

Palvelumuotoilu ja tuotteistaminen -työpajat | Yrityksen palvelun tuotteistaminen

27.9.2022

HATHUNTERS

hathunters.fi



info@hatunmetsastajat.com



Sonja | 050 527 6784
lita | 040 559 1063



[hathunters-oy](https://hathunters-oy.fi)



[@hathunters.fi](https://www.facebook.com/hathunters.fi)



[hat.hunters](https://www.instagram.com/hat.hunters)



HATHUNTERS

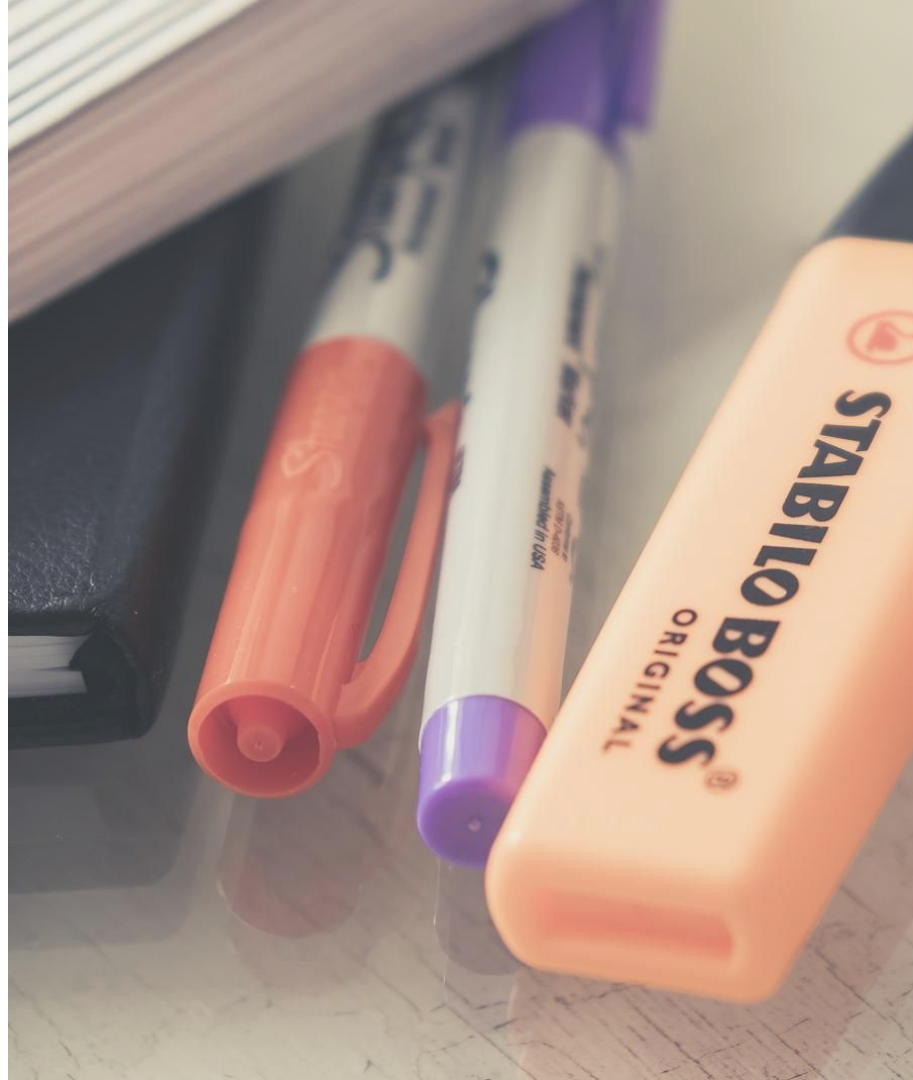
Copyright © Hathunters Oy

Tämä dokumentti on tarkoitettu käytettäväksi osana Tarjoomon Palvelumuotoilun koulutusta ja työpajoja. Tarjoomon 3 vuoden käyttöoikeus materiaaliin päättyy 13.9.2025. Materiaaleja ei saa muokata, luovuttaa, myydä tai lisensoida kolmansille osapuolille. Koulutusmateriaalit ladataan Tarjoomon LearnDash -alustalle ja ne on tarkoitettu Tarjoomon jäsenistön, koulutukseen osallistuvien ja Tarjoomon henkilökunnan itseopiskeluun. Materiaaleja ei saa ladata LearnDash -alustalta esim. henkilökunnan ja jäsenten omille tietokoneille.

Dokumentti on laadittu vaivaa ja aikaa nähden sekä Hathuntersin asiantuntemusta hyödyntäen. Dokumentin aineettomat oikeudet kuuluvat Hathunters Oy:lle. Hathunters Oyn toiminnan ja töiden markkinointi sopivalla ja liiketoimintaa edistävällä tavalla on aina tervetullutta.

