

# Suomen ja Viron teknologiateollisuusyritysten kilpailukykyanalyysi

17. syyskuuta 2012

Tõnu Hein  
HeiVäl Consulting





-Markkina ja asiakas

-Kilpailija

-Tuote/palvelu

-Organisaatio

-Strateginen päätöksenteko

-Strategiset ja kehityssuunnitelmat

-Liiketoiminta-suunnitelmat

-Teknologiastrategia

-Laatuohjaus

-Vienti

-Teknologian kehitys

-Laatujärjestelmä

Perustettu vuonna 1993

Asiakaspalvelu viroksi, suomeksi, venäjäksi, englanniksi

Asiakkaat Virossa ja Suomessa, muutamat Norjassa ja muissa maissa

Noin 10 konsulttia Tallinnassa ja Tartossa

Mitattu tyytyväisyys 88 sadan pisteen asteikolla vuonna 2011

Viron Laatuyhdistyksen jäsen

Committed to Excellence 2007, 2009, Laatu Kasvo 2010, Vuoden Konsultti 2010

# MITEN VOIMME AUTTAA TUTKIMUSTEN TOTEUTTAMISESSA?

3

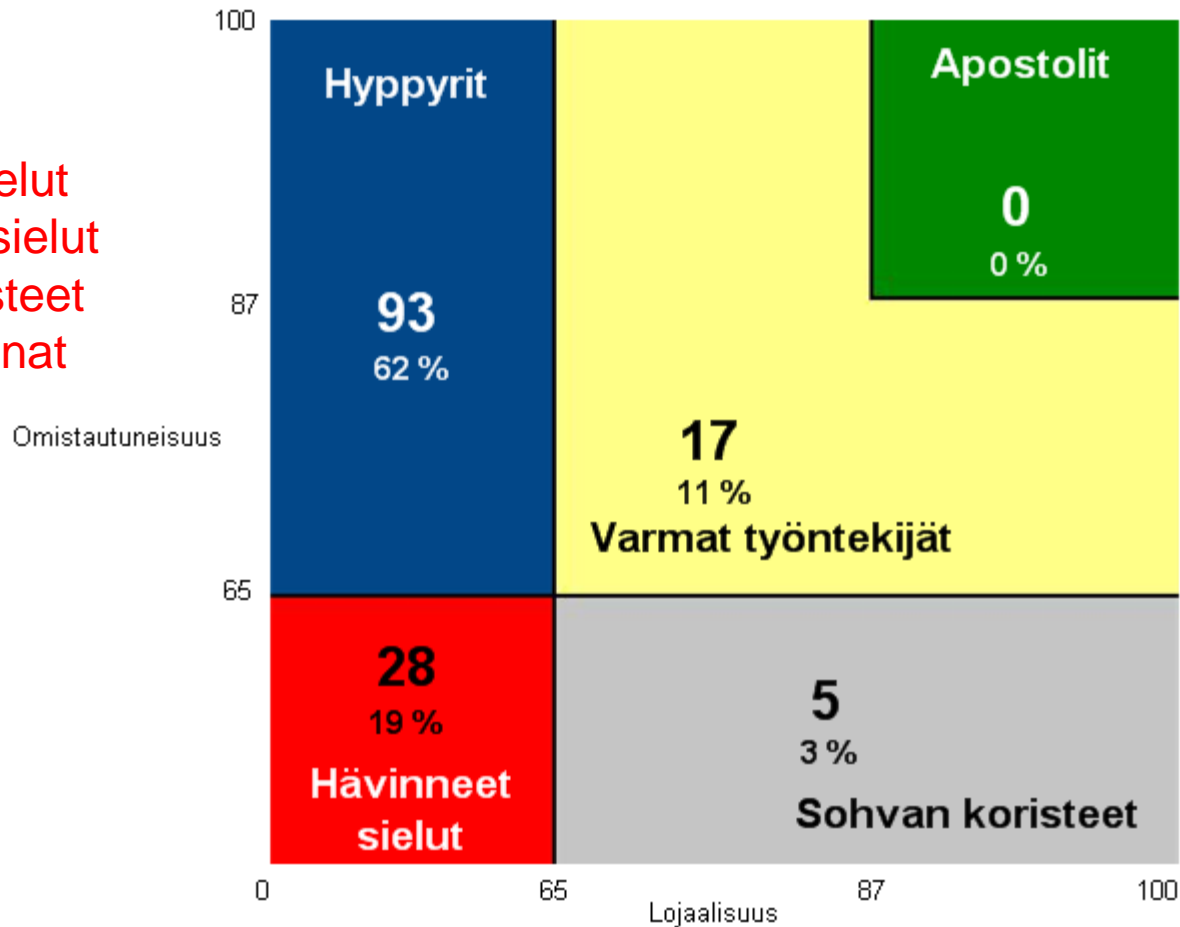
17.09.2012

- Tutkimme, analysoimme ja teemme johtopäätöksiä eri sidosryhmien tarpeista, odotuksista ja tyytyväisyydestä
- Teemme tutkimuksia seuraavilla alueilla:
  - Markkinatutkimus
  - Tuotekehitys
  - Asiakastyytyväisyys
  - Henkilöstön tyytyväisyys
  - Sisäisen asiakkaan tyytyväisyys
