

# Mitä palvelumuotoilu on?

## Palvelumuotoilun mahdollisuudet kehittämisessä

Centria tulevaisuusaamu 16.11.2022

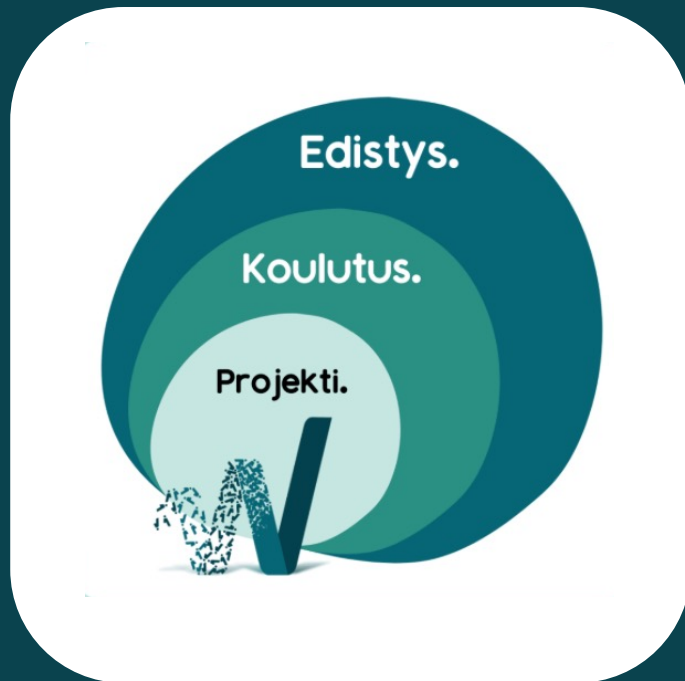
Johanna Säynäjäkangas & Sofia Forsberg



# QAS iWUA

Design & Development Oy

## PALVELUT



## SISÄLLÖT



## PODCAST



# Toimimme palvelumuotoilun asiantuntijoina ja kouluttajina

Sofia Forsberg

Johanna Säynäjäkangas



- **Monitieteiset tutkinnot** (Muotoilija YAMK, jossa pääaineena palvelumuotoilu sekä KM / KTM)
- **Laaja-alainen ja pitkä kokemus erilaisista kehittämistehtävistä ja palvelumuotoilusta**
- **Palvelumuotoilun bisneskirjan kehittäjät ja kirjoittajat**
- **Palvelumuotoilun sivutoimiset opettajat** (XAMK Ammattikorkeakoulussa)
- **Qaswuan perustajat**



**1.**

**Mitä palvelumuotoilu on?**

**2.**

**Miten palvelumuotoilua tehdään käytännössä?**

**3.**

**Mihin palvelumuotoilua voidaan hyödyntää?**

**4.**

**Miten lähteä liikkeelle palvelumuotoilun hyödyntämisessä?**

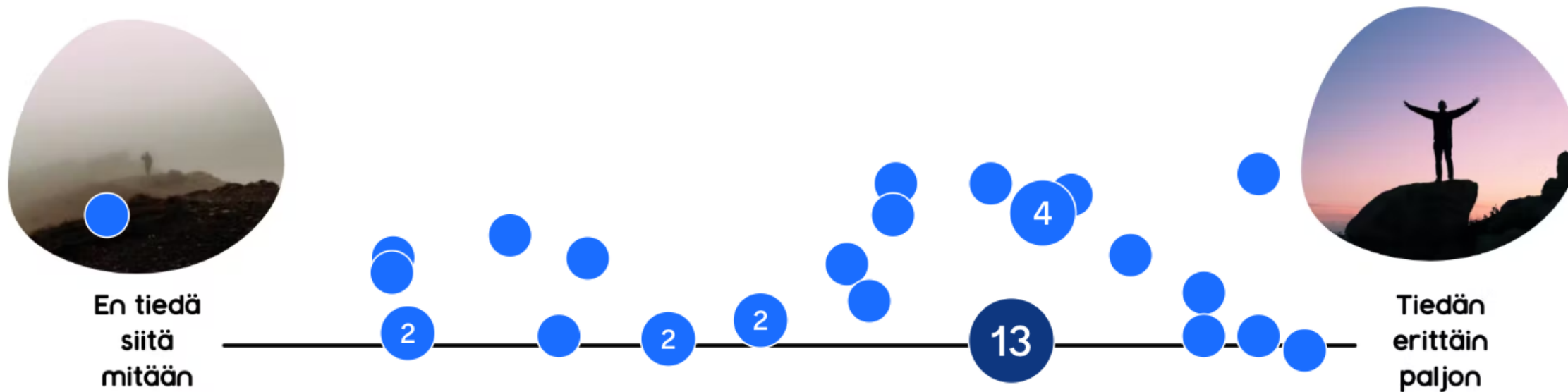


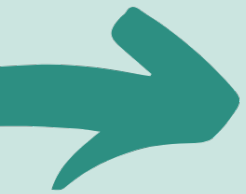
# **Kuinka tuttua palvelumuotoilu on sinulle?**



**Vastataksesi siirry  
Mentimeteriin ja siirrä piste  
sopivalle kohdalle janalla**

# Kuinka tuttua palvelumuotoilu on sinulle?





**1.**

## Mitä palvelumuotoilu on?

**2.**

Miten palvelumuotoilua tehdään käytännössä?