Aamupäivän aikataulu

- 8.30** - Päivän aiheeseen orientoituminen
- 8.45** - Yrityksen palvelun tuotteistaminen
- 9.00** - Tuntitehtävä: Palvelumallin visualisointi
- 10.00** - tauko
- 10.15** - Palvelun testauksen suunnittelu
- 10.45** - Tuntitehtävä: Asiakastestauksen suunnittelu
- 11.25** - Työpajan yhteenveto ja ensi kerran aiheen esittely
- 11.30** - Työpajan lopetus



MUOTOILUPROSESSI

- ▶ TUTKI
- ▶ SELVITÄ
- ▶ YMMÄRRÄ

LÖYDÄ

- ▶ TÄRKEÄN TIEDON
VALIKOINTI
- ▶ IDEOI & KONSEPTOI

LUO

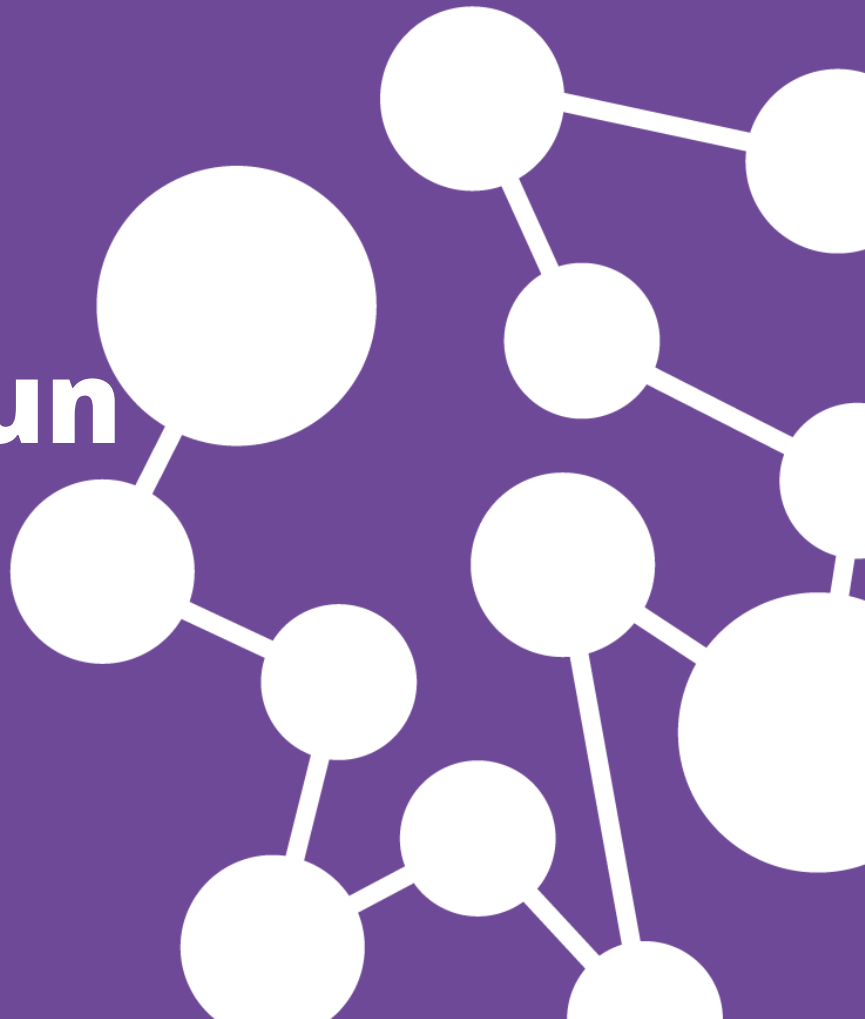
TESTAA

- ▶ KOKEILE RATKAISUA
ASIAKKAIDEN KANSSA

TOTEUTA

- ▶ PARHAAN RATKAISUN
VALITSEMINEN
