



# PALVELUMUOTOILU

AJURI-HANKE



# Orientaatio

- Kirjoittakaa chatiin 2 esimerkkiä / hlö, millaisten palveluiden kanssa olette työssänne tekemisissä



# Palvelumuotoilu

- Palvelumuotoilu on uusi osaamisala
- Palvelumuotoilu hyödyntää tuotemuotoilijan työstä tuttua kehittämisprosessia (käyttömukavuus, ergonomisuus, ulkonäkö → asiakaskokemus, helppokäyttöisyys ym)
- Palvelumuotoilussa optimoidaan palveluprosessi, työtavat, tilat, vuorovaikutus ja poistetaan palvelua häiritsevät asiat.
- Läpäisee organisaation

# Palvelumuotoilun ytimessä on...



IHMINEN

Päätavoite on että asiakkaalle muodostuu mahdollisimman positiivinen palvelukokemus.





Mitä asiakas haluaa  
palvelulta?

*Hyödyllisyys*  
*Saatavuus*  
*Käytettävyys*  
*Kokemus*

# Palvelumuotoilu: Arvo

Arvo on asiakkaan  
kokema hyödyllisyys

Arvo on subjektiivinen  
kokemus

Määrittele ja tunne  
kohderyhmäsi!

- Brändi ja status
- Uutuusarvo
- Helppokäyttöisyys
- Hinta ja säästö
- Muotoilu ja asiakaskokemus
- Ominaisuudet
- Tekemisen helpottaminen (asiakkaan tarpeet)
- Saavutettavuus (miten helppo saada, tilata tms.)
- Tuoteräätälöinti (riippuu palvelusta)
- Riskin pienentäminen ja takuu



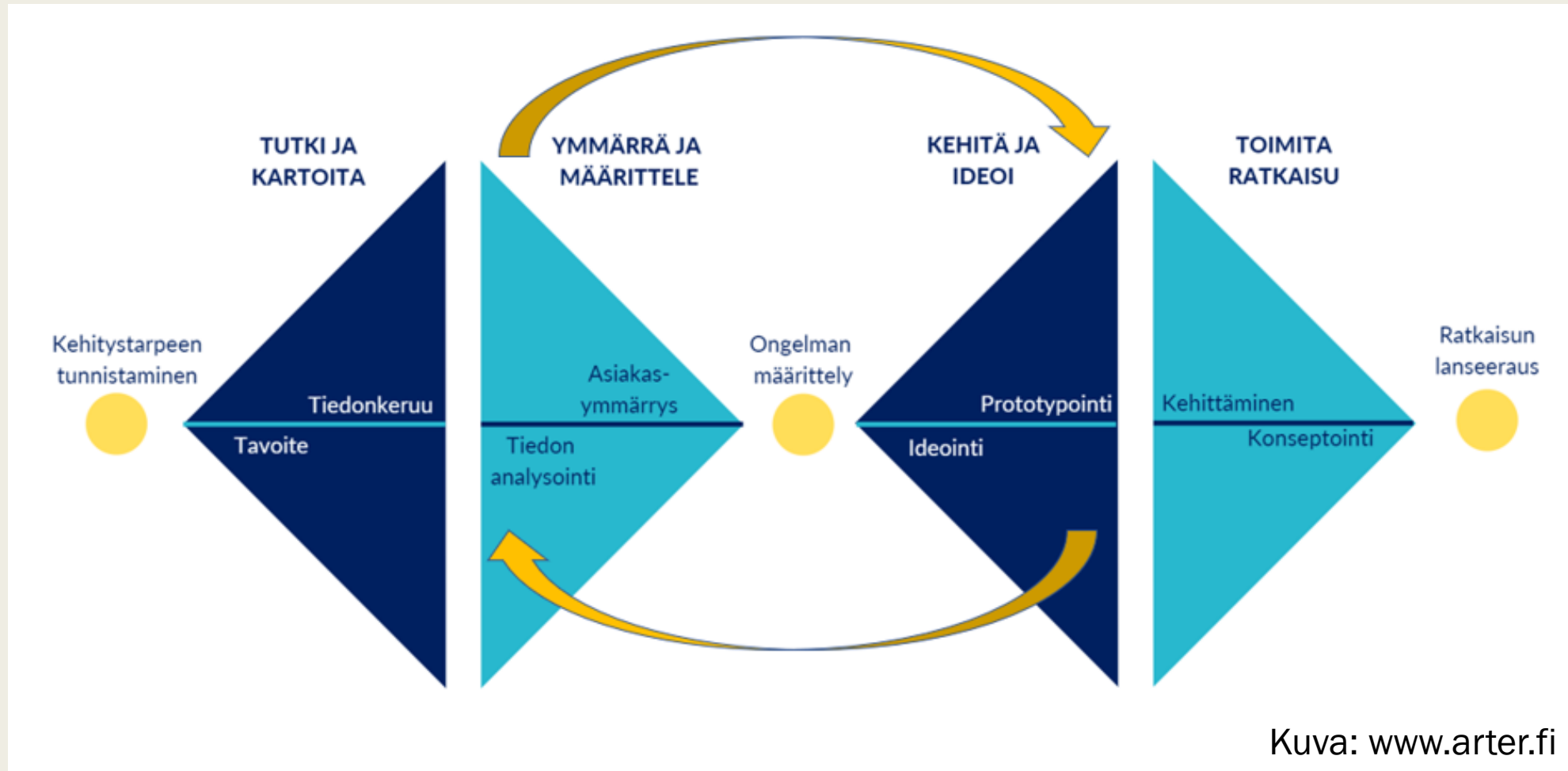
Mitä sinä arvostat  
palvelussa (Top 3)?