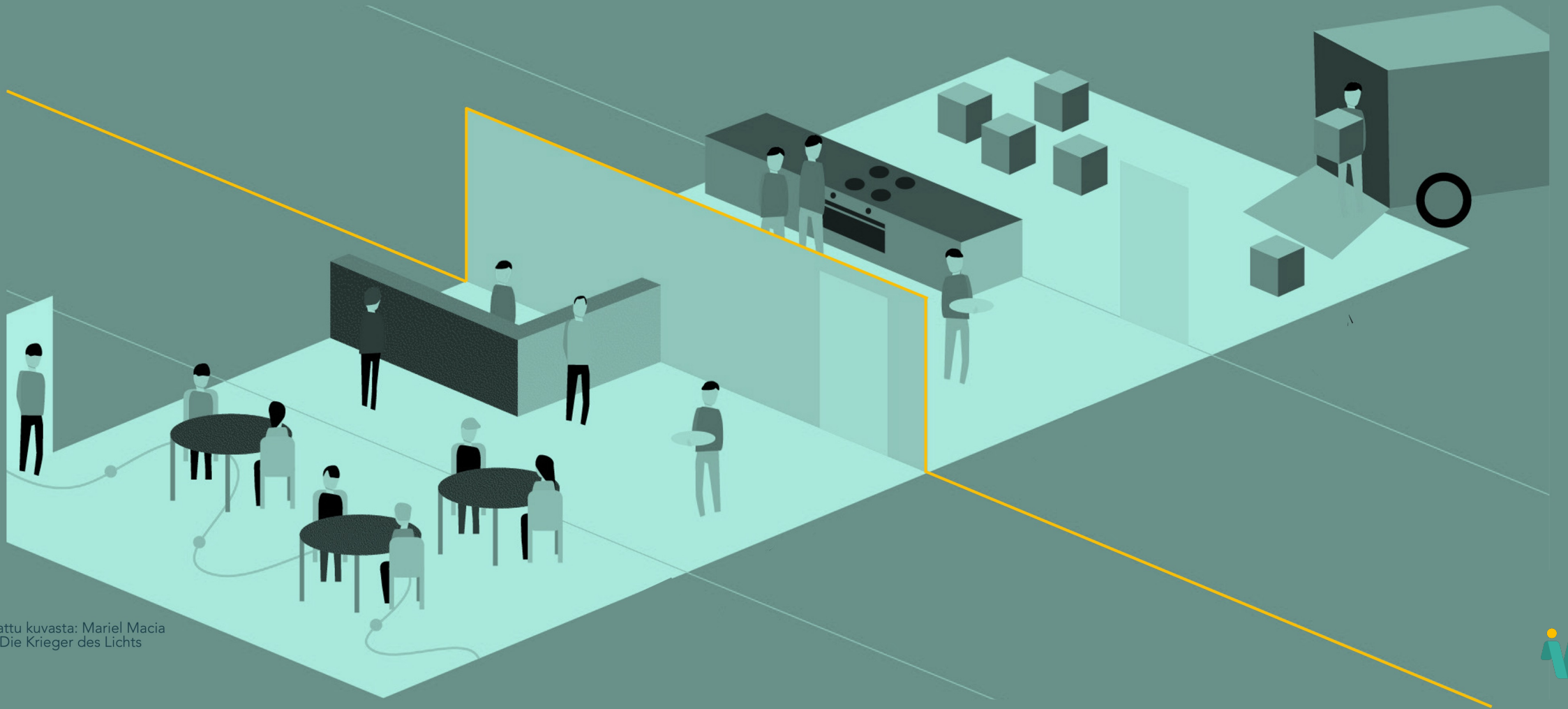
**3.**

Mihin palvelumuotoilua voidaan hyödyntää?

**4.**

Miten lähteä liikkeelle palvelumuotoilun hyödyntämisessä?