- ▶ PROTOTYYPPI / MVP
- ▶ MYYNTI

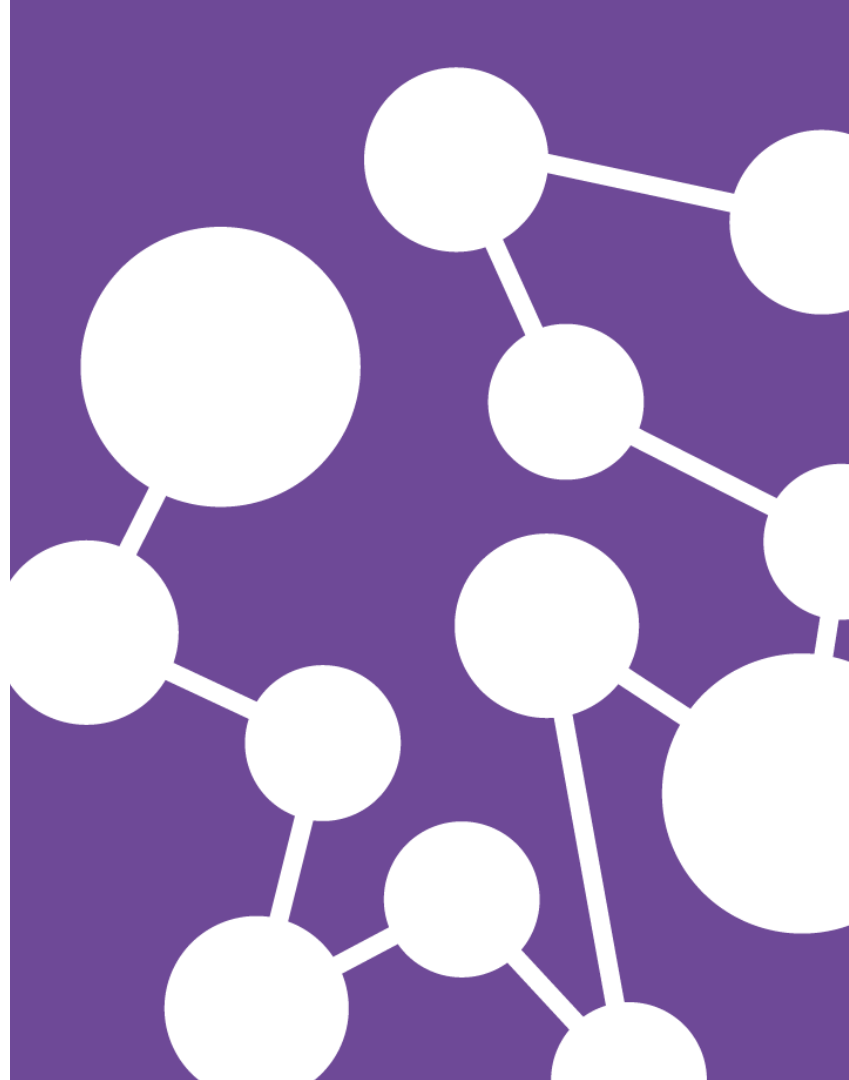
Yrityksen palvelun tuotteistaminen



Strateginen tuotteistaminen

Tuotteistaminen perustuu

- Tulevaisuuden ennakointiin ja tulevan muutoksen ymmärtämiseen
- Yrityksen strategiaan ja kehittämissuunnitelmaan
- Yrityksen liiketoimintamalliin ja ansaintamalliin
- Yrityksen käytettävissä olevaan osaamiseen, taloudellisiin resursseihin, työaikaan ja verkostoihin



Palvelun mallintaminen

Kosketuspisteet asiakkaan kanssa

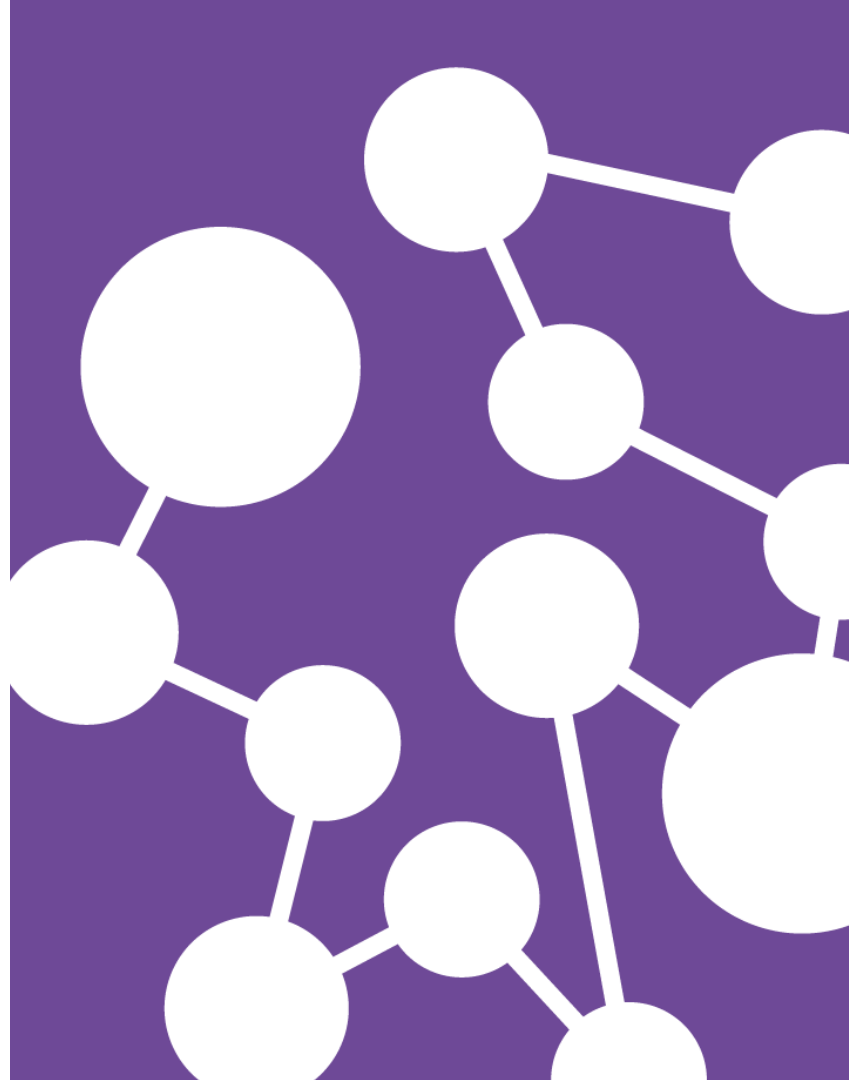
- Nämä ovat niitä hetkiä, joissa asiakas on kontaktissa yrityksen kanssa, kuten asiakaspalvelutilanteissa

