

SeDiHUBi kasutusjuhend ärikonsultantidele



Euroopa Komisjoni toetus käesoleva väljaande koostamiseks 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

Teenuse disaini mõistmine	4
Teenuse disaini alused	4
Mikro- ja pereettevõtete teenuste kujundamise eelised	4
Konsultandi roll teenuste kujundamisel Konsultatsioon	5
SeDiHUBi vahendid ja ressursid	7
Teenuse disaini tööriistakomplekt	7
Tööriistade kohandamine oma klientidele	10

Sissejuhatus

Konsultantide juhend on spetsiaalselt loodud selleks, et anda ärikonsultantidele võimalus tõhusalt toetada mikro- ja pereettevõtteid teenuste kujundamise tavade kasutuselevõtmisel ja rakendamisel. Meie eesmärk on pakkuda teile põhjalikke vahendeid, strateegiaid ja teadmisi, mis võimaldavad teil hõlbustada **muutvaid muutusi**, suurendades nii oma klientide tegevuse tõhusust kui ka klientide kaasamist.

Teenuste disain võib muuta ettevõtete suhtlemist klientidega, luues intuitiivsemaid ja kasutajakesksemaid teenuseid. Konsultandina on teie roll nende ettevõtete suunamisel teenuste kujundamise protsessis ülioluline. Selle tööriistakomplekti eesmärk on anda teile vajalikud teadmised ja oskused, et toetada mikro- ja pereettevõtteid edukate teenusedisainiprojektide juhtimisel erinevates ettevõtluskeskkondades.

Ärikonsultantide roll teenuse disaini rakendamisel

Konsultantidel on keskne roll teenuste kujundamise rakendamisel ja kogu idee edendamisel, eriti mikro- ja pereettevõtetes, kellel ei pruugi olla juurdepääsu põhjalikele ekspertteadmistele selles valdkonnas. Teie teadmised ja väline vaatenurk võivad pakkuda hindamatuid teadmisi, mis aitavad nendel ettevõtetel:

- Tuvastage ja mõistke nende unikaalseid teenindusprobleeme: Paljud väikeettevõtted on niivõrd seotud igapäevase tegevusega, et nad ei pruugi ära tunda oma teenuste ebatõhusust või potentsiaalseid täiustavaid valdkondi. Teie objektiivne analüüs võib aidata neil neid valdkondi esile tuua.
- Töötage välja ja rakendage kohandatud lahendusi: Kasutades teenuste kavandamise vahendeid ja meetodikaid, saate aidata ettevõtetel luua spetsiaalselt nende vajadustele kohandatud lahendusi, selle asemel, et võtta kasutusele ühtne lähenemisviis.
- Edendada innovatsiooni ja konkurentsivõimet: See on oluline, et jääda tänasel turul konkurentsivõimeliseks.
- Luua sisemine võimekus: Koolitus- ja arendustegevusega aitate ettevõtetel suurendada oma sisemist suutlikkust, et jätkata teenuste iseseisvat parandamist ka tulevikus.

Selles juhendis tutvustatakse teile teenuste disaini erinevaid aspekte, alates aluspõhimõtete mõistmisest kuni edasijõudnud tehnikate rakendamiseni. Samuti käsitletakse teenuste kavandamise projektide juhtimise praktilisi aspekte, sealhulgas seda, kuidas ületada tavalisi probleeme ja kuidas tõhusalt suhelda sidusrühmadega.

See juhend on kasulik vahend, et olla paremini valmis aitama mikro- ja pereettevõtteid nende teenuste täieliku potentsiaali realiseerimisel, soodustades seeläbi märkimisväärset ärikasvu ja klientide rahulolu. Alustame seda teekonda mõjusate ja jätkusuutlike teenuste parandamise suunas.

Teenuse disaini mõistmine

Teenuse disaini alused

Teenuste disain on terviklik ja süstemaatiline lähenemine ettevõtte teenuste kvaliteedi ja suhtluse parandamisele koos klientidega. Ärikonsultandina on teie ülesanne juhendada ettevõtteid läbi teenuste disaini kontseptuaalse maastiku, mis hõlmab mitmeid põhikomponente:

