

PALVELUMUOTOILUA YRITYKSIIN

Palvelumuotoiluosaamista
yrityksille, julkisille organisaatioille
ja opiskelijoille



UNIVERSITY OF
EASTERN FINLAND

PALVELUMUOTOILUA YRITYKSIIN

Palvelumuotoilua yrityksiin -hankkeen tavoitteena oli lisätä palvelumuotoiluosaamista Pohjois-Karjalassa ja luoda kontakteja alueen yritysten ja Itä-Suomen yliopiston opiskelijoiden välille.

Hankkeen aikana toteutettiin valmennuskokonaisuus, jolla lisättiin hankkeeseen osallistuneiden yritysten osallistujien ja yliopisto-opiskelijoiden palvelumuotoiluosaamista. Osaamista syvennettiin toimeksiantajayrityksissä ja -organisaatioissa toteutuissa kehittämissuunnitelmissa, joissa monialaiset projektiryhmät työskentelivät yhdessä toimeksiantajien avainhenkilöiden kanssa. Projektien avulla vastattiin yritysten ja julkisten organisaatioiden tarpeeseen kehittää palvelujaan käyttäjälähtöisesti palvelumuotoilun työkaluja hyödyntäen.

Palvelumuotoilua yrityksiin -hanke toteutettiin Joensuun seudulla 1.1.–30.11.2018.

www.aducate.fi/palvelumuotoiluyrityksiin

Rahoittaja: Pohjois-Karjalan maakuntaliitto,
Alueelliset innovaatiot ja kokeilut (AIKO) -rahoitus

Toteuttajat: Itä-Suomen yliopiston Koulutus- ja
kehittämispalvelu Aducate ja Joensuun Tiede-
puisto Oy

Sisältö

Palvelumuotoilua yrityksiin.....	1
Palvelumuotoilu - Välttämätön osa liiketoiminnan kehittämistä?.....	2
Valmennusprosessi.....	3
Menetelmänä benchmarking.....	5
Case Kesla.....	6
Menetelmänä havainnointi.....	8
Case Fastroi.....	9
Menetelmänä käyttäjäprofiilit.....	11
Case Liperi.....	12
Menetelmänä haastattelu.....	14
Case Valamis.....	15
Menetelmänä yhteiskehittäminen.....	17
Case Puhas.....	18
Menetelmänä työpajat.....	20
Case PK Terveys.....	21
Menetelmänä prototyypit.....	23
Case Abloy.....	24

PALVELUMUOTOILU – VÄLTTÄMÄTÖN OSA LIIKETOIMINNAN KEHITTÄMISTÄ?

Liiketoiminnan kehittämisen kanssa pitkään työskennelleenä minulla on ollut mahdollisuus viime aikoina perehtyä myös palvelumuotoilun maailmaan. Yhä useampi yritys ja organisaatio on herännyt palvelumuotoilun hyödyntämiseen omassa toiminnassaan. Palvelumuotoilu ei enää ole vain puhtaasti palveluyritysten agendalla vaan myös perinteisissä tuotannollisissa ja ICT-yrityksissä on nostettu palvelumuotoilua vahvasti esiin palveluliiketoiminnan kasvun myötä.

Mihin palvelumuotoilua tarvitaan?

Toimintaympäristömme on jatkuvassa muutoksessa. Digitalisaatio muuttaa perinteisiä toimintatapoja ja mahdollistaa uusia palveluja, toimintaprosesseja ja liiketoimintamalleja. Digitalisaation edetessä yhä suurempi osa palveluista tapahtuu erilaisten teknisten välineiden kautta. Erilaiset chatbotit, netti- ja mobiilipalvelut muuttavat perinteisiä toimintaprosesseja ja -tapoja. Digitalisaation myötä myös asiakkaan ja käyttäjän kohtaaminen muuttuu ja syntyy uusia palvelukokonaisuuksia. Ei riitä, että nykyinen toimintatapa siirretään suoraan digitaaliseksi vaan palveluprosessi on muotoiltava uudella tavalla.

Liiketoiminnan lähtökohtana korostuu arvon tuottaminen asiakkaalle ja tässä yhteydessä asiakasymmärrys tulee vahvaan rooliin. Palvelun arvo muodostuu käyttäjän ja palvelun tuottajan vuorovaikutuksessa. Mutta miten tuo arvontuotos käytännössä määritellään ja käsitetään? Jokainen meistä törmää päivittäin moniin tilanteisiin, jossa olemme palvelun kohteena. Arvioimme eri tilanteissa saamamme palvelun

onnistuneisuutta. Mitkä seikat vaikuttavat tähän kokemukseen? Miksi jotkut palvelut koetaan onnistuneina ja taas toiset epäonnistuneina?

Palvelumuotoilu toiminnan kehittämisessä Palvelumuotoilusta on tullut oleellinen osa palvelujen ja palveluliiketoiminnan kehittämistä. Haastavaa palvelujen kehittämisessä on se, että sitä ei voi varastoida, se toteutuu kyseisellä hetkellä. Näin ollen sen laadun varmistaminen on tärkeää.

Toiminnan suunnittelussa yrityksissä kartoitetaan usein sekä alan markkinatietoa että asiakastietoa, mutta käyttäjätiedon tunnistaminen ja analysointi jää usein vähemmälle. Palvelujen kehittämisessä asiakastieto ei yksistään riitä, vaan tarvitaan myös riittävästi käyttäjätietoa.

Palvelumuotoilussa on tärkeää asiakkaan ja käyttäjän osallistaminen kehittämiseen. Yksi kehittämisen sudenkuopista on se, että uskomme tuntevamme asiakkaamme riittävän hyvin ilman käyttäjälähtöistä suunnittelua. Tulevaisuuden menestykseen vaikuttaa oleellisesti kyky viedä käytäntöön aidosti uusia käyttäjälähtöisiä ratkaisuja ja toteutuksia. Palvelu ja tuote sekoittuvat keskenään. Keskiössä ovat uudenlaiset menetelmät ja palvelullistaminen.