Palvelun kokeminen asiakkaan näkökulmasta

- Asiakaskokemus syntyy, kun asiakas kokee ja arvioi yrityksen palvelun laatua
- Kokemus syntyy digitaalisista kanavista, fyysisestä palvelutilasta ja asiakaskohtaamisesta

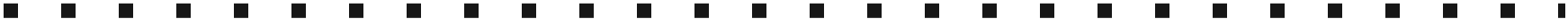
Palvelun tuottaminen yrityksen näkökulmasta

- Yrityksen sisäinen prosessi, joka mahdollistaa palvelun tuottamisen ja tarjoamisen asiakkaalle



PALVELUMALLIN VISUALISOINTI

ASIAKAS



PALVELUNTARJOAJA

HATHUNTERS

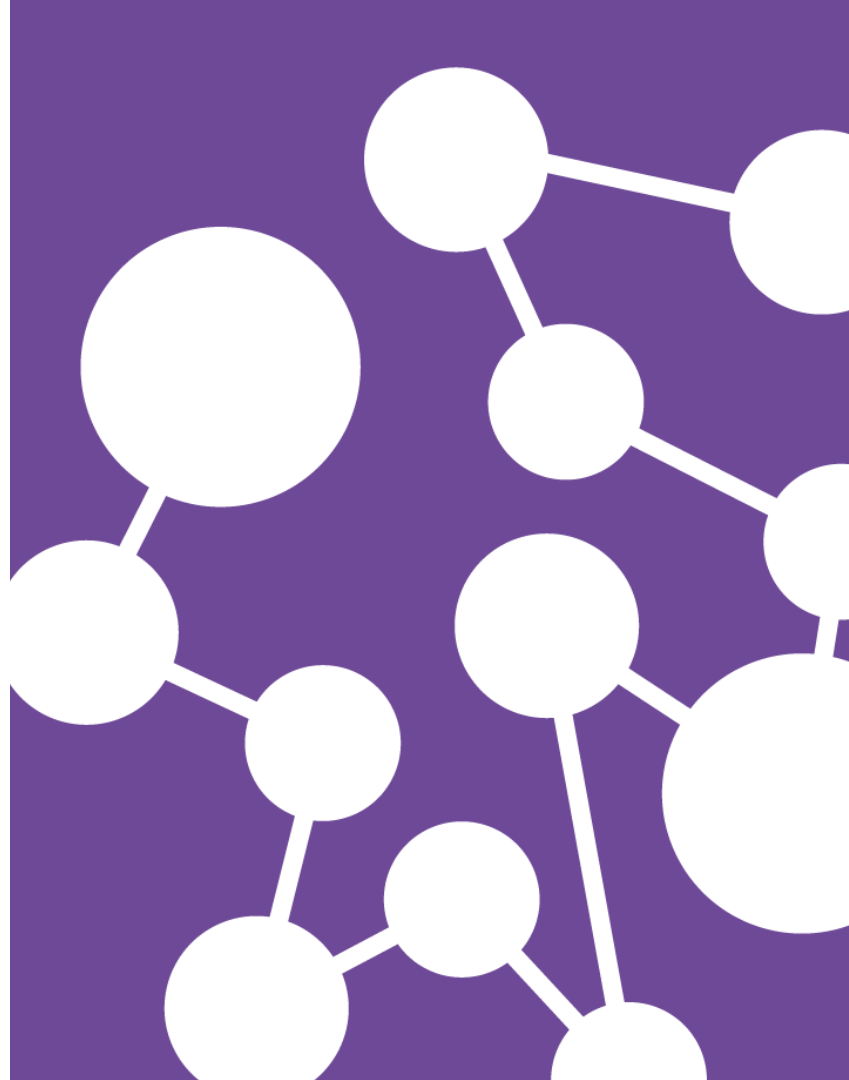
TEHTÄVÄ:

Palvelumallin kuvaus

Kuvaa edelliseen pohjaan, kuinka palvelu tuotetaan, miten asiakas on kontaktissa yritykseen ja mitä asiakkaan päässä tapahtuu

