

ARTER

MUUTOSTA LAADUN EHDOKSILLA

WWW.ARTER.FI

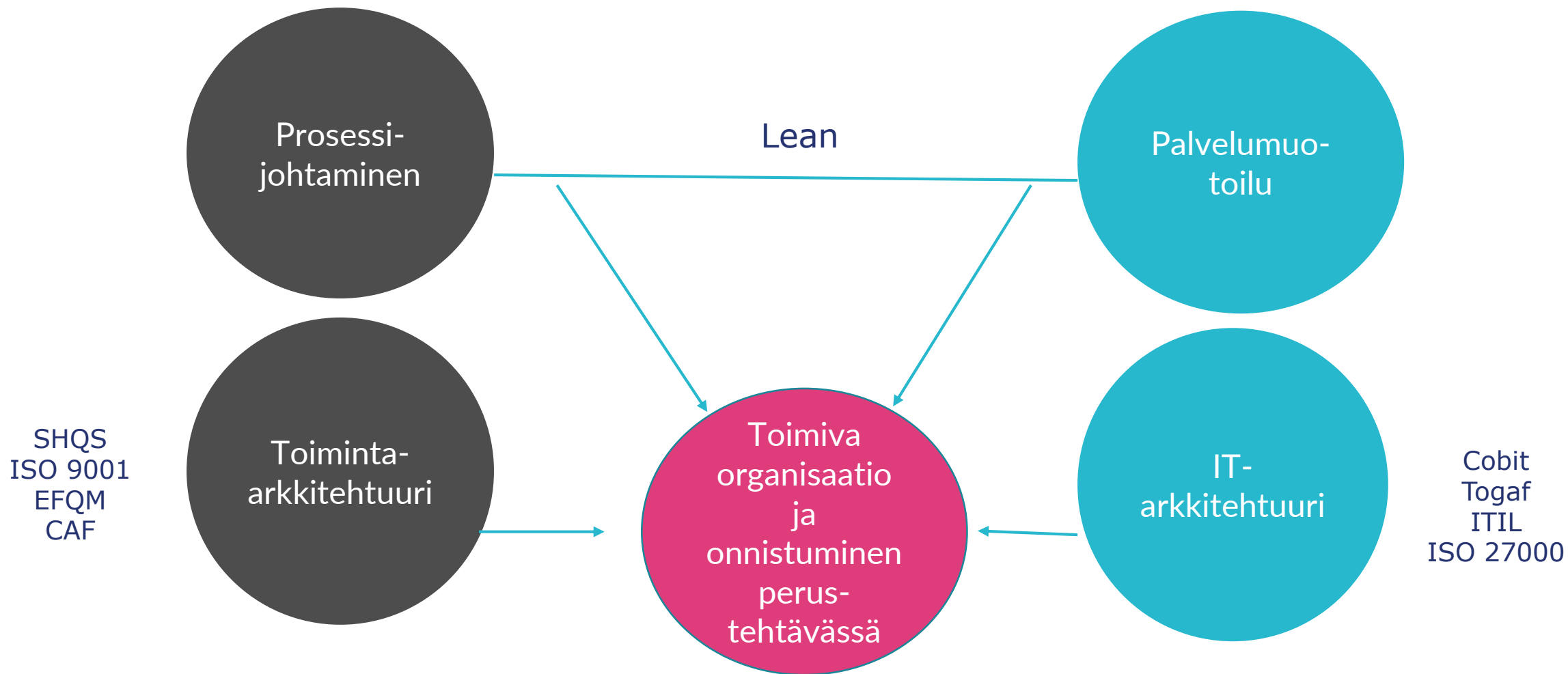
Muotoilulla ja arkkitehtuurilla kohti toimivaa organisaatiota

Elina Mäkinen

TUOTETUOTANTO

PALVELUTUOTANTO

"MÄKISEN VERSIO" YLEISESTI ORGANISAATIOIDEN
KEHITTÄMISEN TILANTEESTA 2018



Miksi palvelumuotoilu on nyt niin ajankohtaista?

- Palvelumuotoilu on käsitteistöltään monille organisaatioille prosessiajattelua innostavampi tapa kehittää omia työketjuja ja nostaa ymmärrystä asiakkaalle tehtävän palvelun merkityksestä, oli se sitten digitaalista tai perinteisempää.
- Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita.
- Valmistavan teollisuuden tuotantoprosessien kehittämismenetelmät on koettu työläiksi palveluiden tuottamisessa.
- Visuaalisuus houkuttaa, koukuttaa ja auttaa onnistumaan.

