

Digitalisaation mahdollisuudet palvelumuotoilussa



31.1.2017
Kannonkoski

Kati Clements,
Jyväskylän yliopisto



Licensing: Creative Commons

You are free:



to Share — to copy, distribute and transmit the work



to Remix — to adapt the work

Under the following conditions:



Attribution. You must attribute the work in the manner specified by the author or licensor (but not in any way that suggests that they endorse you or your use of the work).



Noncommercial. You may not use this work for commercial purposes.



Share Alike. If you alter, transform, or build upon this work, you may distribute the resulting work only under the same or similar license to this one.

- <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>

Dr. Kati Clements

- Jyväskylän yliopiston tutkijatohtori
- Xi'an Jiaotong University:n vieraileva professori

Tutkimusaiheita: Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus, Käyttäjien analyysi, Arvon yhteisluonti, Laadun hallinta, e-Oppiminen, mobiili liiketoiminta, tietojärjestelmien menestystekijät

kati.clements@jyu.fi

p. 0505631805

Skype: kati.maki.kuutti



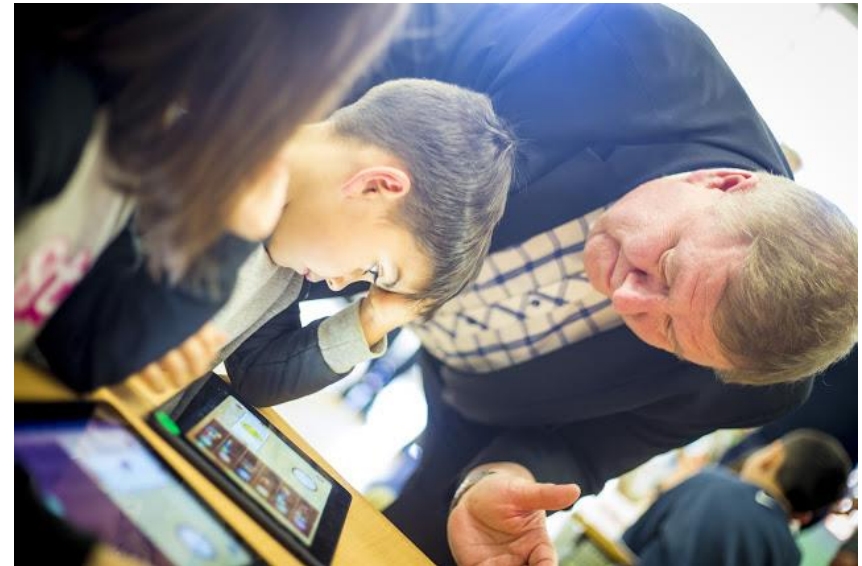
Projektit

- Opinpilku, (ESR 2005-2006)
- Centraali (ESR 2006- 2007)
- Cosmos (eContentPlus 2007-2008)
- Aspect (eContentPlus 2008-2010)
- Open Science Resources (eContentPlus, 2009-2012)
- Open discovery Space(2012-2015)
- eBEREA (FP7 2010-2014)
- Next generation of eTextbooks (Digile Digital Services SHOK, 2014-2015)
- Co-Create Keski-Suomi (KS liitto, 2016)
- SINOFIN Capstone (CIMO, 2016-2017)
- New Methods for Development of Information Security Policies (Tekes, 2016-2017)
- IMAILE (EU, 2014-2018)



Digitalisaatio – mitä se on?

- Tarkoittaa digitaalisten teknologioiden yleistymistä yhteiskunnassa
- Poistaa aikaan, tilaan, tiedonsaantiin ja osallistumiseen liittyviä rajoituksia





Miten sinun liiketoiminnassasi
hyödynnetään digitaalisuutta...?
Jaa kokemus

Digitalisaatio mahdollistaa

- Markkinoinnin muutos
 - Yhdeltä monelle (monistaminen)
 - Globaali asiakaskunta
- Interaktiivisuus
 - Säästetään resursseja: asiakkaat hommiin
 - Räätelöidään palvelut asiakkaan tarpeisiin
- Joustavat rajat
 - Kuka on asiakas, kuka on palveluntarjoaja? (esim. Uber, airbnb jne.)
- Osaaminen
 - Täytyykö osata kaikkea, voiko osaamista jakaa/joukkoistaa?
- Uudet bisnesmallit
- Innovointi



