

SELKO-Turku Science Parkin alueen uudistuva yrityspalveluverkosto

Yritysten kasvu-ja kehittämispalveluja kartoittava työpaja 28.4.2016

Työpajan aikataulu:

13.15	Tervetuloa Niko Kyynäräinen, Turun Seudun Kehittämiskeskus
13.30	Antti Lehtimäki, Konsulttiyhtymä Aika
13.50	Tutustuminen ja työpajatyöskentely, Arja-Liisa Kuitunen ja Päivi Katajamäki, Turun AMK Missä mennään Tärkeimmät asiakassegmentit ja palvelujen tarpeet
15.30	Palvelupolku ja blueprint Blueprinttien lyhyt esittely
15.55	Loppusanat

PÖYTÄ 1

Jarmo Selin
Kari Tuominen
Riikka Leskinen
Kirsi Haltia
Riku Näsänen

PÖYTÄ 2

Marko Puhtila
Kirsi Peura
Antti Lehtimäki
Touko Raitis

PÖYTÄ 3

Johanna Puhtila
Salla Viikman
Tero Keva
Minna Storm
Eero Rostiala

PÖYTÄ 4

Tom Palenius
Mikko Pohjola
Janne Hakala
Otto Sunnari
Seija Pelkonen

PÖYTÄ 5

Olli Mankonen
Elina Uitamo
Tero Ylitalo
Anja Saine
Samu Mattila

PÖYTÄ 6

Lotta Mujo
Keijo Selin
Pia Kunttila
Sami Pyörre

PÖYTÄ 7

Pirkka Hyssälä
Minna Hendolin
Olli Pakkala
Sam Hansén

PÖYTÄ 8

Petri Merisaari
Markku Määttänen
Risto Ruohola
Laura Heinonen

PÖYTÄ 9

Juha Kiviluoma
Tiina Jaatinen
Leena Janhila
Mika Kallioniemi
Niko Kyynäräinen

PÖYTÄ 10

Li Chen
Erica Selin
Anni Eerola
Tuomas Mikkola

TERVETULO!



TURUN SEUDUN
KEHITTÄMISKESKUS



6Aika

TURKU AMK
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

Vipuvoimaa
EU:lta
2014-2020



MITÄ ON SELKO?

- SELKO- Turun seudun yrityspalveluille uudenlainen kehittämisen malli.
- Lähtökohtana on asiakaslähtöinen ja osallistava palvelumuotoilu.
- SELKO on osa 6-Aika kokonaisuutta, jossa ovat mukana Turku, Helsinki, Vantaa, Espoo, Tampere ja Oulu sekä Turun ammattikorkeakoulu.
- Selkeä asiakaslähtöinen avoin monituottajainen yrityspalveluiden malli
- 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
- Osaaminen osallistavassa liiketoiminnan kehittämisessä kasvaa

