



Asiantuntijapalvelun systemaattinen kehittäminen

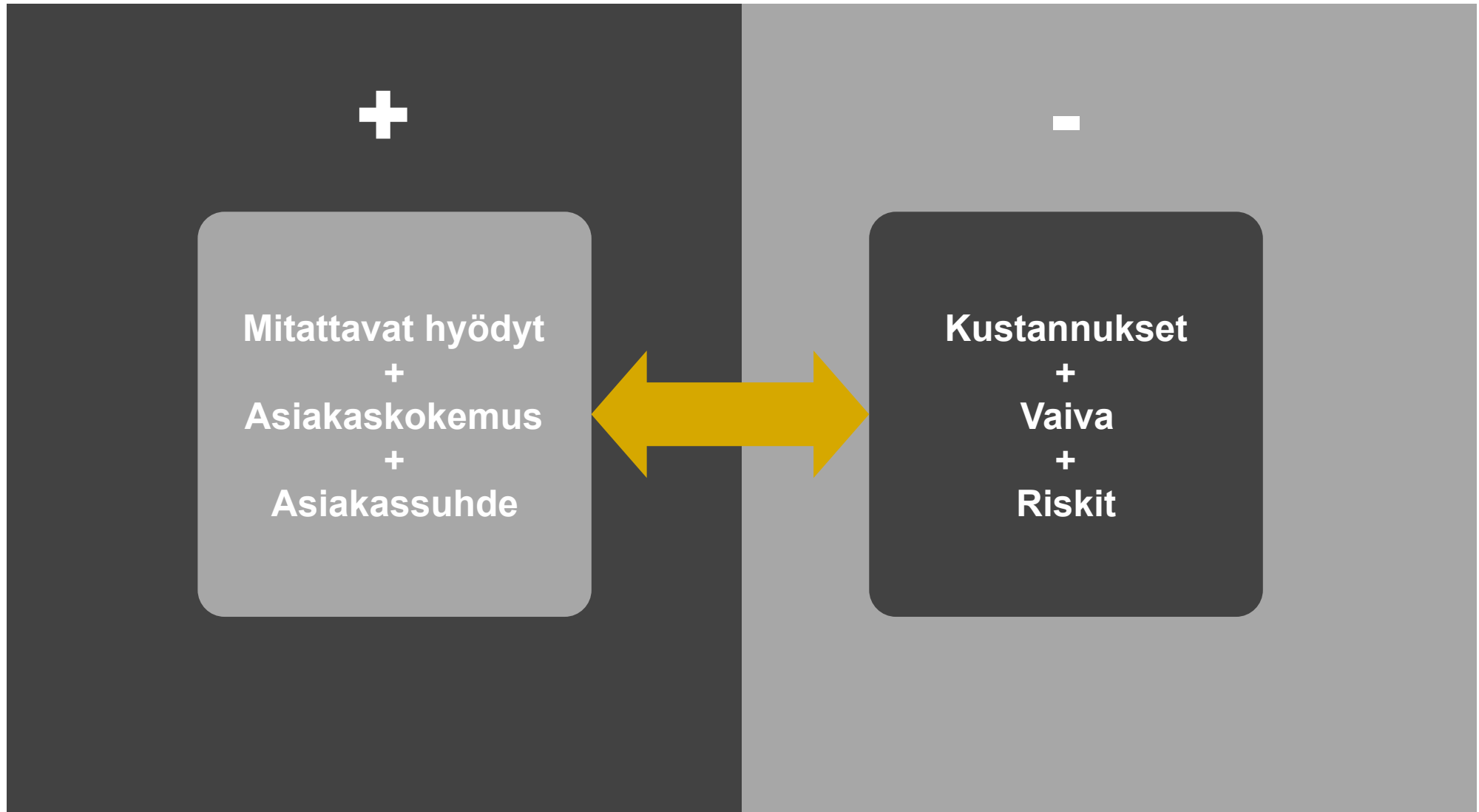
Aarni Heiskanen, AE Partners Oy
Liikkeenjohdon konsultti LJK, CMC
12.4.2010

Palveluliiketoiminta muuttuu...