Digitalisoinnin hyötyjä liiketoiminnalle

Uudet palvelut

- Uudet asiakassegmentit
- Ideat rohkeita ja kunnianhimoisia
- Markkinataustatyön tekeminen helpottuu:
Kysy googlelta mitä kilpailijasi tekevät
- Uudenlaista liiketoimintaa



Tuote: Pdf

Globaalit markkinat

Australialainen 2
hengen yrityk myy
globaalisti

Kayla Itsines

APP EBOOKS EQUIPMENT BLOG COMMUNITY FORUM



FOOD

EXERCISES

LIFESTYLE

EDUCATION

TRANSFORMATIONS

GET BIKINI
BODY CONFIDENCE!

FREE 7 DAY TRIAL!
AVAILABLE ON IOS AND ANDROID



Download on the
App Store



GET IT ON
Google Play

EXERCISES



Markkinointi

Instagram



kayla_itsines

Follow

4,948 posts

6.3m followers

168 following

Kayla Itsines & @tobi_pearce 💕🔗👤 Creators of the #BBG program .
★ ★ 12-Week Challenge on 9th Jan ★ ★ . Available in English and
🇮🇹🇩🇪🇫🇷🇪🇸🇧🇷🇨🇳🇭🇺 . Click here 📲 kaylaitsines.com/app

Keskity 1-2
kanavaan, jossa
asiakkaasi ovat



One day or
day one.
You decide.



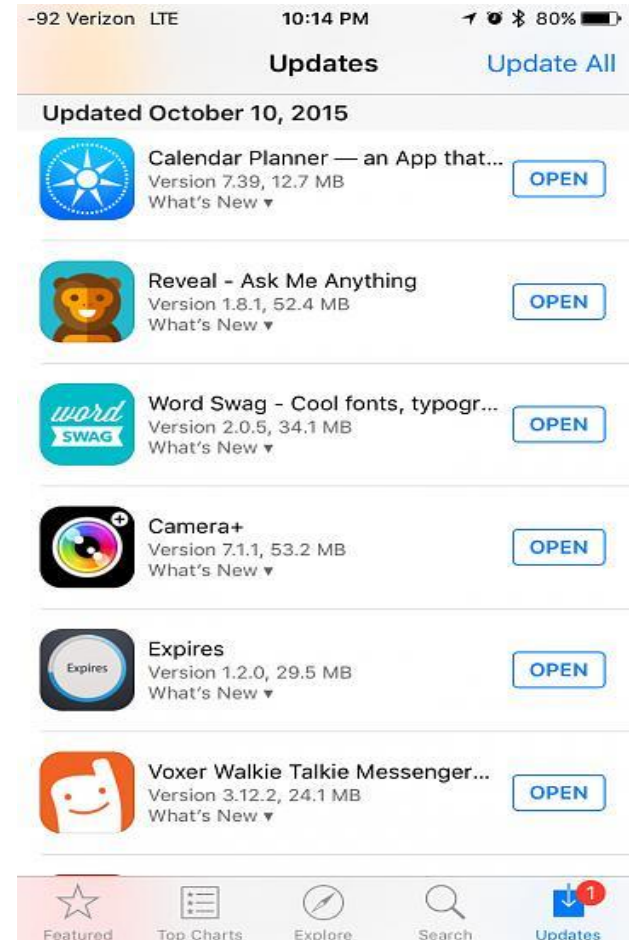
Digitaaliset palvelut, joilla palvellaan nykyisiä asiakassegmenttejä

- Asiakassuhteiden ylläpito & tyytyväisyys
 - Nykyisen liiketoiminnan päälle rakennetut digitaaliset ratkaisut:
 - Sähköinen laskutus
 - Varausjärjestelmä
 - Jaetut kalenterit
 - Videoneuvottelukokoukset
 - Tilaaminen verkosta
 - Sensorit?
 - ...
- Uutta liiketoimintaa, jos kilpailijoilla ei ole vastaavia ratkaisuja



Sisäinen tehokkus

- Monistettavuus?
(esim. E-kirjat? Appit)
- Volyymin kautta merkittäviä liiketoiminnallisia hyötyjä
- Voidaan palvella samassa ajassa useampaa asiakasta?



