



Datasta oivalluksia ja bisnestä-valmennus Palvelumuotoilun työvälineitä

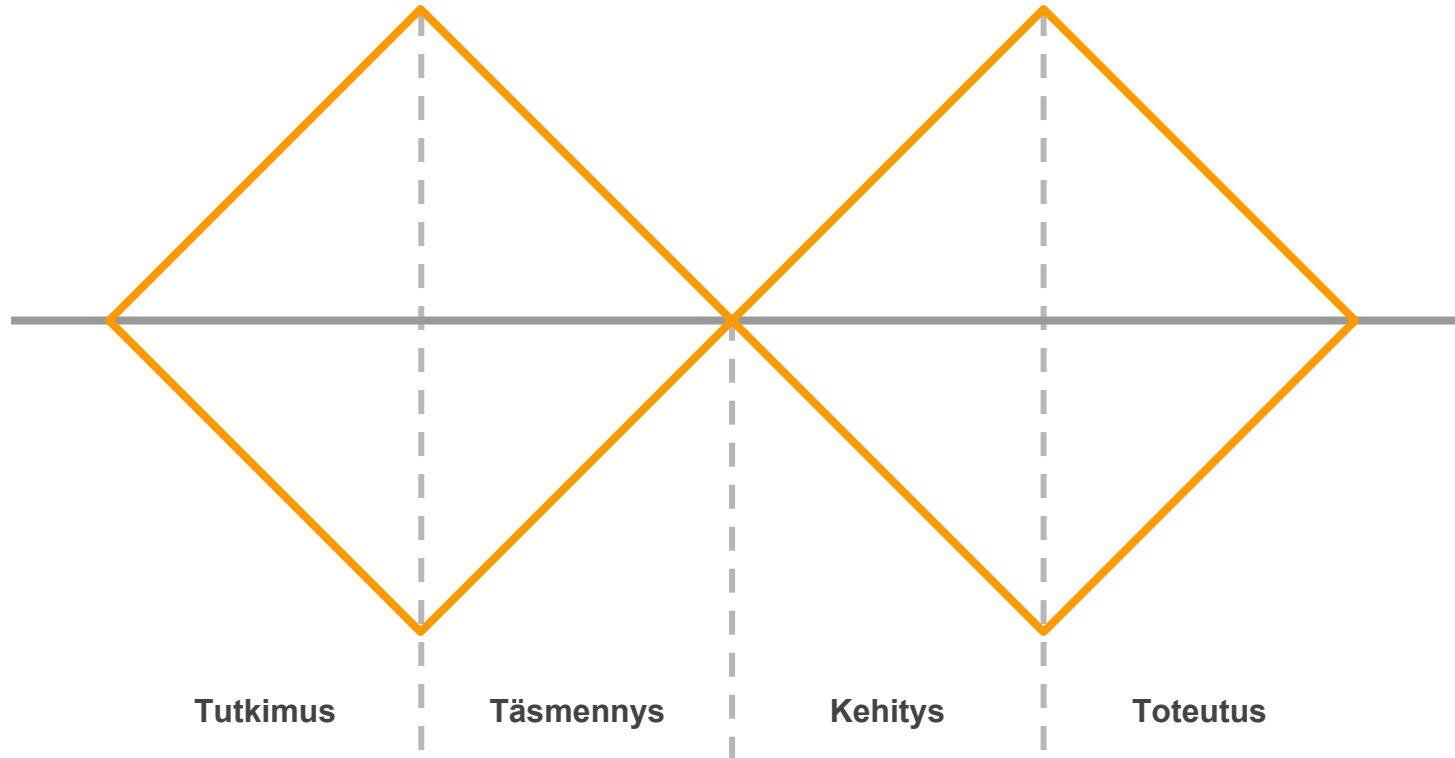
23.3.2017

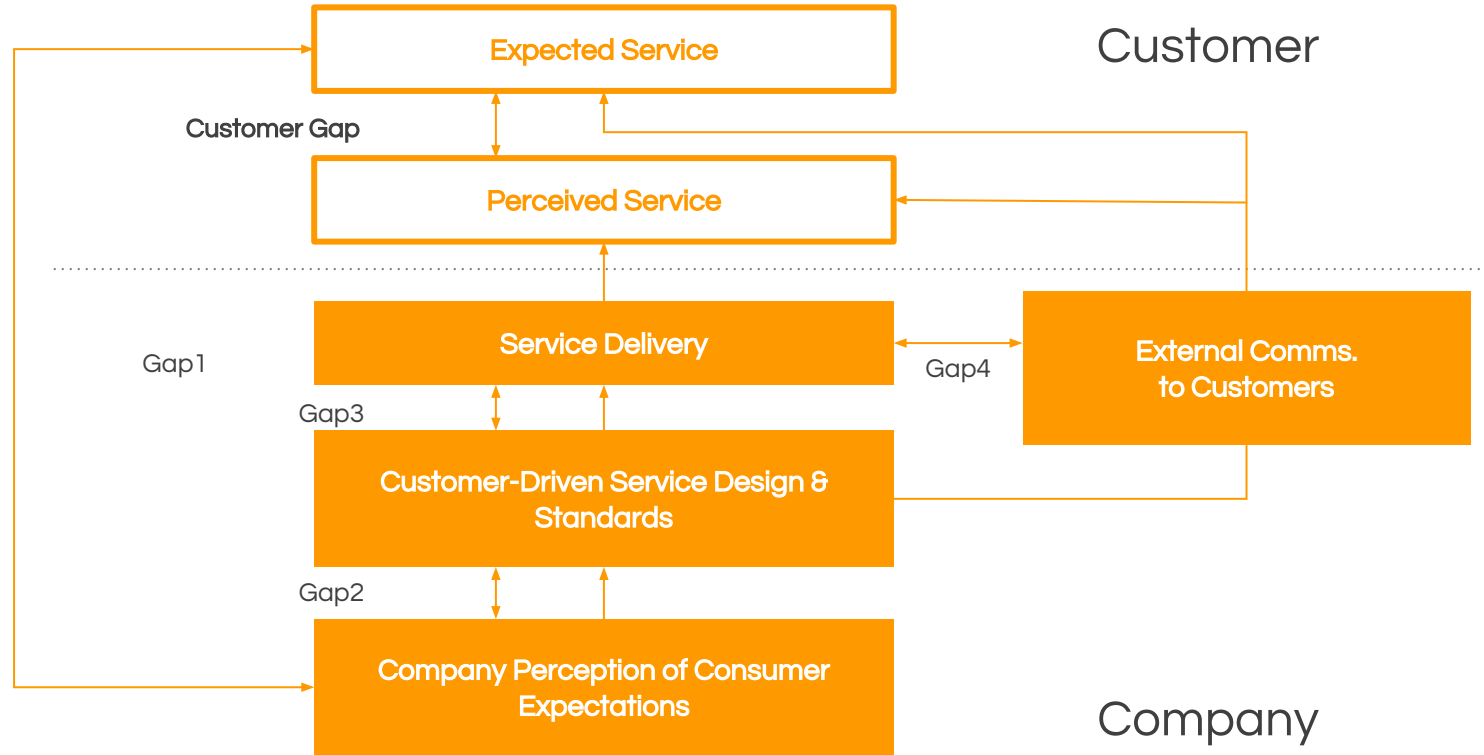
