



Potkuva bisnekseen digitaalisesta palvelumuotoilusta

DIGIVOINTI-HANKE

PETRA SIPPOLA, KTT, JOHTAMISEN LEHTORI (YAMK)

KATSE TULEVAISUUTEEN.

THINK FUTURE.



Petra Sippola

- KTT, johtamisen lehtori (YAMK)
- Sarjayrittäjä
- Lite bättre Consulting Company Oy (www.litebattre.com)
 - Palvelumuotoilu
 - Asiakaskokemuksen johtaminen

Ajatus alkuun

The design is not just what it looks like and feels like. The design is how it works.

- Steve Jobs

Ajatus alkuun

Se, mikä voidaan automatisoida, tullaan automatisoimaan.

SAMK

(Digitaalinen) Palvelumuotoilu

- Tavoitteena digitaalinen lopputuote = palvelu verkossa, mobiilissa
- Asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen
- Palvelujen innovointia, suunnittelua ja kehittämistä hyödyntäen muotoilussa käytettyjä menetelmiä
- Palvelumuotoiluprosessi, mukana asiakasyritys sekä palvelun loppukäyttäjät
- Keskiössä asiakasymmärrys → tarpeet → ratkaisutavat
- **Mikä tuo asiakkaalle eniten arvoa?**
 - Tavoitteena luoda asiakkaalle entistä parempi asiakaskokemus
 - Olennaista on ymmärtää asiakaskunnan ja yritysten haluja, mielikuvia, motiivitekijöitä ja arvomaailmoja
- Hyvä design on muutakin kuin kaunis ulkoasu

Digitaalinen palvelumuotoilu

- Mitä hyötyä?
 - Liiketoiminnalliset hyödyt ja toiminnan tehostaminen
 - Henkilötyövuosien säästäminen
 - Ajan säästäminen
- Miksi tehdään palvelusta prototyyppi?
 - Visuaalinen prototyyppi toimii kommunikaatiotyökaluna
 - Lähempänä todellisuutta → ideoita kehittämiseen
 - Priorisointi

Asiakaskeisyys

- Asiakaskeisyys ja – lähtöisyys (käyttäjakeskeisyys ja –lähtöisyys)
 - Tarpeiden tunnistaminen ja niiden nostaminen keskiöön
 - Käyttäjät mukaan suunnitteluun
- Asiakasymmärrys
 - Ymmärrystä siitä, millaisia tarpeita asiakkailla on, millaista arkea he elävät ja mitä toiveita heillä on
 - Laadullinen tutkimus – haastattelut, havainnointi, osallistaminen
 - Määrällinen tutkimus – analytiikkadata, kyselytutkimukset
 - Asiakasymmärryksen avulla pystytään suunnittelemaan entistä asiakaskeisempiä palveluita ja parantamaan asiakaskokemusta

Käyttökokemus ja asiakaskokemus

- Käyttökokemus
 - Tunne, joka syntyy palvelua käytettäessä
 - Havaintoja, tunteita, ajatuksia, reaktioita, jotka heräävät palvelun käytöstä
- Asiakaskokemus
 - Kattaa kaikki asiakkaan kohtaamiset yrityksen kanssa
 - Esimerkiksi; vaikka verkkokaupan käyttökokemus olisi viimeistä elementtiä myöden hiottu kokonaisuus, alkaa asiakaskokemus kärsiä, jos pakettien toimitus takkuu

Palvelupolku

- Visuaalinen kuvaus siitä, miten asiakas on vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa eri tilanteissa palvelua käyttäessään
- Työkalu, jolla saadaan kuvattua eri vaiheista rakentuva aineeton palvelu näkyväksi kokonaisuudeksi
- Asiakkaan näkökulma!
- Työkalu nykytilan hahmottamiseen

Palvelukonsepti

- Selkeästi dokumentoitu, kokonaisvaltainen kuvaus suunnitteilla olevasta palvelusta
 - Vastaa kysymyksiin
 - Kenelle?
 - Miksi?
 - Miten?
 - Millä resursseilla?
- Digitaalisen palvelukehityksen mittarit, asiakaspolku, asiakaspersoona, prototyypit

