

PALVELUMUOTOILUN BISNESKIRJA

MIKKO KOIVISTO
JOHANNA SÄYNÄJÄKANGAS
SOFIA FORSBERG

ALMA TALENT 2021

3. painos
Copyright © 2021 Alma Talent Oy ja kirjoittajat

ISBN 978-952-14-3577-5
ISBN 978-952-14-3578-2 (sähkökirja)
ISBN 978-952-14-3579-9 (verkkokirja)

Kansi: Maria Mitrunen
Taitto: Maria Mitrunen
BALTO print, Liettua 2021
Anna palautetta: kustannustoimitus@almamedia.fi

Tilaa PALVELUMUOTOILUN BISNESKIRJA
Alma Talent Shopista : shop.almatalent.fi

3. PAINOKSEN LUKIJALLE

Palvelumuotoilun bisneskirja ilmestyi vuonna 2019 ja on siitä lähtien innostanut tuhansia ihmisiä palvelumuotoilun pariin. Ilmestymisensä jälkeen kirja on löytänyt tiensä niin noviisien, osaajien kuin muutosajureidenkin luettavaksi sekä lisännyt yrityspäätäjien tietoisuutta palvelumuotoilusta.

Palvelumuotoilun bisneskirja oli ilmestyessään erittäin odotettu teos, sillä suomenkielistä kirjaa palvelumuotoilusta oli ehditty kaivata jo vuosia. Onneksemme kirja onnistuikin lunastamaan nämä odotukset ja se nousi nopeasti alan keskeiseksi perusteokseksi.

Palvelumuotoilun bisneskirjan ensimmäisen painoksen ilmestymisen jälkeen koko ala on kehittynyt ja palvelumuotoilu saanut entistä tukevampaa jalansijaa yhä useammassa yrityksessä – mikä osaltaan on lisännyt myös palvelumuotoilijoiden rekrytointien merkittävää kasvua ja koko osaamisalan arvostusta. Kaikki tämä ilahduttaa meitä suuresti, sillä uskomme palvelumuotoilun tuovan merkittävää kilpailuetua yrityksille ja takaavan sen myötä pidemmän tähtäyksen menestyksen.

Palvelumuotoilun voikin sanoa olevan tänä päivänä yhtä ajankohtaista kuin se oli kirjan ilmestymisvuonna 2019. Jo pelkästään vuosi 2020 on osoittanut meille sen, että jokaisen yrityksen ja organisaation on oltava valmiita muuttumaan ja kehittämään omaa toimintaansa. Palvelumuotoilu onkin todella hyvä keino reagoida ketterästi yllättäviin tilanteisiin ja kehittää niihin uudenlaisia ratkaisuja – unohtamatta myöskään olemassa olevien palvelujen kehittämistä entistä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

Halusimme kirjoittaa uuden esipuheen tähän kirjan 3. painokseen ja kertoa näistä asioista sinulle, hyvä kirjamme lukija, sillä olemme aidosti ylpeitä ja kiitollisia siitä vastaanotosta, jonka kirjamme on saanut. Toivommekin, että viihdyt sen parissa yhtä hyvin kuin tuhannet sinua ennen, ja saat siitä sytykkeitä sekä konkreettisia vinkkejä palvelumuotoilun hyödyntämiseen!

Helmikuussa 2021,
Mikko, Johanna ja Sofia

LUKIJALLE

Kädessäsi on kirja, jota olet kenties odottanut jo pitkään. Odotuksesi on saattanut olla tietoista (onhan uutta suomenkielistä teosta palvelumuotoilusta kaivattu jo vuosia) tai tiedostamatonta (voihan olla, että et vielä tiedä palvelumuotoilusta paljoakaan ja olet löytänyt kirjan sattumalta tai suositusten kautta). Tässä se nyt vihdoin kuitenkin on: *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Kirja, joka avaa sinulle palvelumuotoilun mahdollisuudet ja vaikutukset. Kirja, jonka luettuasi vakuutat ja innostut palvelumuotoilun monipuolisesta hyödyntämisestä tai jopa sen laajemmasta haltuun ottamisesta.

