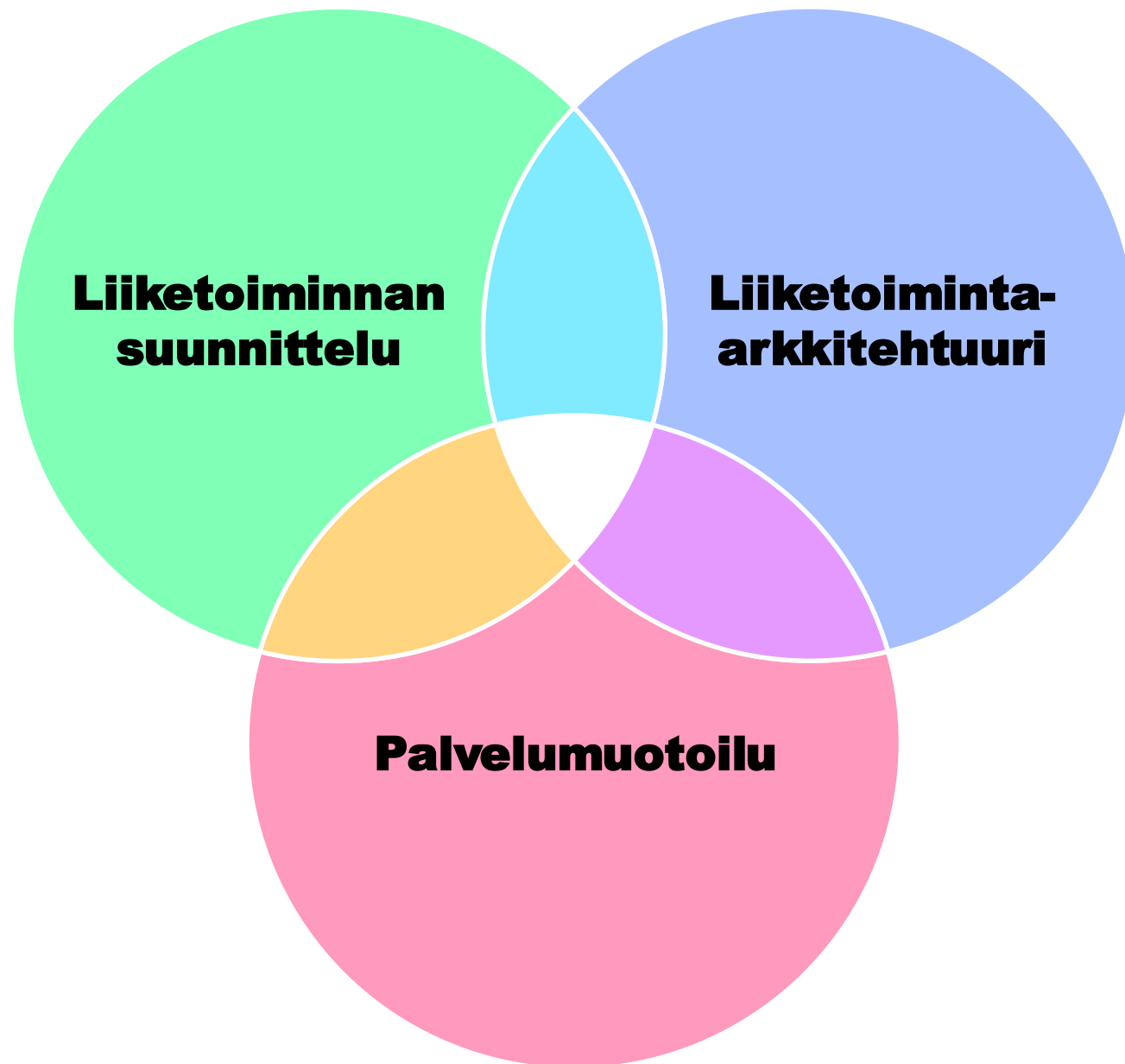


Liiketoiminnan muotoilu

Business Design

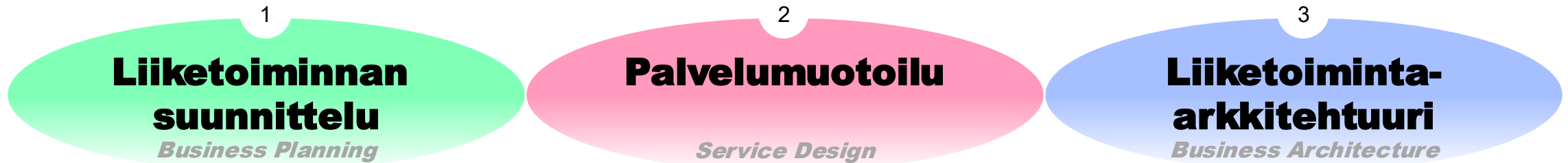


Liiketoiminnan muotoilu



Liiketoiminnan muotoilu

Business Design



Liiketoiminnan muotoilu yhdistää kolme näkökulmaa:

1. Liiketoiminnan suunnittelu antaa suunnan ja tarkoituksen (*miksi ja mihin*),
2. Palvelumuotoilu määrittelee asiakasarvon ja -kokemuksen (*mitä ja kenelle*),
3. Liiketoiminta-arkkitehtuuri kuvaa, miten tämä arvo syntyy ja toteutetaan (*miten ja millä*).

Liiketoiminnan muotoilu

Business Design

Sisältö

<i>Miksi?</i>	<i>Mitä?</i>	<i>Miten?</i>
Liiketoiminnan suunnittelu <i>Business Planning</i>	Palvelumuotoilu <i>Service Design</i>	Liiketoiminta-arkkitehtuuri <i>Business Architecture</i>
Johtaminen	Asiakaskokemus, henkilöstökokemus	Operatiivinen toiminta
Missio, visio, strategia	Asiakasymmärrys	Tarjooma: palvelut ja/tai tuotteet
Tavoitteet, mittarit, arvot, periaatteet	Asiakastarpeet	Liiketoiminnan kyvykkyydet ja resurssit
Kehittämistoimenpiteet, portfolio	Asiakaspolut	Prosessit, operatiivinen toimintamalli
Riskit & riskienhallinta	Kosketuspisteet, kanavat	Tiedot, tietovirrat
Brändi, viestintä	Asiakasryhmät, asiakassegmentointi	Tietoärjestelmät, teknologiat, AI, infra
Organisaatio, ihmiset, osaaminen, kulttuuri	Asiakastiedon hallinta ja analytiikka	Tietoturva, tietosuoja, turvallisuus
Arvolupaukset, palvelulupaukset	Sidosryhmät	Organisoituminen: yksiköt, ryhmät, tiimit, roolit
Ansaintalogiikka, liiketoimintamalli	Vuorovaikutusmallit, kohtaamisten hallinta	Toimijat, toimijoiden vuorovaikutus
Ekosysteemit, kumppanuudet	Palvelukonseptit, palvelumallit	Kehittämistoiminta, kehittämismalli