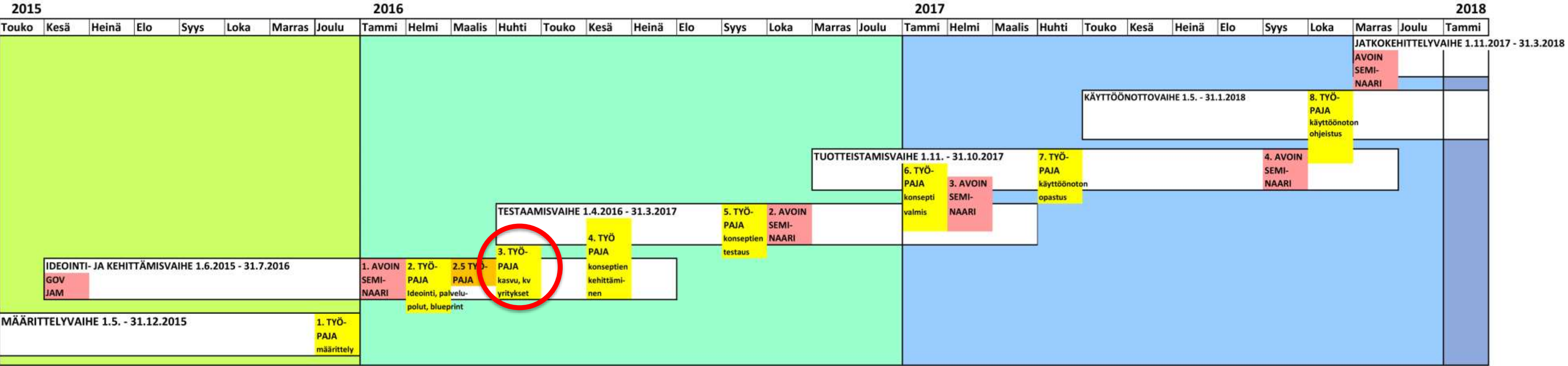


TURUN SEUDUN
KEHITTÄMISKESKUS



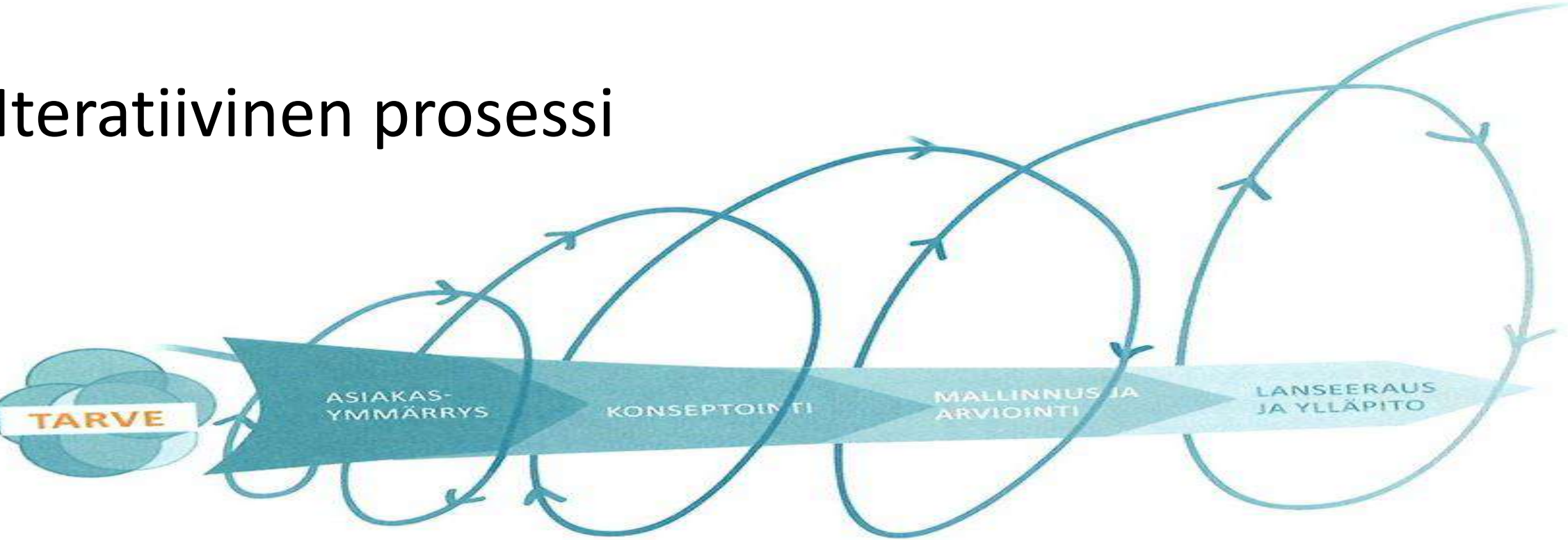
6Aika





PALVELUMUOTOILUN YHTEISKEHITTÄMISPROSESSI

Iteratiivinen prosessi



TULLAAN TUTUIKSI

