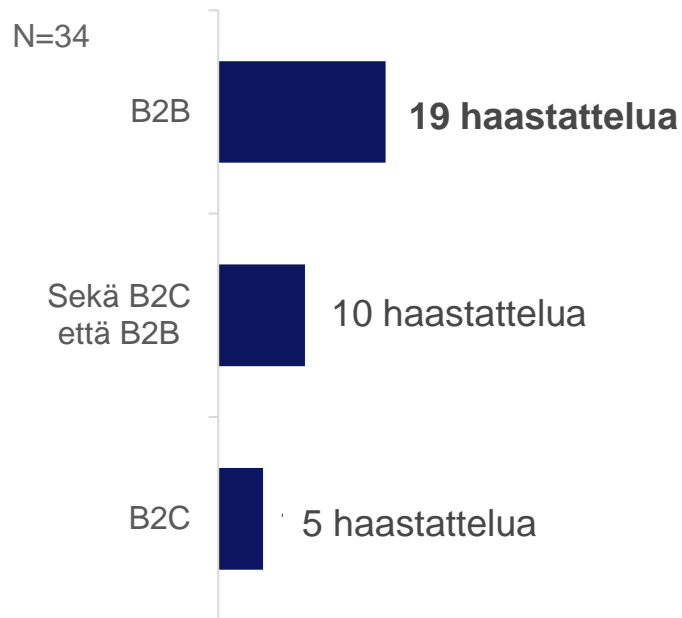


# Näkökulmia myynnin digitalisaatioon pk-yrityksissä

Heli Koivu, Kulmia Insight Oy

# PK-yritysjohdon teemahaastattelut maalis-huhtikuussa, 34 haastattelua



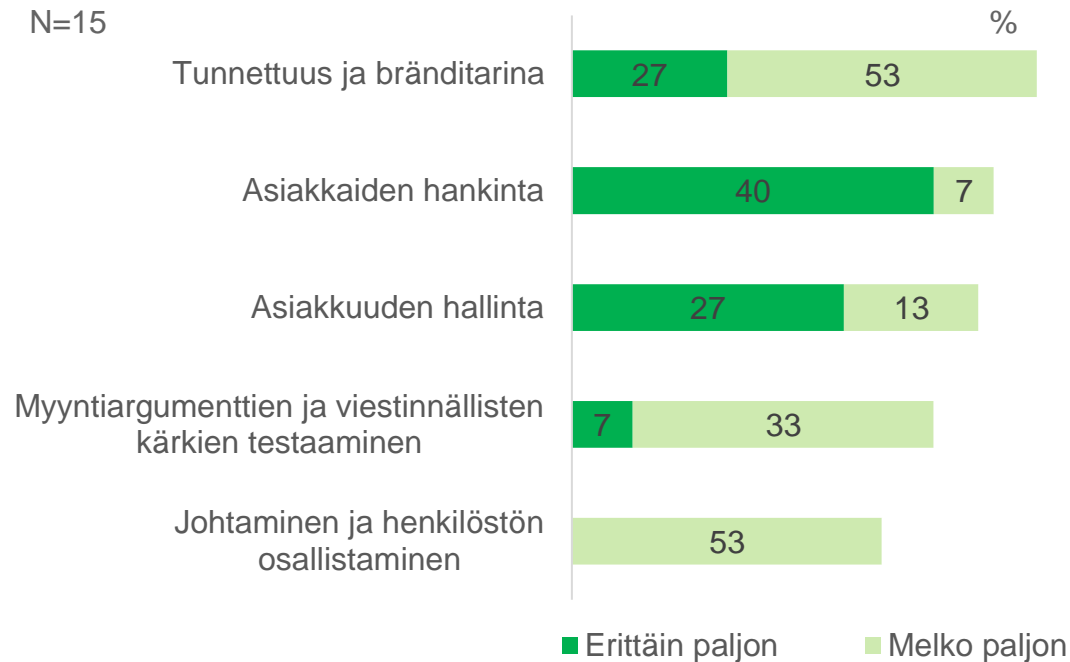
Haastatelluissa yrityksissä digitaalisuuden rooli liiketoiminnassa vaihteli ”lapsen askelista” kokonaan digitaaliseen tuotteeseen.

