

Arhchipelago Business Development (ABD) Service Design Challenge

Johanna Lindström

Johanna.lindstrom@abo.fi / +358 40 7458 364



ÖVERSIKT

- ▶ Tjänstedesign - utvecklingsprocess och verktyg
- ▶ ABD Service Design Challenge - vad får jag ut av detta?
- ▶ STEG 1: Kartlägg tjänst med utvecklingspotential
- ▶ STEG 2: Lär känna kunden
- ▶ STEG 3: Hur ser kundens resa ut?
- ▶ STEG 4: Hur kan vi förverkliga kundens resa?)
- ▶ STEG 5: Vad är nästa steg?
- ▶ Utmaning

SERVICE DESIGN / TJÄNSTEDESIGN

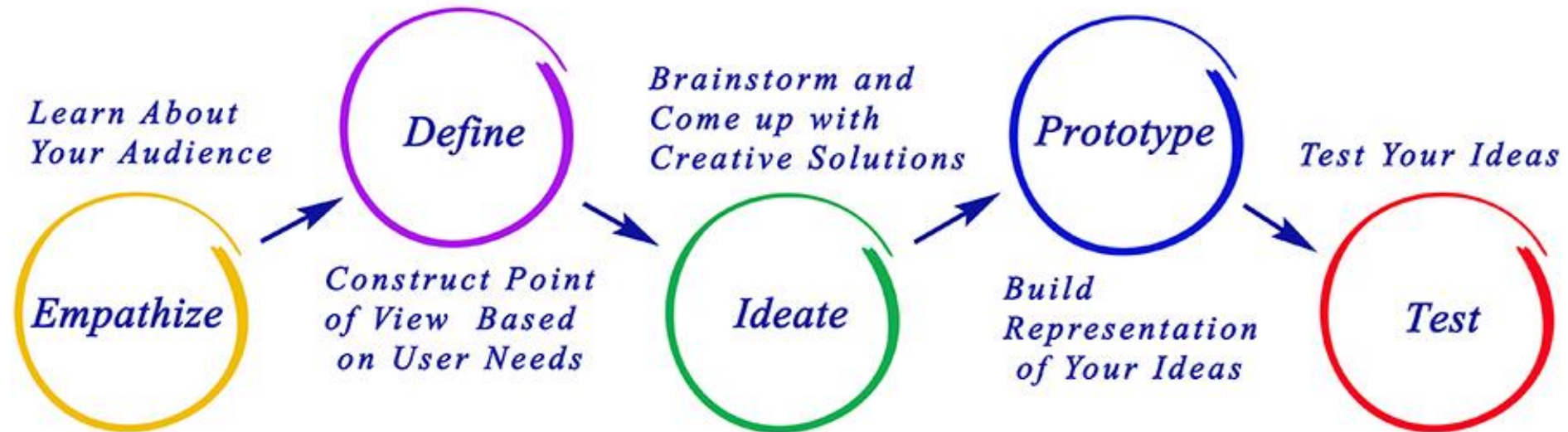
- ▶ **Tjänstedesign**, även kallat **service design**, innebär att **planera och organisera** både människor, infrastruktur, kommunikation och andra komponenter kring en tjänst för att förbättra dess avseende.
- ▶ Syftet är att **förhöja kundens upplevelse** av tjänsten.
- ▶ Genom att utforma en tjänst efter kundens behov blir den **användarvänlig, konkurrenskraftig och relevant utifrån kundens perspektiv**.

<https://sv.wikipedia.org/wiki/Tj%C3%A4nstedesign>

- ▶ Service Design är en **systematisk process** som erbjuder en brett utbud **verktyg för utveckling**.
- ▶ Verktøygen kan användas **flexibelt** på många olika sätt och kan **anpassas till olika faser av processen**.

