

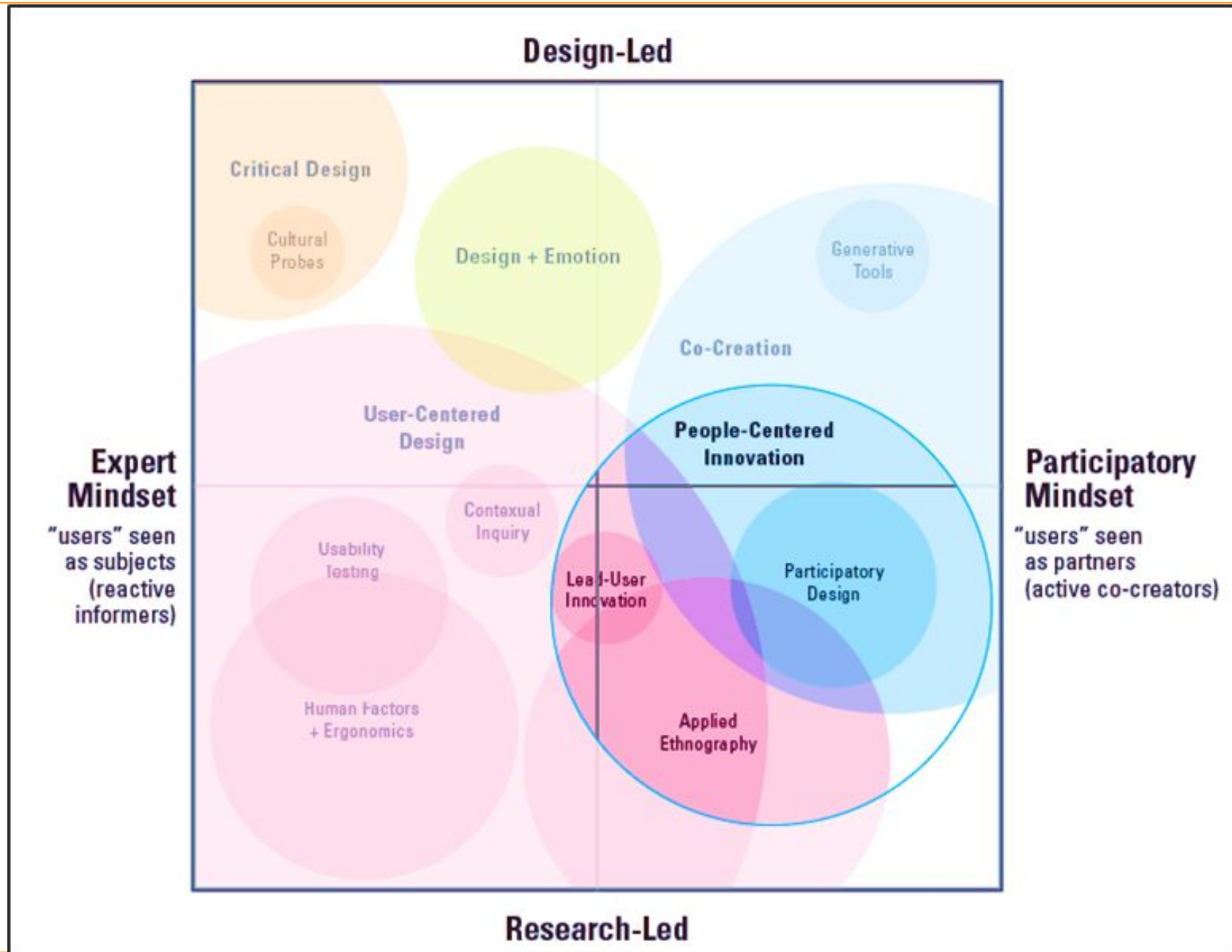
---

# DOB – Datasta oivalluksia ja bisnestä

23.3.2017 | Outi Kinnunen

1. Yhteiskehittäminen – ketteryyttä liiketoimintaan
2. CoCo Tool Kit – yhteiskehittämisen työkalu
3. Pelataan yhdessä – kädet saveen
4. Tulokset ja omien projektien läpikäyntiä

# Ajattelumallin muutos - Expert Mindset – Participatory Mindset



**Ajattelutapa ja  
toiminnan lähtökohta**

**Prosessi ja  
menetelmät**

**Ymmärrys  
asiakkaan  
maailmasta**

**Holistisuus**

**Visualisointi**

**Empatia**

**Yhteis-  
kehittäminen**

**Useat  
kierrokset**

**Asiakaslähtöisyys**

# Ideoidaan ketterästi ja opitaan yhdessä

- Yhteiskehittämisellä **osaamista** & strategista **kilpailukykyä**
- Opimme ymmärtämään, mitä asiakkaat ja kumppanit **oikeasti arvostavat** ja miten me voimme olla osa heidän arvonluontiaan.
- Saamme **hiljaista ja arvokasta tietoa** siitä, mihin markkinat ovat menossa.
- Yhteiskehittämisen tietä voi lähteä kulkemaan **lyhyellä kokeilulla**
- Tähän yhteispeliin on jo olemassa tehokkaita työkaluja.