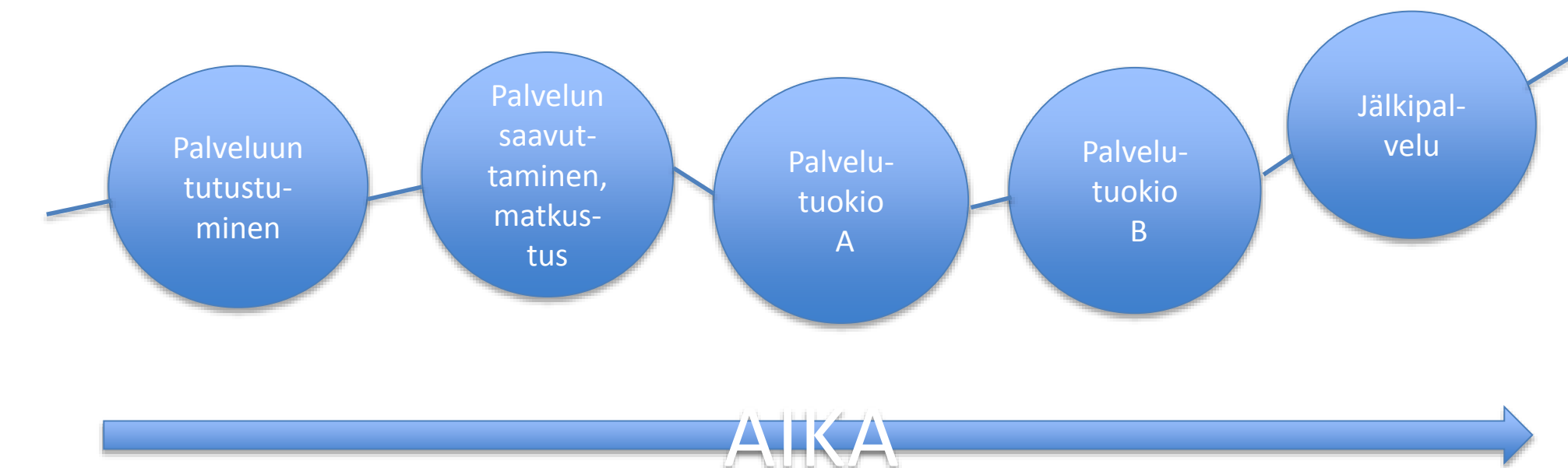
Etsi uusia tuttavuuksia ja muodosta kolmen hengen ryhmä

Kirjatkaa ryhmässä yrityksienne tärkeimmät kasvu- ja kehittämispalveluja tarvitsevat asiakassegmentit (yksi asiakassegmentti / lappu)