Ideapakka - service design, <https://ideapakka.fi/verkkopuoti/palvelumuotoilu/>

Design Thinking Process



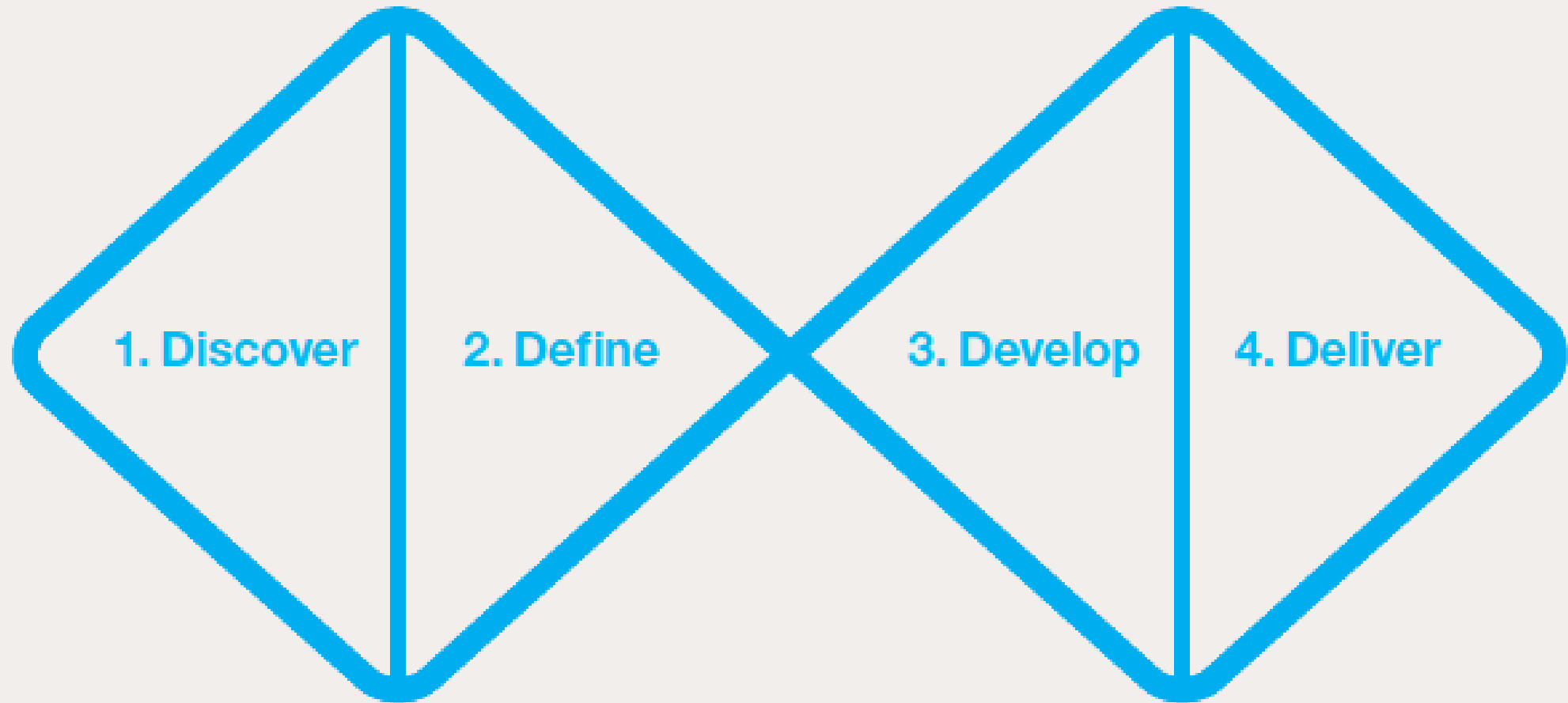
<https://think360studio.com/what-is-design-thinking-and-design-thinking-process/>

IDEAD

Icons and color codes on each card make it easy to find the right method for each phase of the service design process:



<https://ideapakka.fi/verkkopuoti/service-design/>



<https://www.designcouncil.org.uk/resources/guide/design-methods-developing-services>

DET HANDLAR ALLTSÅ OM

- ▶ Att lära känna och förstå sina kunder
- ▶ Att identifiera nya möjligheter utgående från kundens behov och beteende
- ▶ Att generera idéer
- ▶ Att definiera och konkretisera nya eller utvecklade koncept
- ▶ Att ta fram "prototyp" och testa
- ▶ Att utvärdera, lära sig och utveckla vidare

- ▶ En iterativ och kontinuerlig process

Övergången från produkter till tjänster
kan innebära stora resursbesparingar
och främja en hållbar utveckling.

Vilken produkt skulle du kunna erbjuda som tjänst?