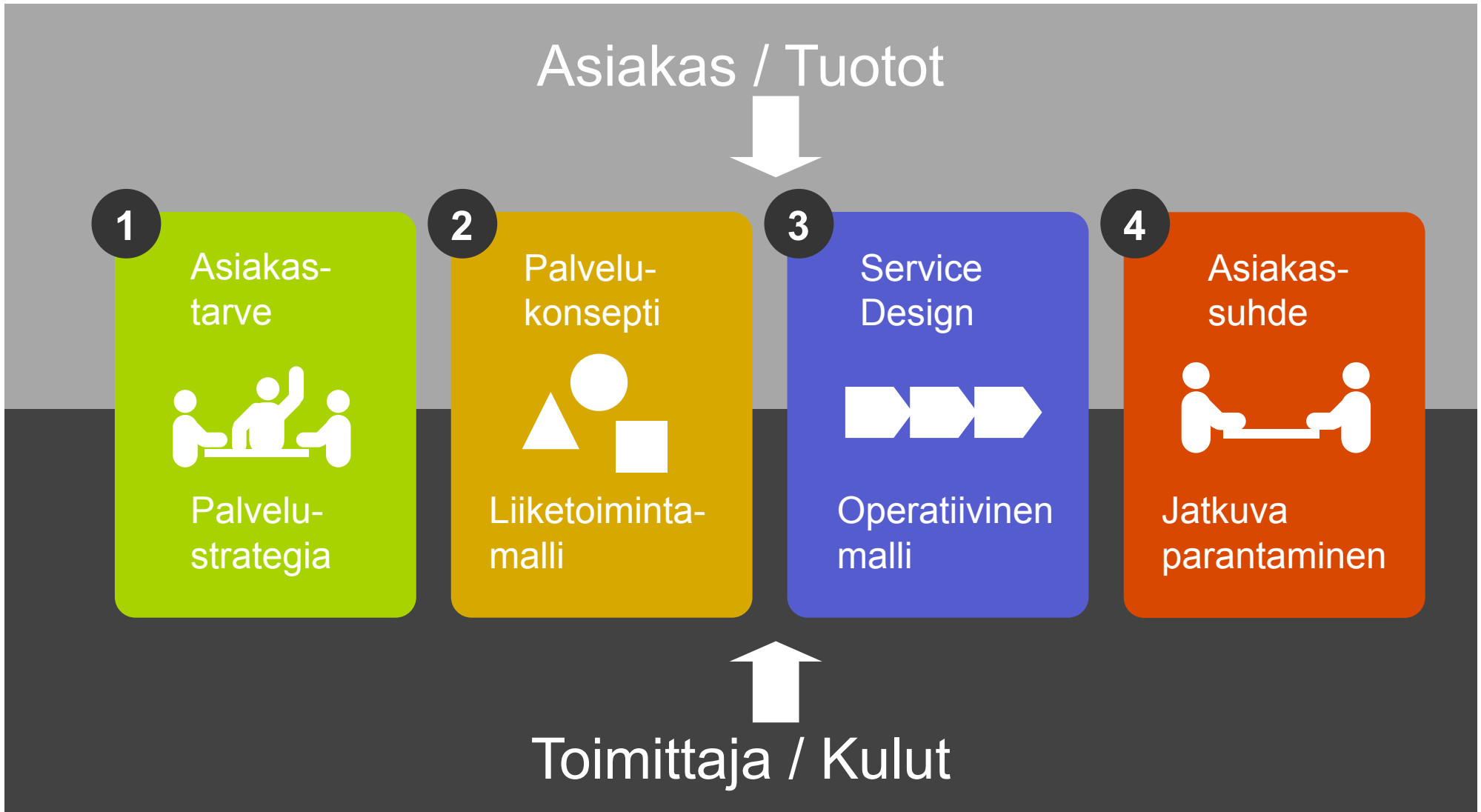
1. Asiakas on korvannut kilpailijat strategian kiinnekohtana
2. Yrittäjyys on uusien palveluiden ajuri
3. Työnjako muuttuu
4. IT on palveluyrityksen tuotantolaitos
5. Internet on tärkein jakelukanava

