

Turku Science Parkin alueen uudistuva yrityspalveluverkosto

2. yrityspalvelutyöpaja 2.1.2016

Työpajan aikataulu:

13.00

Kahvi

Niko Kyynäräinen, Turun seudun kehittämiskeskus

Missä mennään, Päivi Katajamäki ja Arja-Liisa Kuitunen,
Turun ammattikorkeakoulu

Ihanteellinen palvelupolku

Koko blueprint

15.15

Tehtyjen blueprinttien läpikäynti

15.45

Työpajan yhteenveto

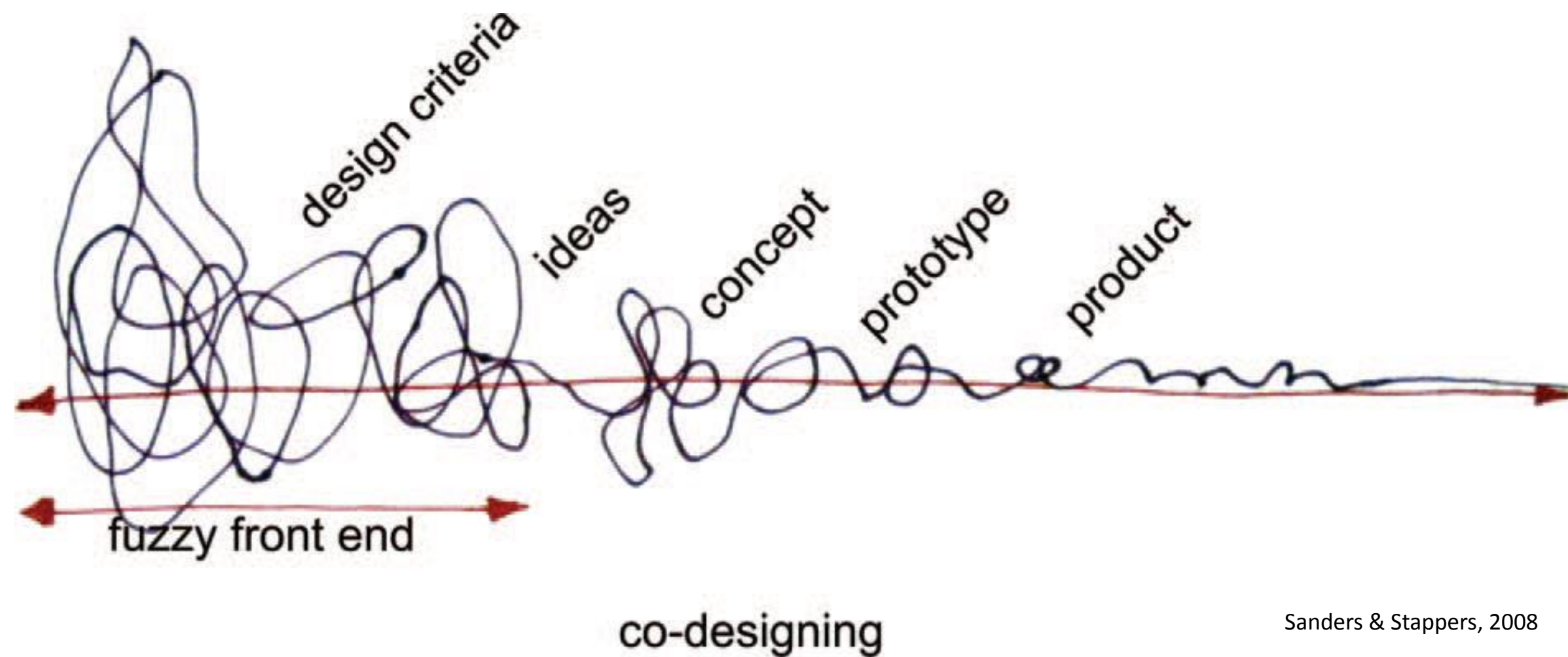
TERVETULO!

