

Liiketoimintaan kilpailuetuja tiedosta ja sillä johtamisesta – Case Test World

Janne Seurujärvi, toimitusjohtaja
Test World Oy



ulkoinen

asiakkaat
markkinat
kilpailijat



sisäinen

nykytilanne
muutoskyky
visio

Asiakkaat

- ✓ Palvelukäyttö ja palvelutarpeet nyt ja tulevaisuudessa
- ✓ Maksukyky ja maksuvalmius
- ✓ Muutosherkkyys

Markkinat

- ✓ Nykytilanneanalyysi
- ✓ Tulevaisuus: vahvat ja heikot signaalit, muutosnopeus, eurot
- ✓ Voittajat / häviäjät

Kilpailijat

- ✓ Palveluvalikoima ja palvelun laatu
- ✓ Hinnoittelu
- ✓ Visiot

Nykytilanne

- ✓ Nykyinen palveluvalikoima ja palvelujen laatu
- ✓ Yrityksen kilpailukyky kohdemarkkinassa
- ✓ Välitön ja välillinen toimintaympäristö

Muutoskyky

- ✓ Taloudellinen asema ja reaktionopeus
- ✓ Tunnusluvut: taloudelliset ja toiminnalliset
- ✓ Raportointi ja analyysit: keskeiset talouden ja toiminnan mittarit

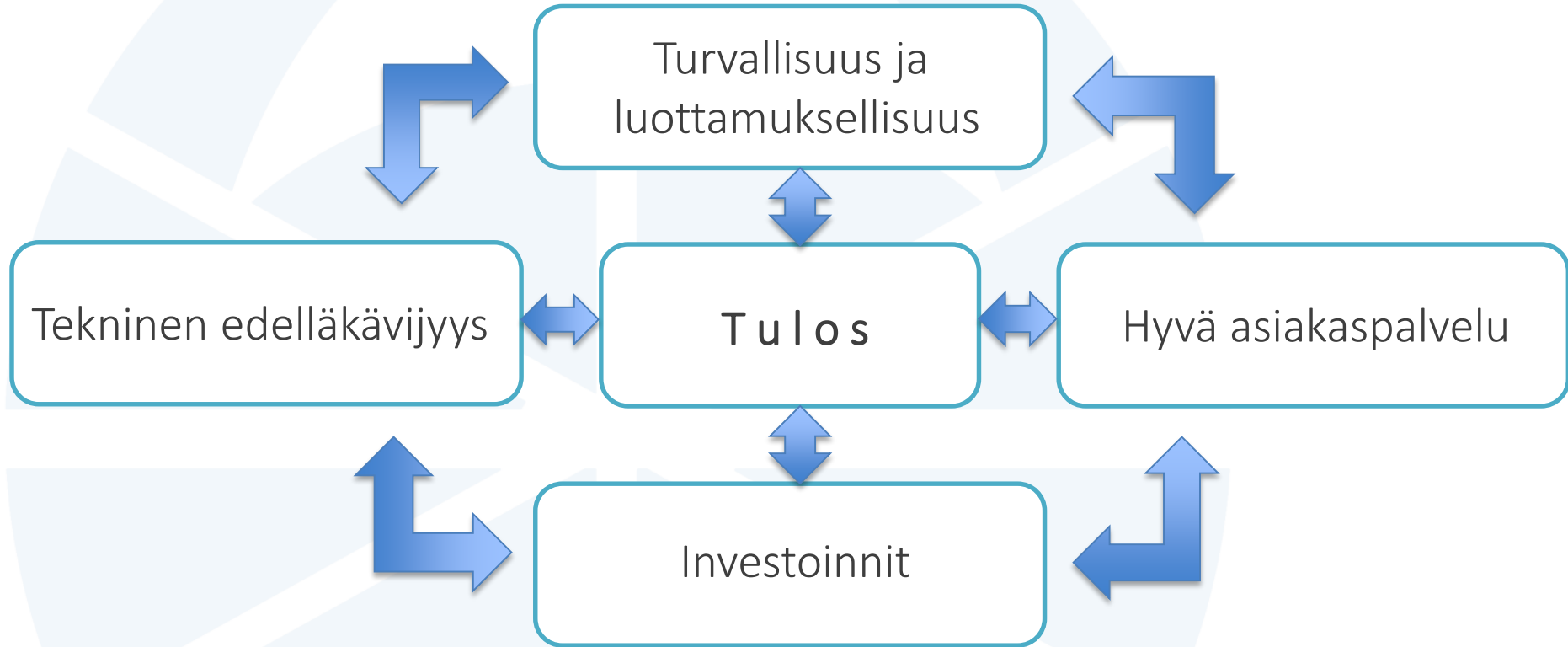
Strategia

- ✓ Voimakkaan kannattavan kasvun hakeminen markkinoilta
- ✓ Visio: One-stop Shop in Testing Business
- ✓ Globalisaatio on mahdollisuus

