



# Palvelullistaminen ja innovaatio

Slovak Business Agency



Co-funded by  
the European Union

The RE-FEM - Upskilling pathways for RESiliency in the post-Covid era for FEMale Entrepreneurs project (2022-1-HU01-KA220-ADU-000089295) is funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.



## Tavoitteet ja oppimistulokset

Moduulin suorittaminen mahdollistaa sinulle:

- Ymmärtää palvelullistamisen ja innovaatioprosessin
- Oppia työkaluista ja menetelmistä, jotka tukevat palvelullistamista ja innovaatioprosessia
- Oppia hyvistä käytännöistä/tapaustutkimuksista
- Tunnistaa liiketoimintamahdollisuuksia, jotka syntyvät uusista teknologioista ja periaatteista

## **Palvelullistaminen ja innovaatio**

**Mitä on  
palvelullistaminen**

**Mitä on  
innovaatio**

# Mitä on palvelullistaminen?

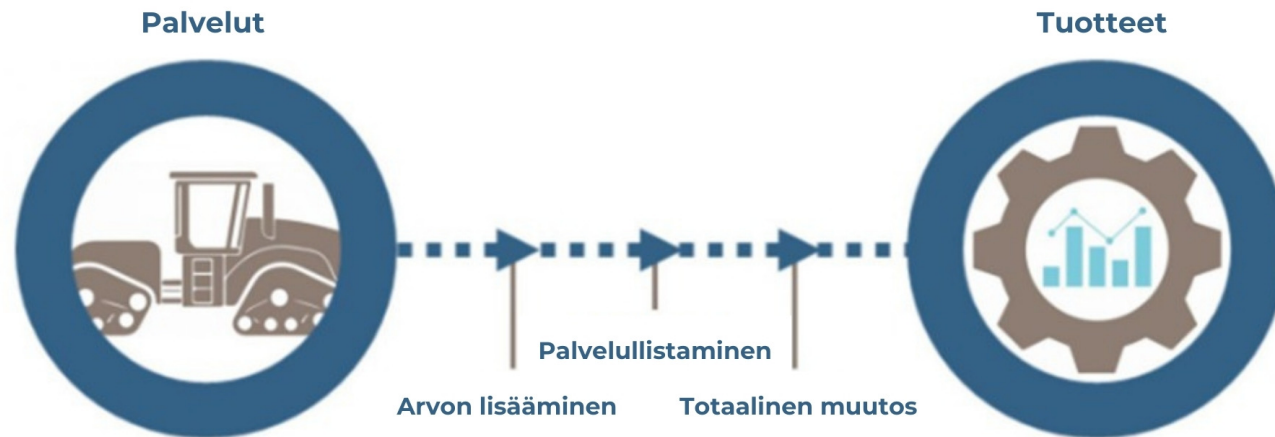
## Määritelmä ja keskeiset näkökohdat

- Muutosprosessi, jossa siirrytään tuotekeskeisestä liiketoimintamallista ja logiikasta palvelukeskeiseen lähestymistapaan (C. Kowalkowski et al., 2017).
- Palveluiden kasvava merkitys → palvelusta tulee ratkaiseva tekijä palvelullistamisprosessissa.
- Tuoteyritykset, valmistajat, mutta myös palvelusektorin yritykset voivat palvelullistaa.

## Definition & key aspects

### Esimerkki: Apple

- ✓ iCloud, jossa käyttäjät voivat tallentaa dataa, valokuvia ja varmuuskopioita maksamalla tallennustilasta tilauspohjaisesti.
- ✓ AppleCare tarjoaa laajennetun takuun ja tukipalvelut, varmistaen, että asiakkailla on pääsy tekniseen tukeen ja korjauksiin.



## Ennen toteutusta

### Onko palvelullistaminen sopiva liiketoiminnallesi?

Harkitse, pystytkö saavuttamaan  
seuraavat tavoitteet:



Rakentaa  
yrityksen visio,  
joka keskittyy  
palvelun  
myyntiin.