Jouko Rautasalo

Kehitysjohtaja, Joensuun Tiedepuisto Oy

Kirjoittaja toimi asiantuntijana Palvelumuotoilua yrityksiin -hankkeessa.

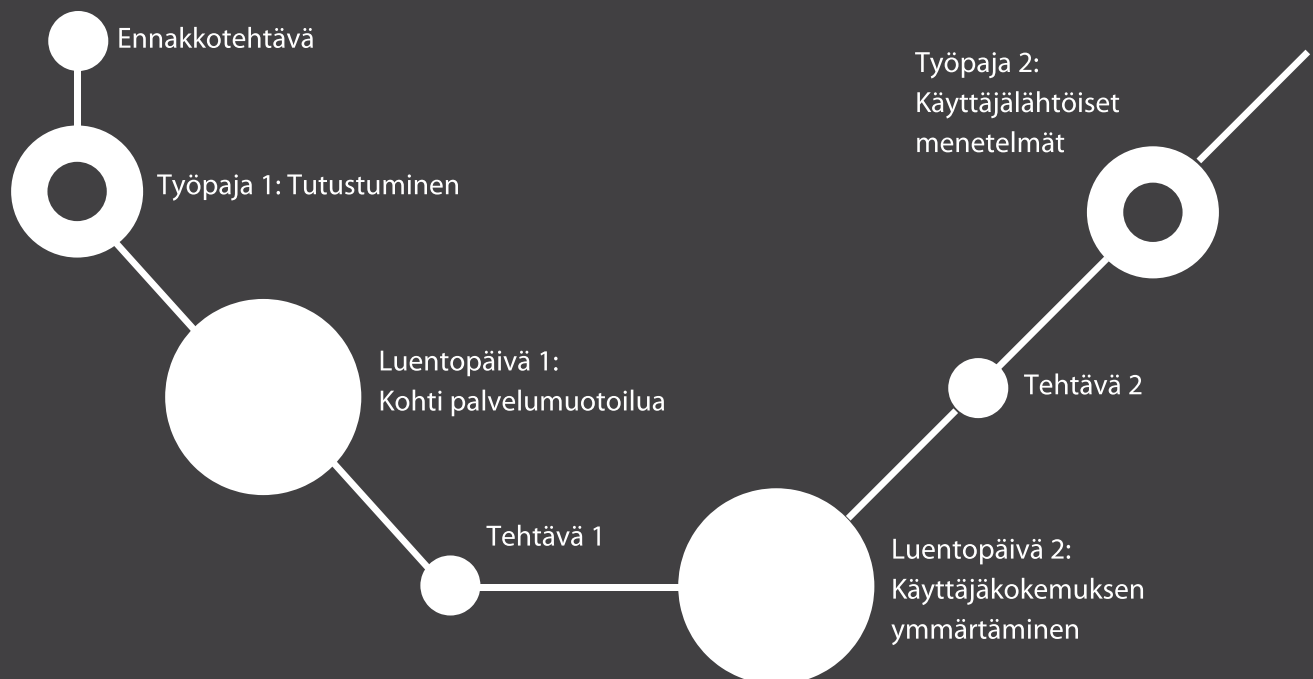
VALMENNUSPROSESSI

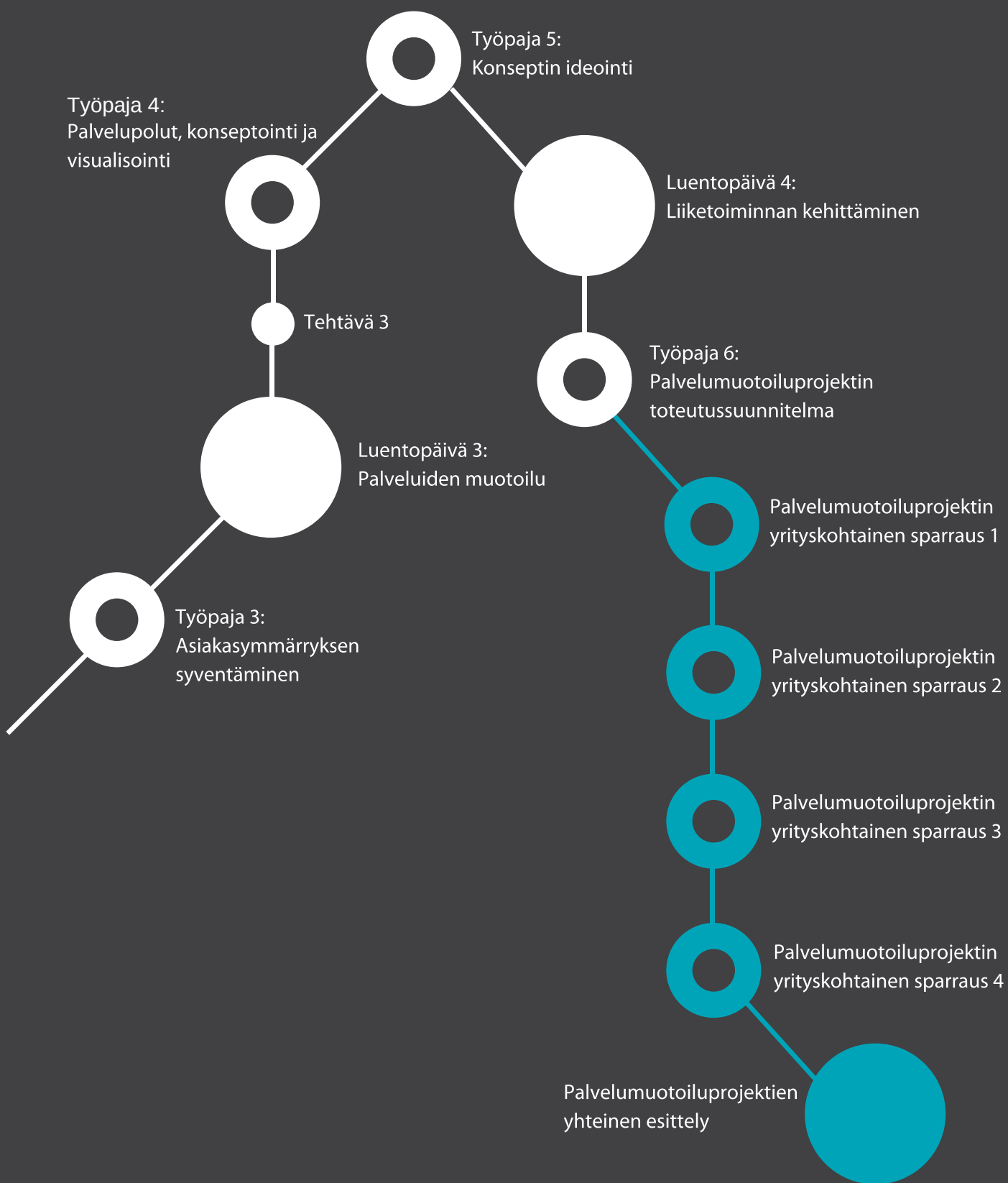
Valmennuksen osallistajat olivat Itä-Suomen yliopiston tutkinto-opiskelijoita eri pääaineista sekä palvelumuotoiluprojektien toimeksiantajina ja projektiryhmien osana toimivien yritysten ja julkisten organisaatioiden henkilöstöä. Yhteensä valmennukseen osallistui 36 osallistujaa, jotka toteuttivat seitsemän palveluiden kehittämiseen tähtäävää projektia.

