

**KASVUUN – Kestävää kasvua  
maaseudulle -hanke**

**Asiakaslähtöinen palvelujen ja  
tuotteiden kehittäminen  
(palvelumuotoilua hyödyntäen) -  
webinaari**

**Ti 070524, klo 13-15**

# Mitä teemme tänään?

- **klo 13.00** Webinaarin aloitus
- **klo 13.00** Tutustutaan asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Käymme läpi mm. seuraavia teemoja:
  - Asiakaslähtöisyys
  - Asiakaslähtöinen kehittäminen, tuotteistaminen. Miksi ja miten?
  - Pari sanaa palvelumuotoilusta
  - Palvelumuotoilun mahdollisuudet tuotteistamisessa
  - Muutamia tuotteistukseen sopivia työkaluja
  - Ensimmäisen pienryhmätapaamisen tehtävän
- **klo 14.30** Yhteenvetoa, keskustelua
- **klo 15.00** Webinaari päättyy



# PALVELUPOLKUJA

Puhu asiakasta!

# Asiakaslähtöisyyttä asiakaskokemuksen kehittämisen avulla

#palvelupolkuja  
[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)

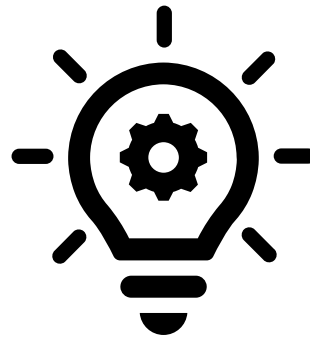
*”Asiakaslähtöisyys lisää luottamusta ja rakentaa yhteyttä. Palvelua käyttävä asiakas huomaa aitouden ja sen, että näemme hieman enemmän vaivaa kuin muut ja autamme häntä saavuttamaan tavoitteet, täyttämään tarpeet”*

## Asiakaskokemus=

**asiakkaan** subjektiivinen kokemus yrityksestä, organisaatiosta, sen palveluista, muodostuu tunteista, kohtaamisista ja mielikuvista, joita asiakkaalle kertyy yrityksestä

## Palvelukokemus=

**käyttäjän** ja **palvelun tuottajan** välinen vuorovaikutustilanne, jossa molemmille osapuolille muodostuu oma kokemuksensa



## Palvelu=

Yleensä jotain **abstraktia**, tehdään **vuorovaikutuksessa** asiakkaan kanssa. Palveluun sisältyy aina lupaus sen arvosta

## Palveluele=

ne **pienet asiat**, joilla hyvästä palvelusta rakennetaan **mieleenjäävä**

## Asiakasymmärrys=

**tunnetaan** asiakas ja **ymmärretään** asiakasta/asiakkaan tarpeita. Asiakasymmärryksen kautta yritys tietää, miten voi auttaa asiakasta saavuttamaan tavoitteensa tai ratkaisemaan ongelmansa

## Empatia=

kyky astua toisen kenkiin ja **ymmärtää**, mitä toinen ihminen kokee – tämän näkökulmasta

## Asiakaslähtöisyys =

tarkastellaan palvelua **asiakkaan silmin** ja **keskitytään** asiakkaaseen (asiakkaan tunteet, unelmat, tavoitteet, hyöty)

# Asiakaskokemus 'pähkinän kuoressa'

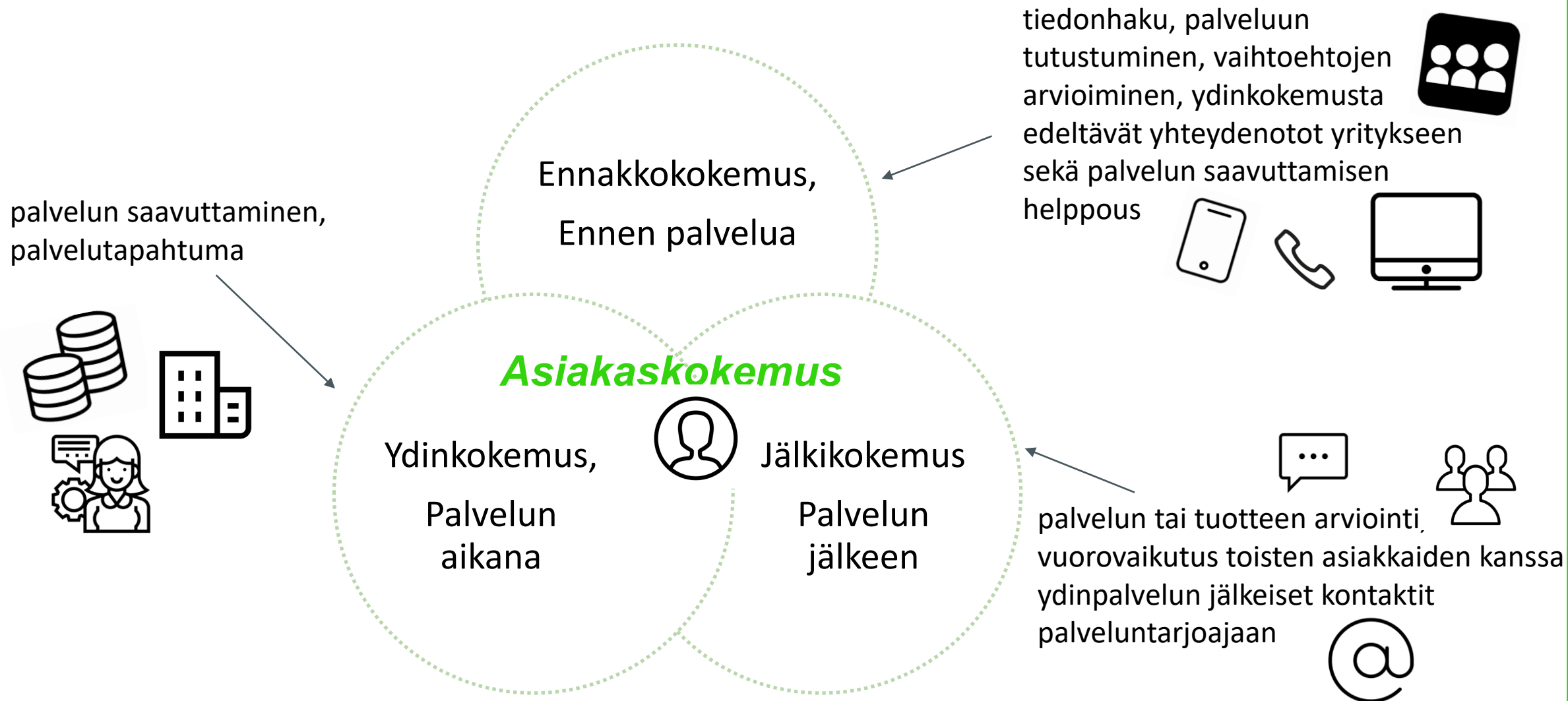
- Kattaa kaikki asiakkaan kontaktit yritykseen ja niiden herättämät reaktiot ja tunteet
- Muodostuu osittain jo ennen asiakassuhteen alkamista, heti tarpeen tunnistamisen jälkeen
- Asiakaskokemus on subjektiivinen
- Asiakaskokemus on kilpailuetu
- Teknologia ja digitalisaatio muokkaa asiakaskokemuksen rakennetta