- Tyytyväisyyden tutkimukset toteutamme CSI ja ESI metodin mukaan.
- STRUCTULYZE™ metodi - tulosten analyysi usean eri tunnuksen mukaan samaan aikaan
- Tutkimusten toteutus räätälöitään täysin asiakkaan tarpeiden mukaan, sähköisesti globaali tutkimusmahdollisuus.

Palauta		Aihealue	
Malli	Vuosi	Palvelu	
Malli	2006	Tuote	
	2007	Raportit	
		Havaittu arvo	
Koulutus		Maine	
Taso 1	22.3%	Palkkiojärjestelmä	
Taso 2	33.3%	Tyytyväisyys	
Taso 3	26.7%	Lojaalisuus	
Taso 4	17.7%	Suositteluvuus	
Tulot		Ammatti	
10000-19999	36.7%	Muu	
0-9999	29.7%	Asiantuntija	
20000-29999	21.0%	Toimistotyöntekijä	
30000+	12.7%	Esimies	
Asiakassuhteen pituus		Myyjä	
1-3 vuotta	49.7%	Ikä	
Alle 1 vuosi	25.3%	-19	
3-5 vuotta	20.3%	20-29	
Yli 5 vuotta	4.7%	30-39	
Sukupuoli		40-49	
Mies	59.0%	50-59	
Nainen	41.0%	60+	
Palvelut		Tuotteet	
Palvelu 4	25.1%	Tuote 4	27.2%
Palvelu 5	18.4%	Tuote 5	19.0%
Palvelu 1	15.4%	Tuote 1	14.1%
Palvelu 6	14.6%	Tuote 3	13.8%
Palvelu 3	14.4%	Tuote 6	13.6%
Palvelu 2	12.0%	Tuote 2	12.2%

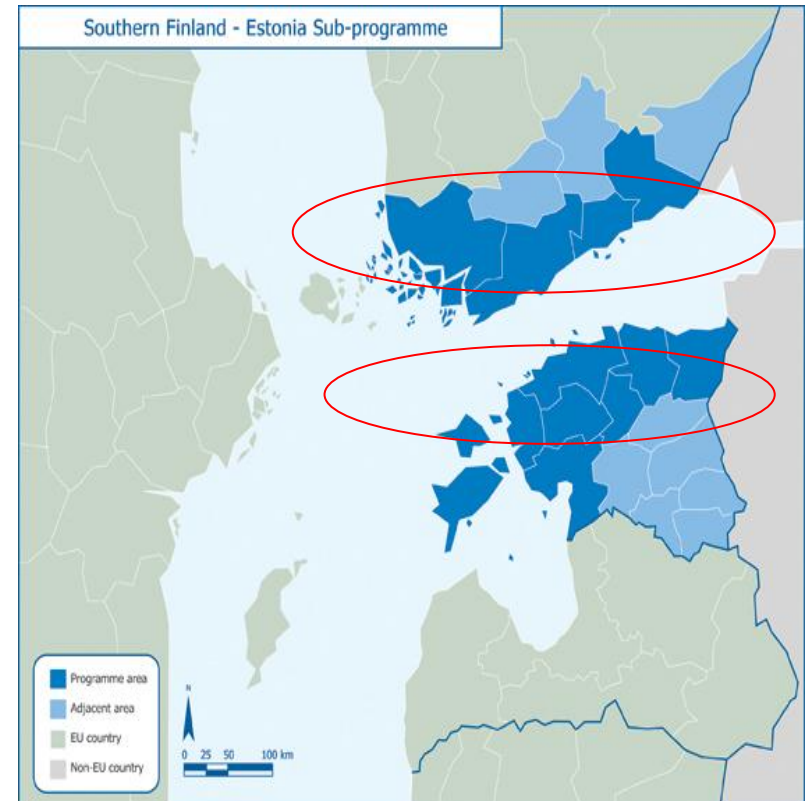
Vastausten määrä: 300

Hyppyrit =  
Hyppyheikit  
Hävinneet sielut  
= Kadotetut sielut  
Sohvan koristeet  
= Sohvaperunat

