

SeDiHUBi kasutusjuhend mikro- ja pereettevõtjatele ja töötajatele



Euroopa Komisjoni toetus käesoleva väljaande koostamisele ei tähenda selle sisu kinnitamist, mis kajastab ainult nende seisukohti. autorid ja komisjon ei vastuta mis tahes kasutamise eest, mida võib kasutada selles sisalduvat teavet .
Projekti number: 2021-1-EE01-KA220-VET-000033040.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Juhendi ülevaade.....	4
Teenuse disaini alused	5
Teenuste kavandamise alustamine SeDiHUBi kaudu	6
Teenuste disaini lähenemisviisi rakendamine ettevõttes.....	8
SeDiHubi õppevahendite tõhus kasutamine	9
E-õppe platvorm.....	9
Digitaalne teenuste disaini tööriistakast.	13
Miks need teenusedisaini tööriistad	15

Ülevaade SeDiHUB projektist

Teenindussektor moodustab üle 70% ELi toodangust ja töökohtadest, seega sõltub teenindussektorist majanduse ja tööturgude tulevane kasvutee ja üldine areng. Ülemaailmsed tarbimisharjumused on muutumas jätkusuutmatuks ja ühiskond seisab silmitsi tõsiste keskkonnaprobleemidega, alates kasvavast ülemaailmsest ressursinõudlusest kuni kliimamuutuste, veepuuduse, bioloogilise mitmekesisuse ohu ja õhusaasteni. Samal ajal sunnivad kasvavad jätkusuutlikkuse probleemid juba praegu ettevõtteid kaaluma oma majanduskasvu keskkonnamõjusid ja võtma kasutusele uusi jätkusuutlikke ärimudeleid. Seda silmas pidades muutub disainimõtlemine selles kiiresti kasvavas teenustepõhises majanduses üha olulisemaks.

SeDiHUBi projekt on uuenduslik lähenemine, mille eesmärk on aidata pere- ja mikroettevõtteid suurema väärtuse loomisele läbi teenuste disaini meetodika. SeDiHUB võimaldab pere- ja mikroettevõtetel arendada oma strateegilise juhtimise perspektiivi: disainimõtlemise meetodika, mis on integreeritud organisatsiooni kasvu strateegilisse ja taktilisse planeerimisse ning teenuste osutamisse jätkusuutlikumal ja keskkonnasõbralikumal viisil.

Eesmärgid ja eesmärgid

SeDiHUBi eesmärk on koolitada mikro- ja pereettevõtteid, et nad saaksid kasutada säästva ja digitaliseeritud teenuste arendamiseks SD-d ning see on struktureeritud alljärgnevateks eesmärkideks:

- Suurendada mikro- ja pereettevõtete teadlikkust säästva arengu kohta, et arendada kliendikeskset teenust jätkusuutlikul ja keskkonnasõbralikul viisil digitaliseeritud majanduses.
- Anda teadmised, mis on vajalikud selleks, et luua ise kliendikeskseid teenuseid.
- Pakkuda kutsehariduse ja -koolituse pakkujatele meetodilist lähenemist uute vahendite ja veebipõhiste õppevahendite kasutamiseks säästva arengu õpetamisel, kus on võetud arvesse keskkonnaküsimusi ja digitaliseerimisvõimalusi.
- Luua spetsiaalselt mikro- ja pereettevõtetele mõeldud koolitusmaterjal koos teenuste arendamiseks vajalike suuniste ja vahenditega.
- Luua veebipõhine õppeplatvorm, et arendada säästva arengu mõtlemist mikro- ja pereettevõtete seas.
- Luua mikro- ja pereettevõtete keskus, kus sidusrühmad saavad õppida, kuidas rakendada SD-d, matchmake'i ja luua ühiseid teenuseid.
- Tõsta poliitikakujundajate ja ettevõtete arengu ökosüsteemis osalevate sidusrühmade teadlikkust säästva arengu mõtlemise vajalikkusest kui lisandväärtuse loomise olulisest punktist teenuste, digitaalrajanduse ja säästva arengu valdkonnas.