## Asiakaskokemuksen tasoja

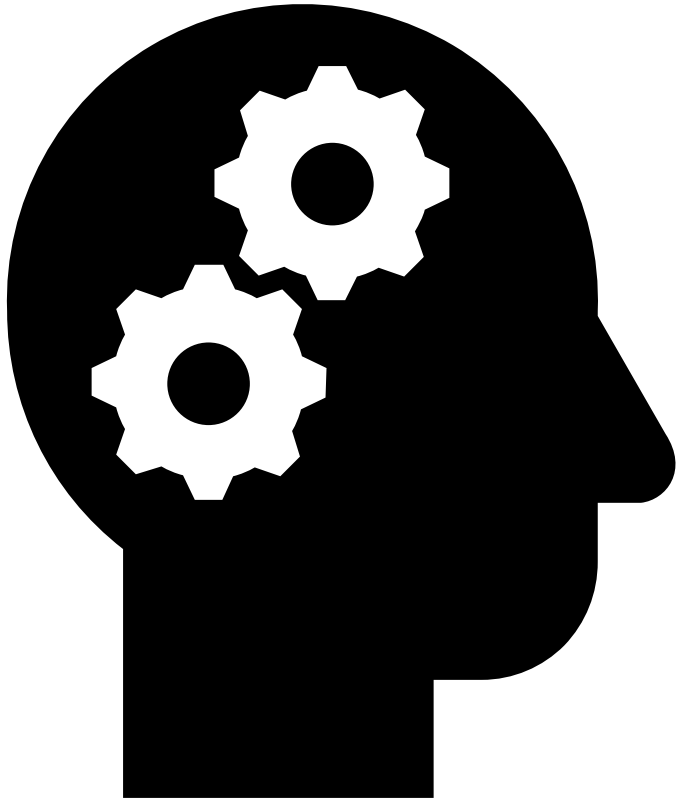
- Toiminta
- Tunne
- Merkitys



# Asiakaskokemuksen rakenne (+palvelumuotoilu)



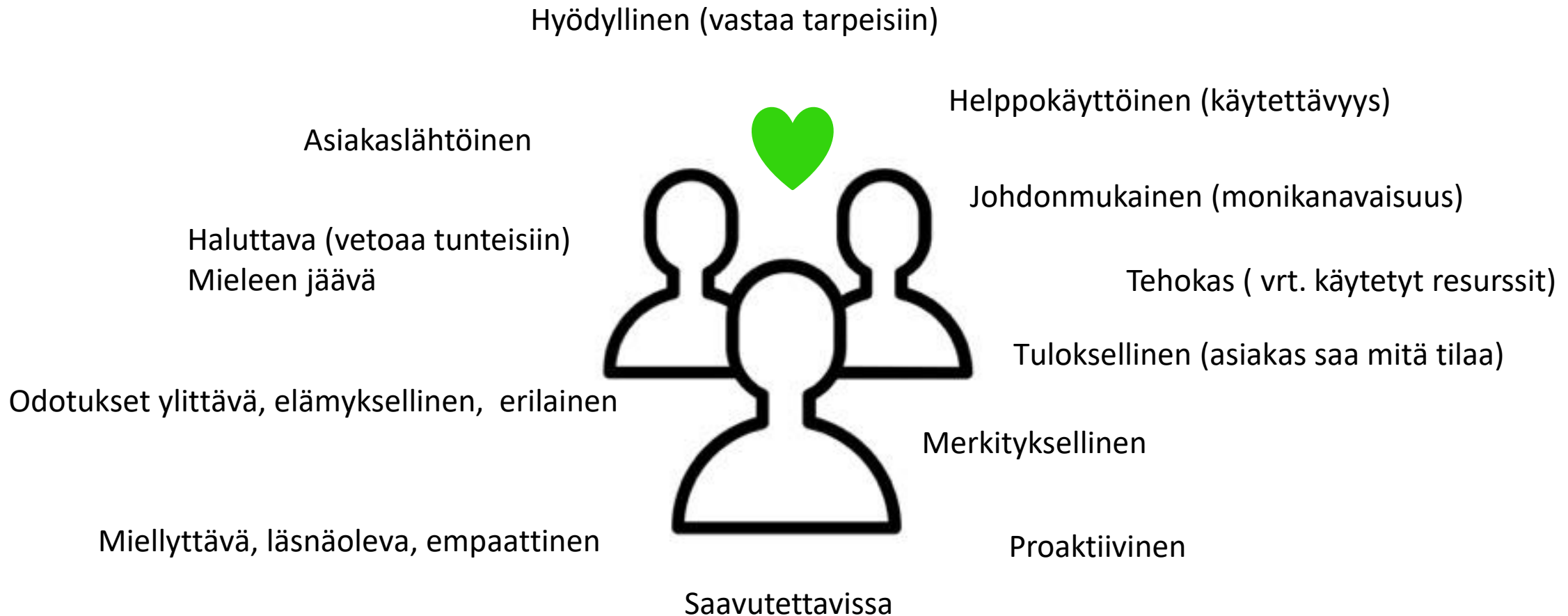




**Millainen on hyvä,  
mieleen jäävä  
asiakaskokemus?**

**Kirjoita kommenttisi chat -  
kenttään**

# Millainen on hyvä asiakaskokemus?

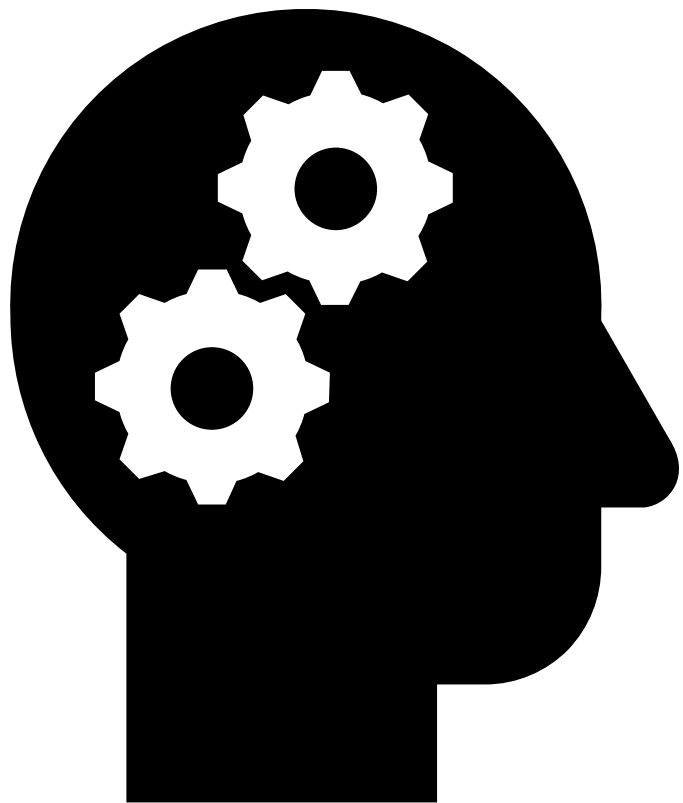


# Asiakaskokemukset ovat palvelumuotoilun keskiössä

- Asiakas sitoutuu palveluntarjoajaan yleensä **tuotteen, valikoiman, palvelun** tai **kokemuksensa** pohjalta
- Toimivan asiakaskokemuksen taustalla on ymmärrys asiakkaasta ja tämän tarpeista
- Tärkeä osa asiakaskokemusta on asiakkaan kokema tunne palvelusta ja palveluntarjoajasta

*Myös  
työntekijäkokemus, palvelukokemus  
ja (liike)toiminnan kehittäminen  
ovat aina osa palvelumuotoiluprosessia*

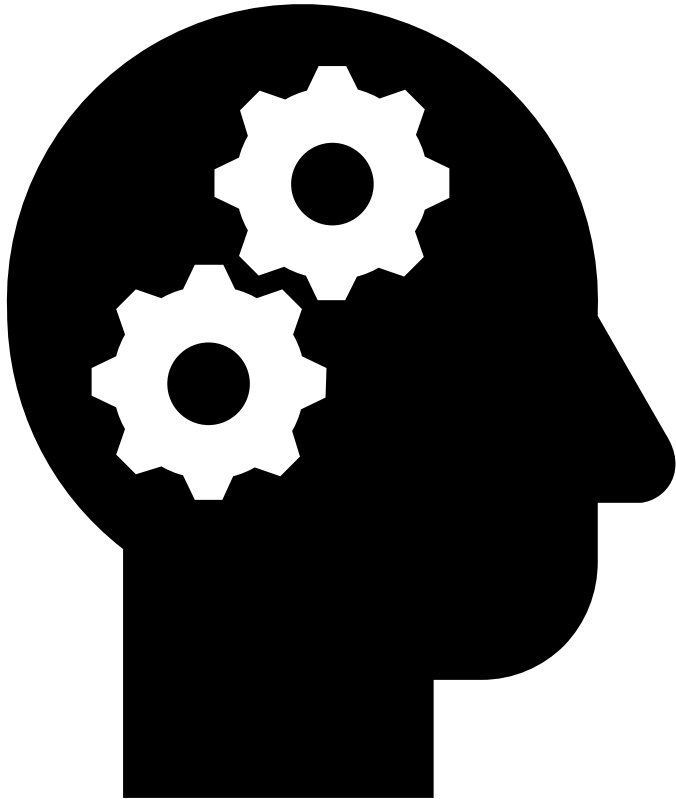




**Kommentteja,  
ideoita,  
ajatuksia?**

# Pari sanaa palvelumuotoilusta

#palvelupolkuja  
[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)



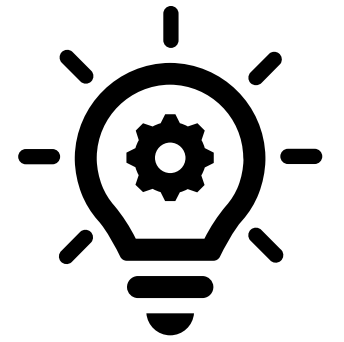
**Mitä tulee mieleen, kun  
puhutaan palvelumuotoilusta?**

**Kuvaile palvelumuotoilua  
*adjektiivilla***

**Kirjoita kommenttisi chat -  
kenttään**

## Muotoilu =

esineen tai muun kohteen **käytettävyyden** sekä **muodon** suunnittelua, tai sen valmistusta



## Palvelumuotoilu =

palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua **muotoilun** menetelmin

## Luovuus =

**kyky** tuottaa uutta, osittain tiedostamaton prosessi

**Käyttäjälähtöinen** (user-driven) = Suunnittelija osallistaa käyttäjiä mukaan suunnitteluun. Käyttäjät toimivat **tietolähteinä** ja aktiivisina tuote- tai **palvelukehittäjinä**

**Muotoiluajattelu** = muotoilutoiminnan lisäksi yrityksen kykyä toimia **luovasti** ja **proaktiivisesti**, sopeuttaa toimintaa muutokseen ja antaa työkaluja muutosjohtamiseen

**Innovaatio?**  
**Ideointi?**  
**Kehittäminen?**  
**Luova**  
**ongelmanratkaisu?**

***”Jos kaksi kahvilaa myy samanlaista ja –  
hintaista kahvia, palvelumuotoilu  
vaikuttaa siihen, kumpaan kahvilaan  
asiakkaat mieluummin menevät”  
- Marc Stickdorn***



*Kokeile,  
Testaa,  
Ideoi  
ja testaa*

*Kokeile rohkeasti.  
Kehittäminen perustuu  
toistoihin*



Asiakas-  
ymmärrys

Iteratiivi-  
suus

*Kaikki **sidosryhmät** otetaan  
huomioon. Avoimuus,  
tasavertaisuus, mahdollisuus  
vaikuttaa*



*Käyttäjät mukana  
kehittämisessä –  
asiakaslähtöisyys,  
ihmislähtöisyys*

Palvelu-  
muotoilu

Yhteis-  
kehittä-  
minen

*Aidot  
tarpeet,  
toiveet*

*Käyttäjän tarpeet, toiveet,  
tavoitteet sekä  
palvelusta/toiminnosta saatujen  
kokemusten **ymmärrys***



Visuaali-  
suus

*Abstraktista konkreettiseksi. Abstraktien  
**palvelujen tekeminen nähtäväksi**  
erilaisten menetelmien ja työkalujen avulla*

*Huomioidaan  
kaikki aistit*



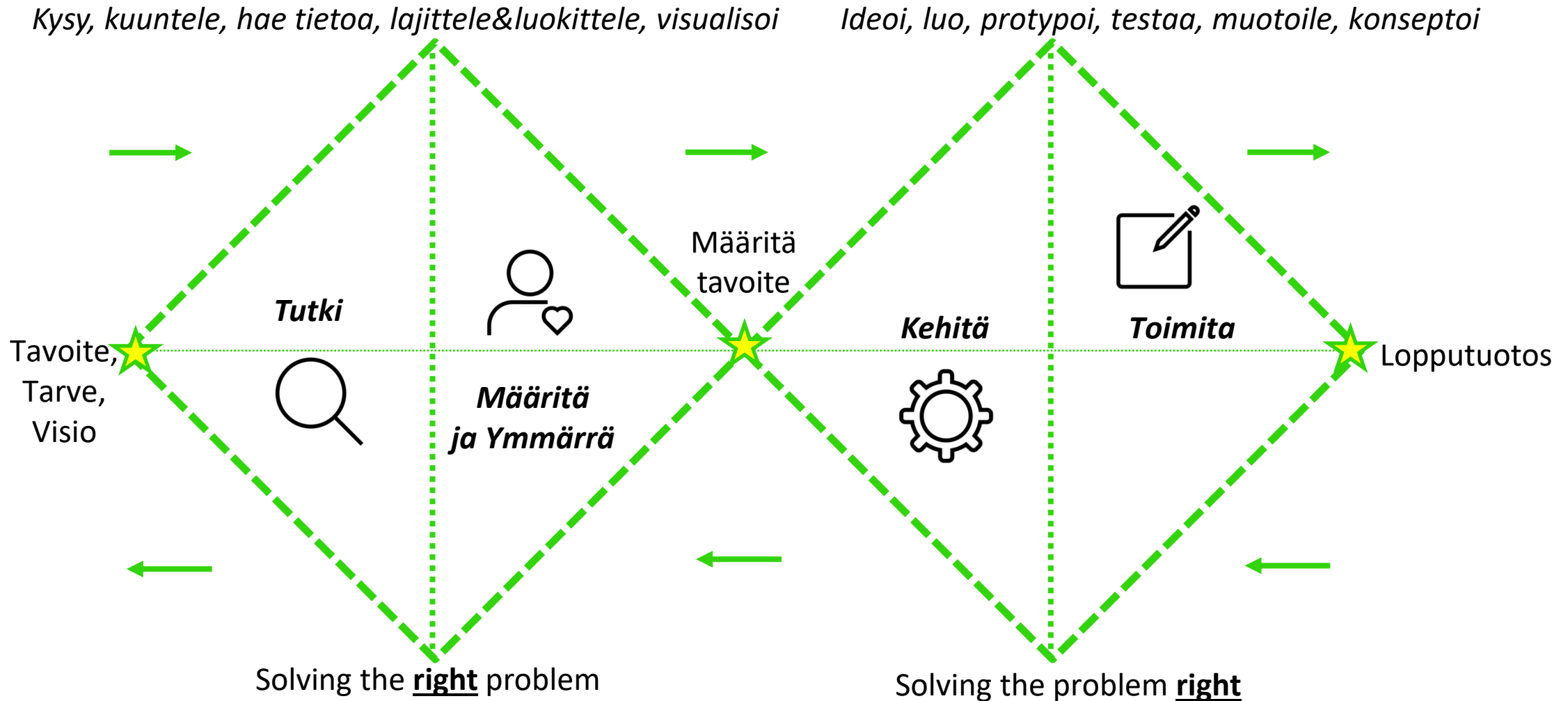
*Hiljainen  
tieto*

## **PALVELUMUOTOILU**

*Palvelumuotoilu on **palvelujen, toimintojen ja asiakaskokemuksen** kokonaisvaltaista kehittämistä, asiakaslähtöisesti. Palvelumuotoilu parantaa palvelun laatua sekä tuo (liike)toiminnallista arvoa*

# Palvelumuotoilu prosessina

Tuplatimantti' (4\*D)



