



## 2. Toimijaverkoston eli kiertotalousliiketoiminta-ekosysteemien kehittäminen kolmella toimialalla

---

Vaatteet ja kodintekstiilit  
Urheiluvarusteet  
Kodinkoneet ja elektroniikka

► **Tässä luvussa** selvennetään, mitä tarkoitetaan kiertotalouden toimijaverkostolla eli liiketoimintaekosysteemillä, ja miksi niiden rakentaminen kaupan alalla on tärkeää. Jokaisesta tarkasteltavasta sektorista on myös tehty esimerkki, joka konkretisoi tekstiä. Esimerkkien lisäksi löydät tästä luvusta myös tarkistuslistan, joka ohjaa omaa kehittämistyötäsi nimenomaan asiakasnäkökulmasta.

*”Tarvittaisiin enemmän toimijoita käytettyjen tuotteiden vastaanottajapuolelle, esim. käytetyn kalusteen kauppa, tässä on vielä vähän toimijoita.”*

Lähde: Kaupan alan toimijan haastattelu

Kiertotalouden liiketoimintaekosysteemit ovat kokonaisia arvoverkostoja, jotka yhdessä kehittävät tuotteita, palveluita ja ratkaisuja kiertotalouden periaatteita ja liiketoimintamalleja hyödyntämällä. Näissä toimijaverkostoissa jokaisella verkoston yrityksellä on taloudellinen insentiivi eli houkutin olla mukana verkostossa. Tämän lisäksi ekosysteemin tarkoitus on luoda saumaton toimintamalli, jossa tavara pidetään kierrossa mahdollisimman pitkään mahdollisimman korkea-arvoisena. Kiertotalouden näkökulmasta materiaalikierrätys on viimeisin vaihtoehto, koska siinä arvoa tuhoutuu eniten.

Kiertotalouden liiketoimintaekosysteemit eivät siis ole toimitusketjuja, jotka vain kierrättävät syntyvät jätteensä (=kierrätystalous), vaan ne hyödyntävät monipuolisesti kiertotalouden mahdollisuuksia luoden uutta arvoa kaikille ekosysteemin toimijoille. Tällaisen liiketaloudellisesti kannattavan ekosysteemin kehittäminen ei ole aina helppoa – yrityksen oman liiketoiminnan lisäksi tarvitaan koko systeemin kehittämistä yhteiseen tavoitteeseen pääsemiseksi.

Asiakkaalle tämä verkostomainen toimintamalli tarkoittaa hyvää ja erittäin helpoksi tehtyä asiakaskokemusta. Jotta tuotteet voidaan pitää kierrossa, tarvitaan kumppaneita yli sektori-rajoiden. Ekosysteemit tarvitsevat monenlaisia palveluiden tuottajia, digitaalisia ratkaisuja sekä kustannustehokkaasti toimivaa logistiikkaa. Ekosysteemien kehittäminen on uudenlainen tapa toimia kaupan alalla, ja isoilla toimijoilla onkin merkittävä rooli toimia “vitureina” vielä nuoressa kiertotalousmarkkinassa.

Tässä luvussa kuvataan 1) vaatteiden ja kodintekstiilien 2) urheiluvarusteiden 3) kodinkoneiden ja elektroniikan liiketoimintaekosysteemit esimerkinomaisesti, ja ne myös valottavat toimintamallin logiikkaa.