Juhendi ülevaade

SeDiHUBi kasutusjuhend mikro- ja pereettevõtetele on mõeldud selleks, et tutvustada teile teenuse disaini muutvat jõudu - praktikat, mis võib märkimisväärselt parandada teie ettevõtte toimimist ja suhtlemist klientidega. Ettevõtteomanikuna, olgu teil siis pere- või mikroettevõtte, mängite oma kohalikus kogukonnas ja majanduses olulist rolli. Selle juhendi eesmärk on anda teile võimalus täiustada oma teenuseid, tõhustada oma tegevust ning lõppkokkuvõttes parandada klientide rahulolu ja ettevõtte jätkusuutlikkust.

Teenuste disaini tähtsus mikro- ja pereettevõtete jaoks

Väikeettevõtete konkurentsivõime pakub teenuste disain strateegilist lähenemist innovatsioonile ja kliendikogemusele. See hõlmab teie ettevõtte ressurside ja tegevuste korraldamist ja planeerimist vastavalt kliendi vajadustele. Keskendudes tõhusate ja kasutajasõbralike teenuste loomisele, ei vasta te mitte ainult klientide ootustele, vaid ületate need, mis toob kaasa suurema lisaväärtuse, lojaalsuse ja ettevõtte kasvu. Mikro- ja pereettevõtete jaoks ei ole teenuste kujundamine mitte ainult asjakohane, vaid ka pidevalt areneval turul edukas olemine.

Miks teenusedisain?

Kliendikeskne

- Nihutab fookuse pelgalt teenuse või toote pakkumiselt meeldejäävate ja mõtestatud kliendikogemuste loomisele.

Efektiivsus

- tuvastab ja kõrvaldab üleliigsed teenused, mis säästab kulusid ja kiirendab teenuste osutamist.

Diferentseerimine

- Aitab teie ettevõttel eristuda, pakkudes unikaalselt kujundatud teenuseid, mis peegeldavad teie klientide vajadusi ja soove.

Skaleeritavus

- Valmistab teie ettevõtte ette kasvuks, lihtsustades tegevuse laiendamist, säilitades samal ajal kvaliteedi ja klientide rahulolu.

See juhend aitab teil mõista teenuse disaini põhimõisteid ning rakendada praktilisi vahendeid ja meetodeid otse oma ettevõttes ja kasutada teiste mikro- ja pereettevõtete, kes on neid strateegiaid edukalt rakendanud, reaalseid teadmisi.

Selle teekonna kaudu ei täiusta te mitte ainult oma uuendus- ja kohanemisvõimet, vaid panete ka tugevama aluse tulevasele kasvule ja edule oma vastaval turul. Tere tulemast pardale ja alustame koos seda uuenduslikku teekonda!

Teenuse disaini alused

Teenuste disain on terviklik lähenemine, mis keskendub teenuste loomisele ja täiustamisele, võttes arvesse kõiki teenuse kogemuse aspekte kliendi seisukohast. Selle eesmärk on tagada, et teenuse kasutajaliidesed oleksid kliendi seisukohast kasulikud, kasutatavad ja soovitatavad ning teenuseosutaja seisukohast tõhusad ja tulemuslikud. Mikro- ja pereettevõtete jaoks võib teenuste disaini mõistmine ja rakendamine muuta teie pakumiste kvaliteeti ja seda, kuidas te klientidega suhtlete.

Teenuse disaini peamised põhimõtted

Teenuste disain põhineb mitmel põhiprintsiibil, mis aitavad suunata teie jõupingutusi äritegevuse parandamiseks:

1. Kasutajakeskne disain:

- Teenuste kujundamisel keerleb kõik kasutaja vajaduste ja kogemuste ümber. Eesmärk on mõista oma kliente põhjalikult ja kujundada oma teenused nii, et need sobiksid sujuvalt nende ellu.

2. Kaasloome:

- Kaasake loomiseprotsessi erinevaid sidusrühmi (näiteks kliendid, partnerid ja töötajad). Kaasloome tagab, et teenus ei vasta mitte ainult klientide vajadustele, vaid on ka kooskõlas ettevõtte tegevusvõimalustega.

3. Järjestamine:

- Teenuse disain jaotab teenuse üksikuteks komponentideks või "kokkupuutepunktideks", kus klient teenusega suhtleb. Nende kokkupuutepunktide analüüsimine järjestikuna võimaldab üksikasjalikult mõista kliendi teekonda ja tuvastada parandamisvõimalusi.