Muotoiluajattelu

- Eläydy
 - ymmärrä käyttäjien kokemuksia, kimmokkeita, haasteita ja tarpeita
- Määritä
 - yhdistä keräämäsi tieto, analysoi ja määritä ongelmat, joita ollaan ratkaisemassa
- Ideoi
 - etsi ratkaisua ongelmaan laatikon ulkopuolelta, rohkeasti ja ideoita säästelemättä
- Kokeile
 - erilaisten prototyyppien avulla ideoita voi kokeilla edullisesti esim. verkkopalvelun rautalankaprototyyppi
- Testaa
 - päästä käyttäjät kokeilemaan palveluasi → jatkuva kehittäminen ja parantaminen (Hasso Plattner Institute of Design of Stanford)
- Ymmärrä → määrittele → ideoi → testaa (Double diamond, British Design Council)

Miksi?

- Uusien liiketoimintatarpeiden ja mahdollisuuksien tunnistaminen
- Toimivien konseptien luominen alustavan idean ja vision pohjalta
- Tiivis yhteistyö käyttäjän ja teknisen tiimin välillä takaa laadun
- Parantunut asiakastyytyväisyys, mielekkäät digitaaliset kokemukset
- Vahvan asiakasymmärryksen saavuttaminen
- Loppukäyttäjien tunnistaminen ja heidän tarpeidensa ymmärtäminen
- Digitaalisen palvelun mahdollisuuksien selkeytyminen
- Hyvin toteutettu, käyttäjäkeskeinen design saa aikaan palvelun, joka ratkoo käyttäjien ongelmia ja jota on ilo käyttää
- Pohdinta: Miksi tämä palvelu on olemassa?
 - Toimii muotoiluprosessin perustana ja ohjaa valintoja ja ajattelua → odotusten ylittäminen

Digitaalinen palvelumuotoiluprosessi

- Digitaalisen palvelun konseptointi
 - Tavoitteet ja palvelun käyttäjät
- Esivalmistelu ja tiedon keruu
- Konseptointi ja määrittely
- Ratkaisujen ideointi olemassa oleviin ongelmiin
- Prototyyppi, testaus
 - Kehittäminen palautteiden perusteella
- Tekninen suunnittelu
- Validointi
- Tietojen koonti

Tiedolla johtaminen

- Datan merkitys
- Tiedon kerääminen
- Henkilöstön osallistaminen
- Ennakoinnin merkitys
- Osallistavaa, jatkuvaa ja systemaattista
- Tärkeintä kuitenkin kerätyn tiedon hyödyntäminen liiketoiminnan kehittämisessä

Asiakaskokemus

- Ne organisaatiot menestyvät, jotka osaavat tulkita laadullista tietoa (data!) asiakkaistaan ja kohderyhmistään ja pystyvät siirtämään nämä todelliset tarpeet haluttaviksi tarjoamiksi. Palvelumuotoilu on konkreettinen tapa määrittää palvelutarpeet ja vastata niihin. (Tuulaniemi 2011)
- Personoitu palvelu, vastata asiakkaan tarpeeseen ennen kuin asiakas on itse edes tajunnut ne.
- Tavoitteena mahdollisimman helppo asiointi koko ostopolun aikana
 - ei ylimääräisiä klikkauksia

Käytäntö

- Mitä digitaalisella palvelumuotoilulla saadaan aikaan?
 - Verkkosivuston idean kirkastaminen
 - Verkkopalvelu
 - Verkkokauppa
 - Appi
 - Liiketoimintakriittinen sovellus
 - Tärkeä kosketuspiste asiakkaiden ja yrityksen välillä

Käytäntö

- Mitä loppukäyttäjä arvostaa? → kysy, älä oletta
- Mielekäs, ihmiskeskeinen digitaalinen kokemus, yksityiskohdat huomioiden
- Teknologian mahdollisuuksien ymmärtäminen
 - Käyttäjien tarpeet
 - Liiketoiminnan vaatimukset
- Paras käyttökokemus syntyy, kun ymmärretään ongelma, käyttötilanne sekä liiketoiminnan ja käyttäjien tarpeet
- Kokonaisvaltainen kokemus, käyttäjäystävällisyys
- Pohdintaa: Kauanko käyttäjät vierailevat verkkosivuilla keskimäärin?