SELKO-HANKE

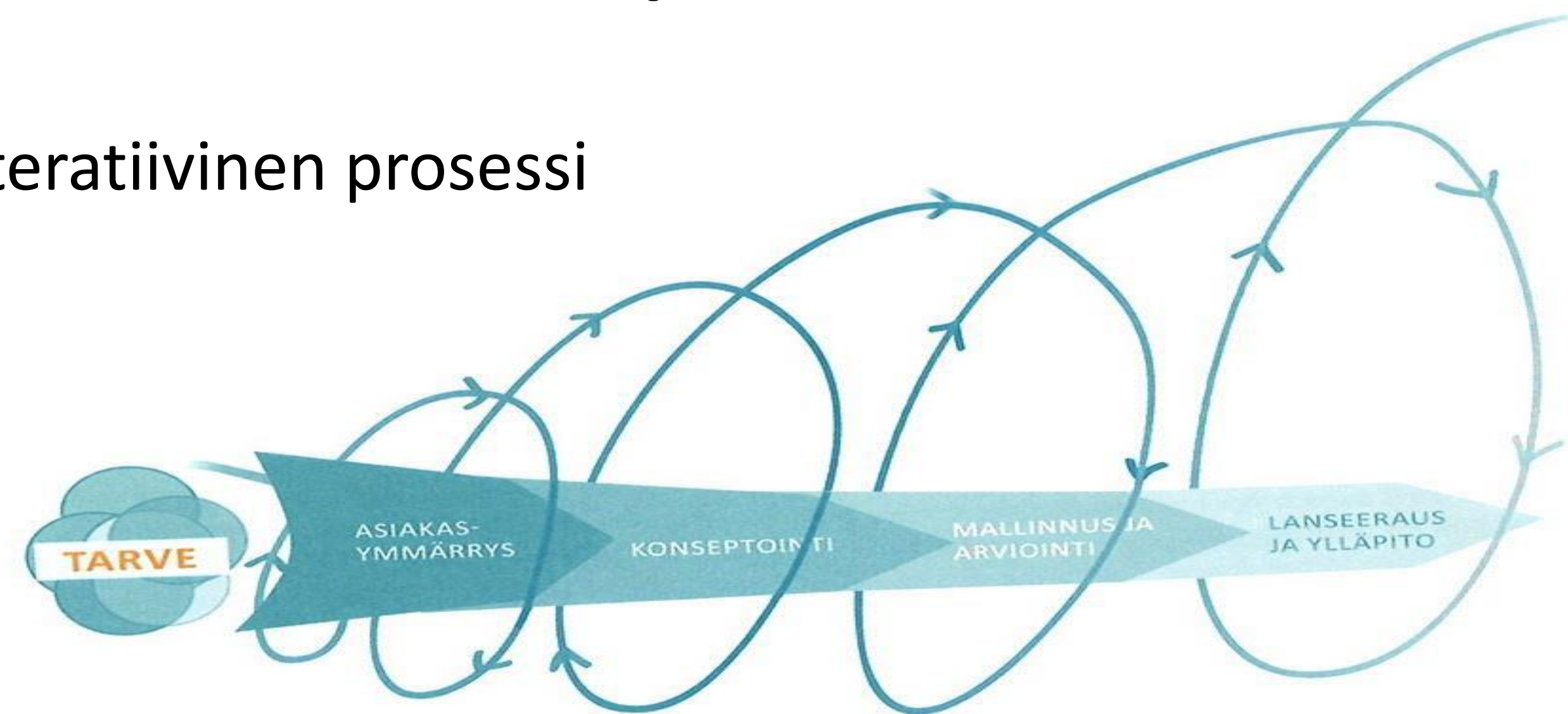
- Seminaari on osa Turun Ammattikorkeakoulun SELKO-hanketta, jossa luodaan Turun seudun yrityspalveluille uudenlaista kehittämisen mallia.
- Lähtökohtana on asiakaslähtöinen ja osallistava palvelumuotoilu.
- SELKO-hanke on osa 6-Aika kokonaisuutta, jossa ovat mukana Turku, Helsinki, Vantaa, Espoo, Tampere ja Oulu sekä Turun ammattikorkeakoulu.
- Selkeä **asiakaslähtöinen avoin monituottajainen yrityspalveluiden malli**, joka edistää eli yritysten liiketoimintaa ja kilpailukykyä
- **Palveluiden paraneminen** ja uusien asiakaslähtöisten palvelujen ja toimintamallien kehittyminen
- Organisaatioiden **kehittämistyön ajattelumalli yhteisölliseksi, osallistavaksi, monialaiseksi ja iteratiiviseksi**
- **Yhteistyö** toimijoiden välillä paranee
- **Organisaatioille ja yrityksille uusia osallistavan kehittämisen työkaluja**, joiden avulla yritykset ja yhteisöt voivat tehdä yhteisöllistä tuotteen tai palvelun kehittämistä myös itsenäisesti
- Hankkeeseen osallistuvien tahojen **osaaminen osallistavassa liiketoiminnan kehittämisessä kasvaa**