Palvelumuotoilua yrityksiin -valmennus muodostui kahdesta osasta:

1) palvelumuotoiluosaamiseen painottuvasta koulutusosuudesta, joka sisälsi neljä yhteistä koulutuspäivää, joissa tutustuttiin muotoilujatteluun, palvelumuotoiluprosessiin sekä käyttäjälähtöisen kehittämisen menetelmiin. Lisäksi valmennukseen kuului kuusi yliopisto-opiskelijoille tarkoitettua työpajaa, joissa syvennettiin palvelumuotoilun menetelmien soveltamista käytäntöön sekä

2) neljä sparrauskertaa sisältävästä projektityöskentelyvaiheesta, jonka aikana projektiryhmät työskentelivät yritys kohtaisten kehittämishaasteiden parissa soveltaen palvelumuotoilun työkaluja.

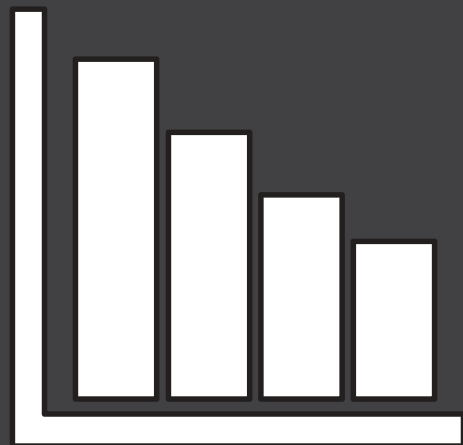




Menetelmänä

BENCHMARKING

Benchmarking on keino hahmottaa muiden toimijoiden palveluita ja toimintatapoja. Benchmarkkaamalla voidaan löytää uusia toimivia ratkaisuja, jotka ovat siirrettävissä omaan palveluun. Samalla voidaan löytää keinoja erottautua muista vastaavia palvelua tuottavista toimijoista. Tarkastelemalla asiakkaiden tai käyttäjien hyväksi kokemia palveluja, voidaan löytää myös uusia tapoja kehittää omaa palvelua ja palvelussa syntyvää käyttäjäkokemusta.



CASE KESLA

Asiakaskokemuksen
parantaminen



PALVELUMUOTOILUA YRITYKSIIN – CASE KESLA

Metsäteknologiayritys Kesla panostaa toimintaansa asiakaslähtöiseen tuotekehitykseen sekä pitkäjänteiseen yhteistyöhön yhteistyökumppaneiden kanssa. Metsätyökoneita valmistavan Keslan palveluihin kuuluu myös huolto- ja varaosapalvelut, jotka on keskitetty yrityksen Service Centeriin. Palvelumuotoiluprojektin kautta Keslalla haluttiin perehtyä palvelumuotoilun menetelmiin ja kehittää Service Centerin asiointikokemusta.

Keslan Service Centerin asiointikokemuksen kehittäminen aloitettiin asiakasprofiloinnilla, jossa Service Centerin käyttäjät jaettiin kahteen, tarpeiltaan poikkeavaan käyttäjäryhmään: ammatti-asiakkaisiin ja niin kutsuttuun isäntälinjaan. Näiden kahden käyttäjäryhmän tarpeita käyttäjinä syvennettiin haastatteluilla. Haastatteluissa tuli esille, että Service Centerin palvelussa ammatti-asiakkaat arvostivat ennen kaikkea nopeutta, kun taas isäntälinjan asiakkaille merkityksellistä oli henkilökohtainen palvelu.

Ymmärrystä asiakaspalvelutilanteen etenemisestä lisättiin mystery shoppingin avulla. Projektiryhmän opiskelijajäsen testasi henkilökohtaisesti palvelua asioimalla Service Centerissä. Asiakaspalvelun todettiin toimivan kokonaisuudessaan varsin hyvin, mutta menetelmä toi esiin, että itse tilaa voisi tehdä hieman viihtyisämmäksi ja asiakkaan näkökulmasta aktivoivammaksi. Asiakasymmärrystä syvennettiin vielä asiakkaiden havainnoinnilla Service Centerissä sekä Service Centerin työntekijöiden ryhmähaastattelun avulla.