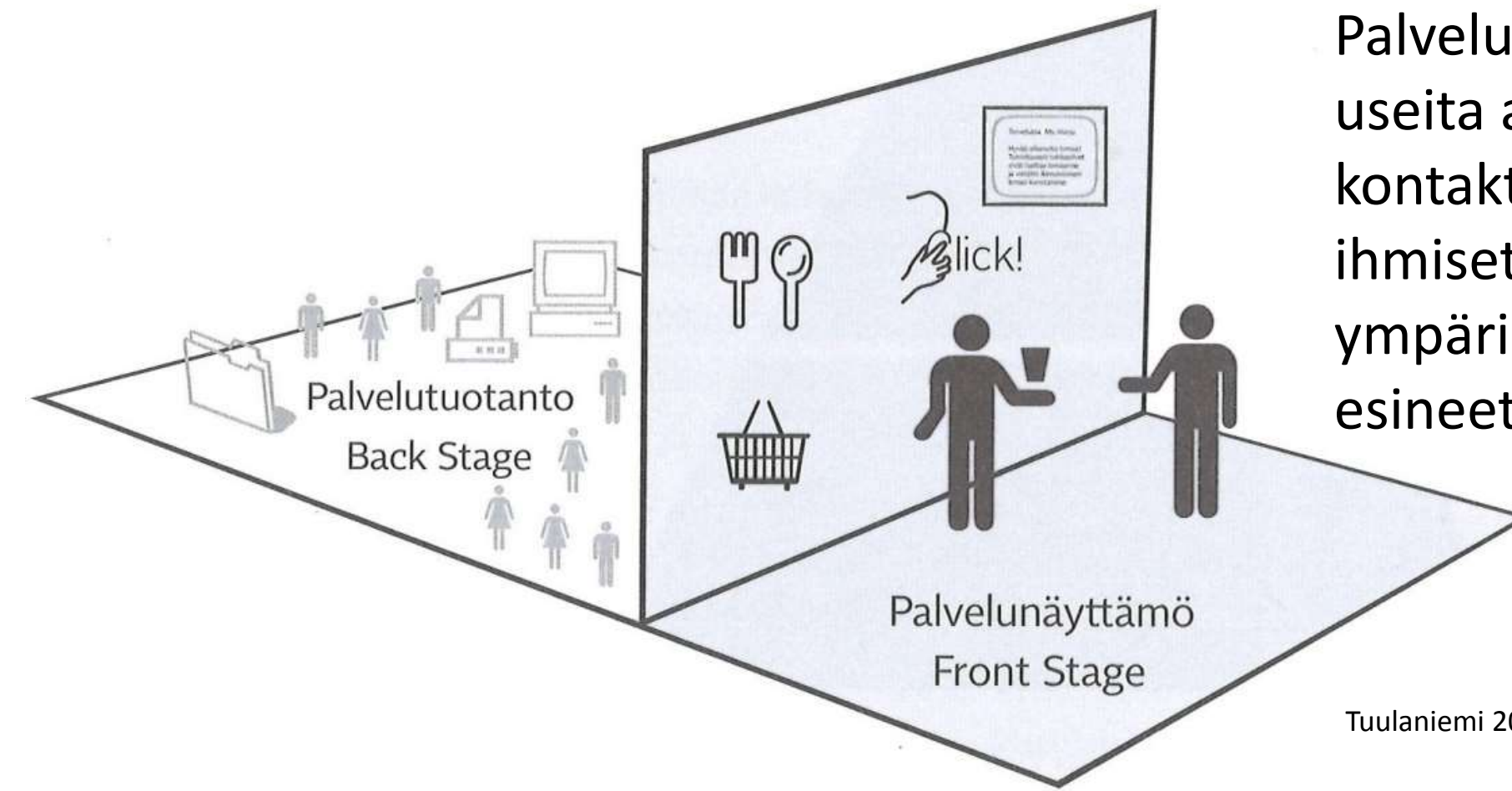
Keksikää yhdessä kuvaava ja hauska nimi asiakassegmenteille

Teipatkaa laput kiinni seinälle

ASIAKKAAN PALVELUPOLKU



PALVELUTUOKIO asiakkaalle näkyvä ja näkymätön osa



Palvelutuokiossa useita asiakkaan kontaktipisteitä: ihmiset, ympäristöt, esineet

Tuulaniemi 2011, 76.

