



Ammatillisen koulutusviennin palvelukehitystyöpaja



Asiakaskeineinen ajattelumalli
Case CoCo Kosmos – Kirjakauppa 2020



Asiakaskeineinen ajattelumalli
(customer logic)

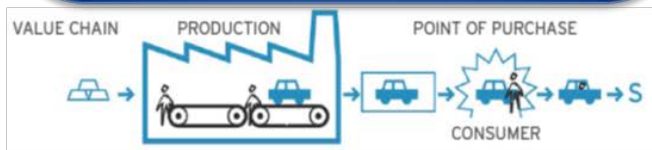
- Lähtökohtana asiakkaan **arjen** syvälinen ymmärtäminen
- Mikä voisi olla roolimme asiakkaan arjessa? Mitä osaamista meillä on, jolla voimme helpottaa arkea?
- **Me integroidumme asiakkaan arkeen, ei toisinpäin**
- Mahdollistaa radikaalit innovaatiot esimerkiksi uudenlaisten, eri osaamisia yhdistävien ekosysteemien avulla (yhteistyömallit)

(Lähde mukailleen Katri Ojasalo 2014)

Perinteinen ajattelumalli
(tuotantologiikka – goods logic)

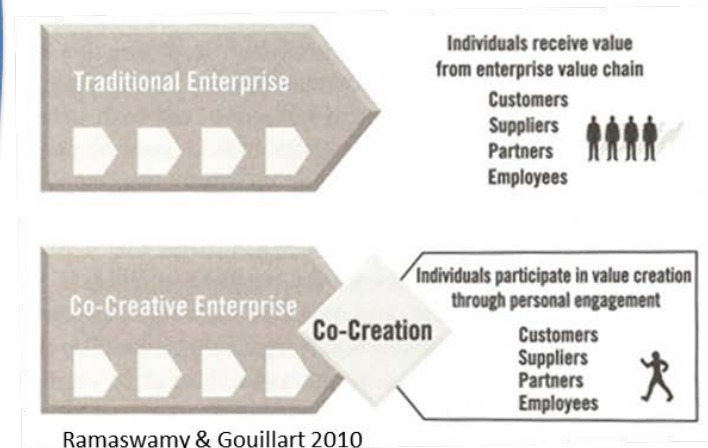
- Me teemme tuotteet, hankkeet, koulutustuotteet jne.
- Ydiosaamista omat prosessit, tuotteet, palvelut, teknologiat
- Siiloutuminen, esim. ”me kehitämme, nuo toteuttavat”-malli

(Lähde mukailleen Katri Ojasalo 2014)