- SERVICE BLUEPRINT
- BUSINESS MODEL CANVAS
- PERSONIEN LUOMINEN
- MYSTEERISHOPPAAJA
- TOUCH POINTS
- JOURNEY MAPS ELI ASIAKASPOLUT

- Asiakas- ja kokemuslähtöinen ajattelu
- Juurisyynt etsimiseen ja todellisen ongelman ratkaisemiseen keskittyminen
- Eri palvelukanavien yhteisvaikutuksen huomiointi
- Toimintorajat ylittävään yhteistyöhön kannustavat ja auttavat menetelmät
- Asiakkaan ja liiketoiminnan tarpeiden yhdistäminen



Kuva: Elina Mäkinen, Siracusa 2017

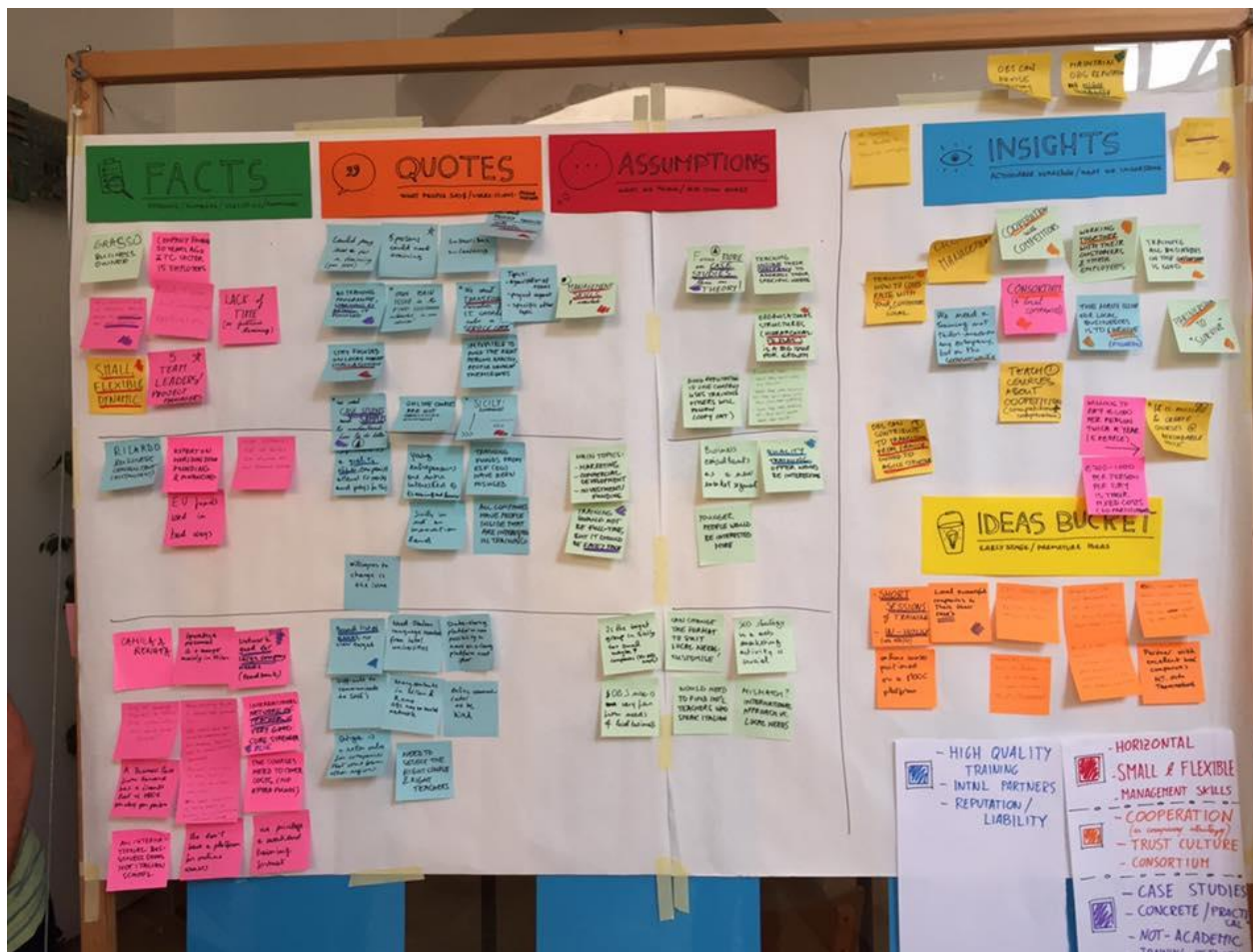
FRONT LINE & BACK LINE

- Aiemmin palvelumuotoilu on mielletty enemmän digitaalisiin palveluihin liittyväksi, mutta tullut jäädäkseen myös perinteiseen prosessiajatteluun.
- Analysoidaan huolellisesti prosessin alku ja havainnoi mitä oikeasti tapahtuu.
- Frontline ja Backline -ajattelu helpottaa kuvaamisen alkua siinä missä aiemmin lähdettiin heti kuvaamaan rooleja ja niiden uimaratoja.
- Esimerkiksi ISO 9001 ei esitä vaatimuksia menetelmien osalta, mutta esittää vaatimuksia kehittämiseen. Kehittää kannattaa siis ajanmukaisilla välineillä.