1. **Kasutajakeskne disain:** Teenuste disain keskendub lõppkasutajate vajadustele ja kogemustele. Kõik alates teenuse kontseptsioonist kuni selle lõpliku osutamiseni on kohandatud nii, et suurendada kasutaja rahulolu ja kaasatust.
2. **Kaasloome:** See põhimõte rõhutab sidusrühmade, sealhulgas klientide, töötajate ja partnerite kaasamist disainiprotsessi kõikidel tasanditel. Kaasloome tagab, et väljatöötatud lahendused ei ole mitte ainult uuenduslikud, vaid ka praktilised ja sügavalt integreeritud ettevõtte tegevusega.
3. **Järjestamine:** Teenuse kavandamine tükeldab teenuse hallatavateks osadeks, vaadeldes neid kui interaktsioonide või kokkupuutepunktide jada. Iga kokkupuutepunkti mõistmine ja täpne kavandamine aitab luua sujuvat ja meeldivat kasutajakogemust.
4. **Tõestamine:** Paljud teenused on mittemateriaalsed, mistõttu klientidel on raske mõista nende väärtust. Teenuse kujundamisel kasutatakse füüsilisi või digitaalseid tõendeid, et muuta teenuse eelised käegakatsutavamaks ja kasutajatele arusaadavamaks.
5. **Terviklik lähenemine:** Tõhus teenuse disain võtab arvesse kogu teenuse ökosüsteemi, sealhulgas füüsilist keskkonda, digitaalseid liideseid ja inimeste vahelist suhtlemist. Selline terviklik lähenemisviis tagab järjepidevuse ja sidususe kõigis teenuse aspektides.

Mikro- ja pereettevõtete teenuste kujundamise eelised

Teenuste disaini tutvustamine mikro- ja pereettevõtetele võib avaldada ümberkujundavat mõju:

1. Täiustatud kliendikogemus: See on väikeettevõtete puhul oluline lojaalsuse ja suusõnalise soovitamise seisukohalt.
2. Suurenenud tegevuse tõhusus: Analüüsides ja ümber kujundades teenuse kokkupuutepunkte, saavad ettevõtted ühtlustada tegevust, vähendada kulusid ja kõrvaldada ebaefektiivsust.
3. Konkurentsieelis: turgudel, kus väikeettevõtted konkureerivad suuremate üksustega, annab teenuste disain võimaluse eristuda, pakkudes ainulaadset, hästi kujundatud kliendikogemust.
4. Skaleeritavus: Teenuste disain valmistab ettevõtteid ette kasvuks. Hästi kavandatud teenuseid on lihtsam skaleerida ja neid on võimalik sujuvamalt kohandada suurenenud nõudluse või muutuvate turutingimustega.

Teie kui konsultandi roll on aidata ettevõtetel neid kontseptsioone mõista ja näha teenuste disaini praktilisi rakendusi nende konkreetses kontekstis. Töötubade, koolituste ja praktiliste projektide kaudu saate neid põhimõtteid ellu viia, näidates nende väärtust ja juhatades ettevõtteid integratsiooni suunas.

SeDiHubi projekt on mõeldud ka ettevõtluskonsultantidele ning pakub kasutusvalmis ressursse ja vahendeid, mis võivad hõlbustada nõustamisprotsessi mikro- ja pereettevõtete teenuste kujundamise tavade kohandamisel.

Konsultandi roll teenuste kujundamisel Konsultatsioon

Teenuste kujundamisele spetsialiseerunud konsultandina on teie roll mikro- ja pereettevõtete toimimise ja klientidega suhtlemise viiside muutmisel keskse tähtsusega. Selles jaotises kirjeldatakse teie rolli põhiaspekte, sealhulgas seda, kuidas aidata mikro- ja pereettevõtetel hinnata ja analüüsida ärivajadusi, samuti seda, kuidas töötada välja ja rakendada tõhusaid teenuste kujundamise strateegiaid.

Hindamine ja analüüs

1. Ettevõtte esialgne hindamine:

- Äritegevuse mõistmine: Alustage ettevõtte praeguse tegevuse, kliendisuhtluse ja teenuse osutamise protsesside põhjalikust tundmaõppimisest.
- Valupunktide tuvastamine: Vaatluste, intervjuude ja andmeanalüüsi abil tuvastada valdkonnad, kus ettevõtte ei suuda vastata klientide ootustele või kus see tegutseb ebatõhusalt.

2. Kliendiandmete kogumine:

- Klientide intervjuud ja küsitlused: Aidake oma kliendil viia läbi üksikasjalikke intervjuusid ja küsitlusi, et koguda otse oma klientidelt teavet nende kogemuste ja ootuste kohta.
- Kliendi teekonna kaardistamine: Aidake oma kliendil luua üksikasjalikud kliendi teekonnakaardid, et visualiseerida kogu kliendikogemus, tuues esile valdkonnad, mida on võimalik parandada.

