

SeDiHUB

Käyttöopas yrityskonsulteille



Euroopan komission tuki tämän julkaisun tuotantoon ei tarkoita hyväksyntää sisällölle, joka kuvastaa vain näkemyksiä tekijöistä, eikä komissio ole vastuussa mistään käytöstä, joka voidaan tehdä sen sisältämistä tiedoista
Hankkeen numero: 2021-1-EE01-KA220-VET-000033040



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

Palvelusuunnittelun ymmärtäminen	4
Palvelusuunnittelun perusteet.....	4
Palvelusuunnittelun edut mikro- ja perheyrietyksille	4
Konsultin rooli palvelusuunnittelun konsultoinnissa	5
SeDiHUB- työkalut ja -resurssit	7
Service Design Toolkit.....	7
Työkalujen räätälöinti asiakkaillesi	11

Johdanto

Tervetuloa SeDiHUB Exploitation Toolkit for Business Consultants -työkaluun. Tämä opas on suunniteltu erityisesti antamaan sinun kaltaisillesi yritysconsulleille mahdollisuuden tukea tehokkaasti mikro- ja perheyriyksiä palvelusuunnittelun käytäntöjen omaksumisessa ja toteuttamisessa. Tavoitteemme on tarjota sinulle kattava joukko työkaluja, strategioita ja oivalluksia, joiden avulla voit helpottaa **muutosta ja** parantaa sekä asiakkaidesi toiminnan tehokkuutta että asiakkaiden sitoutumista.

Palvelusuunnittelu voi mullistaa yritysten vuorovaikutuksen asiakkaidensa kanssa luomalla intuitiivisempia ja käyttäjäkeskeisempiä palveluita. Konsulttina roolisi näiden yritysten ohjaamisessa palvelusuunnitteluprosessin läpi on ratkaiseva. Tämän työkalupakin tavoitteena on antaa sinulle tarvittavat tiedot ja taidot mikro- ja perheyriyten tukemiseen menestyvien palvelusuunnitteluprojektien johtamiseen erilaisissa liiketoimintaympäristöissä.

Yrityskonsulttien rooli palvelusuunnittelun toteutuksessa

Konsulteilla on keskeinen rooli palvelumuotoilun toteuttamisessa ja koko idean edistämässä erityisesti mikro- ja perheyriyksissä, joilla ei ehkä ole saatavilla syvällistä asiantuntemusta tällä alueella. Asiantuntemuksesi ja ulkopuolinen näkökulmasi voivat tarjota korvaamattomia oivalluksia, jotka auttavat näitä yrityksiä:

- Tunnista ja ymmärrä ainutlaatuiset palveluhaasteensa: Monet pienyritykset ovat niin mukana päivittäisessä toiminnassa, etteivät ne välttämättä huomaa tehottomuuksia tai mahdollisia kehittämiskohteita palvelutarjonnassaan. Objektiiivinen analyysisi voi auttaa heitä korostamaan näitä alueita.
- Kehitä ja toteuta räätälöityjä ratkaisuja: Palvelusuunnittelutyökalujen ja -menetelmien avulla voit auttaa yrityksiä luomaan juuri heidän tarpeisiinsa räätälöityjä ratkaisuja sen sijaan, että ottaisit käyttöön yhden koon sopivan lähestymistavan.
- Aja innovaatioita ja kilpailukykyä: Palvelumuotoiluajattelun käyttöönotolla voit auttaa yrityksiä innovoimaan palveluprosessejaan ja tarjontaansa, mikä on välttämätöntä kilpailukyvyyn säilyttämiseksi nykypäivän markkinoilla.
- Rakenna sisäisiä valmiuksia: Koulutuksen ja kehitystoiminnan avulla autat yrityksiä rakentamaan sisäistä kapasiteettiaan jatkaakseen palveluidensa kehittämistä itsenäisesti myös tulevaisuudessa.

Tämä opas opastaa sinut palvelusuunnittelun eri näkökohtien läpi peruseriaatteiden ymmärtämisestä edistyneiden tekniikoiden soveltamiseen. Se kattaa myös palvelusuunnitteluprojektien johtamisen käytännön näkökohdat, mukaan lukien kuinka voittaa yhteiset haasteet ja miten kommunikoida tehokkaasti sidosryhmien kanssa.