# Tutki

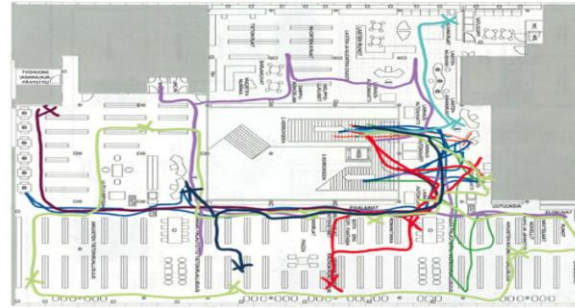


## Palvelupolku -luotain

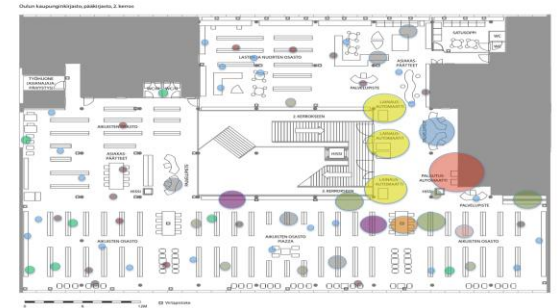
Palvelu: \_\_\_\_\_

Millaisia odotuksia sinulla on palvelusta? (Visualisoi tilanne)	Miten löysit palvelun (nettisivut, tiedotus, sisäänvalo, opasteet)? (Visualisoi tilanne)	Mikä on palvelun/kokemuksen tähtiheikki? (Visualisoi tilanne)	Vastasiko palvelu odotuksiasi, ylittikö odotukset, puuttuiko jotain? (Visualisoi tilanne)
Kuvaile tilanne:	Kuvaile tilanne:	Kuvaile tilanne:	Kuvaile tilanne:
Miltä palvelun käyttäminen tuntui? 😊 😐 😞	Miltä palvelun käyttäminen tuntui? 😊 😐 😞	Miltä palvelun käyttäminen tuntui? 😊 😐 😞	Miltä palvelun käyttäminen tuntui? 😊 😐 😞

## Havainnointi

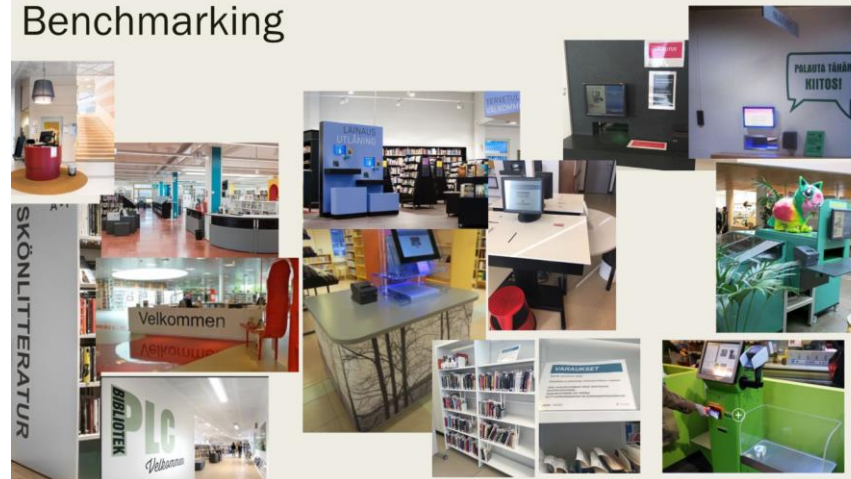


## Havainnoinnin tuloksia

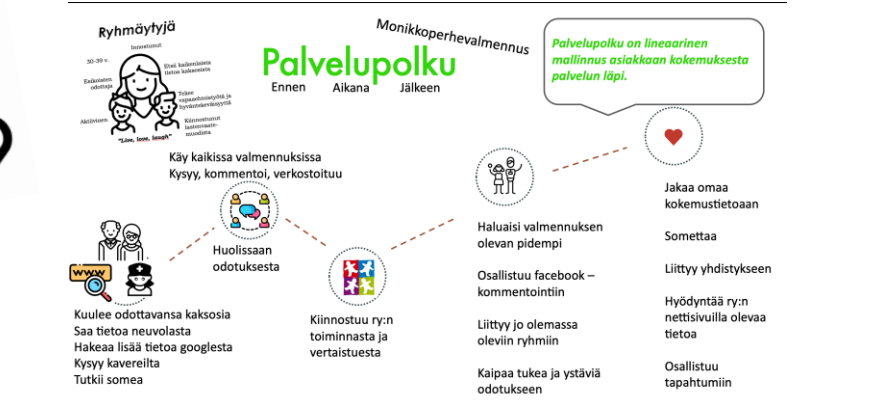
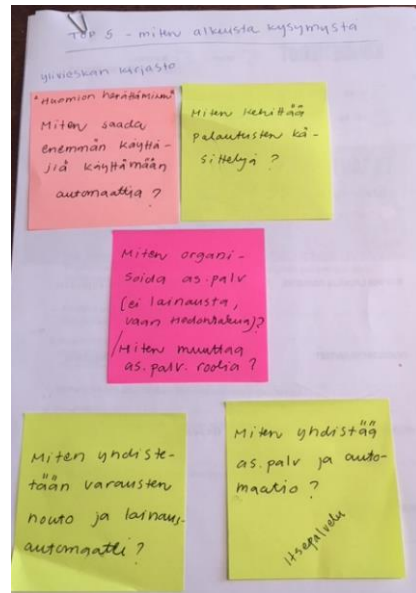
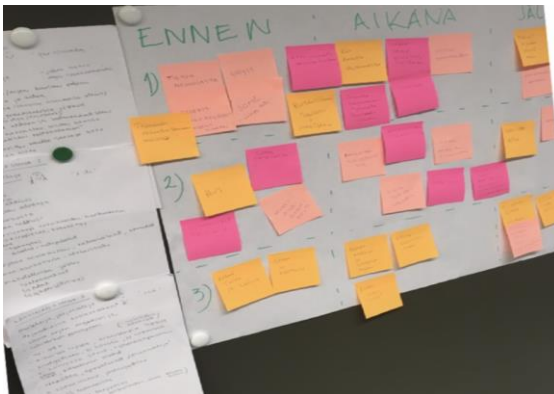
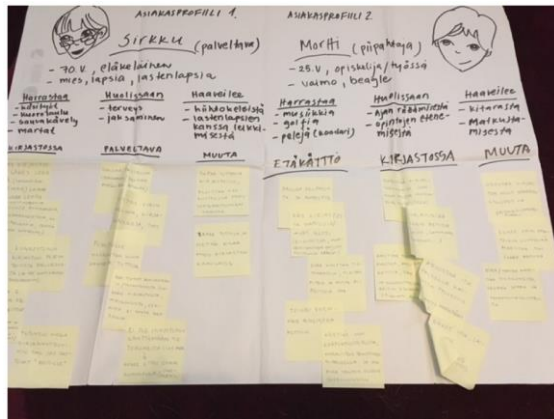


**Miten havainnoinnin kohteena oleva henkilö toimii vrt. mitä hän sanoo?**

## Benchmarking



# Määritä ja ymmärrä

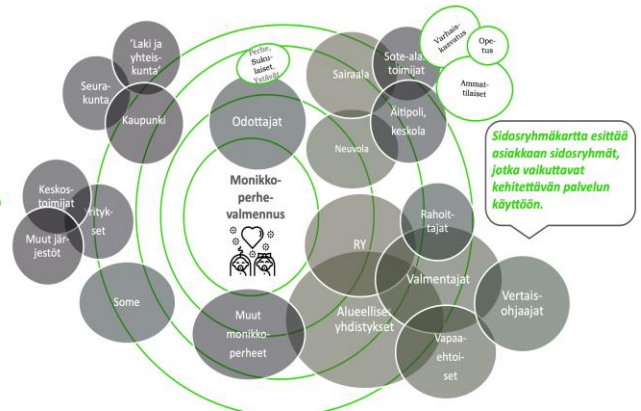


## Käyttäjäpersoonat: Järjestelijä



- Huolehtija, järjestelijä, organisoiija
- "Ajatuksesta konkreetiaan"  
Käsittelee ajatusta konkreettisesti  
Ns. vauva-arjen organisoiija  
"mieltä men, mahdutaanko astoon, tarvitaanko minibussi, miten asunto toimii, testien paras ikähulytän..."
- Turha hätäily jäänyt pois;
  - Analyttinen, suunnitelmallinen
  - "M"-mies
  - Ei stressaa, hössää
  - Valmistautuu opiskelemalla
- Tykkää luennosta, täsmätiedosta, tuotevertailusta
- On paikalla tarpeesta, ei hae vertaistukea, vaan täsmätietoa (arki, hankinnat, turvallisuus)
- Ei ole kiinnostunut jäsenyydestä
  - Voisi osallistua isä&lapsi-tapahtumiin
- Harrastaa lukemista, lenkkeilyä ja pienpanimo-oluita

## Sidosryhmäkartta





# Toimita: ideasta konkretiaan



## Graafinen ohjeisto

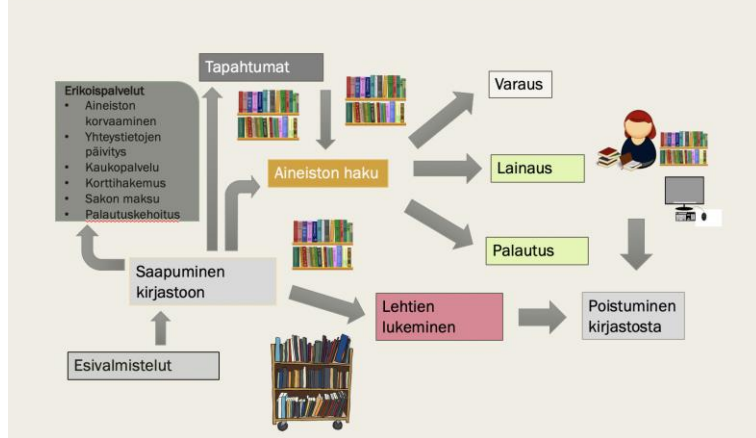


Esimerkki viestinnästä:



Lainausautomaatti -kampanja  
→ Järjestetään lainausautomaatin ympärille tapahtuma, jolloin kannustetaan käyttäjiä kokeilemaan automaattia ja kerrotaan, miksi sen käyttö kannattaa

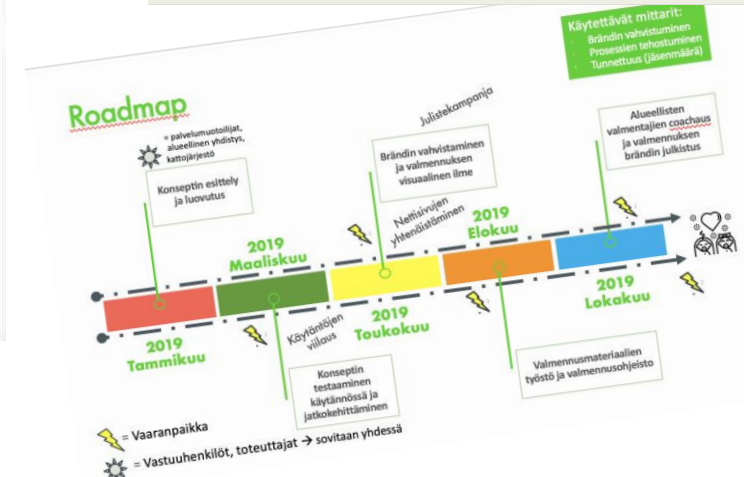
## Kirjaston palvelupolku (yleisnäkymä)