*”Mitä... pitäisikö meidän ottaa mukaan asiakkaita sekä muita sidosryhmiä yrityksen tulevaisuuden suunnitteluun? Niiden ideathan saattavat sotkea meidän prosessit ja se vie aikaakin.”*

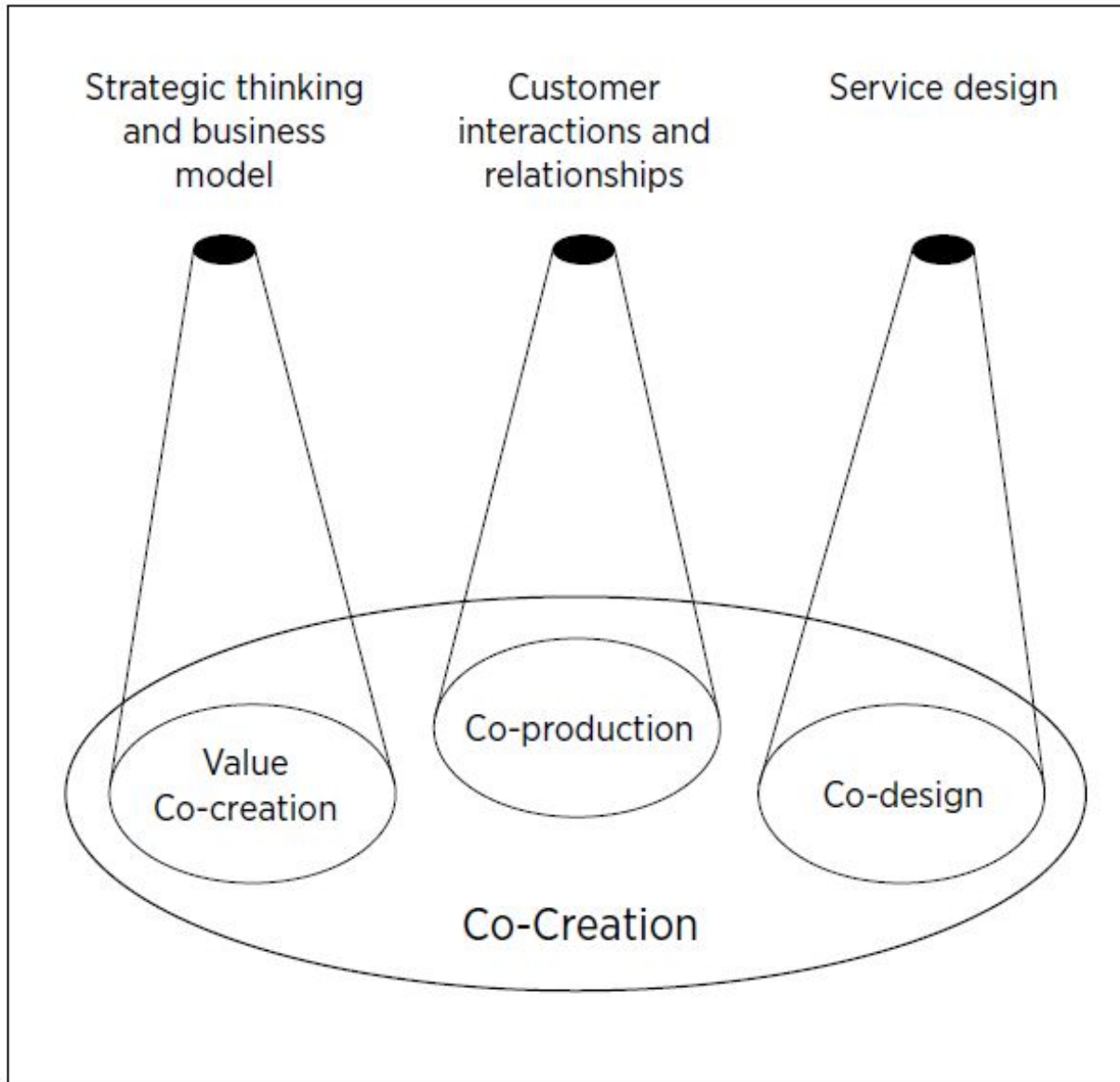
Tarpeet, joihin asiakkaat ovat kokeneet saavansa hyötyä ja apua yhteiskehittämisen pelistä:

- **Sisäisten toimintojen**, palveluiden ja liiketoiminnan kehittäminen
- **Muutoksen** läpivienti/suunnittelu
- Prosessien kehittäminen
- Selvitystä toimintojen, palvelujen ja liiketoiminnan nykytilasta ja kehitystarpeista
- Tarve saada syvää asiakas- ja/tai sidosryhmäymmärrystä kehittämistoiminnan tueksi
- Yhteinen kieli asiakkaan kanssa
- Liiketoiminnan kasvu

# CoCo Tool Kit

- From-co production to co-creation hanke 2010 – 2013 □ Ajatusmallin muutos!
- 13 yritystä ja organisaatiota mukana
- Tavoitteena tuottaa konkreettisia metodeita ja työkaluja B2B palveluliiketoiminnan johdolle tehdä yhteiskehittämistä
- CoCo Tool Kit tuloksena □ yhteiskehittämällä





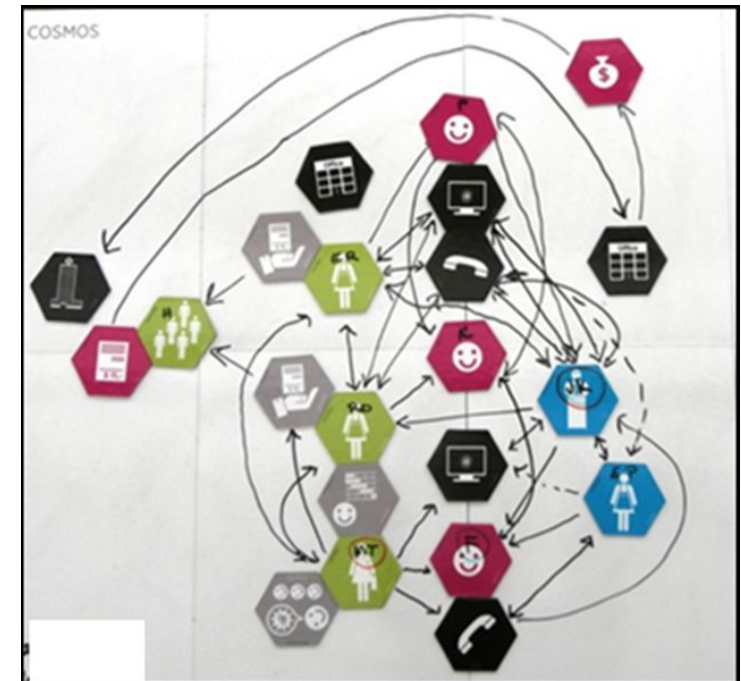
Co-creation is  
*a joint value creation process of developing solutions, facilitating innovations and creating strategic potentiality through co-design manners for stakeholders involved.*  
Keränen 2015



## CoCo Tool Kit – CoCo Cosmos



- Palvelumuotoilun työkalu yrityksille, julkiselle sektorille, järjestöille, yksilöille jne.
- Visuaalinen ja pelillinen työkalu, joka mahdollistaa ketterän yhteiskehittämisen
- **Auttaa** ketterästi arvioimaan nykyisiä palveluita, niiden vahvuuksia ja heikkouksia sekä kehittämään uusia palveluita käyttäjän näkökulmasta
- **Edistää** kommunikaatiota sekä tiedon ja ymmärryksen lisääntymistä eri toimijoiden välillä.







Kirjakaupan  
vakituinen **asiakas**,  
Noora 13v.



Uusi kiinteistön  
**pääomasijoittaja**,  
tavoitteena saada  
kiinteistöön  
tuottavia  
palveluntarjoajia,  
Eerik 36v.