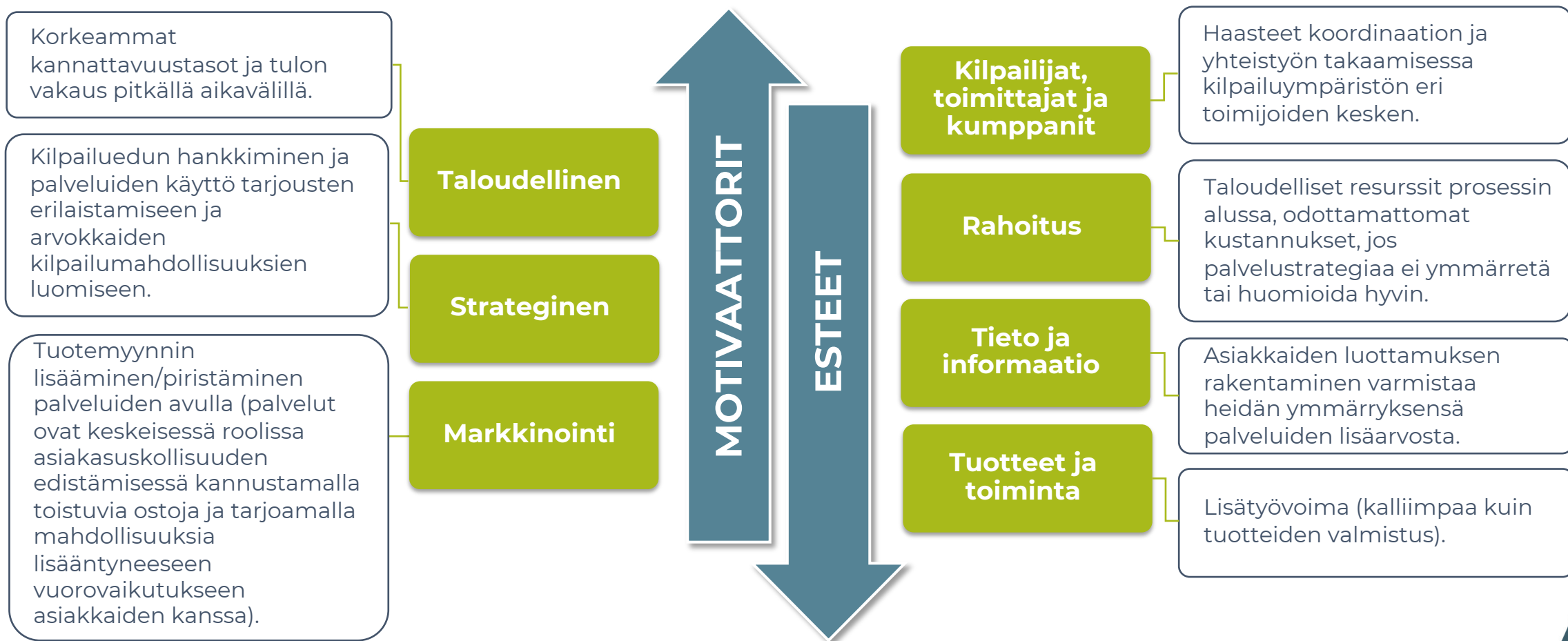


Tarjota asiakkaille  
kohdennettu ja  
poikkeuksellinen  
kokemus.



Ymmärtää  
asiakkaiden tarpeet  
keskittymättä  
pelkästään tuotteen  
ominaisuuksiin.