4. Tõendamine:

- Paljud teenused on mittemateriaalsed, mis võib muuta nende mõistmise ja hindamise klientide jaoks keeruliseks. Tõestamine hõlmab teenuse eeliste käegakatsutavaks muutmist füüsiliste või digitaalsete esemete abil, mis aitavad illustreerida, mida teenus teeb ja millist väärtust see pakub.

5. Terviklik disain:

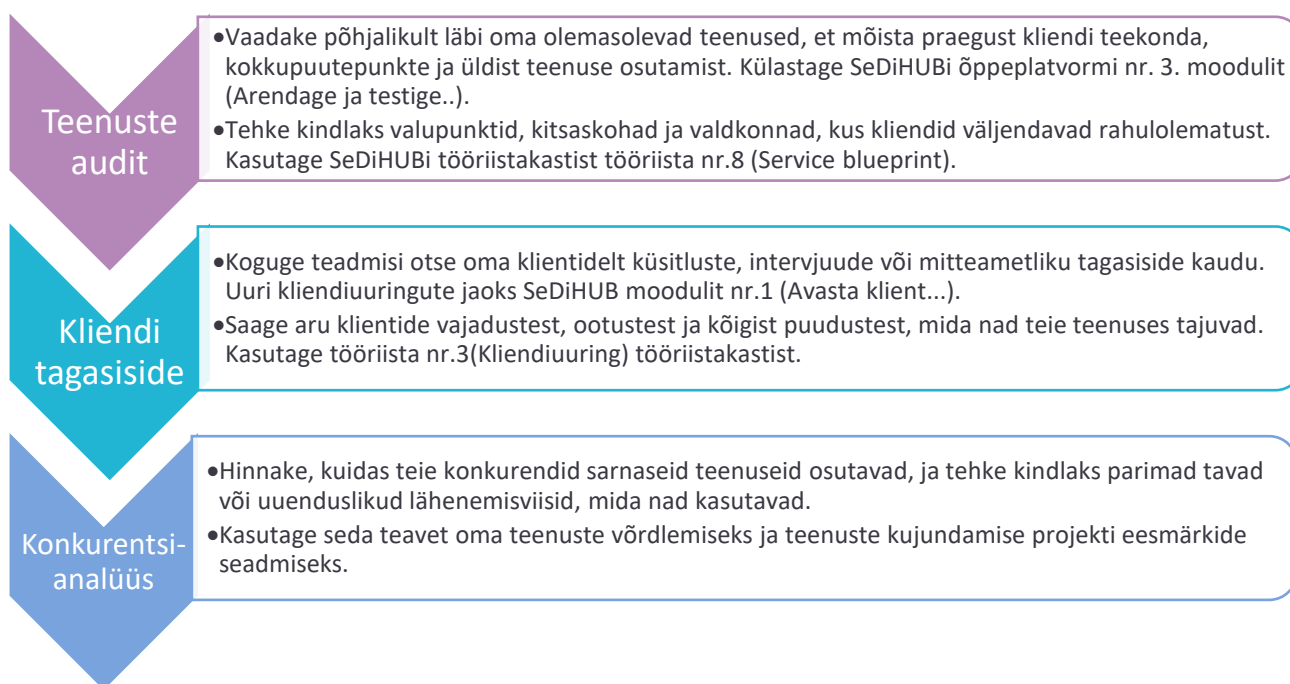
- Iga teenus on osa suuremast süsteemist, mis hõlmab inimesi, digitaalseid vahendeid ja füüsilisi ruume. Terviklik lähenemine tagab järjepidevuse ja sünergia ettevõtte eri elementide vahel.

Teenuste kavandamise alustamine SeDiHUBi kaudu

Teenuste disaini rakendamine teie mikro- või pereettevõttes algab struktureeritud lähenemisviisiga, et mõista oma praeguseid teenuseid ja teha kindlaks parandamist vajavad valdkonnad. Selles jaotises antakse praktiline juhend teenuste kujundamisega alustamiseks ja vastatakse mõnele küsimusele, mis teil võib juba tekkida, kasutades SeDiHUBi pakutavaid vahendeid ja ressursse.

Kas te teate, millised on teie ettevõtte vajadused?

Enne tegelikku teenuste disaini ja rakendamist on väga oluline hinnata oma praegust teenuste pakkumist ning teha kindlaks konkreetsed vajadused ja valdkonnad, kus teenuste kujundamine võib avaldada olulist mõju.



Kas olete juba seadnud oma ärieesmärgid?