FRONT LINE

BACK LINE

7

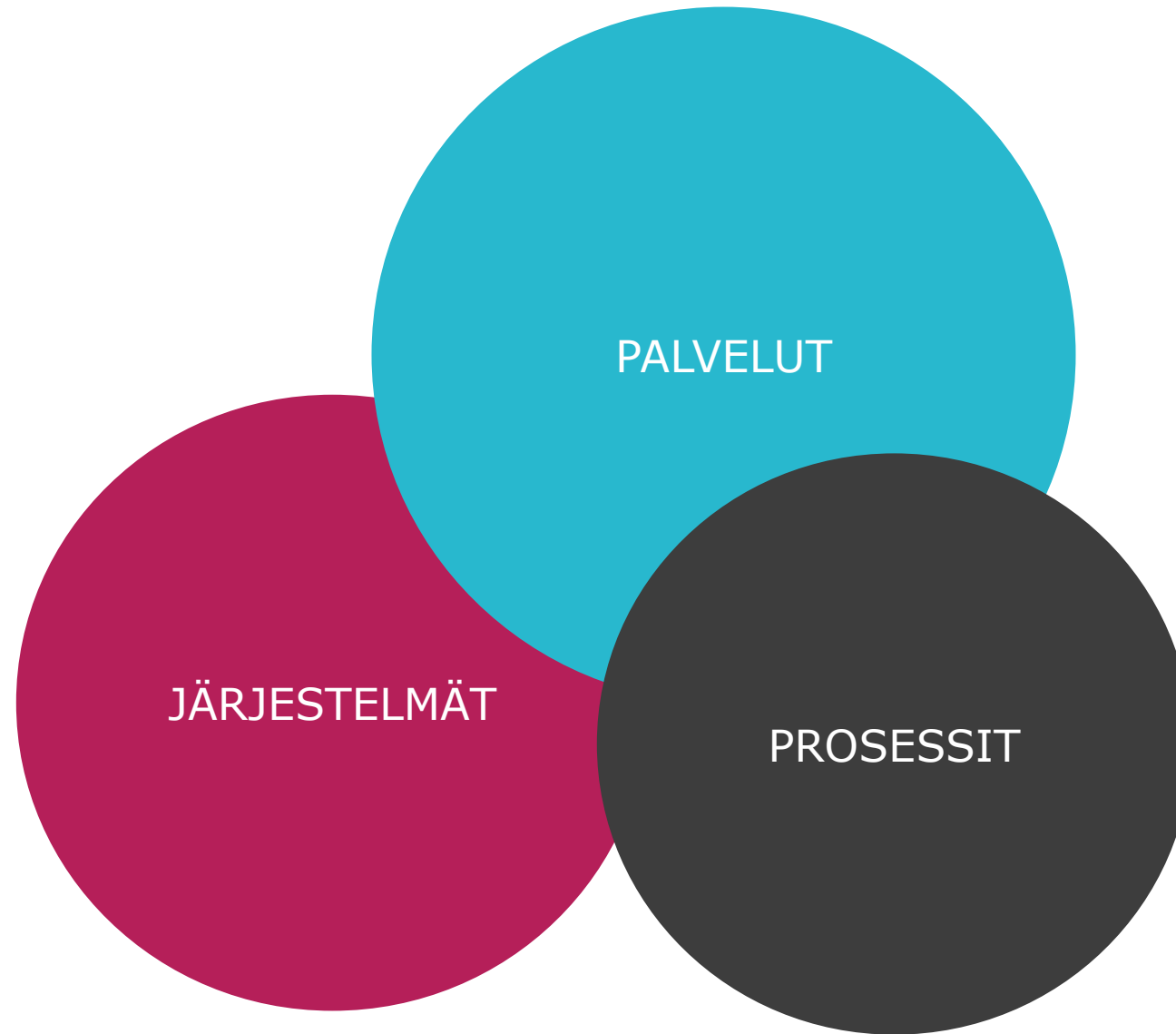


Kuva: Elina Mäkinen, Siracusa 2017

Toiminta-arkkitehtuuri IT-arkkitehtuuri Kokonaisarkkitehtuuri

Kokonaiskuva organisaatiosta prosessien kuvaamisen perustana

Kumppanit Alihankkijat Toimittajat	Strategia Tavoitteet Arvot Missio ja visio	Asiakkaat
Mitä organisaatioon tulee eli syötteen tai "input"	Prosessit, työketjut tai "temput"	Mitä organisaatiosta lähtee eli valmistuu eli "output"
Omistajat Rahoittajat Päätöksentekijät Tai muut keskeiset sidosryhmät	Resurssit eli ihmiset, tilat, järjestelmät	Toimintaympäristö ja sen muutokset (esim. lait)



KOKONAISUUDEN HALLINTA ON KESKEISTÄ - SIKSI SE KANNATTA MALLINTAA