Jaakko Porokuokka, Laurea

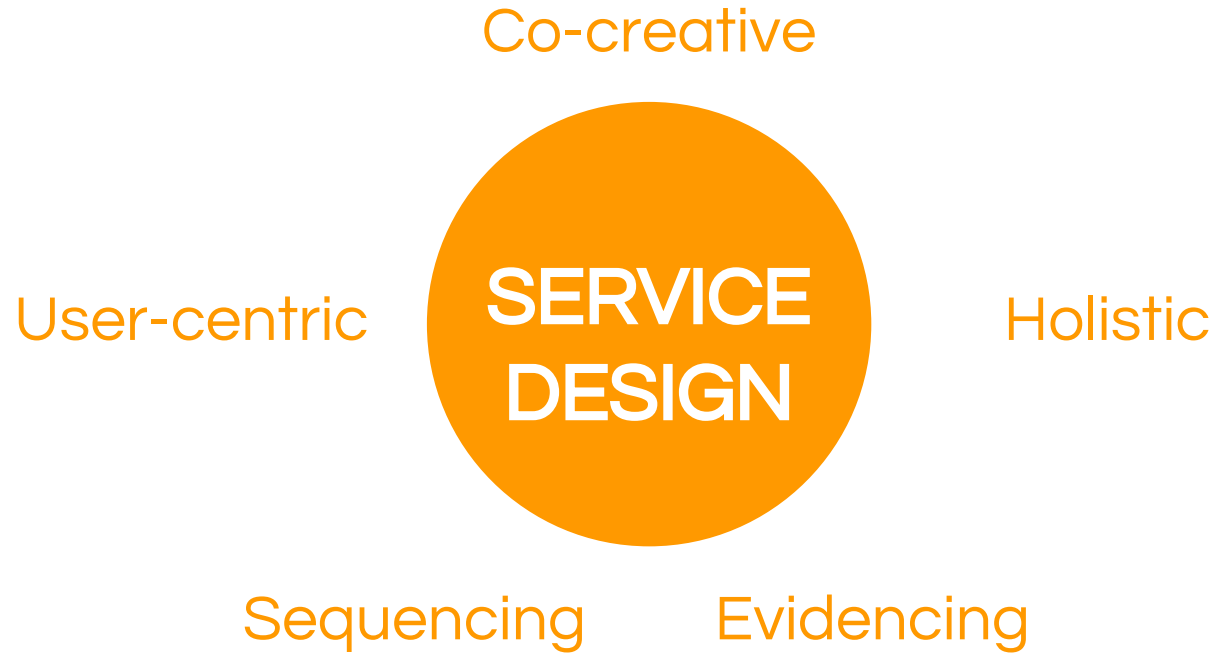
[cc by 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020







