Palvelumuotoilu ja asiakkaana koko ihmiskunta

On kyse sitten konserttilippujen ostamisesta, kelan palveluiden käyttämisestä tai ihan kaupan kassalla jonottamisesta, tulee usein tunne, että miten tämäkin olisi voitu tehdä paremmin. Joko sekavan lomakepankin lävitse kahlaaminen tai kaupan jonossa edessä olevan lapsen sääreen kohdistuneet nyrkin iskut saavat sinut ihmisenä kyseenalaistamaan palvelun laadun ja asiakaskokemuksesi kärsii. Oli asioinnin syynä sitten tuotteen ostaminen tai palvelun hankkiminen, ei asiakas palaa tuottajan luokse uudestaan, jos palvelu ei ole mielekästä.

On hyvin selkeää, että vaikka yrityksesi tuote olisikin erinomainen, ei asiakas tule asioimaan uudestaan, jos palvelusi ei ole hyvin muotoiltu. Palvelukokemusta on mietitty varmasti yhtä pitkään, kuin palveluntarjoajia on ollut. Nyt hyvinkin trendikkään palvelumuotoilun myötä tuo prosessi asiakaskokemuksen suunnitteluun on laitettu raameihin ja sitä varten on luotu prosessia helpottavia työkaluja.

Tutustuessani nopeasti palvelumuotoiluun ja siitä kertoviin oppaisiin huomasin, että työkalut ja prosessit ovat hyvin samankaltaisia lähteestä riippumatta ja ne on skaalattavissa tehokkaasti erilaisiin asiakastarpeisiin. Ohjeistus palvelumuotoilun kurssin Moodle alustassa ja lukuisten verkossa itseään myyvien yrityskonsultointi palveluntarjoajien, kuten Nngroup.in sivuilla oli samanlaista vain eri paketissa. Perusteiden selkeyden takia päätin lähteä kurssia varten tutkimaan palvelumuotoilua hieman poikkeavasta vinkkelistä.

Esimerkillinen ongelman etsijä ja ratkaisija

Kun rupesin pohtimaan, kuka tai mikä taho olisi mielestäni onnistunut palvelumuotoilussa, tuli ensimmäisenä mieleeni eräs piilaaksolainen teknologia yrittäjä Elon Musk. Onnekseni huomasin myös, että Ashlee Vance niminen journalisti oli kirjoittanut hyvin yksityisyydestään tarkasta Muskista myös bestseller kirjan. Koska kirja ei käsitellyt palvelumuotoilua otin eteeni palvelumuotoilussa usein toistuvan ohje nuoran:

1 Tutustuu asiakkaisiin ja heidän tarpeisiinsa

2 Tutki mahdollista ongelmakohtaa ja innovoi mahdollisia ratkaisuita

3 Testaa tehokkaasti ja kysy jatkuvasti

4 Toteuta ja ratkaise ongelma

Elon Musk on Etelä-Afrikkalainen keksijä ja liikemies minkä projekteihin ovat kuuluneet mm. PayPal, Space X ja Tesla. Muskin portfolioon kuuluu myös muita maailmaa mullistavia projekteja, mutta halusin keskittyä kolmeen edellä mainittuun juuri palvelumuotoilun ja niiden tunnettavuuden takia.

Elon syntyi Apartheidin ravistelemaan Etelä-Afrikkaan ja Elonin itsensä kuvailemaan epäonnelliseen lapsuuden kotiin. Murheiden varjostama lapsuus sai Elonin kiinnostumaan nopeasti sarjakuvien sankareista ja hän pohtikin hyvin varhaisessa vaiheessa jo elämäänsä, miten hän voisi olla sankari. Pelastamalla ihmiskunnan tietenkin. Kyseinen ajatus palveluiden tarjoamisesta, millä hän voisi pelastaa ihmiskuntaa, onkin seurannut Elonia projektista toiseen ja hän tuntuu toimittavan jatkuvasti uusia palveluita ja tuotteita, minkä palvelumuotoilun asiakkaana onkin koko ihmiskunta.