Tämä opas on hyödyllinen työkalu, jonka avulla voit valmistautua paremmin auttamaan mikro- ja perheyriyksiä hyödyntämään palveluidensa täyden potentiaalin, mikä edistää merkittävää liiketoiminnan kasvua ja asiakastytyväisyyttä. Aloitetaan tämä matka kohti vaikuttavia ja kestäviä palveluparannuksia.

Palvelusuunnittelun ymmärtäminen

Palvelusuunnittelun perusteet

Palvelusuunnittelu on kokonaisvaltainen ja systemaattinen lähestymistapa yrityksen palveluiden laadun ja vuorovaikutuksen parantamiseen asiakkaiden kanssa. Yrityskonsulttina sinun tehtäväsi on ohjata yrityksiä palvelusuunnittelun käsitteellisen maiseman läpi, joka sisältää useita avainkomponentteja:

1. **Käyttäjakeskeinen suunnittelu** : Palvelumuotoilun ytimessä keskitytään loppukäyttäjän tarpeisiin ja kokemuksiin. Kaikki palvelun konseptoinnista sen lopulliseen toimitukseen on räätälöity parantamaan käyttäjien tyytyväisyyttä ja sitoutumista.
2. **Yhteisluominen**: Tämä periaate korostaa sidosryhmien, mukaan lukien asiakkaat, työntekijät ja kumppanit, osallistumista suunnitteluprosessiin kaikilla tasoilla. Yhteistyöllä varmistetaan, että kehitetyt ratkaisut ovat innovatiivisten, mutta myös käytännöllisten ja tiiviisti yrityksen toimintaan integroitujen ratkaisujen ansiosta.
3. **Sekvensointi**: Palvelusuunnittelu jakaa palvelun hallittaviin osiin ja tarkastelee niitä vuorovaikutusten sarjana tai kosketuspisteinä. Kunkin kosketuspisteen huolellinen ymmärtäminen ja suunnittelu auttaa luomaan saumattoman ja nautinnollisen käyttökokemuksen.
4. **Todiste**: Monet palvelut ovat aineettomia, minkä vuoksi asiakkaiden on vaikea ymmärtää niiden arvoa. Palvelusuunnittelussa hyödynnetään fyysistä tai digitaalista näyttöä, jotta palvelun eduista saadaan konkreettisempia ja ymmärrettävämpiä käyttäjille.
5. **Kokonaisvaltainen lähestymistapa**: Tehokas palvelusuunnittelu huomioi palvelun koko ekosysteemin, mukaan lukien fyysisen ympäristön, digitaaliset rajapinnat ja ihmisten väliset vuorovaikutukset. Tämä kattava lähestymistapa varmistaa johdonmukaisuuden ja yhteenkuuluvuuden palvelun kaikilla osa-alueilla.

Palvelusuunnittelun edut mikro- ja perheyrietyksille

Palvelumuotoilun käyttöönotolla mikro- ja perheyrietyksissä voi olla muuntavia vaikutuksia:

1. Parannettu asiakaskokemus: Palvelusuunnittelun keskittyminen käyttäjakeskeisiin lähestymistapoihin johtaa korkeampaan asiakastyytyväisyyteen, mikä on ratkaisevan tärkeää pienyritysten uskollisuudelle ja suusta suuhun suuntautuville viittauksille.
2. Lisääntynyt toiminnan tehokkuus: Analysoimalla ja suunnittelemalla uudelleen palvelun kosketuspisteitä yritykset voivat virtaviivaistaa toimintaansa, vähentää kustannuksia ja eliminoida tehottomuutta.
3. Kilpailuetu: Markkinoilla, joilla pienet yritykset kilpailevat suurempien kokonaisuuksien kanssa, palvelumuotoilu tarjoaa keinon erottua joukosta tarjoamalla ainutlaatuisia, hyvin muotoiltuja asiakaskokemuksia.
4. Skaalautuvuus: Palvelusuunnittelu valmistaa yrityksiä kasvuun. Hyvin suunniteltuja palveluita on helpompi skaalata, ja ne voivat mukautua joustavammin lisääntyneeseen kysyntään tai muuttuviin markkinaolosuhteisiin.