3. Konkurentide analüüs:

- Võrdlusuuring: Võrrelge oma kliendi teenuseid konkurentide omadega, et tuvastada teenuste puudujäägid ja valdkonnad, kus konkurendid on paremad.
- Uuenduslikud praktikad: Otsige tööstusharus uuenduslikke teenuste kujundamise tavasid, mida saaks kohandada või täiustada, et saada kasu.

SeDiHubi moodulid 1 ja 2 võivad teid selles protsessis aidata, pakkudes teile huvitavaid teadmisi kliendiuringutest ja praktilisi näiteid, mida saate jagada oma klientide, mikro- ja pereettevõtetega.

Strateegia Mikro- ja pereettevõtete arendamine

Aidake oma kliendil läbi mõelda järgmised punktid, mis aitavad kaasa tema teenuse/toote arendamisele ja lõppkokkuvõttes suurendavad kliendi ettevõtte jätkusuutlikkust ja kasumlikkust.

1. Eesmärkide määratlemine:

- Kooskõlastamine ärieesmärkidega: Veenduge, et teenuse kujundamise eesmärgid on kooskõlas üldiste ärieesmärkidega, näiteks klientide hoidmise suurendamine, teenuse osutamise kulude vähendamine või klientide rahulolu suurendamine.
- Saavutatavate eesmärkide seadmine: Aidake ettevõttel seada teenuse disaini projektile realistlikud ja mõõdetavad eesmärgid.

2. Teenuse disaini kava loomine:

- Tegevuskava väljatöötamine: Hindamise ja ärieesmärkide põhjal töötage välja terviklik teenuse kavandamise kava, milles on esitatud peamised algatused, vajalikud ressursid ja ajakava.

- Tagasisidemehhanismide kaasamine: Kujundage plaan nii, et see sisaldaks mehhanisme klientide ja töötajate pideva tagasiside andmiseks, et pidevalt täiustada teenuse disaini.

3. Ressursside planeerimine:

- Vajaduste kindlakstegemine: Määrake kindlaks, milliseid ressursse (inimressursid, tehnoloogilised ja rahalised ressursid) on vaja teenuse kujundamise strateegia rakendamiseks.
- Suutlikkuse suurendamine: Koolitus- ja arenguvajaduste planeerimine, et tagada meeskonnale uue teenuse disaini tõhusaks rakendamiseks vajalikud oskused.

SeDiHubi moodulid 3 ja 4 võivad teid selles protsessis aidata, andes teile huvitavaid teadmisi teenuse/toote arendamisest teenuse disaini ja praktiliste näidete kaudu, mida saate jagada oma klientide, mikro- ja pereettevõtetega.

Rakendusjuhised

Aidake kliendil kindlasti täita ka järgmised sammud. Palju tööd on juba tehtud rakendatud analüüside ja kliendiküsitluste näol. Ideed olemasolevate teenuste/toodete täiustamiseks või ideed uute teenuste/toodete jaoks on juba olemas, kuid kõik vajab kinnitamist ja testimist.

1. Katseprojektid:

- Testimise kontseptsioonid: Soovitame alustada pilootprojektidega, et katsetada teenuse disaini põhikomponente enne täiemahulist kasutuselevõttu. Selline lähenemisviis võimaldab esialgse tagasiside ja tulemuste põhjal teha kohandusi.
- Iteratiivne areng: Kasutage rakendamisele agiilset, iteratiivset lähenemist, kus väikseid muudatusi pidevalt testitakse ja täiustatakse.

2. Täielik rakendamine:

- Suurendamine: Juhendage ettevõtet edukate teenuste disaini algatuste laiendamisel pilootfaasist kuni täieliku rakendamiseni kogu organisatsioonis.
- Jälgimine ja reguleerimine: Aidake oma kliendil kehtestada korrapärased monitooring, et jälgida edusamme, hinnata mõju ja teha vajalikke kohandusi teenuse kujundamise strateegiates.

SeDiHubi moodul 3-5 võib teid selles protsessis aidata, pakkudes teile huvitavaid teadmisi piloteerimisest ja praktilisi näiteid, mida saate jagada oma klientide, mikro- ja pereettevõtetega.