Miksi digitaalisessa palvelumuotoilussa epäonnistutaan?

- Ei ymmärretä asiakasta
- Kaikkia palvelumuotoilun mahdollisuuksia ei ymmärretä → haasteiden ratkaiseminen
- Avainhenkilöitä ei sitouteta projektiin (asiakkaat ja työntekijät) → arvokasta tietoa loppukäyttäjien tarpeista
- Projektia ei katsota kokonaiskuvassa → koko liiketoimintaprosessin laajuudelta → tarkkailu, kuuntelu, haastattelu → työn mielekkyys, prosessien laatu ja toimivuus

Esimerkit

- Digiklinikka, Mehiläinen

The screenshot displays the Mehiläinen website's digital clinic page. The header includes the Mehiläinen logo, a search bar, and navigation links for 'AJANVARAUS', 'FI | SV | EN', and 'Kirjaudu'. The main content area features a large banner for 'Digiklinikka tuo lääkärin luoksesi' (Digital clinic brings the doctor to your door). The banner lists benefits: 'Auki 24/7 sovelluksessa ja verkossa', 'Hoitoon nopeasti ilman ajanvarausta', and '36€ (ilman Kela-korvausta 44€)'. Below the banner are 'Kokeile tästä' and 'Download on the App Store' / 'GET IT ON Google Play' buttons. A sidebar on the left lists various services like 'Lääkärit ja asiantuntijat', 'Toimipisteet', and 'Palvelut'. The bottom section, 'Digiklinikalta apua moniin oireisiin', lists various medical conditions such as COVID-19, flu, eye issues, and women's health.

Digiklinikka tuo lääkärin luoksesi

- ✓ Auki 24/7 sovelluksessa ja verkossa
- ✓ Hoitoon nopeasti ilman ajanvarausta
- ✓ 36€ (ilman Kela-korvausta 44€)