# Palvelumuotoilu on kokonaisvaltainen kehittämisote



**Perinteinen  
kehittäminen**

**Palvelu-  
muotoilu**

**Asiakaslähtöisyys**

**HEIKKO**

**VAHVA**



Olettaminen

Ratkaiseminen

Tarjoaminen

Perinteinen  
kehittäminen

Palvelu-  
muotoilu

Ymmärtäminen

Osallistaminen

Yhteen-  
sovittaminen

Asiakaslähtöisyys

HEIKKO

VAHVA





Olettaminen



Ymmärtäminen





Ratkaiseminen



Osallistaminen





Tarjoaminen



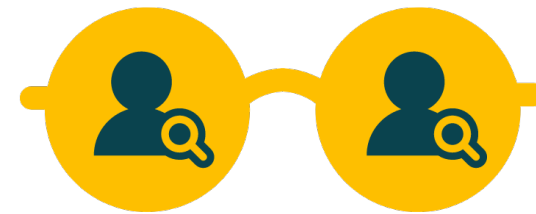
Yhteen-  
sovittaminen



# Palvelumuotoilussa palvelun käyttäjä on vahvasti mukana koko kehittämisprosessissa



**Palvelu-  
muotoilussa  
on kyse  
näkökulman  
vaihtamisesta**





**80%**

**Yritykset, jotka  
uskovat tuottavansa  
erinomaisia  
asiakaskokemuksia**

**Asiakkaat näkevät  
asiat usein eri  
tavalla kuin  
palvelua tuottava  
yritys**

**8%**

**Yritykset, joiden  
asiakkaat olivat  
samaa mieltä**



1.

Mitä palvelumuotoilu on?

2.

**Miten palvelumuotoilua tehdään käytännössä?**

3.

Mihin palvelumuotoilua voidaan hyödyntää?

4.

Miten lähteä liikkeelle palvelumuotoilun hyödyntämisessä?