Havainnoinnin ja haastattelujen avulla huomattiin, mitä asiakkaat arvostavat palvelussa ja millaisia kipupisteitä palveluun liittyy. Eräinä kipupisteinä tunnistettiin, että uusilla asiakkailla on haasteita löytää Service Centeriin ja että varsinaisen palvelun aikana asiakkaan odotusaika on melko pitkä.

Ideoita asiointikokemuksen kehittämiseksi haettiin benchmarkkauksen kautta. Benchmarking tehtiin läheisen kilpailijan, teleoperaattoreiden ja urheiluseurojen myymälöissä sekä apteekissa. Ajatuksena oli, että asiointikokemukseen haetaan ideoita muilta toimijoilta, joiden asiakkaat joutuvat myös odottamaan palvelun aikana.

Saatujen havaintojen pohjalta projektiryhmä tuotti ensimmäisen konseptiehdotuksen parannetusta Service Centerin palvelusta. Palveluun lisättiin elementtejä, jotka auttoivat löytämään perille sekä tekemään pakollisesta odotteluajasta asiakkaille mielekkäämpää. Samalla asiakkaiden odotteluaikaa pystyttiin hyödyntämään Keslan brändin rakentamisessa sekä myynnin lisäämisessä.

PROJEKTIRYHMÄ

Jukka Kurkinen,
tuotekehityspäällikkö, Kesla Oyj
Reijo Tuononen,
jälkimarkkinointipäällikkö, Kesla Oyj
Nino Ruusunen, opiskelija/Master's Degree
Programme Service Management, UEF
Anton Rinta-Jouppi,
opiskelija/palvelujohtaminen, UEF

Menetelmänä

HAVAINNOINTI

Havainnoimalla käyttäjien toimintaa ja reaktioita saadaan helposti tietoa käyttäjien tavasta käyttää palvelua. Samalla voidaan huomata, aiheuttavatko jotkin asiat palvelun aikana erityisesti harmia käyttäjille tai millaisia tunnereaktioita palvelu käyttäjissä aiheuttaa. Havainnoinnin avulla palvelun kipupisteitä on helppo tunnistaa. Tämän jälkeen ratkaisujen kehittäminen ja palvelun parantaminen on helpompaa ja parannukset vaikuttavat suoraan asiakkaan tai käyttäjän kokemukseen palvelusta.

Havainnointi edellyttää siis konkreettista jalkautumista asiakkaiden ja käyttäjien pariin.



CASE FASTROI

Muotoiluajattelu osana
yrityksen toimintaa



PALVELUMUOTOILUA YRITYKSIIN – CASE FASTROI

Asiakastiedon hallinnan sekä toiminnanohjauksen ratkaisuja asumispalvelujen sekä kotihoidon toimijoiden käyttöön tuottava Fastroi halusi kehittämisprojektissään keskittyä jatkuvan palvelutuotannon tuottaman laadun kehittämiseen ja palvelun mallintamiseen kansainvälisiä markkinoita silmällä pitäen. Fastroin jatkuvien palveluiden tavoitteena on toimia aktiivisesti ja laadukkaasti yrityksen jälkimarkkinoinnissa sekä tarjota liiketoiminnan strategiaa tukevia laadukkaita ja ajanmukaisia teknologioita hyödyntäviä palveluja. Jatkuva palveluntuotanto koostuu Fastroilla teknisestä tuesta, koulutuksesta sekä käyttöpalvelusta.

Projektin edetessä kehittämisen varsinaiseksi tavoitteeksi muodostui palvelupolun määrittelyjärjestelmän pääkäyttäjien koulutukseen, sillä pitkän aikavälin tavoitteena oli parannetun koulutuksen avulla saada puolitetuksi kuukausittainen palvelupyyntöjen määrä. Hyötyinä nähtiin, että palvelupyyntöjen käsittelyn sijasta resursseja vapautuisi tällöin enemmän tekniseen tukeen sekä tuotekehittämiseen.

Fastroin palvelumuotoiluprojektissa hyödynnettiin menetelmänä erityisesti havainnointia. Projektin alkuvaiheessa projektiryhmän jäsenet varjostivat palvelun loppukäyttäjää aidossa työympäristössä ja varjostamisen avulla kerättyä käyttäjätietoa syvennettiin vielä haastattelujen avulla. Varjostamisen yhteydessä havaittiin, että loppukäyttäjä ei käytä järjestelmää, niin kuin yrityksessä oletettiin. Havaintojen perusteella kehittäminen kohdennettiin erityisesti käyttäjien koulutukseen sekä käyttäjille tarjottavaan tekniseen tukeen. Varjostuksen avulla tehtiin havainnot

myös teknisen tuen toiminnasta, jolloin havaittiin, että teknisen tuen henkilökunta oli asiakaspalveluhenkistä sekä osaavaa, mutta haasteena oli saada asiakkaat koulutettua ymmärtämään järjestelmiä sekä oppimaan parempia digi- sekä tiedonetsintätaitoja.

Havainnot auttoivat suuntaamaan projektia palvelun kehittämisen kannalta olennaisiin asioihin. Teknisen tuen varjostuksen jälkeen projektiryhmä varjosti vielä järjestelmäkoulutuksia etä- ja lähiopetuksen aikana. Varjostuksen avulla saadun tiedon perusteella löydettiin keskeiset kehittämistarpeet, joihin ideoitiin uusia ratkaisuja ja jotka vietiin nopeasti myös käyttöön.

Fastroi haluaa jatkossa ottaa palvelumuotoilun tiivimmin osaksi yrityksen tapaa kehittää palvelujaan käyttäjälähtöisesti. Palvelumuotoilun työkaluja käytetään tällä hetkellä muun muassa osana järjestelmäkehittämistä sekä yrityksen prosessien kehittämisessä. Yrityksenä Fastroi haluaa myös strategisella tasolla edistää muotoiluajattelun juurtumista yrityksen toimintakulttuuriin.

