



Byrokraatti vai asiakasymmärtäjä?

Kasvata kulmakerrointa
palvelumuotoilulla

KREAPAL

asiakaskokemus & palvelumuotoilu



Esityksen rakenne

JOHDATUS PALVELUMUOTOILUUN.

MITÄ

tutustutaan palvelumuotoiluun käsitteenä & prosessin eri vaiheisiin

MIKSI

tutkitaan palvelumuotoilun hyötyjä & soveltuvuutta tähän aikakauteen

MIHIN

tutustutaan tilanteisiin, joihin palvelumuotoilua voi soveltaa

MITEN

käydään läpi keinoja hyödyntää palvelumuotoilua omassa työssä

Palvelukokemusta.

**Palvelukokemuksen
tuottamisen tapaa.**

Mitä muotoillaan kun
muotoillaan palveluita?

Palvelumuotoilun määritelmiä

Palvelumuotoilu on kehittymässä oleva tutkimus- ja osaamisala, jolla tarkoitetaan palvelujen suunnittelua ja innovointia muotoilulähtöisillä menetelmillä, joissa palvelujen käyttäjä on suunnittelun keskipiste.
(Mikko Koivisto, 2007)

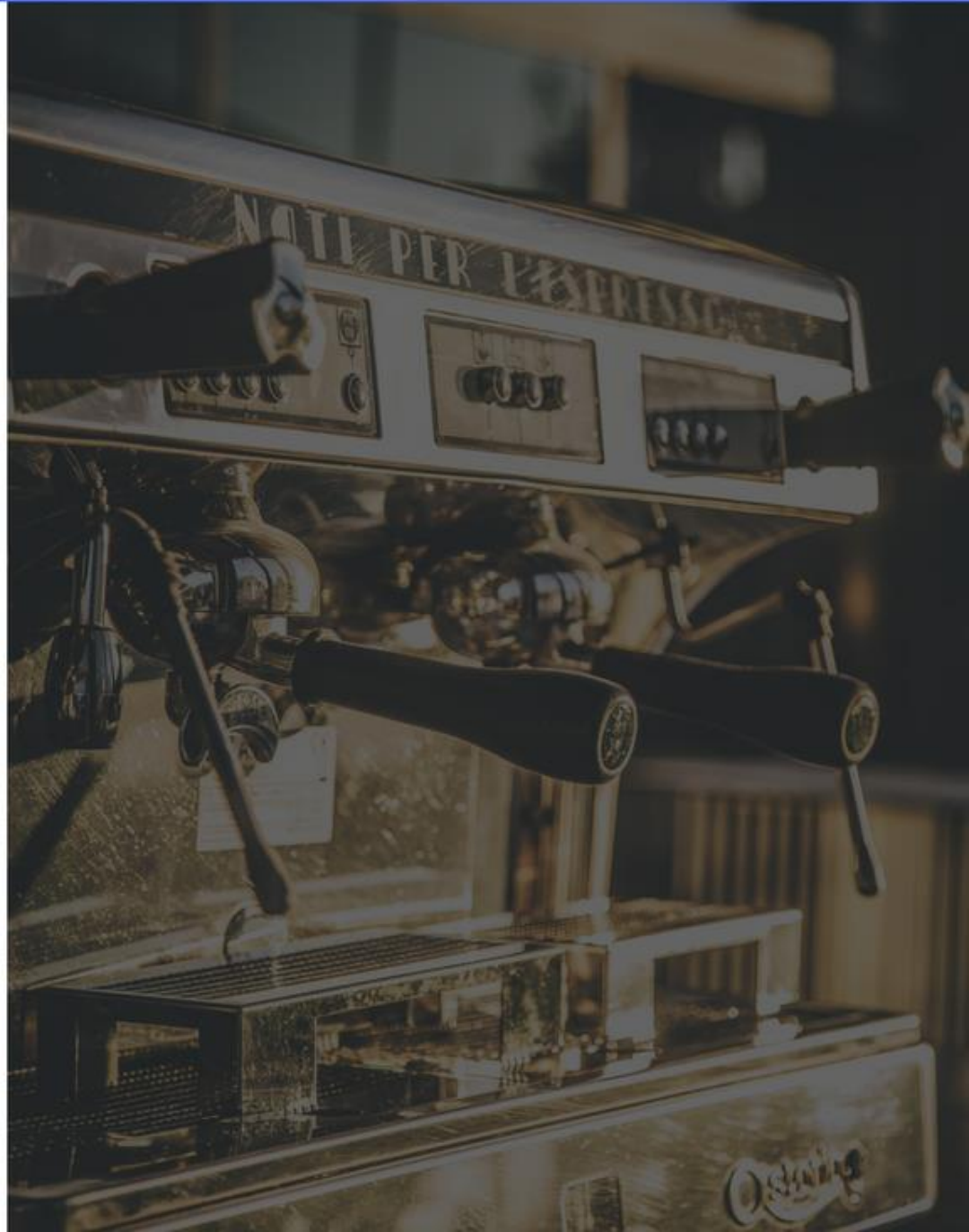
Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä sekä analyyttisesti että intuitiivisesti.
(Juha Tuulaniemi, 2012)

Palvelumuotoilu on tulevaisuuteen suuntaava asiakaskeskeinen ajattelu- ja työtapana, jonka keskiössä on asiakkaiden ja organisaation tarpeiden yhdistäminen
(Veikko Törrönen, 2017)