Liiketoimintatariskien minimointi

1

Asiakkaat
mukaan

2

Nopea
iteraatio

3

Nopeat
kokeilut

Skenaario

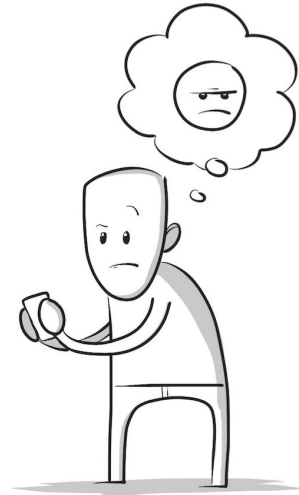
Muotoilu

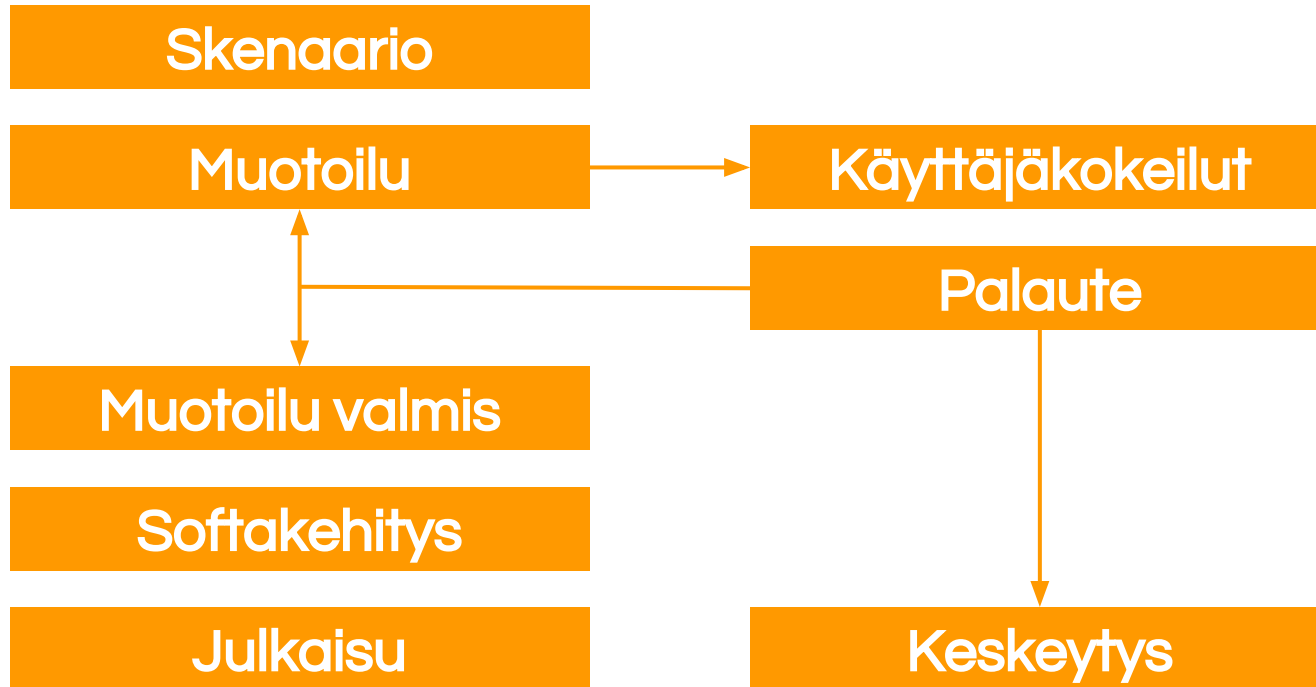
Palaute

Muotoilu valmis

Softakehitys

Julkaisu