Kui teil on selge arusaam sellest, kus on vaja teha parandusi, saate seada oma teenuse disaini algatuse jaoks **konkreetsed ja rakendatavad** eesmärgid. Siin on mõned sammud, mida järgida:

Defineeri selged eesmärgid

- Seadke saavutatavad ja mõõdetavad eesmärgid, mis põhinevad teenuse auditi ja klientide tagasiside põhjal kogutud teadmistel.
- Näiteks võiks olla teenuse osutamise aja lühendamine, klientide rahulolu hinde parandamine või korduvtegevuse suurendamine.

Muudatuste prioritseerimine

- Määrake kindlaks, millistes valdkondades on parendustegevusel kõige suurem mõju klientide rahulolule ja ettevõtte tulemuslikkusele.
- Seadke need muudatused tähtsuse järjekorda nende võimaliku mõju ja teostatavuse alusel.

Kui olete oma eesmärgid paika pannud, võite hakata kasutama SeDiHUBi materjale et viia muudatused oma teenustes ellu.

1. Kasutage SeDiHUBi tööriistu, et alustada teenuse disainimise protsessi:

- Rakendage SeDiHUBi pakutavaid vahendeid ja raamistikke, näiteks **klienditeekonna kaardistamist** või **teenuskaarti**, et kujundada oma teenusekogemus ümber. *Külastage moodulit nr. 3 ja tööriistakastist tööriista 8*
- Need vahendid aitavad teil visualiseerida uut kliendi teekonda ja teha kindlaks vajalikud muudatused teie teenindusprotsessides.

2. Arendage ja testige oma prototüüpe:

- uute teenusekontseptsioonide prototüüpide loomine või olemasolevate teenuste muutmine
- Katsetage neid prototüüpe kontrollitud keskkonnas, et hinnata tõhusust ja koguda varajast tagasisidet.
- Külastage SeDiHubi moodulit 3, et teada saada, kuidas arendada ja testida prototüüpe.

3. Koolitage oma meeskonda:

- Tagage, et kõik meeskonnaliikmed mõistavad uut teenuse disaini ja on koolitatud teenuste osutamiseks vastavalt uutele standarditele.
- Kasutage SeDiHUBi koolitusressursse, et koolitada oma meeskonda teenuste disaini põhimõtete ja tehnikate osas.

Teenuste kujundamisega alustamine võib tunduda hirmutav, kuid järgides neid struktureeritud samme ja kasutades SeDiHUBi kaudu kättesaadavaid ulatuslikke ressursse, saate oluliselt parandada seda, kuidas teie ettevõtte oma klientidele väärtust pakub. Selline ennetav lähenemisviis ei paranda mitte ainult klientide rahulolu, vaid soodustab ka innovatsiooni ja ettevõtte kasvu.

Teenuste disaini lähenemisviisi rakendamine ettevõttes

Teenuste disaini rakendamine teie mikro- või pereettevõttes hõlmab SeDiHUBi ressursside kasutamist, et täiustada süstemaatiliselt oma teenuseid. Nende vahendite rakendamiseks on vaja samm-sammult läbi viia protsess, et muuta oma teenuste osutamist tõhusalt.

Järgige samme!

1. Tööriistade mõistmine:

- Tutvuge SeDiHUB veebiplatvormiga ja digitaalse koolitusvahendiga. Saage aru konkreetsetest funktsioonidest ja sellest, kuidas neid saab rakendada teie ettevõtte vajaduste puhul.
- Tehke kindlaks peamised ressursid, mis on tihedalt kooskõlas teie teenuste parandamiseks seatud eesmärkidega.

2. Rakendamise kavandamine:

- Töötage välja selge plaan, kuidas te neid vahendeid oma äritegevuses kasutate. Mõelge, millised teie teenuse valdkonnad saavad nendest uuendustest kõige rohkem kasu.
- Planeerige endale ja oma töötajatele koolitused, et kõik saaksid aru, kuidas uusi vahendeid ja ressursse tõhusalt kasutada.

3. Lahenduste kohandamine:

- Kohandage SeDiHUBi vahendid vastavalt teie ettevõtte spetsiifilistele probleemidele ja võimalustele. See võib hõlmata mallide kohandamist, strateegiate kohandamist või isegi uute teenuse prototüüpide loomist.

Võtke ühendust klientide ja töötajatega, et saada tagasisidet nende kohanduste kohta, tagades, et need vastavad kõigi sidusrühmade vajadustele ja ootustele.