Digitalisaation megatrendejä 2017

- Big data
- Internet of Things –
esineiden internet
- Tekoäly
- MyData
- Pelillistäminen
- Robotisaatio
- Lisätty
todellisuus
- ...



Palvelumuotoilu

- Tarkoittaa palveluiden innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin
- Asiakas ja palveluntarjoaja räätälöivät yhdessä vuorovaikutuksessa

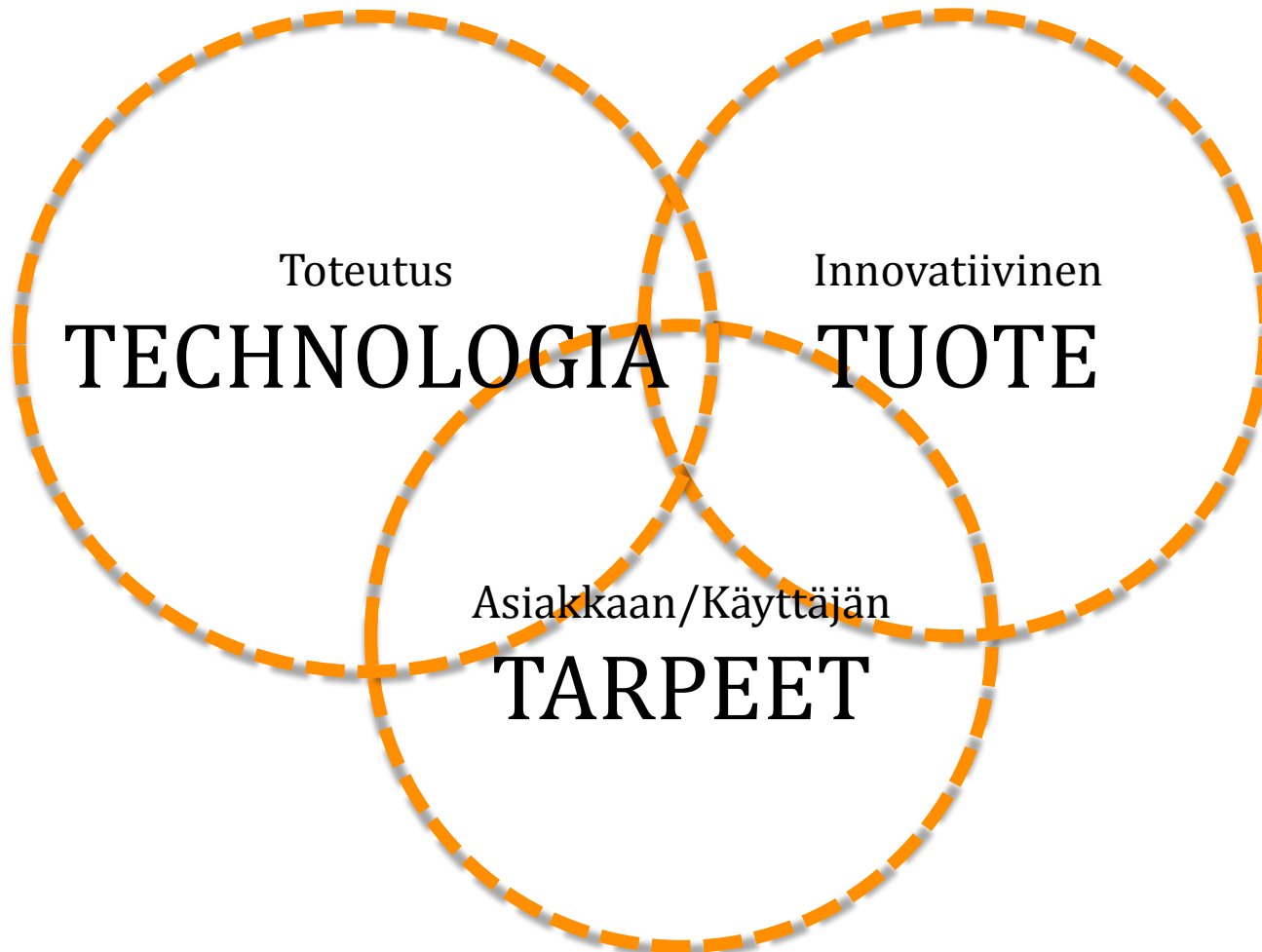


Mistä palvelujen suunnittelu alkaa?

