

HYÖDYNNÄ PALVELUMUOTOILIJAA!

Selko-hanke / Erika Sumina, Janni Inkinen ja Mira Östlund

Mitä on palvelumuotoilu?

- Palvelumuotoilu on palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua erilaisten menetelmien avulla
 - Palvelukokemuksen käyttäjälähtöistä suunnittelua siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita, että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita
 - Käyttäjän kokemus ja sen ymmärtäminen ovat suunnittelun keskipisteenä
 - Palvelumuotoilulla vastataan asiakkaiden uusiin tarpeisiin, luodaan uusia palveluympäristöjä tai kehitetään jo olemassa olevia palveluita liiketaloudellisesti järkeviksi yritykselle
-

Mitä hyötyä palvelumuotoilusta on?

- Maailma on muuttumassa palveluiksi
 - Tuotteilla erottumisesta tulee hankalampaa
 - Nyt kilpaillaan entistä enemmän asiakkaan kokemuksesta
 - Menestyksen avain on kyvyssä ymmärtää asiakasta
 - Asiakaskokemus on kilpailuetu, mikä tuo parempaa liiketoimintaa
 - Palvelumuotoilulla voidaan varmistaa palvelun hyödyllisyys ja helppous asiakkaalle
 - Asiakasta ymmärtämällä luodaan pidempiaikaisia asiakassuhteita
 - Palveluun tyytyväiset asiakkaat suosittelevat palvelua myös muille
-

1. SELVITÄ

SYVENNÄ ASIAKASYMMÄRRYSTÄSI

asiakasymmärryksen hankinta ✓

500€ +alv

Alkukartoitus

Asiakasymmärryksen hankinta sopivilla menetelmillä

Kerätyn tiedon analysointi ja kiteyttäminen sanoin ja kuvin



Tulos: 3-5 palvelun ongelmakohtaa asiakkaan näkökulmasta tunnistettu

2. KEHITÄ

LÖYDÄ RATKAISUT ONGELMAKOHTIIN

asiakasymmärryksen hankinta ✓

ongelmakohtien ratkaisu ✓

1200€ +alv

(Hinta sisältää 1. paketin)

Ideoidaan ratkaisuja valittuihin ongelmakohtiin ja löydettyihin haasteisiin

Kuvaillaan ratkaisuideat sanoin ja kuvin

Valitaan parhaat ratkaisuideat



Tulos: 3-5 ratkaisuideaa valmiina testattavaksi asiakkaille

3. TESTAA

VIE RATKAISUT TESTATTAVAKSI

asiakasymmärryksen hankinta ✓

ongelmakohtien ratkaisu ✓

palveluratkaisujen testaus ✓

3500€ +alv

(Hinta sisältää 1. ja 2. paketin)

Kerätään palautetta asiakkailta ja tehdään parannuksia ratkaisuideoihin

Tunnistetaan ratkaisuideoiden haasteet ja positiiviset puolet



Tulos: 3-5 toimivaa ja valmiista ratkaisua palvelun parantamiseksi

1. SELVITÄ

- Alkukartoituksessa mm. tutustutaan yritykseen ja määritellään kehitystyön kohteet
 - Tunnistetaan ja mallinnetaan tutkimuksen ja kartoituksen aikana havaitut palvelun osat (palvelupolut, palvelutuokiot, kontaktipisteet)
 - Kartoitetaan mistä asiakkaat ovat tai eivät ole valmiita maksamaan ja mitkä ovat heidän piilevät tarpeensa
 - Esimerkkejä käytettävistä menetelmistä: benchmarking, haastattelut, itsedokumentointi, havainnointi, kyselyt, asiakasprofiilit
-

2. KEHITÄ

- Ideoidaan ja visualisoidaan ratkaisuja valittuihin kehityskohteisiin ja löydettyihin haasteisiin
 - Ratkaisuideoita arvioidaan myös strategisesti liiketoiminnan kannalta
 - Mahdollinen organisaation ja/tai asiakkaiden osallistaminen selvitystyöhön
 - Esimerkkejä käytettävistä menetelmistä: aivorihi, Moodboardit, Mindmapit, sarjakuvat, Business Model Canvas
-

3. TESTAA

- Tunnistetaan kehitysideoiden haasteet ja positiiviset puolet
 - Testauksen myötä kerätään palautetta ja tehdään kehitysideoiden parannukset
 - Tunnistetaan jatkokehitettävät ideat ja lopulliset kehitysideat
 - Määritellään palvelun kehitysidean liiketoimintamalli ja palvelumallin kuvaus
 - Esimerkkejä käytettävistä menetelmistä: fyysinen prototyyppi, skenaariot, haastattelut, kyselyt, Business Model Canvas, Service Blueprint
-

Esimerkki tuloksista

1. SELVITÄ -paketti

Tekemämme tutkimuksen perusteella käy ilmi, että asiakkaasi pitävät yrityksesi hinnoittelua epäselkeänä, minkä takia he jättävät ostamatta tuotettasi/palveluasi.

2. KEHITÄ -paketti

Luomme ehdotuksia hinnoittelusi selkeyttämiseen visuaalisin keinon. Lisäksi luomme asiakkaittesi käyttöön testin nettisivuillenne, minkä avulla asiakas saa suosituksen siitä, mikä voisi olla hänelle paras ratkaisu.

3. TESTAA -paketti

Hinnoittelutaulukkoa ja testiä testataan asiakkailla ja samalla kerätään heiltä palautetta. Testauksen avulla syntyy toimivat ja valmiit ratkaisut palvelusi parantamiseksi.

Yhteystiedot

Sähköposti: palvelumuotoilu@tekym.fi

Puhelin: +358 45 1265930 (Erika Sumina)



6Aika

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020