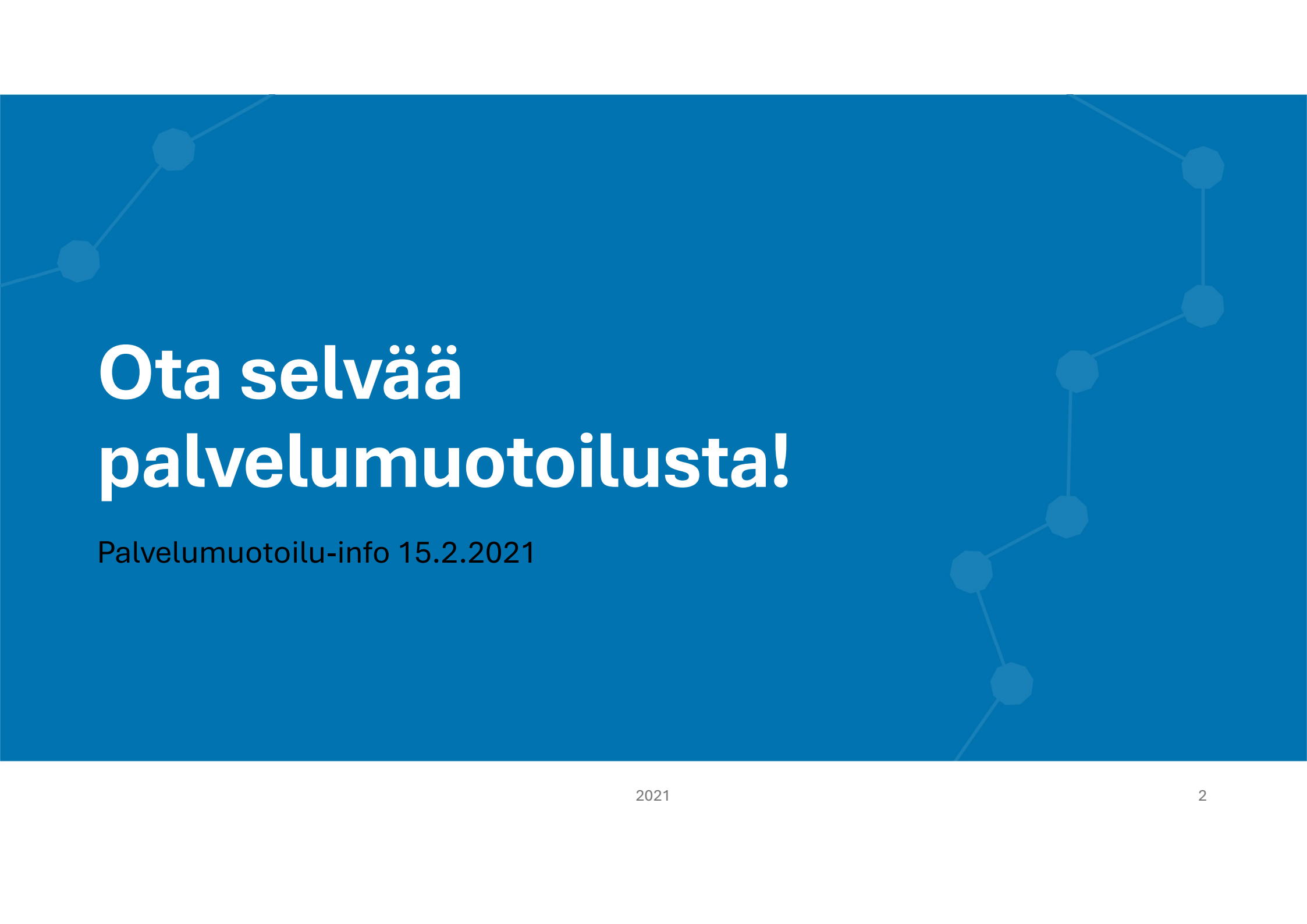


Palvelumuotoilu

- Lähtökohtana asiakastarpeet
- Tavoitteena palvelukokemuksen parantaminen ja asiakkaan kokema hyöty ja jopa ilo





Ota selvää palvelumuotoilusta!