- 1) Asiakkaiden tarpeiden ja mieltymysten tunnistaminen
- 2) Tuotteiden ja palveluiden suunnittelu, jotka vastaavat noihin tarpeisiin
- 3) Millaiset teknologiat mahdollistavat vastaavat palvelut



Yksinkertainen palvelumuotoilutyökalu



Otetaanpa askel takaisin

Keitä ovat asiakkaasi?

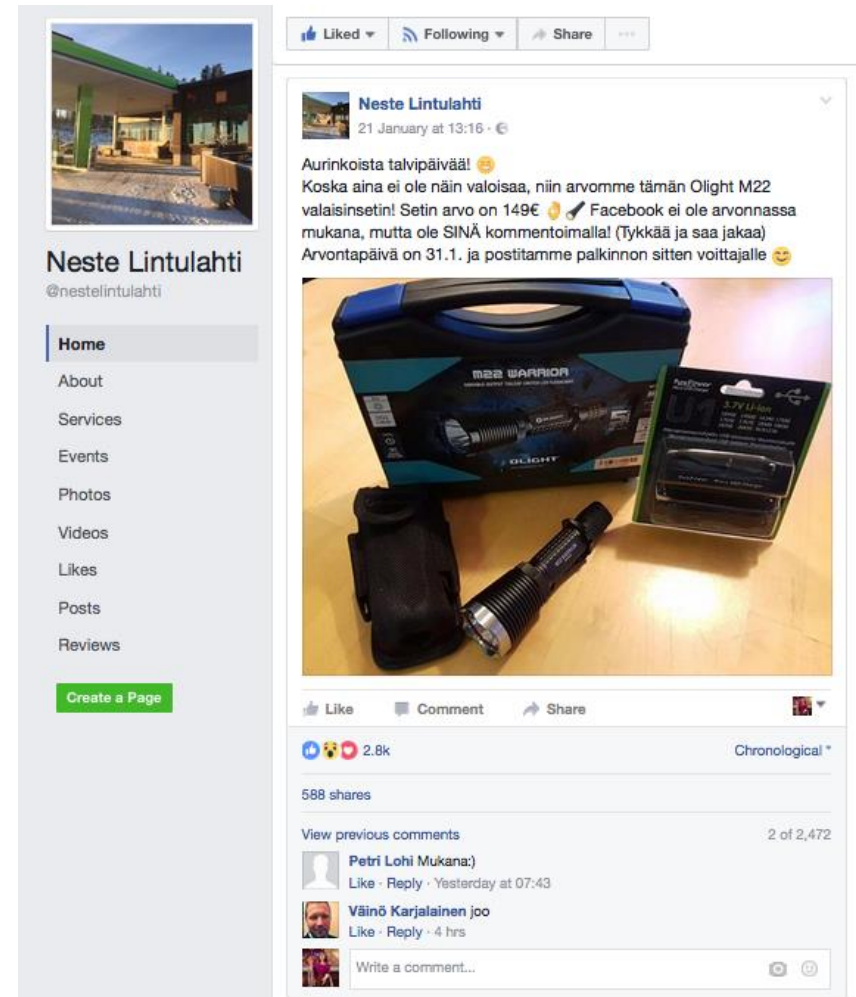
Millaisia ongelmia heillä on?

Mitä digikanavia he käyttävät?