Liiketoiminnan muotoilu

Liiketoiminnan
suunnittelu

Liiketoiminta-
arkkitehtuuri

Palvelumuotoilu

Liiketoiminnan muotoilu

Business Design

Käytännössä

Liiketoiminnan muotoilu

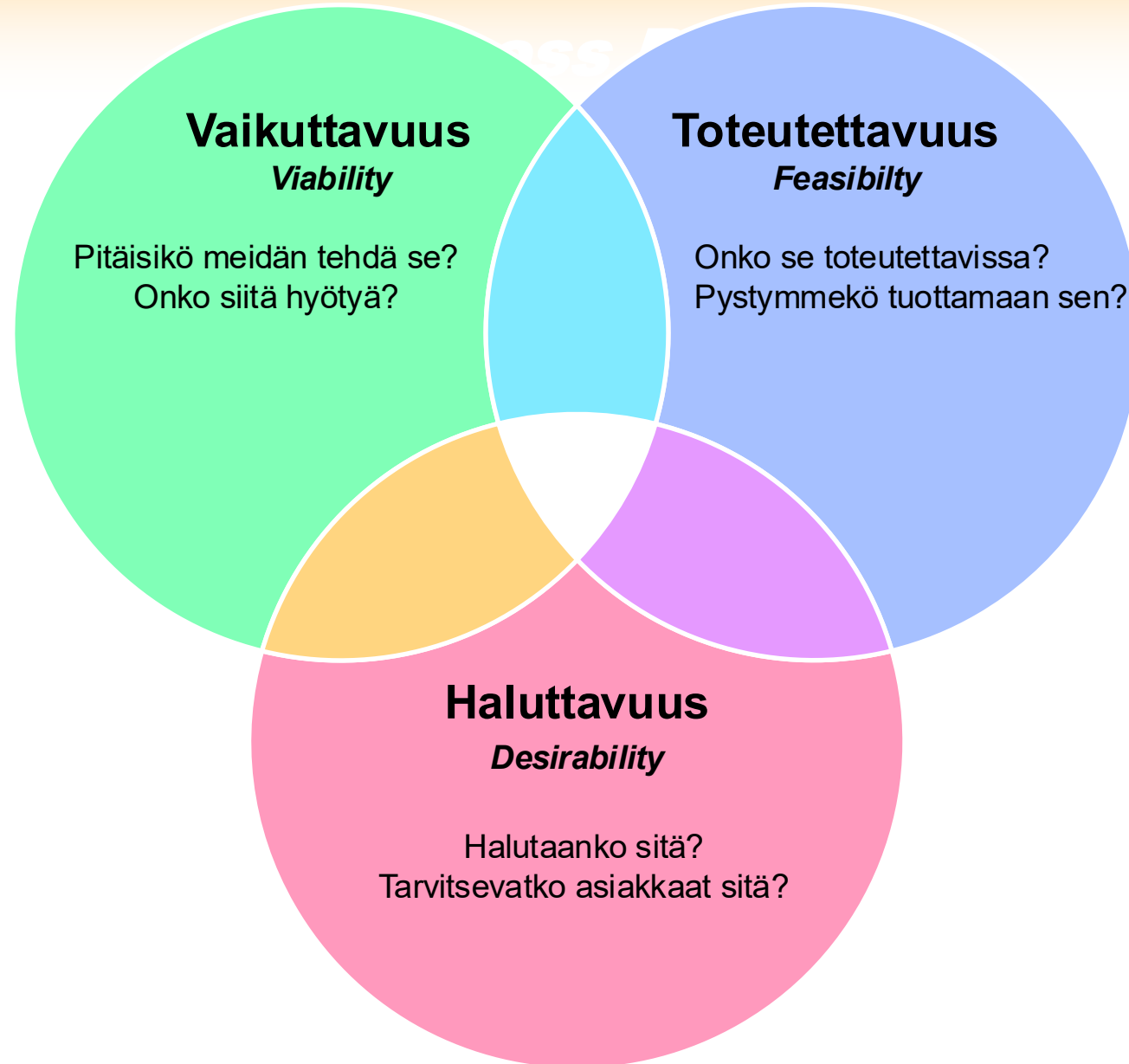
Käytännössä

Miksi?

Tarkoituksenmukaisuus,
merkityksellisyys,
strategian mukaisuus,
kannattavuus ...

Mitä?

Tarpeellisuus,
hyödyllisyys...

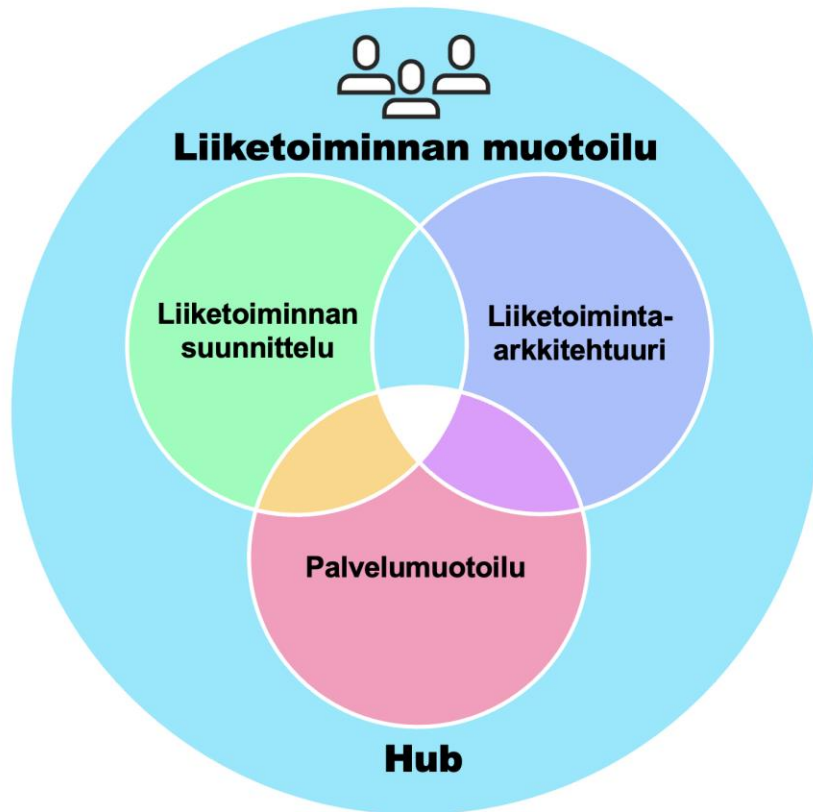


Miten?