Palvelumuotoilun yhteiskehittämisprosessi

Sumea alku

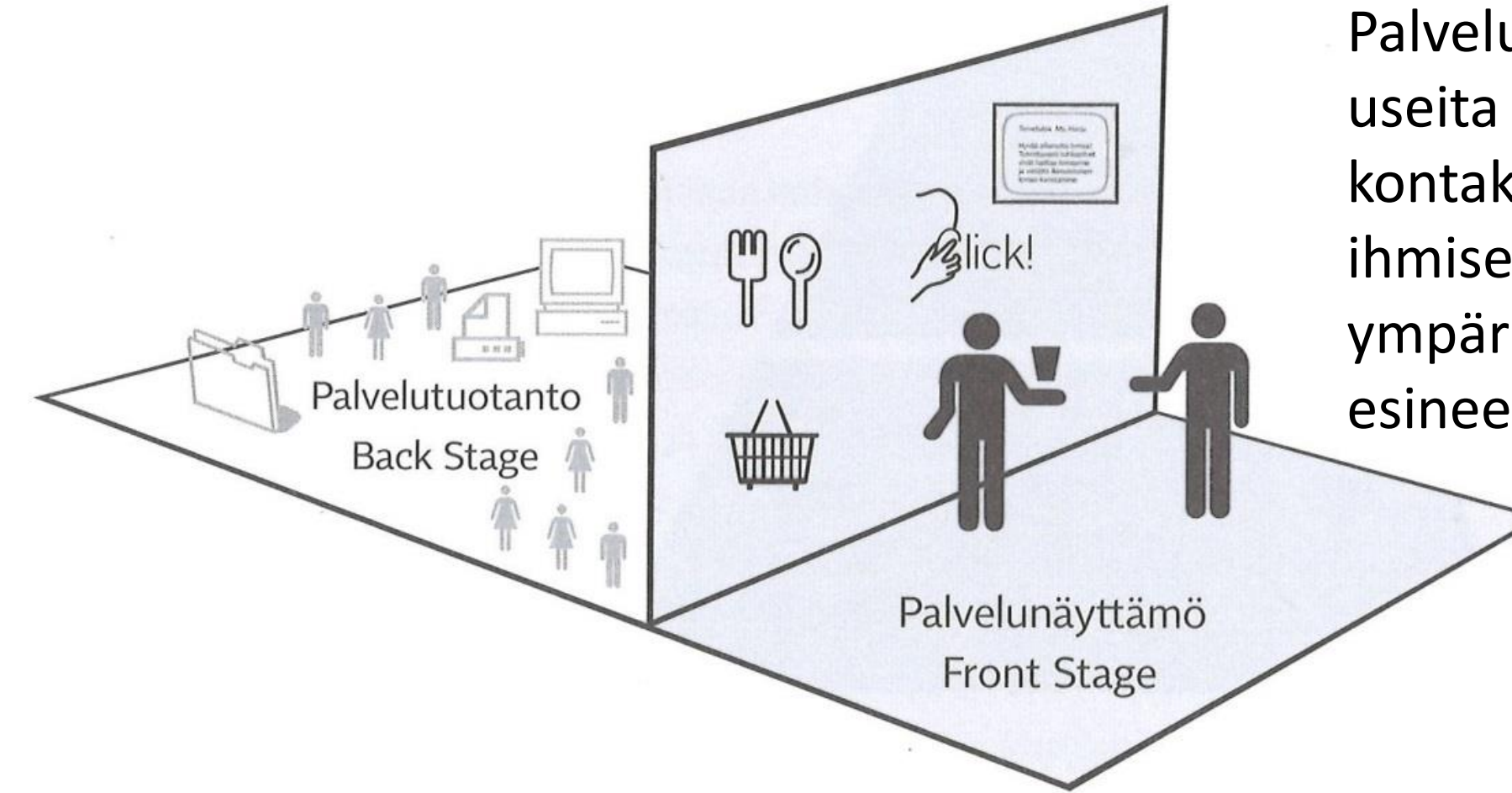
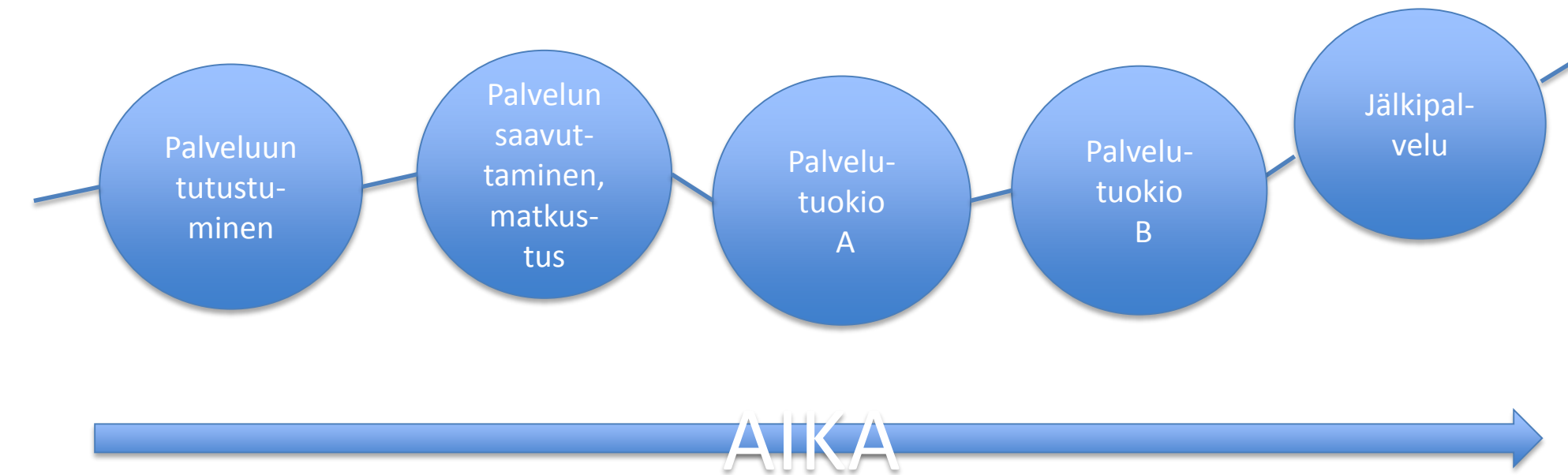


