

# Vuorovaikutteiset palveluverkostot

## Kuvaus

Kaupungistuminen ja toisaalta ihmisten tavoite henkilökohtaistaa kaikkea avaa uusia mahdollisuuksia palveluille. Esimerkkejä tästä ovat jo esimerkiksi Kalasataman uudet tornit, joihin tulee erilaisia palveluja asukkaille. Yhteisöllisyyttä tarvitaan kaiken digitalisaation vastapainoksi ja se voi mahdollistaa uudenlaisia palveluita. Toisaalta digitalisaatio voi mahdollistaa paikkariippumatonta yhteisöllisyyttä. Palveluverkostoja ovat myös arjen palveluiden kuten päivittäistavaroiden kaupan muuttuminen - mahdollisesti koko kaupan disruptio globaaleista toimitusketjuista paikallisiin ekosysteemeihin jotka toimivat erilaisilla alustoilla, esimerkiksi lähituotettu ruoka Lidl:n ja Amazonin konseptit yhdistettynä.

## Markkinatarve

Palveluverkostojen kehittyminen on draiveri, joka vaikuttaa muiden, usein toimialoittain ilmaistujen, kasvumahdollisuuksien moottorina, esimerkiksi liikkumisen ja liikenteen, ruokatuotannon, matkailun sekä terveys- ja hyvinvointialan murroksen ajavana voimana. Palveluverkostot ovat vahvasti sidoksissa teknologiaan, esimerkiksi alustatalouteen ja tekoälyyn. Palveluverkostot ovat myös tekijä, joka mahdollistaa eri kasvumahdollisuuksien liiketoiminnallistamisen. Esimerkiksi alustatalouden liiketoiminnan kehittäminen edellyttää, että eri aloilla alustojen kautta kerättävä data voidaan hyödyntää houkuttelevien palveluiden tuottamiseen, ei vain yhden tyyppisille asiakkaille vaan vuorovaikutteisessa arvonluonnissa verkoston eri tasoilla ja eri suunnissa. Palveluverkostojen rakentamisessa tarvitaan erityisesti asiakkaan tarpeiden tunnistamiseen liittyvää osaamista.

Palveluverkostoihin liittyvän kasvupotentiaalin toteutuminen edellyttää sen yhdistämistä uusiin teknologioihin, erityisesti sellaisiin teknologioihin, joilla yhdistetään eri toimijoita vuorovaikutukseen keskenään tai ympäristöönsä tai eri toimijoilta kerättyyn ja jalostettuun tietoon, kuten esimerkiksi alustatalous, lohkoketjuteknologia, tekoäly, virtuaalinen ja lisätty todellisuus. On kuitenkin todella tärkeää, että palveluverkostoja ei lähestytä pelkästään teknisenä kysymyksenä. Olennaista on kyky rakentaa sopivia vuorovaikutussuhteita - ei vain yksittäisten toimijoiden kanssa vaan siten että ne toimivat kokonaisuutena. Tämä edellyttää myös syvällistä ymmärrystä arvonluonnista, ei ainoastaan lineaarisesta arvoketjulongiikasta, vaan systeemisestä ja ihmiskeskeisestä arvonluonnista ja vuorovaikutteisesta oppimisesta. Olennaista on myös avointa ja suljettua innovaatiota strategisesti yhdistävän yhteiskehittämisen osaaminen. Erityisesti alustojen hallitseminen on arvonluomisen kannalta tärkeää. Onnistuminen muissa kasvumahdollisuuksissa paranee olennaisesti, kun palveluverkostojen kasvumahdollisuuteen panostetaan.

## Potentiaali

Palveluverkostot ei ole uusi asia, jolla mahdollisesti ratkaistaan jotain tulevia markkinatarpeita, mikäli ne toteutuvat, vaan markkinatarpeet ratkaistaan tänä päivänäkin palveluverkostojen kautta ja markkinatarpeet myös suurelta osalta muodostuvat palveluverkostojen kautta. Tämä koskee markkinatarpeita käytännössä kaikilla aloilla. Uutta on aiempaa parempi ymmärrys palveluverkostojen monenkeskeisestä ja vuorovaikutteisesta arvonluonnista ja sen muutoksesta. Uutta on myös teknologian luomat mahdollisuudet toteuttaa palveluverkostot uudella tavalla. Siksi palveluverkostojen kehittäminen on olennainen osa toteutusta, kun haetaan ratkaisuja eri aloilla ilmeneviin monimutkaisiin tai laajoihin tarpeisiin, joiden yhtäaikainen tyydyttäminen voi olla haastavaa, esimerkiksi kasvavat liikkumisen tarpeet ja samanaikainen hiilineutraaliuden ja turvallisuuden tarve. Toisena esimerkkinä liikkumisen, materiaalivirtojen, asumisen ja energiantuotannon palveluiden rinnakkainen kehittäminen. Ekosysteemiajattelu ja palveluverkostot liittyvät vahvasti yhteen. Palveluverkosto-osaaminen on tarpeen nimenomaan ekosysteemisissä ratkaisuissa.

Kiinnostavia ovat myös kasvumahdollisuudet, jotka syntyvät liikenteen / liikkumisen ja muiden alojen kohdatessa. Esimerkkinä asumisen, liikkumisen sekä energian tuotannon ja käytön palvelukokonaisuus. Tai logistisen järjestelmän kehitykseen liittyvät uudenlaiset palveluverkostot esimerkiksi kiertotaloudessa ja ruokaketjussa. Tai maailman suurimpiin teollisuudenaloihin lukeutuvan matkailun palveluverkostot - johon toisaalta liikkuminen tuo olennaisen ympäristörasituksen haasteen. Lisäksi liikenteen ja liikkumisen palveluihin liittyy kiinteästi myös liikenne- ja kuljetusvälineiden kehitys, sekä liikkumisen ja teollisuuden rajapinnalla mielenkiintoa herättävät erilaiset autonomisesti liikkuvat tuotantovälineet, kuten metsäkoneet,

traktorit, tuotanto- ja huoltotehtävissä käytettävät dronet jne. Näiden globaali markkina tulee kasvamaan merkittävästi ja kilpailu on todella kovaa. On tärkeää huolehtia, etteivät suomalaiset yritykset jää kovassa kilpailutilanteessa yksittäisten teknologioiden kehittäjiksi, vaan pystyvät kehittämään uusia palvelukonsepteja ja rakentamaan globaaleja palveluverkostoja. Tai vähintään kykenevät löytämään oman paikkansa uusissa, olennaisesti hyvin monenlaisten liiketoiminta-alojen ja -aihioiden arvonluonnin palveluverkostoissa.