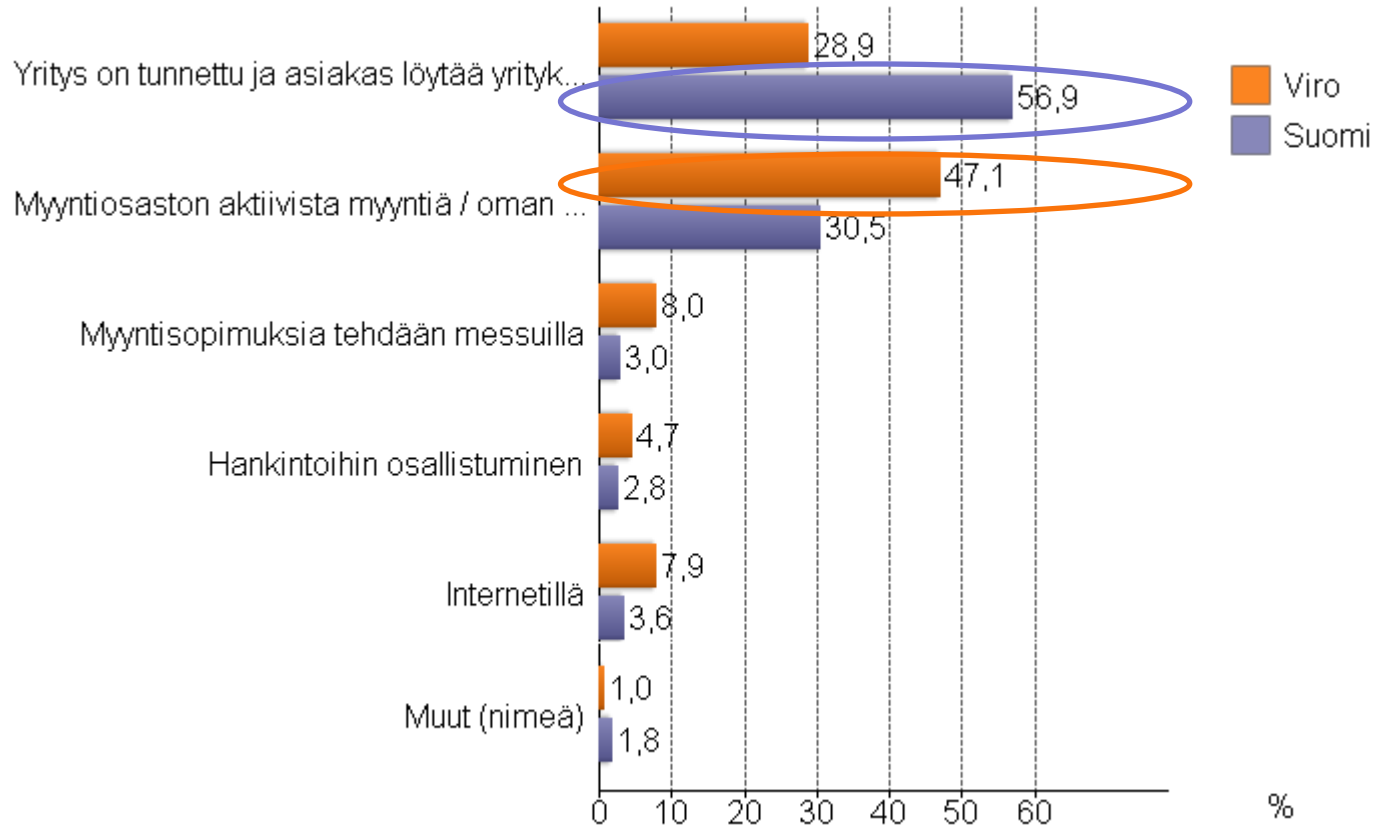


Vastaajien jakamista ryhmiin voidaan käyttää henkiöstjohtamisen tehokkuuden kehittämisessä