## Vaatteet ja kodintekstiilit: esimerkki toimijaverkostosta

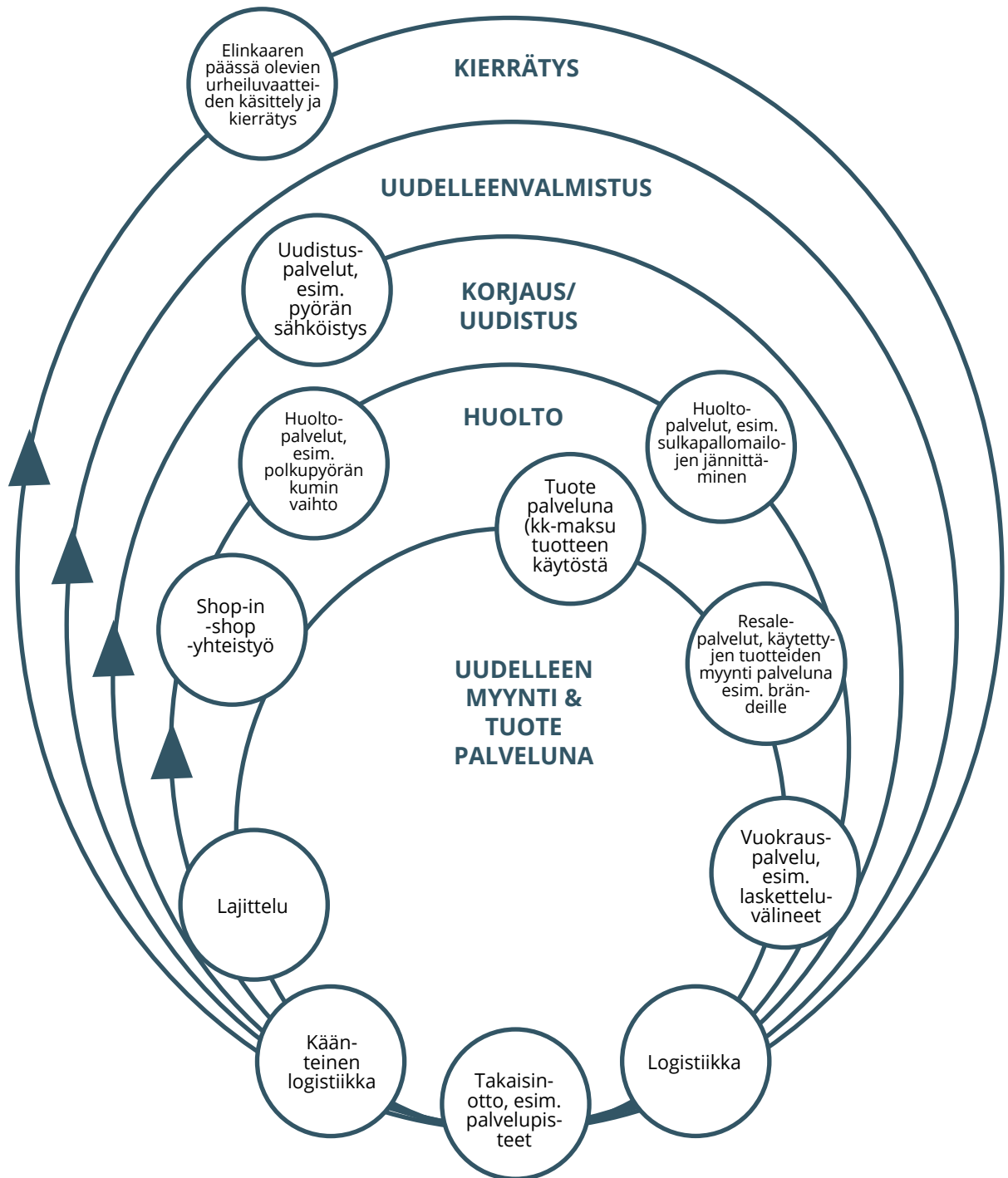
---

Vaatekauppa on tuonut uusien vaatteiden myymisen rinnalle vaatteiden takaisinoston ja uudelleenmyynnin, korjauspalvelut sekä kuukausimaksullisen vaatteiden vuokrauspalvelun, mikä muodostaa vaatekaupan kokonaisvaltaisen palvelutarjooman. Asiakkaalle tarjoomaa markkinoidaan houkuttelevana elinkaaripalveluna, jossa tuotteen kierrossa pitäminen on osa asiakaslupausta.

Asiakkaat voivat palauttaa vuokratut sekä jälleenmyytäväksi haluamansa vaatteet palautuspisteisiin, jotka sijaitsevat vaatekaupan tai kumppanien toimipisteissä esimerkiksi ruokakaupan yhteydessä. Tämä vaihe on kriittistä tehdä kuluttajalle mahdollisimman helpoksi, jotta tuotteiden kierto voidaan varmistaa. Käänteisen logistiikan hoitaa logistiikkatoimija, joka kuljettaa tuotteet lajitteluun.