KOKEILE TÄSTÄ

Download on the App Store | GET IT ON Google Play

Digiklinikalta apua moniin oireisiin

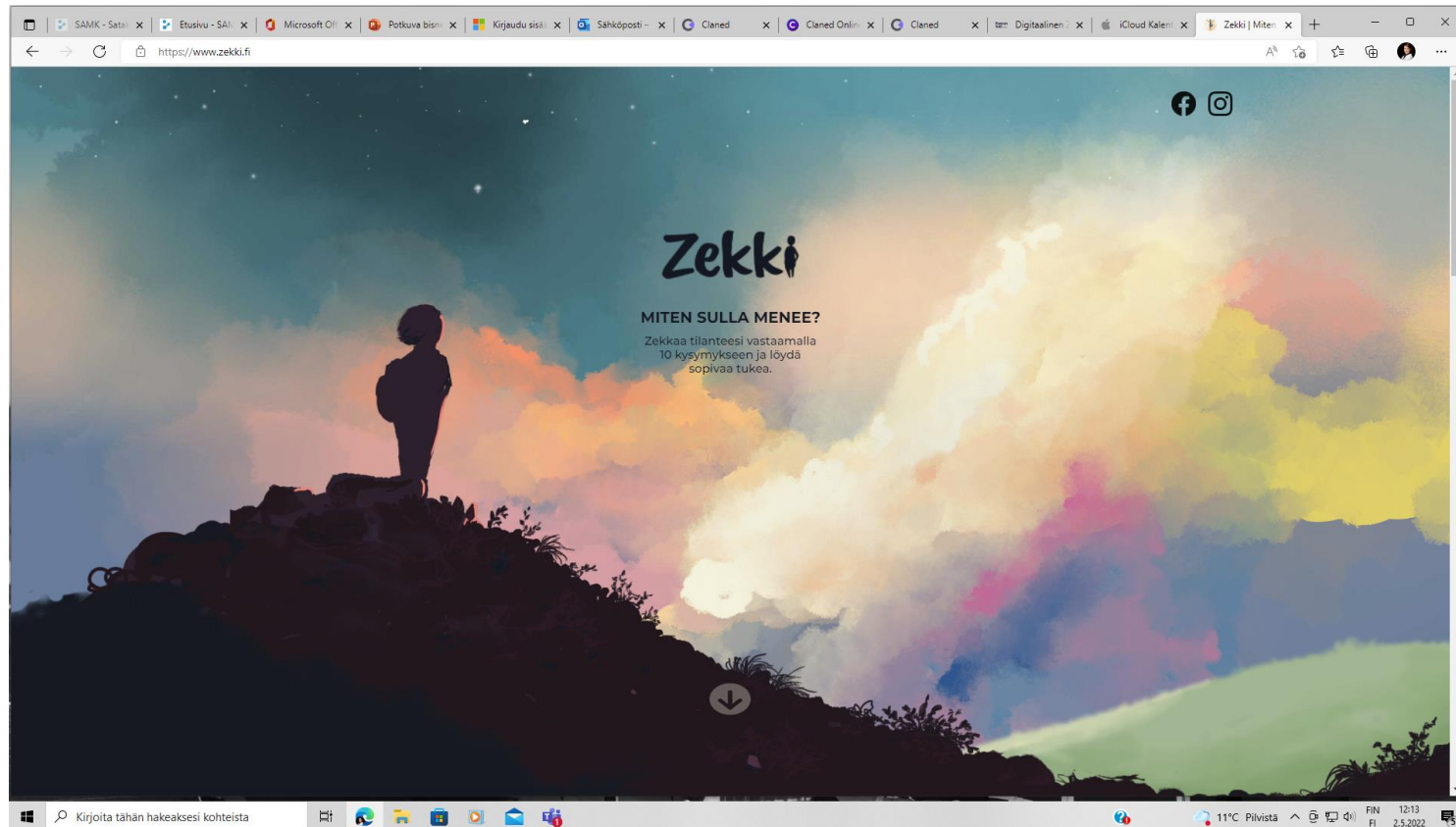
Lääkärin etävastaanotolla hoidetaan oireita ja sairauksia, jotka eivät vaadi fyysistä tutkimusta.

SIIRRY DIGIKLINIKALLE

- ✓ Epäily koronavirus-tartunnasta tai muu testitarve
Lääkärin arvio ja lähete koronatestiin
- ✓ Flunssaoireet
Kuume, nuha, tukkoisuus, yskä
- ✓ Silmäoireet
Silmätulehdus, silmäluomituulehdus
- ✓ Vatsaoireet
Ripuli, oksennustauti
- ✓ Naisten virtsatietulehdus
Tihentynyt virtsaamistarve, kirvely tai
- ✓ Seksuaaliterveys
Ehkäisy, erektiohäiriöt, sukupuolitaudit
- ✓ Allergiaoireet
Allerginen nuha, siitepölyallergiaoireet
- ✓ Iho-oireet
Ihottuma, akne, ihotulehdukset, kynsi-oireet
- ✓ Hyönteisten pistot
Punkin purema, iho-oireet
- ✓ Reseptin uusinta
Mehiläisellä määrätyn lääkehoidon jatkaminen