- Tutkimukseen osallistui INNOREG-projektin puitteissa 15 Pohjois-Virolaista ja 15 Etelä-Suomalaista teknologia-alan yritystä
- Kyselyn suorittivat elo-syyskuussa 2011 toimialaa tuntevat asiantuntijat
- Tutkimuksen loppuraportin perusteella on käynnistynyt yhteinen toteutussuunnittelu Viron ja Suomen vastuuhenkilöiden välillä

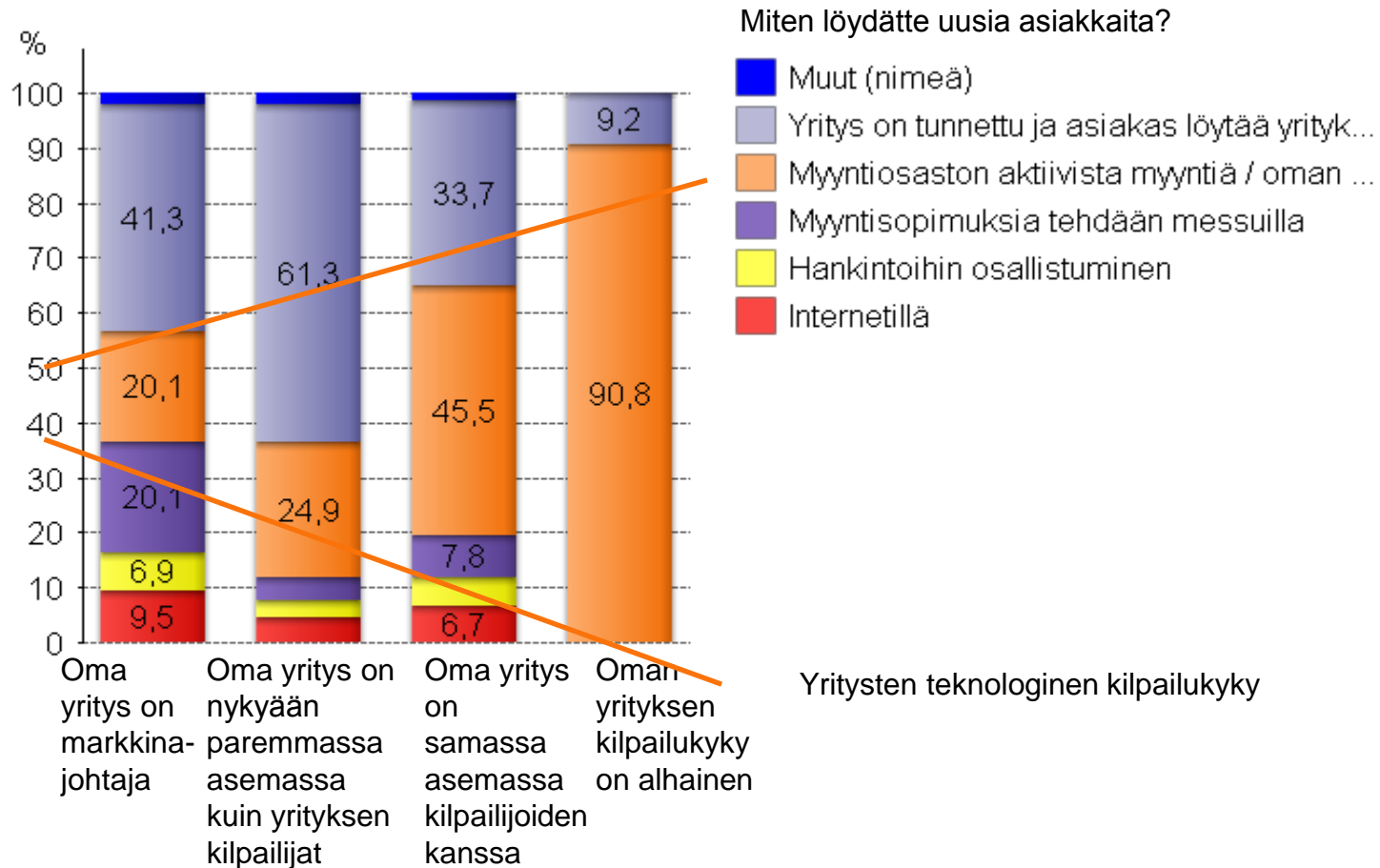


Miten löydätte uusia asiakkaita?