Lajittelussa vuokrattavat vaatteet erotellaan muista, samoin myytäväksi tarkoitetut vaatteet lajitellaan kuntoluokkien mukaan ja toimitetaan joko vaatekaupan kuratoituun myymälään tai perinteisempään second-hand myymälään. Pesua tai korjausta vaativat tuotteet kuljetetaan huolto- ja korjauskumppanien kautta, josta ne palautuvat vaatekauppaan.

Elinkaaren päässä olevat tuotteet toimitetaan tekstiilien käsittelyyn ja kierrätykseen, josta syntyy uusiokuitua voidaan käyttää uusien tekstiilituotteiden raaka-aineena.





## Huomioitavaa asiakasnäkökulmasta

### Kiertotalouden tarkistuslistat:

Oheisten listojen avulla voit vielä varmistaa, että olet tarkastellut toimintaasi monipuolisesti ja huomioinut eri näkökulmat ja toisaalta uudet mahdollisuudet. Tarkistuslistat on koottu Kiertotalous kuluttajakaupassa -hankkeen Kaupan alan toimijoiden kehitystyöpajassa ja ne on jaettu kolmen sektorin mukaan: 1) Vaatteet ja kodintekstiilit 2) Urheiluvarusteet 3) Kodinkoneet ja elektroniikka

#### 1) VAATTEET JA KODINTEKSTIILIT

- Asiakashyödyt ja asiakasnäkökulma
- Onko arvopohjaisen kuluttamisen kasvu huomioitu?
- Miten varmistetaan palvelun helppous ja houkuttelevuus asiakkaalle?
- Ovatko tuotteet niin laadukkaita, että niiden arvo säilyy pitkään?
- Oletko huomioinut monipuoliset hintapisteet - laatua uutta edullisemmin?
- Voidaanko asiakasta osallistaa kiertotalouden toteuttamiseen?
- Viestitäänkö asiakkaalle jo esim. seuraavista aiheista:
  - Yleisesti kiertotalous-tuotteista
  - Miten saadaan pidettyä vaate käytössä mahdollisimman pitkään
  - Informaatio-ohjaus: fokus tiukemmille kierroille kierrätyksen sijaan

#### Logistiikka / vaatekeräys

- Voidaanko hyödyntää monen toimijan yhteistä keskitettyä logistiikkaratkaisua kustannusten optimoimiseksi?
- Onko keräyslaatikoiden / toimipisteiden sijainti optimaalinen?
- Miten varmistetaan, että tuotteet noudetaan sovitusti? Hyödynnetäänkö digitaalista ratkaisua?

#### Tuote palveluna: Vaatteiden vuokraaminen

- Onko asiakkaalle tarjolla mahdollisuus tuotteiden kokeilemiseen?
- Onko asiakkaalle tarjolla helppo toimitusmahdollisuus? (esim. verkkosivuilta hankkiminen ja toimitus lähikauppaan/pakettipisteeseen)

#### Ompelupalvelut / korjaaminen / huolto

- Voidaanko asiakkaalle tarjota korjaus/ompelepalvelu, jos tilattu tuote ei olekaan sopivan kokoinen?
- Onko myyjät ohjeistettu kertomaan korjaus/huoltopalveluista?
- Onko elinkaaren jatkamisen mahdollisuudet huomioitu tarjoamalla huoltopalvelua tai ohjeistusta (esim. nukan poisto, veto- ketjun vaihto tai mallimuutos)?
- Ovatko tuotteet tarpeeksi laadukkaita korjattaviksi?
- Onko tuotteiden varaosia saatavilla huolto- ja korjausta varten?
- Miten varmistetaan ammattitaitoisten tekijöiden löytäminen? Voimmeko itse kouluttaa osaajia?