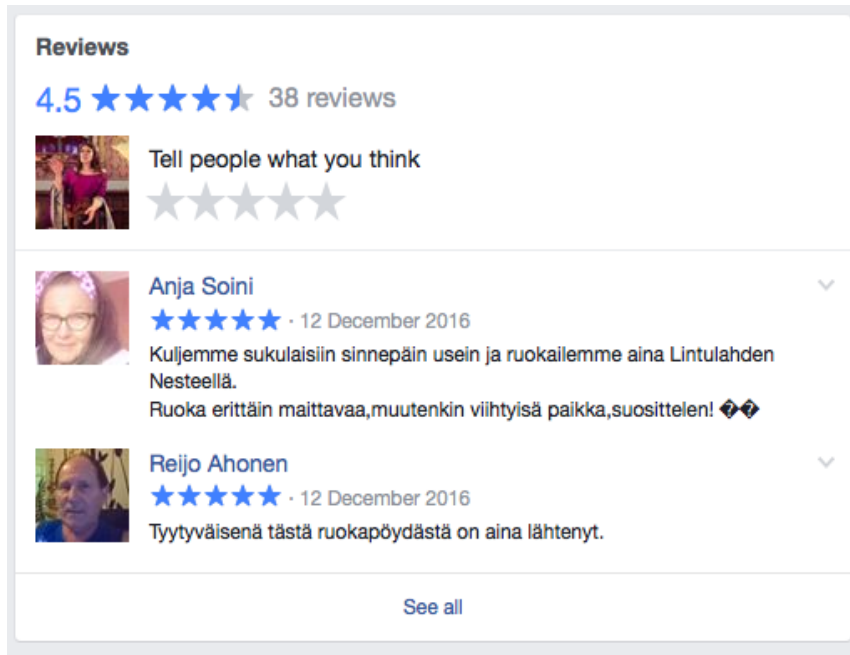
Miten digitalisaatio voi auttaa palvelumuotoilussa

Digitalisaation mahdollisuudet sinun liiketoiminnallesi?

- Esimerkki yrittäjä:
Neste Oy Lintulahti



Arvon yhteisluonti asiakkaan kanssa



Parhaimmillaan asiakas:

- Tuottaa sisältöä
- Antaa palautetta
- Markkinoi

Palvelu luodaan yhteistyössä asiakkaan kanssa
räätälöiden



Jezetus
Suomi

4. tason arvioija

11 arvostelua

10 hotelli-arvostelua

2 kiitosta avusta

“Huoneet huonossa kunnossa.”

Arvosteltu 29. joulukuuta 2015

Huoneet huonossa kunnossa, suihkussa kun käy niin koko vessan lattia märkä. Karmeissa teippiä, suihku täynnä mustia täpliä (home?). Vastapainoksi ruoka oli hyvää ja asiakaspalvelu loistavaa. Pieni miinus myös parkkipaikkojen tilan vuoksi.

Näytä enemmän ▾



Hyödyllinen?

Kiitä käyttäjää Jezetus

Tee ilmoitus

Tommi S, Myyntineuvottelija yrityksessä Finlandia Hotelli Alba vastasi tähän arvosteluun

Hei Jezetus, Kiitos palautteestasi,. kuvien perusteella huone ei näytä kovin houkuttelevalta. Selvitämme asiaa vielä täällä meillä. Uskon kuitenkin että kyseessä ei ole vakava tilanne vielä, mutta totta kai, varmasti tilanne voi pahentua tuosta. Tuo teippikorjaus ikkunan ja ikkunalaudan välissä – se ei täytä normejamme – kyllä siinä varmasti on hyvä tahto ollut ilmeisesti vedon estämiseksi, mutta toteutus on ollut huono....

Näytä enemmän ▾

Teknologia haltuun

- entäpä, jos en osaa?