Konsulttina sinun tehtäväsi on auttaa yrityksiä ymmärtämään nämä käsitteet ja näkemään palvelusuunnittelun käytännön sovellukset omassa kontekstissaan. Työpajojen, koulutustilaisuuksien ja käytännön projektien avulla voit herättää nämä periaatteet eloon, osoittaa niiden arvon ja ohjata yrityksiä integraatiopolulla. SeDiHub -projekti on myös suunnattu yrityskonsulteille ja tarjoamaan käyttövalmiita resursseja ja työkaluja, jotka voivat helpottaa konsultointiprosessia kohti mikro- ja perheyrietyksen palvelusuunnittelukäytäntöjen mukauttamista.

Konsultin rooli palvelusuunnittelun konsultoinnissa

Palvelusuunnitteluun erikoistuneena konsulttina roolisi on keskeinen mikro- ja perheyriyten toimintatapojen ja asiakkaidensa kanssakäymisen muuttamisessa. Tässä osiossa kerrotaan roolisi tärkeimmistä näkökohdista, mukaan lukien kuinka auttaa mikro- ja perheyriyksiä arvioimaan ja analysoimaan liiketoiminnan tarpeita sekä kuinka kehittää ja toteuttaa tehokkaita palvelusuunnittelustrategioita.

Arviointi ja analyysi

1. Liiketoiminnan alustava arviointi:

- Liiketoiminnan ymmärtäminen: Aloita hankkimalla perusteellinen käsitys yrityksen nykyisestä toiminnasta, asiakasvuorovaikutuksista ja palveluiden toimitusprosesseista.
- Kipukohtien tunnistaminen: Tunnista havaintojen, haastattelujen ja data-analyysin avulla alueet, joilla yritys kamppailee asiakkaiden odotusten täyttämässä tai toimii tehottomasti.

2. Customer Insights Gathering:

- Asiakashaastattelut ja kyselyt: Auta asiakasta suorittamaan yksityiskohtaisia haastatteluja ja tutkimuksia saadakseen näkemyksiä suoraan asiakkailtaan heidän kokemuksistaan ja odotuksistaan.
- Asiakasmatkan kartoitus: Auta asiakastasi luomaan yksityiskohtaisia asiakaspolkukarttoja, joiden avulla voit visualisoida täydellisen asiakaskokemuksen ja korostaa mahdollisia parannuskohteita.

3. Kilpailija-analyysi:

- Vertailu: Vertaa asiakkaasi palveluita kilpailijoiden palveluihin tunnistaksesi palvelupuutteita ja alueita, joilla kilpailijat ovat loistavia.
- Innovatiiviset käytännöt: Etsi alalta innovatiivisia palvelusuunnittelukäytäntöjä, joita voidaan mukauttaa tai parantaa hyödyksi.

SeDiHub - moduulit 1 ja 2 voivat auttaa sinua prosessissa tarjoamalla mielenkiintoisia näkemyksiä asiakastutkimuksesta ja käytännön esimerkkejä, joita voit jakaa asiakkaillesi, mikro- ja perheyriyksillesi.

Strategia Mikro- ja perheyriyten kehittäminen

Auta asiakastasi miettimään seuraavia asioita, jotka edistävät hänen palvelunsa/tuotteensa kehitystä ja viime kädessä lisäävät asiakkaan yrityksen kestävyyttä ja kannattavuutta.

1. Tavoitteiden määrittäminen:

- Yhteensovittaminen liiketoimintatavoitteiden kanssa: Varmista, että palvelusuunnittelun tavoitteet vastaavat yleisiä liiketoimintatavoitteita, kuten asiakkaiden säilyttämisen lisääminen, palvelun toimituskustannusten vähentäminen tai asiakastytyvyyden parantaminen.
- Saavutettavien tavoitteiden asettaminen: Auta yritystä asettamaan realistiset ja mitattavissa olevat tavoitteet palvelusuunnitteluprojektille.

2. Palvelusuunnittelusuunnitelman luominen:

- Etenemissuunnitelman kehittäminen: Kehitä arvioinnin ja liiketoimintatavoitteiden perusteella kattava palvelusuunnittelusuunnitelma, jossa hahmotellaan keskeiset aloitteet, tarvittavat resurssit ja aikataulut.

- Palautemekanismissien sisällyttäminen: Suunnittele suunnitelma siten, että se sisältää mekanismeja jatkuvalle asiakas- ja työntekijäpalautteelle palvelun suunnittelun jatkuvaa parantamista varten.

