



## SOPIEN 2.0

# PALVELUMUOTOILULLA UUTTA LIKETOIMINTAA SOTEYRITYKSILLE



Palvelumuotoilija Tom Hagelberg

## SINULLE SOTEYRITTÄJÄ

Hyvinvointialan yritykset ovat olleet melkoisissa muutoksen tuulissa nyt korona-aikana. Monelle asiakkaalle yrittäjä voi olla se tärkein ihminen arjessa. Sotemuutos, kuntien taluspaineet ja pandemia ovat laittaneet yrityksiä koville. Eri yrityksiä eri tavoin. Nyt on aika katsoa palvelut uudestaan. Muotoilla ne niin, että niiden kanssa tulevaisuudessakin pärjää. Muutosten maailma tarjoaa uusia mahdollisuuksia. Katsotaan yhdessä, miten niihin soteyritys voi tarttua. Tule mukaan muotoilemaan juuri sinun palvelusi ja tuotteesi!

## KÄTEVÄSTI VAIKKA KOTISOHVALTA

Voit osallistua mistä vain. Tietokoneelta tai vaikka puhelimitse. Käytämme helppoja, kaikkien saataville olevia välineitä. Muotoilemme yhdessä palveluitasi tai vaikka työn teon tapojasi. Opit siinä ohi menneiden välineiden tehokasta käyttöä ja pääset palaamaan kaikkeen tallenteina. Kaikki materiaali ja välineet jäävät käyttöösi.

## SOTEOSAAN OPASTAMANA

Tom Hagelberg on käytännön palvelumuotoilija. Hän on muotoillut useiden sote-organisaatioiden palveluja ja kymmenien hyvinvointialan yritysten siltoja yli koronan. Uusia palveluja ja uutta myyntiä.

## ORIENTAATIO - TULE MUKAAN MATKALLE

**Nyt muutosten maailma tarjoaa mahdollisuuksia sote-yrittäjille. Miten niihin tartutaan muotoilun keinoin?**

Työskentelemme neljä iltapäivää yhdessä digitaalisessa ympäristössä. Päivissä kokenut palvelumuotoilija Tom Hagelberg käy läpi päivän teemat ja tuo esille käytännön esimerkkejä omalta työpolultaan. Sen jälkeen työskentelemme yritysten oman muotoilun kanssa. Yksi tai pari yritystä esimerkkinä kerrallaan. Opit heti ja voit viedä arkeesi.

## OSA 1. TULEVAISUUDEN LIKETOIMINTA 4.2.21. KLO 13.-16.15

**Kukaan ei tiedä, millaista tulevaisuuden liiketoiminta on. Muotoilemme oman yrityksemme tulevaisuutta. Yhdessä.**

Käymme ensin läpi palvelumuotoilun idean ja ajattelutavan. Yrityksen vision, tulevaisuudenkuvan, muotoilusta kaikki lähtee. Arjen kiireessä yrittäjä harvoin pysähtyy miettimään, mitä tavoittelee. Eikä sitä aina ehdi paneutua siihenkään, mikä on mahdollista. Mitkä ovat minun ja yritykseni voimavarat? Mitä mahdollisuuksia muuttuva maailma voi minulle tarjota? Miten tartun mahdollisuuksiin vahvuuksien varassa ja miten selätän toimintaympäristön uhat? **Päivän jälkeen Sinulla on eväät yrityksesi vision muotoiluun ja vaikuttavuuden näkyväksi tekemiseen.** Ne ei ehkä ole vielä ihan tarkkoja, mutta se antaa arkeesi ja kehittämisen suuntaa ja auttaa seuraavilla askelilla.