PROJEKTIRYHMÄ

Liisa Porento,
asiakkuuspäällikkö, Fastroi Oy

Kaisa Loijas,
projektipäällikkö, Fastroi Oy

Matti Hirvonen,
tuotepäällikkö, Fastroi Oy

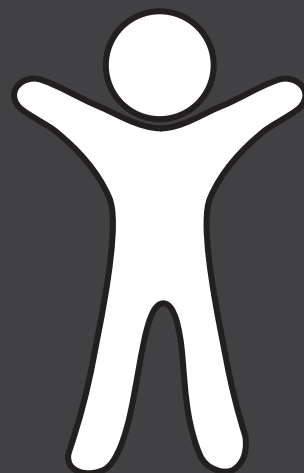
Patrik Hujanen,
opiskelija/palvelujohtaminen, UEF

Samuel Saukkonen,
opiskelija/johtaminen ja markkinointi, UEF

Menetelmänä

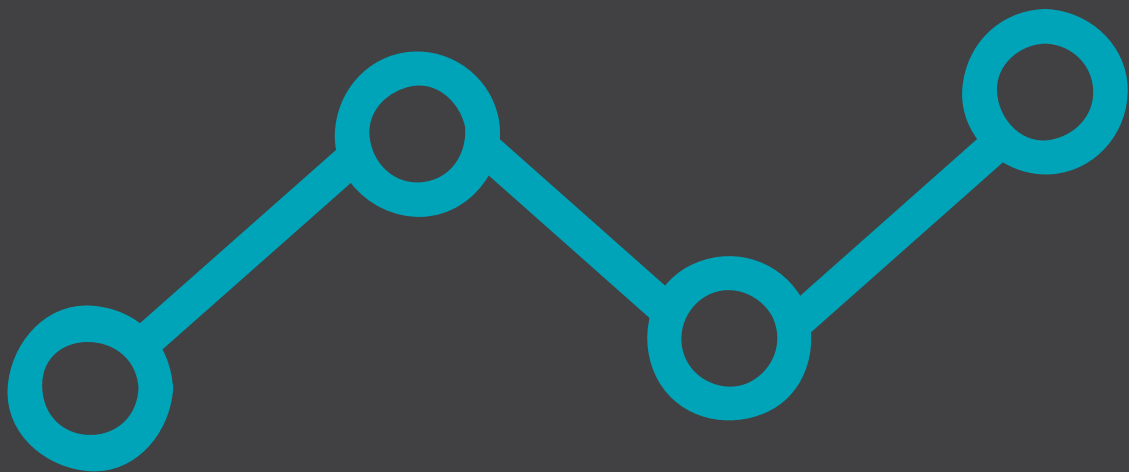
KÄYTTÄJÄPROFIILIT

Käyttäjäprofileissa tiivistetään tieto palvelua käyttävistä asiakkaista ja käyttäjistä visuaaliseen muotoon. Käyttäjäprofiilissa kuvataan, millainen asiakas tai käyttäjä on, mitä hän arvostaa, miten hän käyttäytyy ja mitä hän ajattelee. Erilaiset käyttäjistä muodostetut profiilit tuovat esille eri käyttäjäprofiilien erot palvelun käyttäjinä. Käyttäjäprofiilien avulla palvelukonsepteja voidaan kehittää vastaamaan joko yksittäisen käyttäjäprofiilin tarpeita tai palvelukonseptista voidaan muotoilla sellainen, että se tyydyttää mahdollisimman hyvin eri käyttäjäprofileihin kuuluvien käyttäjien tarpeet.



CASE LIPERI

Palvelumuotoilu
viestinnän
kehittämisessä



PALVELUMUOTOILUA YRITYKSIIN – CASE LIPERI

Liperi kunta halusi palvelumuotoilun avulla löytää keinoja tavoittaa työllisyyspalvelujen asiakkaita ja luoda asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa palvelua. Kunnan työllisyyspalveluiden tehtävänä on auttaa ja tukea työnhakijoita yksilöllisen työelämäpolun löytymisessä sekä tarjota paikallisille yrittäjille tukea rekrytointiratkaisuihin. Kunnan strategian mukaisesti palvelua tuotetaan ennaltaehkäisevästi, asiakaslähtöisesti ja lähipalveluperiaatteella.

Kehittämisprojekti keskittyi asiakkaiden tavoittamiseen ja työllisyyspalveluiden näkyväksi tekemiseen, sillä haasteena Liperissä oli, ettei kunnan työllisyyspalveluita tunnistettu yhtenä työllisyyden hoidon toimijana eikä palveluita tunnettu kovin hyvin. Työllisyyspalveluiden toimintamalleja ja toimintaa oli kehitetty vahvasti viimeisten vuosien aikana ja toiminta oli saatu laadukkaaksi ja asiakaslähtöiseksi.

Palvelumuotoiluprojektissa kuntalaisten kokemuksia kartoitettiin ruokakaupassa toteutetussa kyselyssä, jossa haluttiin selvittää, millaisia mielikuvia kuntalaisilla on työllisyyspalveluista ja mitä viestintäkanavia kuntalaiset seuraavat. Tämän jälkeen käyttäjäymmärrystä laajennettiin työllisyyspalveluiden käyttäjien haastatteluilla, joissa selvitettiin heidän kokemuksiaan palvelun laadusta ja poluista palvelun käyttäjiksi. Haastattelujen kautta vahvistui käsitys siitä, että kuntalaiset eivät tunne kunnan työllisyyspalveluja, mutta että palvelua käyttäneiden mielestä saatu palvelu oli laadukasta.