## Ennen toteutusta – Hyödyt ja haitat

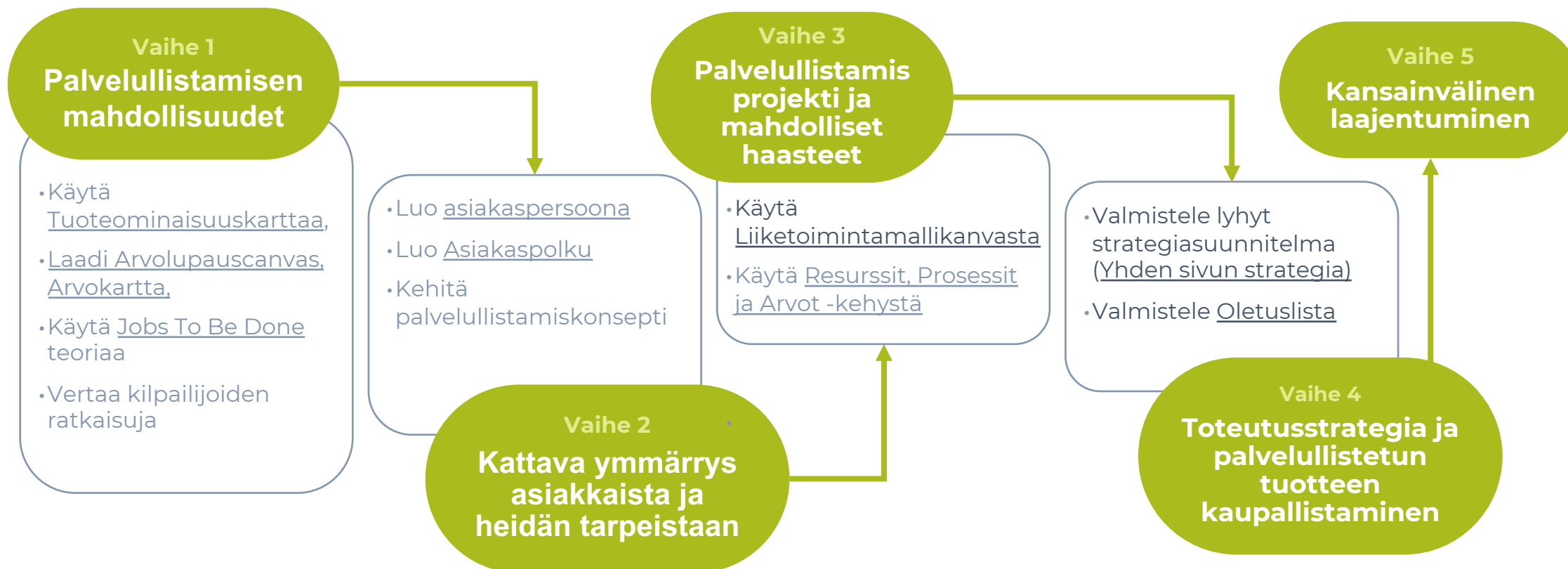


## Leveles of servitization



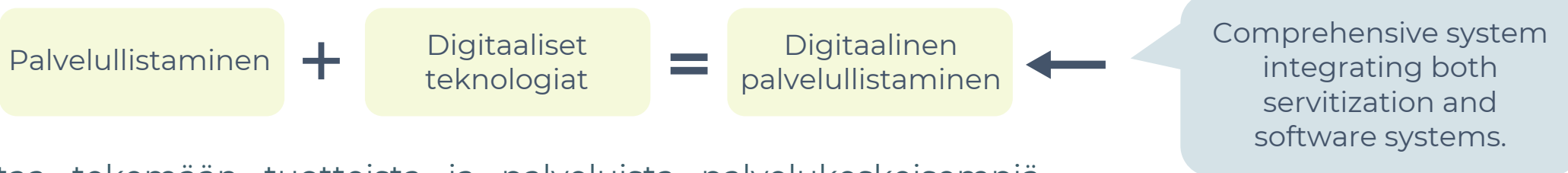
# Toteutusmenetelmä

Palveluinnovointimenetelmä kehitetty THINGS+ projektin alla



# Digitaalinen palvelullistaminen

## Digitalisaatio



- ✓ Auttaa tekemään tuotteista ja palveluista palvelukeskeisempiä sisällyttämällä niihin digitaalisia elementtejä, mikä parantaa kokonaiskäyttökokemusta
- ✓ Tukee palvelullistamista integroimalla kehittyneitä digitaalisia ominaisuuksia tuotteisiin, mikä mahdollistaa yrityksille tarjota asiakkailleen kehittyneempiä ja tehokkaampia palveluita
- ✓ Digitalisoimalla tiettyjä ominaisuuksia digitalisaatio vähentää tarjonnan fyysistä luonnetta (digitaaliset pysäköintiratkaisut muuttavat perinteiset manuaaliset pysäköintipaikat, kun kamerat skannaavat ajoneuvojen rekisterikilvet ja pysäköintimaksut veloitetaan sähköisesti tai palvelualusta, joka voi palvelullistaa olemassa olevia tarjontoja, kuten hotellipalvelun korvaaminen palvelualustalla AirBnB)

### VINKKI

Ohjelmisto Servitly mahdollistaa kaikkien tarvittavien ohjelmistokomponenttien rakentamisen ja konfiguroinnin uusien tuote-palvelutarjousten tukemiseksi. Tämä on DPS (Digital Product-Service) -järjestelmäsi.

# Mitä on innovaatio?

## Määritelmä

Innovaatio on 'Uuden tiedon onnistunut kehittäminen ja soveltaminen'. (OECD)

Innovaatio ei rajoitu vain tuotteisiin, vaan se voi myös sisältää uusien palveluiden, liiketoimintamallien, prosessien ja toimintojen kehittämisen.

- ✓ Starbucks käyttää omaa ainutlaatuista terminologiaansa kuppikokojen, kuten grande ja venti, suhteen tavallisten pienten, keskikokoisten ja suurten sijaan. Lisäksi he ovat kehittäneet oman maksusovelluksensa.

# Innovaatiotyyppit

Erilaisia innovaatiotyypppejä voidaan tunnistaa niiden laajuuden tai intensiteetin, vaikutuksen markkinoihin ja arvoketjuihin perusteella:

## Prosessi-innovaatio

Tuotantoteknologioiden parantaminen tai uusien parannettujen palveluiden ja tuotteiden toimitusmenetelmien kehittäminen, jotka voivat johtaa kustannusten alenemiseen.