Käyttökelpoisuus,
soveltuvuus..

Kehittämistarpeita
tarkastellaan
kokonaisvaltaisesti...

Business Design



Yhteistyömalli

Eri alojen asiantuntijat tarjoavat yhdessä moniammatillista osaamistaan - esim. nimellä **Hub**

- Kyseessä on liiketoiminnan muotoilun virtuaalitiimi, joka yhdistää eri osaajaryhmät yhteistyöhön.
- Se käsittelee liiketoiminnan kehittämis- ja muutostarpeet, ja auttaa organisaatiota sen nykyisissä ja tulevaisissa kehittämishaasteissa.
- Toiminta perustuu asiakaslähtöiseen, moniammatilliseen yhteistyöhön ja yhteiskehittämiseen.

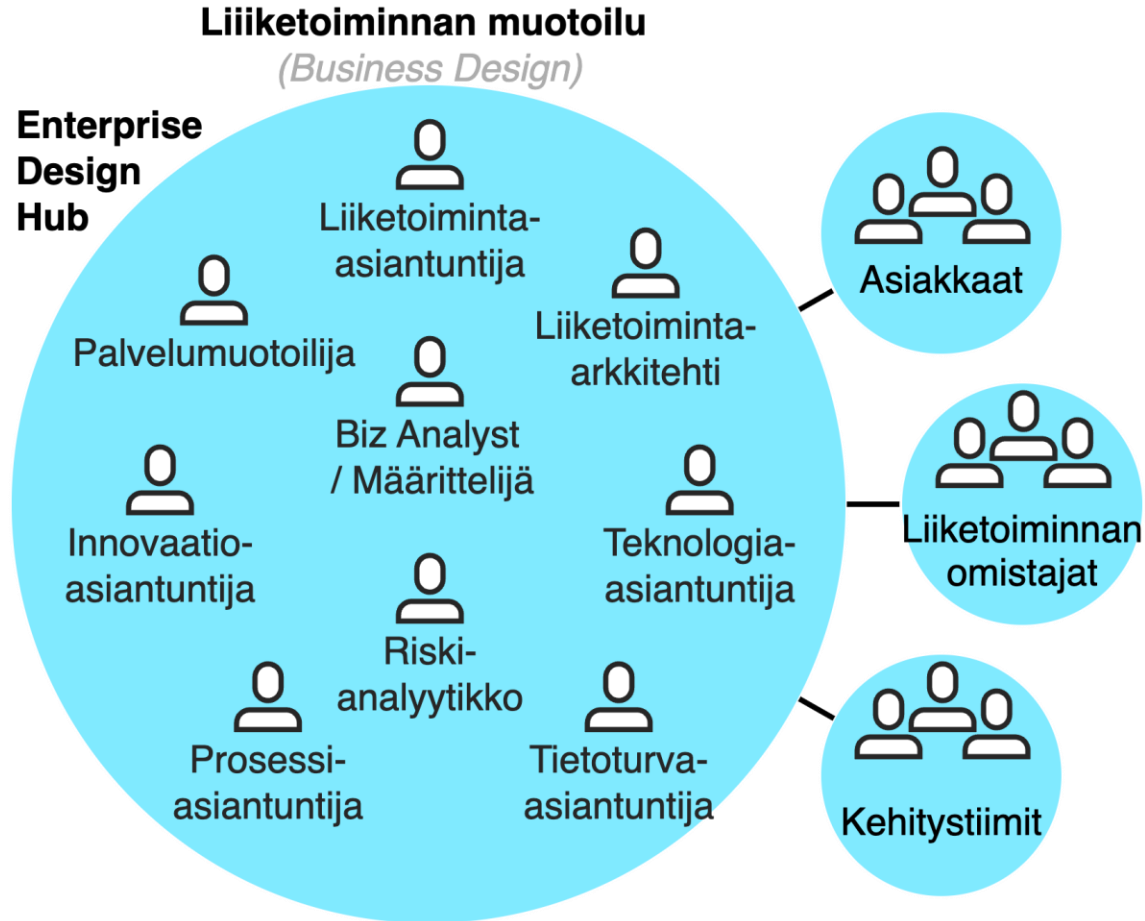
Kehittämis- ja muutostarpeiden käsittely onnistuu parhaiten, kun eri osaajaryhmät osallistuvat heti alusta asti, yhdistävät osaamisen, menetelmät ja välineet.

Kun muutostarpeet on käsitelty, kehittämistyöt ohjataan kehitystiimeille.

Liiketoiminnan muotoilu

Käytännössä

Business Design



Yhteistyömalli

Osaajaryhmiä ja rooleja yhteistyössä ovat esim.:

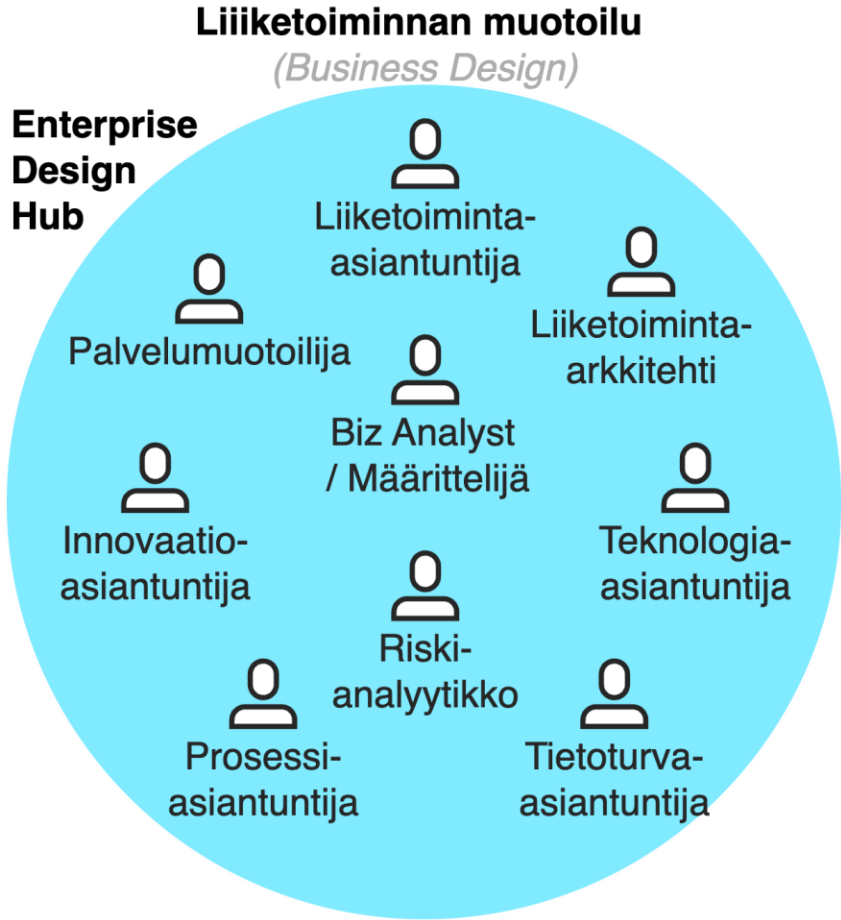
- Palvelumuotoilijat
- Liiketoiminta-arkkitehdit
- Innovaatioasiantuntijat
- Riskianalyttikot
- Tietoturva- ja tietosuoja-asiantuntijat
- Teknologia-asiantuntijat
- Liiketoiminta-asiantuntijat (sisältöosaajat)
- Liiketoiminta-analyttikot / määrittelijät
- Prosessiasiantuntijat (Lean, Six Sigma jne.)