Tämä kirja ei kuitenkaan ole tavanomainen palvelumuotoilukirja, sillä se lähestyy palvelumuotoilua bisnesfokuksella, jossa asiakas- ja käyttäjänäkökulman rinnalla korostuu yrityksen liiketoiminnan ja toimintaympäristön huomioiminen. Kirja ei myöskään ole perinteinen menetelmäkirja, joka esittelee kattavan valikoiman yksittäisiä palvelumuotoilun työkaluja ja menetelmiä. Näiden sijasta painotamme kirjassa palvelumuotoilun erilaisia hyödyntämismahdollisuuksia ja liiketoimintahyötyjä. Ja vaikka kirja onkin kirjoitettu yritysmaailman tarpeisiin, on siinä esitetyt asiat sovellettavissa laajemminkin julkiselle ja kolmannelle sektorille.

Tätä kirjaa ei olisi syntynyt ilman rohkeita ihmisiä ja yrityksiä. Vaikka me kirjan kehittäjinä ja rakentajina olemmekin kantaneet siitä isoimman vastuun, on sen syntymiseen ollut vaikuttamassa hyvin moni muukin tärkeä henkilö. Osa näistä henkilöistä on ollut mukana kirjassa kirjoittajan roolissa, osa haastattel-tavan roolissa, osa kustantajan tai graafikon tehtävissä, osa käyttäjätutkimukseen osallistujana, testilukijana tai sisällöllisenä neuvonantajana. Yhtä kaikki, ilman heitä tämä kirja ei olisi sellainen kuin se nyt on – kokonaisuus, joka pyrkii innostamaan ja rohkaisemaan lukijansa palvelumuotoilun hyödyntämiseen.

Toivotamme sinut lämpimästi tervetulleeksi lukemaan kirjaamme ja inspiroitumaan sen sisällöstä!

Mikko, Johanna ja Sofia

SISÄLLYS

JOHDANTO	10
-----------------------	----

OSA I: PALVELUMUOTOILUN IDEA

LUKU 1: YRITYSTEN PELIKENTTÄ MUUTOKSESSA	16
---	----

Kilpailuympäristön muutos haastaa yrityksiä	17
---	----

Asiakaskokemuksen merkitys kasvaa	20
---	----

Menestyminen edellyttää uutta lähestymistapaa	26
---	----

LUKU 2: PALVELUMUOTOILUN KEHITTÄMISOTE RATKAISUNA	30
--	----

Palvelumuotoilun synty	31
------------------------------	----

Palvelumuotoilu kehittämisen lähestymistapana	34
---	----

Palvelumuotoilun kehittämisote pähkinänkuoressa	48
---	----

OSA II: PALVELUMUOTOILUN HYÖDYNTÄMINEN

LUKU 3: PALVELUMUOTOILUN MAHDOLLISUUDET KEHITTÄMISESSÄ	54
---	----

Palvelumuotoilun hyödyntäminen yrityksen eri tasoilla	55
---	----

Palvelumuotoilun tyypillisiä kehittämiskohteita	57
---	----

Palvelumuotoilulla tavoitellun ratkaisun innovatiivisuusaste	62
--	----

Palvelumuotoiluprojektin rajaaminen ja haasteen kiteyttäminen	64
---	----

LUKU 4: PALVELUMUOTOILUN BISNES CASET	66
Raksanappi – sähköinen tilauskanava rakennustyömaille.....	72
RemonttiPlus – tuoteajattelu mullistaa putkiremontin	82
Kasvuluotain – kalankasvatusta tiedolla	94
Asiakashankintataktiikat – miten löytää asiakkaat uudelle palvelulle?	106
Timanttipeli – innovatiivinen ja osallistava henkilöstön valmennusmalli.....	116
Easton Helsinki -konsepti – paikallisten kanssa suunniteltu idän sydän	126
Whim – liikkuminen palveluna	138

LUKU 5: PALVELUMUOTOILUN LIIKETOIMINTAHYÖDYT	150
Palvelumuotoilun hyödyt ja vaikutukset yrityksen liiketoimintaan	151
(Palvelu)muotoilun hyödyntämisen liiketoiminta-arvo.....	156