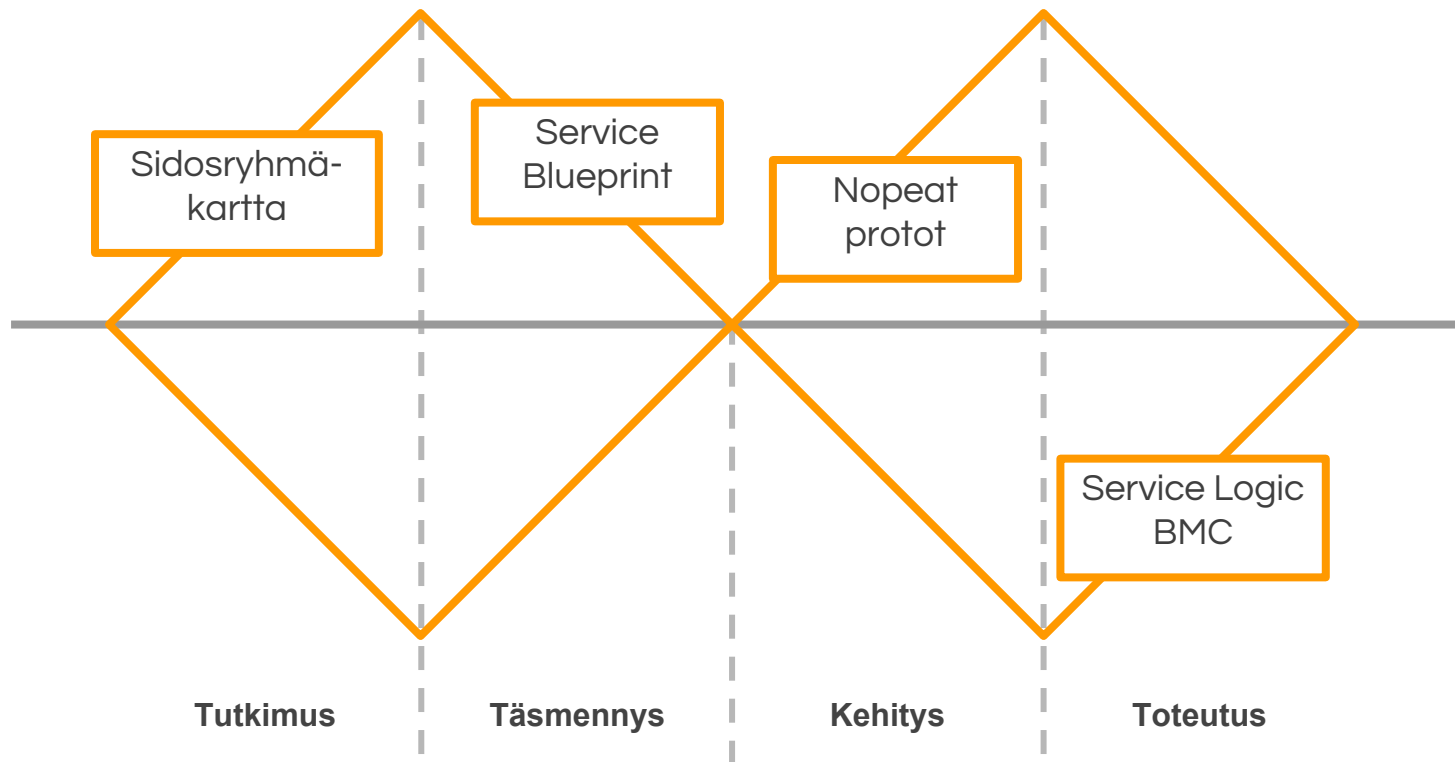


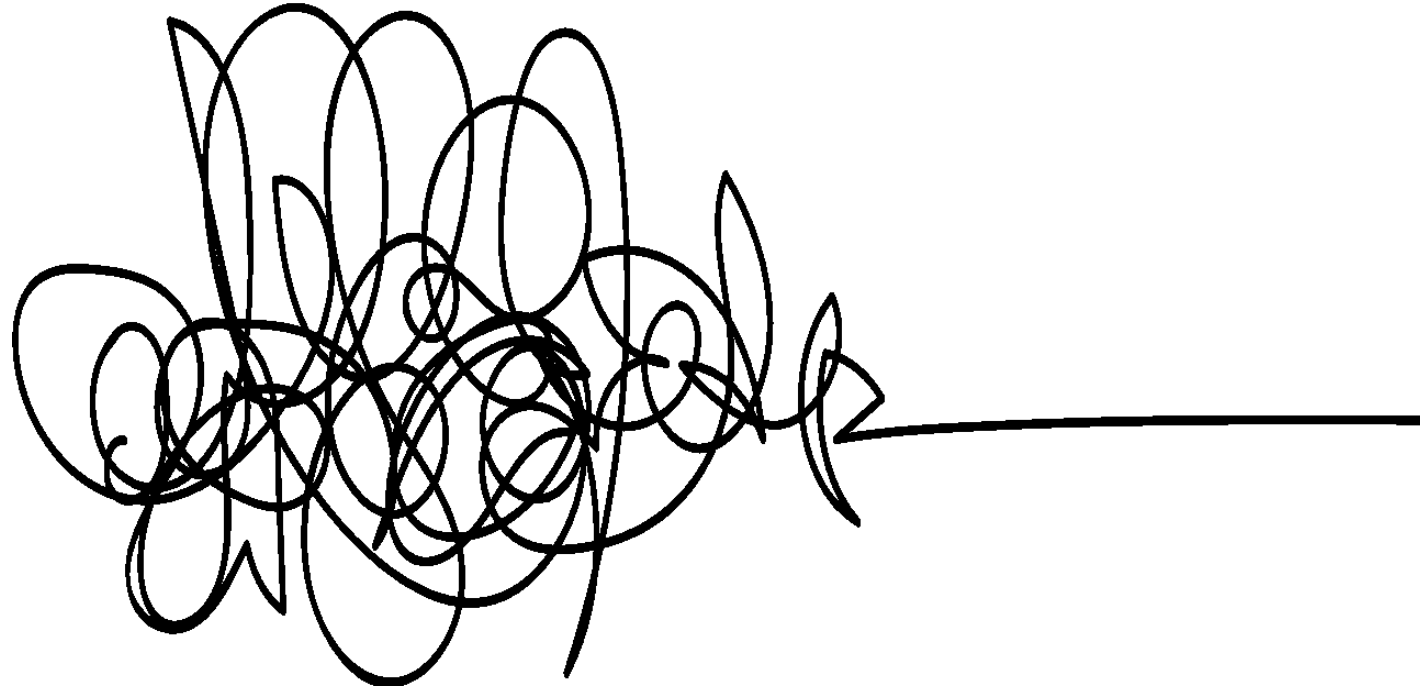


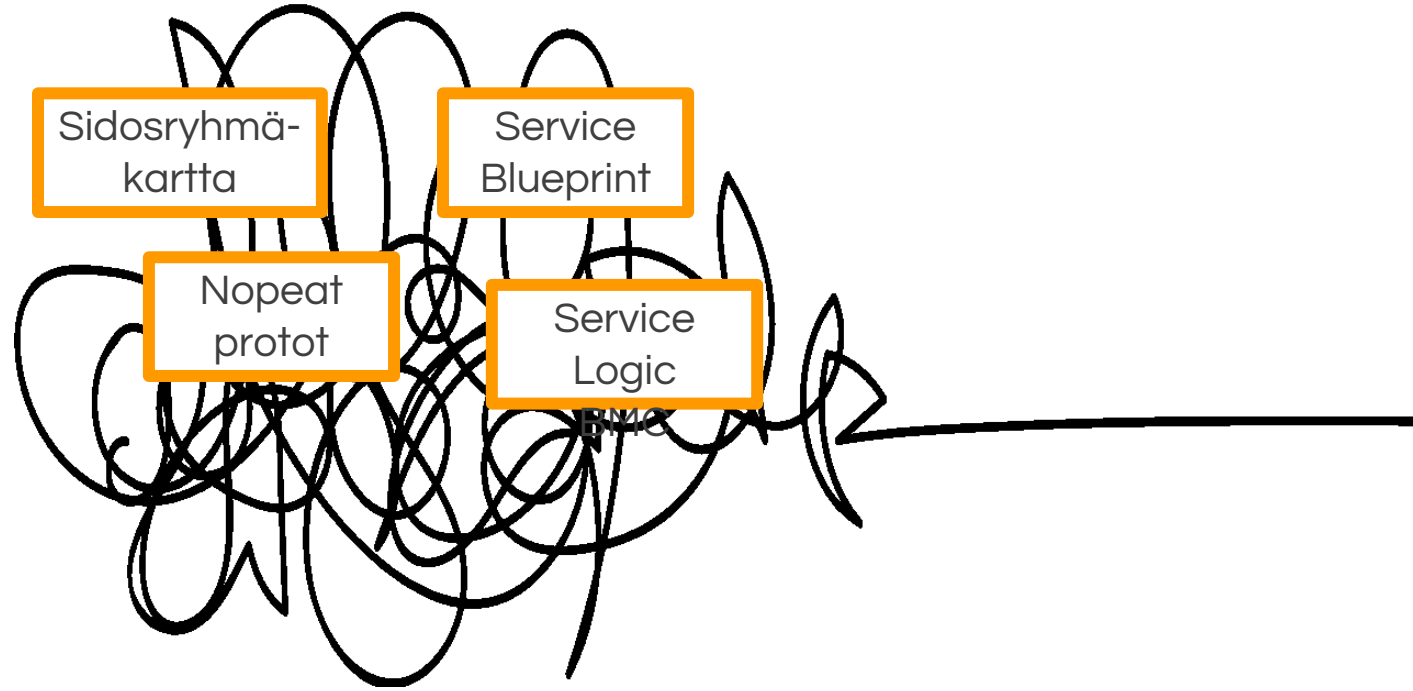
“

Visualization is the
mother of all design tools.

Tim Olilvie & Jeanne Liedtka
Kirjassa *Designing for Growth*