Osallistujina tarvittavat roolit eri osaamisalueilta, sen mukaan mikä on tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaista.

Liiketoiminnan muotoilu

Business Design

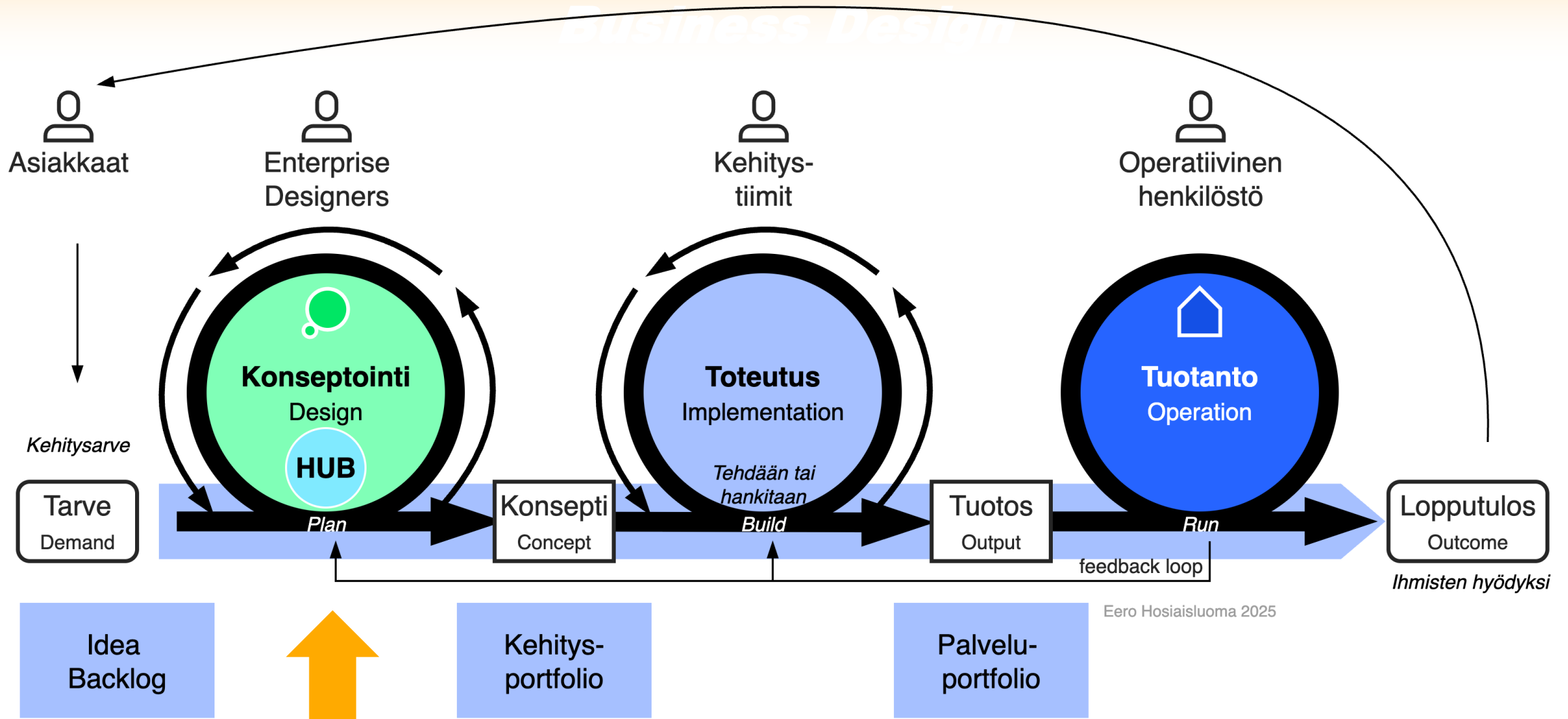
Käytännössä



Osaamisalue	Arvo liiketoiminnan kehittämisessä
Palvelumuotoilijat	Tuovat asiakaskeskeisen näkökulman kehittämiseen. Varmistavat, että ratkaisut vastaavat todellisiin asiakastarpeisiin ja parantavat asiakaskokemusta.
Liiketoiminta-arkkitehdit	Tuovat organisaation toiminnan ja rakenteen näkökulman. Varmistavat, että kehityshankkeet tukevat liiketoiminnan tavoitteita ja integroituvat operatiiviseen toimintaan.
Riskianalyytikot	Tunnistavat ja arvioivat kehityshankkeisiin liittyvät riskit.
Tietoturva- ja tietosuojasiantuntijat	Varmistavat, että kaikki kehityshankkeet täyttävät tietoturva- ja tietosuojasäädosvaatimukset (GDPR ym.).
Teknologia-asiantuntijat	Tuovat teknisen toteutettavuuden näkökulman. Arvioivat teknologiaratkaisuja, skaalautuvuutta ja integrointimahdollisuuksia.
Liiketoiminta-asiantuntijat	Tuovat syvällistä toimiala- ja sisältöosaamista (substanssi), ymmärrystä ja asiantuntijuutta operatiivisen toiminnan dynamiikasta sekä asiakastarpeista.
Prosessiasiantuntijat	Tehostavat ja optimoivat liiketoimintaprosesseja (esim. Lean- ja Six Sigma -menetelmillä), poistavat turhia vaiheita ja häiriökysyntää sekä parantavat laatua.
Liiketoiminta-analyttikot / määrittelijät	Keräävät ja määrittelevät vaatimukset. Toimivat siltana liiketoiminnan ja IT:n <i>välillä</i> varmistaen, ettei mitään 'väliä' ole, että ratkaisut vastaavat liiketoimintatarpeisiin.
Innovaatioasiantuntijat	Tuovat uusia näkökulmia ja rohkaisevat disruptiiviseen ajatteluun. Tunnistavat uusia mahdollisuuksia, haastavat status quon ja edistävät jatkuvaa uudistumista.