## Findings of the research put into graphic style



## Customer journey map



## Esimerkkinä: Monikkoperhevalmennus -julisteet purettuna osiin

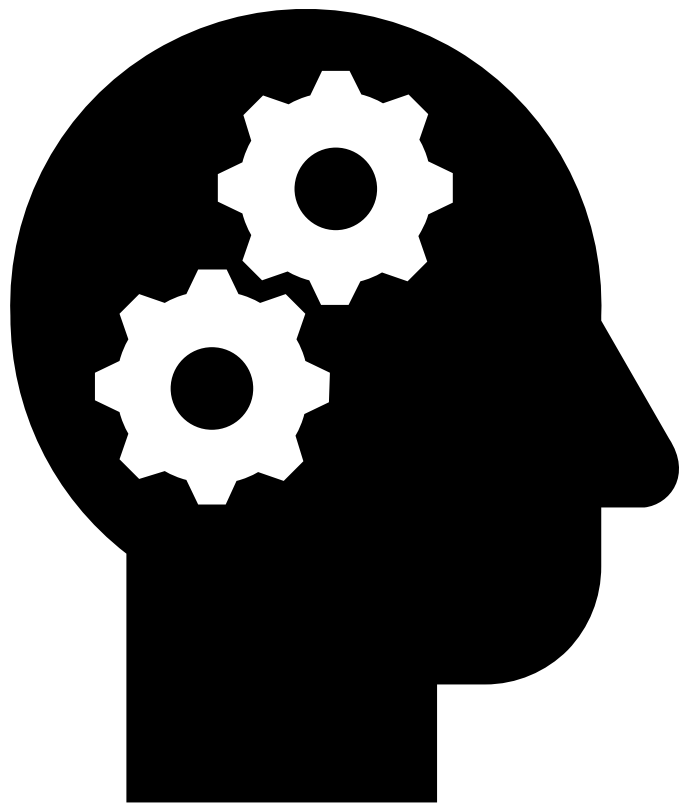
- Iloa, väriä
- Herätetään huomiota, jäädaan mieleen
- Lisätietoa
- Tunnistettavat värit, fontit, teemat, kuvat
- Vertaistukea, sparrausta, positiivisuutta
- Täsmätietoa, ohjataan lisätiedon parin
- Slogan, logo
- Ry
- Lisätietoa, aikataulu
- Paikallisyhdistys (nimi, logo, yhteystiedot)



## Palvelukonsepti: Visualisointia



*”Palvelumuotoilu ei ole tarkkaan määritelty, eikä se siten ole rajattu osaamisalue, vaan pikemminkin yleinen ajatustapa, prosessi ja työkaluvalikoima, joka pohjautuu useisiin osaamisalueisiin muotoilusta insinööritieteisiin ja johtamisesta yhteiskunnallisiin tieteisiin”*



**Kommentteja,  
ideoita,  
ajatuksia?**

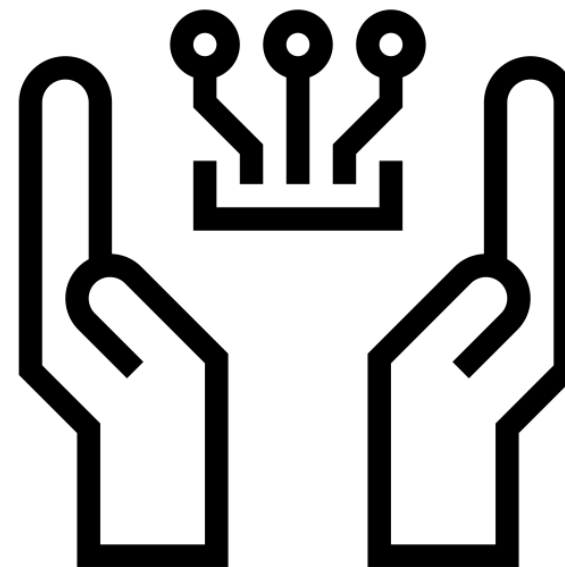


# Palvelumuotoilun mahdollisuudet asiakaslähtöisessä tuotteistamisessa, kehittämisessä

#palvelupolkuja  
[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)

# Tuotteistaminen?

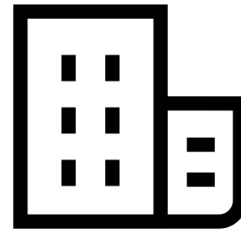
- Paketointia, konseptointia, konkretisointia, vakioointia
- Rakennetaan kokonaisuus, jonka osia voidaan monistaa järjestelmällisesti
- Uudet mahdollisuudet tai jo olemassa olevien asioiden näkeminen, yhdisteleminen eri tavalla
  - *tuotteet, palvelut, asiantuntijuus*
- Tuotteistettu palvelu on helpompi kohdentaa



Tuotteistaminen  
= konkretisointi,  
paketointi



Sisäinen



- Palveluntarjoaja
- Sidosryhmät
- Työntekijät

- Vastuhenkilö
- Ohjeistukset
- Yhteinen ymmärrys
- Kouluttaminen
- Seurantajärjestelmä
- Prosessin tehostuminen
- Kokonaisvaltaisuus

**Asiakas tarvitsee ratkaisun ongelmaan  
ei pelkkää palvelua/tuotetta**

Ulkoinen

- Asiakkaat



- Tuotenimi
- Visualisointi
- Tarinat, elämykset
- Luotettavuusmielikuva
- Referenssit
- Todellisten asiakashyötyjen konkretisointi
- Vaihtoehtoratkaisujen esille tuominen
- Käytettävyys
- Saavutettavuus

# Miksi tuotteistaa, kehittää asiakaslähtöisesti?

- Mitä abstraktimpi tai tuntemattomampi palvelu/tuote on, sitä tärkeämpää on tuotteistaa/konkretisoida se → vähentää asiakkaan riskin tunnetta asiakaskokemuksessa
- Tuotteistamisella maksimoidaan asiakkaalle tarjottavat **hyödyt** ja palveluntarjoajalle tuotteen/palvelun koostumuksen **hallinta** ja **kannattavuuden** parantuminen
- Palveluntarjoajan näkökulmasta palvelujen/tuotteiden systemaattinen kehittäminen tarkoittaa **kilpailukykyistä, kannattavaa** ja **innovatiivista** (liike)toimintaa

*Ratkaistaan  
ongelmia*

*Tyydytetään  
tarpeita*

*Sanoitetaan  
palveluntarjoajan  
osaamista*

***”Asiakaslähtöisyys tarkoittaa tuotteistamisen yhteydessä sitä, että asiakas nähdään ’osana’ yritystä, siinä missä henkilöstö tai muut sidosryhmät”***

# Palvelumuotoilu + tuotteistaminen = asiakslähtöinen tuotteistaminen palvelumuotoilun menetelmin?

- Palvelumuotoiluprosessi ja asiakslähtöisen tuotteistamisen prosessi tukevat toisiaan
- Palvelumuotoilu tarjoaa systemaattisen toimintamallin palveluiden/toiminnan innovointiin, ja tuotteistamiseen asiakslähtöisesti
- Palvelumuotoilu auttaa erilaisten mahdollisuuksien näkemiseen, palvelun ketterään prototypointiin ja testaamiseen



***Asiakslähtöisessä  
tuotteistamisessa otetaan  
huomioon niin  
yrityksen/organisaation  
strategiset lähtökohdat,  
sidosryhmät, käyttäjät kuin  
asiakkaat***

# Palvelumuotoilun mahdollisuudet tuotteistamisessa



- Palvelumuotoilu tarjoaa monia hyviä työkaluja..,
  - asiakaslähtöisyyteen, ihmiskeskeisyyteen
  - ymmärrykseen (asiakkaat, sidosryhmät, työntekijät..)
  - viestintään
  - vakioimiseen ja konkretisointiin
  - jakelukanavien valintaan, kohderyhmän tavoittamiseen
  - arvojen, toiveiden ja tarpeiden kartoittamiseen
  - ennakointiin
  - käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun
  - luovaan ideointiin
  - erilaisten osaamisten/ihmisten yhdistämiseen
  - ...ja erilaiseen ajattelutapaan....

### Mielenkiintoisuus/Oikea tarve

Palvelu/tuote on mielenkiintoinen,  
tehty tarpeeseen



### Asiakaslähtöisyys, ihmiskeskeisyys

### Kannattavuus

Palvelu/tuote on kannattava



**Minkälainen tuote/palvelu kannatta tuotteistaa?  
Minkälaisia ominaisuuksia tuotteistuksen  
kohteella olisi hyvä olla?**

### Osaaminen ja toteutus

Palvelun/tuotteen toteuttamiseen ja  
tuotteistamiseen löytyy kokemusta ja  
osaamista



### Sopivuus

Palvelu/tuote sopii yrityskuvaan  
ja strategiaan

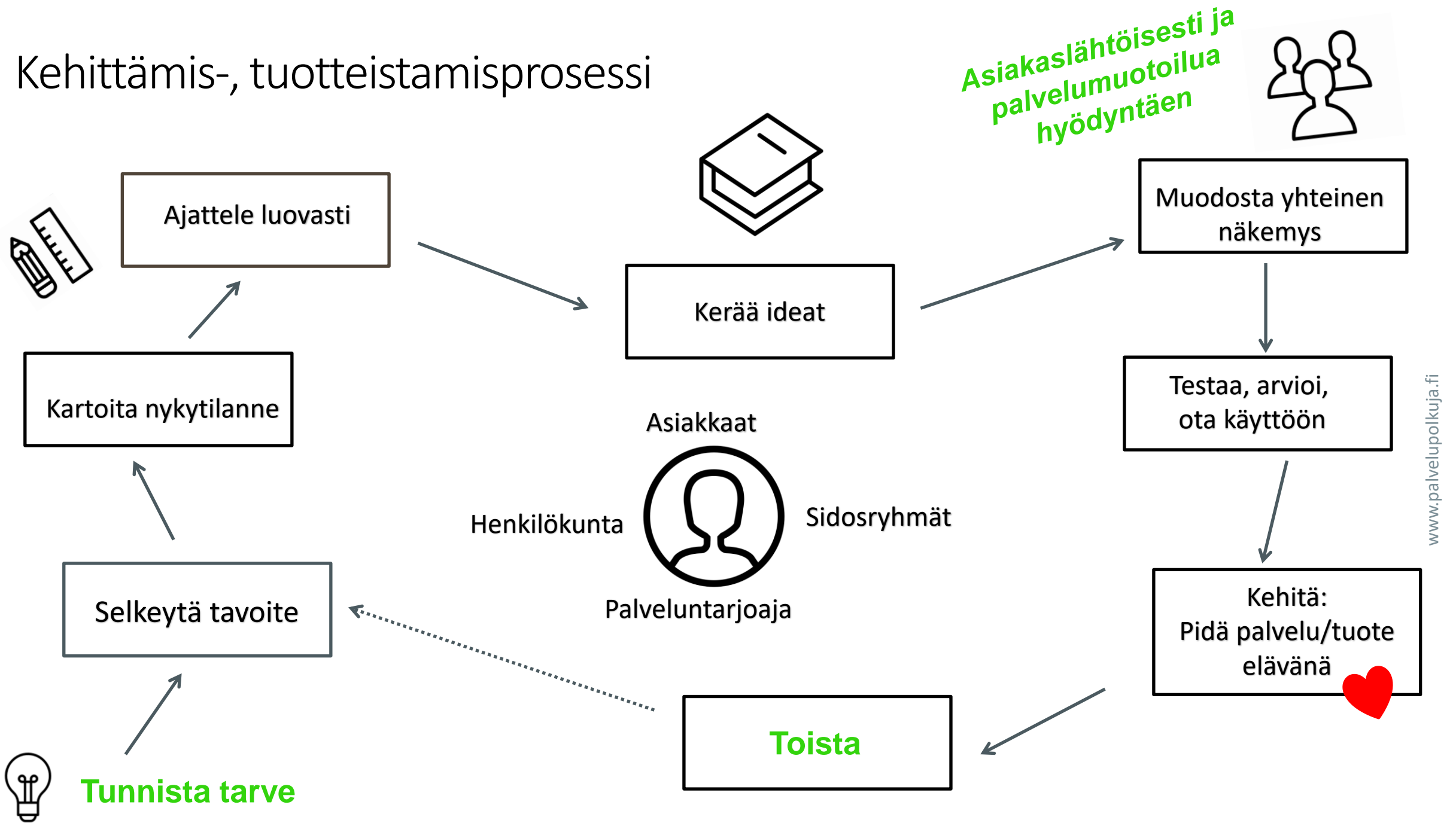


### Toistettavuus (+ sopiva räätälöitävyys) → 'palvelubuffet'

Palveluun/tuotteeseen yhdistyy toistuva asiakastarve.  
Palvelun/tuotteen toteutuksesta löytyy toistuvia osia