3. Resurssien suunnittelu:

- Tarpeiden tunnistaminen: Määritä, mitä resursseja (ihimillisiä, teknisiä, taloudellisia) tarvitaan palvelusuunnittelustrategian toteuttamiseen.
- Kapasiteetin kehittäminen: Suunnittele koulutus- ja kehitystarpeita, jotta tiimillä on tarvittavat taidot uuden palvelusuunnittelun tehokkaaseen toteuttamiseen.

SeDihub - moduulit 3 ja 4 voivat auttaa sinua tässä prosessissa tarjoamalla sinulle mielenkiintoisia näkemyksiä palvelu-/tuotekehityksestä palvelusuunnittelun kautta sekä käytännön esimerkkejä, joita voit jakaa asiakkaillesi, mikro- ja perheyryksillesi.

Käyttöönotto-opas

Muista myös auttaa asiakasta suorittamaan seuraavat vaiheet. Toteutettujen analyysien ja asiakaskyselyiden muodossa on jo tehty paljon työtä. Ideoita olemassa olevien palvelujen/tuotteiden parantamiseksi tai ideoita uusiksi palveluiksi/tuotteiksi on jo olemassa, mutta kaikki on validoitava ja testattava.

1. Pilottihankkeet:

- Testauskonseptit: Suosittelemme aloittamaan pilottiprojekteista palvelusuunnittelun avainkomponenttien testaamiseksi ennen täysimittaista käyttöönottoa. Tämä lähestymistapa mahdollistaa säädöt alkuperäisen palautteen ja tulosten perusteella.
- Iteratiivinen kehitys: Käytä ketterää, iteratiivista lähestymistapaa toteutukseen, jossa pieniä muutoksia testataan ja jalostetaan jatkuvasti.

2. Täysi toteutus:

- Skaalaus: Ohjaa liiketoimintaa skaalaamalla onnistuneita palvelusuunnittelualoitteita pilottivaiheesta täydelliseen toteutukseen koko organisaatiossa.
- Seuranta ja säätö: Auta asiakasta tekemään säännöllisiä sisäänkirjautumisia edistymisen seuraamiseksi, vaikutusten arvioimiseksi ja tarvittavien muutosten tekemiseksi palvelun suunnittelustrategioihin.

SeDihub Module 3-5 voi auttaa sinua prosessissa tarjoamalla mielenkiintoisia näkemyksiä pilotoinnista ja käytännön esimerkkejä, joita voit jakaa asiakkaiden, mikro- ja perheyrytystesi kanssa.

Konsulttina asiantuntemuksesi ja strateginen ohjaus ovat ratkaisevan tärkeitä sen varmistamiseksi, että mikro- ja perheyrytykset eivät vain ymmärrä palvelusuunnittelun periaatteet, vaan pystyvät myös tehokkaasti toteuttamaan näitä strategioita saavuttaakseen konkreettisia parannuksia liiketoimintaan. Roolillasi voit saada aikaan merkittävää muutosta, joka vastaa sekä asiakkaiden odotuksia että liiketoimintatavoitteita.

SeDiHUB- työkalut ja -resurssit

Service Design Toolkit

SeDiHub tarjoaa kattavan valikoiman työkaluja, jotka ovat korvaamattomia mikro- ja perheyriyten palvelusuunnittelun toteuttamisessa. Konsulttina näiden työkalujen ymmärtäminen ja hyödyntäminen voi parantaa merkittävästi kykyäsi tarjota räätälöityjä ja vaikuttavia neuvoja.

Alla on yleiskatsaus kustakin työkalusta ja sen sovelluksesta konsultointiin:

1. Asiakastrenditutka:

- Tarkoitus: Auttaa tunnistamaan ja analysoimaan nykyisiä trendejä, jotka vaikuttavat asiakkaiden käyttäytymiseen ja mieltymyksiin.
- Sovellus: Käytä tätä työkalua pitääksesi asiakkaasi palvelut asianmukaisina ja ennakoivasti sopeutuessaan markkinoiden muutoksiin.