Lähde: Kiertotalous kuluttajakaupassa -hankkeen Kaupan alan toimijoiden kehitystyöpaja 17.1.23



## Urheiluvarusteet: esimerkki toimijaverkostosta

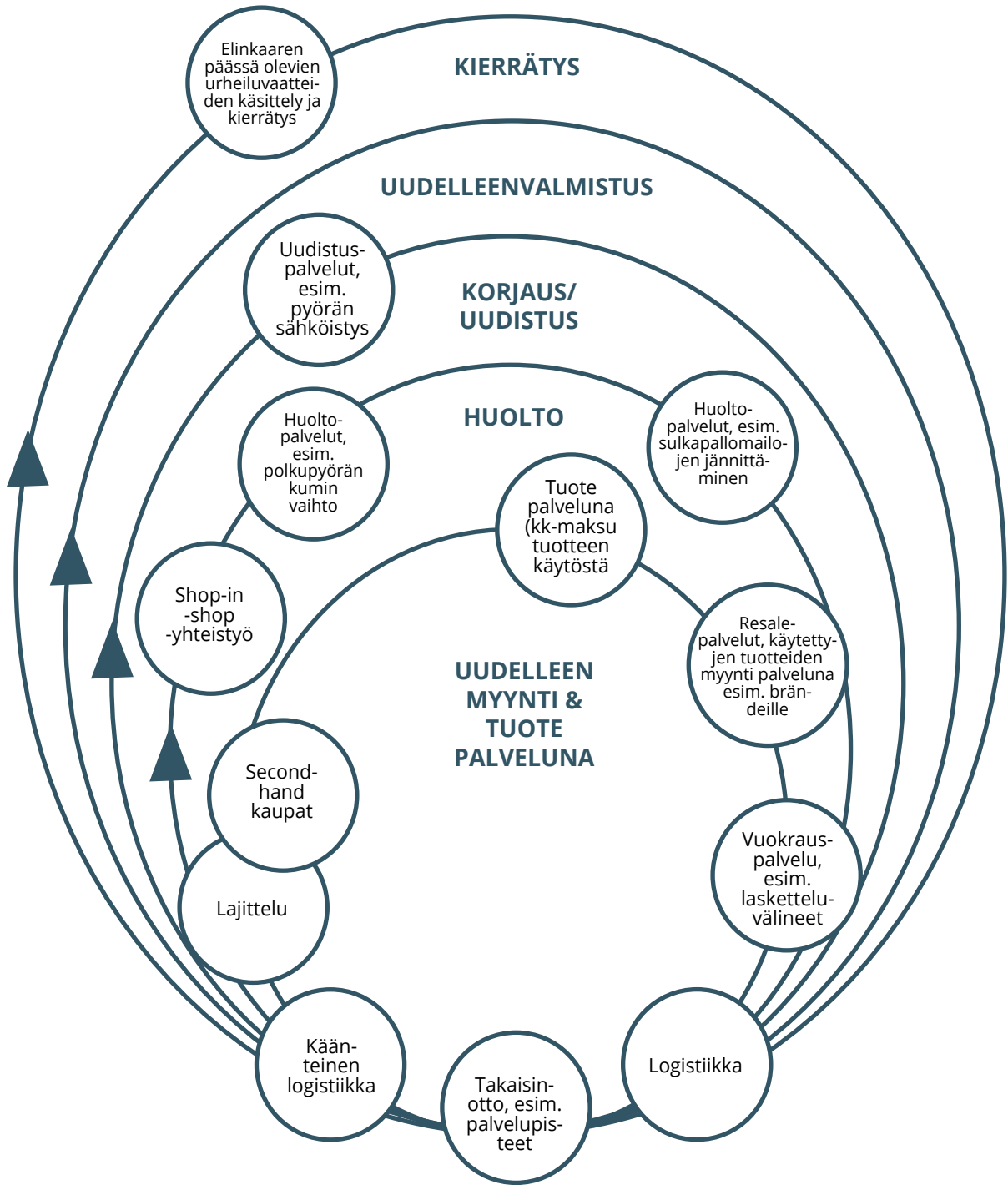
---

Pyöräkauppa on tuonut uutena palveluna mahdollisuuden pyörien ostamisen lisäksi hankkia pyörä kuukausimaksullisena kokonaispalveluna. Palvelu sisältää valitun pyörän lisäksi asiakkaan tarpeen mukaan lisävarusteet, kuten lukon ja kypärän. Asiakkaalle tarjotaan myös mahdollisuutta valita jo käytössä ollut pyörä edullisempaan kuukausihintaan.