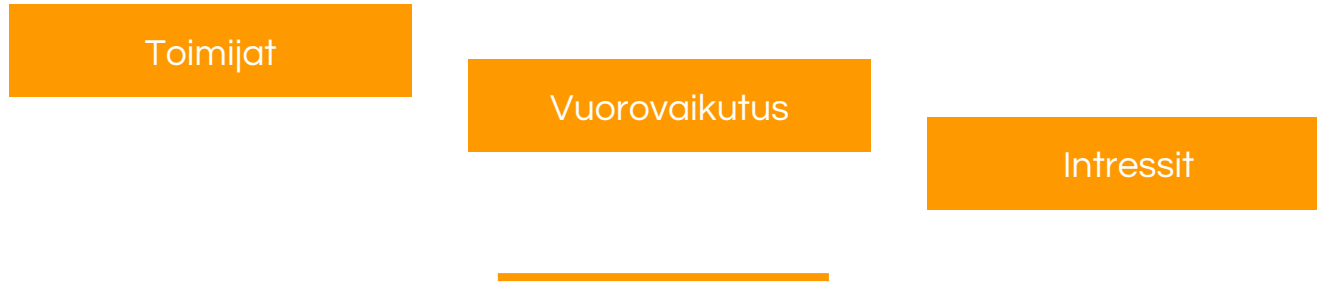






Sidosryhmäkartta

Stakeholder map



1. Tunnistetaan ja listataan keskeiset toimijat
2. Tunnistetaan intressit ja motivaattorit
3. Tunnistetaan vuorovaikutus ja klusterit
4. Kuvataan visuaalisessa muodossa
(helppo hyödyntää)