Iteratiivinen prosessi



ASIAKKAAN PALVELUPOLKU

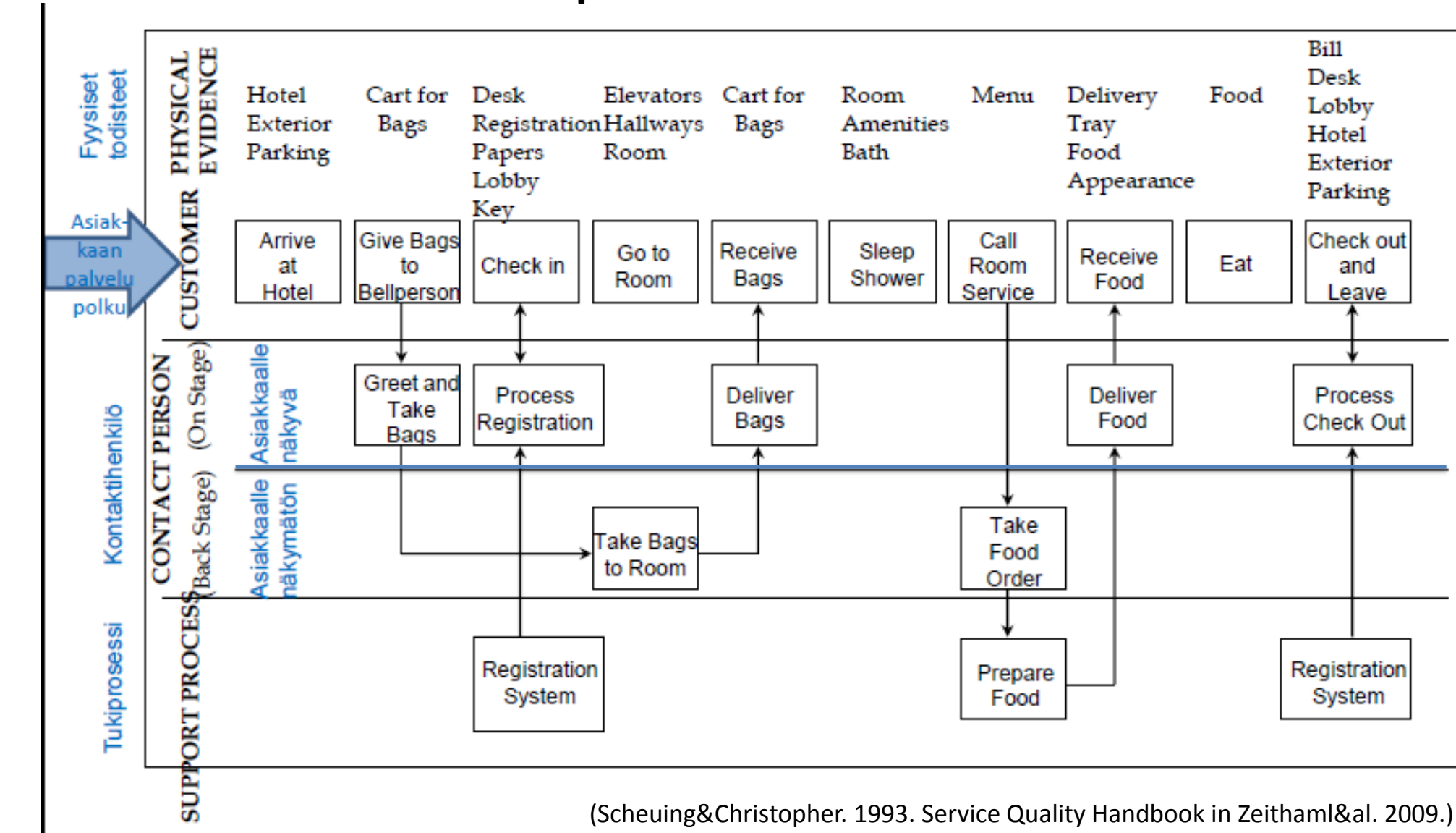
PALVELUTUOKIO asiakkaalle näkyvä ja näkymätön osa



Palvelutuokiossa useita asiakkaan kontaktipisteitä: ihmiset, ympäristöt, esineet

Tuulaniemi 2011, 76.

SERVICE BLUEPRINT, palvelun kokonaiskuva, esimerkki hotellipalveluista



(Scheuing&Christopher. 1993. Service Quality Handbook in Zeithaml&al. 2009.)