OSA III: PALVELUMUOTOILUN HALTUUN OTTAMINEN

LUKU 6: PALVELUMUOTOILUN HALTUUN OTTAMISEN EDELLYTYKSIÄ	162
Palvelumuotoilun haltuun ottaminen vaatii muutosprosessin läpikäymisen	163
Muotoilun kypsyystaso vaikuttaa kykyyn ottaa palvelumuotoilu haltuun	164
Asiakaslähtöisyys on edellytys palvelumuotoilulle	166
Asiakaslähtöiseksi palvelumuotoilun systemaattisen hyödyntämisen avulla	169

**LUKU 7: PALVELUMUOTOILUN HALTUUN OTTAMISEN
MUUTOSMATKOJA YRITYKSISSÄ..... 178**

K-ryhmä..... 180

Telia Finland..... 185

Martela..... 192

**LUKU 8: PALVELUMUOTOILUN HALTUUN
OTTAMISEN VAIHEITA JA KEINOJA..... 198**

Muutosprosessin pituuteen ja vauhtiin vaikuttavat monet asiat..... 199

Palvelumuotoilun haltuun ottamisessa tunnistettavat kehitysvaiheet ... 200

LOPUKSI 217

Miksi palvelumuotoiluun kannattaa panostaa? 217

Miltä näyttää palvelumuotoilun tulevaisuus? 219

Miten tästä eteenpäin?..... 221

KIRJOITTAJAESITTELYT 222

KIITOKSET 227

KÄSITTEET 229

JOHDANTO

MIKSI KIRJA ON KIRJOITETTU?

Tämä teos on syntynyt tarpeesta tuoda markkinoille ajankohtainen suomenkielinen kirja palvelumuotoilusta, joka tarkastelee palvelumuotoilua erityisesti yritysmaailman näkökulmasta. Vielä muutamia vuosia sitten palvelumuotoilu oli melko tuntematon kehittämisote suurelle osalle yrityksiä. Osa ei ollut kuullut siitä koskaan, osalle taas se oli ehkä saattanut tulla tutuksi sosiaalisen median kanavissa tai muissa foorumeissa. Toisin on tilanne tänä päivänä, sillä enää vain harva yritys ja sen työntekijä voi sanoa välttyneensä palvelumuotoilupuheelta.

Samalla kun puhe ja tietämys ovat lisääntyneet, on monessa yrityksessä herätty palvelumuotoilun mahdollisuuksiin menestyvän liiketoiminnan kehittämiseksi ja lähdetty soveltamaan sitä mitä moninaisempiin kohteisiin. Alkuun palvelumuotoilua on yrityksissä hyödynnetty lähinnä yksittäisissä projekteissa, joita on toteutettu yhteistyössä palvelumuotoiluyritysten tai muiden palvelumuotoilua toteuttavien tahojen kanssa. Viime vuosina suuntaus on kuitenkin ollut yhä vahvemmin yritysten oman sisäisen palvelumuotoilutoiminnan vahvistamisessa, jonka myötä palvelumuotoilua on lähdetty ottamaan laajemmin haltuun yrityksissä.

Tällä hetkellä palvelumuotoilun voidaan sanoa olevan Suomessa merkittävä ilmiö. Palvelumuotoilun hyödyntämisen lisääntyminen on kehittänyt alaa eteenpäin ja tuonut alalle myös runsaasti uusia osajia. Palvelumuotoilun suosion kasvun myötä myös tarve päivitetylle suomenkieliselle kirjallisuudelle on kasvanut merkittävästi, sillä kuluneiden vuosien aikana palvelumuotoilun kentällä on ehtinyt tapahtua paljon niin hyödyntämiskohteiden laajentumisessa, toiminnan monimuotoistumisessa kuin kehittämisen vaikuttavuudessakin.

KENELLE KIRJA ON KIRJOITETTU?

Kirja on suunnattu palvelumuotoilun ammattilaisille, liiketoiminnan kehittäjille ja kaikille palvelumuotoilusta kiinnostuneille. Kirjaa varten toteuttamamme käyttäjätutkimuksen perusteella oivalsimme, että lukijan titteliä tai työnkuvaa olennaisempaa on hänen suhteensa palvelumuotoiluun, joka hyvin pitkälti määrittää hänen tarpeensa kirjalle. Näistä tarpeista muodostui kirjamme kolme erilaista kohderyhmää, jotka ovat *noviisi*, *osaaja* ja *muutosajuri*.

