

# Palvelumuotoilun tiimisparraus

Palvelumuotoilun keskiössä ovat osallistaminen ja osallistuminen eli palvelumuotoilua tehdään pienessä tiimissä ja yhteistyössä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa. Palvelumuotoilun tiimisparraus vahvistaa tiimin sisäistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä.



Sparrauksessa autamme tiimiäsi onnistumaan uuden palvelun rakentamisessa tai olemassa olevien palveluiden käyttäjäkokemuksen kehittämisessä ja palvelun tehostamisessa. Keskeistä sparrauksessa on pienellä panostuksella tuotetut ketterät tulokset liittyen uuteen palveluun tai parannettuun olemassa olevaan palveluun. Lisäksi tiimi oppii hyödyntämään palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä jatkossa erilaisten haasteiden ratkaisussa.

Palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä hyödyntämällä konseptoitte täysin uuden palvelu asiakasta kiinnostavaksi ratkaisuksi.

Kehitätte olemassa olevan sisäisen tai ulkoisen palvelun käyttäjäkokemusta ja tehokkuutta Otatte palvelumuotoilun prosessin ja menetelmiä haltuun ammattimaiseksi kehittämisvälineeksi, joita pystyt jatkossa soveltamaan erilaisiin kehittämishaasteisiin.

Vaikuttavuustakuu

## Kenelle koulutus sopii?

Tiimeille ja ryhmille, jotka haluavat tuottaa parempia palveluja ja asiakaskokemusta.

## Asiakkaiden kokemuksia

Muutamia asiakkaiden toteamuksia kymmenistä toteuttamistamme tiimisparrauksista eri toimialoilta:

*"Lyhyessä ajassa saatiin tuloksia aikaiseksi ja ideoita ja näkemyksiä."*

*"Hyötyä oli paljon, nyt on tärkeää pitää yllä alkanutta kehittämistoimintaa esim. toteuttamalla vastaavia."*

*"Yhteinen ymmärrys asiasta parani."*

*"Alussa meille oli lähtökohta epäselvä, miten lähdemme tunnistamaan ongelmaa ja ratkaisemaan, alkutapaaminen oli hyvä ja siitä löytyi kiteytys mitä olemme tekemässä."*

*"Pitäisi saada osaksi yrityksen toimintaa ja kulttuuria."*

*"Kestot olivat sopivia ja menetelmät antoivat tuloksia ja olivat erilaista mitä olemme ennen tehneet."*

*"Uudet viestit ja palvelulupaukset ja palvelun kuvaus. Face ja Insta otetaan alkuvuodesta käyttöön. Ilman tätä näitä ei olisi."*

*"Hyvä. En itse olisi mitenkään osannut ja kerennyt toteuttaa asiakaslähtöistä viestinnän ja nettisivujen uudistamista."*

*"Tulosten perusteella tehty investointeja."*

*"Säästi työtä ja vaivaa."*

## Koulutuksen sisältö

Palvelumuotoilun tiimisparraus keskittyy palveluja kehittävän tiimin kannalta olennaisiin haasteisiin

ja kehityskohteisiin fasilitoinnin ja palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Tiimisparrauksen aikana viedään läpi ketterä palvelun kehitysprojekti.

## Toteutus

1. tapaaminen Haasteen rajaus  
Rajataan kehittämiskohde ja asetetaan tavoitteet sekä sovitaan etenemisen aikataulu.  
  
Välityöskentelynä kehittämiskohteen tavoitteiden konkretisointi.
2. tapaaminen Asiakastiedon kerääminen  
Lisätään ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja huolista osallistaen asiakkaita ja käyttäjiä.  
  
Välityöskentelynä tarvittavan asiakastiedon ja käyttäjätiedon syventäminen.
3. tapaaminen Ratkaisujen tuottaminen ja parhaiden valinta  
Tuotetaan konkreettisia ideoita ja ratkaisuja asiakkaiden ja käyttäjien todellisiin haasteisiin.  
Arvioidaan ratkaisut ja valitaan parhaat kokeiltavaksi.  
  
Välityöskentelynä ideoiden ja ratkaisujen lisätuottaminen sekä niiden arviointi.
4. tapaaminen Ratkaisujen toteuttamisen suunnittelu  
Sovitaan miten ratkaisut käytännössä toteutetaan.  
  
Välityöskentelynä valittujen ratkaisujen käytännön toteuttaminen.
5. tapaaminen Toteutuksen arviointi  
Arvioidaan toteutus tähän mennessä, suunnitellaan ja varmistetaan kehitystyön jatkuminen.

## Muuta tärkeää tietoa

Tutustu myös

Palvelumuotoilun perusteet

Palvelumuotoilun henkilökohtainen sparraus

PalveluLuotsi®

Muutosturvakoulutus 55 vuotta täyttäneille työnhakijoille

Yrityskohtaisia sovellus- ja digikoulutuksia

## Ota yhteyttä

### Sari Herrala

koulutusasiantuntija, johtaminen, lean, laatu ja prosessi  
050 374 2271  
sari.herrala@taitotalo.fi

## Asiantuntijat

### Kimmo Viitanen

kouluttaja, johtaminen, liiketoiminta ja palvelumuotoilu  
050 469 0519  
kimmo.viitanen@taitotalo.fi

### Sari Herrala

koulutusasiantuntija, johtaminen, lean, laatu ja prosessi  
050 374 2271  
sari.herrala@taitotalo.fi

## Seuraavat koulutukset

### Palvelumuotoilun tiimisparraus

**Paikka:** Taitotalo, Valimo, Valimotie 8, 00380 HELSINKI

**Ilmoittaudu viimeistään:** Jatkuva haku

**Kesto:** n. 12 kuukautta

**Hinta:** 2 500,00 € ALV 25,5 % Kokonaishinta sis. ALV 3 137,50 €

## Lisätietoa

### **Palvelumuotoilun tiimiparraus**

1.1.2022 - 31.12.2022

Taitotalo, Valimo, Valimotie 8, 00380 HELSINKI