Virolaiset yritykset ovat aktiivisempia myynnissä ja tukevat sitä osallistumalla messuille, julkisiin hankintoihin ja käyttämällä internetiä myyntikanavana. Suomalaisten yritysten tunnettuus tuo asiakkaita, minkä ansiosta muiden myyntikanavien käyttö on vähäisempää. Tunnettuus voi liittyä vahvaan toimintaan kotimarkkinoilla.

# Asiakkuuksien riippuvuus teknologisesta kilpailukyvyistä

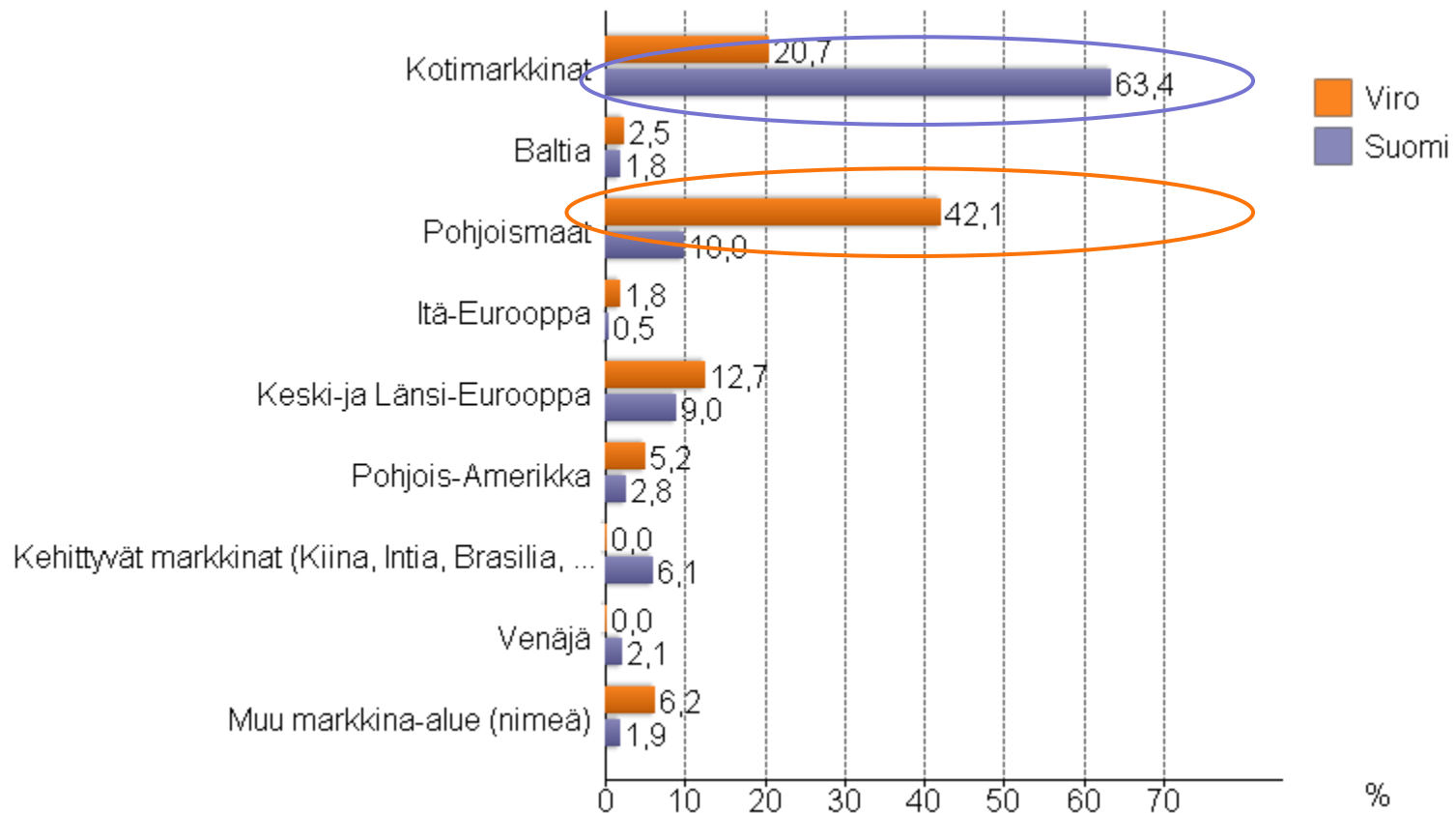


Yritysten teknologinen kilpailukyky



Yrityksen tunnettuus hyötyy eniten teknologisesta kilpailukyvyistä. Mitä alhaisempi on teknologinen kilpailukyky, sitä enemmän käytetään aktiivista myyntiä. Markkinajohtajat käyttävät asiakaslähteitä laajasti, heikot yritykset tukeutuvat pääsääntöisesti aktiiviseen myyntiin.