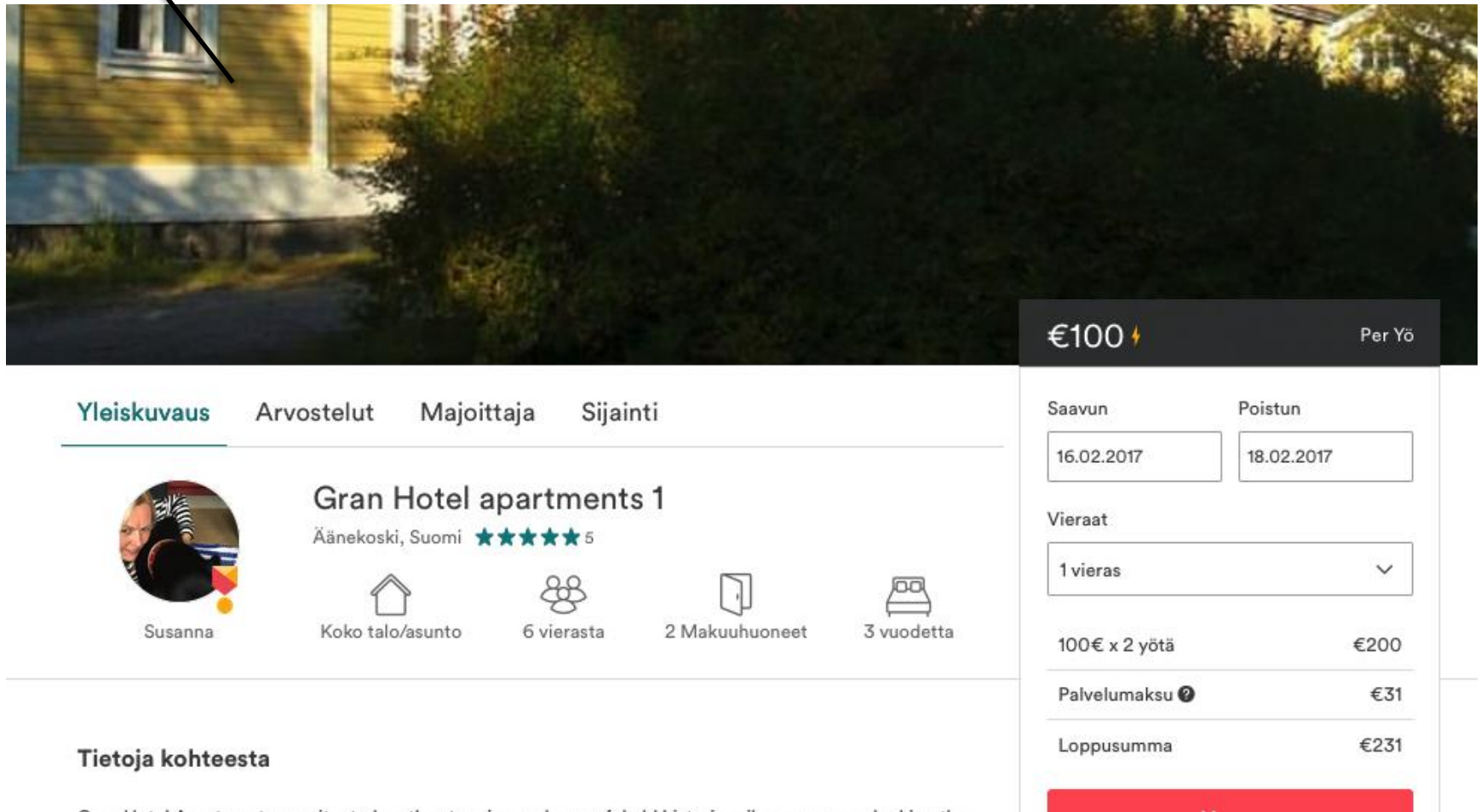
Tarvitseeko olla
koodarivelho?

- Ulkoistaminen?
- Opiskelijat töihin?
- Asiakkaat töihin?
- 1-2 kanavan
opettelu
koulutuksessa?



Airbnb

Gran hotel apartments



The image shows a screenshot of an Airbnb listing for 'Gran Hotel apartments 1'. At the top is a large photo of a yellow building with a white window frame, partially obscured by dark green foliage. A black line points from the word 'Airbnb' in the top left to the top-left corner of the photo. Below the photo is a dark grey bar with the price '€100' and a lightning bolt icon, followed by 'Per Yö'. Below this is a navigation bar with four tabs: 'Yleiskuvaus' (selected), 'Arvostelut', 'Majoittaja', and 'Sijainti'. The main content area shows the host's profile 'Susanna' with a circular photo, the listing title 'Gran Hotel apartments 1', the location 'Äänekoski, Suomi', a 5-star rating, and icons for 'Koko talo/asunto', '6 vierasta', '2 Makuuhuoneet', and '3 vuodetta'. On the right is a booking sidebar with a calendar showing 'Saavun' (16.02.2017) and 'Poistun' (18.02.2017), a dropdown for 'Vieraat' (1 vieras), and a price breakdown table.