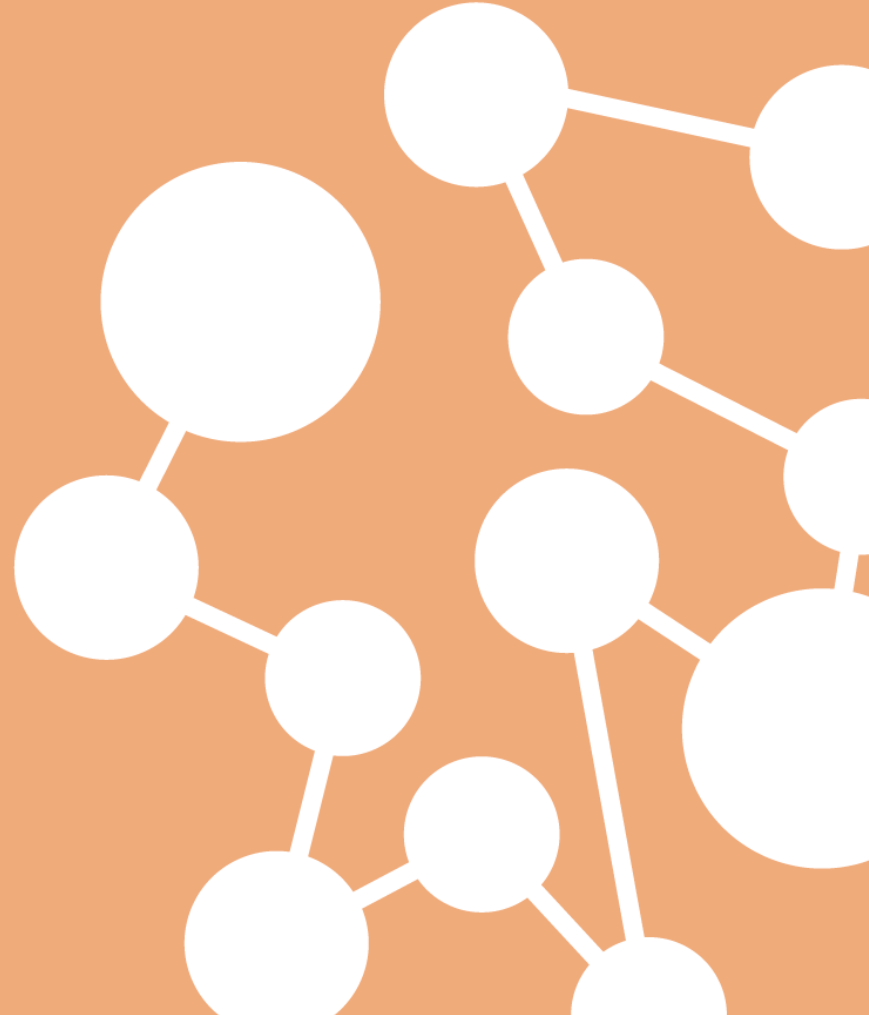
Palvelumalli

1. Nimeä palvelumalli
2. Valitse asiakaspersoona, jonka näkökulmasta malli täydennetään
3. Kirjaa kriittiset, palvelun kehittämistä ohjaavat kysymykset
4. Kirjaa keskelle asiakaspolku, jossa on 5 kontaktipistettä
5. Kirjaa yläpuolelle asiakkaan toimet
6. Kirjaa alle yrityksen toimet, jotka mahdollistavat palvelun tuottamisen
7. Yhdistä kontaktipisteet, yrityksen toimet ja asiakkaan toimet kronologisesti, joista muodostuu palvelun kulku



TAUKO

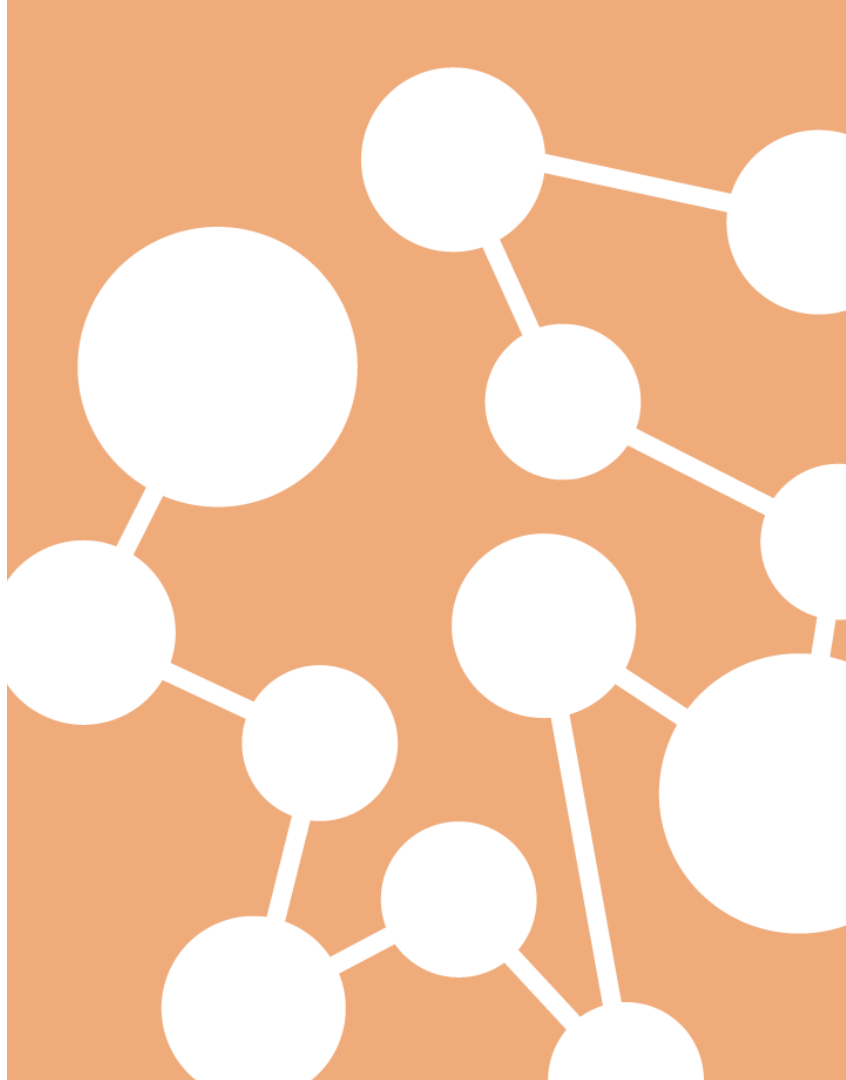
Palvelun testauksen suunnittelu



Testaaminen

Mitä otettava huomioon:

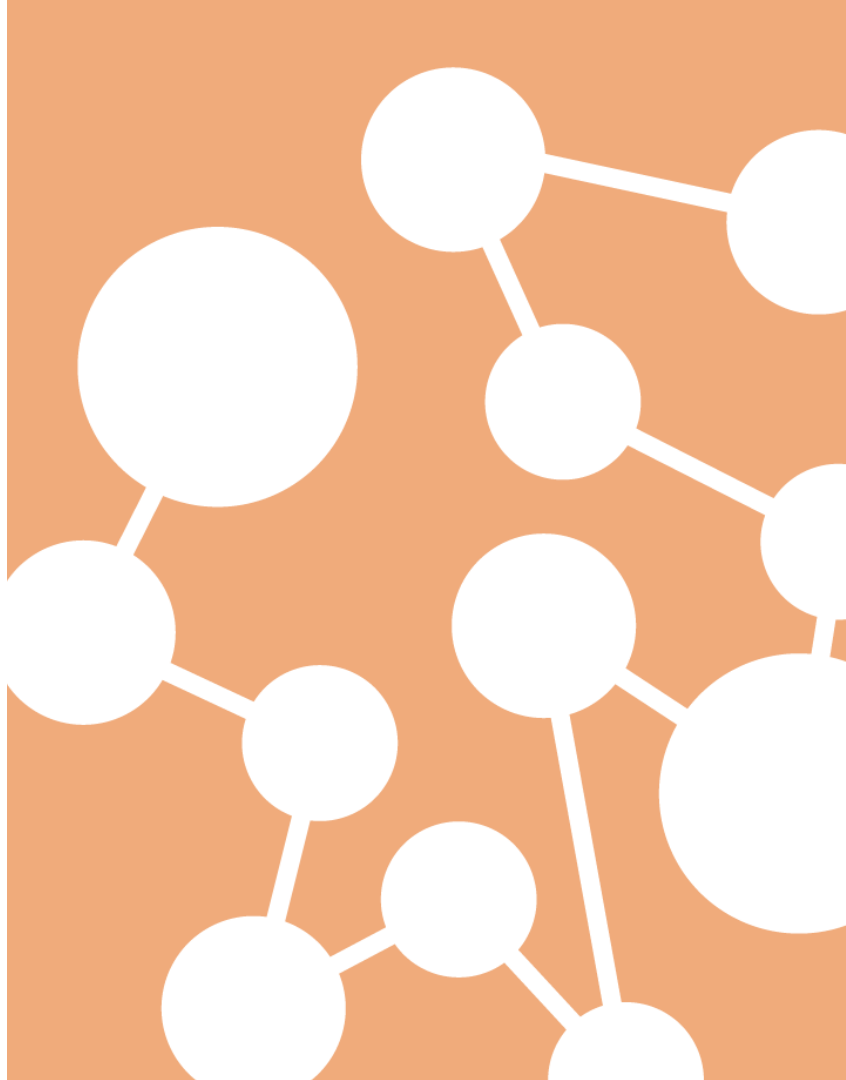
- Asiakslähtöisyys
- Yrityksen ja asiakkaan ajalliset resurssit
- Kustannustehokkuus
- Relevantin ja riittävän tiedon kerääminen
- Kyettävä kuuntelemaan asiakasta



Testaaminen

Pohdi ja tunnista:

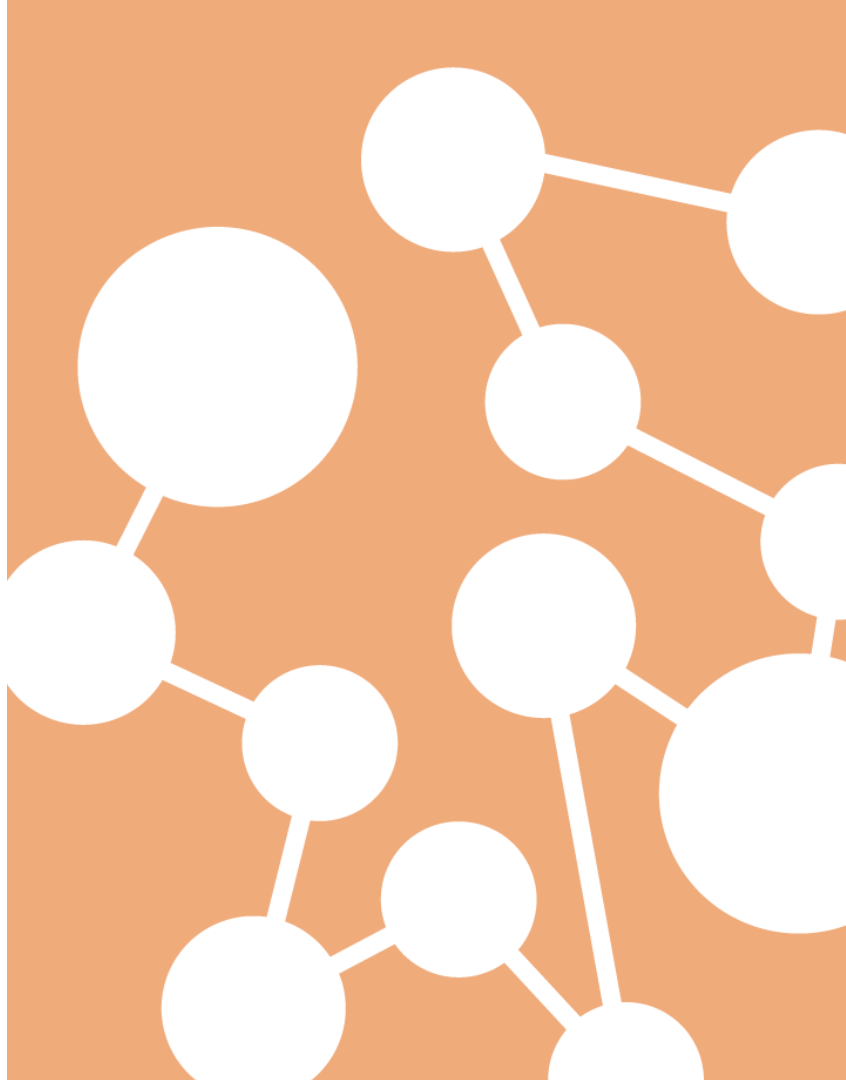
- Testataanko tarvetta, ratkaisua vai molempia?
- Mitä tietoa kerätään, miten tuloksia analysoidaan ja esitellään?
- Miten asiakas motivoidaan ja sitoutetaan testaamiseen?
- Kenelle kehittämisestä ja testaamisen tuloksista viestitään?



Testaaminen

Menetelmiä esimerkiksi:

- Yhteiskehittämisen menetelmät
- Asiakashaastattelu tai -kysely
- Asiakkaan havainnointi
- Mystery shopping
- Valmiin testiyhteisön hyödyntäminen
- Luotaimet
- Asiakkaan asemaan asettuminen
"Empaattinen mallintaminen"

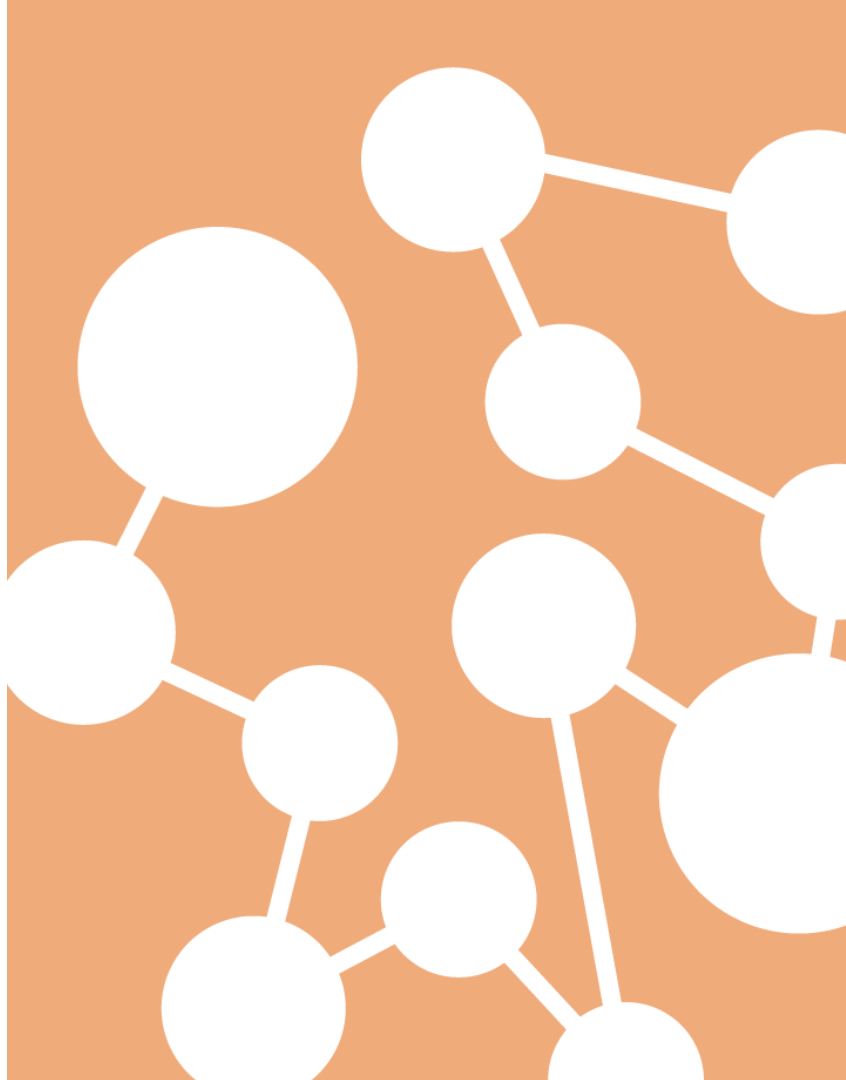


TEHTÄVÄ: Asiakastestaamisen suunnittelu

Suunnittele ja testaa tuotteistamasi vanha tai uusi palvelu tai palvelun osa asiakkaallasi.