2. Sidosryhmien kartoitus:

- Tarkoitus: kartoittaa kaikki palvelun toimittamiseen osallistuvat sidosryhmät ja kuinka he ovat vuorovaikutuksessa asiakasyrityksesi kanssa.
- Sovellus: Tämä työkalu on erittäin tärkeä palvelun ympärillä olevan ekosysteemin ymmärtämisessä ja sen varmistamisessa, että suunnitteluprosessissa otetaan huomioon kaikki näkökohdat.

3. Sidosryhmien arviointi:

- Tarkoitus: Arvioi eri sidosryhmien vaikutusta ja etuja sitouttamisstrategioiden priorisoimiseksi.
- Sovellus: Ohjaa asiakkaita hoitamaan tehokkaasti suhteita avainkumppanien tai asiakkaiden kanssa.

4. Empatiakartta:

- Tarkoitus: Luo syvemmän ymmärryksen asiakkaasi asiakaskokemuksesta ja heidän tarpeistaan.
- Sovellus: Käytä kohdistamaan palvelun parannukset asiakkaiden todellisiin tunteisiin ja kipukohtiin.

5. Asiakastutkimus:

- Tarkoitus: Kerää yksityiskohtaista tietoa asiakkaidesi asiakkaiden tarpeista, käyttäytymisestä ja mieltymyksistä.
- Sovellus: Muodostaa perustan kaikille asiakaslähtöisille palvelusuunnittelun muutoksille.

6. Henkilöt:

- Tarkoitus: Kehittää yksityiskohtaisia profiileja tyypillisistä asiakkaista kerättyjen tietojen perusteella.
- Sovellus: Käytä henkilöitä simuloidaksesi ja ennustaaksesi asiakkaidesi reaktioita palvelun muutoksiin.

7. Kustannusedut ja ekososiaaliset edut:

- Tarkoitus: Arvioi palvelumuotoilun muutosten taloudellisia ja ekologisia/sosiaalisia vaikutuksia.
- Sovellus: Olennaista palvelusuunnitteluprojektien perustelemisessa ja niiden yhteensovittamisessa laajempien liiketoiminnan kestävyystavoitteiden kanssa.

8. Käyttäjien tarinat:

- Tarkoitus: Kuvaa palvelun tai järjestelmän muutosta käyttäjän näkökulmasta.
- Sovellus: Auttaa asiakkaitasi ymmärtämään ja täyttämään eri käyttäjäryhmien erityistarpeet.

9. Validointilautakunta:

- Tarkoitus: Testaa ja validoi oletuksia palvelusuunnitteluprojektissa.
- Sovellus: Kriittinen palveluprototyyppien iterointiin ennen täysimittaista käyttöönottoa.

10. Palvelusuunnitelma:

- Tarkoitus: Tarjoaa yksityiskohtaisen suunnitelman palveluvuorovaikutuksesta kerrostettuna asiakkaiden kosketuspisteiden kanssa.
- Sovellus: Käytä tätä työkalua visualisoidaksesi ja tehostaksesi palvelun toimitusprosessia.

11. Arvolupaus ja kestävä liiketoimintamalli:

- Tarkoitus: Ilmaisee palvelun asiakkaille tarjoaman ainutlaatuisen arvon ja hahmottelee mallin pitkän aikavälin elinkelpoisuudesta.
- Sovellus: Auttaa yrityksiä selkeyttämään markkinatarjontaansa ja mukauttamaan sen kestäviin käytäntöihin.

SeDiHUB - työkalupakki Mural-alustalla on interaktiivinen tapa täyttää palvelusuunnittelun kankaita ja tehdä yhteistyötä virtuaalisesti. Kaikki työkalut ovat myös ladattavissa PDF-muodossa e-oppimisalustalta oppimateriaalin juuret. Jos haluat oppia lisää seinämaalauksesta ja käyttää tätä työkalua, tässä on [seinämaalauksen esittelyvideoita](#)

Löydät Mural-työkalupakin suomeksi täältä:

<https://app.mural.co/template/07d7bbdc-23bb-43fc-b1d9-a18123ae9b14/e8d16bdf-f184-459c-9ae9-54ed9f42a69c>

1. Kun napsautat linkkiä, sinun on kirjauduttava sisään



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. Sinun on annettava työtilalle nimi