Liiketoiminnan muotoilu

Käytännössä

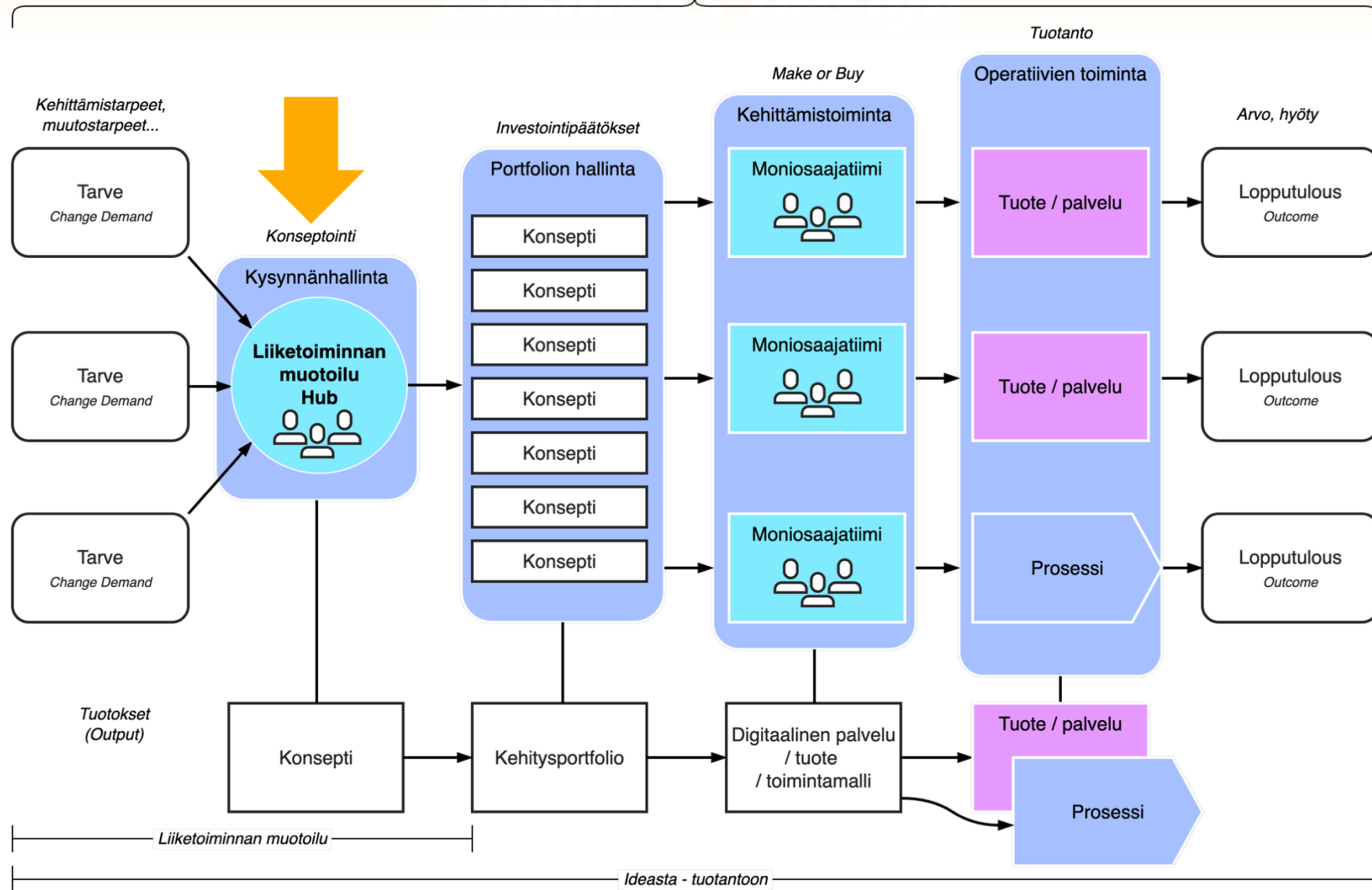


Liiketoiminnan muotoilu kehittämisprosessin alussa, jonne on keskitetty kehittämistarpeiden käsittely