Isännöitsijä

Kiinteistö-sihteeeri

Huolto-yhtiö

Vuokralaiset

Urakoitsijat

Hallitus

Vuokralaiset

Vieraat

Ympäristö-keskus

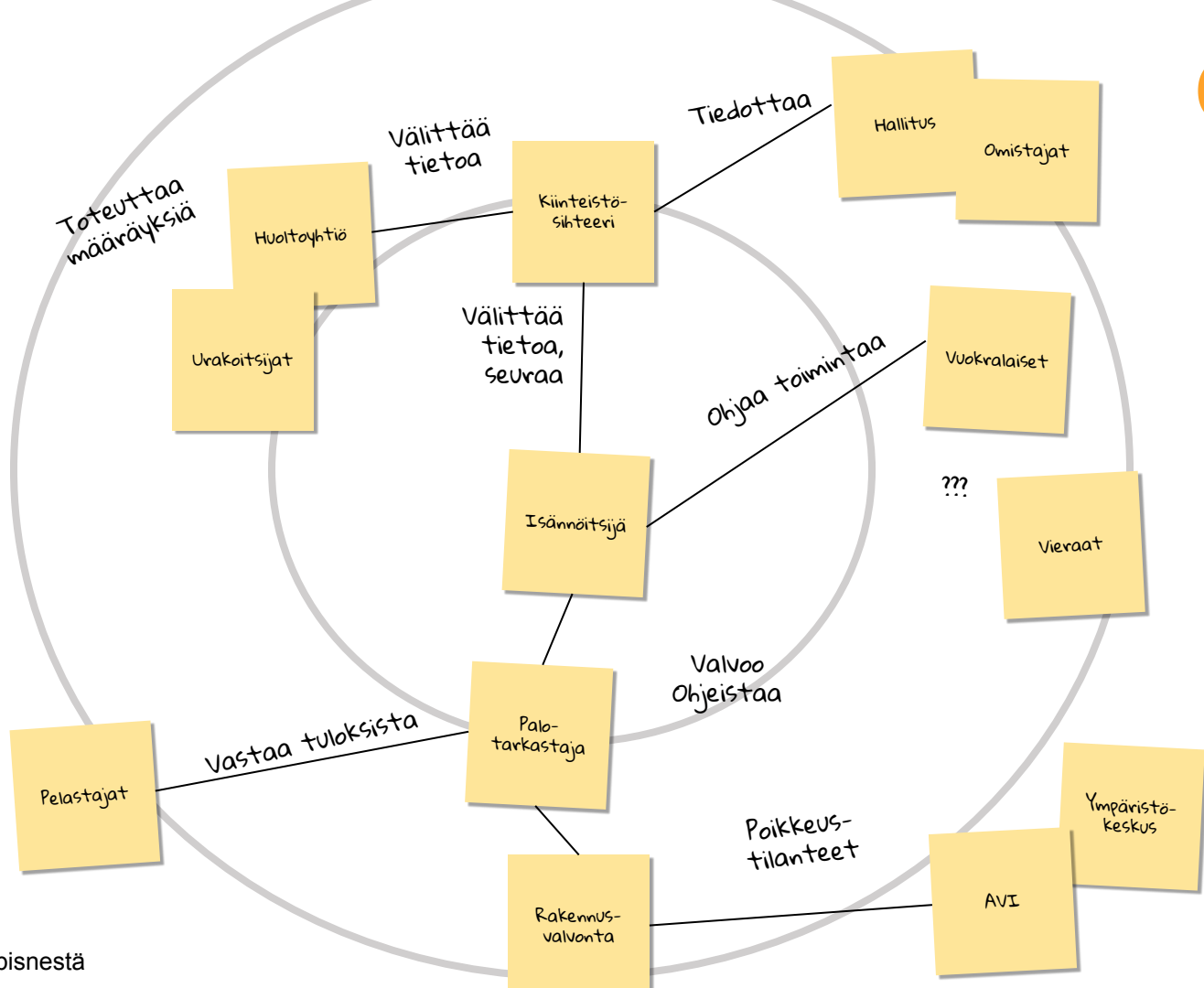
Omistajat

Palo-tarkastaja

Pelastajat

Rakennus-valvonta

AVI



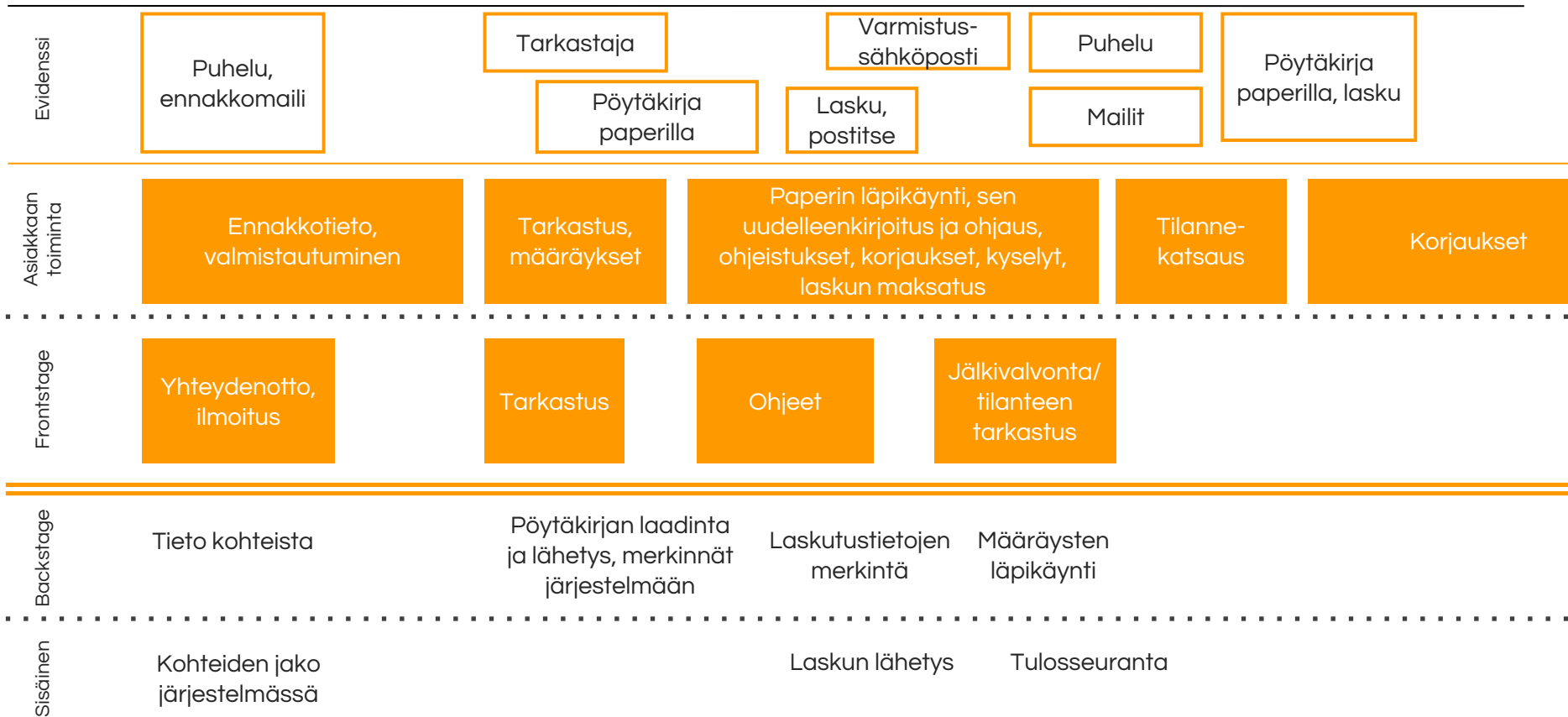
Service Blueprint

Menetelmä palvelun visualisointiin monitasoisesti

Jäsentää ymmärrystä siitä, miten palvelu näyttäytyy asiakkaalle ja miten se tuotetaan

Soveltuu sekä nykytila kuvaamiseen että uuden palvelun esittelyyn.
Kehittämiseen tai uuden konseptointiin.