Set up your team

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

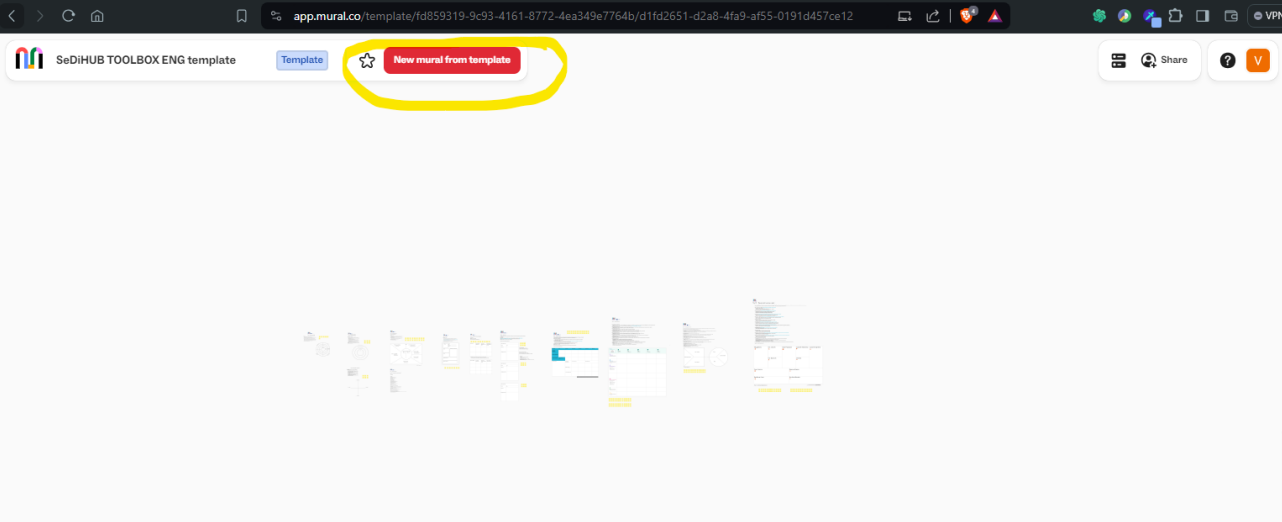
Workspace name

You can change this later.