SeDiHubi õppevahendite tõhus kasutamine

Kõik SeDiHubis mikro- ja pereettevõtete jaoks välja töötatud koolitusressursid ja -vahendid on leitavad SeDiHUBi veebilehelt <http://www.sedihub.eu>

Kodulehelt leiate teavet projekti kohta, saate minna e-õppe platvormile ja leiate ka digitaalse tööriistakasti.

E-õppe platvorm

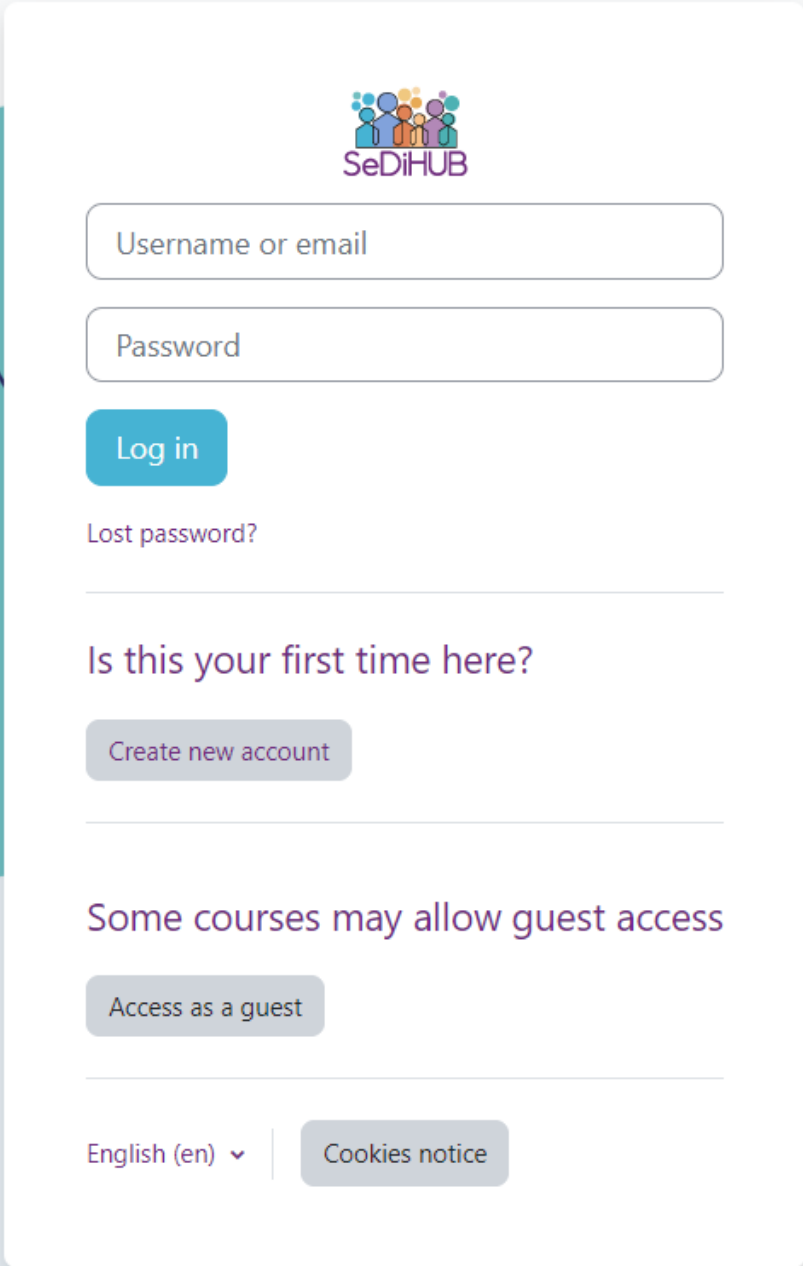
E-õppe platvorm asub lingil <https://elearning.sedihub.eu/> Platvormile minnes tuleb esmalt luua tasuta konto, et saaksite kasutada kõiki materjale ja suhelda teistega. Selleks tuleb kõigepealt minna ja valida platvormi paremas ülemises nurgas "Logi sisse".



Business owner section

Trainer Section

Kõigepealt valige Loo uus konto!