”Människan behöver inte fler tjänster utan en smidigare vardag”

Palmu:

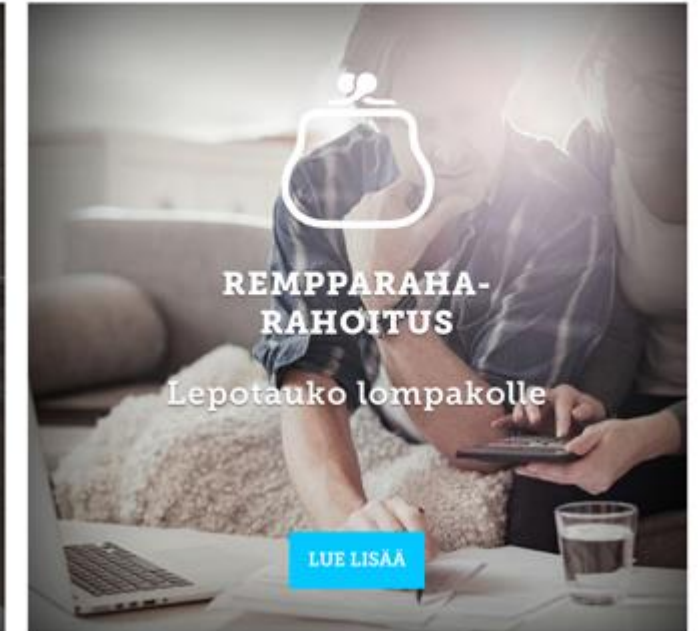
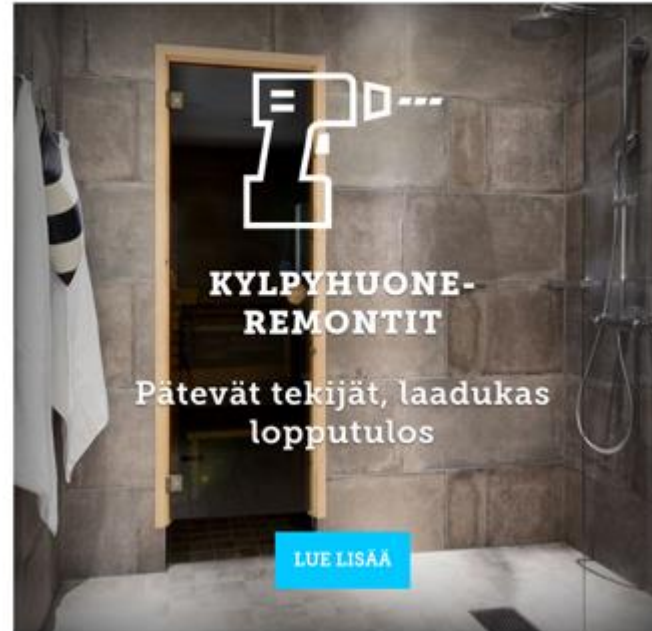
[https://www.solita.fi/palmu/#mita-teemme](https://www.solita.fi/palmu/#mita-<u>teemme</u>)

EXEMPEL: Laattapiste
 (“Kakelpunkten”)