Liiketoiminnan muotoilu

Käytännössä

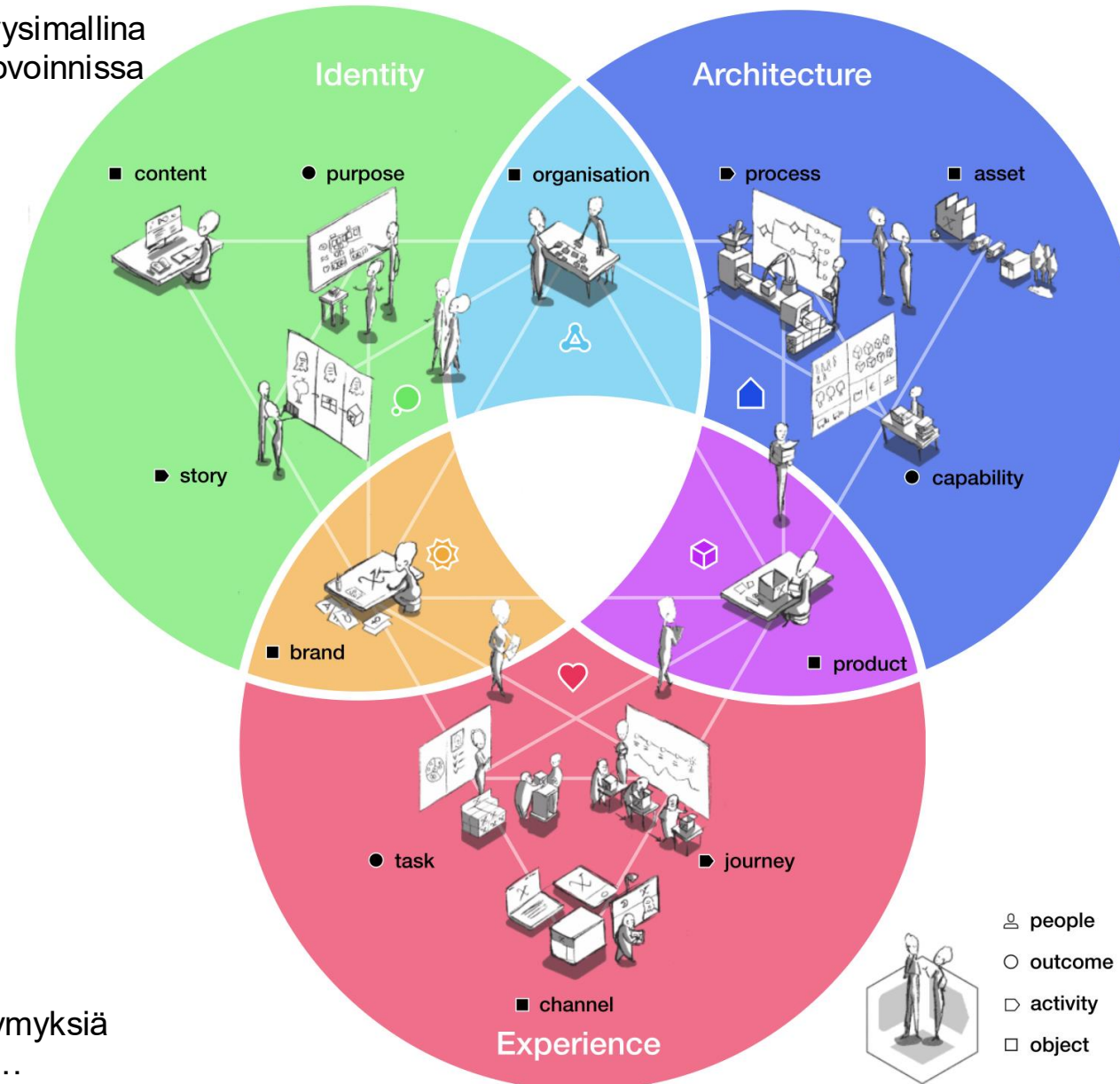
Liiketoiminnan kehittäminen



EDGY näkökulmamallia

voi ja kannattaa hyödyntää analyysimallina suunnittelussa, muotoilussa, innovoinnissa ja kehittämisessä.

Käytännössä



EDGY näkökulmamallin

avulla voidaan kysyä oikeita kysymyksiä oleellisten asioiden löytämiseksi...

ENTERPRISE
DESIGN
&
EDGY

Miksi

Miksi toimintamme on merkityksellistä?
Miksi olemme olemassa?
Keitä me olemme? Mikä meille merkitsee?
Mikä on meidän tarinamme?
Mikä on toimintamme tarkoitus?

Mikä on meidän missio, visio, strategia?
Mitkä ovat meidän tavoitteet, arvot ja periaatteet?

Mikä on toimintamme sisältö?
Mitkä ovat palvelulupauksemme?
Mitä mahdollisuuksia ja riskejä on?
Mitä muutoksia haluamme saada aikaan?

Miten olemme organisoituneet?
Miten me toimimme yhdessä?

Miten

Miten kaikki osat
organsaatiossamme toimivat
yhdessä?

Miten ja millä me tuotamme
tuotteemme ja palvelumme?

Miten toimimme?
Millainen on operatiivinen toiminta?

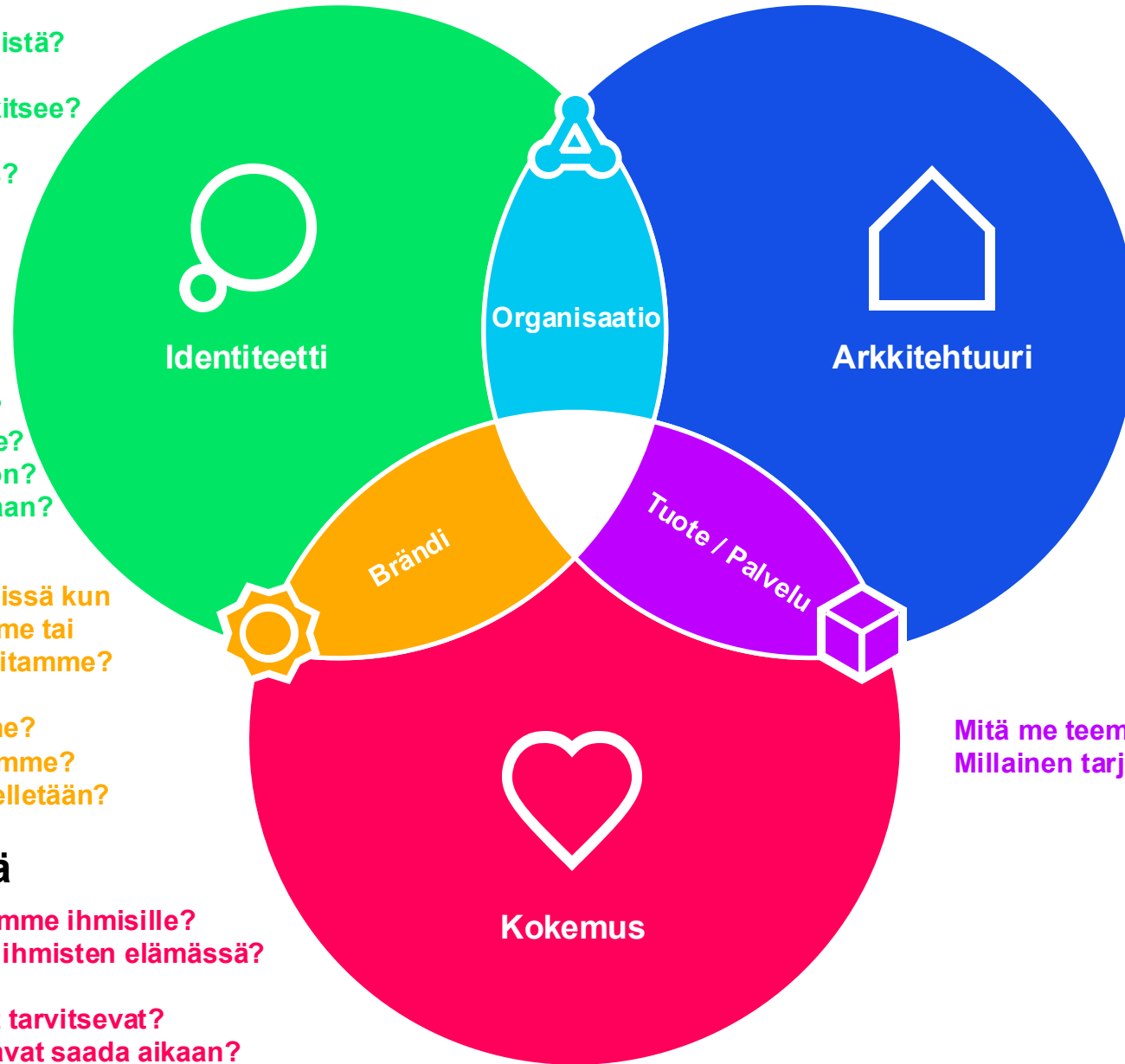
Mitä mielikuvia herätämme ihmisissä kun
he ovat tekemisissä kanssamme tai
käyttävät tuotteitamme ja palveluitamme?