The image shows a login and registration form for SeDiHUB. At the top center is the SeDiHUB logo, which consists of a group of stylized human figures in various colors (blue, orange, purple, green) with dots above their heads, and the text 'SeDiHUB' below. Below the logo are two input fields: 'Username or email' and 'Password'. A blue 'Log in' button is positioned below the password field. Underneath the 'Log in' button is the text 'Lost password?' followed by a horizontal line. Below this is the question 'Is this your first time here?' followed by a grey 'Create new account' button. Another horizontal line follows. Below that is the text 'Some courses may allow guest access' followed by a grey 'Access as a guest' button. At the bottom left, there is a language selector 'English (en)' with a downward arrow. To its right is a grey 'Cookies notice' button.

Täitke vajalikud väljad ja olete registreeritud.

New account

Username ❗

The password must have at least 6 characters

Password ❗

Email address ❗

Email (again) ❗


First name ❗

Last name ❗

City/town

Country ❗

Security question ?

I'm not a robot 

[Privacy](#) [Terms](#)

[Create my new account](#) [Cancel](#)

❗ Required

Kui jõuate e-õppeplatvormile, on teil kaks võimalust:

- Võimalus 1 on minna ettevõtte omaniku valiku juurde, kus saate esmalt teha kiire testi ja vastavalt selle tulemustele soovitame, millistele moodulitele tähelepanu pöörata
- 2. võimalus on minna koolitaja sektsiooni, kus kõik õppemoodulid on järjestatud vastavalt teenuse arendamise loogikale.



[Business owner section](#)

[Trainer Section](#)

Digitaalne teenuste disaini tööriistakast.

Digitaalses teenuste disaini tööriistakastis on praktilised vahendid ja lõuendid, mida saab vahetult rakendada teenuste kujundamise raames. Need vahendid on loodud selleks, et aidata õppijatel rakendada teoreetilisi teadmisi reaalsete stsenaariumide suhtes, suurendades nende praktilisi oskusi ja arusaamist.

SeDiHUBi tööriistakast Mural platvormil on interaktiivne viis teenuse disaini lõuendite täitmiseks ja virtuaalseks koostööks. Kõik tööriistad saab alla laadida ka PDF-vormingus e-õppeplatvormi õppematerjalide juurest.

Muralist leiate Eesti keelse tööriistakasti siit: <https://app.mural.co/template/a5e5337e-160a-4bf8-bd70-964dbad6c41a/eff6a1f8-dc3b-473d-b9f4-6bd6f4a4dd45>

1. Kui vajutate lingil, tuleb Muralisse kõigepealt sisse logima



Log in

Sign up, free forever

Work email

Enter your work email

By continuing, I agree to Mural's [Collaborator Notice](#) & [Privacy Statement](#)

Sign up

Or sign up with



Google



Microsoft

2. Tööruumile tuleb anda nimi



Set up your team

The place where you and your team work is called **workspace**.