# Yhteenveto: suhtautuminen myynnin digitalisaatioon

N=34, kaikki haastatellut



# Missä määrin digitaalisuutta on hyödynnetty haastateltujen yritysten B2C-myynnissä?

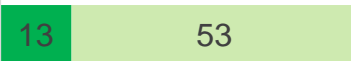


*”Jotenkin Suomessa ottaa pannuun, että kivijalka kuolee, ei se ole se pointti, vaan niiden yhdistäminen. Meidän kivijalka on riippuvainen digitaalisuudesta.”*

# Missä määrin digitaalisuutta on hyödynnetty haastateltujen yritysten B2B-myynnissä?

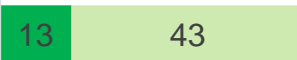
N=30

Tunnettuus ja digitaalinen presenssi,  
ajatusjohtajuus



%

Myyntiprosessi



Asiakassuhteen hoitaminen



Johtaminen ja henkilöstön  
osallistaminen

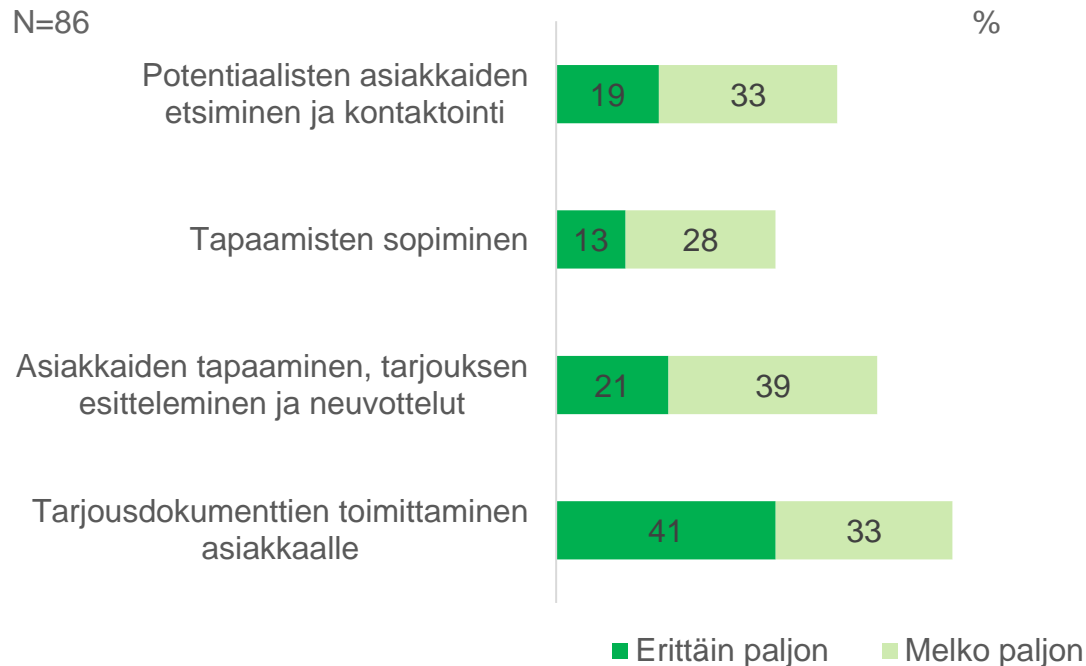


■ Erittäin paljon ■ Melko paljon

*”Välillä tuntuu että tulee hype hypen perään, joka sitten väistyykin seuraavan alta ennen kuin suurin osa ehtii niissä mitään tehdä. Esimerkiksi IOT ja sitten tekoäly, jne”*