Palvelumuotoilu-info 15.2.2021

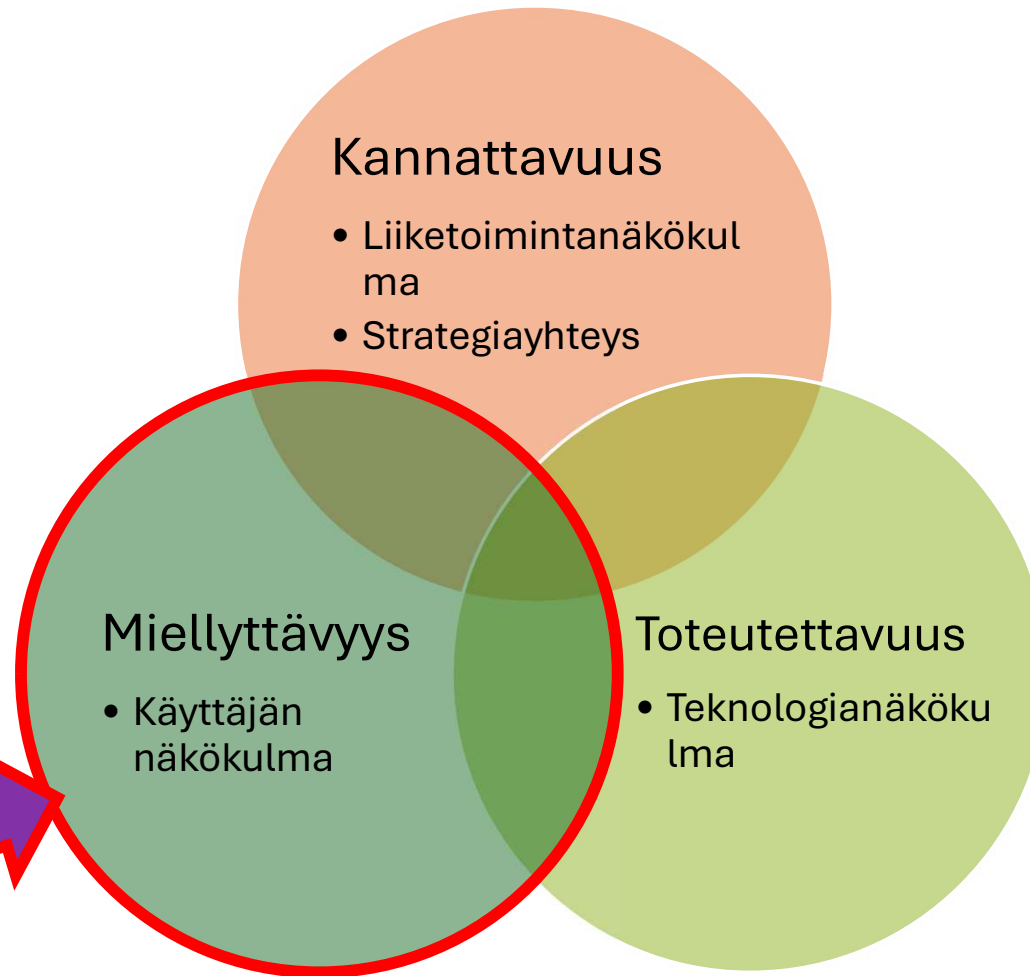
Mitä palvelumuotoilu on?

- Palveluiden ja prosessien muotoilua ja kehittämistä muotoilumenetelmin
- Lähtökohtana asiakastarpeet: käytännön tarpeet ja ongelmat, joita asiakkaillamme on
 - Asiakkaat, ja tarpeet, voivat olla sekä sisäisiä että ulkoisia

Tavoitteena palvelukokemuksen parantaminen ja asiakkaan kokema hyöty ja jopa ilo



**Muotoiluajattelussa
huomioidaan 3 eri
näkökulmaa**



Tämä palvelumuotoilun keskiössä

Palvelumuotoiluprosessissa olisi hyvä olla mukana kaikkia näitä kolmea

Human -
ihmisnäkökulma:
asiakasnäkemyk-
s, palvelupolut,
työpajojen fasilitointi

- Palvelumuotoilija
- Asiakasrajapinnassa toimiva

Business -
liiketoimintaymmärrys

- Strateginen osaaminen
- Markkinointiosaaminen

Technology:
teknologiaosaaminen
ja -ymmärrys - mikä on
mahdollista toteuttaa
ja miten

- Arkkitehti
- Kehittäjä, tuoteomistaja
tms.

Palvelumuotoilun keskeisiä käsitteitä



Palvelumuotoilun menetelmiä

työpajatyöskentely

fasilitointikeinot

design sprintit

konseptointi

prototyyppien teko
ja testaus

iterointi eli
versioiden
jatkokehittäminen

käyttäjäpersoonat

palvelupolut ja
palvelutuokiot

Miten palvelumuotoilua voi käyttää kehittämisen tukena?



Milloin palvelumuotoilumenetelmiä kannattaa käyttää?

- 
- Kun lähdetään suunnittelemaan tyhjältä pöydältä
 - Kun ratkaistaan kompleksisia ongelmia
 - Kun haetaan aivan uudenlaisia ratkaisuja
 - Kun et tiedä, mitä käyttäjät haluavat
 - Kun luulet tietäväsi, mitä käyttäjät haluavat

Käytännössä palvelumuotoilu on joukko menetelmiä ja lähestymistapa. Siinä kysytään kysymyksiä ja etsitään niihin vastauksia meiltä ja muilta. Yleensä nämä muut ovat palvelun käyttäjiä joko organisaation ulkopuolella tai sen sisällä.



Palvelumuotoilun menetelmistä saa apua

Ideointiin

Ideoiden
karsimiseen

Asioiden
jatkokehittelyyn

Ominaisuuksien
määrittelyyn

Käyttäjien
tarpeiden
tunnistamiseen

Ongelmien
tunnistamiseen

Totutun taakse
katsomiseen

Ideoiden
välittämiseen
muille