

Joensuun Tiedepuisto Oy

***Palvelumuotoilun kasvava merkitys
toiminnan kehittämässä***

JOENSUUN TIEDEPUISTO | 

Joensuun Tiedepuisto Oy



Omistus pohja:

Joensuun Kaupunki	90 %
Itä-Suomen yliopisto	7 %
Joensuun Yliopiston tukisäätiö	2 %
Riveria	1 %

Joensuun Tiedepuisto Oy on palvelukokonaisuus



Jatkuva ja nopeutuva muutos

Teknologiakehitys

- Digitalisaatio
- Tekoäly
- Chatbotit
- Puheentunnistus
- Virtuaali- ja lisätty todellisuus
- Jne..

Ilmaston muutos

- Uudet energiamuodot
- Jne.

Kuluttajakäyttäytymisen muutos

- Arvot, asenteet
- Jne.

Materiaaliteknologia

- Uudet materiaalit
- Jne.

Jatkuva ja nopeutuva muutos

Teknologiakehitys

- Digitalisaatio
- Tekoäly
- Chatbot
- Puheentunnustus
- Virtuaalireality
- Jne..

Kuluttajakäyttäytymisen muutos

- Arvot, asenteet
- Jne.

Tarvitaan uusia tapoja ja menetelmiä kehittää liiketoimintaa.

ologia

Ilmaston muutos

- Uudet energiamuodot
- Jne.

- Uudet materiaalit
- Jne.

Definition of a business model



A business model is a **blueprint** of how a company **creates** and **captures value**.

Oliver Gassmann,
Karolin
Frankenberger,
Michaela Csik:
The Business Model
Navigator

Kehittämisen kulmakiviä

Liiketoiminnan lähtökohtana korostuu arvon tuottaminen asiakkaalle ja tässä yhteydessä asiakasymmärrys tulee vahvaan rooliin.

Palvelu ja tuote sekoittuvat keskenään

Palvelun arvo muodostuu käyttäjän ja palvelun tuottajan vuorovaikutuksessa – tasaisen laadun varmistaminen.

On tärkeää asiakkaan ja käyttäjän osallistaminen kehittämiseen.

Kehittämisen kulmakiviä

Liiketoiminnan lähtökohtana korostuu arvon tuottaminen asiakkaalle ja tässä yhteydessä asia

Palvelu ja tuote sekoittuvat keskenään

Tulevaisuuden menestykseen vaikuttaa oleellisesti kyky viedä käytäntöön aidosti uusia käyttäjälähtöisiä ratkaisuja ja toteutuksia.

Palvelu...
tuottajan vuorovaikutuksessa – tasaisen laadun varmistaminen.

On tärkeää asiakkaan ja käyttäjän osallistaminen kehittämiseen.

Palvelumuotoilun rooli

- Asiakkaan ja käyttäjän kohtaaminen muuttuu ja edellyttää uusia palvelukokonaisuuksia.
- Keskiössä ovat uudenlaiset menetelmät ja palvelullistaminen.
- Palvelumuotoilusta on tullut oleellinen osa palvelujen ja palveluliiketoiminnan kehittämistä.

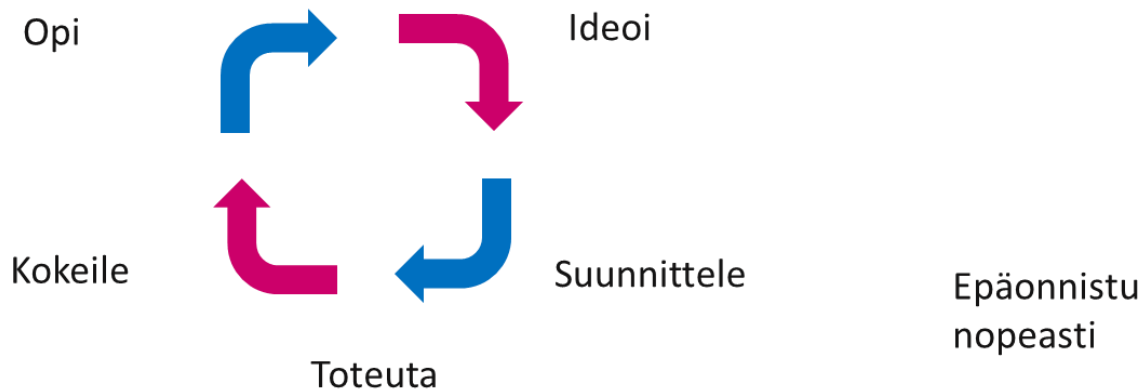
Palvelumuotoilun vahvuuksia – esim.