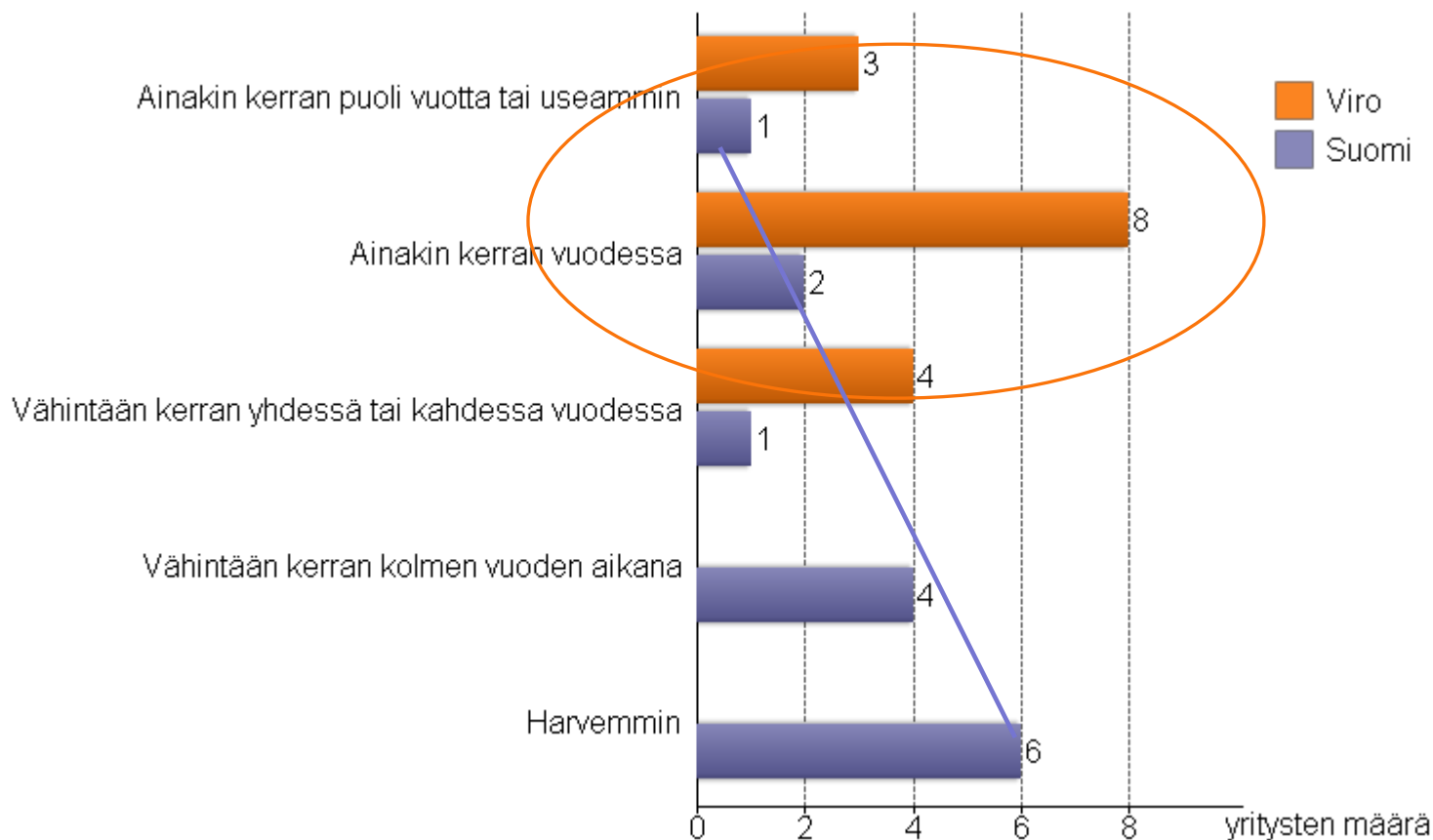
Miten arvioisitte yrityksenne markkinapotentiaalin erilaisilla markkinoilla nykyisin (2010.a)?