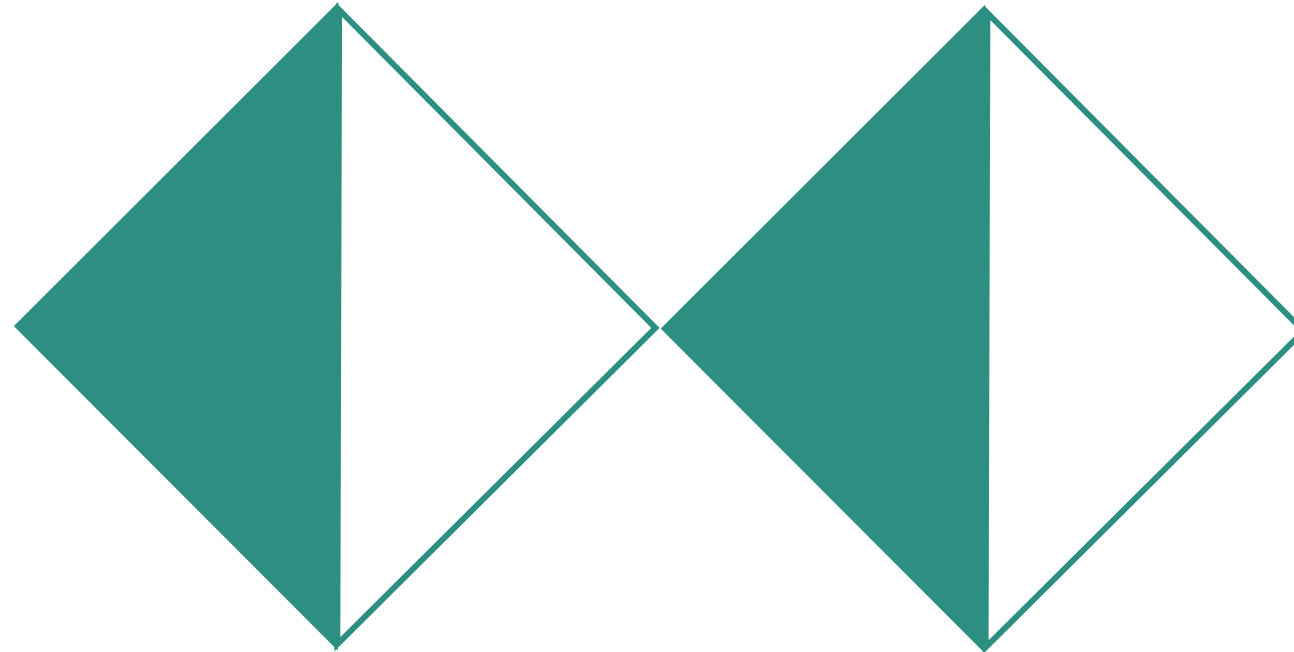
# **PALVELUMUOTOILU**

**tarjoaa prosessin ja keinot  
toteuttaa kehittämistä  
asiakas- ja käyttäjälähtöisesti**





# Palvelumuotoiluprosessin tavoitteena



Ratkaise oikea  
ongelma

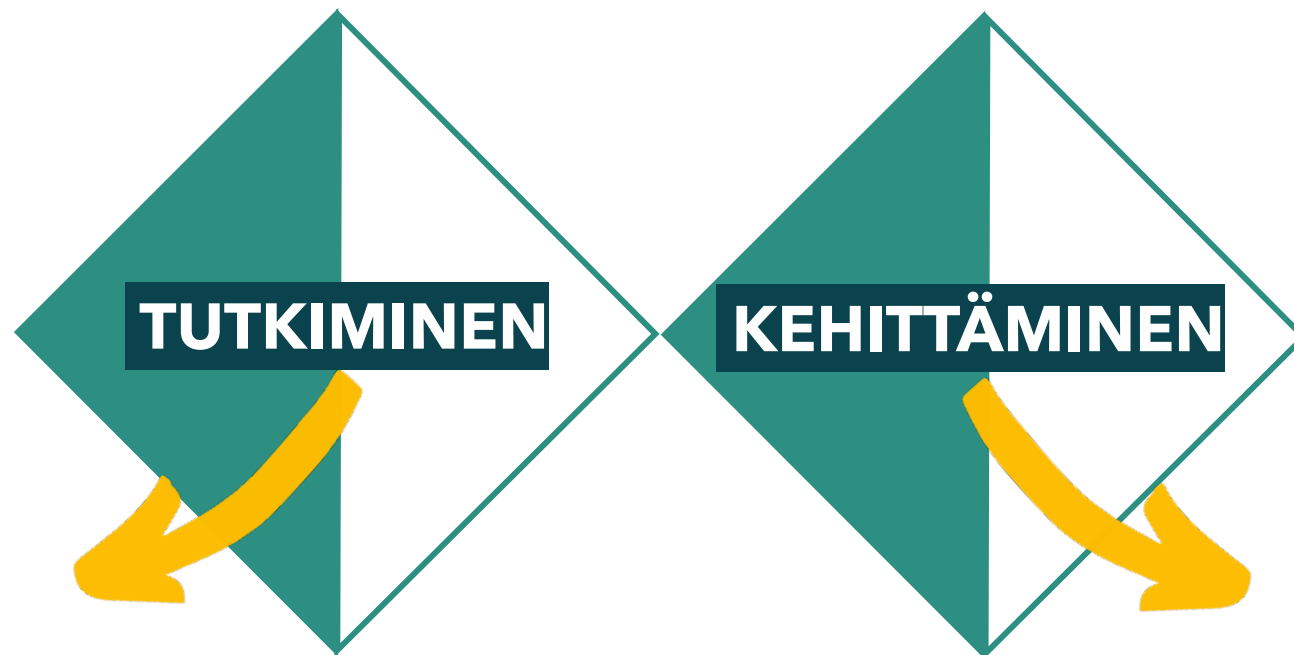
Ratkaise  
ongelma oikein





# Palvelumuotoiluprosessin fokus eri timanteissa

Saadaan riittävän  
syvällinen ymmärrys  
ratkaistavasta  
haasteesta  
tutkimalla ja  
analysoimalla  
käyttäjiä/asiakkaita  
ja liiketoiminta-  
ympäristöä



Ratkaise oikea  
ongelma

Ratkaise  
ongelma oikein

Yhteiskehitetään  
ratkaisua yhdessä  
käyttäjien/asiakkai-  
den ja muiden  
sidosryhmien  
kanssa, testataan ja  
viimeistellään  
ratkaisu