# Kehittämis-, tuotteistamisprosessi



# Yhteenvetoa tuotteistamisesta 1/2

- Tutustu nykytilaan
- Ymmärrä asiakasta, sidosryhmiä, valitse kohde ja tavoita
  - Jakelukanavat, SoMe, Arvot, motiivit
- Tunnista tarve ja selkeytä, se mitä halutaan saada aikaan
  - Resursoi osaaminen
- Kehitä, Ajattele luovasti, asiakaslähtöisesti
  - Räätlöi, Monista, Standardoi, Paketoi
  - Osallista
- Testaa ideaa, prototypoi



# Yhteenvetoa tuotteistamisesta 2/2

- Rakenna kokonaisvaltainen kokemus
- Mieti hintaa, hinnoittelua
  - Mitä haluat viestiä sillä? Laatu, luksus, elämys, edullisuus
  - Tavoitteet, strategia
  - Sesongit, lanseeraus, joustavuus
  - Mitä hinnalla saa? Konkretia, hyöty, epäselvyys
  - Selkeys hinnassa
- Tarinat kiinnostuvat
- Sanoita palvelu, Ota käyttöön
- Toista, eli Kehitä edelleen



# **Muutama esimerkki asiakaslähtöisestä kehittämisestä**

#palvelupolkuja  
[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)

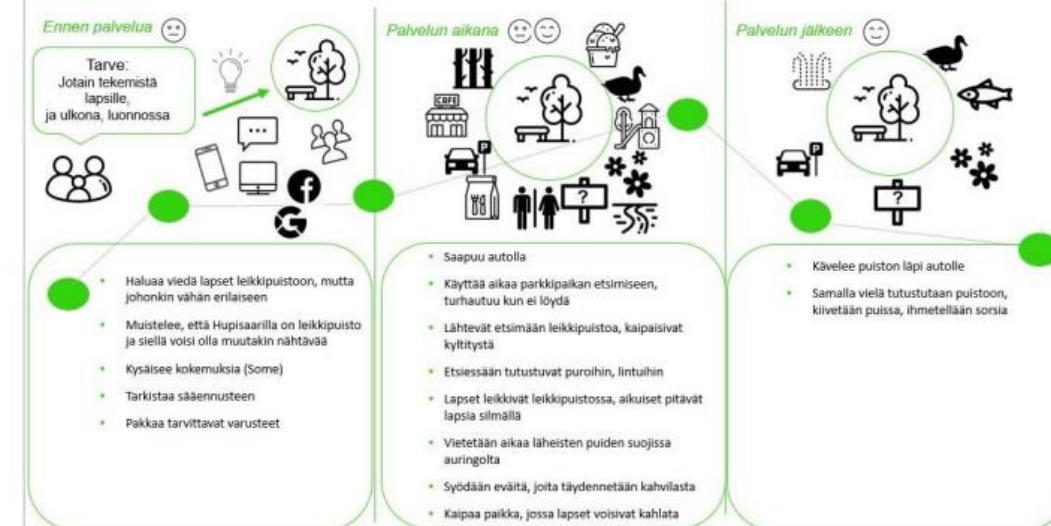


**Tavoite:**  
**Kehittää matkailullinen kokonaisuus  
Hupisaarille palvelumuotoilua  
hyödyntäen**



## Hupisaarten markkinoinnin tavoitteita

- **Brändi**
  - Tunnettuus
  - Mielikuva
  - Näkyvyys
  - Mahdollisuudet – jokaiselle jotakin
  - Asiakaskokemus
  - Konseptin juurruttaminen
- **Käyttäjät**
  - Asiakastytyväisyys
  - Suosittelevat –mm. somessa
  - Sitoutuneisuus
- **Myynti**
  - Myynnin kasvu
  - Yhteistyön tehostuminen
  - Palveluiden kehittäminen
  - Hupisaarten brändi osaksi toimijoiden palveluita



Kuva 21: Lapsiperheet/lasten kanssa liikkuvat -palvelupolku.



Tavoite:

Lisätä lainausautomaatin käyttöä, joka mahdollistaisi henkilökunnan resurssien ohjaamisen muihin tehtäviin



### Palvelukonsepti: Visualisointia

Palvelutiskin toiminnot jaetaan selkeisiin osioihin



Ns. Yhden palvelupisteen -toiminta

Asiakaspalvelun uudelleen brändääminen

Lainaus- ja palautuspisteet esille  
Lainausautomaatti ja palautus siirretään palvelutiskin yhteyteen  
Palautuslaatikko



Lattiaopasteilla voidaan varmistaa toimintojen löytymistä





**Kommentteja,  
ideoita,  
ajatuksia?**

# Muutamia työkaluja kokeiltavaksi omassa arjessa

#palvelupolkuja  
[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)



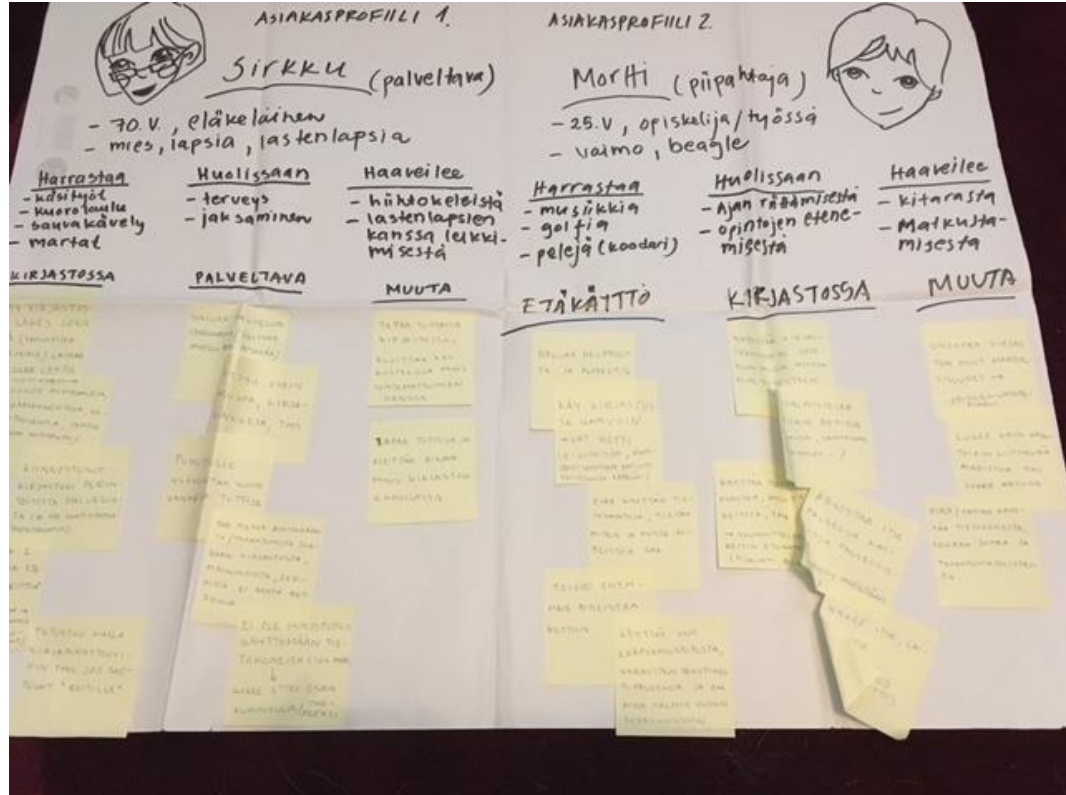
# Hyviä työkaluja palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen

- Benchmarking
- Luotaimet
- **Käyttäjäpersoonat**
- Sidosryhmät (sidosryhmäkartta)
- **Prototyypit, pilotointi, testaus**
- **Palvelun visualisointi, konkretisointi**
- **Palvelupolku**
- **Service blueprint**
- Asiakasarvokartta
- **Empatiakartta**
- Palvelulupaus
- ...



# Käyttäjäpersoonat

## Käyttäjäpersoonat: Järjestelijä



Täsmätietoa  
Konkretia

40-49v.

"Iltatähden" odottaja

"Always look on the bright side of life"

Tekniikka, apuvälineet

Arjen peruspilari

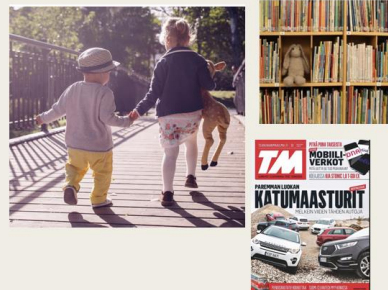
Organisoija

"Montako vaippaa Vauva A käyttää vuorokaudessa? Entä Vauva B? Hmm...,  $E=mc^2...$ ?"

- Huolehtija, järjestelijä, organisoija
- "Ajatuksesta konkretiaan"
  - Käsittelee ajatusta kaksosista konkretian kautta
  - Ns. vauva-arjen organisoija
    - miettii mm. mahdutaanko autoon, tarvitaanko minibussi, miten asunto toimii, testien paras itkuhälytin...
- Turha hätäily jäänyt pois;
  - Analyttinen, suunnitelmallinen
  - 'TM -mies'
  - Ei stressaa, hössää
  - Valmistautuu opiskelemalla
- Tykkää luennoista, täsmätiedosta, tuotevertailuista
- On paikalla tarpeesta, ei hae vertaistukea, vaan täsmätietoa (arki, hankinnat, turvallisuus)
- Ei ole kiinnostunut jäsenyydestä
  - Voisi osallistua isä&lapsi -tapahtumiin
- Harrastaa lukemista, lenkkeilyä ja pienpanimo-oluita

## Perheellinen

- Mikko Virtanen
- Ikä: 40
- Ammatti: Sähkösuunnittelainsinööri Ylivieskalaisessa Vieskan Sähköpalvelussa
- Lapset: Poika 3, tyttö 4
- Aviosäätö: Naimisissa
- Lainaustapa: Asiakaspalvelu



Mikko käy kirjastossa kaksi kertaa kuukaudessa lastensa kanssa ja lainaa lasten kirjoja. Mikkoa kiinnostaisi kovasti käydä lehtilukusalissakin lukemassa Tekniikan maailmaa, koska insinöörinä erilaiset tekniikkaan liittyvät asiat kiinnostavat. Lapset vievät toistaiseksi kuitenkin kaiken huomion kirjastokäynnillä. Tapahtuma on Mikosta aina mukavaa. Lapset tykkäävät kirjastosta ja kirjoista. Se on Mikon ja lasten yhteistä aikaa ja mukavaa tekemistä.

Mikko lainaa kirjat tiskiltä. Se on helpompaa rauhattomien lasten kanssa. Lapset käyttäytyvät paremmin henkilökunnan ollessa läsnä.