Tiedon tarkoitus

TEST WORLD
A MILLBROOK GROUP COMPANY

menestys



- ✓ Safety first!
- ✓ Asiakkaiden ja henkilökunnan vahingoille nollatoleranssi
 - Asiakkaiden ja henkilökunnan turvakoulutus
 - Ennakointi ja arviointi
- ✓ Vahinkotilanteiden raportointi ja läpikäynti
 - Myös ”läheltä piti” tilanteet huomioidaan
 - Välitön reagointi turvallisuuspuutteisiin
 - Osa investointien suunnittelua
 - Vahinkotilanteiden läpikäynti
- ✓ Henkilökuntaa kannustetaan ”ilmiantoihin”
 - Poikkeamaraportointi
 - Matalan kynnyksen periaate

- ✓ Confidentiality is everything!
- ✓ Asiakkaat globaaleja miljardiyrityksiä
 - T&K-panostukset jopa satoja miljoonia vuodessa
 - Testeissä usein mukana eri vaiheen prototyyppkejä
 - Tuotannon viivästymisestä miljoonatappiot per päivä
- ✓ Salassapitosopimukset
 - Asiakkaat ”skannaavat” tarkkaan palvelutarjoajat
 - Suurin osa isoista toimijoista edellyttää NDA:ta
 - Yhteistyösopimukset tiukkoja ja sanktioituja
- ✓ What happens in Test World, stays in Test World
 - Työntekijät toisinaan poikkeuksellisen huonomuistisia...
 - Ulkopuoliset riskitekiäjät kasvussa

- ✓ Asiakas on kaiken toiminnan keskiössä
- ✓ Hyvä asiakaspalvelu ydinosa yrityksen DNA:ta
 - Asiakkaan palvelukokemus tarjouksesta jälkipalautteeseen
 - Asiakaskohtaaminen tärkeää yrityksen jokaisella tasolla
- ✓ Asiakkaiden profilointi ja ennakointi
 - Asiakastyypin profilointi luo raamit palvelulle
 - Asiakaskohtainen profilointi tarkoittaa tarjottavia palveluita
 - Asiakastarpeiden ennakointi tekee myönteisen vaikutuksen
- ✓ Asiakaspalautteen kerääminen
 - Asiakkaiden kontaktoiminen jatkuva prosessi
 - Tuoreen jälkipalautteen merkitys korostetun tärkeää
 - Asiakkaat arvostavat korkealle palautteen vastaanottamista ja sen huomioimista

- ✓ Asiakas on kiinnostunut palvelusta, joka on askeleen edellä muita
- ✓ Uusien teknisten innovaatioiden kehittäminen
 - Luodaan markkinoille uutta kysyntää
 - Indoor 1, Indoor 2, Indoor (3) 4 ja 5
 - Mittalaitteet ja kunnossapitokoneet
- ✓ Markkinoiden megatrendit
 - Vähäpäästöiset moottorit => parempi kaupunki-ilma
 - Akkuteknologian kehittäminen ja testaus
 - Ajoneuvoteknologian kehittäminen
 - Kuljettajattomat ajoneuvot
- ✓ Työntekijät avainasemassa
 - Osaamiskartoitukset, koulutussuunnitelmat ja täydennyskoulutus
 - Osaamistäydennyksiä rekrytoinneilla
 - Luovuus ja uteliaisuus palkitaan

- ✓ Investoinneilla tuetaan muita menestyksen kulmakiviä
- ✓ Millbrook Group hakee kasvua investoinneista
 - Vuoden 2017 investoinnit 39 miljoonaa euroa
 - Test Worldillä käynnissä yli 20 miljoonan investointiohjelma
 - Suurin yksittäinen investointi Indoor 3-4-5
 - Toteutetaan ilman asiakassitoumuksia
- ✓ Test Worldilla mittava investointisuunnitelma 2017-2021
 - Toteutuessaan kokonaisinvestoinnit jopa 120 miljoonaa euroa
 - Investointien jälkeen liikevaihto 50 miljoonaa euroa
 - Henkilöstömäärä 110-130 henkilöä
- ✓ Voimakkaan kannattavan kasvun avaimet
 - Yrityksen orgaaninen kasvu => kasvupotentiaali 5–8%
 - Yritys- ja liiketoimintajärjestelyt => kasvupotentiaali 40–150%
 - Investoinnit => kasvupotentiaali 20–300%

Tieto

- ✓ Tieto ei lisää tuskaa => kenellä tieto, sillä voima
- ✓ Tieto auttaa matkalla kohti vision toteuttamista

Valinnanvapaus

- ✓ Asiakas on aina oikeassa (vaikka ei aina olisikaan)
- ✓ Palveluntarjoaja pyrkii mukautumaan asiakkaan tahtoon
- ✓ Voittajavankkurit osana asiakkaan päätöksentekoa

Menestystekijät

- ✓ Hyvä asiakaspalvelu kilpailukykyiseen hintaan => ei pakosti halvin
- ✓ Luottamuksellisuus, turvallisuus => hyvä maine kantaa pitkälle
- ✓ Tekninen edelläkävijyys => ei kuljeta rinnalla vaan edellä
- ✓ Investoinnit ihmisiin ja fasiliteetteihin ylläpitävät kilpailukykyä

TEST WORLD

A MILLBROOK GROUP COMPANY



www.millbrook.co.uk