Laaientava ajattelu

Supistava ajattelu

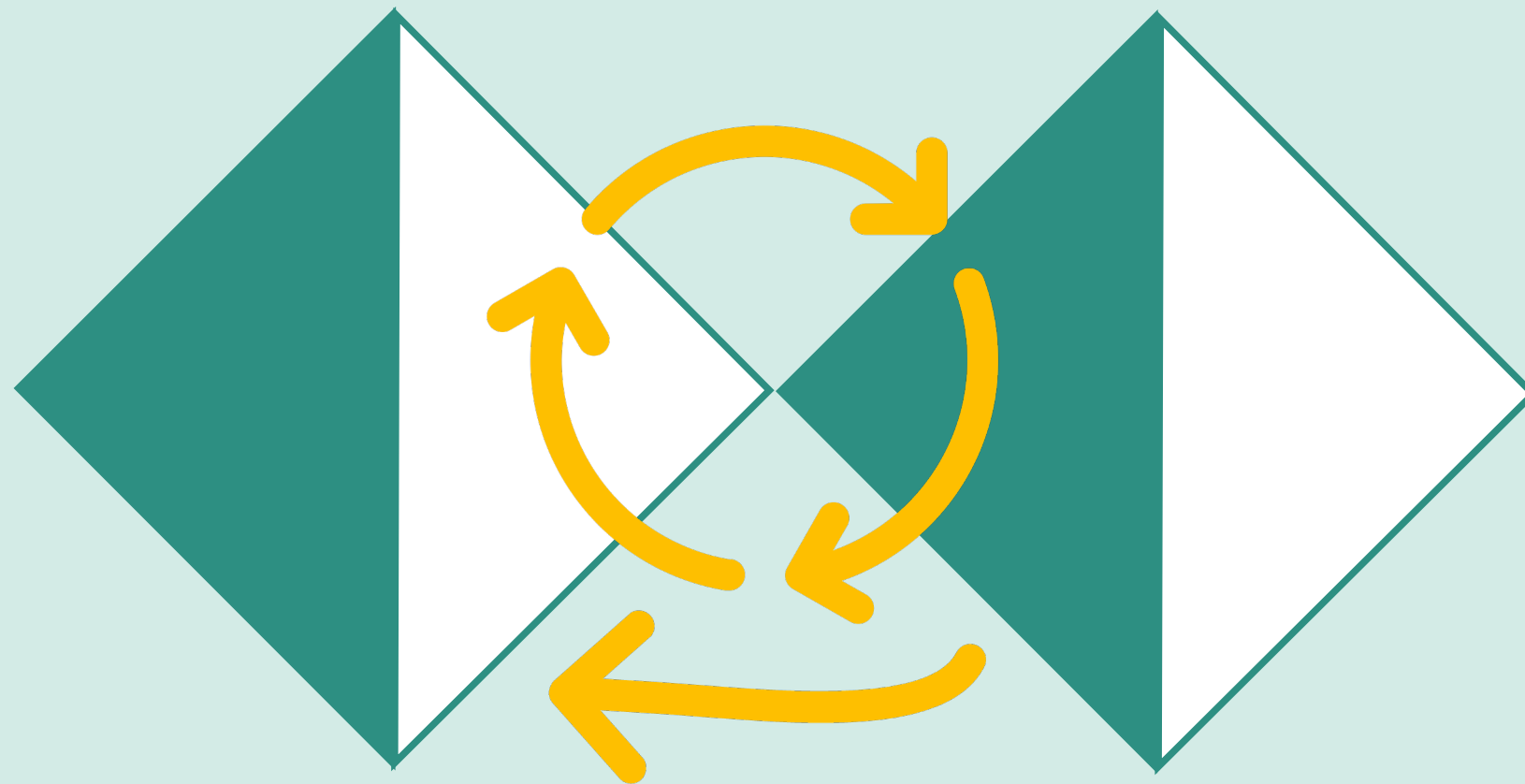
**Luovaa**

**Analyyttistä**





# Palvelumuotoiluprosessi on iteratiivista





# Asiakkaiden / käyttäjien osallistamisen tasot



**YHTEISKEHITTÄMINEN**

**OSALLISTUMINEN**

**KYSYMINEN**

# MITÄ / MITEN / MISTÄ IHMINEN...

**SANOO  
AJATTELEE**

**Sanoilla  
ilmaistava tieto**

**TOIMII  
KÄYTTÄÄ**

**Havainnoitava  
tieto**

**LUO  
TUNTEE  
UNELMOI**

**Ei sanoilla  
ilmaistava tieto  
eli piilevä tieto**

**Uncomplicate  
Yourself**



1.

Mitä palvelumuotoilu on?

2.

Miten palvelumuotoilua tehdään käytännössä?