# Perheellinen

- Mikko Virtanen
- Ikä: 40
- Ammatti: Sähkösuunnitteluinsinööri  
Ylivieskalaisessa Vieskan Sähköpalvelussa
- Lapset: Poika 3, tyttö 4
- Aviosääty: Naimisissa
- Lainaustapa: Asiakaspalvelu



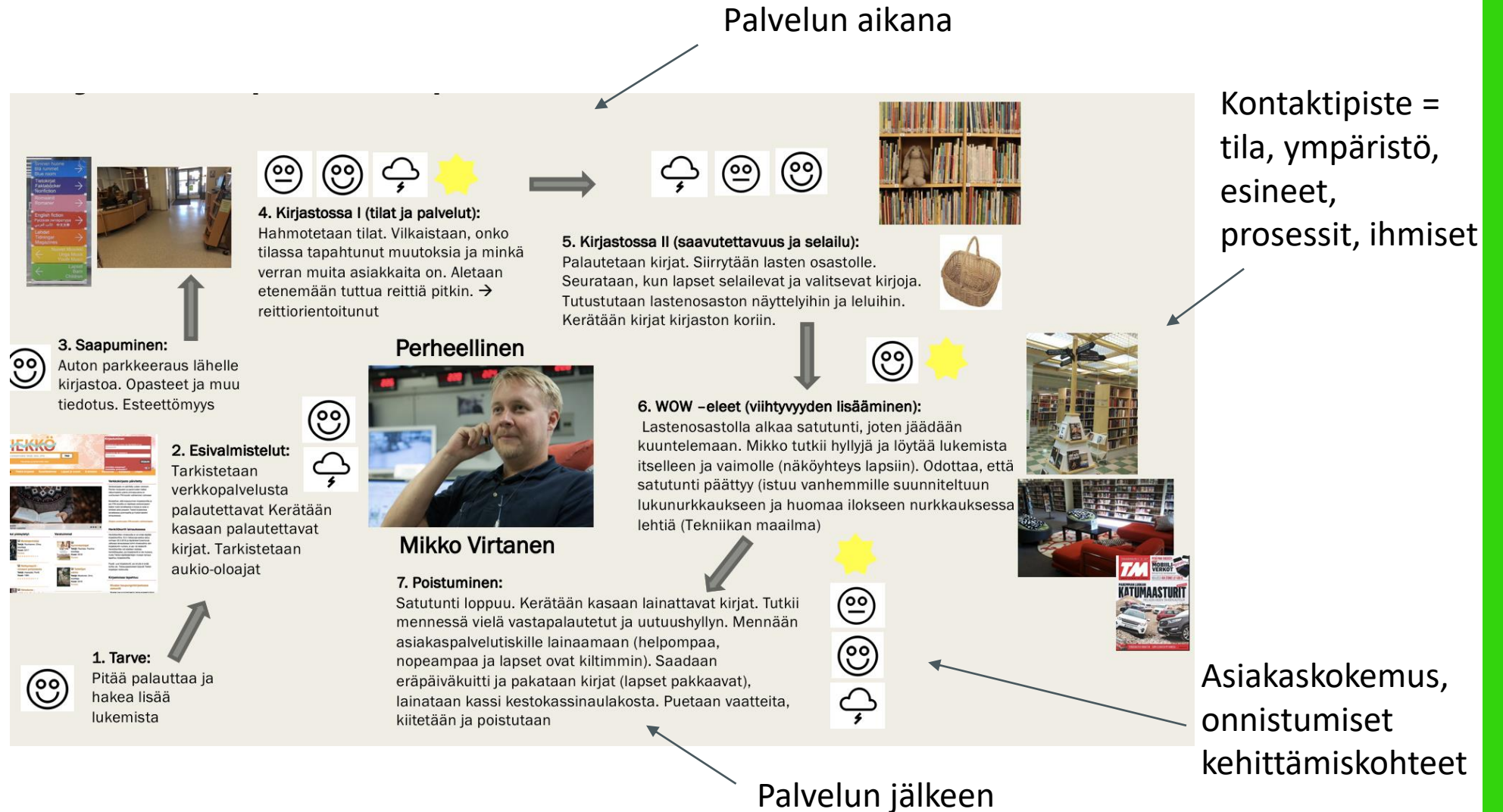
Mikko käy kirjastossa kaksi kertaa kuukaudessa lastensa kanssa ja lainaa lasten kirjoja. Mikkoa kiinnostaisi kovasti käydä lehtilukusalissakin lukemassa Tekniikan maailmaa, koska insinöörinä erilaiset tekniikkaan liittyvät asiat kiinnostavat. Lapset vievät toistaiseksi kuitenkin kaiken huomion kirjastokäynnillä. Tapahtuma on Mikosta aina mukavaa. Lapset tykkäävät kirjastosta ja kirjoista. Se on Mikon ja lasten yhteistä aikaa ja mukavaa tekemistä.

Mikko lainaa kirjat tiskiltä. Se on helpompaa rauhattomien lasten kanssa. Lapset käyttäytyvät paremmin henkilökunnan ollessa läsnä.

# Palvelupolku

Palvelutuokio =  
Asiakas ja  
palveluntarjoaja  
vuorovaikutuksessa

Ennen palvelua



# Empatiakartta



## Empatiakartta

Kehitettävä kokonaisuus: Monikkoperhevalmennus

Empatiakartta jäsentää kerättyä asiakastietoa visuaalisen kartan avulla.



# Service Blueprint = palveluketjuanalyysi



Palvelupolku

Vuorovaikutuksen raja

Näkyvät toiminnot

Näkyvyyden raja

Näkymättömät toiminnot

Sisäinen vuorovaikutus

Tukitoiminnot  
sidosryhmät

**Tarve: päivähoitopaikka**

Tietoa vakan palveluista nettisivujen kautta

Hakemuksen tekeminen verkossa

Lisätietojen kysyminen, hakemuksen täydentäminen

Tieto päiväkotipaikasta ja paikan vastaanottaminen

Tutustuminen päivähoitopaikkaan ja hoidon aloitus

'Arki' Hoitovaraukset, jne

Muutosten ilmoittaminen

Viestinnän seuraaminen

Neuvonta

Lisätietojen kysyminen

Ilmoitus päivähoitopaikasta

Yhteydenotto perheeseen paikan myöntämisen jälkeen

Yhteydenpito

Maksu-päätökset

Opastus, oikaisu

Tiedottaminen eri tavoin

Ryhmäyttäminen, jne

Tiedottaminen

Hakemuksen vastaanottaminen

Verkkosivujen päivittäminen

Hakemuksen käsittely, jononhallinta

Sijoituspäätöksen tekeminen

Tietojen tarkistus ja täydentäminen

Vasut

Tulorekisteri

Laskutus

Muutosilmoitusten seuraaminen

Alusta

It-osasto

Verkkosivut

Daisy

Suomi.fi

Arkistointi

Palkat, HR

Populus

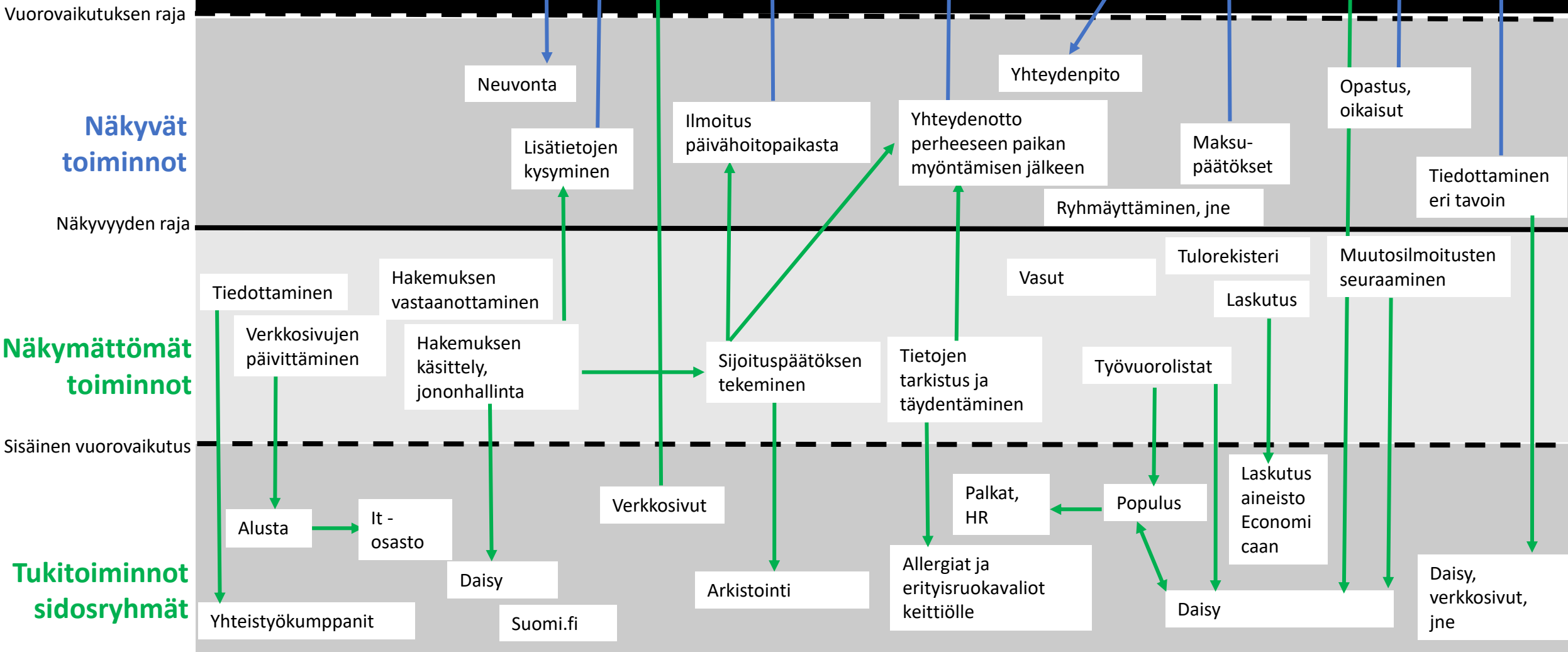
Allergiat ja erityisruokavaliot keittiölle