SERVICE BLUEPRINT
Palvelun iso kuva

FYYSISET TODISTEET	Asiakkaiden palautteet	www.bussiturku.fi/nettisivut	Vahvistus-sähköposti	Luonnos konseptista, lista seuraavista vaiheista	Sopimus yrityksen kanssa, markkinatutkimuksen tulokset	Yhteystiedot mahdollisiin kumppaneihin	Vahvistus-sähköposti	Kannattavuuslaskelma	Liiketoimintasuunnitelma, business model canvas	
ASIAKKAAN PALVELUPOLKU	Idea yrityksen kehittämiseksi	Tiedon hakua yrityspalveluista	Ajanvaraus yritysneuvojalle	Käynti yritysneuvojalla, jossa luonnostellaan uutta konseptia.	Markkinatutkimus	Yhteistyöverkostojen hakeminen Tekesin verkostoitumistilaisuuksissa	Ajanvaraus yritysneuvojalle / tilitoimistoon	Kannattavuuslaskelmat	Liiketoimintasuunnitelman ja business model canvasin laatiminen	
ASIAKKAALLE NÄKYVÄ TOIMINTA	Asiakaspalaute puuttavasta palvelusta	Nettisivut, joista tarvittava selkeä tieto kehen ottaa yhteyttä	Sähköinen ajanvaraus nettisivuilla, alustavat tiedot ideasta	Alaa tunteva yritysneuvoja auttaa selvittämään mitä seuraavaksi tehdä	Neuvottelu ja tietojen antaminen yritykselle joka tekee markkinatutkimuksia	Tilaisuudessa järjestetään mahdollisuus löytää kumppanit	Sähköinen ajanvaraus nettisivuilla, alustavat tiedot laskelmista	Yritysneuvojan / tilitoimiston kanssa kannattavuuslaskelmat	Asiantuntijan ohjeet	
ASIAKKAALLE NÄKYMÄTÖN TOIMINTA		Nettisivuston ylläpito	Ajanvaraus kirjautuu ylös	Verkkosivustoilla muiden asiantuntijoiden kartoitus	Markkinatutkimuksen tekeminen	Tilaisuuden organisointi	Ajanvaraus yritysneuvojan kalenteriin, alustavat kannattavuuslaskelmat	Kannattavuuslaskelmien tekeminen / tarkastus	Asiantuntijan tarkistus	
ORGANISAITIOTUKIPROSESSIT		Järjestelmä ja sen tekninen tuki	Ajanvarausjärjestelmä	Järjestelmässä näkyvissä eri tahot jotka tarjoavat asian tuntevastaan	Analyysi-työkalu	Tiedotus hyvissä ajoin tilaisuudesta	Ajanvarausjärjestelmä	Netissä ohjeet Asiakkaalle, ohjeiden ylläpito	Netissä ohjeet Asiakkaalle, ohjeiden ylläpito	

Tehtävä:

1) Valitse ryhmälle yritysasiakassegmentti

2) Kirjoita ylös mitä palveluja yrityksesi/organisaatiosi ko. asiakassegmentille tarjoaa. Lisää paperiin yrityksesi/organisaatiosi nimi.

3) Tee ihanteellinen asiakkaan kannalta selkeä palvelupolku asiakasegmentillesi (asiakkaalle näkyvä osa). Ota huomioon myös uudet ideat

Apukysymyksiä:

- Mitä palveluja asiakkaasi tarvitsee? (esim. tuotteistaminen, markkinointiviestintä, rahoitus, verkostoituminen, kasvustrategia, hankerahoitus jne)
- Missä järjestyksessä?
- Kuka niitä tarjoaa (vaihtoehtoiset palveluntarjoajat)?
- Miten hän löytää ne (kenen nettisivut, verkostoitumistapahtumat...)
- Miten mahdollinen valinta vaikuttaa asiakkaan palvelupolkuun? (haarautuuko palvelupolku valinnoista riippuen?)

4) Lisää asiakkaalle näkymätön osa = täydennä service blueprintiksi

Apukysymyksiä:

Mitä asiakkaalle näkymättömiä toimintoja ja tukiprosesseja liittyy asiakkaan palvelupolkuun?

Miten asiakas ohjataan eteenpäin valinnoissa organisaatioiden yhteistyönä?