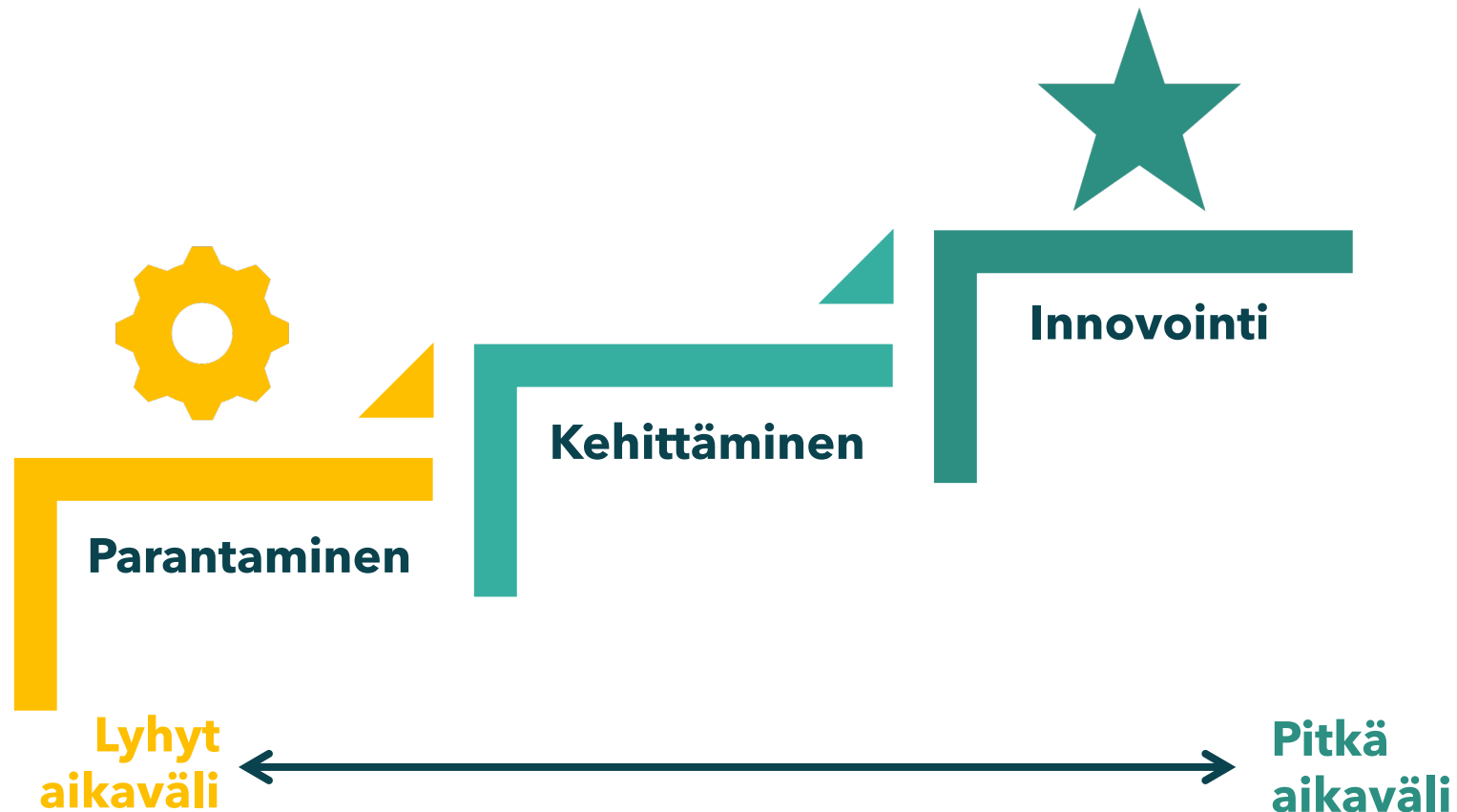
3.

**Mihin palvelumuotoilua voidaan hyödyntää?**

4.

Miten lähteä liikkeelle palvelumuotoilun hyödyntämisessä?