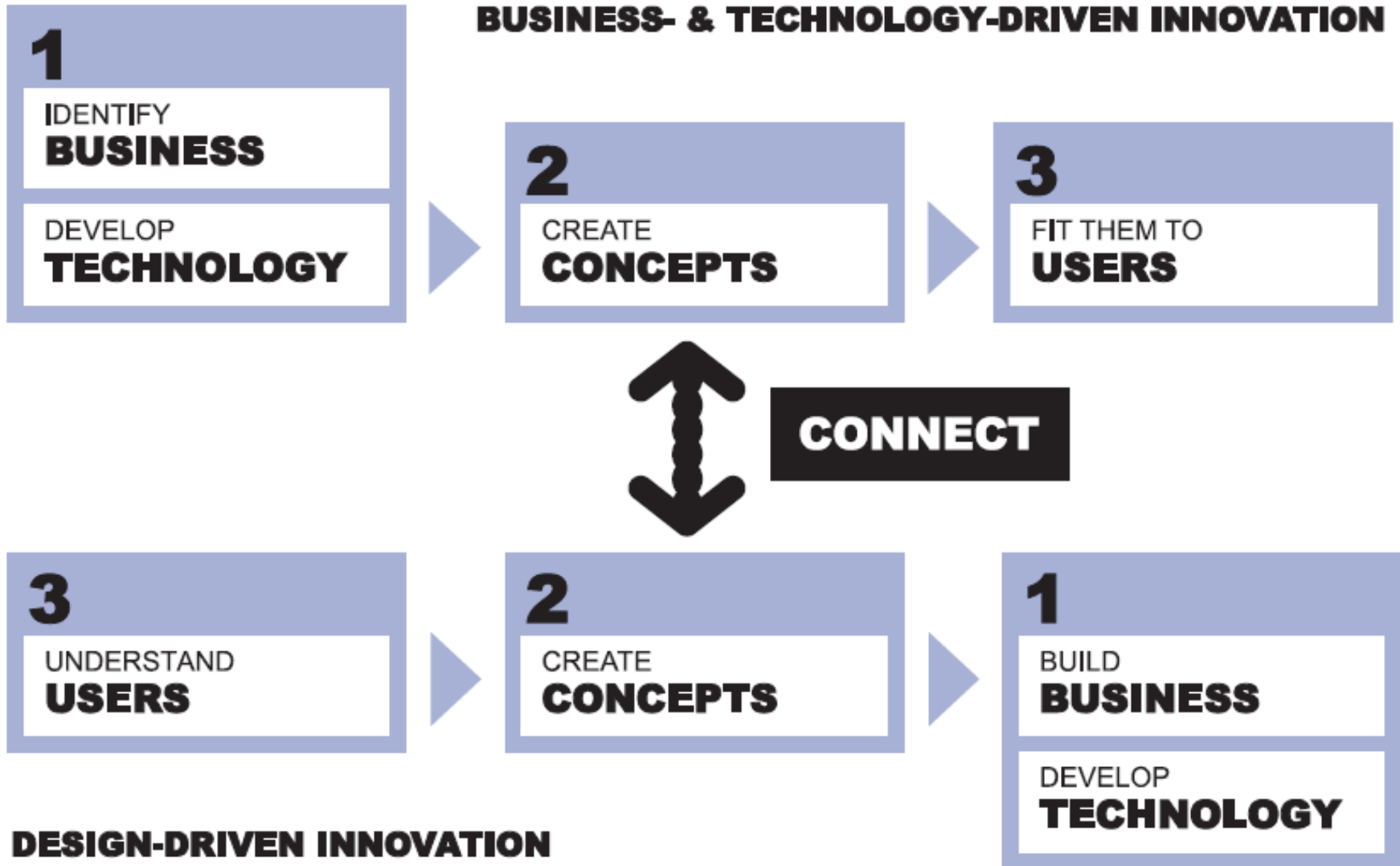


VS.