Se sisältää organisaation sisällä käytettyjen työnkulkujen, menettelytapojen ja menetelmien uudelleenarvioinnin ja uudelleensuunnittelun.

Starbucks: saumaton ja asiakaslähtöinen tilaus- ja tilausten täyttöprosessi; hyödyntäen moderneja digitaalisia teknologioita, mobiilitilausjärjestelmiä, jotka mahdollistavat asiakkaille tilausten tekemisen ja maksamisen kätevästi älypuhelimilla.

## Tuoteinno-vaatio

Uusien tuotteiden tuominen markkinoille tai olemassa olevien parantaminen, mikä sisältää niiden ominaisuuksien tai piirteiden muokkaamisen.

IKEA: innovatiivisten tuotteiden myynti litteässä pakkauksessa, mikä parantaa asiakkaiden ostamista ja logistiikkaa.

## Ylläpitävät innovaatiot

Säilyttää parannusten tason ominaisuuksissa, lisäten arvoa tuotteisiin.

Säännölliset päivitykset älypuhelinmalleihin, joissa on parannetut kameratoiminnot ja käsittelyn nopeus.

## Häiritsevät innovaatiot

Ennalta arvaamattomat parannukset, jotka tuovat merkittäviä, odottamattomia muutoksia markkinoille ja ilmestyvät epäsäännöllisesti.

Se sisältää innovaatioita ja teknologioita, jotka auttavat tekemään kalliista tai monimutkaisista tuotteista ja palveluista edullisia ja saavutettavia laajemmalle markkinalle.

Netflix; digitaalisen musiikin latausten käyttöönotto.

# Valmistaudu innovaatiomatkaasi varten

## Keskeiset valmisteluvaiheet innovaatioaloitteille:

1. Määrittele, mitä innovaatio tarkoittaa ja varmista, että se ymmärretään samalla tavalla yrityksessäsi.
2. Aseta konkreettisia tavoitteita innovaatioille, joita haluat tuoda yritykseesi, ja jotka voidaan mitata ja saavuttaa.
3. Kiinnitä huomiota monimuotoisuuteen, kun muodostetaan tiimiä. Rakenna tiimi, joka koostuu jäsenistä, joilla on erilaisia taitoja ja taustoja, ja jotka voivat tarjota erilaisia näkökulmia, sillä se johtaa kattavampiin ja tehokkaampiin ratkaisuihin, jotka edistävät innovaatiota. Luo tiimejä, jotka kattavat jäseniä organisaation eri osastoilta edistämään yhteistyötä ja hyötymään erilaisesta asiantuntemuksesta yhteisten tavoitteiden ja innovaatioiden saavuttamiseksi.
4. Varaa riittävä määrä varoja kattamaan innovaatioprosessin eri vaiheet ja näkökohdat, mukaan lukien tutkimus, kehitys ja toteutus.

# Innovaatioprosessi ja sen vaiheet

Innovaatioprosessi on jäsennetty ja huolellisesti hallittu strategisten toimien sarja, johon liittyy luovien ja uusien lähestymistapojen soveltaminen. Se sisältää innovatiivisten menetelmien käyttöönoton, erilaisten hankintalähteiden tutkimisen, uusille markkinoille siirtymisen ja kehittämisen.



# Innovaatioprosessi ja sen vaiheet

Voit tarkistaa mainitut kysymykset, jotka voivat auttaa sinua innovaatiomatkallasi, ja nähdä esimerkkejä innovatiivisista ideoista.

Saa inspiraatiota siitä, miten kehittää innovatiivisia liikeideoita tässä videossa.

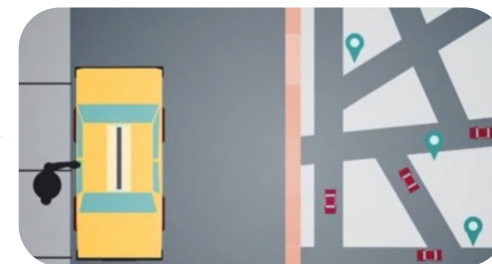
**Can I make it more accessible?**

**Airbnb**



**What can I improve about this?**

**Uber**



**Is it time to pivot?**

**Netflix**



# Kuinka tehostaa innovaatioprosessia

## Avoim innovaatio

- ✓ Auttaa yrityksiä parantamaan innovaatioprosessiaan hankkimalla ideoita sekä sisäisesti että ulkoisesti
- ✓ Voi auttaa organisaatioita löytämään uusia tapoja ratkaista ongelmia ja haasteita samalla kun rakennetaan positiivista mainetta jopa kriisien, kuten COVID-19, aikana
- ✓ Voi toimia perustana tulevalle yhteistyölle
- ✓ LEGO:n avoimen innovaation lähestymistapa LEGO Ideas -alustan kautta, jossa fanit ja harrastajat voivat lähettää omia ideoitaan uusista tuotteista, mahdollistaa yritykselle tuotteiden joukkoistamisen samalla kun se vahvistaa suhdettaan omistautuneeseen asiakaskuntaan.