# Kehittämisellä voidaan tähdätä eri tasoisiiin ratkaisuihin





1

**PALVELU-  
PROSESSIT JA  
KONTAKTI-  
PISTEET**

**ENNEN**

**AIKANA**

**JÄLKEEN**





1

**PALVELU-  
PROSESSIT JA  
KONTAKTI-  
PISTEET**

**ENNEN**

**AIKANA**

**KONTAKTI-  
PISTEET**







Asiakkaille näkymätön osa  
**BACKSTAGE**

Asiakkaille näkyvä osa  
**FRONTSTAGE**



3

**PALVELU-  
VIESTINTÄ,  
MYYN TI JA  
MARKKI-  
NOINTI**

4

**SISÄINEN  
TOIMINTA**

2

**PALVELU-  
TUOTTEET JA  
TARJOOMA**

1

**PALVELU-  
PROSESSIT JA  
KONTAKTI-  
PISTEET**

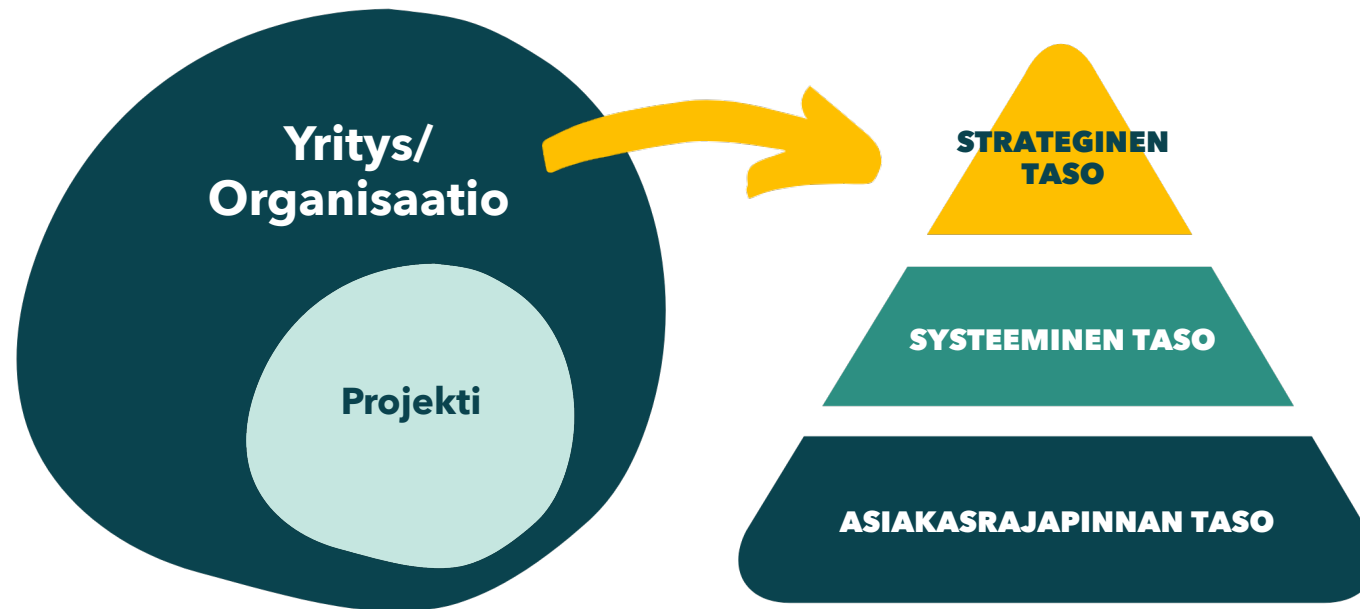
Asiakkaille näkyvä osa  
**FRONTSTAGE**

Asiakkaille näkymätön osa  
**BACKSTAGE**

5

**LIIKE-  
TOIMINTA**

# Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää yksittäisistä **projekteista** **laaja-alaisempaan** kehittämiseen



1.

Mitä palvelumuotoilu on?

2.

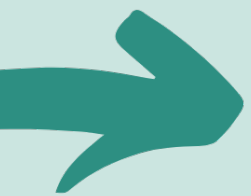
Miten palvelumuotoilua tehdään käytännössä?

3.

Mihin palvelumuotoilua voidaan hyödyntää?

4.

**Miten lähteä liikkeelle palvelumuotoilun hyödyntämisessä?**



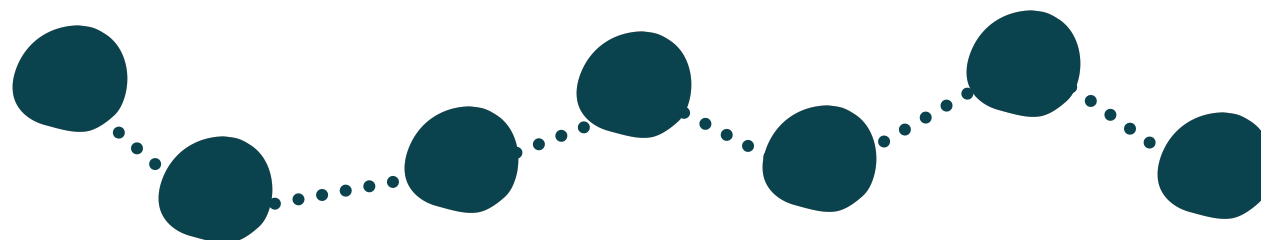
# Palvelupolku auttaa näkemään palvelun asiakkaan silmin



ENNEN

AIKANA

JÄLKEEN



**Mitä palvelupolun kuvaamisessa on hyvä huomioida?**

1. Mitä asiakas **tekee ja tavoittelee** palvelun eri vaiheissa?
2. Mitä yksittäisiä elementtejä asiakas **kohtaa ja näkee** palvelun eri vaiheissa?
3. Mitä asiakas **tuntee, kokee ja ajattelee** palvelun eri vaiheissa?
4. Millaisia **haasteita ja ongelmia** asiakas kohtaa palvelun eri vaiheissa?