Laaditaan tyypillisesti yhteistyössä asiakasorganisaation kanssa, parantaa yhteisymmärrystä sekä tuo esille vaiheita joita ei aiemmin ole tunnistettu.
Havainnollistaa mitä asiakas palvelusta näkee ja kokee sekä mitä vuorovaikutuksia tällä on muiden toimijoiden kanssa



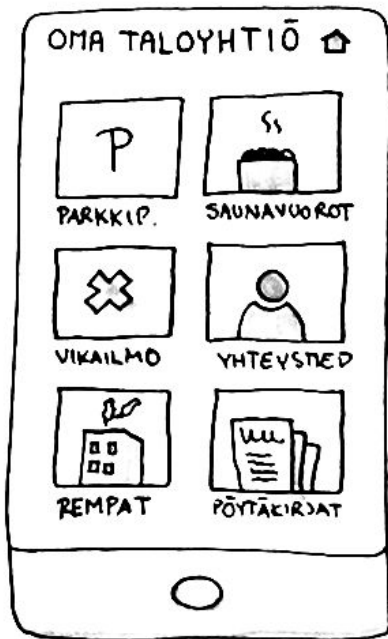
Blueprintin projektikohtaiset lisäkaistat

Aika, esim. odottamiseen liittyen

Tunnetilat palvelun eri vaiheissa
(*sukua Customer Journey-menetelmälle*)

Frontstagen tai backstagen jakaminen osiin
(*Useita palveluntarjoajia prosessissa*)