Ensimmäinen merkittävä palvelumuotoiltu tuote Elonin tarinassa on pankkipalveluiden siirtäminen verkkoon. Elon opiskeli ja työskenteli Internetin kulta-aikaan 90-luvun piilaaksossa ja hän veljensä kanssa halusi päästä mukaan internetin tarjoaman aallon harjalle. X.comina lähtenyt yritys ryhtyi kehittämään palveluita, millä yritykset voisivat löytää toisensa verkosta. Ikään kuin keltaisten sivujen siirtämistä verkkoon. Elonia häiritsi, miten pankkiasioiden hoito oli hankalaa ja aikaa vievää. Elon lähti yrityksensä kanssa kartoittamaan ongelmaa, miettimään ratkaisuita ja tekemään aktiivisesti erilaisia prototyyppejä. Vastoinkäymiset ja epäonnistumiset ajoivat Elonin kehittämään tiiminsä kanssa ratkaisuita, mitkä ovat edelleen nykypäivänä käytössä suurimmissa pankki ja rahoituslaitoksissa edelleen tänä päivänä. Kun Ebay 2002 osti PayPalin lopulta tuohon aikaan tähtitieteelliseen 1,5 miljardin hintaan jatkoi Elon toisen projektin kimppuun.

Nyt kun Internet oli katsottu lävitse ja sinne oli kehitetty ennen näkemätön ja poikkeuksellinen palvelumuotoilun tuote, katsoi Elon eteenpäin. Ja tarkemmin sanottuna hän ei katsonut eteenpäin vaan ylöspäin. Elon oli aina ollut kiinnostunut raketeista, mutta hänellä ei ollut koskaan ollut varaa edes ajatella mitään avaruuden parissa toimimisen suhteen. PayPalista saatu pääoma kuitenkin antoi Elonille mahdollisuuden lähteä miettimään avaruusalalta puuttuvia palveluita ja niiden ympärille liiketoiminta suunnitelmaa. Elon huomasi, että valtioiden ja näiden alihankintana operoivien avaruusalan yritysten pyörittämältä monopoli alalta puuttui ”halpalento” -vaihtoehto. Elon Oli oppinut Paypal ajoilta, että tuore ajattelu, sinnikkyys ja hyvä tiimi ovat tärkeitä, joten hyvin nopeasti Elonilla oli käsissään Space X yhtiö, mihin hän oli palkannut maailman parhaat ja innovatiivisemmat ihmiset. Alle 10 vuodessa Elon sai tehtyä ensimmäiset onnistuneet laukaukset raketilla ja vuonna 2020 Muskin Space X toimitti ensimmäisenä kaupallisena yrityksenä ihmisiä ISS.lle.

Jottei Muskia voisi syyttää kunnianhimottomuudesta internetin ja avaruusmatkailun koko liiketoiminnan uudistamisen jälkeen, hän päätti ottaa vielä suuremman haasteen ja lähteä jo kuolemantuomioon määrätyn Amerikan autoteollisuuden pariin. Elon Muskin ehkä tunnetuin projekti on Tesla- merkkiset sähköautot. Elon pyrkii jatkuvasti miettimään ihmiskunnan menestyksen kannalta toimivia ratkaisuita ja Teslan myötä hän mullistaa kaavoihin kangistunutta auto alaa. Sähkölataus verkosto, akkujen kehitys ja kulttuurin muuttaminen eivät välttämättä Muskin päässä ole profiloitunut palvelumuotoiluksi, mutta sitä se kiistämättä on ja niin on myös kaikki muu mitä Elon on meille ihmisille tuottanut.

Vaikkei kirja käsitellytkään palvelumuotoilua, oli siinä paljon palvelumuotoiluun inspiroivaa tekstiä. Elon kertoo kirjassa, miten vaikein kysymys on tietää, mitä kysyä? ja että ihmiskuntaa on valistettava, jotta osaisimme kysyä parempia kysymyksiä. Palvelumuotoilu on ehdottomasti saanut minusta otteen ja seuraavassa esseessä uppoudun tarkemmin palvelumuotoilussa tietoisesti käytettyjen työkalujen ja prosessien hyödyntämiseen myös hieman arkisemmissa tilanteissa, kuin internetin, avaruuden ja autoteollisuuden ongelmien ratkaisussa.

Ashlee Vance 2015, Elon Musk: Tesla, SpaceX, and the Quest for a Fantastic Future

Moodle. N.d. Palvelumuotoilu luettu 13.02.2021

Service Design 101, nngroup.com, luettu 14.02.2021