€100 ⚡		Per Yö
Yleiskuvaus Arvostelut Majoittaja Sijainti		
 Susanna		
Gran Hotel apartments 1 Äänekoski, Suomi ★★★★★ 5		
		
Koko talo/asunto	6 vierasta	2 Makuuhuoneet
		
		3 vuodetta
Tietoja kohteesta		
Varaus		
Saavun	Poistun	
16.02.2017	18.02.2017	
Vieraat		
1 vieras		
100€ x 2 yötä		€200
Palvelumaksu ⓘ		€31
Loppusumma		€231

Ei verkkosivuja!

Palvelumuotoilutyöpaja

Jakaudutaan 2-3hengen ryhmiin

Tehtävä 1: Asiakkaan tarpeiden tunnistustehtävä “roolipeli” (n. 30min)

- Vuoron perään yksi ryhmästänne ottaa palveluntarjoajan roolin, ja saa 5 minuuttia aikaa kertoa yrityksensä palveluista/tuotteista
- 1-2 muuta ottavat asiakkaan roolin. Asiakkaat saavat vuoronperään n. 5 minuuttia kertoa kokemuksistaan vastaavien palvelujen käyttäjinä/asiakkaina. Palveluntarjoaja voi haastattelumaisesti kysellä kokemuksista lisätietoja.

*Tehtävän aikana jokainen kirjoittaa ylös post-it lapulle:
3 asiakkaan ongelmaa/tarvetta (1/oranssi lappu)*

Tehtävä 2: Palvelumuotoilutehtävä

(n. 30min)

- Kiinnittäkää tehtävässä 1 listatut asiakkaiden tarpeet seinäpaperille
- Jokainen saa 3 minuuttia aikaa miettiä innovatiivisia (& digitalisia) ratkaisuja/palveluita näihin ongelmiin - mitä jos vaan taivas olisi rajana?

1 ratkaisu/vihreä post-it lappu
(jokainen tekee 3 ja esittelee
ajatuksensa muille)

YES,
AND...!

Rikasta
toisten
ratkaisuja

Neuvottele
asiakkaan
kanssa

Tee palvelu-
ehdotuksia

Räätälöi

Tehtävä 3: Mahdollistavan teknologian ja SOME-kanavien tunnistaminen (n. 20min)

- Miettikää yhdessä, mitkä 1-3 digitaalista palvelua olisivat tärkeimpiä ottaa jokaisen yrityksessä käyttöön?
- Missä asiakkaasi viettävät aikaansa?
- Jos yrityksen sisältä ei löydy osaamista näiden haltuunottoon, mikä avuksi?



Facebook
Instagram
Periscope
Pinterest
Snapchat
Tripadvisor
Tumblr
Twitter
Youtube
Foursquare
Google G+
Linked in
Skype
Wordpress
What's app
...

Tehtävä 4: Palveluntarjoaja – asiakasdialogin kehittämistehtävä

(Jos aikaa jää)

1. Valitkaa yksi kanava (esim. Facebook)
2. Miettikää dialogin tapaa ja ensiaskelia? (esim. Luodaan yritykselle profiili)
 - Millä tavoin palvelun tarjoaja ja asiakas voivat keskustella ennen palvelua, palvelutilanteessa, palvelun jälkeen?
(Esim. Kommentointi? Peukuttaminen? Kilpailut?)
3. Toiminnan vakiinnuttamissuunnitelma
 - Mihin säännöllisiin askeleisiin palvelun tarjoaja sitoutuu?
(esim. Vastaa kaikkiin jätettyihin kommentteihin)
 - Mitä jatkokoulutusta palveluntarjoaja tarvitsee?

Kiitos!

Kati Clements

Post doc researcher

Faculty of Information Technology

University of Jyväskylä

Mattilanniemi 2

40014 Jyväskylän Yliopisto

Finland

+358505631805

Skype: kati.maki.kuutti

Lähteet:

Koiranen, Ilkka; Räsänen, Pekka & Södegård, Caj:
Mitä digitalisaatio tarkoittaa kansalaisen
näkökulmasta?. *Talous ja yhteiskunta*, 3/2016, s.
24–29. Palkansaajien tutkimuslaitos.