Työllisyyspalvelujen tunnettavuuden lisäämiseksi projektissa määriteltiin kolme tavoiteltavaa asiakasprofiilia, joiden tarpeisiin viestintää alettiin suunnitella. Lisäksi projektissa kuvattiin käyttäjien visuaaliset palvelupolut, jotka auttoivat ymmärtämään paremmin asiakkaiden toimintaa palvelun aikana sekä heidän käyttäjäkokemustaan. Asiakasryhmien tavoittamiseksi projektissa tuotettiin kolme somemarkkinointiin soveltuvaa videota, joilla kerrottiin kunnan tarjoamista työllisyyspalveluista vastavalmistuneille, alanvaihtajille sekä vanhempainvapaalta palaaville. Palvelujen lähestyttävyyttä kehitettiin antamalla työllisyyspalveluille kasvot, joiden avulla madallettiin kynnystä yhteydenottoihin.

Tunnettavuuden ja viestinnän asiakaslähtöinen kehittäminen on näkynyt työllisyyspalveluissa uusien asiakkaiden parempana ohjautumisena palvelujen piiriin sekä asiakkaiden oman aktiivisuuden lisääntymisenä.

PROJEKTIRYHMÄ

Mari Pitkänen,
henkilöstöpäällikkö, Liperin kunta
Minna Ikonen,
työllisyyskoordinaattori, Liperin kunta
Sari Miinalainen,
varhaiskasvatuksen vastaava, Liperin kunta
Tuuli Pelho,
opiskelija/kulttuuriantropologia, UEF
Kalle Saarela,
opiskelija/mediakulttuuri ja viestintä, UEF

Menetelmänä

HAASTATTELU

Haastattelemalla asiakkaita tai käyttäjiä asiakas- ja käyttäjäymmärrystä saadaan syvennettyä. Haastattelun avulla voidaan lisätä empatiaa palvelun käyttäjää kohtaan ja löytää palvelusta sellaiset tekijät, jotka vaikuttavat asiakas- tai käyttäjäkokemukseen. Haastattelun avulla voidaan tehdä näkyväksi asioita, jotka muutoin voisivat jäädä huomaamatta, mutta joilla on vaikutusta palvelusta syntyvään kokemukseen.

Joskus helpoin tapa kehittää palvelua, on kysyä asiasta suoraan asiakkaalta tai käyttäjältä.



CASE VALAMIS

Pitkän palveluprosessin
jäljillä



PALVELUMUOTOILUA YRITYKSIIN – CASE VALAMIS

Valamis on kansainvälisesti kasvava digitaaliseen oppimiseen ja työvoiman kehittämiseen erikoistunut IT-yritys, joka kehittää oppimisteknologiaa tulevaisuuden tarpeisiin. Yrityksen asiakkaita ovat suuret organisaatiot erityisesti finanssialalla, tuotantoteollisuudessa ja asiantuntijapalveluissa. Kehittämisprojektissaan Valamis halusi tuotteistaa sähköisen oppimisympäristön pilvipalvelun ja siihen liittyvät palvelut kotimaan markkinoille.

Digitaalisen oppimisympäristön hankinta, käyttöönotto ja hyödyntäminen on mahdollisesti useita vuosia kestävä palveluprosessi, johon liittyy sekä asiakkaan että palvelua tarjoavan yrityksen puolelta useita eri henkilöitä. Asiakaskokemuksen hahmottaminen prosessin eri vaiheissa on haastavaa, koska prosessi jakautuu pitkälle aikavälille ja palvelukokemukseen liittyy eri ihmiset prosessin eri vaiheissa. Valamikselta palvelumuotoiluprosjektissa oli mukana henkilöitä kolmesta prosessin eri vaiheesta: markkinoinnista, myynnistä sekä tuotekehityksestä.

Projektissa haluttiin saada esille asiakasnäkökulmaa pilottiyrityksessä käyttöönotetun oppimisympäristön pilvipalvelun osalta. Koska Valamiksen pilvipalvelu oli otettu käyttöön vasta yhdessä yrityksessä, oli käyttäjäkokeemusta omaavien henkilöiden määrä erittäin rajattu. Aikatauluhaasteiden vuoksi projektiryhmä ei päässyt projektin aikataulun puitteissa havainnoimaan ja haastattelemaan kyseistä yritystä, vaan tarkaste-

lukohteeksi vaihtui toinen yritys, joka käyttää Valamiksen tuottamaa oppimisympäristöä.

Projektiryhmään kuuluneet opiskelijat jalkautuivat haastattelemaan yrityksen henkilöstöä, ja selvittämään, millaisena palveluprosessi kokonaisuutena näyttäytyi asiakkaan näkökulmasta. Haastatteluiden avulla saatiin esille palveluun liittyviä haasteita sekä asiakkaan palvelulle asettamia odotuksia. Haastattelujen perusteella projektiryhmä tuotti ehdotuksia palveluprosessin ideaalimallista, joka vastaisi entistä paremmin asiakkaan tarpeisiin. Projektin jälkeen palveluprosessin kuvaamista jatkettiin vielä Valamiksella. Palveluprosessin visuaalinen kuvaus ja vertaaminen ideaaliprosessiin tuotti henkilöstölle uusia näkökulmia, joita voidaan hyödyntää asiakkaan palvelukokemuksen ja yrityksen sisäisen prosessin kehittämisessä.

PROJEKTIRYHMÄ

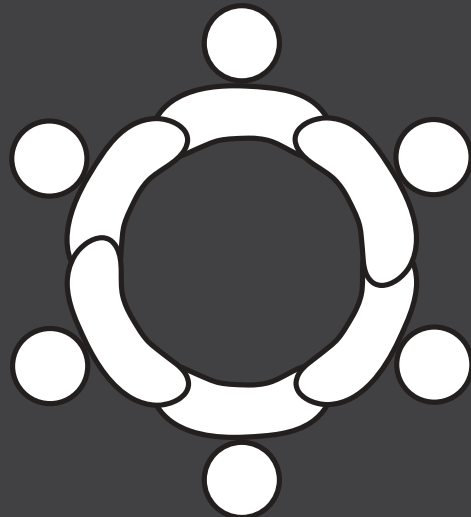
Johanna Hiltunen,
myyntikoordinaattori, Valamis Oy
Nea Kolmonen,
markkinointipäällikkö, Valamis Oy
Henri Korhola,
tuotepäällikkö, Valamis Oy
Jessa Voss,
opiskelija/innovaatiojohtaminen, UEF
Anni Mustonen,
opiskelija/tietojenkäsittelytiede, UEF