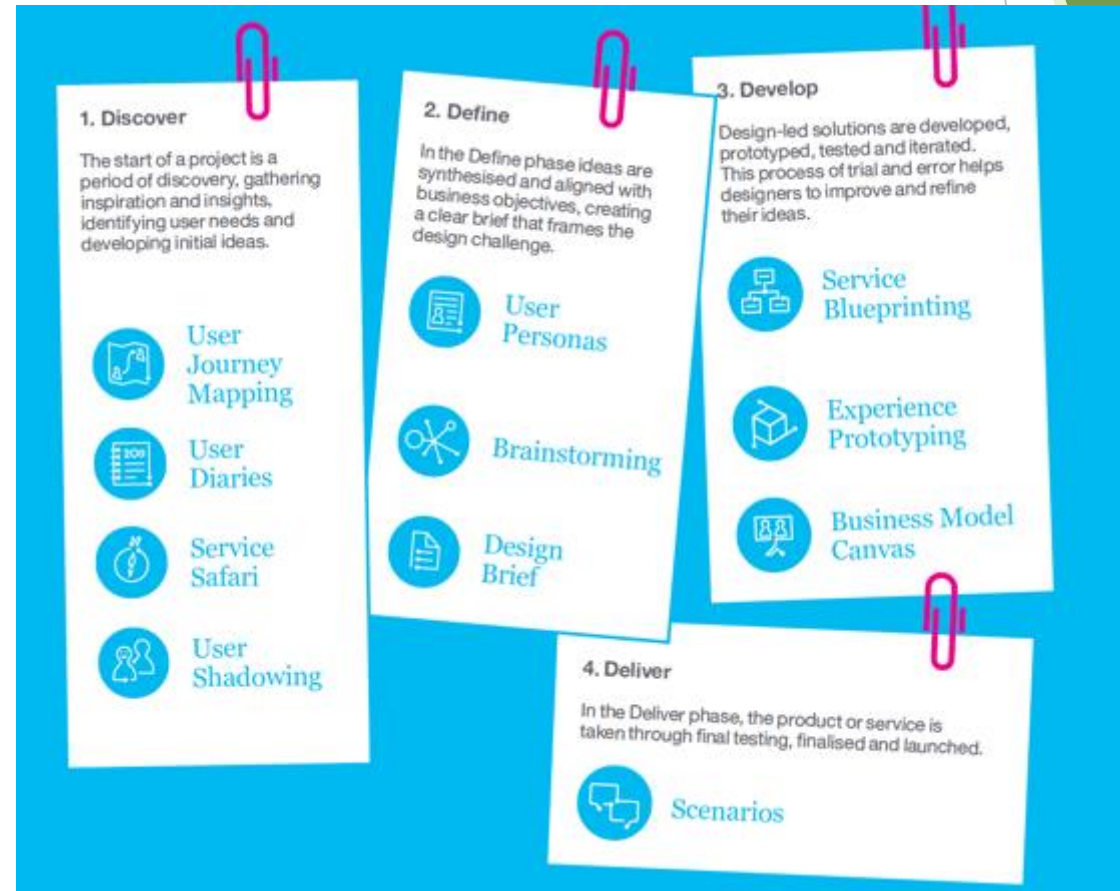
<https://www.laattapiste.fi/>

Från kakel till servicebolag som erbjuder tjänstepaket och helhetslösningar.

PALVELUMME



VAD MENAS MED VERKTYG?



TILL VAD BEHÖVER JAG VERKTYGEN?

- ▶ Ökad förståelse för kundens perspektiv
- ▶ Stöd, hjälp och struktur vid utveckling av nya idéer och hållbara lösningar
- ▶ Dokumentera utvecklingsprocessen och idéerna



ABD SERVICE DESIGN CHALLENGE

FOKUS PÅ ATT:

- ▶ Utveckla nya hållbara idéer, koncept och helhetslösningar
 - ▶ Hur går jag från produkter till tjänster?
 - ▶ Identifiera nya samarbetsmöjligheter
 - ▶ Skapa och bygga upp din egen verktygslådan för framtiden
-
- ▶ Vi testar olika verktyg under workshoparna
 - ▶ Utmaning: använd verktyg, kartlägg och utveckla på egen hand

STEG 1: Kartlägg tjänst med utvecklingspotential

VERKTYG: What we know now

Vad betyder
hållbarhet för oss?

Vad behöver och vill kunderna ha?	Vilka förutsättningar/resurser finns redan?
Vad har vi redan testat?	Spontana utvecklingsidéer


STEG 2: Lär känna kunden

OLIKA VERKTYG

- ▶ **Intervjua** - Tala med kunden. Djupare förståelse för kundens livsstil, attityder och värderingar.
- ▶ **Gå på tjänstesafari** - Upplev tjänster själv som kund, t.ex. konkurrerande tjänst.
- ▶ **Skugga** - ”Följ efter” och observera kunders tjänsteupplevelse.
- ▶ **Empatikarta** - Hur tänker kunden? Vilka är kundens behov, känslor, önskemål och rädslor? Hur kan vi påverka kunden?
 - ▶ Vad behöver jag veta om kunden?
 - ▶ Hur kan jag ta reda på det?

