

How to design services and experiences

Johannes Hirvonsalo
Solita
9.3.2021

SOLITA



Sweden

STOCKHOLM
GOTHENBURG

Finland

HELSINKI
TAMPERE
LAHTI
TURKU
OULU

Denmark

COPENHAGEN

Estonia

TALLINN

Belgium

LEUVEN

Germany

MUNICH



We create Impact that lasts

by combining technology,
data and human insight
for a better tomorrow.

Skills and competences



COMMON TO ALL

1. Capability to work within design thinking projects
2. Leaning towards generalist profile
3. High level of skill of thinking together





How to design great **products?**
services?



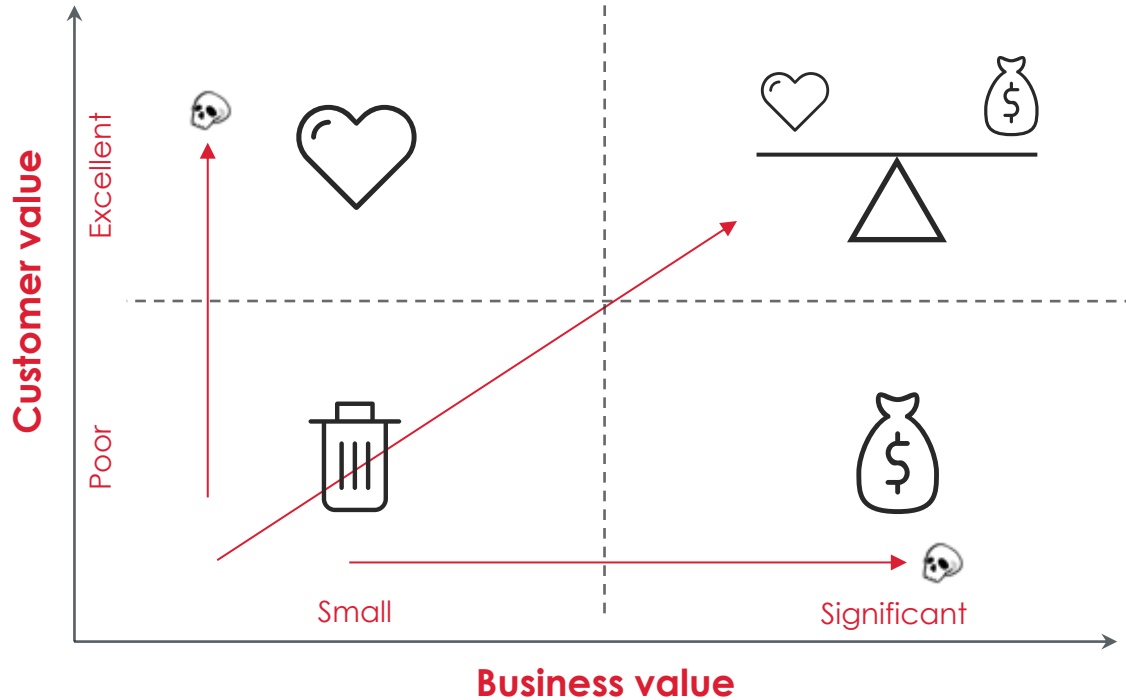
Three short lessons in service design

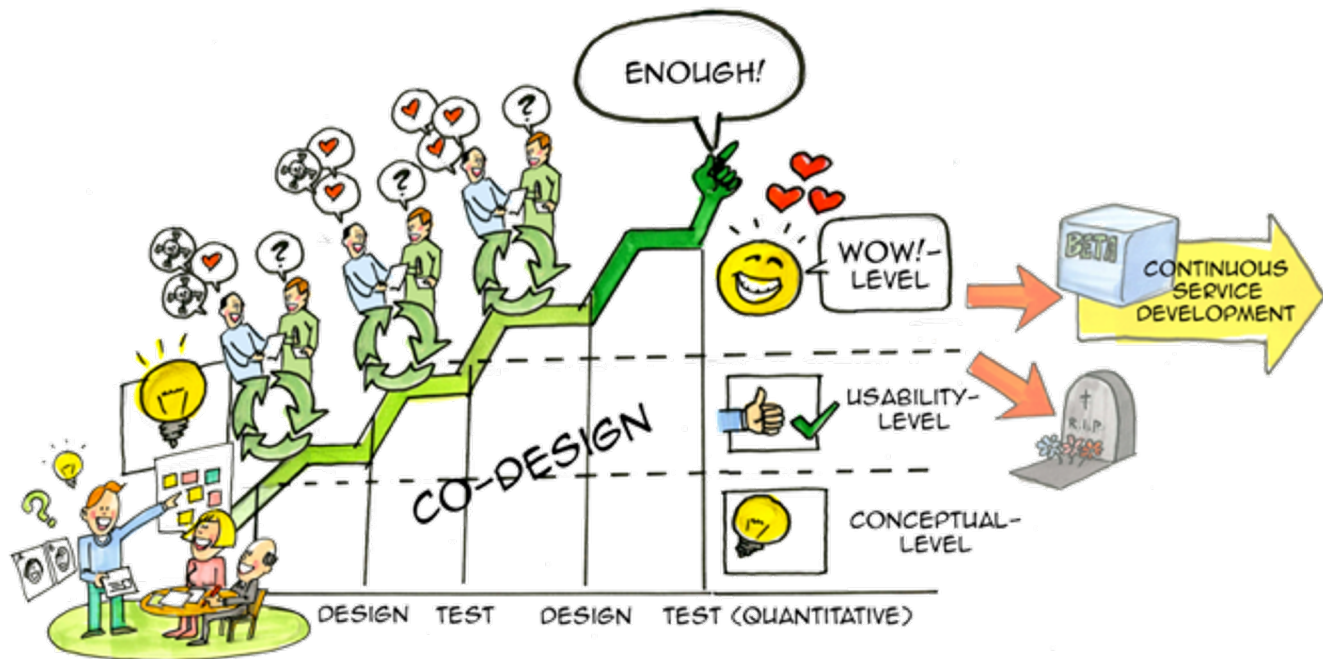
1. Find the balance between customer and business value
2. Framing the problem through human insight
3. Co-designing, failing and learning



1. Find the balance between customer and business value

Customer + Business value







2. Framing the problem through human insight



Human insight

Find the right problem

Co-design

Design the best solution

**What's the worst thing you can do?
Invest heavily in solving the wrong problem.**

People don't want to
use services.



This isn't what your business makes



Person who's a potential customer

+



Your product

=



Awesome person who can do rad shit!

This is





If you want to understand how a lion hunts, don't go to the zoo.

Go to the jungle.

Palvelumuotoilija teki Helsingin uuden kauppakeskus Redin sokkeloisuudesta tarkan analyysin – ja eksyi tehdessään sitä

Redi sai palvelumuotoilijan nauramaan spontaanisti. Ja se ei välttämättä ole pelkästään huono asia, Putte Huima sanoo.



Kalasataman Redissä suunnistaminen on kauppakeskuskävijöiden mukaan erittäin vaikeaa.
(KUVA: MIKA RANTA / HS)