Peer Insight 2007

Asiakkaan näkemys arvosta



Palvelukehityksen kaksi näkökulmaa ja 4 vaihetta



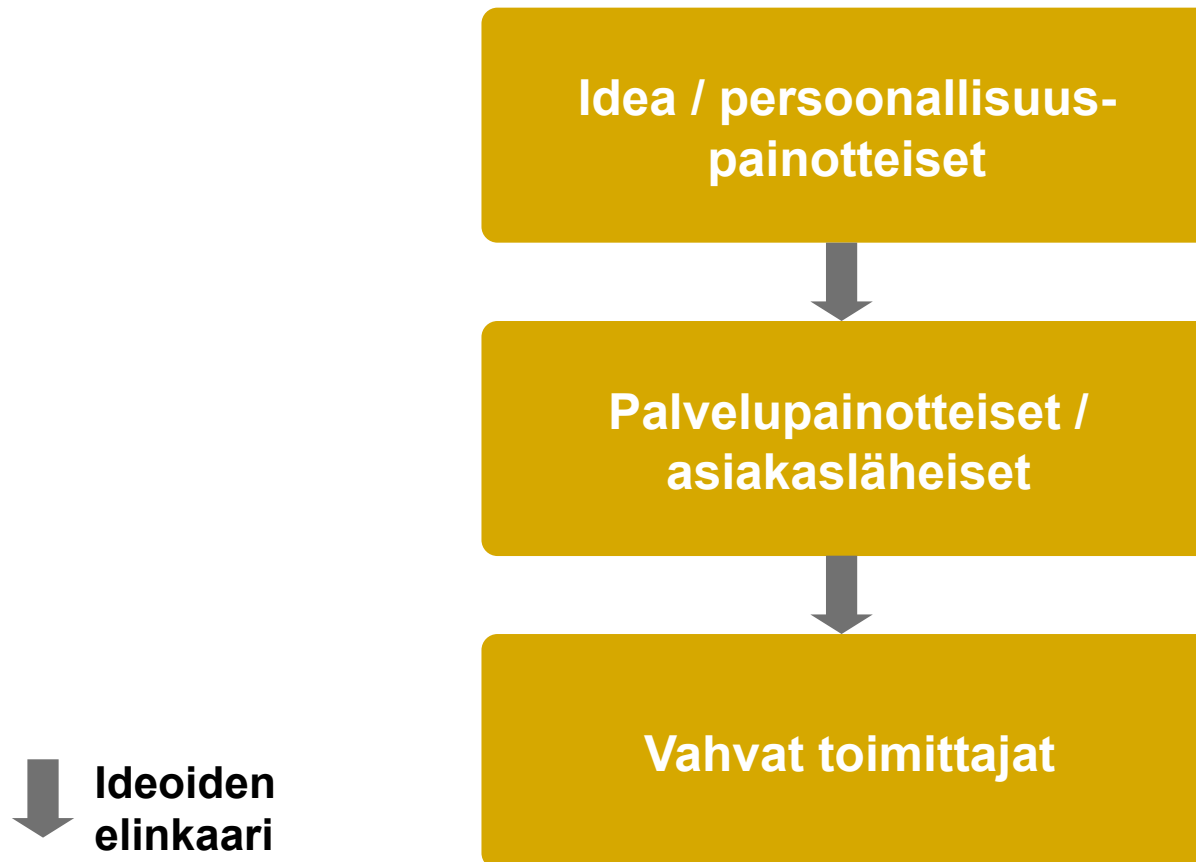
1

Asiakas-
tarve

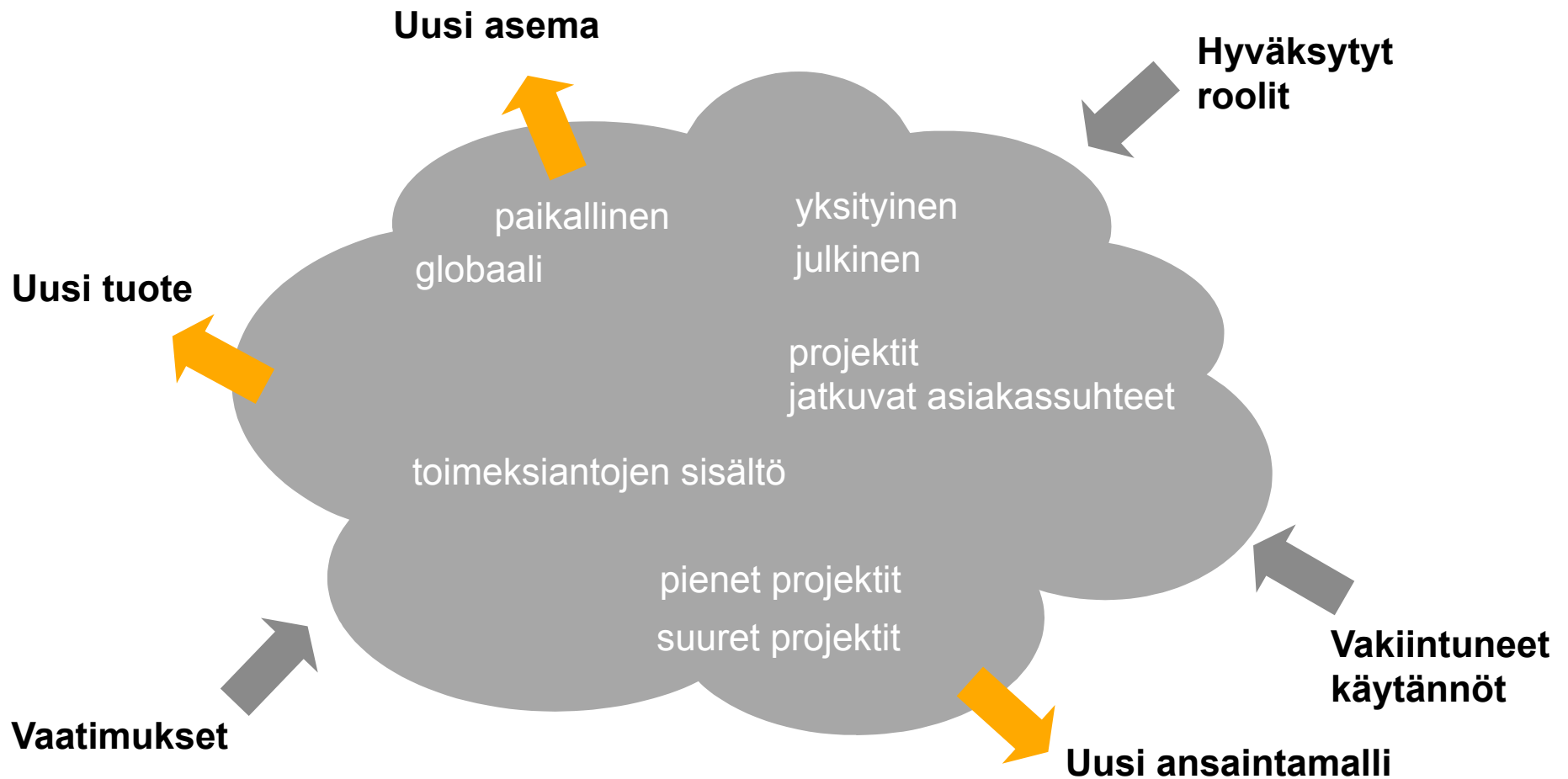


Palvelu-
strategia

Asiantuntijayritysten asemointi



Markkinatila

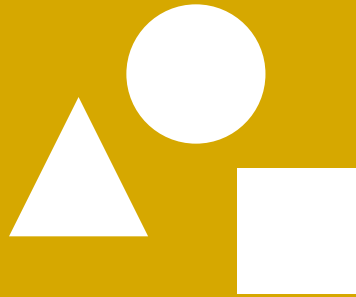


Strateginen profilointi

Laaja-alainen		Erikoistunut
B2B		B2C
Kotimainen / paikallinen		Kansainvälinen
Räätälintyötä		Konseptoitu
Yksityissektori		Julkinen sektori
Suurille yrityksille		PK-yrityksille
Sitoutunut		Riippumaton
Kehittäjä		Seurailija
Suuri / kasvuhaluinen		Pieni
Riskinjakaja		“Konsultti”

2

Palvelu-
konsepti



Liiketoiminta-
malli

10 innovaation kohdetta

Talous	1. Liiketoimintamalli	”Erilainen tapa tehdä tulosta”
	2. Verkostot ja yhteenliittymät	”Kaikkia hyödyttävä liittoutuminen”