Becoming a Co-Creative Enterprise




BUSINESS- & TECHNOLOGY-DRIVEN INNOVATION



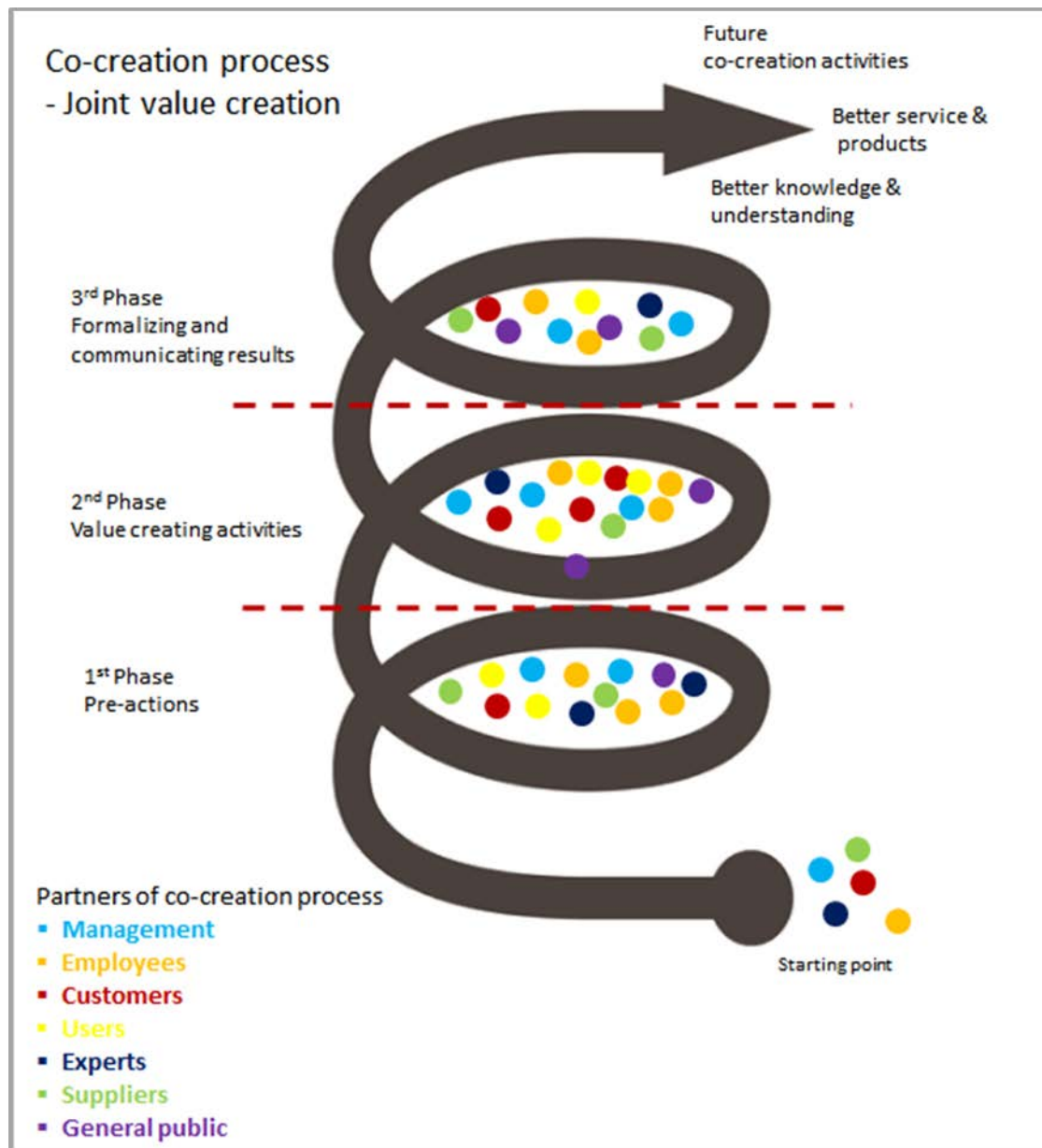
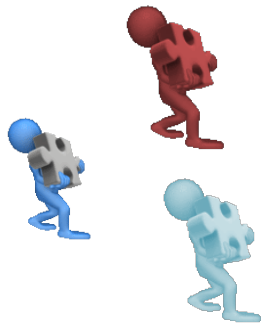
Kumar 2008

Palveluiden kehittäminen

| Service design process Palveluiden kehittäminen |  | |
|--|--|--|
| | Conventional approach Perinteinen näkökulma | Co-creation approach Yhteiskehittämisen näkökulma |
| 1. Gathering information on the customer Asiakastiedon hankinta | Structured methods Strukturoidut menetelmät | Participatory methods, listening and learning together Osallistavat menetelmät |
| 2. Processing information on the customer Asiakastiedon käsittely | Internally within the company Organisaation sisällä | Externally with the customers Yhteistyössä asiakkaan kanssa |
| 3. Developing the value proposition Arvolupauksen kehittäminen | Top-down/Inside out Johtaja-/asiantuntijavetoista/sisäistä | Bottom-up including the customers Henkilöstö ja asiakkaat osallistuvat |
| 4. Testing the value proposition Arvolupauksen testaaminen | Internally within the company Sisäisesti | Externally with the customers Yhteistyössä asiakkaiden kanssa |
| 5. Launching the value proposition Arvolupauksen lanseeraus | Selling products (services & goods) Tuotteiden myynti | Providing solutions Kokonaisratkaisujen tuottaminen asiakkaan tarpeiden perusteella |

Keränen, K. 2015. Exploring the characteristics of co-creation in the B2B service business. PhD dissertation in Engineering. Cambridge: University of Cambridge.

Yhteiskehittämisen prosessi



Ammatillisen koulutusviennin asiakkaat Ketkä & missä?



Mitkä ovat heidän tarpeet?



Mitä erityispiirteitä heillä on?

Millainen on heidän maailma?

Kulttuurin vaikutukset?

Mitä heillä on/ Mitä heiltä puuttuu?

Mitä me voimme tarjota heille?

Mitä koulutusvientipalveluita meillä on?



Mitä meidän koulutusvientipalveluiden tuottamiseen tarvitaan?

Mitä osaamista?
Millaisia ihmisiä?
Mitä muuta?



Pohdithan näitä



Ammatillisen koulutusvientipalveluiden mahdollisuudet



Kiitos