FYSISET TODISTEET	Market Kitchen palvelupiste		PowerPoint			Luonnos konseptista		Sopimus- paperit			Iphone	Kannatta- vuuslaskel- ma			Viralliset lomakkeet ja kaavak- keet	Iphone, sähköposti viesti								Paperit			Nettisivut, videomaininta		Opintopis- teet
ASIAKKAAN PALVELUPOLKU	Töissä opiskelun ohessa palvelutiskil- lä hyper- marketissa	Idea puuttuvasta välipalavaih- toehdosta työkaverin kanssa keväällä 2014	Ideaa esiteltiin ja konseptia tarjottiin kauppias X:lle Yritys Oy	Kauppias tarjosi mahdollisuu- den ryhtyä yrittäjäksi	Kauppias varasi ajan yritysneuvo- jalle	Käynti yritysneuvo- jalla, jossa luonnostel- tiin konseptia	Päätös yrityksen perustami- sesta ja tarjouksesta ryhtyä yrit- täjiksi jou- luna 2014	Sopimuk- sen allekirjoitus Yritys Oy:n kanssa	Yritys Oy: stä yhteys Kescoon, sovittiin tapaami- nen hyper- marketissa	Haettiin Keskolta lupa yrityksen perustami- seen	Soitto Potkuriin, ajan varaus	Käynti Potkurissa, kannatta- vuuslaskel- man tekemi- nen ja yritys- muotojen kartoitus	Potkurista tieto startti- infosta ja Finnveras- ta	Startti- infossa käynti Potkurin tiloissa	Liiketoimi- ntasuunni- telman ja business model canvasin laatiminen	Yhteyden- otto Finn- vera- an soittamal- la ja sähkö- postilla	Finnvera haluttiin lainanta- kaajaksi	Pohjapii- rustuk- sien tilaus	Ajanva- raus pankki 1:een soittamal- la	Ensim- mäinen käynti pankki 1:ssä	Kaverin suosittelun kautta pankki 2:n ajanvaraus soittamalla	Käynti pankki 2:ssa	Pankissa 2 esiteltiin liiketoiminta- suunnitelma, business model canvas ja poh- japiirustukset, kannattavuus- laskelma	Yhteistyö kumppa- neiden etsimi- nen	Toiminnan aloittaminen heinäkuussa 2015. Nettisivut, Facebook, Insta- gram-sivujen perustaminen mainontaa varten	Turun amkin yrityskiihdyt- tämöstä otettiin yhteyttä	Koulun sovittami- nen yritystoimin- taan		
NÄKYVÄ TOIMINTA	Asiakaspa- laute puuttuvasta palvelupis- teestä		Helposti lähestyttävä ja vastaanotta- vainen työnantaja	Esityksen positiivinen vastaanotto		Auttoi selventä- mään mitä kaikkea pitää esim tilata			Keskon edustaja			Ajan sai nopeasti soittamalla, hyvää ja monipuolis- ta palvelua		Puhuja luennolla		Hyvä palve- lu, neuvot- tiin otta- maan pan- kista lainaa, jotta laina- marginaali olisi koh- tuulisempi			Ei vastannut odotuksia			Hyvä palvelu, monta palvelua saman katon alla			Hyvää palvelua ja paljon apua videon ja nettisivujen tekemiseen Stocked Oy:ltä	Yrityskiihdyt- tämö mah- dollistaa kurssien suo- rittamisen ja edistymisen opinnoissa			
NÄKYMÄTÖN TOIMINTA								Yritys Oy tehnyt sopi- mukset tavarantoi- mittajien kanssa			Ajanva- raus kirjautuu ylös						Suunnit- telutoi- misto Ehee, TJT- kaluste		Asiakas- neuvoja			Asiakas- neuvoja			Netti-palvelin				
TUKI- PROSESSIT						Shop-in- shop	Vuokraan kuuluu siivous, sähkö, tiski, ja jätehuolto				Ajanva- rausjärjes- telmä					Netti- palvelin											Tieto uudesta yrityksestä Turun Sanomissa		

Tehtävä:

1. Tee ihanteellinen asiakkaan kannalta selkeä selkeä palvelupolku asiakasegmentillesi (asiakkaalle näkyvä osa).

Apukysymyksiä:

- Mitä palveluja asiakkaasi tarvitsee?
- Miten hän löytää ne?
- Missä järjestyksessä?
- Miltä toimijoilta?
- Miten mahdollinen valinnan mahdollisuus näkyy asiakkaalle?
- Mitä tapahtuu kun yritys on perustettu?

2. Lisää siihen asiakkaalle näkymätön osa = täydennä service blueprintiksi

Apukysymyksiä:

Mitä asiakkaalle näkymättömiä toimintoja ja tukiprosesseja liittyy asiakkaan palvelupolkuun?

Miten asiakas ohjataan eteenpäin valinnoissa organisaatioiden yhteistyönä?