Prosessi	3. Tukiprosessit	”Prosessien ja ihmisten tukeminen”
	4. Ydinprosessit	”Uusi tapa toteuttaa liiketoimintaa”
Tarjooma	5. Palveluominaisuudet	”Palvelu, joka erottuu”
	6. Palvelujärjestelmä	”Palvelukokonaisuus laajennuksineen”
	7. Asiakaspalvelu	”Asiakkaista huolehtiminen”
Toimitus	8. Kanava	”Uudet reitit asiakaskohtaamisille”
	9. Brändi	”Asiakaslupaus, joka pitää”
	10. Asiakaskokemus	”Muistettava asiakaskokemus”

Larry Keeley / Doblin Inc. mukaillen

Palvelukonsepti-ideoita



**”Kokonaisvastuu-
palvelu”**



**”Vastaaminen uusiin
asiakasvaatimukseen,
josta yrityksellä ei
ole vielä kokemusta”**



”Ulkoistettu osasto”

Case: Puitteet elämyksille



Hermannin intohimo on rata-autoilu. Ensimmäinen toimeksianto oli Nürburgringin turvaradan suunnittelu vuonna 1984, josta nuori insinööri sai 307 euron palkkion.

Nyt Hermannin yritys on maailmankuulu kilparatojen suunnittelija, jonka portfolioissa ovat mm. A1 Ring, Sepangin, Dubain ja Shanghaiin radat.

Tilke GmbH:n palveluksessa on yli 100 eri alojen suunnittelijaa, kolmessa toimipisteessä, josta yksi on Bahrainissa.

Kokonaisvaltainen palvelu kattaa moottoriradan konseptoinnin, infrastruktuurin ja ratojen suunnittelun, arkkitehtuurin, rakenteet, talotekniikan ja telematiikan.

Strateginen profiili, Tilke GmbH & Co

Laaja-alainen		Erikoistunut
B2B		B2C
Kotimainen / paikallinen		Kansainvälinen
Räätälintyötä		Konseptoitu
Yksityissektori		Julkinen sektori
Suurille yrityksille		PK-yrityksille
Sitoutunut		Riippumaton
Kehittäjä		Seurailija
Suuri / kasvuhaluinen		Pieni
Riskinjakaja		“Konsultti”