Asiakastestaaminen

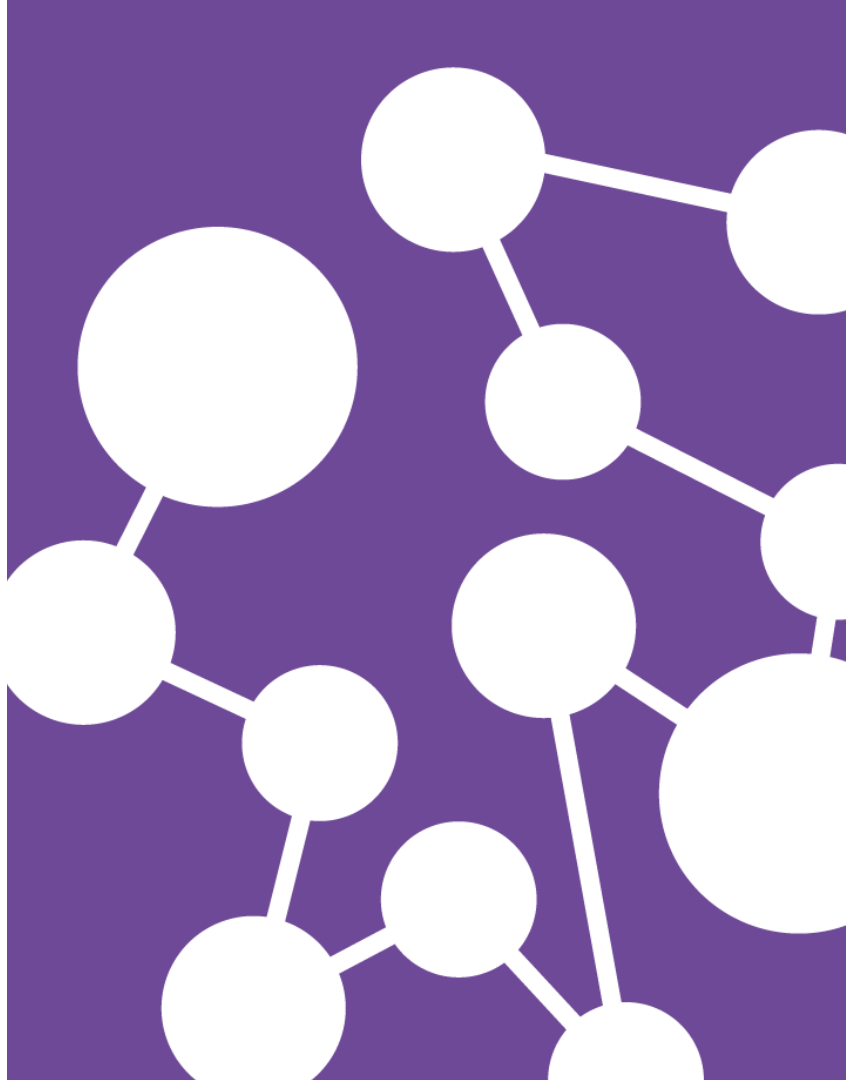
1. Määritä mitä tietoa testaamisesta on tavoitteena kerätä eli aseta tavoitteet
2. Valitse menetelmä testausten tavoitteiden perusteella
3. Suunnittele testaamisen sisältö, käytännön toteutus ja aikatauluta se kalenteriin. Ota yhteyttä mukaan tuleviin asiakkaisiin tai yhteistyökumppaneihin
4. Toteuta asiakastestaaminen suunnitelman mukaisesti viikolla 40



Palvelumuotoilu ja tuotteistaminen -työpajat

Kokonaissisältö:

- Ti 13.9. klo 8.30-11.30 | Palvelumuotoilu ja asiakaskokemus
- Ti 20.9. klo 8.30-11.30 | Tuotteistaminen ja sen hyödyt
- Ti 27.9. klo 8.30-11.30 | Yrityksen palvelun tuotteistaminen
- *Viikko 40 | Tuotteistetun palvelun itsenäinen minitestausta asiakaskohderyhmällä*
- Ti 11.10. klo 8.30-11.30 | Palvelun jatkokehittäminen ja yhteistyön mahdollisuudet






STABLO BOSS[®]
ORIGINAL

Schwan
STABLO BOSS[®]

Manufactured in USA

155

HATHUNTERS

hathunters.fi



info@hatunmetsastajat.com



Sonja | 050 527 6784
lita | 040 559 1063



[hathunters-oy](https://hathunters-oy.fi)



[@hathunters.fi](https://www.facebook.com/hathunters.fi)



[hat.hunters](https://www.instagram.com/hat.hunters)



HATHUNTERS