KEHITTÄMISTARPEITA

TIETO JÄRJESTYKSEEN, LÖYDETTÄVYYS

- Fyysinen löydettävyys, ohjeiden visualisointi
- One Stop Shop
- Käytäntöjen yhdenmukaistaminen
- Yrityspalveluiden tarjoajista kattava hakemisto
- Kommunikointi yrittäjien suuntaan

LIIKETOIMINTA

- Hinnoitteluneuvonta
- Enkelisijoittaminen
- Brändin rakentaminen
- Liiketoimintaa tukevat asiantuntijapalvelut
- Juridiset palvelut

SOME, INTERNET

MARKKINOINTI

- Asiakastiedonhankinta, asiakaskokemuksen kerääminen ja hyödyntäminen
- Tietopaketti markkinointikeinoista
- Asiakasvirtojen kehityspalvelu

VERKOSTOITUMINEN

- Verkostoitumistapahtumat
- Keskustelut eri alojen yritysten kanssa
- Vertaisryhmät
- Yhteistyötä tukeva yrityspalvelu
- Yhteistyö korkeakoulujen kanssa

REKRYTOINTIPALVELUT

- Toimialakohtaisuus
- Palkkaamiseen liittyvä apu
- Rekrytointitietokanta

MENTOROINTI

- Mentoritoimintaa yritysten välillä
- Kokeneet yrittäjät konsultoimaan

KANSAINVÄLISTYMINEN

- Kontaktiverkosto kv-toimijoihin
- Verotus, rahaliikenne ja lakisääteinen neuvonta (työehtosopimukset, elintarvikesäädökset...)
- Kuluttajamessujen järjestäminen
- Alakohtainen liiketoiminnallinen osaaminen
- Osallistava neuvonta (eri alojen vientiosaaminen), workshopit

KOHDERYHMÄN HUOMIOIMINEN

- Eri aloille spesifi apu

FYYSISET TODISTEET

ASIAKKAAN PALVELUPOLKU

NÄKYVÄ TOIMINTA

NÄKYMÄTÖN TOIMINTA

TUKI-PROSESSIT

KEHITTÄMISTARPEITA

TIETO JÄRJESTYKSEEN, LÖYDETTÄVYYS

- Fyysinen löydettävyys, ohjeiden visualisointi
- One Stop Shop
- Käytäntöjen yhdenmukaistaminen
- Yrityspalveluiden tarjoajista kattava hakemisto
- Kommunikointi yrittäjien suuntaan

LIIKETOIMINTA

- Hinnoitteluneuvonta
- Enkelisijoittaminen
- Brändin rakentaminen
- Liiketoimintaa tukevat asiantuntijapalvelut
- Juridiset palvelut

SOME, INTERNET

MARKKINOINTI

- Asiakastiedonhankinta, asiakaskokemuksen kerääminen ja hyödyntäminen
- Tietopaketti markkinointikeinoista
- Asiakasvirtojen kehityspalvelu

VERKOSTOITUMINEN

- Verkostoitumistapahtumat
- Keskustelut eri alojen yritysten kanssa
- Vertaisryhmät
- Yhteistyötä tukeva yrityspalvelu
- Yhteistyö korkeakoulujen kanssa

REKRYTOINTIPALVELUT

- Toimialakohtaisuus
- Palkkaamiseen liittyvä apu
- Rekrytointitietokanta

MENTOROINTI

- Mentoritoimintaa yritysten välillä
- Kokeneet yrittäjät konsultoimaan

KANSAINVÄLISTYMINEN

- Kontaktiverkosto kv-toimijoihin
- Verotus, rahaliikenne ja lakisääteinen neuvonta (työehtosopimukset, elintarvikesäädökset...)
- Kuluttajamessujen järjestäminen
- Alakohtainen liiketoiminnallinen osaaminen
- Osallistava neuvonta (eri alojen vientiosaaminen), workshopit

KOHDERYHMÄN HUOMIOIMINEN

- Eri aloille spesifi apu

SERVICE BLUEPRINTIEN ESITTELY

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

2.5. Sisäinen työpaja 9.3.2016

3. Työpaja 28.4.2016

4. Sisäinen työpaja 8.6.2016

5. Työpaja 13.9.2016

Avoin seminaari 27.10.2016

6. Työpaja tammikuu 2017

Avoin seminaari helmikuu 2017

7. Työpaja huhtikuu 2017

Avoin seminaari syyskuu 2017

8. Työpaja lokakuu 2017

Loppuseminaari marraskuu 2017



KIITOS!