Myös kaikki palvelun käytön aikaiset kuukausihuollot ja tarvittavat korjaukset kuuluvat kuukausimaksuun ja ne hoituvat valikoitujen huoltokumppanien kautta. Huoltoa tarvitsevan pyörän noutaa logistiikkatoimija suoraan asiakkaalta. Pyörän elinkaarta voidaan pidentää myös tarjoamalla muita elinkaaripalveluita, kuten osien päivitystä asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Asiakkaan käyttötarpeen muuttuessa tai hänen halutessaan lopettaa palvelun käyttö, käytössä olevalle pyörälle voidaan tilata nouto logistiikkatoimijalta, joka toimittaa pyörän takaisin kaupan yhteistyökumppanille tarkistukseen ja uudelleen käyttöön. Tässä kohtaa pyörä voidaan esimerkiksi päivittää sähköpyöräksi uudistuspalveluja tarjoavan yrityksen toimesta.

Elinkaaren päässä olevat tuotteet toimitetaan kierrätystoimijan käsittelyyn, jossa niistä erotellaan toimivat, uudelleenkäytettävät osat. Loput materiaalit kierrätetään uusien tuotteiden raaka-aineeksi.





## Huomioitavaa asiakasnäkökulmasta

### 2) URHEILUVARUSTEET

#### Huomioitavaa asiakashyödyistä ja asiakasnäkökulmasta

- Olemmeko huomioineet sen, että suurehko osa nuorista suosii käytettyjen tuotteiden ostamista?
- Miten tietoa kiertotalousvaihtoehdoista voitaisiin jakaa asiakkaille?
- Miten varmistetaan, että kiertotalousratkaisu helpottaa asiakkaan arkea?
- Miten voimme tarjota asiakkaille vähemmän tavaraa, mutta enemmän laatua?

#### Digialustat

- Miten luoda asiakkaille sosiaalisen median kuluttajien välistä kauppaa houkuttelevampi tapa ostaa käytettyjä tuotteita?

#### Korjaus/Huolto

- Miten varmistetaan ammattitaitoisten tekijöiden löytäminen? Voimmeko itse kouluttaa osaajia?
- Voimmeko tarjota uusia saavutettavia työpaikkoja osana korjaus/huoltotoimintaamme? (erityisesti perinteisesti vaikeammin työllistettävää matalamman koulutustason työntekijöitä)
- Voisiko korjaustoimintaa sertifioida?

#### Tuote palveluna

- Onko asiakkaalle tarjolla mahdollisuus tuotteiden kokeilemiseen?
- Miten asiakaspalvelumme osaamista ja resursseja tulisi kehittää palvelumallin tarjoamiseksi?
- Miten luomme liiketoimintamallin yhdessä verkostokumppanien kanssa?

#### 2nd hand -tuotteet

- Miten huomioimme urheiluvälineiden tekniikan vanhenemisen tuotevalikoimaa suunniteltaessa? (esim. 10 v vanhan polkupyörän tekniikka on aivan eri kuin nyt)
- Miten käytöstä poistuvat pyörät ja muut urheiluvarusteet saadaan kerättyä kuluttajilta? Miten saamme kiertoön palauttamisen houkuttelevaksi?

\*Lähde: Kiertotalous kuluttajakaupassa -hankkeen Kaupan alan toimijoiden kehitystyöpaja 17.1.23





## Kodinkoneet ja elektroniikka: esimerkki toimijaverkostosta

Pesukoneita myyvä yritys on kehittänyt uuden toiminta palveluna -mallin, jossa asiakas maksaa pesukoneen käytöstä pesukertojen mukaan. Käyttäjälle palvelu mahdollistaa laadukkaiden kodinkoneiden käyttämisen ilman omistamisen ja sitä kautta kertainvestoinnin tarvetta - palveluntarjoaja säilyttää tuotteen omistuksen ja vastaa sen toiminnasta.