# Kuinka tehostaa innovaatioprosessia

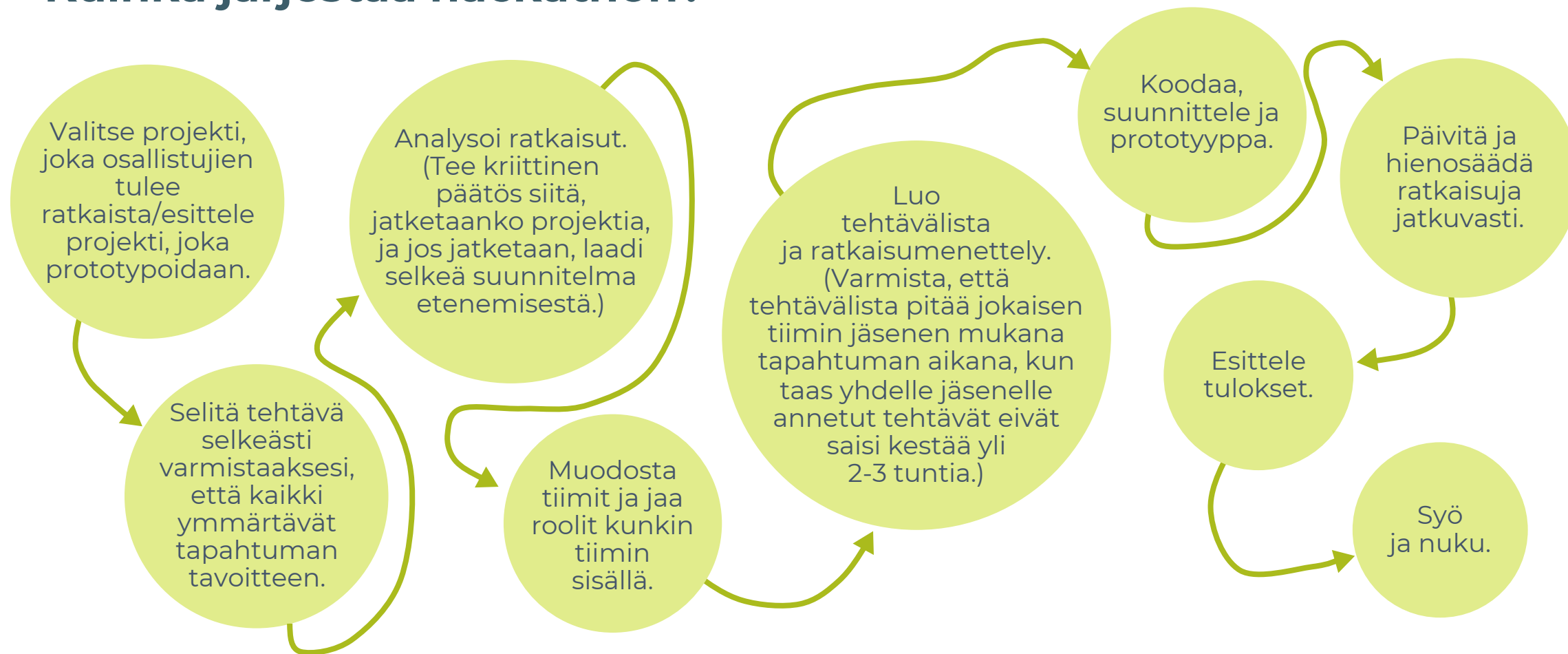
## Kuinka soveltaa avointa innovaatiota organisaatiossasi?

### Hackathon

- ✓ Tapahtuma, jossa eri alojen ihmiset kokoontuvat ratkaisemaan tiettyjä haasteita kehittämällä ratkaisuja määräajassa.
- ✓ Tapahtumat voivat kestää yhdestä päivästä viikkoon, mutta voivat myös jatkua useita viikkoja, erityisesti verkkoformaattissa.
- ✓ Voit järjestää hackathonin sisäisenä tai ulkoisena tapahtumana.
- ✓ Sisäinen hackathon on yksinomaan tapahtumaa isännöivän yrityksen tai organisaation työntekijöille.
- ✓ Ulkoisen hackathonin aikana yritys kutsuu ulkopuolisia asiantuntijoita osallistumaan kilpailuun tietyn ongelman ratkaisemiseksi.
- ✓ Näiden hackathonien haasteet liittyvät usein markkinointistrategian ongelmiin tai tuoteinnovaatioihin.