Workspace name

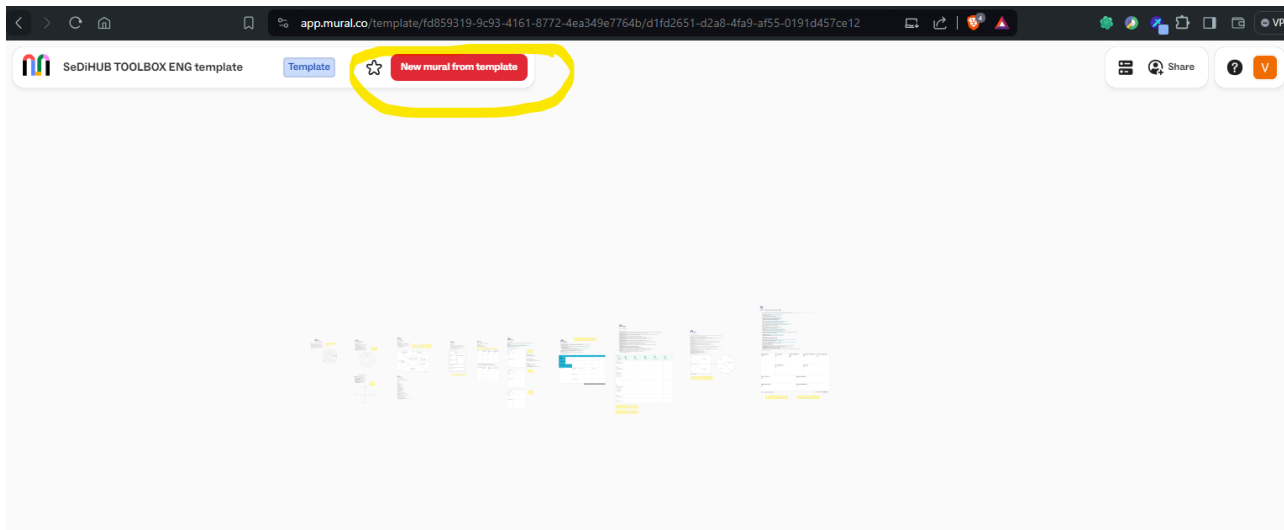
Enter a workspace name

You can change this later.

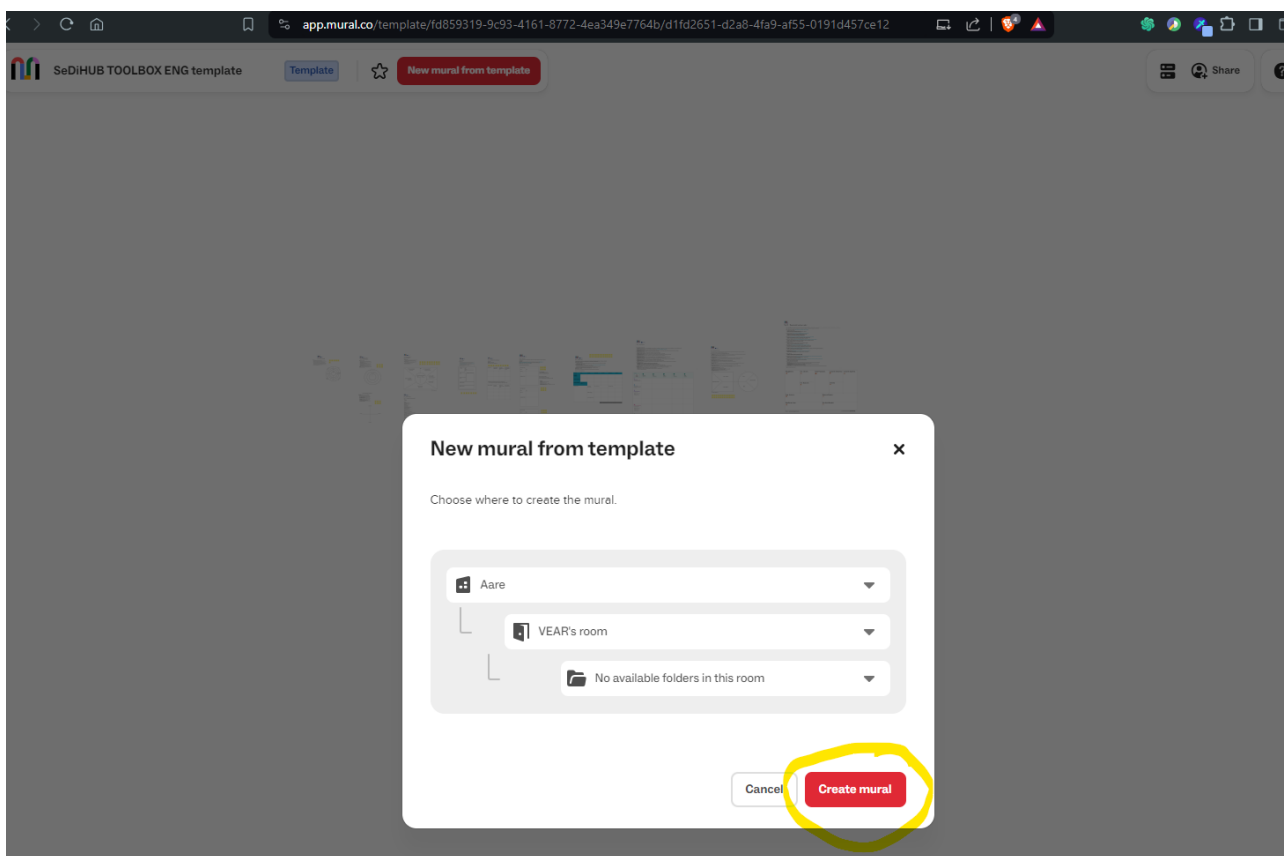
I accept Mural's [Terms of Service](#)

Continue

3. Vajutage – New Mural from template



4. Vajutage – Create mural ja saate seda kasutada!



Kui soovite Muralist rohkem teada saada ja seda tööriista kasutada, siis siin on Muralit [tutvustavad](#) videod.