Konsultandina on teie teadmised ja strateegilised juhised väga olulised tagamaks, et mikro- ja pereettevõtted mitte ainult ei mõista teenuste kujundamise põhimõtteid, vaid suudavad neid strateegiaid ka tõhusalt rakendada, et saavutada käegakatsutavaid äritegevuse parandusi. Oma rolli kaudu saate juhtida märkimisväärseid muutusi, mis on kooskõlas nii klientide ootustega kui ka ärieesmärkidega.

SeDiHUBi vahendid ja ressursid

Teenuse disaini tööriistakomplekt

SeDiHUB pakub terviklikku tööriistakomplekti, mis on mikro- ja pereettevõtete jaoks teenuse disaini rakendamisel hindamatu väärtusega. Konsultandina võib nende vahendite mõistmine ja kasutamine märkimisväärselt suurendada teie võimet pakkuda kohandatud ja mõjusat nõustamist.

Allpool on esitatud ülevaade igast vahendist ja selle rakendamisest nõustamisel:

1. Kliendi trendiradar:

- Eesmärk: aitab tuvastada ja analüüsida klientide käitumist ja eelistusi mõjutavaid praegusi suundumusi.
- Kasutus: Kasutage seda vahendit, et hoida oma kliendi teenused asjakohastena ja ennetavalt turu muutustega kohanemiseks.

2. Huvirühmade kaardistamine:

- Eesmärk: kaardistab kõik teenuse osutamisega seotud huvirühmad ja nende suhtluse teie kliendiettevõtetega.
- Kasutus: See vahend on väga oluline, et mõista teenust ümbritsevat ökosüsteemi ja tagada, et kõiki vaatenurki võetakse projekteerimisprotsessis arvesse.

3. Huvirühmade hindamine:

- Eesmärk: hindab erinevate sidusrühmade mõju ja huvisid, et seada kaasamisstrateegiad prioriteediks.
- Kasutus: Juhendab kliente suhete tõhusal haldamisel peamiste partnerite või klientidega.

4. Empaatia kaart:

- Eesmärk: loob sügavama arusaama teie kliendi kogemusest ja vajadustest.
- Kasutus: Kasutage teenuse parandamise kooskõlastamiseks klientide tegelike emotsioonide ja valupunktidega.

5. Kliendiuuringud:

- Eesmärk: kogub üksikasjalikku teavet teie klientide vajaduste, käitumise ja eelistuste kohta.
- Kasutus: On kõigi kliendikeskse teenuse disaini muudatuste aluseks.

6. Persoonad:

- Eesmärk: koostab kogutud andmete põhjal tüüpiliste klientide üksikasjalikud profiilid.
- Kasutus: Kasutage personasid, et simuleerida ja prognoosida oma klientide reaktsioone teenuse muutustele.

7. Kuluhüved ja ökosotsiaalne kasu:

- Eesmärk: Hinnatakse teenuste kavandamise muudatuste rahalist ja ökoloogilist/sotsiaalset mõju.
- Kasutus: Oluline teenuste kavandamise projektide põhjendamiseks ja nende kooskõlastamiseks ettevõtte laiemate jätkusuutlikkuse eesmärkidega.

8. Kasutaja lood:

- Eesmärk: kirjeldab teenuse või süsteemi muutust kasutaja vaatenurgast.
- Kasutus: Aitab teie klientidel mõista ja rahuldada erinevate kasutajagruppide erivajadusi.

9. Valideerimisloend:

- Eesmärk: testib ja valideerib eeldusi teenuse disaini projektis.
- Kasutus: Kriitiline teenuse prototüüpide iteratsiooniks enne täielikku rakendamist.

10. Teenuse plaan:

- Eesmärk: annab üksikasjaliku plaani teenuse koostoitimise kohta, mis on ühildatud kliendi kokkupuutepunktidega.
- Kasutus: Kasutage seda tööriista teenuse osutamise protsessi visualiseerimiseks ja sujuvamaks muutmiseks.

11. Väärtuspakkumine ja jätkusuutlik ärimudel:

- Eesmärk: Sõnastab teenuse ainulaadse väärtuse, mida teenus klientidele pakub, ja visandab pikaajalise elujõulisuse mudeli.
- Kasutus: Aitab ettevõtetel selgitada oma turupakkumist ja viia see vastavusse jätkusuutlike tavadega.

SeDiHUBi tööriistakasti Mural platvormil on interaktiivne viis teenuse disaini loendite täitmiseks ja virtuaalseks koostööks. Kõik tööriistad saab alla laadida ka PDF-vormingus e-õppeplatvormi õppematerjalide juurest. Kui soovite Muralist rohkem teada saada ja seda tööriista kasutada, siis siin on Muralit [tutvustavad](#) videod

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

Muralist leiate Eesti keelse tööriistakasti <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**.