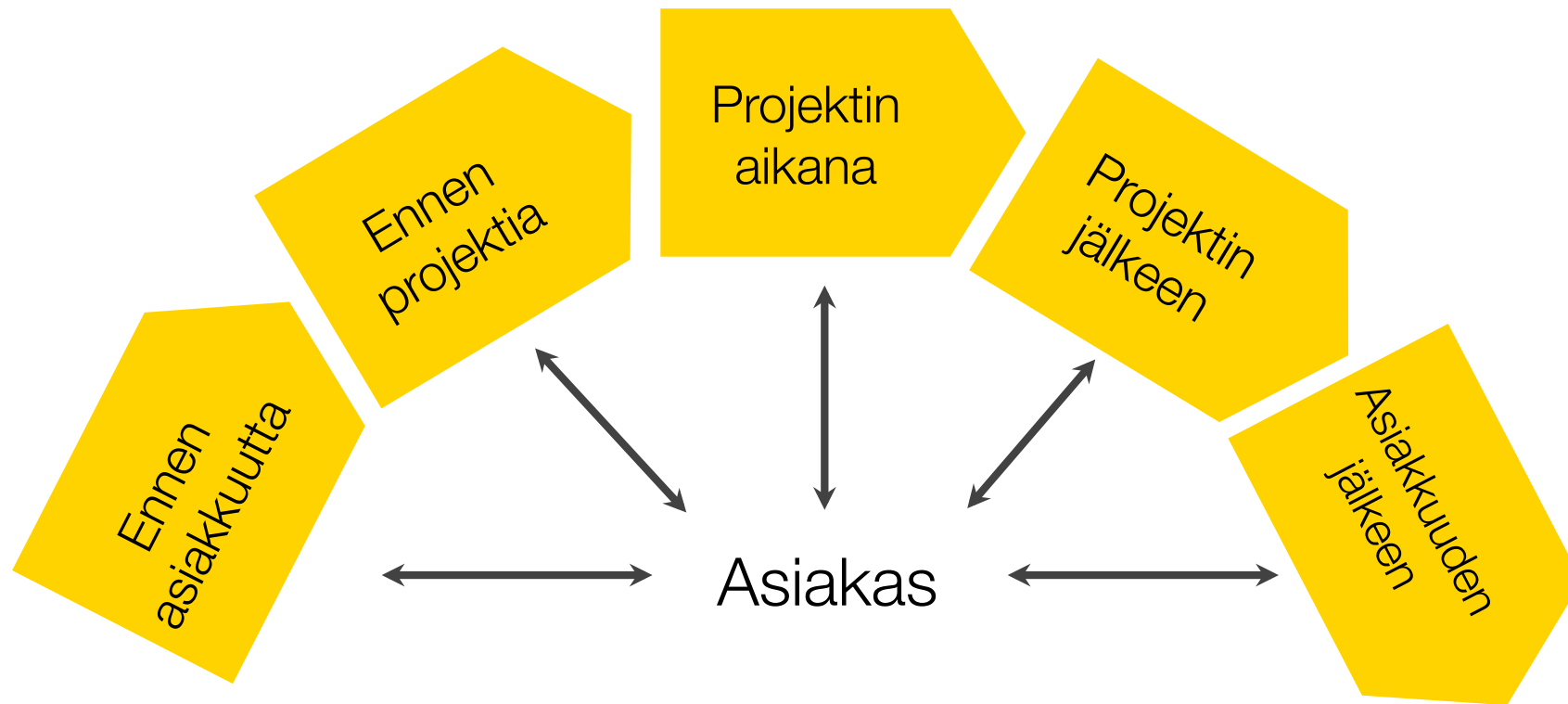
3

Service
Design

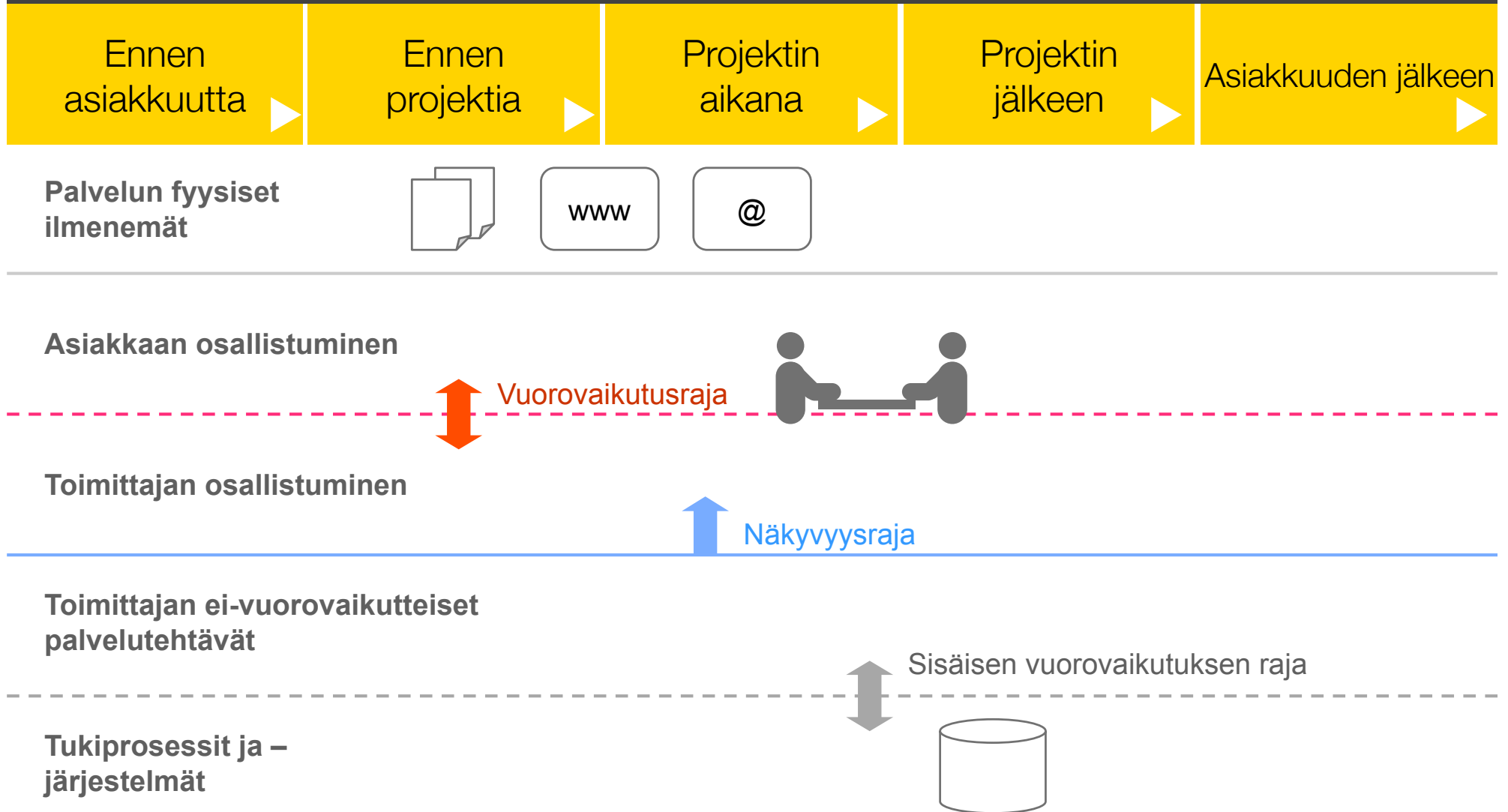


Operatiivinen
malli

Service Design: Asiakkaan kosketuspisteet

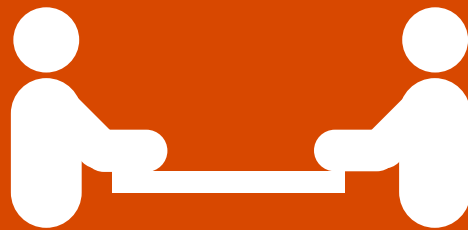


Service Design: Blueprinting



4

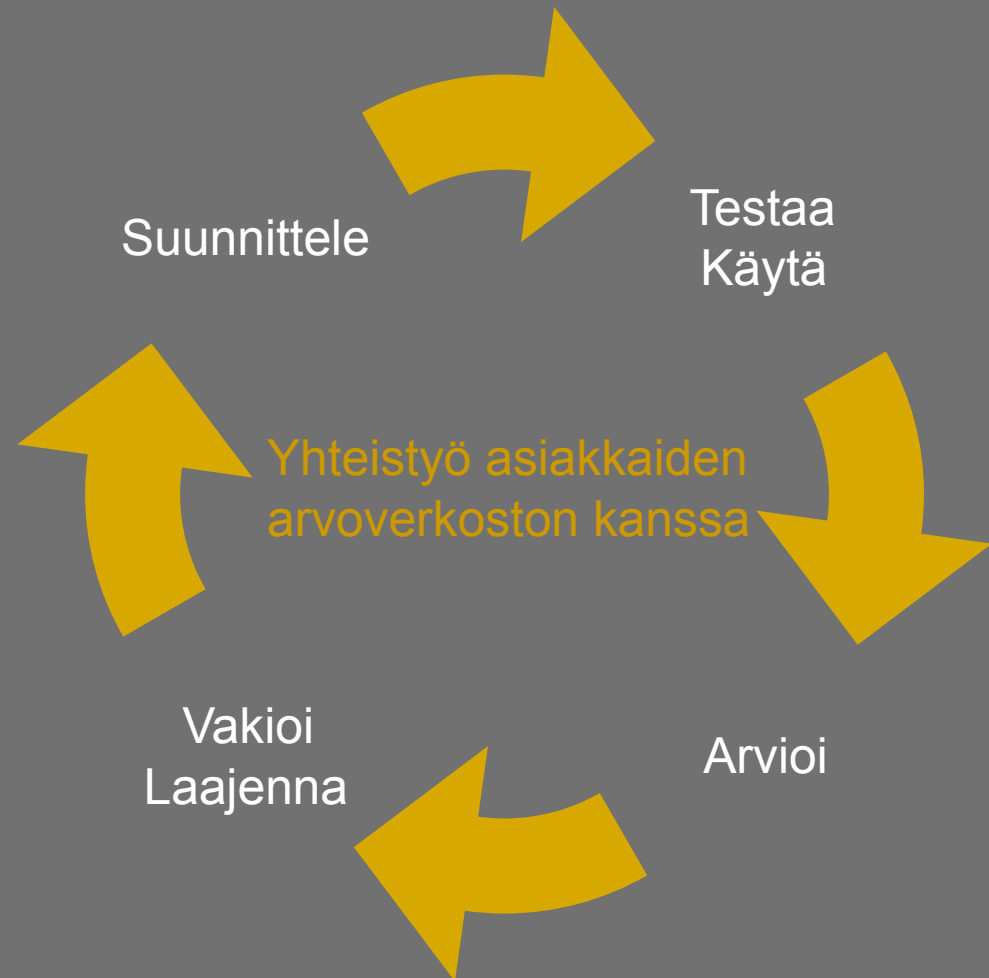
Asiakas-
suhde



Jatkuva
parantaminen

Jatkuva kehittäminen

1. Strategisten valintojen tekeminen, tavoitteiden asettaminen
2. Palvelukonseptin hahmottaminen
3. Tarveanalyysi ja kehityssuunnitelma (osaaminen, kumppanit, prosessit, ICT)
4. Palvelumallin jatkuva kehittäminen, verkostoituminen
5. Asiakkaasta huolehtiminen



Yhteystiedot

Aarni Heiskanen

Puh. 040 7304812

Email [aarni.heiskanen \[at\] aepartners.fi](mailto:aarni.heiskanen@aepartners.fi)

LinkedIn <http://www.linkedin.com/in/aarniheiskanen>

AE Partners Oy

www.aepartners.fi