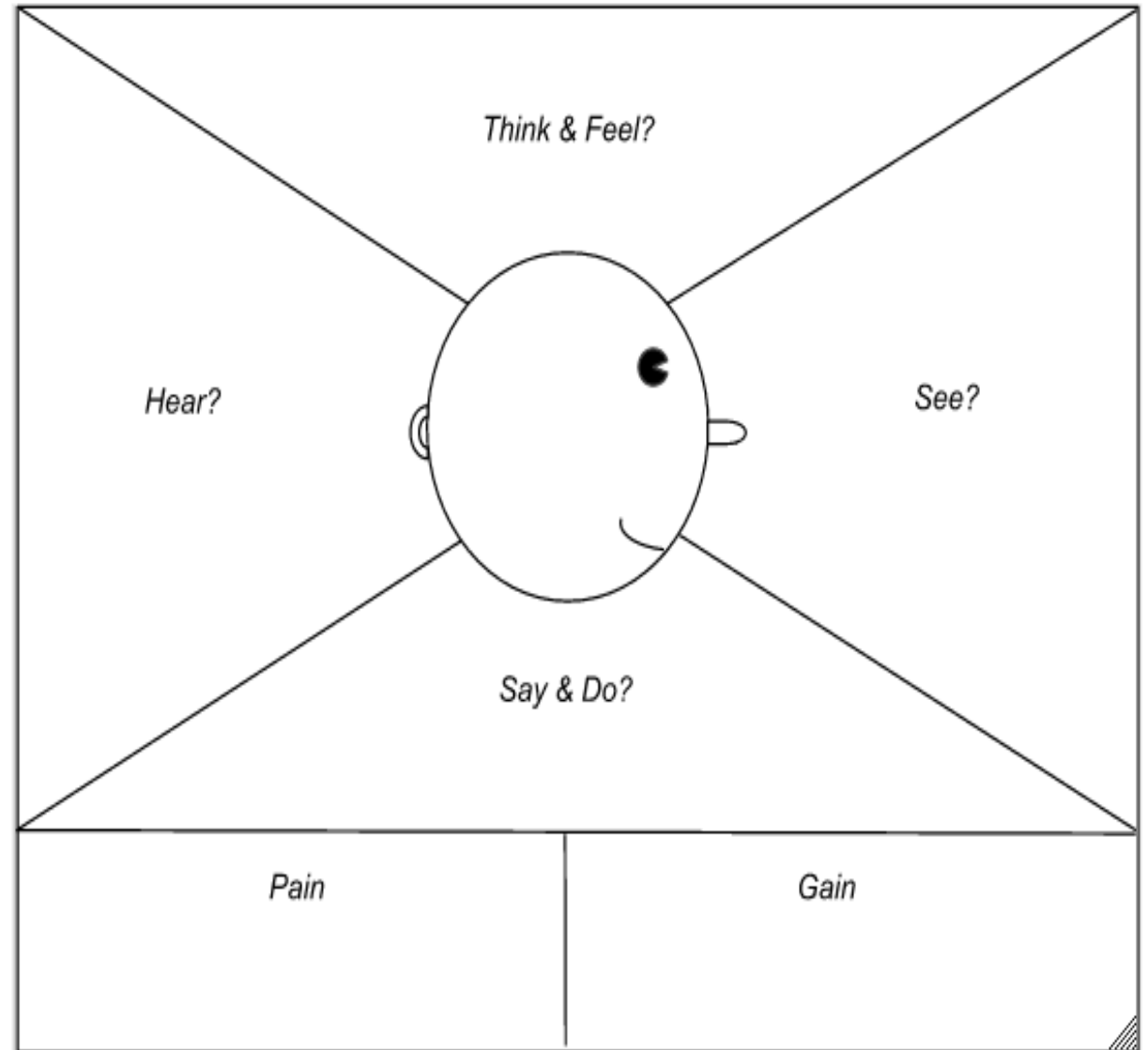
VERKTYG: Persona

- ▶ En beskrivning av en viss typ av kund; Vem är vår typiska kund? Vem vill vi nå?
- ▶ Beskriv centrala **demografiska**, **psykografiska** och **beteendemässiga** faktorer hos denna kund som är lämpliga för just er tjänst:
 - ▶ Hur ser hen ut?
 - ▶ Vad heter hen?
 - ▶ Var och hur bor hen? Hur ser familjen ut?
 - ▶ Vad är hen intresserad av?
 - ▶ Vad jobbar hen med? Vad förtjänar hen?
 - ▶ Vad gör hen på fritiden?
 - ▶ Var och hur köper hen liknande tjänster som vår?
 - ▶ Osv. osv.