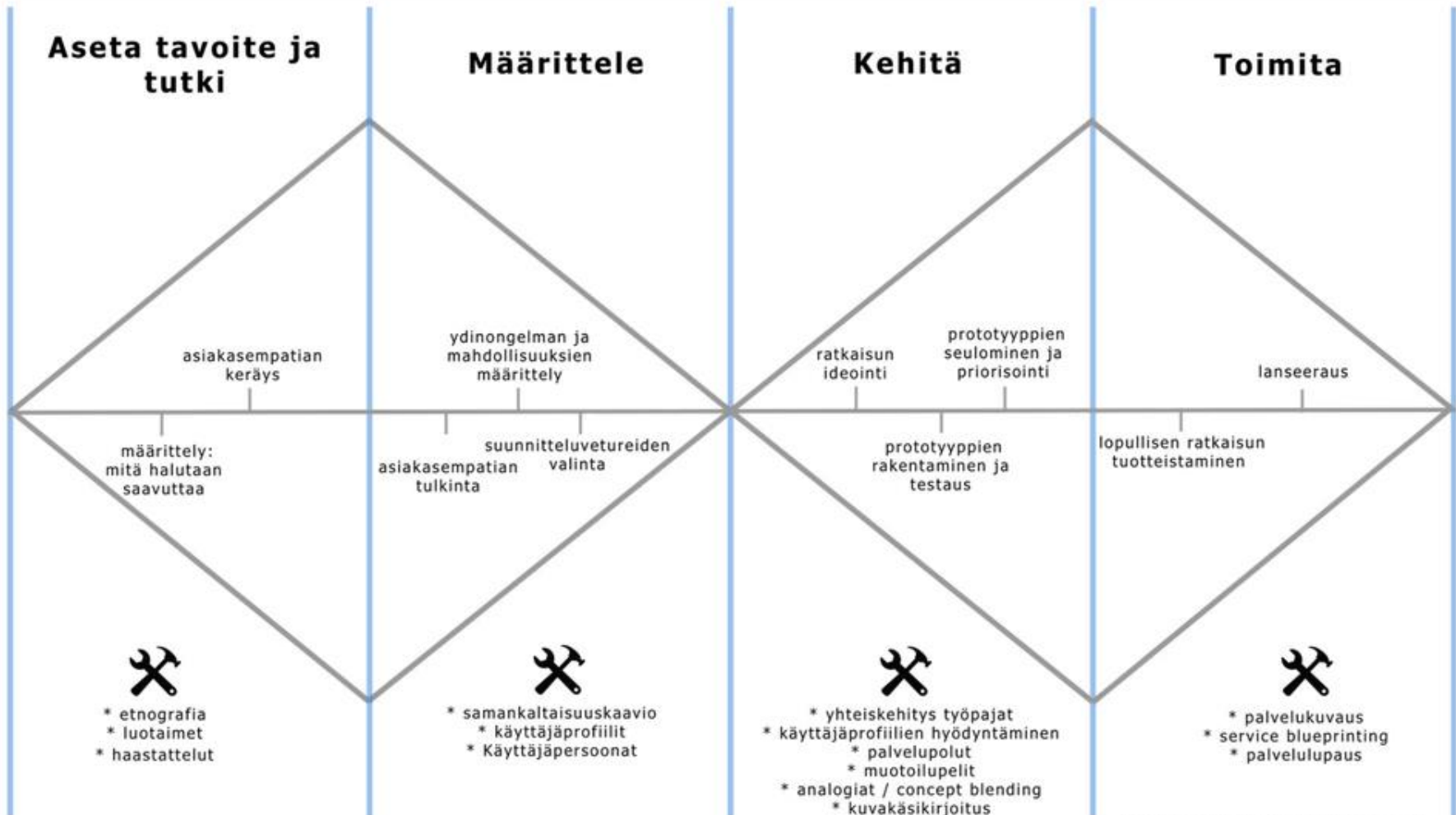


When you have two coffee shops right next to each other, that each sell the exact same coffee at the exact same price. Service Design is what makes you walk into the one and not the other.

Marc Fonteijn



Palvelumuotoiluprosessi





Miksi palvelumuotoilla?

Eri aikakaudella tarvitaan erilaisia menetelmiä -
palvelumuotoilu sopii tämän hetkeen.

Palvelumuotoilu yhdistää asiakkaiden (palvelun
kuluttaja) ja liiketoiminnan (palveluntuottaja) tarpeet.



Miksi palvelumuotoilla?

Asiakaskokemuksen merkitys kilpailutekijänä kasvaa
(emotion merkitys 2/3).

Siirryttäessä merkitysbusinekseen, on edullisempaa
rakentaa lisää emotionaalista lisäarvoa kun
funktionaalista arvoa.

Parannetaan vanhaa

Lisätään asiakkaalle merkityksellisiä laadullisia elementtejä (arvon nousu).

Karsitaan asiakkaille merkityksettömiä elementtejä (kulujen karsiminen).

Luodaan uutta

Luodaan kokonaan uusia tuotteita tai palveluita.

Mihin palvelumuotoilua voi hyödyntää?

Kyse prosessin hallinnasta, eli käytännössä mihin vain

The background is a dark, low-angle photograph of a modern building's facade, showing architectural details like windows and structural elements. A solid blue rectangular shape is positioned at the top center of the image.

Miten?

4

Kyse ajattelutavasta, joten kannattaa aloittaa pienesti: asiakasempatian kerääminen, osallistavien työpajojen järjestäminen jne.

3

Asiantuntijoiden hyödyntäminen - organisaatio
mukaan prosessiin (osaamisen siirtyminen)

2

Kouluttaminen tai inhouse palvelumuotoilijan
palkkaaminen

1


Rohkeus kokeilla - lupa innostua!

KIITOS



Veikko Törrönen
Start-up yrittäjä / Palvelumuotoilija

www.kreapal.fi

 [Linkedin.com/company/kreapal](https://www.linkedin.com/company/kreapal)

 [Facebook.com/kreapalFi](https://www.facebook.com/kreapalFi)