# Kuinka tehostaa innovaatioprosessia

## Kuinka järjestää hackathon?



# Kuinka tehostaa innovaatioprosessia

## VINKKI

**Voit käyttää uutta työkalua, joka on suunniteltu auttamaan yritysjohtajia resurssien kohdentamisen optimoinnissa innovaatioaloitteisiin.**

Se koostuu kahdesta osasta: strategian yhteenvetokehyksestä ja innovaatiokorista. Johtajat aloittavat määrittelemällä ja ymmärtämällä yksikkönsä tai organisaationsa strategian ja tunnistamalla, mitä muutoksia tarvitaan sen saavuttamiseksi. Tunnistetut muutostarpeet muutetaan sitten konkreettisiksi innovaatio- tavoitteiksi, ja johtajat luovat 'innovaatiokorinsa' kartoittamalla jokaisen projektin näitä tavoitteita vasten. Se auttaa sulkemaan pois projekteja, jotka eivät ole linjassa tavoitteiden kanssa, ja luomaan uusia, jotka ovat linjassa.

## HYÖDYT

**Innovaatio voi vaikuttaa organisaatioosi positiivisesti, sillä voit.**

- Saada kilpailuetua.
- Parempi vastata asiakkaiden tarpeisiin, mikä mahdollistaa uusien asiakkaiden houkuttelemisen ja nykyisten säilyttämisen.
- Tunnistaa uusia mahdollisuuksia yrityksellesi, lisätä sen liikevaihtoa, laajentaa markkinaosuutta ja parantaa sen kokonaismenestystä.
- Parantaa yrityksesi tehokkuutta ja tuottavuutta.
- Olla paremmin valmistautunut muutosten käsittelyyn.
- Houkutella ja säilyttää osaavia ammattilaisia ja lahjakkaita työntekijöitä.
- Rakentaa kestäviä käytäntöjä ja resilienssiä, jotta yrityksesi kykyä kestää haasteita ja ylläpitää toimintaansa ajan mittaan voidaan aktiivisesti kannustaa ja tukea.

## HAASTEET

**Innovaatio sisältää kokeilua, uusien lähestymistapojen kokeilemista ja riskien ottamista rajojen rikkomiseksi ja edistymisen saavuttamiseksi. Siksi on täysin luonnollista, että matkan varrella voi tapahtua joitakin virheitä ja epäonnistumisia.**

- Innovaation epäonnistuminen - uuden teknologian konsepti tai tuote markkinoille tuotaessa. Suositellaan pienimuotoisia testejä ja prototyyppien lanseerausta, jotka mahdollistavat kokeilun jälkeiset säädöt ennen massatuotantoa.
- Taloudelliset vaikeudet tai rajoitteet, kun yritykset kohdentavat resursseja tukemaan innovaatioita ilman välittömiä voittoja. Odotettu voitto tulisi arvioida ja innovaation tulisi olla linjassa yrityksen pitkän aikavälin tavoitteiden kanssa.
- Innovaatio ei resonoi asiakkaiden tarpeiden ja mieltymysten kanssa, mikä johtaa huonoon suorituskykyyn tai menestyksen puutteeseen markkinoilla. Ennen innovaatioihin sijoittamista on tarpeen tehdä markkinatutkimusta.
- Toteutuskapasiteetin puute strategisia kumppanuuksia etsittäessä voi auttaa.
- Haasteet, jotka syntyvät yrityksen rakenteessa ja toiminnassa innovaation lanseerauksen jälkeen, liittyvät mahdollisuuteen kohdentaa liiallisia resursseja innovaatioon. Siksi tehokas suunnittelu ja resurssien jakaminen ylimmän johdon toimesta ovat ratkaisevan tärkeitä.
- Ennalta arvaamattomat haasteet, jotka syntyvät ulkoisten tekijöiden perusteella. Siksi on tärkeää, että on olemassa varasuunnitelma, joka auttaa voittamaan nämä haasteet.

# Innovaatio ja resilienssi

Organisaatiot voivat parantaa resilienssikykyään hallitsemalla innovaatiota tehokkaasti.

Innovaation resilienssi viittaa siihen, kuinka hyvin organisaatio pystyy käsittelemään epävarmuuksia, jotka syntyvät sen innovaatioprosessin aikana, mukauttamalla sekä vakautta että mukautuvuutta, jotka ovat keskeisiä elementtejä.

Esimerkki:

## VINKKI

Löydä hyödyllisiä vinkkejä ja ehdotuksia siitä, miten lisätä innovaation resilienssiä innovaatiotiimissäsi tässä.