Background:	Sample Sally	Challenges:
		
Demographics:	Hobbies & Interests:	Common Objections:
Goals:		Biggest Fears:

VERKTYG: Empathy map

- ▶ Hjälper oss att empatisera med kunden; Vilka är kundens behov, känslor, önskemål och rädslor?
 - ▶ **Tänka och känna:** Vad är viktigt för kunden? Vad drömmer hen om? Vad påverkar hans känslor?
 - ▶ **Se:** Hur ser omgivningen ut? Vem träffar kunden? Vilken typ av erbjudanden finns i omgivningen?
 - ▶ **Säga och göra:** Hur beteer sig kunden? Hur talar hen? Vad påverkar hans beteende?
 - ▶ **Höra:** Vem påverkar hans köpbeslut? Vem lyssnar hen på? Vilken typ av media använder hen?
 - ▶ **Pain:** Frustrationer? Begränsningar? Risker hen helst undviker?
 - ▶ **Gain:** Vad strävar hen efter? Vad är hans mål i livet? Hur uppnår hen sina mål?



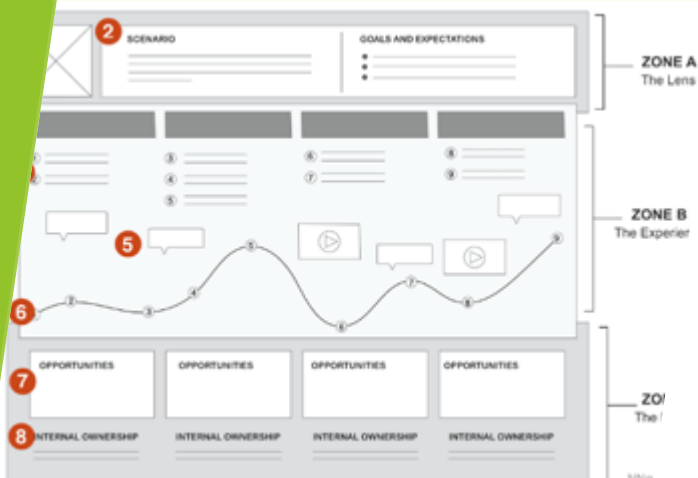
STEG 3: Hur ser kundens resa ut?

The Customer Journey



VERKTYG: Customer Journey Map

- ▶ En visuell illustration av kundens resa före, under och efter tjänsteupplevelsen.
- ▶ Fokus på "touchpoints" i de olika faserna, digitala eller IRL = tillfällen där kund och tjänsteproducent interagerar
 - ▶ Vilka touchpoints kan vi identifiera? Före, under och efter?
 - ▶ Vilka touchpoints är speciellt kritiska?
 - ▶ Magic moments: vad funkar bra?
 - ▶ Pain points: Vad måste förbättras? Hur kunde dessa förbättras?
 - ▶ Vilka aktörer träffar kunden under resan? Behövs nya aktörer/samarbetspartners? Vem?