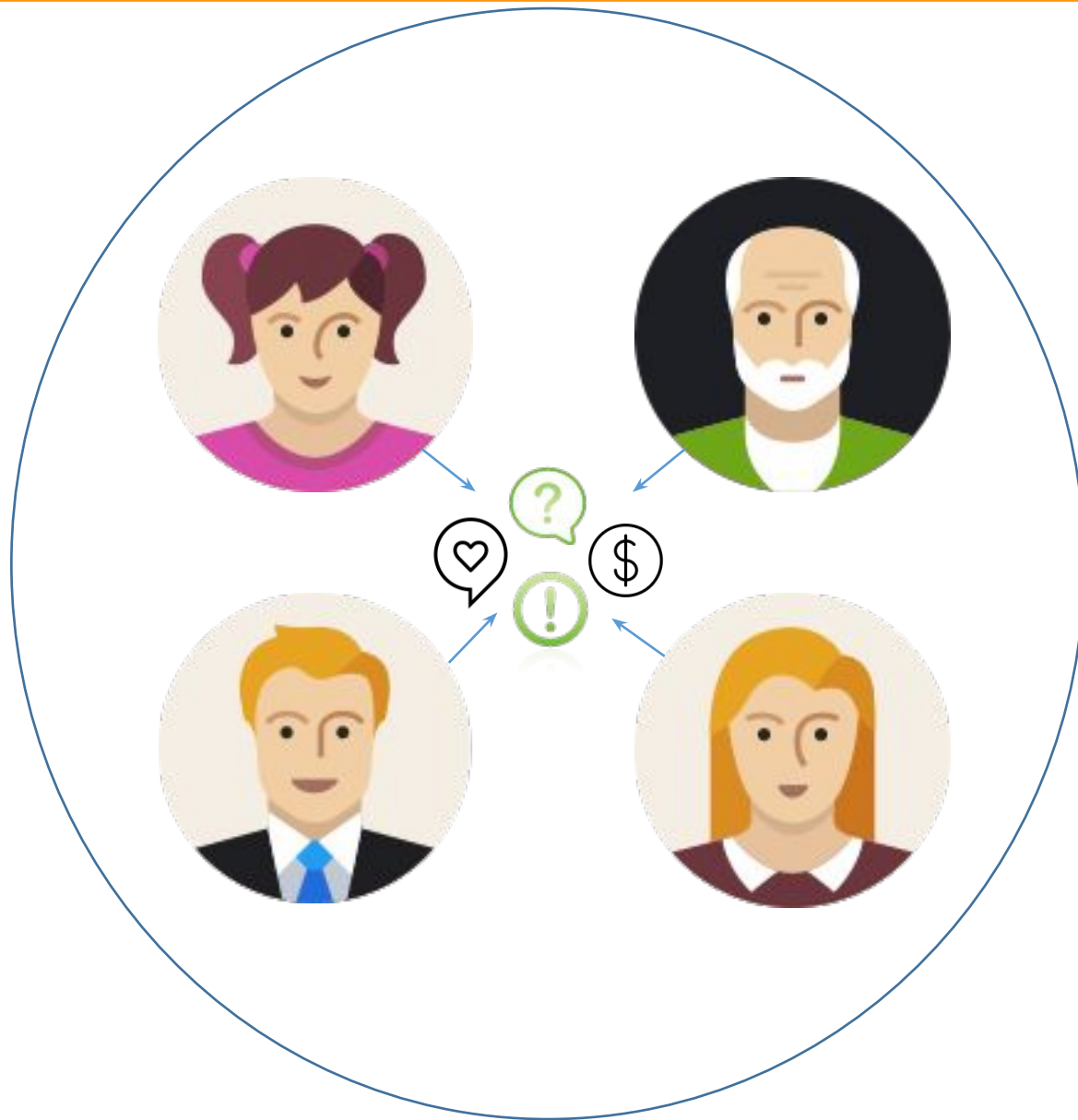


Kirjakaupan  
**omistaja**, yli 35  
vuoden kokemus  
alalta, rakastaa  
kirjoja, Lars 61v.



**Tuleva** kirjakaupan  
**omistaja**,  
kaupallinen  
koulutus, ei tiedä  
kirja-alasta mitään,  
Oksana 41v.

## Story of the book store

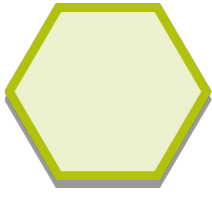


- **Hiljainen tieto**
- Jaettu näkemys
- Aito kontakti
- Sitoutuminen
- Kysyminen kertoo vastauksen siihen mitä kysyy...