Menetelmänä

YHTEISKEHITTÄMINEN

Yhteiskehittäminen eli co-creation tarkoittaa palvelun kehittämistä yhdessä palvelua tuottavien ja käyttävien ihmisten kanssa. Yhteiskehittäminen tuo esille eri osapuolten erilaiset tarpeet ja vaatimukset, jolloin lopullisessa palvelukonseptissa voidaan yhteiskehittämällä huomioida erilaiset tarpeet mahdollisimman hyvin. Yhteiskehittäminen vaatii avointa dialogia. Parhaimmillaan yhteiskehittäminen tuottaa runsaasti uusia ideoita, jotka kasvavat erilaisista näkökulmista.

Lopputuloksena syntyy parempia ratkaisuja.



CASE PUHAS

Parempaa palvelua
yhteiskehittämällä



PALVELUMUOTOILUA YRITYKSIIN – CASE PUHAS

Puhas Oy on viiden kunnan omistama jätehuolto-yhtiö, joka hoitaa lakisääteisiä jätehuollon palvelutehtäviä. Puhas tuottaa jätekeskusten palvelua yhdessä aliurakoitsijoiden kanssa, jolloin asiakkaan palvelupolusta huolehtii useampi toimija. Puhaksen palvelumuotoiluprojektin tavoitteena oli varmistaa Joensuussa toimivan jätekeskuksen asiakaspalveluprosessin tasalaatuisuus sekä kehittää asiakkaiden palvelukokemusta.

Projektin pyrkimyksenä oli, että asiakas saa aina jätekeskuksella asioidessaan laadukasta palvelua riippumatta siitä kuka, missä pisteessä ja millä keinoin asiakasta palvellaan. Jätekeskuksella toimimisen haluttiin olevan asiakkaalle helppoa ja vaivatonta. Projektissa haluttiin luoda suunnitelma, jossa kuvataan jätekeskuksen asiakaspalveluprosessi eli asiakkaan toiminnot, tarpeet ja palvelu. Lisäksi asiakaspalvelun laadun varmistamiseksi määriteltiin asiakaspalveluhenkilöstön tarvitsema tietotaso palvelupisteittäin sekä toimenpiteet, joilla tietotaso saavutetaan ja ylläpidetään. Asiakaspalvelun laadun seuraamiseksi asetettiin myös mittarit, joilla palvelun laatu voidaan varmistaa.

Asiakkaan käyttäjäkokemusta selvitettiin ensimmäiseksi Mystery shopping -menetelmällä. Projektiryhmään kuuluneet opiskelijat kävivät jätekeskuksella ensimmäistä kertaa mukanaan erilaisia jätteitä. Mystery shoppingin avulla selvitettiin palvelun laatua sekä samalla pystyttiin hahmottamaan asiakkaan palvelupolkua sekä siihen liittyviä tunteita. Näiden avulla pystyttiin havaitsemaan tiettyjä kipupisteitä palvelussa, mutta

myös palvelussa hyvin toimivia elementtejä. Asiakasymmärryksen lisäämistä jatkettiin haastattelulla, joiden kohteena olivat jätekeskuksen asiakkaat sekä jätekeskuksella työskentelevän urakoitsijan henkilöstö.

Haastatteluiden avulla löydettiin kehityskohteet, joiden pohjalta luotiin sisällöt yhteiseen työpajaan. Erityisesti työpajassa keskityttiin palveluun merkittävästi vaikuttaviin seikkoihin, kuten tiedonkulkuun ja opasteisiin jätekeskuksella. Työpajassa Puhaksen ja urakoitsijan henkilöstö miettivät yhdessä ratkaisuja asiakkaiden esiin nostamiin haasteisiin. Puhaksella koettiin, että urakoitsijan mukaan ottaminen palvelun kehittämiseen on ollut hyödyllistä, sillä kehittämisprojektin myötä palvelua parantavia ehdotuksia on konkreettisesti saatu toteutettua. Mahdollisuus tuoda ideoitaan esille näkyy erityisesti asiakkaalle parempana palveluna sekä sujuvampana yhteistyönä.

PROJEKTIRYHMÄ

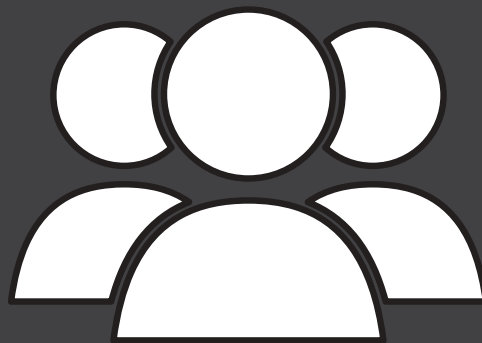
Marja Kauhanen,
hallintojohtaja, Puhas Oy
Tuija Hiltunen,
palveluvastaava, Puhas Oy
Sari Hyppönen,
asiakaspalvelupäällikkö, Puhas Oy
Krista Vauhkonen,
opiskelija/tietojenkäsittelytiede, UEF
Anni Patronen,
opiskelija/johtaminen ja markkinointi, UEF
Mira Koponen,
opiskelija/palvelujohtaminen, UEF

Menetelmänä

TYÖPAJAT

Työpajat auttavat asiakasymmärryksen lisäämisessä sekä uusien ratkaisujen ideoimisessa. Työpaja kokoaa joukon ihmisiä tarkastelemaan palvelua erilaisten palvelumuotoilun työkalujen avulla. Työpaja tarvitsee aina tavoitteen, jolloin käytettävät työkalut valitaan käsiteltävänä olevan haasteen tai näkökulman mukaan.

