

100 yritysvaikuttajaa haastattelussa: Inhimillisyys korostuu digitalisoituvassa yrityksessä

Digitalisoituvassa maailmassa inhimillisyys on nousemassa uuteen arvostukseen. Suomi100 -hengessä tehdyissä sadan yritysmaailman vaikuttajan haastatteluissa näkyy selkeästi, että ihmisten huomioiminen on tulevaisuudessa yksi tärkeimmistä asioista, joilla yritys voi tavoitella menestystä.

Visma Solutions Oy haastatteli sata suomalaista yrittäjää ja yritysmaailman vaikuttajaa Suomen Yrittäjien toimitusjohtajasta Danske Bankin pääekonomistiin, tavallisesta yksin yrittäjästä, sarjayrittäjiin ja kansainvälistyneiden ketjuyritysten toimitusjohtajiin. Kaikille esitettiin sama kysymys. Miten yrittämisellä menestyy tulevaisuuden Suomessa?

Laajasta skaalasta nousevat selkeästi esiin inhimilliset arvot. Eniten vastaajat painottivat yrittäjän omia ominaisuuksia, rohkeutta asettaa tavoitteita, kykyä oppia uutta ja verkostoitua. Sen jälkeen tärkeimmiksi tekijöiksi nousivat asiakas ja henkilöstö.

Yritysmaailmassa arvioidaan, että loistava asiakaspalvelu tulee olemaan merkittävä kilpailuvaltti nykyisen itsepalvelukulttuurin vastapainoksi. Erinomaisella asiakaspalvelulla voi erottautua kilpailijoista. Vastauksista käy ilmi, että digitalisoituminen itse asiassa parantaa yritysten mahdollisuuksia panostaa asiakkaaseen, kun järjestelmät hoitavat rutiininomaiset työt automaattisesti.

- Järjestelmien avulla tapahtuu vähemmän virheitä, tulee vähemmän hävikkiä ja asiakkaat saavat parempaa palvelua, sanoo Expak Oy:n toimitusjohtaja **Tommi Hyyrynen**.
- Nykyään, kun itsepalvelusta on tullut arkipäivää, on hyvä asiakaspalvelu yhä useammin se merkityksellinen asia. Yrityksen tuote voi olla bulkkitarvike, mutta kilpailuvaltiksi onkin valittu asiakaskokemus, sanoo Akateemisen yksikön johtaja **Sami Saarenketo** Lappeenranta University of Technologystä.

Henkilöstöasioissa tärkeään asemaan nousevat rekrytoinnit. Monista menestyvistä yrityksistä kerrottiin, että heillä rekrytoinnissa etsitään erityisesti hyviä persoonia. Sellaisia, jotka täydentävät erinomaisesti olemassa olevaa tiimiä.

- Rekrytoinneissa ei kannata tyytyä ihan hyvään, vaan pitää etsiä sitä täydellistä. Kannattaa mieluummin kärsiä hetken aikaa työvoimapulasta kuin palkata henkilö, joka ei välttämättä sovi työryhmään, sanoo Inhouse Group Oy:n perustaja ja toimitusjohtaja **Eero Klemetti**.

Rekrytoinnin jälkeen työntekijä pitää saada innostumaan työstään ja olemaan ylpeä työpaikastaan. Häntä pitää kannustaa tekemään itsenäisiä päätöksiä ja jopa epäonnistumaan.

- Helpompaa on hätyyttää hyvät tekijät pois sanomalla, että näin nämä asiat pitää tehdä. Jos heillä on tarpeeksi tilaa tehdä ja kehittää, pysyvät he talossa, kertoo Visma Solutionsin toimitusjohtaja **Ari-Pekka Salovaara**.

Lisää menestysvinkkejä yrittäjille löytyy 4.12.2017 julkaistavasta vapaasti ladattavasta yritysoppaasta 100 suomalaista tarinaa: Näin onnistut yrittäjänä. Oppaan voi ladata osoitteesta: netvisor.fi/solutions100

Lisätietoja projektista:

Visma Solutions Oy on virallinen [Suomi100-ohjelmakumppani](#). Haastattelimme projektin aikana, huhti-marraskuussa sata yrittäjää ja yritysmaailman vaikuttajaa. Tuloksena syntyi opas, josta löytyy kokeneiden asiantuntijoiden neuvoja erilaisiin yrittäjän kohtaamiin tilanteisiin ja tarpeisiin. Haastatteluita on julkaistu viikottain [Netvisor-blogissa](#) ja somessa hashtagilla #solutions100.

Yhteyshenkilö:

Ani Malmi, Content Producer +358 41 432 84 31, ani.malmi@visma.com