Luetuimmat

JUURI NYT

PÄIVÄ

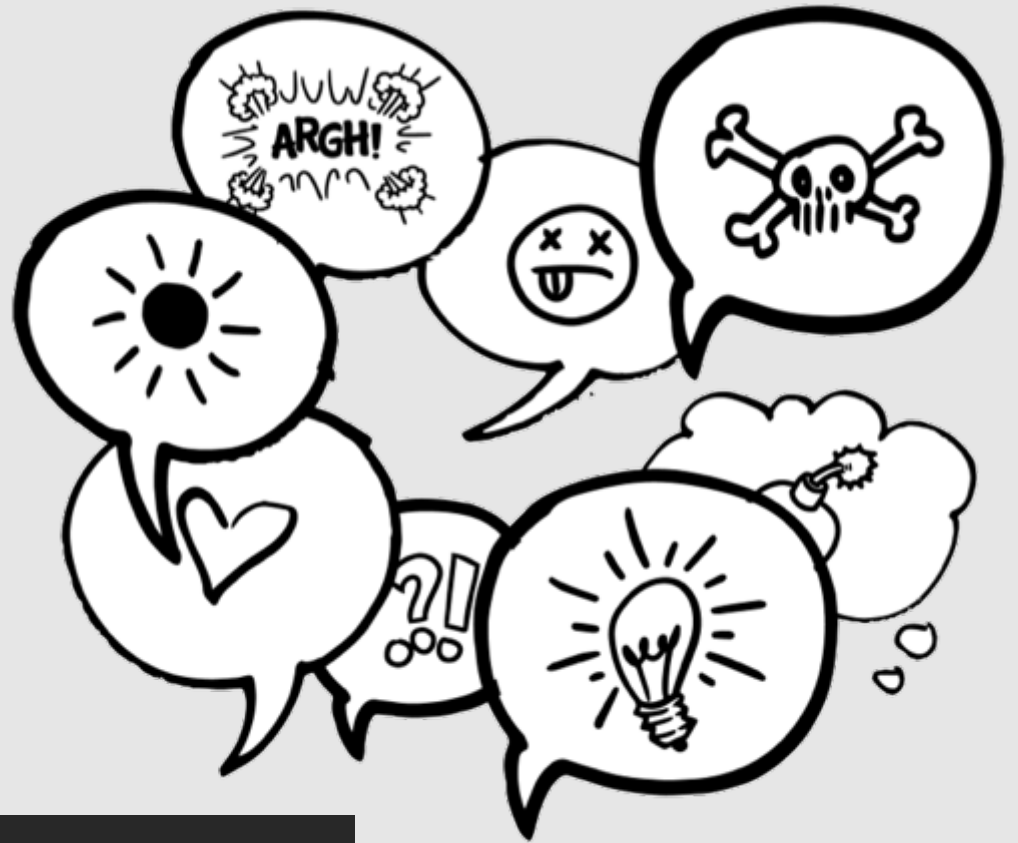
VIIKKO

- Syyte:** Mies valmisteli pommi-iskua Helsingin keskustaan, tarkoitus iskeä uudenvuodenaattona 2018 ulkomaalaisiin ja muslimeihin
- HS Hyvinkää:** Sama sarjahuijari on pyörinyt netin myyntipalstoilla jo vuosia: Tällä kertaa tuomio tuli 82 petoksesta
- Katin mies ei tiedä, mitä kouluja heidän lapsensa käyvät – Tyhjän liiton ainoa liima on raha** 



**Focus on the behaviour
you want to help enable,
and imagining a new
service gets a lot easier.**





3. Co-designing, failing and learning

FROM



TO





***No service
concept survives
it's first contact
with the customer.***





Principles: Co-designing with customers

1. Create hypothesis and expose your hypothesis to people as early as possible
2. Learn to interpret not what people say about them but why they say what they say
3. Iterate on your creation and talk to more people
4. Don't let your ego get in the way: Learn to be humble and let go of your favourite idea if no one likes it
5. Be persistent. The way forward is talking to more people.



Using Hypothesis

What's the easiest way to explain your idea to someone?



*How could
DNA improve
their online
user
experience?*

Four hypothesis

1. Easy log in
2. Clear understanding of own services and own account
3. DNA has access to my data and makes use of it
4. Service is offered in the channel most relevant to the user

minun asiakkuus



Project in brief

- HSL wanted to design a solution that combines both reittiopas.fi and hsl.fi
- Design work started with rough concept and continued to a more deeper level
- Concept is live, and extremely successful
- Development is on-going together with customers
- **Methods used:** Prototype testing with customer interviews, co-design with HSL staff

Example project

1. Find the balance between customer and business value
2. Framing the problem through human insight
3. Co-designing, failing and learning