Pilkkominen eri vaiheisiin
(*esim. aiemmassa valvontaesimerkissä, tarkastus-jälkivalvonta*)



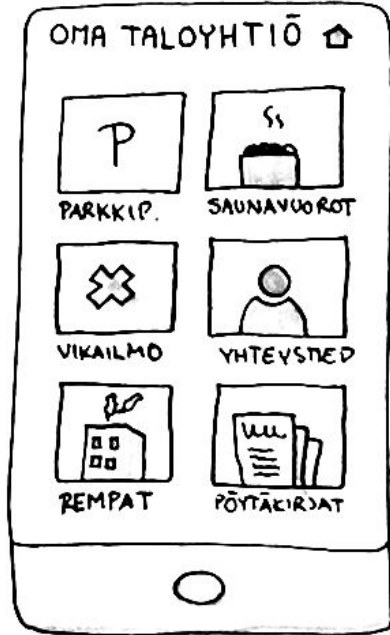
Nopeat prototyypit

Työkalu kokeiluille

Työkalu kommunikointiin

Työkalu osallistamiseen

Työkalu nopeaan epäonnistumiseen



Nopeat prototyypit

Työkalu kokeiluille

"Maksoi 3€, tehdääs uusi"

Työkalu kommunikointiin

"Mä ajattelin että se menis näin."

Työkalu osallistamiseen

"Annas kun mä näytän..."

Työkalu nopeaan epäonnistumiseen

10 iteraatiota päivässä, paljon oppia

Nopea proto



Tunnin selostus