[www.menti.com](https://www.menti.com)

Koodi 2970 4119

# PALVELUMUOTOILUMALLI: TUPLATIMANTTI

Koivisto, Säynäjäkangas, Forsberg 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja.





# Palvelupolku

1

- Asetu asiakkaan saappaisiin
  - Käyttäjäpersoonan analysointi ja tuntemus: elämä, arvot, arki, tarve
- 

2

- Palvelu ennen – aikana – jälkeen: palvelun koko kaari
  - A) Palvelutuokiot ja niiden sisällä olevat yksityiskohtaiset B) kontaktpisteet
- 

3

- Käyttäjän kokemukset ja tunnetilat
- Mahdollisuudet – mikä tehdään hyvin ja missä potentiaalia parempaan
- Kriittiset pisteet ja kehitysideat – mikä epäonnistuu, mitä tulee kehittää ja miten

# Palvelutuokiot ja kontaktipisteet

## 2



**Palvelutuokiot:** palveluprosessin sisällä olevia itsenäisiä osapalveluita, esim. ajanvaraus, asiakaspalvelu, varsinainen palveluhetki ym.

Palvelutuokiot koostuvat useista pienistä kontaktipisteistä.

**Kontaktipisteet:** kontaktipisteet ovat niitä kohtia, joiden kautta palvelu koetaan, aistitaan ja nähdään. Tällaisia voivat esimerkiksi olla tilat, esineet, sisustus, tuoksut, äänimaailma, opastukset, yrityksen prosessit tai yksittäiset ihmiset.



# Palvelumuotoiluprosessi organisaatiossa

- Palvelumuotoiluprosessin tulee läpäistä koko organisaatio
- Konkreettisen palvelun lisäksi palvelumuotoiluprosessiin liittyy mm.
  - *Palvelumuotoiluprosessin liiketoimintatavoitteiden määrittely organisaation näkökulmasta*
  - *Määrällinen arviointi ja tilastot – miten mitataan prosessin onnistumista*
  - *Organisaation toimenpiteet palvelumuotoiluprosessissa (esim. asiakaspalvelu, viestintä ja markkinointi, kunnossapito/huoltopalvelut ym. – yleensä koskee kaikkia tasoja)*
  - *Vastuiden määrittäminen toimenpiteiden osalta*
  - *Toimenpiteisiin tarvittavat kanavat / järjestelmät / alustat*