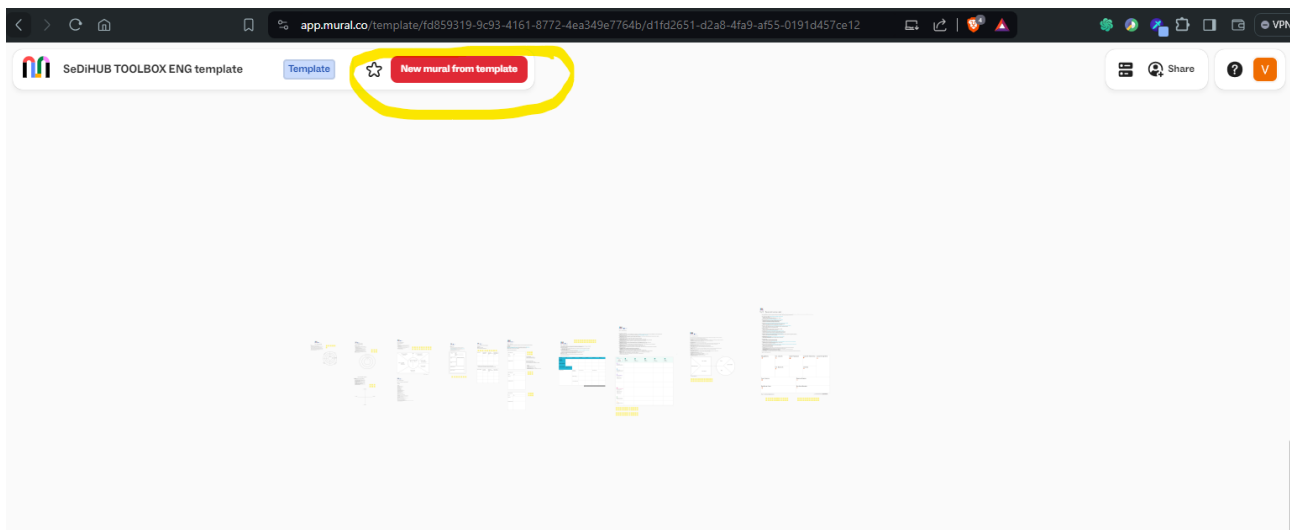
Workspace name

You can change this later.

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

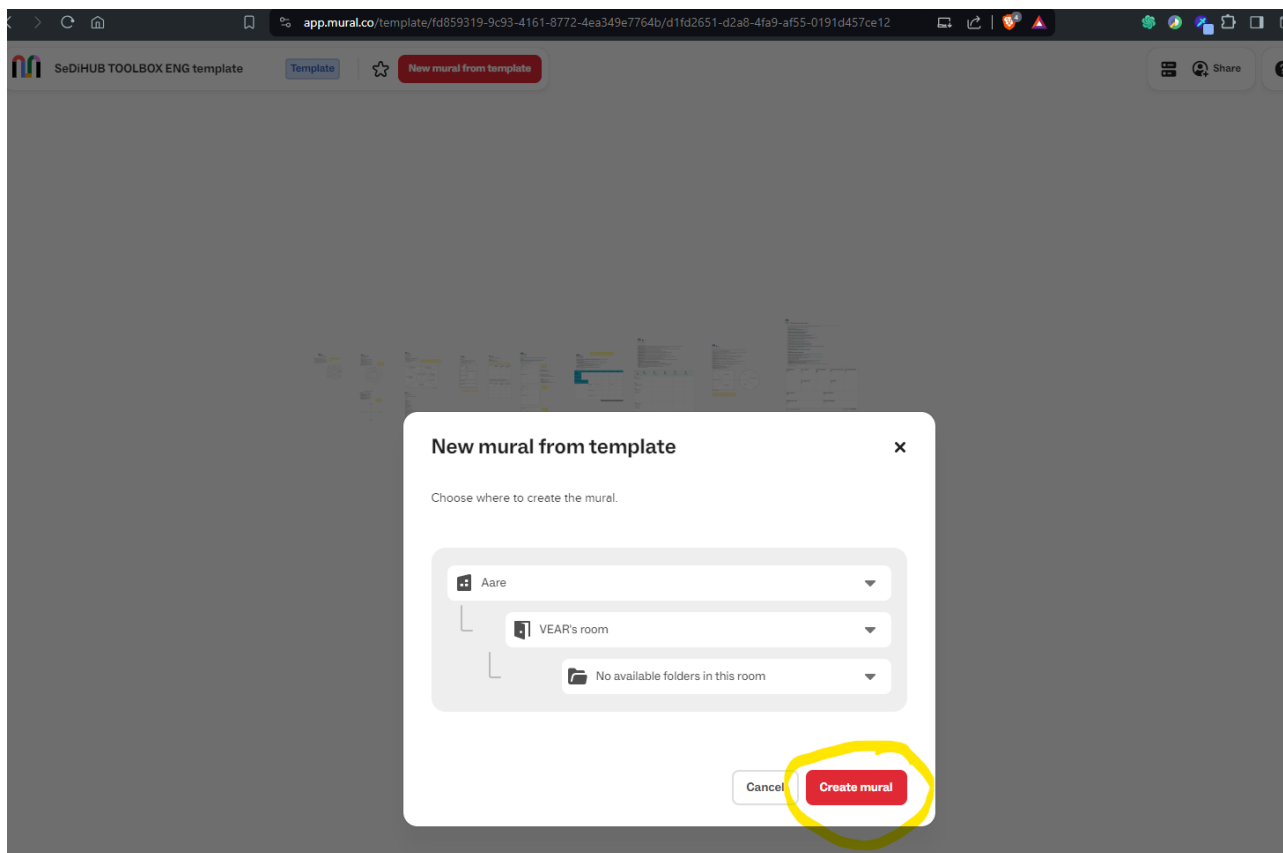
[Continue](#)