# Missä määrin digitaalisuutta on hyödynnetty **tämän webinaarin osallistujayritysten** myyntiprosessissa?

N=86



**Webinaarin osallistujayritysten pääkohderyhmät:**

|            |             |
|------------|-------------|
| <b>B2B</b> | <b>58 %</b> |
| Molemmat   | 29 %        |
| B2C        | 13 %        |

*”Suurin este on se, että kaikki on kaaosta. Aikataulu ja priorisointi. Mitä pitäis tehdä?”*



# Miksi digitaalisuutta ei olla hyödynnetty täysipainoisesti myynnissä ja asiakassuhteen eri vaiheissa?

N=34

Resurssit



42%

**Hinta, vanhat järjestelmät, järjestelmäintegraatiot ja osaamisen kehittämisen vaatima aika**

Näkemys ja osaaminen siitä, mitä pitäisi tehdä



24%

*”Ollaan nojattu perinteiseen toimintamallin ja henkilöstön osaaminen ja tekeminen on myös ollut perinteistä. Nyt on vaikeata muuttaa koko toimintamallia.”*

Uskallus ja yrityskulttuuri



21%

Muu



12%

**Ei sovi liiketoimintaan tai:**

*”Asiakkaiden ja kohderyhmän digitaalisuusaste on haasteena. He ovat jäljessä meitä ja nuorempia yrityksiä.”*



*”Pitää olla rohkeutta  
valita polku ja lähteä  
etenemään pienin  
askelin.”*

# Mitä hyötyä myynnin digitalisoinnista nähdään olevan?

- Myyntiprosessien seuraaminen on helpompaa
- Myynnin prosessi tulee systemaattisemmaksi, tehostuu, myynnin kannattavuus paranee
- Outboundista inboundiin, ja reagointi liideihin tehokkaaksi
  
- Myynnin mittakaavaa voidaan kasvattaa, esimerkiksi kansainvälistyminen
- Myyntivaihetta voidaan rikastaa ja myydä laajempia kokonaisuuksia
- Nopeus lisääntyy ja ihmisten tavoittaminen paranee, segmentointi tehostuu
  
- Asiakasymmärrys paranee – kysyminen, mittaaminen, asiakkaan ääni kuuluviin
- Asiakkaalle mahdollisuus räätälöidä digitaalisesti omia palvelujaan
- Tiedolla johtaminen ja ennakoiva toiminta kehittyi

”Ihmiset ovat eka  
resurssi, tarvitaan  
toteutuksen  
tekijöitä,  
suunnitelmia ja  
strategioita.”



# Mihin ihmistä tarvitaan?

- **Kokonaisuuden** suunnitteluun, tilanteen analysointiin ja uuden potentiaalisen löytämiseen
- Toisen ihmisen **kohtaamiseen**
- **Yhteisen näkemyksen muodostamiseen** asiakkaan kanssa, yhteisen tulevaisuuden hahmotteluun
- Asiakkaan tilanteen **tulkittamiseen**, monimutkaisten kokonaisuuksien hallintaan, ratkaisun ehdottamiseen ja perustelemiseen
- **Haastaviin** tilanteisiin, ongelmien ja poikkeustilanteiden hallintaan

*” Luottamuksen  
syntyy ja  
persoonallisuuden  
mahdollistamiseen  
tarvitaan ihmistä.”*

*” Yrityspuolellakin  
asiakas ostaa  
tunteella.  
Inhimillisyyttä  
tarvitaan.”*

A person in silhouette stands on a rocky shore at dusk, holding a glowing red paper lantern. The background shows a calm body of water and a clear sky transitioning from blue to orange near the horizon.

Edelläkävijät miettivät isosti

Kokeileminen voi olla avain  
uskallukseen

Ihminen tarvitsee ihmistä  
tulevaisuudessakin

Kiitos!  
Heli Koivu  
Tutkimusjohtaja, partneri  
Heli.koivu@kulmia.fi  
040 743 5334

**KULMIA**  
Insight