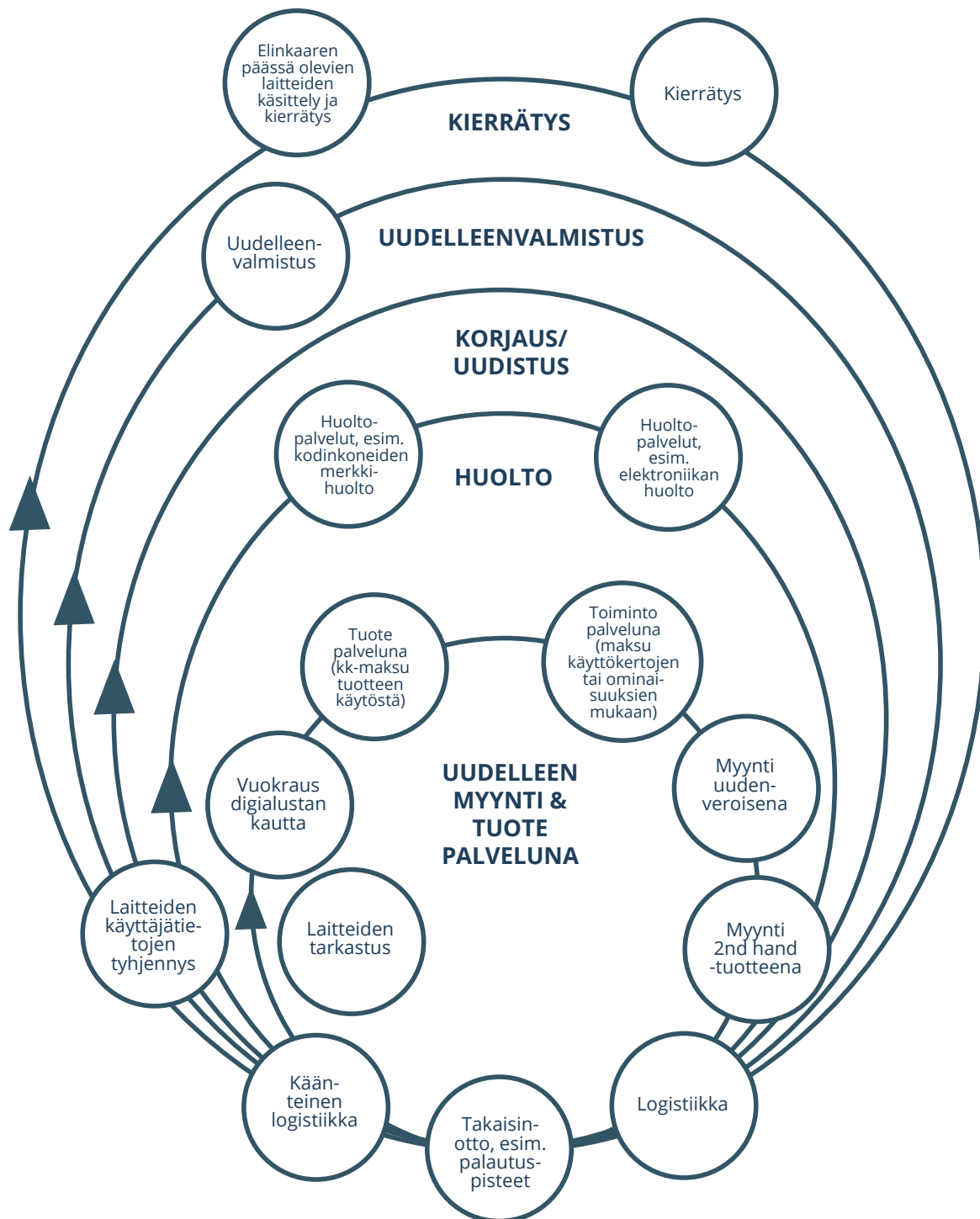
Palvelu sisältää laitteen kotiin toimituksen ja asennuksen kumppaniyrityksen toimesta. Laitteiden etäseuranta ja -optimointi auttaa ennakoimaan huoltotarvetta ja opastaa asiakasta laitteen resurssitehokkaassa käytössä. Käyttödata mahdollistaa myös lisäpalveluiden tarjoamisen, esimerkiksi pesuaineet voidaan toimittaa suoraan käyttäjälle tarpeen mukaan.