3. Vajutage – New Mural from template



The screenshot shows a web browser window with the URL `app.mural.co/template/fd859319-9c93-4161-8772-4ea349e7764b/d1fd2651-d2a8-4fa9-af55-0191d457ce12`. The page title is "SeDiHUB TOOLBOX ENG template". In the top navigation bar, there is a "Template" button and a "New mural from template" button, which is circled in yellow. Below the navigation bar, a grid of various Mural templates is displayed.

4. Vajutage – Create mural ja saate seda kasutada!



Tööriistade kohandamine oma klientidele

Kuna iga mikro- ja pereettevõtte on ainulaadne, on teie kui konsultandi rolli oluline aspekt nende vahendite kohandamine vastavalt klientide (ettevõtete) vajadustele:

1. Hinnake ettevõtte vajadusi:

- Hinnake kliendi konkreetseid asjaolusid, probleeme ja eesmärke, et määrata kindlaks, millised vahendid on kõige sobivamad.
- Võtke arvesse selliseid tegureid nagu ettevõtte suurus, tööstusharu, kliendibaas ja olemasolevad ressursid.

2. Rätsepahenduste rakendamine:

- Kohandage vahendeid, et käsitleda kliendi teenuse konkreetseid aspekte, mis vajavad parandamist. Näiteks muutke sidusrühmade kaardistamist, et keskenduda rohkem tarnijatele, kui tarneahela probleemid on valupunkt.
- Töötage välja kohandatud mallid või lisage olemasolevatele vahenditele konkreetseid elemente, et suurendada nende asjakohasust ja tõhusust.

3. Paku koolitust:

- Pakkuda töötubasid või koolitusi, et aidata klientidel ja nende meeskondadel mõista, kuidas vahendeid tõhusalt kasutada.
- Veenduge, et nad oskavad vahendeid mitte ainult kasutada konsultatsiooniperioodi jooksul, vaid ka jätkata nende iseseisvat kasutamist.

4. Pidev tagasiside ja kordamine:

- Kehtestage tagasisideahelad, et jälgida, kuidas kohandatud vahendid toimivad, ja tehke vajaduse korral kohandusi.
- Soodustada pidevat dialoogi, et täiustada vahendite kasutamist ja tagada, et need toovad oodatud kasu.

Selle tööriistakomplekti abil saate juhtida mikro- ja pereettevõtteid läbi transformatiivse protsessi, mis mitte ainult ei täiusta nende teenuste pakkumist, vaid viib need ka vastavusse klientide ja turu muutuvate vajadustega. Neid vahendeid kohandades tagate, et teenuste kujundamise lahendused on praktilised, rakendatavad ja jätkusuutlikud, mis lõppkokkuvõttes viivad ettevõtte tulemuslikkuse mõõdetava paranemiseni.