- Markkinoiden (asiakkaiden ja käyttäjien) tarpeiden ymmärtäminen
- Uusia näkökulmia kehittämiseen
- Paremmat palvelukokonaisuudet
- Käytettävissä olevien resurssien parempi hyödyntäminen
- Tehokkaampi toiminta
- Differointi kilpailijoiden palveluihin
- Brändin vahvistaminen

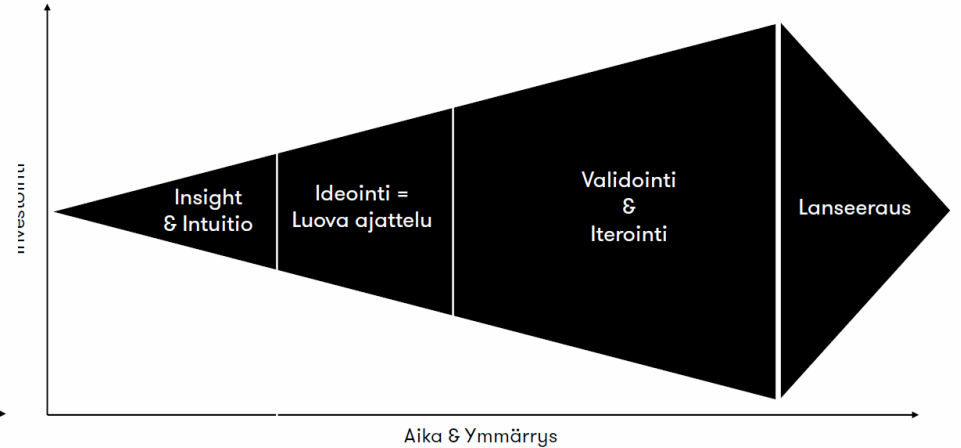
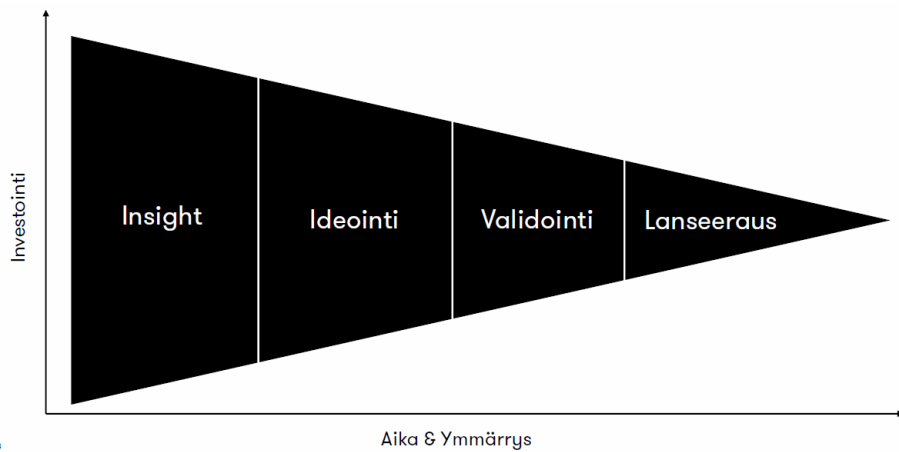
Nopea kehittäminen

Palvelumuotoilun menetelmät tukevat kokeilevaa kehittämistä

Nopean kehittämisen sykli:



Tutkimusperusteinen vs. kokemusperusteinen kehitysmalli



Lean

vs.

Palvelumuotoilu

Yhteenveto

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.

--

Kirkasta ensin organisaation omat tavoitteet ja tarpeet, tämän jälkeen vasta yksittäisten palveluiden.

Tulkitse asiakkaista keräämääsi ymmärrystä ja tee ratkaisuja oman toimintasi näkökulmasta

Asiakkailta saa näkemystä, mutta he eivät tee päätöksiä.

Yhä useampi yritys ja organisaatio on herännyt palvelumuotoilun hyödyntämiseen omassa toiminnassaan.

Palvelumuotoilu ei enää ole vain puhtaasti palveluyritysten agendalla vaan myös perinteisissä yrityksissä ja vahvasti esiin **Tekemistä pitää johtaa strategisesti**

--

Kirkasta ensin organisaation omat tavoitteet ja tarpeet, tämän jälkeen vasta yksittäisten palveluiden.

Tulkitse asiakkaista keräämääsi ymmärrystä ja tee ratkaisuja oman toimintasi näkökulmasta

Asiakkailta saa näkemystä, mutta he eivät tee päätöksiä.

Kiitos!

Jouko Rautasalo

Joensuun Tiedepuisto Oy

+358 50 380 5190

jouko.rautasalo@tiedepuisto.fi

Twitter: @joukorautasalo

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/jouko-rautasalo/>