Työpajoissa voidaan tuottaa lyhyessä ajassa paljon olennaista tietoa ja uusia ideoita palvelun kehittämiseen. Työpajoja voidaan kohdentaa erilaisille käyttäjäprofiileille tai työpajaan voidaan kutsua palvelun kehittämisen kannalta olennaiset sidosryhmät tai toimijat.



CASE PK TERVEYS

Tulevaisuuden
terveyspalvelut



PALVELUMUOTOILUA YRITYKSIIN – CASE PK TERVEYS

Työterveys- ja yksityisiä terveyspalveluja tuottava PK Terveys lähti palvelumuotoiluprojektissaan rohkeasti tuotteistamaan uutta palvelukokonaisuutta yksityisasiakkaille. Projektin tavoitteena oli tuottaa eläkeikäisille asiakkaille heidän tarpeidensa mukainen terveyspalvelupaketti sekä selvittää sähköisen terveystarkastuksen tarpeen kiinnostavuutta.

Projekti käynnistettiin asiakashaastatteluilla, joiden avulla haluttiin selvittää yleisesti yksityisten terveyspalvelujen kysyntää sekä tulevan palvelun potentiaalisten käyttäjien tarpeita. Haastattelujen avulla laadittiin palvelun potentiaalisesta käyttäjästä käyttäjäprofiili, johon kuvattiin säpäkän seniorin arvomaailmaa sekä ajatuksia yksityisten terveyspalveluiden tarpeellisuudesta.

Säpäkän seniorin käyttäjäprofiiliin sopivia henkilöitä kutsuttiin kehittämään uutta palvelua yhdessä projektiryhmän kanssa yhteiskehittämisen työpajaan. Työpajan tavoitteena oli testata sähköisen terveystarkastuksen prototyyppiä yhdessä potentiaalisten asiakkaiden kanssa ja selvittää kohderyhmän ajatuksia palvelusta. Työpajan aikana osallistujia myös haastateltiin heidän käyttäjäkokemuksistaan testin aikana sekä palveluun liittyvistä ajatuksista.

Toisessa työpajassa potentiaaliset asiakkaat pääsivät vaikuttamaan terveyspalvelupakettien sisältöön. Työpajan osallistujille esiteltiin PK Terveystalon palveluvalikoimaa, josta he pääsivät valitsemaan kolme itselleen tärkeintä tuotetta. Potentia-

iaalisten asiakkaiden valintojen perusteella pystyttiin määrittelemään asiakasryhmälle kolme tuotekoria, jotka oli muodostettu asiakkaiden valintojen perusteella. Valinnat tehtiin yksityisyyttä korostaen erillisessä tilassa, jossa valinnoista keskusteltiin vielä yhdessä haastattelijan kanssa.

Haastattelujen ja työpajojen pohjalta säpäkälle seniorille muodostettiin palvelupolku, johon kuvattiin palvelun eri vaiheet asiakkaan näkökulmasta. Palvelupolku yhdisti asiakkaan palvelutarpeen tunnistamisen, ohjautumisen palveluun, palvelutarpeen arvioinnin sekä varsinaiset asiakkaan tarpeisiin vastaavat hyvinvointia ja terveyttä tukevat palvelut. Palvelumuotoiluprojektin aikana muotoiltiin määritellylle kohderyhmälle asiakkaiden tarpeisiin perustava tuotepaketti ja palvelupolku, joka on tarkoitus tuotteistaa ja tuoda markkinoille lähitulevaisuudessa.

PROJEKTIRYHMÄ

Tiina Tolvanen,

toimitusjohtaja, PK Terveys

Mari Tarvainen,

asiakkuus- ja myyntipäällikkö, PK Terveys

Minna Tahvanainen,

vastaava hoitaja, PK Terveys

Marjut Mäntysalo,

opiskelija/sosiaalitieteet, UEF

Aleksis Aronen,

opiskelija/psykologia, UEF

Niklas Lindberg,

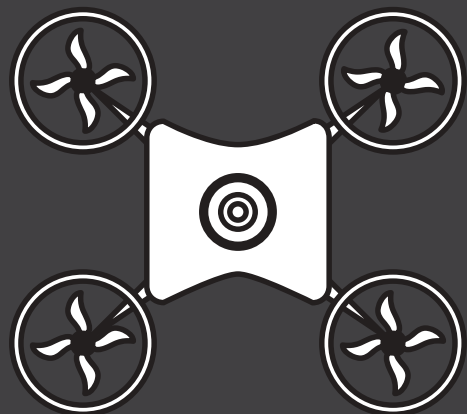
opiskelija/yritysoikeus- ja -talous, UEF

Menetelmänä

PROTOTYYPIT

Protoyppien avulla uusia ratkaisuja voidaan testata yhdessä käyttäjien ja palvelun tuottajien kanssa jo varhaisessa vaiheessa. Prototyypit toimivat kehittämisen välineinä, sillä prototyyppi osoittaa, mikä ratkaisussa on toimivaa tai mikä vaatii jatkokehittämistä. Toisaalta prototyypin avulla voidaan myös havaita jo varhaisessa vaiheessa, mikä ei toimi.

Jos haluat kehittää nopeasti, altista ratkaisusi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa käyttäjien testattavaksi. Jos epäonnistut, on hyvä että se tapahtui jo tässä vaiheessa. Parhaat palvelut syntyvät harvoin ensimmäisellä yrityksellä. Iteroi rohkeasti ideaasi.



CASE ABLOY

Käyttäjälähtöistä
koulutusta



Projektipäällikkö Sanna Soppela
sanna.soppela@uef.fi
050 590 3766

Suunnittelija Arttu Puhakka
arttu.puhakka@uef.fi
050 406 4310

Kehitysjohdaja Jouko Rautasalo
jouko.rautasalo@tiedepuisto.fi
050 380 5190

www.aducate.fi/palvelumuotoiluayrityksiin
www.facebook.com/aducatepalvelumuotoilu