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

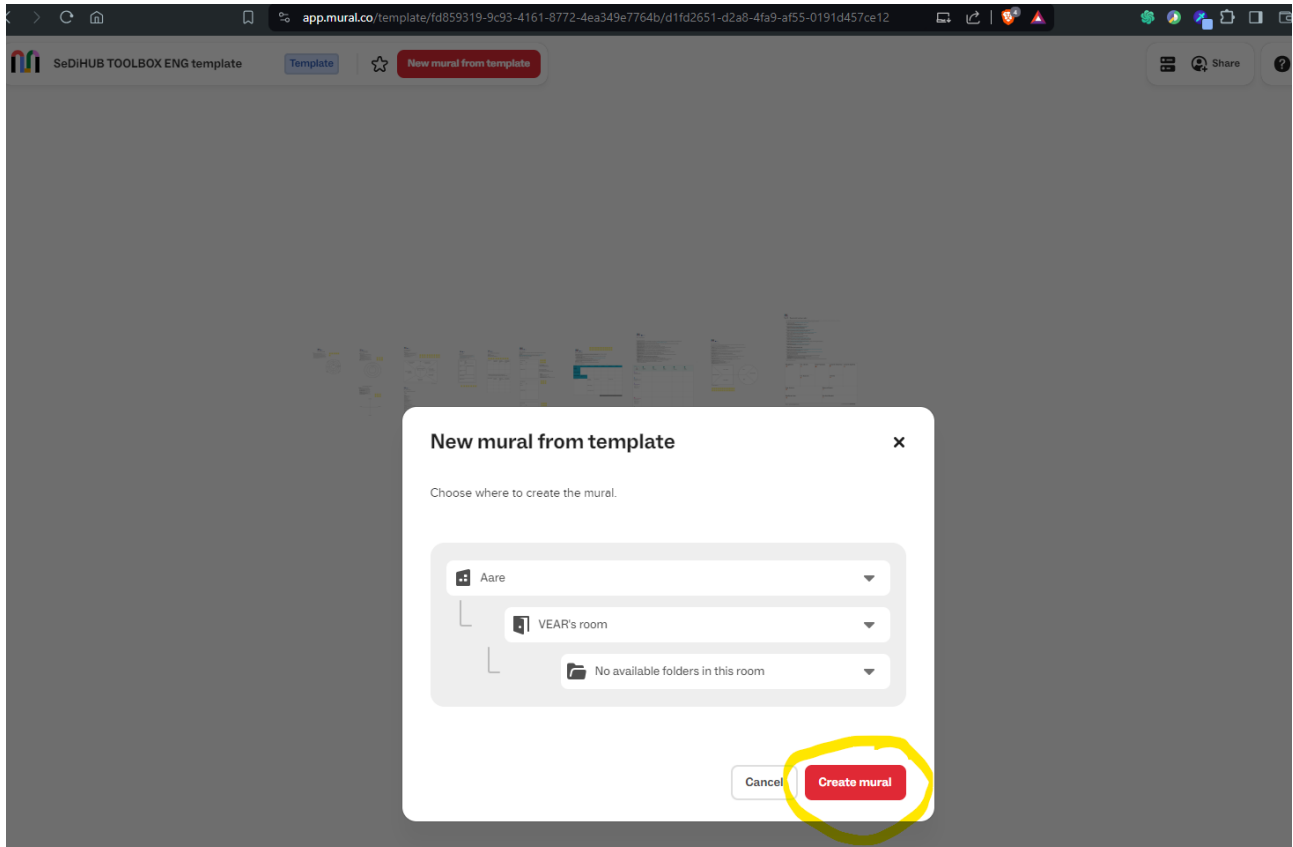
Continue

3. Napsauta – Uusi seinämaalaus mallista



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". A red button labeled "New mural from template" is highlighted with a yellow circle. Below the button, a grid of various mural templates is visible.

4. Klikkaa – luo seinämaalaus ja voit käyttää sitä!



Työkalujen räätälöinti asiakkaillesi

Koska jokainen mikro- ja perheyritys on ainutlaatuinen, tärkeä osa roolisi konsulttina on mukauttaa nämä työkalut vastaamaan tiettyjä asiakkaiden (yritysten) tarpeita. Tässä on joitain vaiheita:

1. Arvioi liiketoiminnan tarpeet:

- Arvioi asiakkaan erityisolosuhteet, haasteet ja tavoitteet määrittääksesi, mitkä työkalut ovat sopivimmat.
- Harkitse tekijöitä, kuten yrityksen kokoa, toimialaa, asiakaskuntaa ja käytettävissä olevia resursseja.

2. Räätälöidyn työkalun käyttöönotto:

- Mukauta työkaluja vastaamaan asiakkaan palvelun tiettyihin parannuksiin vaativiin näkökohtiin . Muokkaa esimerkiksi sidosryhmien kartoitusta keskittymään enemmän toimittajiin, jos toimitusketjuun liittyvät ongelmat ovat kipeä kohta.
- Kehitä mukautettuja malleja tai lisää tiettyjä elementtejä olemassa oleviin työkaluihin parantaaksesi niiden merkitystä ja tehokkuutta.

3. Tarjoa koulutusta:

- Tarjoa työpajoja tai koulutustilaisuuksia, joiden avulla asiakkaat ja heidän tiimensä ymmärtävät, kuinka työkaluja käytetään tehokkaasti.
- Varmista, että he eivät voi käyttää työkaluja vain konsulttijakson aikana, vaan myös jatkaa niiden käyttöä itsenäisesti.

4. Jatkuva palaute ja iterointi:

- Luo palautesilmukoita, joiden avulla voit seurata, kuinka mukautetut työkalut toimivat, ja tehdä tarvittavia säätöjä .
- Kannustaa jatkuvaa vuoropuhelua työkalujen käytön tarkentamiseksi ja varmistamaan, että ne tuottavat odotetut hyödyt.

Tämän työkalupakin avulla voit ohjata mikro- ja perheyrityksiä läpi muutosprosessin, joka paitsi parantaa niiden palvelutarjontaa, myös mukauttaa ne asiakkaidensa ja markkinoiden muuttuviin tarpeisiin. Räätälöimällä näitä työkaluja varmistat, että palvelusuunnitteluratkaisut ovat käytännöllisiä, toimivia ja kestäviä, mikä johtaa viime kädessä mitattavissa oleviin parannuksiin liiketoiminnan suorituskyvyssä.