Tarvittavat huollot tekee huoltokumppani, jolla on pääsy laitteen lähettämiin tietoihin - näin huoltoyhtiö voi olla ennakoivasti asiakkaaseen yhteydessä eikä palvelun käyttöön tule katkoa. Jos pesukonetta ei voida korjata asiakkaan luona, huoltoyhtiö asentaa toisen vastaavan koneen ja viallinen kone kuljetetaan huoltokeskukseen. Käyttödataa muodostavien laitteiden kohdalla olennaista on myös käyttäjätietojen tyhjennys.

Relevantit tiedot laitteen käytöstä ja vikaantumisen syistä toimitetaan laitevalmistajalle, joka käyttää dataa omaan tuotekehitykseen.

Palvelun sopimattomat koneet toimitetaan kierrätystoimijan käsittelyyn, jossa ne joko kunnostetaan second-hand myymälöihin tai niistä erotellaan toimivat, uudelleenkäytettävät osat. Loput materiaalit kierrätetään uusien tuotteiden raaka-aineeksi.







## Huomioitavaa asiakasnäkökulmasta

### 3) KODINKONEET JA ELEKTRONIikka

#### Huomioitavaa asiakashyödyistä ja asiakasnäkökulmasta

- Miten varmistetaan palvelun helppous ja houkuttelevuus asiakkaalle? Helpottaisiko kk-maksu asiakkaan arkea?
- Miten tuomme esiin sen, että palvelumalli mahdollistaa asiakkaalle paremmat laitteet?
- Viestitääkö asiakkaalle jo turvallisuus- ja kyberturvallisuuskulmasta?
- Tarjoammeko erilaisille asiakkaille juuri heille sopivia kiertotalouden mukaisia vaihtoehtoja? (esim. kunnostettu käytetty laite tai uusi laite palvelumallilla, sisältäen määräaikaistarkastukset ja huoltosopimuksen)

#### Logistiikka

- Miten varmistamme tarvittavan volyymin varsinkin isompien laitteiden kannattavaan kuljettamiseen?

#### Lajittelu

- Voidaanko hyödyntää monen toimijan yhteistä keskitettyä lajittelukeskusta kustannusten optimoimiseksi?
- Miten varmistetaan ammattitaitoisten tekijöiden löytäminen? Voimmeko itse kouluttaa osaajia?

#### Digialustat

Voimmeko tarjota myyntikanavissamme uusien tuotteiden ohella kuluttajalle vaihtoehdon hankkia käytetty tuote?

#### Tuote palveluna

- Voimmeko tarjota laitteen kuukausimaksulla ja laskuttaa asiakasta esimerkiksi käyttökertojen mukaan?
- Miten saamme palvelun kuukausimaksun houkuttelevaksi? Mitä lisäarvopalveluita voimme yhdistää palveluun?
- Minkälaisia kumppaneita tarvitsemme palvelumallin toteuttamiseksi (esim. rahoitus ja vakuutus, digitaaliset alustat, huoltoyhtiöt)?

#### Korjaus ja huolto

- Miten isojen kodinkoneiden huolto voitaisiin tehdä paikan päällä? Miten varmistamme, että mukana on oikeat varaosat?
- Tarjoammeko kuluttajille mahdollisuuden ostaa varaosia?
- Voimmeko tarjota kuluttajille lisäpalveluita, kuten määräaikaistarkistuksia tai peruskunnossapitoa kodinkoneille? Voimmeko myydä huoltosopimuksia?
- Miten varmistetaan ammattitaitoisten tekijöiden löytäminen? Voimmeko itse kouluttaa osaajia?

Lähde: Kiertotalous kuluttajakaupassa -hankkeen Kaupan alan toimijoiden kehitystyöpaja 17.1.23



## TOIMI

Ekosysteemien kehittäminen: tarkastele ensin alla olevia esimerkkejä. Ota esiin työkalupakista työkalu #5 Kiertotalouden toimijaverkostotyökalu ja lähde hahmottamaan tuotteen matkaa työpohjaan; tarkistuslistan kysymykset auttavat sinua ideoinnissa eteenpäin.