

Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen

7.-8.5.2019, Clarion Hotel Helsinki

- Miten palvelumuotoilun periaatteita ja työkaluja voidaan hyödyntää energia-alalla?
- Miten luoda kannattavaa palveluliiketoimintaa?

Palvelukehittämisen onnistumisen avaintekijöitä ovat asiakaslähtöisyys ja palveluliiketoiminnan osaava toteutus. Palvelumuotoilua (Service Design) hyödyntäen voidaan innovoida täysin uusia palveluja, mutta myös kehittää olemassa olevia palveluja paremmin vastaamaan asiakastarpeita.

Koulutuksessa perehdyt keskeisimpään palvelumuotoilun teoriataustaan, saat kokemusta palvelumuotoilun yleisimpien työkalujen käytöstä, ja lopuksi syvennät osaamistasi siinä, miten kehittää palveluista kannattavaa liiketoimintaa.

Koulutuksessa syvennytään liiketoimintalähtöisesti palvelumuotoiluun ja palvelujen kehittämiseen energia-alan erityispiirteet huomioiden. Osallistuja saa menetelmiä palvelujen innovointiin, yhteiskehittämiseen ja palveluliiketoiminnan luomiseen energia-alan muuttuvaan toimintaympäristöön.

Koulutus sopii kaikille palvelumuotoilusta, tuotteistamisesta ja asiakaslähtöisestä liiketoiminnan kehittämisestä kiinnostuneille. Tämä uusi koulutus on suunniteltu energia-alan tarpeisiin ja kuulet useita toimialakohtaisia palveluliiketoiminnan esimerkkejä.

Lisätiedot:



Outi Vainio

Koulutussuunnittelija

044 5704084

outi.vainio@energia.fi

Järjestelyt:



Anne Hutri

Koulutusassistentti

050 548 1199

anne.hutri@energia.fi

Ilmoittautuminen

Viimeinen ilmoittautumispäivä:
29.4.2019

[Ilmoittaudu](#)

Koulutuspaikka

Clarion Hotel Helsinki

Koulutuksen kesto

2 pv

Osallistumismaksu

745,00 EUR + alv 24%

Osallistumismaksuun sisältyy sähköinen luentomateriaali sekä ohjelmassa mainitut tarjoilut.

Majoituskiintiö

Tunnuksella:

ADATO ENERGIA

Varauksia kiintiöstä voi tehdä
21.4.2019 saakka.

Clarion Hotel Helsinki

1-h. huone 135 € / huone / vrk
2-h. huone 155 € / huone / vrk
reservations.cl.helsinki@choice.fi
p. +358 10 850 3820

Peruutusehdot

Voit perua osallistumisesi kuluitta 7 vrk ennen tilaisuuden alkua. 3-6 vrk ennen tilaisuutta tehdyistä peruutuksista veloitamme 50%. Tämän jälkeen veloitamme koko osallistumismaksun. Nimenmuutos onnistuu kuluitta. Tilaisuuden peruuntuessa osallistuja vastaa itse matkavarauksistaan.

Muutokset mahdollisia

Ohjelma

Tiistai 7.5.

- 8.30 Ilmoittautuminen ja tervetulokahvi
- 9.00 Energia-alan kuluttajapalveluiden kehittäminen; miten tuotteistaa energiamurros?
Professori Mikko Jalas, Aalto-yliopisto
- 10.00 Pieni jaloittelutauko
- 10.15 Palvelututkimuksen antia kehittämisen taustaksi
Tutkija Saara Brax, Lappeenrannan-Lahden teknillinen yliopisto LUT
- 11.30 Lounas
- 12.30 Workshop: Palvelujen kehittäminen energia-alalla
Tutkija Saara Brax, Lappeenrannan-Lahden teknillinen yliopisto LUT
- Workshopissa tehdään erilaisia ryhmäharjoituksia, joissa pureudutaan palvelukehityksen erityispiirteisiin energia-alalla, tunnistetaan kehittämisen haasteita, ja etsitään niihin ratkaisuja. Ryhmissä mietitään myös mahdollisia uusia palvelutarjoomia energia-alan erilaisten toimijoiden näkökulmasta.
- 14.00 Iltapäiväkahvi
- 14.30 Workshop: Palvelujen kehittäminen energia-alalla jatkuu
- 16.00 Koulutuspäivä päättyy

Keskiviikko 8.5.

Päivän kouluttajana toimii professori Jouni Juntunen, Aalto-yliopisto

- 9.00 Palveluliiketoiminta ja yhteiskehittäminen energia-alalla
- Avoimen innovaation paradigma
 - Yhteiskehittäminen käyttäjien kanssa
 - Miten ja miksi kuluttajat/käyttäjät yhteiskehittävät?
 - Yhteiskehittämisen käytännöt
 - Käyttäjätiedon hankkiminen ja hyödyntäminen
 - Yhteistyö muiden sidosryhmien kanssa
 - Esimerkkejä yhteiskehittämisestä energiasektorilla
- 10.30 Pieni jaloittelutauko
- 10.45 Energia-alan uudet liiketoimintamallit
- Liiketoimintamallit
 - Liiketoimintamallien murros energiatoimialalla
 - Liiketoimintamallit (teoria ja työkalut, esimerkit)
- 12.30 Lounas
- 13.30 Liiketoimintamallin kehittäminen käytännössä
- Liiketoimintamalliharjoitus ryhmissä
- n. 14.15-14.45 Kahvitauko
- 16.00 Koulutus päättyy

Muutokset ohjelmaan ovat mahdollisia.