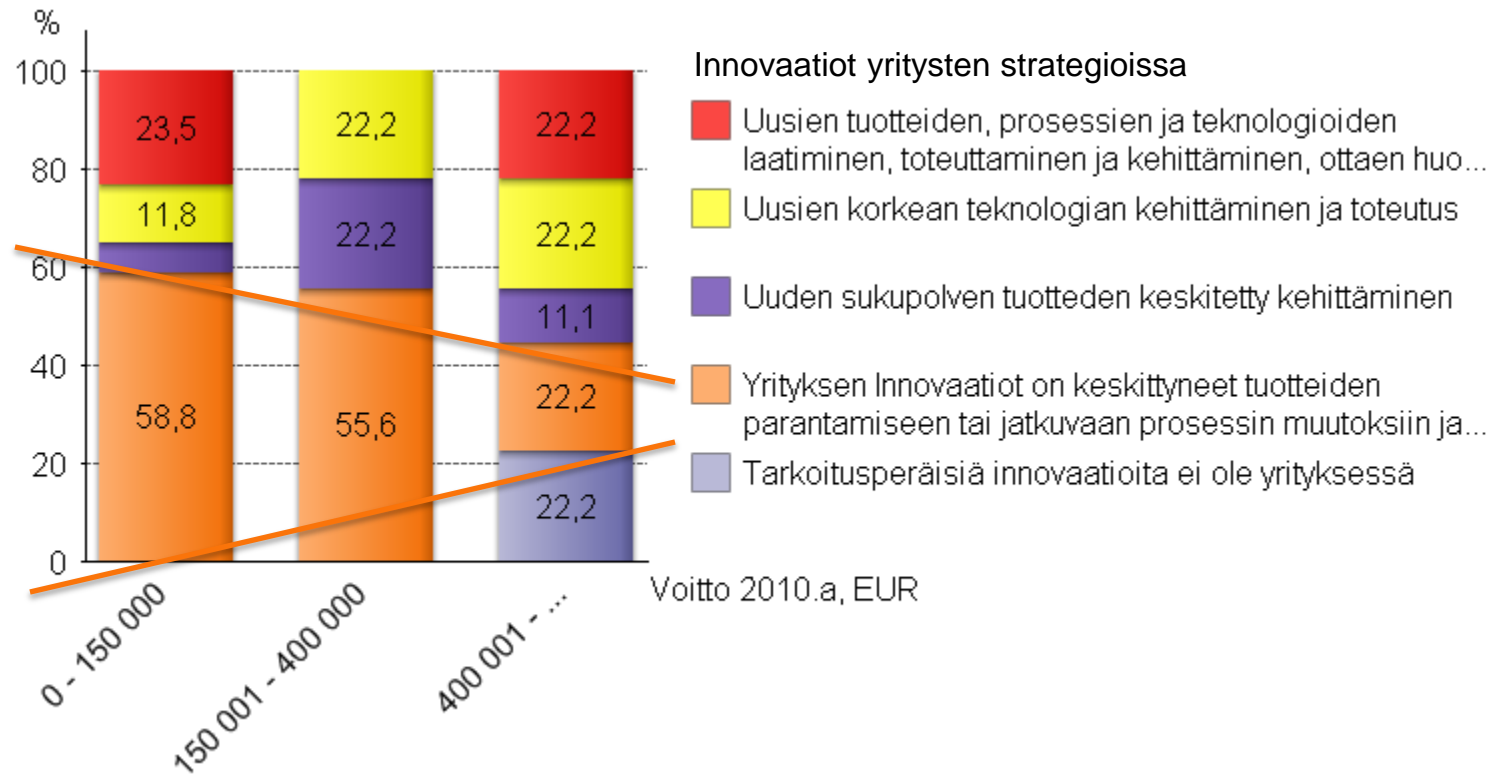
Suomalaiset yritykset arvioivat kotimarkkinoiden potentiaalin korkeimmaksi. Virolaiset yritykset arvioivat pohjoismaiden markkinat suurimmaksi nykyisin.



Kuinka usein tapahtuu muutoksia yrityksenne prosesseissa?