Tööriistakast koosneb järgmistest tööriistadest:

Kliendid trendiradar	
Huvigruppide kaart	
Kliendiuuringud	
Persoonad	
Kuluhüved ja ökosotsiaalne kasu	
Kasutaja lood	
Valideerimise lõuend	
Teenuskaart	
Väärtuspakkumise lõuend	
Jätkusuutlik ärimudel	

Miks need teenusedisaini tööriistad

1. Tarbijate trendiradar:

Eesmärk: aitab tuvastada ja analüüsida klientide käitumist ja eelistusi mõjutavaid praegusi suundumusi.

Kasu: trendidega kursis olemine võimaldab ettevõtetel oma pakkumisi ennetavalt kohandada, tagades asjakohasuse ja konkurentsivõime turul.

2. Huvigruppide kaart:

Eesmärk: kaardistada kõik teenuse osutamise seotud huvigrupid/sidusrühmad ning hinnata nende mõju ja huvi.

Kasu: Huvigruppide dünaamika mõistmine tagab tõhusa kaasamise ja toetuse, mis on uute teenuste või paranduste edukaks rakendamiseks hädavajalik.

3. Kliendiuuringud:

Eesmärk: kogub üksikasjalikku teavet klientide vajaduste, käitumise ja eelistuste kohta.

Kasu: Klientide sügav mõistmine võimaldab ettevõtetel oma teenuseid täpselt kohandada, suurendades klientide rahulolu ja lojaalsust.

4. Persoonad:

Eesmärk: koostab kogutud andmete põhjal tüüpiliste klientide üksikasjalikud profiilid.

Kasu: persoonade kasutamine aitab ettevõtetel kujundada teenuseid, mis vastavad erinevate kliendisegmentide konkreetsetele vajadustele ja ootustele, mis viib personaalsemate ja tõhusamate lahendusteni.

5. Kuluhüved ja ökosotsiaalne kasu:

Eesmärk: Hinnatakse teenuste kujundamise muudatuste rahalist, ökoloogilist ja sotsiaalset mõju.

Kasu: Selline terviklik hindamine tagab, et muudatused ei ole mitte ainult kasumlikud, vaid ka jätkusuutlikud ja sotsiaalselt vastutustundlikud, parandades ettevõtte mainet ja pikaajalist elujõulisust.

6. Kasutaja lood:

Eesmärk: kirjeldab teenuse või süsteemi muutust kasutaja vaatenurgast.

Kasu: kasutaja lood aitavad ettevõtetel keskenduda kasutajate tegelikele vajadustele ja stsenaariumidele, tagades, et teenuse parandamine põhineb tegelikel kliendikogemustel.

7. Valideerimise lõuend:

Eesmärk: testib ja valideerib eeldusi teenuse disainimise projektis.

Kasu: Vähendab riske, tagades, et ideid ja muudatusi kontrollitakse põhjalikult enne täiemahulist rakendamist, säästes aega ja ressursse.

8. Teenusekaart:

Eesmärk: annab üksikasjaliku plaani teenuse koostoimimise kohta, mis on ühildatud kliendi kokkupuutepunktidega.

Kasu: aitab visualiseerida ja ühtlustada kogu teenindusprotsessi, tuvastades võimalikud kitsaskohad ja parandamist vajavad valdkonnad, et parandada üldist kliendikogemust.

9. Väärtuspakkumise lõuend:

Eesmärk: väljendab teenuse ainulaadset väärtust, mida teenus klientidele pakub.

Kasu: selgitab ettevõtte unikaalseid müügipunkte ja tagab, et teenuste pakkumine vastab sellele, mida kliendid tõesti hindavad, suurendades seega turuedukuse tõenäosust.

10. Jätkusuutlik ärimudel:

Eesmärk: visandab pikaajalise äritegevuse elujõulisuse mudeli, mis keskendub jätkusuutlikkusele.

Kasu: aitab ettevõtetel luua tugevaid ja kohanemisvõimelisi ärimudeleid, mis suudavad vastu pidada turumuutustele ning edendada pikaajalist kasvu ja jätkusuutlikkust.