Työvuorolistat

Laskutus aineisto Economi caan

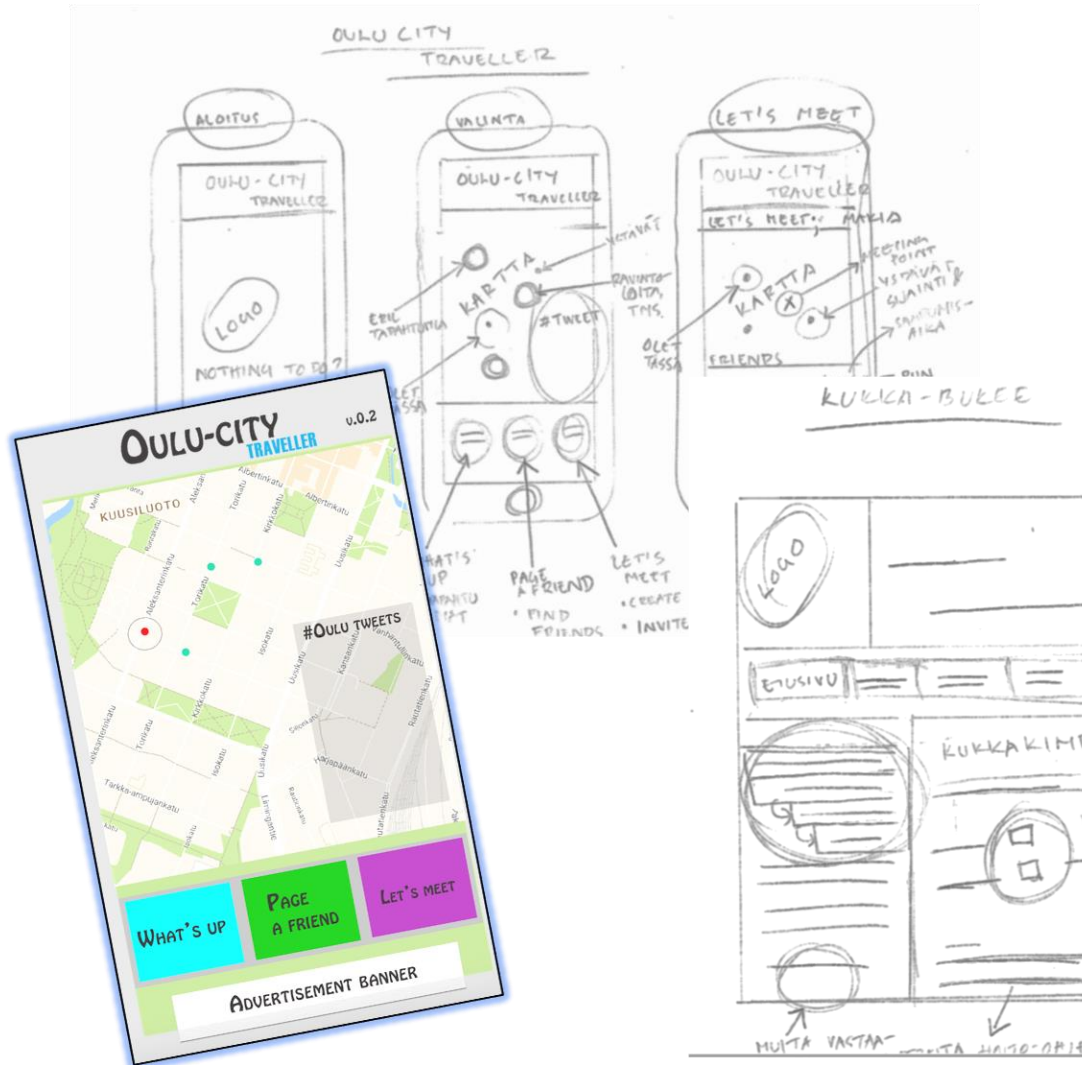
Daisy

Daisy, verkkosivut, jne



# Protoilu, palvelunäyte

## Esimerkinä: Monikkoperhevalmennus -julistheet purettuna osiin



Iloa, väriä

Herätetään huomiota, jäädhään mieleen

Lisätietoa



Tunnistettavat värit, fontit, teemat, kuvat

Vertaistukea, sparrausta, positiivisuutta

Täsmätietoa, ohjataan lisätiedon pariin

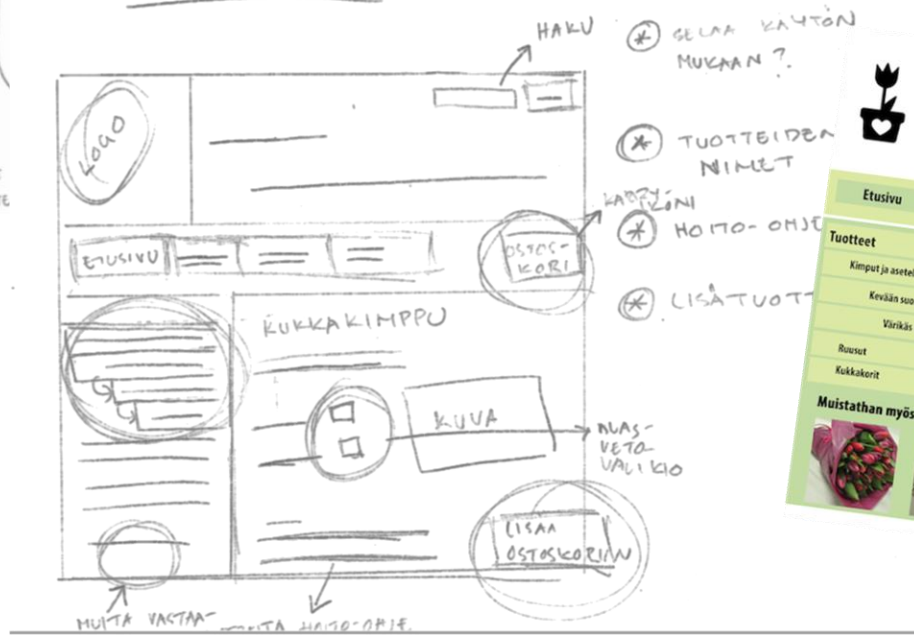


Slogan, logo

Ry

Lisätietoa, aikataulu

Paikallisyhdistys (nimi, logo, yhteyshiedot)




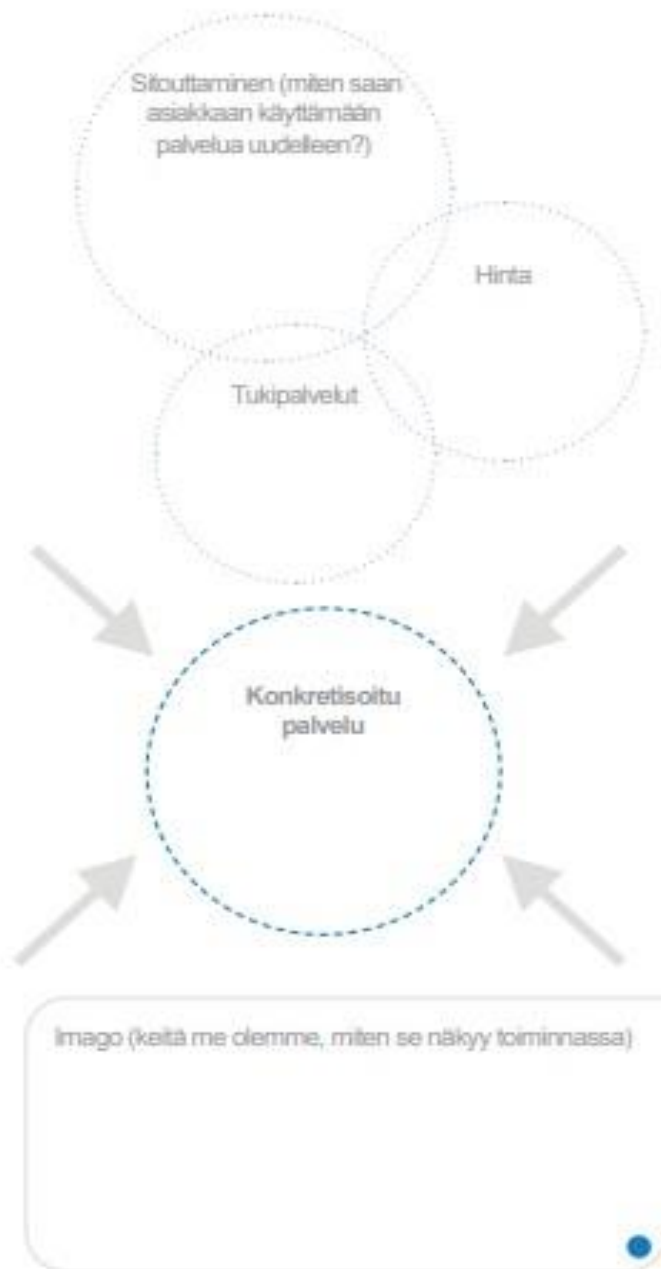


# Konkretisointi

 Asiakas

 Tarve / Ratkaisu / Hyöty

 Sisältö



Idean konkretisointi ja asiakaslähtöinen tuotteistaminen auttavat idean jalkauttamisessa.

Kun aloitat konkretisoinnin....

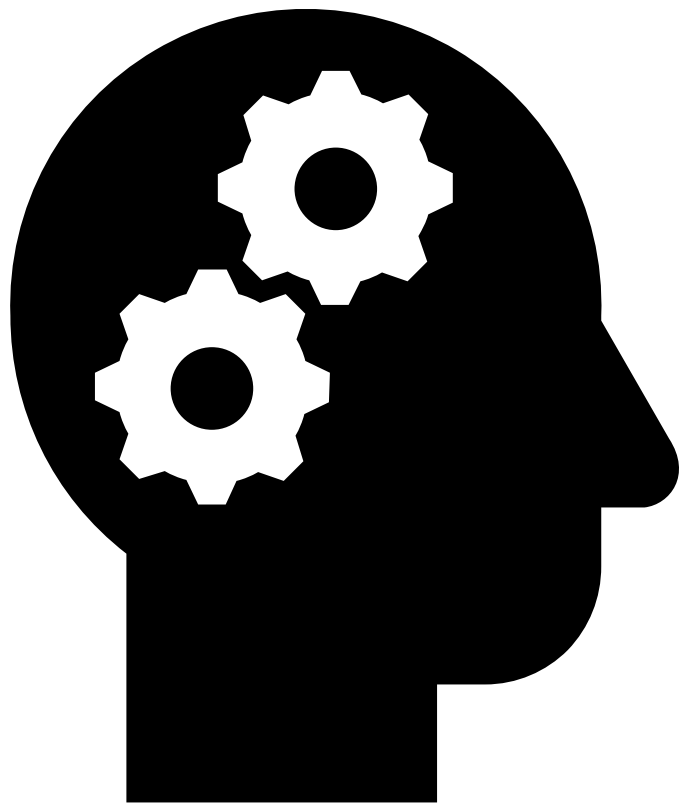
1. Valitse palvelu, jota konkretisoi.
2. Tee jokaisesta palvelusta oma konkretisointi.
3. Ota huomioon niin asiakkaan näkökulma kuin omat tavoitteesi.
4. Hyödynnä jo aikaisempia harjoituksia, kuten palvelupöytä ja käyttäjäpersoonat -menetelmiä
5. Voit yhdistää tähän myös markkinointikello -työkalun.

Testaus (mistä tiedän, että palveluni toimii?)

Ostopäätös (miten autan ostopäätöksessä, miten herätän luottamusta, mielenkiintoa?)

Miten palvelu lanseerataan?  
(Jalkautus, markkinointi, aikataulu)





**Kommentteja,  
ideoita,  
ajatuksia?**

**Ensimmäisen pienryhmätapaamisen tehtävä**

**Ikigai**

#palvelupolkuja  
[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)



**Ennen kehittämisen aloittamista kannattaa kartoittaa oma tilanne, osaaminen ja organisaation kehittämisen tarve**

**Yksi hyvä työkalu tähän on Ikigai -menetelmä**

**Voit täyttää Ikigain esimerkiksi jo olemassa olevan tuotteen/palvelun näkökulmasta tai kartoittaa osaamistasi sen avulla**

**Ikigain ei tarvitse olla valmis ennen ensimmäistä pienryhmätapaamista, vaan sitä voidaan täydentää prosessin aikana**

# Ikigai

= sana tulee Japanista ja on englanniksi *a reason for being*

...tarkoittaa oman tekemisen merkityksellisyyttä ja elämänsä, olemassaolon tarkoitusta...

...esimerkiksi miksi menen aamulla töihin, mitä osaan, mitä voin tarjota, mitä haluaisin osata, mistä tykkään...



# Miten käytän ikigaita?

- Seuraavassa dioissa on esimerkkejä tuunatusta Ikigai –menetelmästä
- Kun aloitat kartoittamisen, voit lähteä liikkeelle esimerkiksi näiden teemojen/kysymysten kautta
  - *Määrittele, miksi olemme olemassa, mitä me teemme?*
  - *Mitä haluamme saada aikaan? Mitä tarvitsemme?*
  - *Mieti tavoitteita. Ovatko ne saavutettavissa, mitattavissa?*
- Tee kartoitus erilliselle paperille, jotta voit täydentää sitä tarvittaessa. Voit halutessasi tehdä sen myös powerpointiin tai muuhun vastaavaan työkaluun
- Kysyttävää? Autan mielelläni Ikigain käytössä:  
[raisa.maijala@palvelupolkuja.fi](mailto:raisa.maijala@palvelupolkuja.fi)

**Kuka?  
Kenelle?  
Miten?  
Missä?**

Hyöty meille?

Hyöty sidosryhmille?

Kuka on asiakkaamme?

Hyöty asiakkaalle?

Ketä me olemme?

**Mitä  
tykkäämme  
tehdä?**

Mitkä ovat  
asiakkaidemme arvot?

Mitä teemme nyt?  
Miten toimimme?  
Miten voisimme toimia?  
Miten viestimme?  
Mitä tarvitaan lisää?

**Missä  
olemme  
hyviä?**

**Meidän  
palvelu, tuote**

Miten asiakkaamme toimivat?