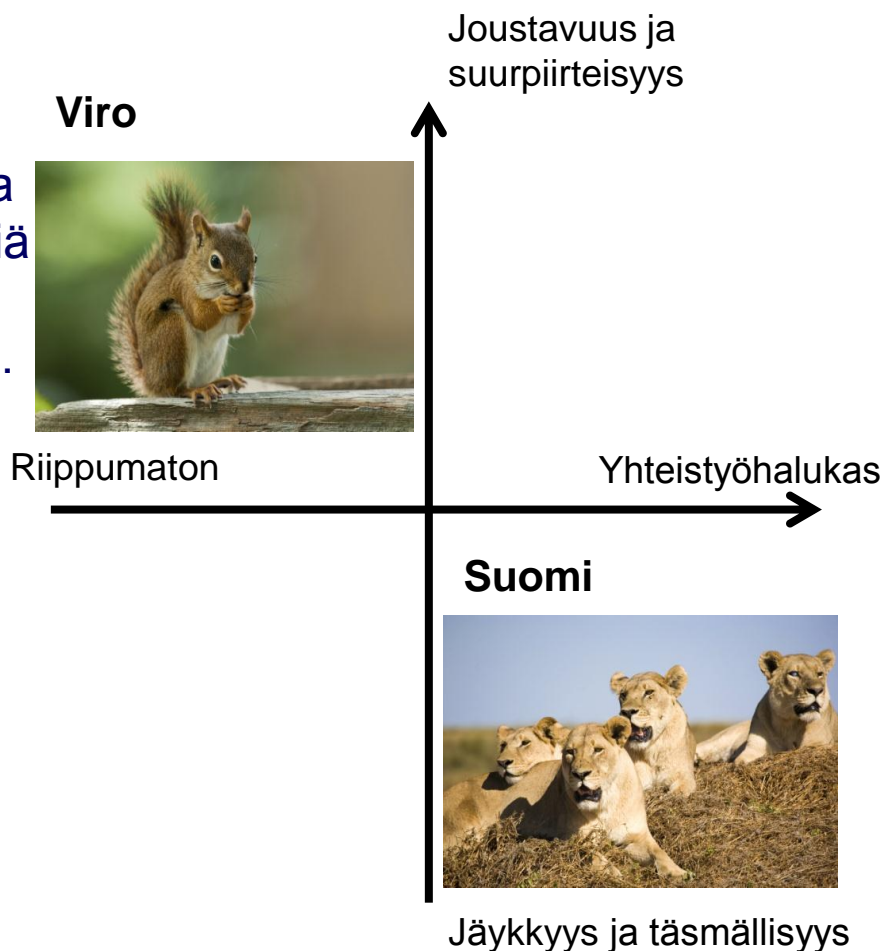


Virolaisissa yrityksissä muutetaan prosesseja usein.  
Suomessa muuttavat yritykset prosessejaan harvemmin.



➔ Yritykset, jotka investoivat uuden sukupolven tuotteiden korkean teknologian kehittämiseen ovat kannattavampia, kuin yritykset, jotka investoivat olemassa olevien tuotteiden jatkokehittämiseen

- Virolaiset yritykset ovat joustavia ja tekevät paljon muutoksia. Ne tekevät tuotekehitystä oman organisaation sisällä ja tekevät vähän yhteistyötä.
- Suomalaiset yritykset keskittyvät suuriin yrityksiin, tekevät niiden ja muiden kanssa yhteistyötä. Ne mittaavat runsaasti teknisiä parametreja jo prosessin aikana tuottamista täydentävän toiminnon sijasta.
- Suomalaiset yritykset keskittyvät myyntiin ja asiakaspalveluun sekä ovat valmiit toimimaan myös Euroopan ulkopuolella.
- Vaikka suomalaiset yritykset tekevät vähemmän muutoksia prosesseissa ja toimintamalleissa, saavuttavat ne samaansuuruisen voiton samalla liikevaihdolla kuin virolaiset yritykset. Suomalaisen yritysten toiminta on siis vakaampaa.



## KIITÄMME MIELENKIINNOSTASI!



HeiVäl Consulting  
Kollane 8/10-7, 10147  
Tallinn, Estonia  
GSM: +372 509 4004  
Skype: tonu.hein  
e-mail: [tonu.hein@heival.ee](mailto:tonu.hein@heival.ee)  
<http://www.heival.ee>