TIETO JÄRJESTYKSEEN, LÖYDETTÄVYYS

- Fyysinen löydettyvyys
- One Stop Shop
- Käytäntöjen yhdenmukaistaminen
- Portaali
- Tsekkauslista

YRITYSTIETOUS

- Tietotaitoreppu, tietopaketti markkinointikeinoista
- Liikeidean arviointipalvelu
- Yritysmuodoista tietoa
- Hinnoitteluneuvonta
- Brändin rakentaminen

REKRYTOINTIPALVELUT

- Toimialakohtaisuus
- Palkkaamiseen liittyvä apu

PALVELUT STARTUPEILLE

- Hautomotoiminta, kiihdytystoiminta
- Näkyvyys
- Yhteistyö muiden kanssa, tapaamiset
- Joukkorahoitus
- Palveluajat

STARTUPIN JÄLKEEN

- Markkinointi
- Koulutus
- Asiakastiedonhankinta
- Yritysosastot

VERKOSTOITUMINEN

- Verkostoitumistapahtumat
- Pikadeitit
- Vertaisryhmät
- Yhteistyötä tukeva yrityspalvelu

MENTOROINTI

- Kokeneita yrittäjiä konsultoimaan
- Henkilökohtainen palveluneuvoja
- Mentoritoimintaa yritysten välillä

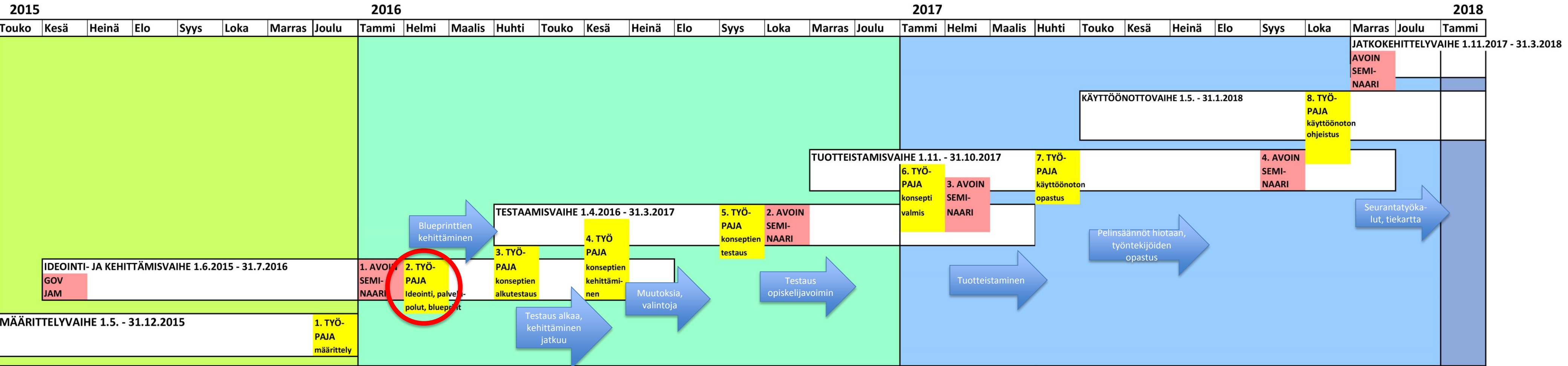
KANSAINVÄLISTYMINEN

- Kontaktiverkosto kv-toimijoihin
- Verotus, rahaliikenne ja lakisääteistä neuvontaa
- Kuluttajamessujen järjestäminen

KOHDERYHMÄN HUOMIOIMINEN

- Aloittava yrittäjä ei välttämättä nuori
- Asiakkaan tunnistaminen oikeaan ryhmään
- Maahanmuuttajat, ei-suomea puhuvat

TOIMIVA YRITYSPALVELUVERKOSTO TURKU SCIENCE PARKIN ALUEELLE, SELKO



1. Työpaja 1.12.2015

1. Avoin seminaari perjantaina 22.1.2016 klo 9.00 – 12.00

2. Työpaja maanantaina 1.2.2016 klo 13.00 – 16.00

3. työpaja 7.4.2016

4. työpaja kesäkuu 2016

5. työpaja syyskuu 2016

Avoin seminaari lokakuu 2016

6. työpaja tammikuu 2017

Avoin seminaari helmikuu 2017

7. työpaja huhtikuu 2017

Avoin seminaari syyskuu 2017

8. työpaja lokakuu 2017

Loppuseminaari marraskuu 2017

KIITOS!