## OSA 2. PALVELUIDEN MUOTOILU 18.2.21. KLO 13.-16.15

**Palvelut lähtevät asiakkaista ja heidän tavoitteistaan. Palvelupolut sitovat yrityksen ja asiakkaat.**

Useimmilla soteyrityksillä on hyvä ymmärrys asiakkaistaan. Asiakkailta on ollut tarve ja siihen palvelut ovat syntyneet. Melko samanlaisina kaikille. Nostetamme asiakasymmärryksen keskiöön. Ensin yrityksesi tärkeimmät asiakasryhmät. Olemassa olevat ja ne, joita lähdet uusina tavoittelemaan. Mitä asiakkaat eri ryhmissä arvostavat juuri Sinun yrityksesi palveluissa? Millaiset ovat palvelupolut, jotka yrityksesi tarjoaa? Muotoilemme yhdessä palvelupolut ja asiakaskokemuksen houkuttelevaksi. Miten saamme läheiset mukaan palveluiden tuottamiseen. **Saat eväät omien asiakkuuksiesi suunnitteluun ja asiakaskokemuksien ja palvelupolkujen muotoiluun.**

## OSA 3. TUOTTEISTAMINEN 11.3.21. KLO 13.-16.15

**Kun asiakasymmärrys ja asiakkaan palvelupolut ovat kunnossa, on tuotteistuksen aika. Hinnoittelun aika.**

Ennen mietittiin tarpeita, nykyisin tavoitteita ja unelmia. Usein se on unelma hyvästä elämästä. Usein soteyritykset tuottavat sitä siinä varsinaisen sivussa. Se on hymy, kosketus, kohtaaminen. Miten tämä yrityksen suuri vahvuus muotoillaan palvelutuotteisiin? Miten niistä tehdään se pienen paikallisen kilpailuetu tuotteissa? Miten tuotteistamme tuon meidän vahvuutemme? Miten se, mistä asiakas todella hyötyy, hinnoitellaan? Miten käytän digitaalisia välineitä osana palveluprosessia, jotta saan asiakkuuksista kannattavia? **Saat eväät tuotteistamiseen, sisäisiin prosesseihin ja hinnoitteluun.**

## OSA 4. KASVUN TIEKARTTA 1.4.21. KLO 13.-16.15

**Tiekartta tulevaan ja askeleet kohti menestystä. Markkinoinnin ja myynnin aika. Vahvuuksien varassa.**

Markkinointi ja myynti on perinteisesti ollut se heikoin lenkki soteyrityksissä. Muotoiltuamme tiekartan tulevaisuuteen, näemme konkreettiset myynnin ja markkinoinnin askeleet palvelumuotoilun näkökulmasta. Ne ovat melkein aina asiakkaiden omia kokemuksia. Moderni markkinointi on usein tuon ilon jakamista erittäin kustannustehokkaasti digitaalisesti. Luonteva askel yrittäjälle ottaa kohti menestystä. **Saat eväät jatkuvaan kehittämiseen ja tulevaisuuden tiekartan välineeksi.**

**OSAAMISESI VAHVISTUU YHDESSÄ TEHDEN. LUOT HUOMAAMATTASI  
UUSIA PALVELUITA JA UUTTA LIKETOIMINTAA.  
JATKAMME EHKÄ TÄMÄN JÄLKEEN VIELÄ VERKOSTOITUEN.**



## SOPIEN 2.0 PALVELUMUOTOILULLA UUTTA LIIKETOIMINTAA SOTEYRITYKSILLE



Palvelumuotoilija Tom Hagelberg

### KOULUTUKSEN HYÖDYT

- Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan tavoitteita.
- Asiakaslähtöisellä kehittämisellä voidaan parantaa sekä asiakaskokemusta että palvelun käyttökokemusta.
- Palvelumuotoilun avulla palveluista ja toimintamalleista saadaan selkeämpiä, helppokäyttöisempiä ja paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavia.

### MITÄ SAATTE TYÖPAJOISTA

- Konkreettisia palvelumuotoilun työkaluja asiakkaiden tarpeiden ja toimintaympäristön muutosten tunnistamiseen ja ennakointiin.
- Palvelumuotoilun menetelmiä työprosessien ja kehittämistehtävien suunnitteluun, toteuttamiseen, arviointiin ja mittaamiseen omassa työyhteisössä ja/tai organisaatiossa.
- Rohkaistutte hyödyntämään asiakas- ja henkilöstölähtöistä palvelumuotoilua.