Miten viestimme itsestämme?
Mikä on maineemme ja imagomme?
Millaisena meidät nähdään ja mielletään?

Mitä

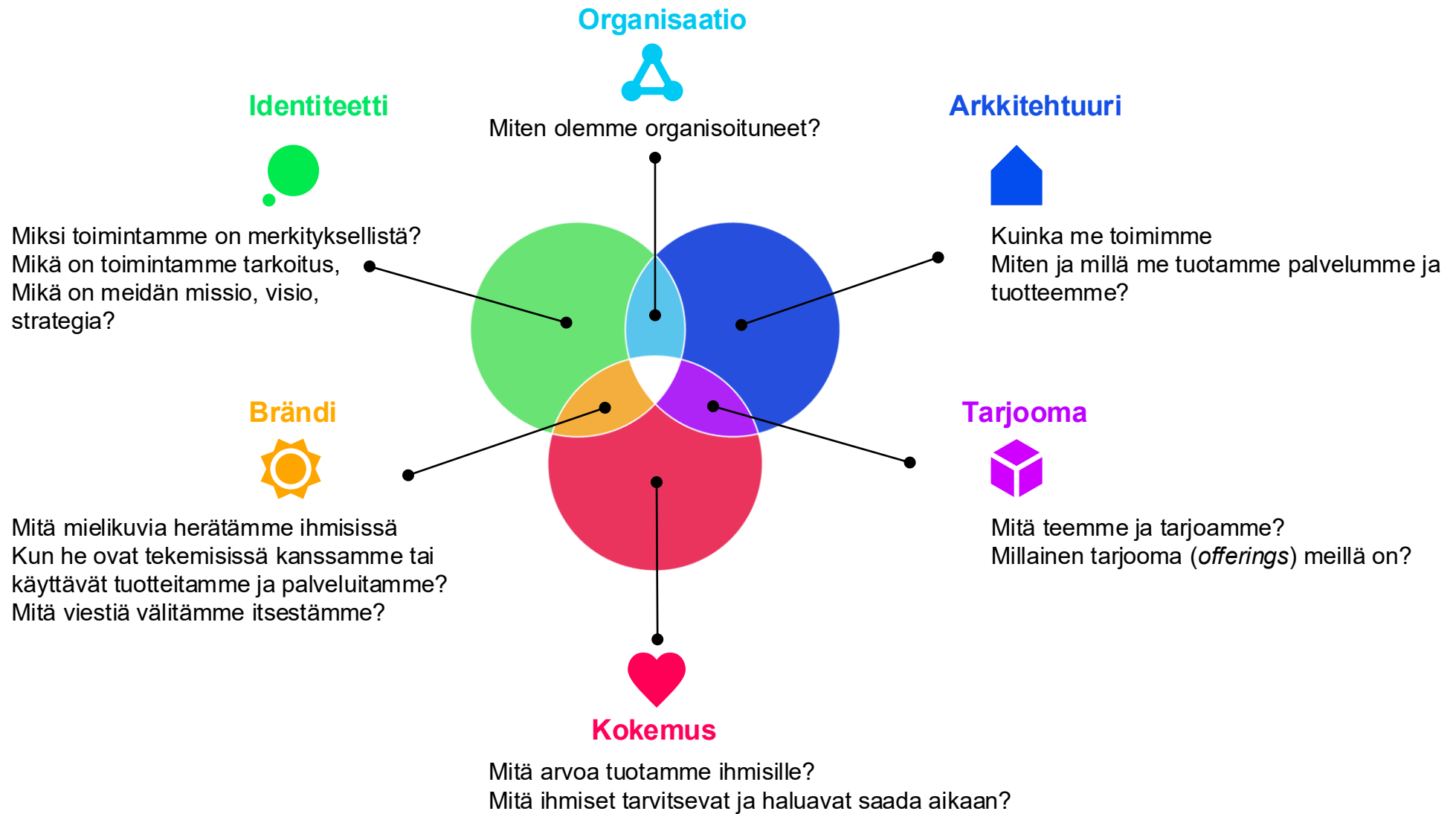
Mitä arvoa luomme ihmisille?
Mikä rooli meillä on ihmisten elämässä?