**Kontaktipisteet** Mitä yksittäisiä elementtejä asiakas kohtaa ja näkee palvelun eri vaiheissa?

**Palvelun vaiheet** Mitä asiakas tekee ja tavoittelee palvelun eri vaiheissa?

**Asiakaskokemus** Mitä asiakas tuntee, kokee ja ajattelee palvelun eri vaiheissa?



**Kipupisteet** Millaisia haasteita tai ongelmia asiakas kohtaa palvelun eri vaiheissa?

ENNEN

AIKANA

JÄLKEEN

**Kontaktipisteet** Mitä yksittäisiä elementtejä asiakas kohtaa ja näkee palvelun eri vaiheissa?

**Kontaktipiste 1**

**Kontaktipiste 2**

**Kontaktipiste 3**

**Kontaktipiste 4**

**Kontaktipiste 5**

**Kontaktipiste 6**

**Kontaktipiste 1**

**Kontaktipiste 2**

**Kontaktipiste 4**

**Kontaktipiste 5**

**Kontaktipiste 4**

**Palvelun vaiheet** Mitä asiakas tekee ja tavoittelee palvelun eri vaiheissa?

**TARVE / TIETOISUUS**

**HARKINTA**

**PÄÄTÖS**

**TOIMITUS / KÄYTTÖ**

**KÄYTÖN JÄLKEEN**

**SUOSITTELU**

Tuokio  
1

Tuokio  
2

Tuokio  
3

Tuokio  
4

Tuokio  
5

Tuokio  
6

**Asiakaskokemus** Mitä asiakas tuntee, kokee ja ajattelee palvelun eri vaiheissa?



Ajatuksia...

Ajatuksia...

Ajatuksia...

Ajatuksia...

Ajatuksia...

Ajatuksia...



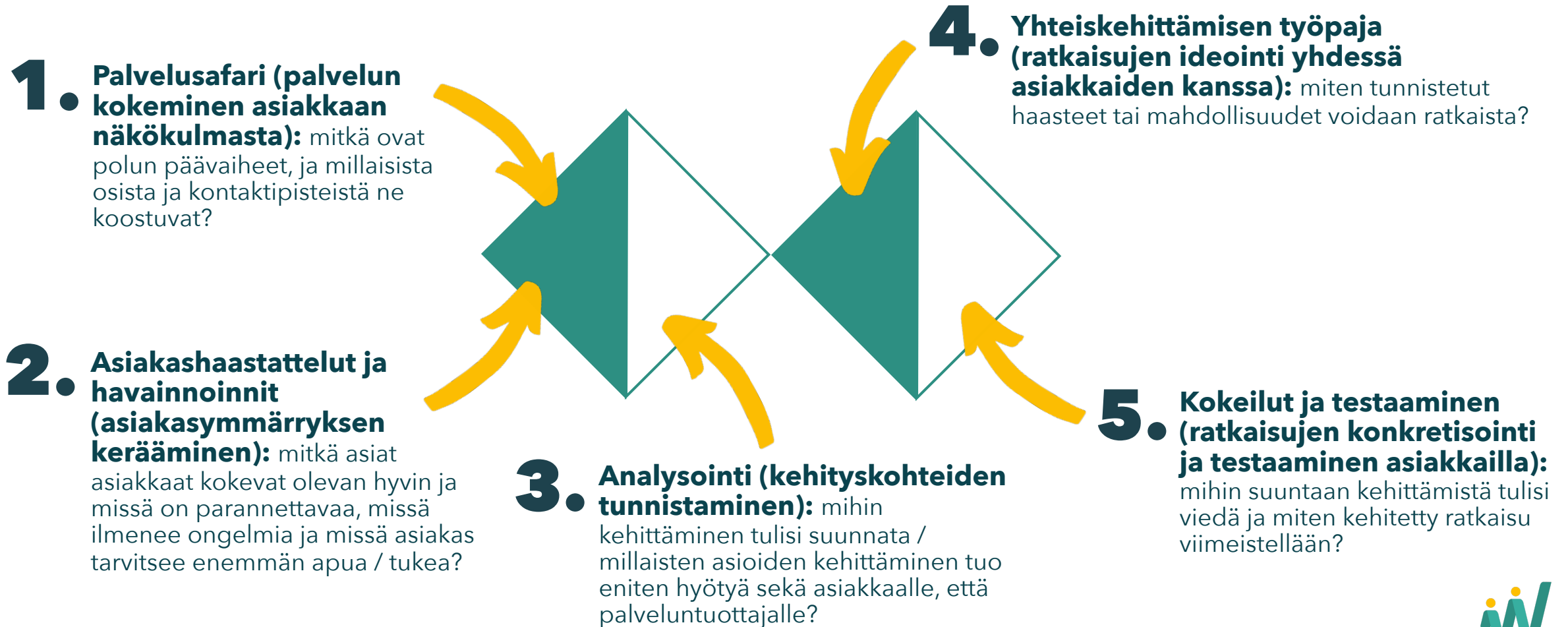
**Kipupisteet** Millaisia haasteita tai ongelmia asiakas kohtaa palvelun eri vaiheissa?

**Kipupisteitä..**

**Kipupisteitä..**

# ESIMERKKI MITEN EDETÄ

## Palvelupolun kuvaaminen ja kehittäminen





# Kiitos ja innostavia hetkiä palvelumuotoilun parissa!



Ollaan yhteyksissä:



[qaswua.fi](http://qaswua.fi)



[info@qaswua.fi](mailto:info@qaswua.fi)



[johannasaynajakangas](#)



[sinisofiaforsberg](#)

**QAS****UA**