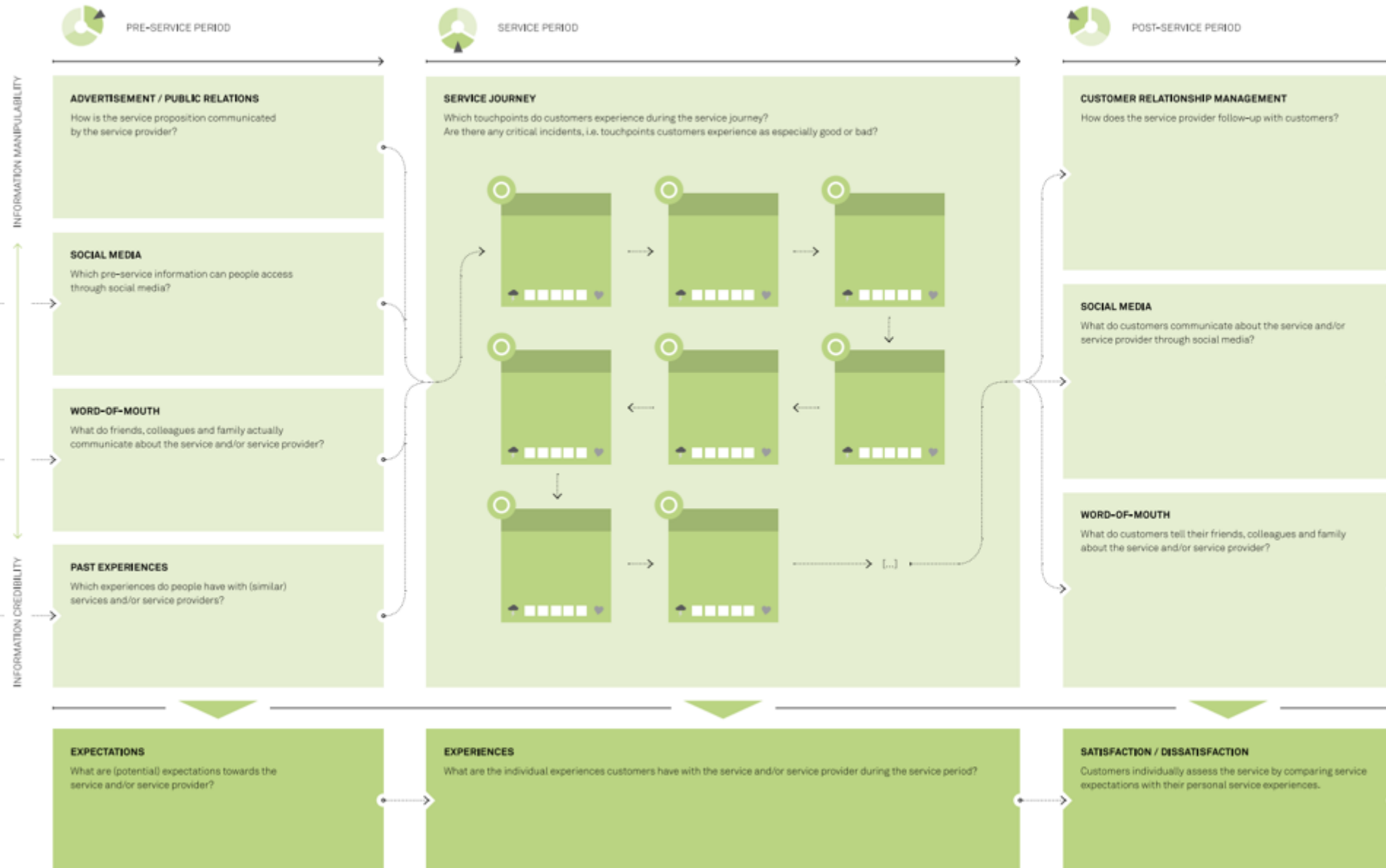
The Customer Journey Canvas

Persons

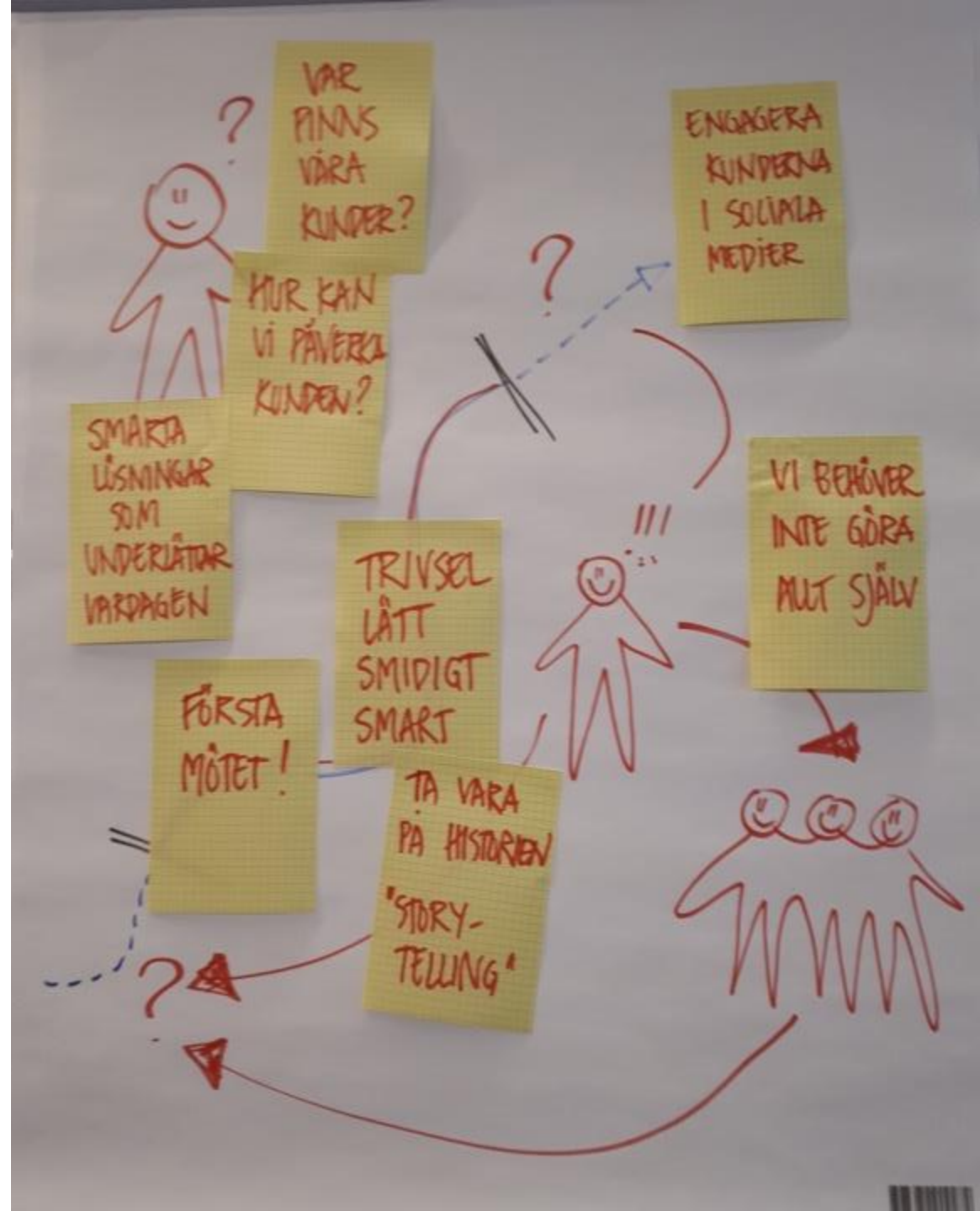
Service

Service Provider

Design Team



SAMMANFATTANDE TANKAR



STEG 4: Hur kan vi förverkliga kundens resa?

STEG 5: Vad är nästa steg?

UTMANING

- ▶ Använd verktygen på egen hand eller tillsammans med andra för att:
 - ▶ Kartlägga nuläget, identifiera och utveckla nya möjligheter och erbjudanden, **eller**
 - ▶ Utveckla eget befintligt erbjudande, **eller**
 - ▶ Hjälpa någon annan att utveckla nytt eller befintligt erbjudande
- ▶ Kolla lästipsen för inspiration och verktyg!
- ▶ Våga tänka nytt, våga testa, våga samarbeta

LÄS- & VERKTYGSTIPS

- ▶ Design methods for developing services (double diamond processen och användbara verktyg)
 - ▶ <https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/DesignCouncil%20Design%20methods%20for%20developing%20services.pdf>
- ▶ Service Design 101 (länksamling)
 - ▶ <http://www.practicalservicedesign.com/service-design-101>
- ▶ Service Design Tools
 - ▶ <http://www.servicedesigntools.org/>
- ▶ This is service design thinking (bok av Mark Stickdorn & Jakob Schneider)
- ▶ Service design: from insight to implementation (Bok av Polaine, A., Løvlie, L. & Reason, B.)
- ▶ Mitä on palvelumuotoilu? (blog på finska)
 - ▶ <https://blog.hellon.com/mita-on-palvelumuotoilu>
- ▶ Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun (broschyr på finska)
 - ▶ https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf
- ▶ Ideapakka - servide design eller palvelumuotoilu (kortpackar - obs! finns inte online utan måste köpas)
 - ▶ <https://ideapakka.fi/verkkopuoti/>