- ✓ Huawei perusti erityisen itsekriittisen järjestelmän, joka tunnetaan nimellä Punainen ja Sininen Armeija. Punainen Armeija edustaa yrityksen olemassa olevia strategisia suunnitelmia ja lähestymistapoja. Toisaalta Sininen Armeija ilmentää innovatiivista strategista mallia tai strategiamallia, jonka kilpailijat ovat omaksuneet. Sinisen Armeijan päävastuu on tarjota vaihtoehtoisia näkökulmia, tunnistaa mahdollisia ongelmia ja jopa antaa varoituksia. Tämä konfrontatiivinen järjestelmä mahdollistaa yrityksen johdon saada erilaisia arvokkaita suosituksia. Tämän lähestymistavan ansiosta yritys voi tehdä tietoon perustuvia päätöksiä ja ohjata innovaatioaloitteita kohti menestystä.

## **Naisten yrittäjyys ja innovaatio**

Naisilla on yleensä merkittäviä luovuuden ja innovatiivisuuden kykyjä. Siksi naisyrittäjät voivat saavuttaa erinomaisia tuloksia innovaatioiden suhteen. Kuitenkin alat, joilla naiset ovat pääasiassa aktiivisia, yleensä puuttuvat korkean teknologian innovaatioista.

Naiset jätetään yleensä ulkopuolelle teknologiseen innovaatioon keskittyvistä verkostoista, ja heitä pidetään yleisesti passiivisina osallistujina, jotka vain käyttävät tai vastaanottavat innovaatioita sen sijaan, että heidät tunnustettaisiin innovaattoreiksi.

Esimerkkejä:

- ✓ Estée Lauder innovatiivisella lähestymistavallaan kosmeettisten tuotteidensa myyntiin;
- ✓ Ninna Granucci, joka voitti Naisten Innovojien palkinnon innovatiivisesta fermentointiprosessista, joka muuntaa elintarviketeollisuuden tuottamat elintarvike- ja vihannesjäämät arvokkaiksi elintarvikeainesosiksi.



**Mitä muistaa**

## MITÄ ON PALVELULLISTAMINEN

- Palvelullistaminen on muutosprosessi, jossa siirrytään tuotekeskeisestä liiketoimintamallista ja -logiikasta palvelukeskeiseen lähestymistapaan. Se tarkoittaa, että palvelullistamisprosessissa palvelusta tulee ratkaiseva tekijä.
- Palvelullistaminen ei ole vain tuotealan yrityksille tai valmistajille.
- Palveluinnovointimenetelmä voi auttaa sinua toteuttamaan palvelullistamisen 5 vaiheessa.
- Eri tekijöiden, kuten käytetyn teknologian ja tuotetyypin perusteella, voimme tunnistaa 3 palvelullistamisen tasoa: perus, keskitason ja edistynyt. Eri tasot viittaavat vaihteleviin asteisiin, joilla tuotetta voidaan parantaa näillä palveluilla.

## MITÄ ON INNOVAATIO

- Innovaatio sisältää uusien ideoiden, menetelmien tai prosessien kehittämisen ja toteuttamisen, jotka tuovat positiivista muutosta, lisääntynyttä tuottavuutta tai arvonluontia.
- On olemassa erilaisia innovaatiotyypppejä, jotka perustuvat mittakaavaan tai intensiteettiin, arvoketjuihin ja vaikutukseen markkinoilla.
- Innovaatio sisältää kokeilua, uusien lähestymistapojen kokeilemista. Siksi on luonnollista, jos koet epäonnistumista innovaatioprosessin aikana.
- Innovaatioprosessin tehostamiseksi yrityksessäsi voit käyttää erilaisia menetelmiä, esimerkiksi avointa innovaatiota ja hackathonia.

## Itsearviointitesti

## Mitä on palvelullistaminen?

- ☐ Muutosprosessi, jossa siirrytään palvelukeskeisestä lähestymistavasta tuotekeskeiseen liiketoimintamalliin ja -logiikkaan.
- ☐ Muutosprosessi, jossa siirrytään palvelujen myynnistä ostamiseen.
- ☐ Muutosprosessi, jossa siirrytään tuotekeskeisestä liiketoimintamallista ja -logiikasta palvelukeskeiseen lähestymistapaan.