Haluan ymmärtää, mihin kaikkeen voin soveltaa palvelumuotoilua ja millaiset asiat vaikuttavat projektien onnistumiseen.



OSAAJA

Haluan ymmärtää, miten yrityksessä voidaan ottaa palvelumuotoilu laajemmin haltuun.



NOVIISI



**MUUTOS-
AJURI**

Haluan ymmärtää, mistä palvelumuotoilussa on kyse ja miksi sitä kannattaa hyödyntää kehittämisessä.

Noviisi on esimerkiksi johtaja, liiketoiminnan kehittäjä tai muu palvelumuotoilusta kiinnostunut henkilö, joka ei vielä tiedä siitä paljoakaan. Hänen tarpeensa kirjalle on löytää vastauksia siihen, mistä palvelumuotoilussa on kyse ja miksi sitä kannattaisi hyödyntää kehittämisessä.

Osaaja on esimerkiksi palvelumuotoilija tai palvelumuotoilua hyödyntävä kehittäjä, joka tietää palvelumuotoilun peruseriaatteet ja osaa hyödyntää erilaisia palvelumuotoilun menetelmiä kehittämisprojekteissa. Hänen tarpeensa kirjalle on löytää vastauksia siihen, mihin kaikkeen hän voi palvelumuotoilua soveltaa ja millaisten asioiden kautta hän voi vaikuttaa projektien onnistumiseen.

Muutosajuri on esimerkiksi palvelumuotoilija, liiketoiminnan kehittäjä tai johtaja, joka on oivaltanut palvelumuotoilun hyödyntämismahdollisuudet ja haluaa ajaa palvelumuotoilun laajempaa hyödyntämistä yrityksessä. Hänen tarpeensa kirjalle on löytää vastauksia siihen, miten yrityksessä voidaan ottaa palvelumuotoilua laajemmin haltuun ja kehittää sitä kautta yrityksen liiketoimintaa.

MITÄ KIRJA SISÄLTÄÄ?

Kirjamme vastaa edellä kuvattuihin tarpeisiin kokonaisuudella, joka jakaantuu kolmeen osa-alueeseen. Kirjan I osassa keskitymme palvelumuotoilun perusidean sekä palvelumuotoilun tarpeeseen ja suosioon vaikuttaneiden liiketoimintaympäristön muutosten kuvaamiseen. Kirjan II osassa puolestaan siirrämme fokuksen palvelumuotoilun hyödyntämisen mahdollisuuksiin ja liiketoimintahyötyihin sekä niiden konkretisoimiseen seitsemän erilaisen bisnes case -kirjoituksen kautta. Kirjan viimeisessä osuudessa eli III osassa tarkastelemme laajemmin palvelumuotoilun haltuun ottamisen edellytyksiä, vaiheita ja keinoja sekä konkretisoimme niitä kolmen yritystarinan kautta.

OSA I**PALVELUMUOTOILUN IDEA****OSA II****PALVELUMUOTOILUN
HYÖDYNTÄMINEN****OSA III****PALVELUMUOTOILUN
HALTUUN OTTAMINEN**

Kirjan jokainen osa-alue soveltuu kaikille lukijoille, mutta erityisesti niissä on huomioitu *noviisin*, *osaajan* ja *muutosajurin* tarpeet. Noviisi löytää parhaiten vastauksia kirjan I ja II osista, mutta hänen kannattaa ehdottomasti tutustua myös kirjan viimeiseen osaan. Osaajaa sen sijaan saattaa kiinnostaa eniten kirjan II osa, mutta oivalluksia syntyy varmasti myös kirjan muista osista. Muutosajurille etenkin kirjan III osa antaa eniten vastauksia, joihin suosittelemme hakemaan vahvistusta myös kirjan II osasta.

Kirjan osa-alueiden sisällä on lukuja, joista osa on teoreettisempia ja osa soveltavampia. Etenkin II ja III osissa kokonaisuuksien alkupää painotuu aiheen teoreettisempaan tarkasteluun ja loppuosa käytännöllisempään soveltamiseen. Olipa tarpeesi kirjalle sitten millainen tahansa, toivomme sinun tutustuvan molempiin tarkastelukulmiin – yhdessä ne tarjoavat sinulle kokonaiskuvan ja siten syvällisemmän ymmärryksen aiheesta.