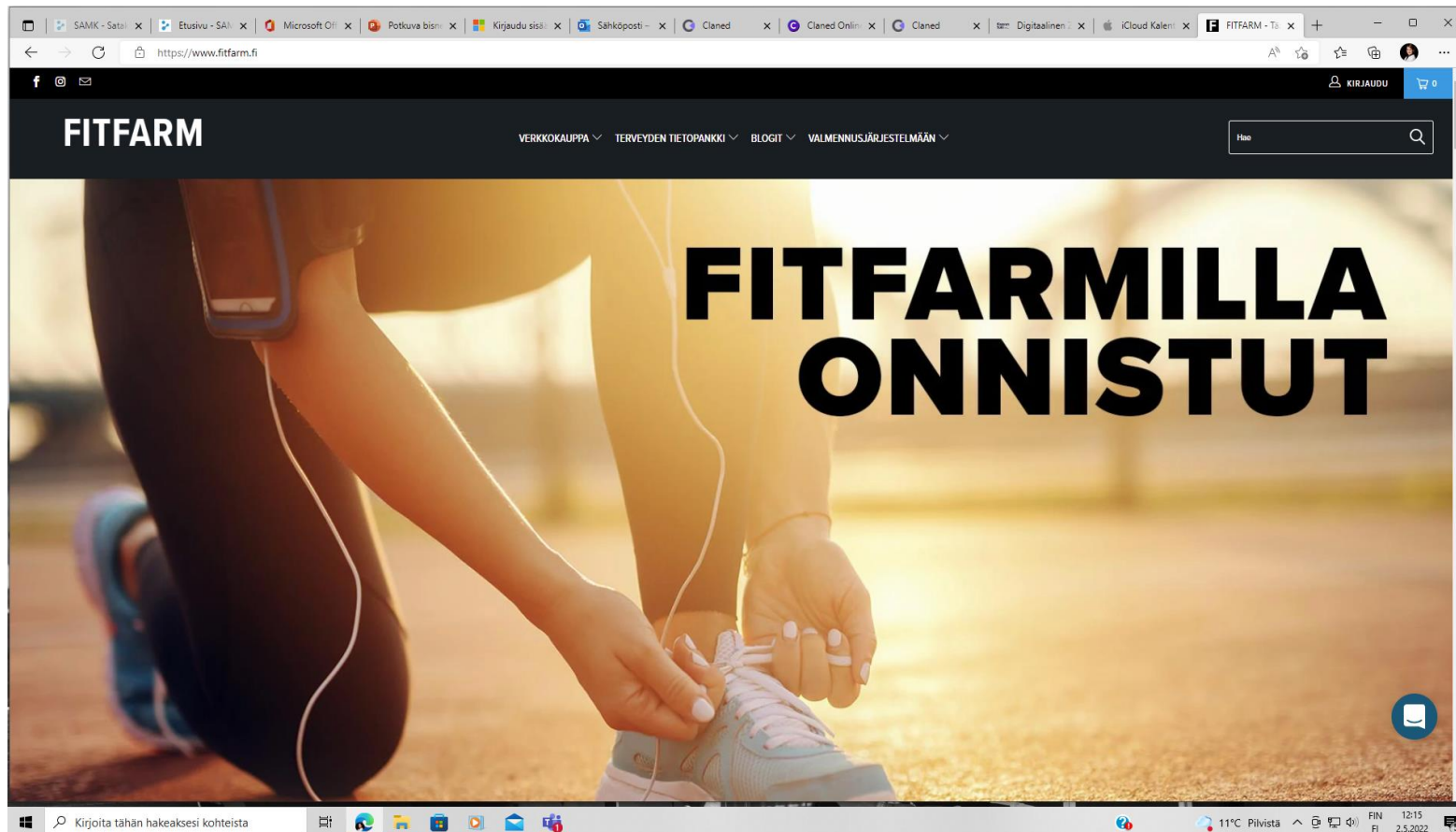
Esimerkit

- Zekki, nuorten elämäntilannemittari



Esimerkit

- Liikunta- ja muut hyvinvointipalvelut



Lopuksi

”Paraskaan digitaalinen ratkaisu, oli se sitten sovellus tai huipputeknologiaa sisältävä laite, ei yksin riitä, jos sen keskiössä ei ole käyttäjä. Ratkaisun on oltava toimiva osa isompaa kokonaisuutta, yrityksen ekosysteemiä, jotta siitä olisi aidosti hyötyä sekä yrityksen omille työntekijöille että yrityksen asiakkaille.”


- Ari Hirvonen, Gofore 2022

Kiitos!



Petra Sippola

 petra.sippola@samk.fi

 Puh. 044 2582583

 petrasippola



Ps. Mukavaa keväänjatkoa!