STAGE	AWARENESS	CONSIDERATION	DECISION	DELIVERY & USE	LOYALTY & ADVOCACY				
<b>CUSTOMER ACTIVITIES</b>	Hear from friends, see offline or online ad, read from newspapers	Compare & evaluate alternatives	Add groceries to shopping cart	Make an order	Receive or pick up on order	Contact customer service	Enjoy groceries	Order again and/or order more	Share experience
<b>CUSTOMER GOALS</b>	No goals at this point	Find the best solution to buy food	Find and select products easily, get inspired	Order effortlessly	Receive or pick up an order effortlessly and when needed	Get help if problems appear, request for refund	Have the right and good quality ingredients	Repeat good customer experience	Share feelings, give feedback
<b>TOUCHPOINTS</b>	Word of mouth, traditional media, social media	Word of mouth, website, brick & mortar store, social media	Website, app, order confirmation email	Delivery service, packing, messages (email, SMS, phone call)	Phone, email, chat	Food products, packages, other materials	Word of mouth, social media		
<b>EXPERIENCE</b>	Interested, curious	Requires effort but excited	Excited	"Payment is painful"	Requires effort, happy when received	Frustrated	Satisfied	"This is easy"	"I have to share this"
<b>BUSINESS GOAL</b>	Increase awareness and interest	Increase number of website visitors	Increase shopping cart value & conversion rate	Increase online sales and conversion rate	Deliver on time and minimise the delivery window	Increase customer service satisfaction, minimise waiting time	Make products to match expectations	Increase retention rate and order value and/or frequency	Turn customers into advocates, turn negative experiences into positive
<b>KPIs</b>	Number of people reached	New website visitors	Shopping cart value, conversion rate	Online sales, conversion rate	On time delivery rate, average delivery window	Customer service success rate, waiting time	Product reviews	Retention rate, order value and frequency	Customer satisfaction
<b>ORGANISATIONAL ACTIVITIES</b>	Create marketing campaigns and content both offline and online, PR	Create marketing campaigns and content both offline and online	Optimise grocery shopping experience	Optimise online purchase funnel, order handling	Picking & delivery	Organise customer service	Develop products & product range	Target marketing, make re-ordering easy, upselling and/or cross-selling	Manage feedback and social media, develop sharing / inviting possibilities
<b>RESPONSIBLE</b>	Marketing & Communications	Marketing & Communications	Online development, Customer service	Online development, warehouse, logistics	Warehouse, logistics	Customer service	Product development, purchasing	Marketing, online development	Customer service, online development
<b>TECHNOLOGY SYSTEMS</b>	CRM, analytics, programmatic buying platform, social media	CRM, analytics, CMS, marketing automation	CRM, analytics, CMS, ecommerce platform, PIM	CRM, analytics, CMS, ecommerce platform, PIM, inventory system, marketing automation	CRM, analytics, order & delivery system, marketing automation	CRM, analytics, help desk, ticketing system, chat	CRM, analytics, vendor management system, PIM	CRM, analytics, marketing automation, ecommerce platform	CRM, analytics, marketing automation, ecommerce platform, social media analytics

# PALVELUMUOTOILU: Visualisoinnin menetelmä Service Blueprint

**Service Blueprint**

Kehityskohde ▼ Projektiryhmä ▼ Päivämäärä ▼

Käyttäjälle näkyvät fyysiset elementit ▶ (esim. tilat, esineet)	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>
Käyttäjän toimet ▶ (esim. palveluun kirjautuminen)	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>
<i>Vuororajituksen raja</i>							
Käyttäjälle näkyvät henkilöstön toimet ▶ (esim. tervehtiminen)	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>
<i>Näkyvyyden raja</i>							
Käyttäjälle näkymättömät henkilöstön toimet ▶ (esim. rekisteröinti)	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>
Tukiprosessit ▶ (esim. tilojen huolto)	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>	<input style="width: 60px; height: 60px;" type="text"/>

Aika →



# Tehtävä pienryhmissä: Palvelupolku

1. Valitkaa ryhmässä kuntapalvelu, joka on kaikille jollain tavalla tuttu (esim. kirjastokäynti, neuvolakäynti, teatteriesitys tms.). Palvelu voi olla myös digitaalinen!
2. Keskustelkaa potentiaalisesta käyttäjäpersoonasta – miten hän elää, miksi hän tulee palveluun, *mitä hän arvostaa palvelussa*
3. Hahmotelkaa palvelupolku tämän käyttäjäpersoonan näkökulmasta  
ENNEN – AIKANA – JÄLKEEN  
Voitte luonnostella palvelupolku esimerkiksi powerpointtiin, canvaan tai wordiin
4. Tunnistakaa palvelun aikana
  - A) palvelutuokiot (tilanteet, joissa asiakas kohtaa palvelun)
  - B) palvelutuokioiden sisällä olevat kontaktipisteet (kohtia, joiden kautta palvelu koetaan, aistitaan ja nähdään)