**Miten voimme  
auttaa  
asiakastamme?**

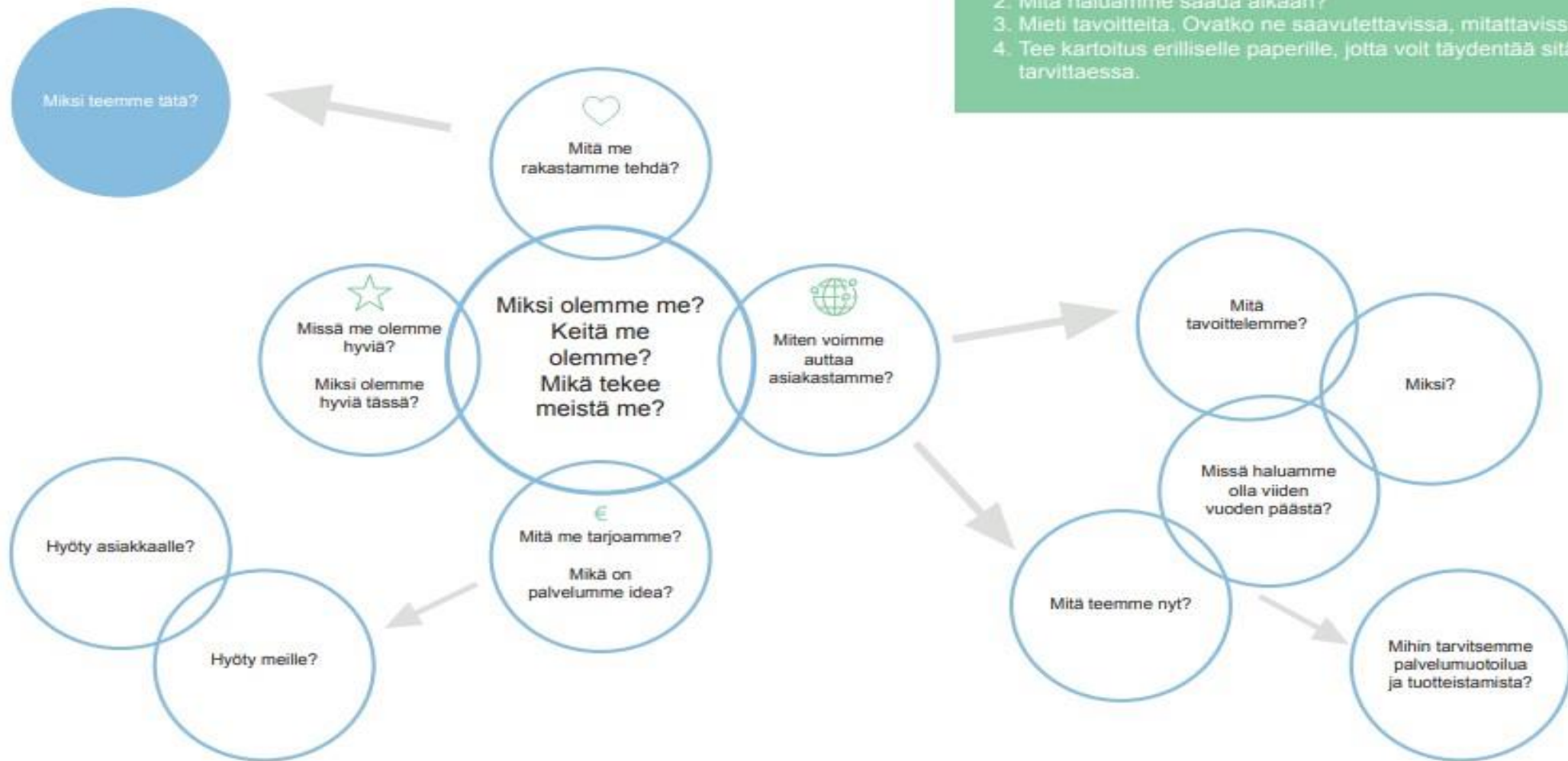
Mitä asiakkaamme  
tarvitsee nyt,  
tulevaisuudessa?

**Mitä tarjoamme?  
Mikä on palvelumme  
idea?**

Mihin pyrimme?  
Missä haluamme olla viiden vuoden  
päästä?

Ketä tarvitaan mukaan?

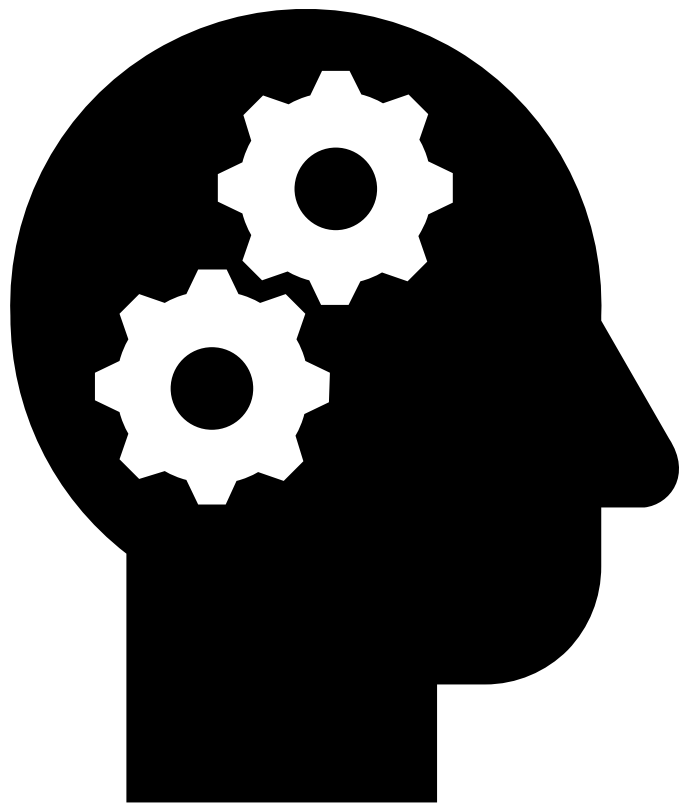
# Palvelumuotoilun aloittaminen



Ennen palvelumuotoilun aloittamista kannattaa kartoittaa palvelun tilanne ja organisaation kehittämisen tarve.

Kun aloitat kartoittamisen...

1. Määrittele, miksi olemme olemassa, mitä me teemme?
2. Mitä haluamme saada aikaan?
3. Mieti tavoitteita. Ovatko ne saavutettavissa, mitattavissa?
4. Tee kartoitus erilliselle paperille, jotta voit täydentää sitä tarvittaessa.

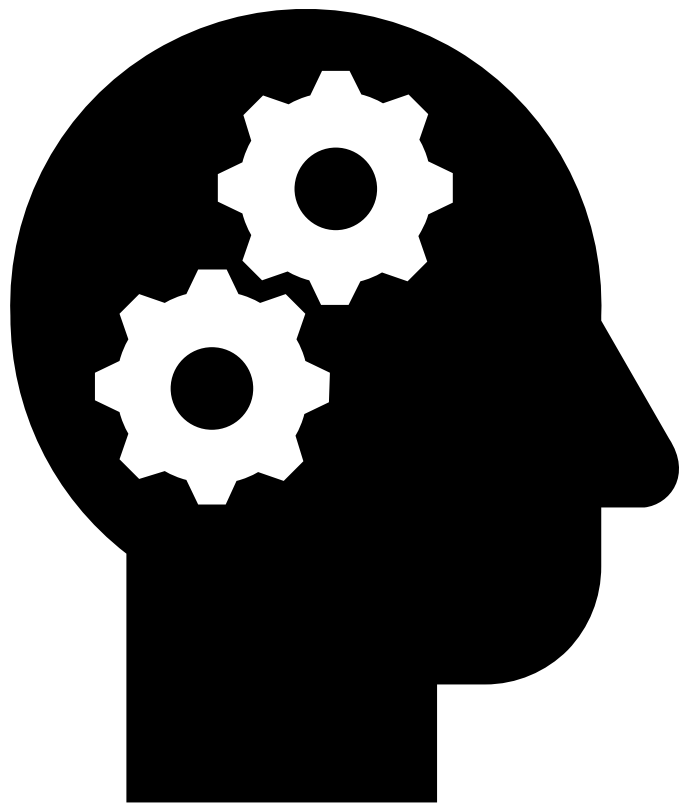


**Kommentteja,  
ideoita,  
ajatuksia?**



# Yhteenvetoa, keskustelua

#palvelupolkuja  
[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)



**Mitä jäi erityisesti mieleen  
tämän päivän  
kokonaisuudesta?**

# Miten jatketaan?

## Pienryhmätapaaminen:

- Palvelumuotoiluprosessin aloittaminen.
  - Aika: ke 29.5.2024, klo 9.00-11.00
  - Paikka: Teams
- Pienryhmätapaaminen sisältää mm:
  - palvelumuotoiluprosessin teoriaa
  - palvelumuotoilumenetelmien kokeilua käytännössä
  - ja vertaisoppimista
- Tapaamisessa käydään läpi myös webinaarissa annettu tehtävä ja kokemuksia siitä
- Tehtävissä käytetyt menetelmät ovat sellaisia, joita osallistujat voivat käyttää itsenäisesti myös myöhemmin.



# Kiitos!

## Palvelumuotoilutoimisto Palvelupolkuja Oy

Raisa Maijala

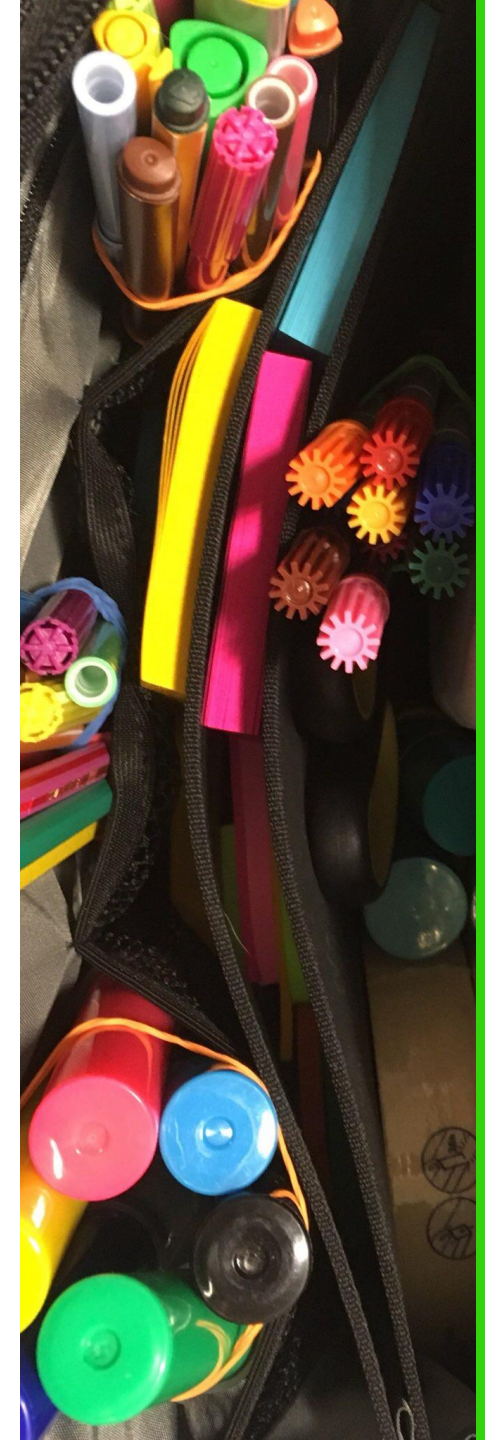
[raisa.maijala@palvelupolkuja.fi](mailto:raisa.maijala@palvelupolkuja.fi)

P. 0403287615

[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)

@palvelupolkuja

<https://www.linkedin.com/company/palvelupolkuja-oy/>



[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)

**Puhu asiakasta!**

**#palvelupolkuja**

**[www.palvelupolkuja.fi](http://www.palvelupolkuja.fi)**