## Mikä tekijä ei kuulu tämän koulutusmoduulin mukaan palvelullistamisen motivaattoreihin?

- ☐ Taloudellinen
- ☐ Strateginen
- ☐ Koulutus

## Kuinka monta tasoa voidaan tunnistaa palvelullistamisessa?

- ☐ Kolme: Perus, keskitaso, edistyneet
- ☐ Vain yksi (palvelullistamisella ei ole mitään tasoa).
- ☐ Kaksi: Perus ja edistynyt

## Valitse oikea vastaus väitteeseen: Palvelullistaminen koskee vain tuoteyrityksiä tai valmistajia.

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

## Mitä on prosessi-innovaatio?

- ☐ Tuotantoteknologian kehittyminen tai uudet parannetut palvelujen ja tuotteiden toimitusmenetelmät johtavat markkinaosuuden pienenemiseen.
- ☐ Tuotantotekniikoiden parantaminen tai uudet, paremmat palvelutoimitus- ja toimitusmenetelmät, jotka edellyttävät organisaatiossa käytettävien työnkulkujen, menettelyjen ja menetelmien uudelleentarkastelua ja uudelleensuunnittelua.
- ☐ Uusien tuotteiden tuominen markkinoille tai olemassa olevien tuotteiden parantaminen, mikä tarkoittaa niiden ominaisuuksien tai piirteiden muuttamista.

## Onko mahdollista parantaa yrityksen kykyä selviytyä innovaatiotoiminnan hallinnoinnilla?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

## What is the first phase of the innovation process?

- ☐ Mikä on innovaatioprosessin ensimmäinen vaihe?
- ☐ Innovatiivisten ideoiden luominen.
- ☐ Markkinointi ja kaupallistaminen.

## Onko epäonnistuminen hyväksyttävää innovaatioprosessissa?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

## Oikeat vastaukset

## Mitä on palvelullistaminen?

- ☐ Muutosprosessi, jossa siirrytään palvelukeskeisestä lähestymistavasta tuotekeskeiseen liiketoimintamalliin ja -logiikkaan.
- ☐ Muutosprosessi, jossa siirrytään palvelujen myynnistä ostamiseen.
- ☒ Muutosprosessi, jossa siirrytään tuotekeskeisestä liiketoimintamallista ja -logiikasta palvelukeskeiseen lähestymistapaan.

## Mikä tekijä ei kuulu tämän koulutusmoduulin mukaan palvelullistamisen motivaattoreihin?

- ☐ Taloudellinen
- ☐ Strateginen
- ☒ Koulutus

## Kuinka monta tasoa voidaan tunnistaa palvelullistamisessa?

- ☒ Kolme: Perus, keskitaso, edistyneet
- ☐ Vain yksi (palvelullistamisella ei ole mitään tasoa).
- ☐ Kaksi: Perus ja edistynyt

## Valitse oikea vastaus väitteeseen: Palvelullistaminen koskee vain tuoteyrityksiä tai valmistajia.

- ☐ Kyllä
- ☒ Ei

## Mitä on prosessi-innovaatio?

- ☐ Tuotantoteknologian kehittyminen tai uudet parannetut palvelujen ja tuotteiden toimitusmenetelmät johtavat markkinaosuuden pienenemiseen.
- ☒ Tuotantotekniikoiden parantaminen tai uudet, paremmat palvelutoimitus- ja toimitusmenetelmät, jotka edellyttävät organisaatiossa käytettävien työntekijöiden, menettelyjen ja menetelmien uudelleentarkastelua ja uudelleensuunnittelua.
- ☐ Uusien tuotteiden tuominen markkinoille tai olemassa olevien tuotteiden parantaminen, mikä tarkoittaa niiden ominaisuuksien tai piirteiden muuttamista.

## Onko mahdollista parantaa yrityksen kykyä selviytyä innovaatiotoiminnan hallinnoinnilla?

- ☒ Kyllä
- ☐ Ei

## What is the first phase of the innovation process?

- ☐ Mikä on innovaatioprosessin ensimmäinen vaihe?
- ☒ Innovatiivisten ideoiden luominen.
- ☐ Markkinointi ja kaupallistaminen.

## Onko epäonnistuminen hyväksyttävää innovaatioprosessissa?

- ☒ Kyllä
- ☐ Ei

**Kiitos huomiostanne!**



Website:

**[www.re-fem.eu](http://www.re-fem.eu)**

E-mail:

**[hetfa\\_re-fem@hetfa.hu](mailto:hetfa_re-fem@hetfa.hu)**

Facebook:

**[Facebook/REFEM0](https://www.facebook.com/REFEM0)**

Twitter:

**[@RE-FEM Project](https://twitter.com/RE-FEM_Project)**

LinkedIn:

**[RE-FEM](#)**



**Co-funded by  
the European Union**

The RE-FEM - Upskilling pathways for REsiliency in the post-Covid era for FEMale Entrepreneurs project (2022-1-HU01-KA220-ADU-000089295) is funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.