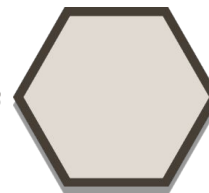
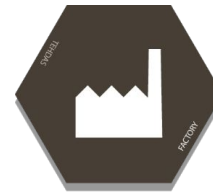


- Hallitus
- Toimitusjohtaja
- Johtaja
- Päällikkö
- Työntekijä
- Henkilöstö
- Kuluttaja
- Tyhjäkortti
- Kolmessa eri värissä

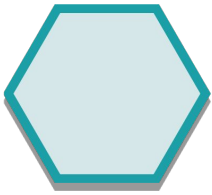




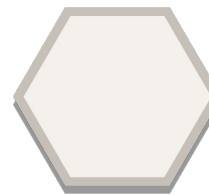
Palveluntuottaja



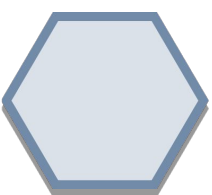
Paikat, joissa toiminta  
tapahtuu



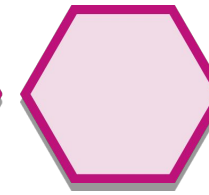
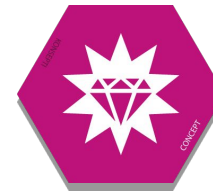
Käyttäjät/asiakkaat



Toiminta



Muut toimijat



Tulokset ja tavoitteet

---

# Miten pelataan:

- Osallistujia 1 – 8 henkilöä
- Fasilitoija on hyvä olla mukana, mikäli tuloksia halutaan syvällisesti ja tehokkaasti
- Työpajan sisältö:
  - työkalun esittely
  - aiheen läpikäyminen
  - pelaaminen asteittain,
  - poonti/pitch
  - tulosten kiteyttäminen
  - lopullisen tuotoksen kuvaaminen
  - seuraavat askeleet
- Tuloksia saadaan syvällisesti, kun toteutetaan muutama työpaja, eri osallistujilla. Esim. asiakkaat ja palveluntuottajat

# CoCo Cosmos työpaja

## Suunnitellaan tulevaa, mutta kuvataan ensin nykytila

1. Käykää aihe yhdessä läpi
2. Aloitetaan pelaaminen
3. Kuka on asiakas? Käytä **vihreitä kortteja**
4. **Turkoosilla** palveluntuottaja
5. **Vaaleansinisellä** muut toimijat, kumppanit jne.
6. **Mustalla** paikat, missä toiminta tapahtuu
7. **Beigellä**, mitä toimintaa tapahtuu
8. **Pinkillä** tavoitteet
9. **Mustalla tussilla** viivoja – kuka kommunikoi kenenkin kanssa
10. **Punaisella tussilla** esteet ja hidastajat
11. **Vihreällä tussilla** mahdollistajat
12. **Lopuksi jokainen ryhmä käy oman kuvan läpi, 2 min. pitchi**

Keränen, K. 2015. Exploring the characteristics of co-creation in the B2B service business. PhD dissertation in Engineering. Cambridge: University of Cambridge. <https://www.repository.cam.ac.uk/handle/1810/252638>

Keränen, K., Dusch, B., Ojasalo, K. & Moultrie, J. 2013. Co-creation patterns: Insights from a collaborative service design tool. 2<sup>nd</sup> Cambridge Academic Design Management Conference. Cambridge.

Keränen, K., Dusch, B. & Ojasalo, K. 2013. A Co-creation Workbook and a Collection of Tools for Service Businesses. Espoo: Laurea University of Applied Sciences.

Keränen, K., 2013. CoCo - From co-production to co-creation. In *Tutkimusprojektijulkaisu 2013*. Helsinki: Tekes, pp. 26–34.

Briscoe, G., Keränen, K. & Parry, G., 2012. Understanding complex service systems through different lenses: An overview. *European Management Journal*, 30(5), pp.418–426.

Ojasalo, K. & Keränen, K. 2011. Designing a tool for analysing the current state of a company's co-creation approach. Cambridge Academic Design Management Conference. Cambridge.

Keränen, K. & Ojasalo, K. 2011. Value co-creation in b-to-b-services. Campus Encounters – Bridging Learners Conference “Developing Competences for Next Generation Service Sectors”, Porvoo.

Ojasalo, K. 2010. The Shift from Co-Production in Services to Value Co-creation. *The Business Review*, Cambridge, Vol. 14 No. 1, pp. 171-177.



# Palvelumuotoilu @Laurea\_UAS



## CoCo Tool Kit

- Lisätietoja, videoita:  
[www.laurea.fi/en/cocotoolkit](http://www.laurea.fi/en/cocotoolkit)  
[www.facebook.com/cocotoolkit](https://www.facebook.com/cocotoolkit)
- Outi Kinnunen  
Palvelumuotoilupäällikkö  
[outi.kinnunen@laurea.fi](mailto:outi.kinnunen@laurea.fi) | +358 50 3015069
- Jaakko Porokuokka  
Projektipäällikkö, tutkija  
[jaakko.porokuokka@laurea.fi](mailto:jaakko.porokuokka@laurea.fi)