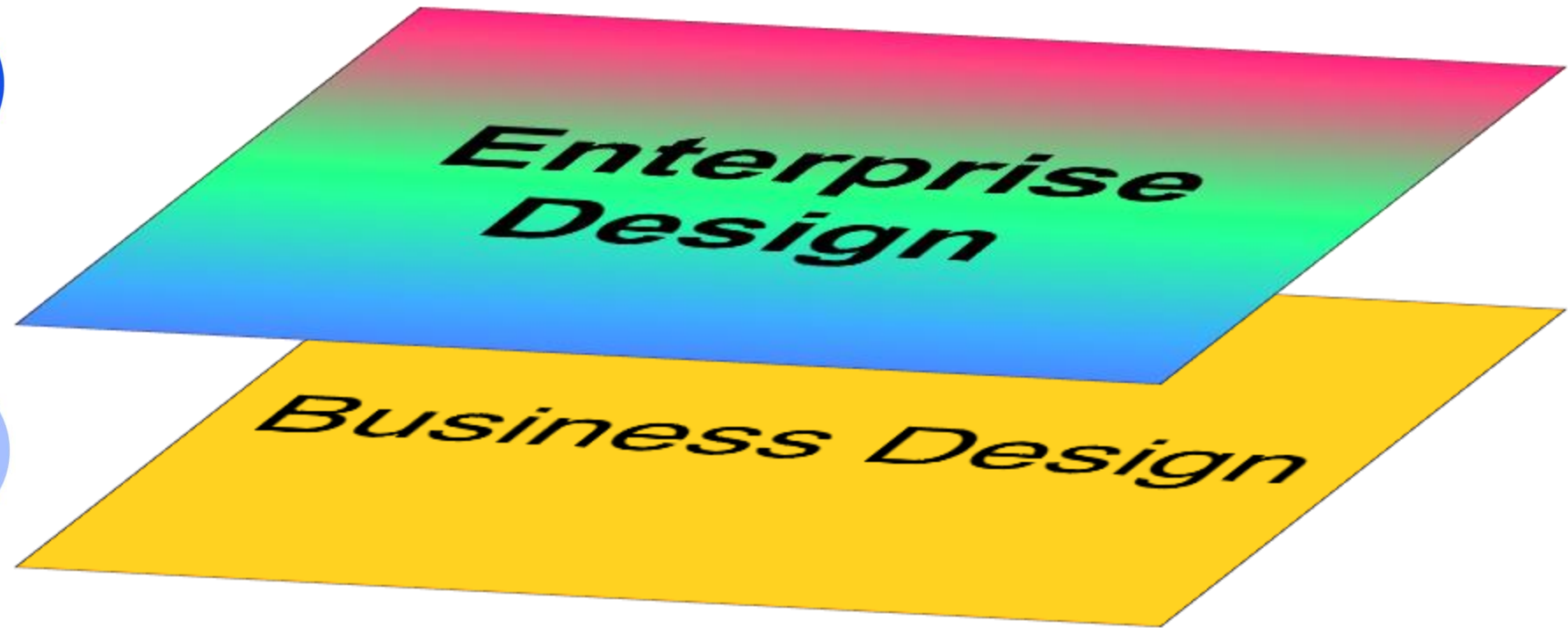
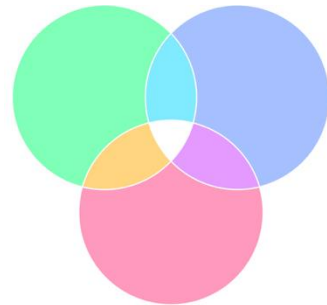
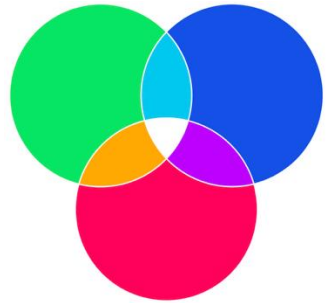
Mitä ihmiset tarvitsevat?
Mitä ihmiset haluavat saada aikaan?



Mitä me teemme ja tarjoamme?
Millainen tarjooma (*Offerings*) meillä on?

ENTERPRISE
DESIGN
&
EDGY





Liiketoiminnan muotoilu on yhteistoimintamalli, joka perustuu laajempaan [Enterprise Design](#) -lähestymistapaan.

Tarkemmin Enterprise Design -lähestymistavasta ja sen EDGY -kuvauskielestä mm. täällä: [EDGY Cookbook](#).

Liiketoiminnan muotoilu

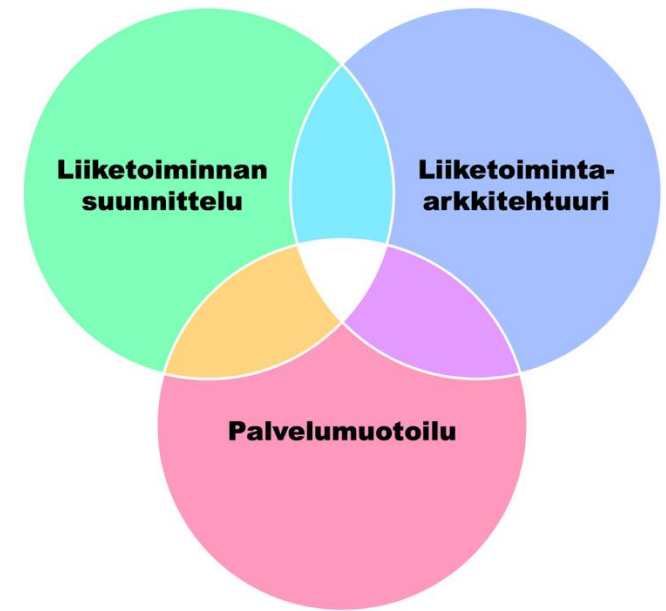
Osakokonaisuus	Pääkysymys	Sisältö	Painopiste
1. Liiketoiminnan suunnittelu 	<i>Miksi olemme olemassa, mihin suuntaan olemme menossa ja miten pääsemme sinne?</i>	- Johtaminen - Organisaation tarkoitus missio, visio ja strategia - Tavoitteet, mittarit, arvot, periaatteet - Kehittämistoimenpiteet, portfoliot - Riskit ja riskienhallinta - Brändi, viestintä - Organisaatio, ihmiset, osaaminen, kulttuuri - Arvolupaukset, palvelulupaukset - Ansaintalogiikka, liiketoimintamalli - Ekosysteemit, kumppanuudet	Suunta, johtaminen ja uudistuminen.
2. Palvelumuotoilu 	<i>Mitä tarpeita täytämme, kenelle luomme arvoa ja millaisen kokemuksen haluamme tuottaa?</i>	- Asiakaskokemus, henkilöstökokemus - Asiakasymmärrys - Asiakastarpeet - Asiakaspolut - Kosketuspisteet, kanavat - Asiakasryhmät, asiakassegmentointi, käyttäjäprofiilit - Asiakastiedon hallinta ja analytiikka - Sidosryhmät - Vuorovaikutusmallit, asiakaskohtaamisten hallinta - Palvelukonseptit, palvelumallit	Asiakas ja arvo
3. Liiketoiminta-arkkitehtuuri 	<i>Miten arvo tuotetaan käytännössä ja millä resursseilla se toteutetaan?</i>	- Operatiivinen toiminta - Tarjooma: palvelut ja/tai tuotteet - Liiketoiminnan kyvykkyydet ja resurssit - Prosessit ja operatiivinen toimintamalli - Tiedot ja tietovirrat - Tietoärjestelmät, teknologiat, AI, infra - Tietoturva, tietosuoja, turvallisuus - Organisoituminen: yksiköt, ryhmät, tiimit, roolit - Toimijat, toimijoiden vuorovaikutus - Kehittämistoiminta, kehittämismalli	Toiminta ja rakenne

Liiketoiminnan muotoilu

Business Design



[Eero Hosiaislouma](#)



Materiaalia:

- [Liiketoiminnan muotoilu](#) (blogi)
- [EDGY Cookbook](#) (pdf - laaja opus aihepiiristä)
- [Enterprise Design & EDGY Cookbook](#) (blogi)
- [Liiketoiminnan muotoilu & kysynnänhallinta](#) (blogi)
- [Enterprise Design – liiketoiminnan muotoilu](#) (blogi)

- [Applying Enterprise Design with EDGY](#) (blogi)

Intersection Groupin sivut:

- [Enterprise Design with EDGY](#) (by [Intersection Group](#))