Joukkoliikenne & ihmisymmärrys

4. Tuettava



Epämukavuusalue

- Osaamisen puutteet
 - Epävarmuus
 - Jännitys
 - Välttely

3. Herätettävä



Hallinta

- Ennakointi
- Optimointi

1. Suunnittelija



Mukavuusalue

- Rutini
- Helppous
- Osaa hyödyntää

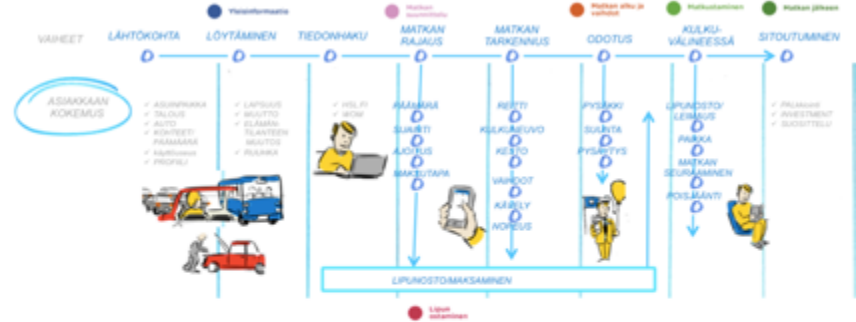
Reagointi

- Tilannekohtaisuus, spontaanisuus
- Korjausliikkeet, nopeus ja kiire

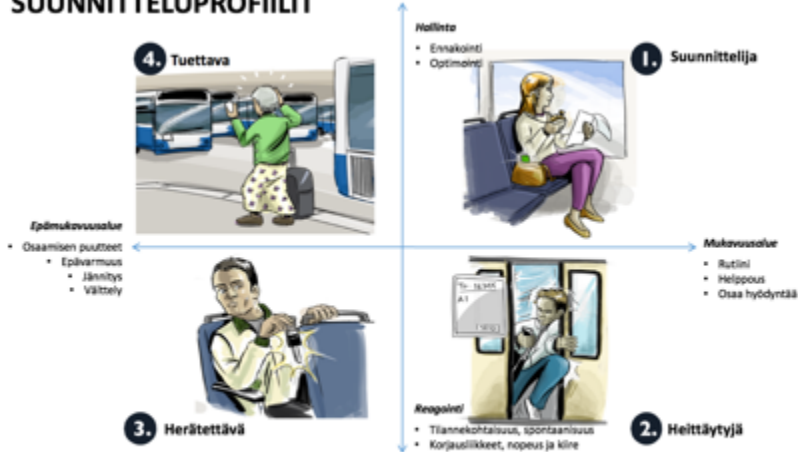
2. Heittäytyjä



Customer insight

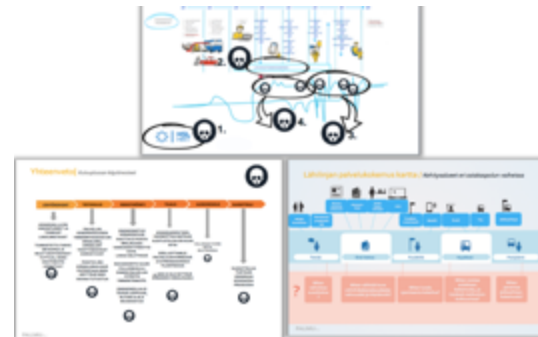


SUUNNITTELUPROFIILIT



Identifying most important phases in the journey

Understanding of behaviour and motives



Identifying key bottlenecks

Verkon rooli HSL:n eri sisällöille / palveluille



Yleisinformaatio



Matkan suunnittelu



Matkan alku ja vaihdot

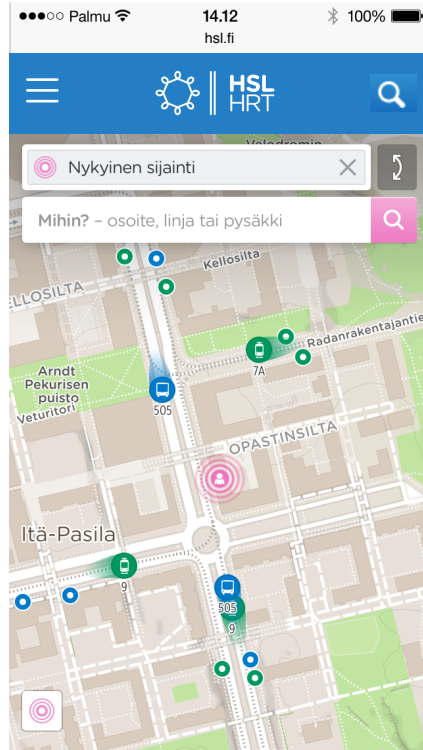
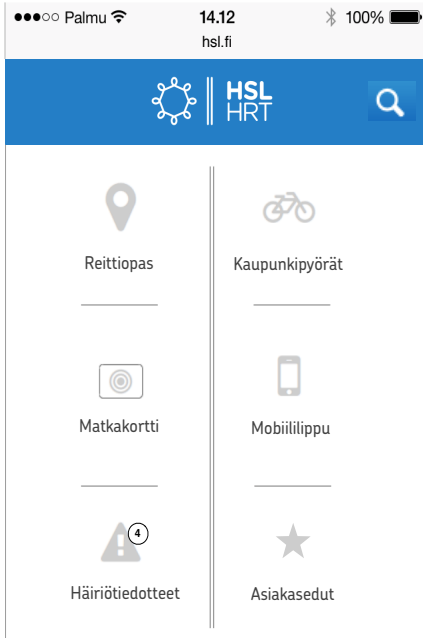


Matkustaminen

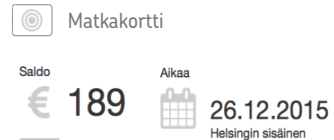
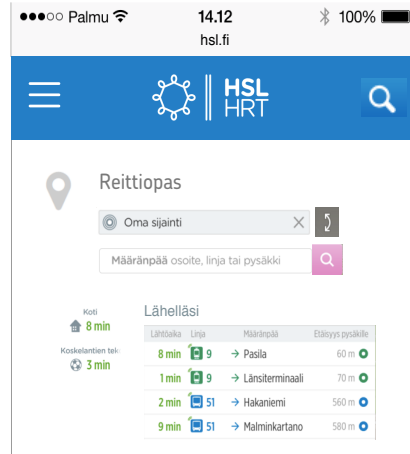


Matkan jälkeen

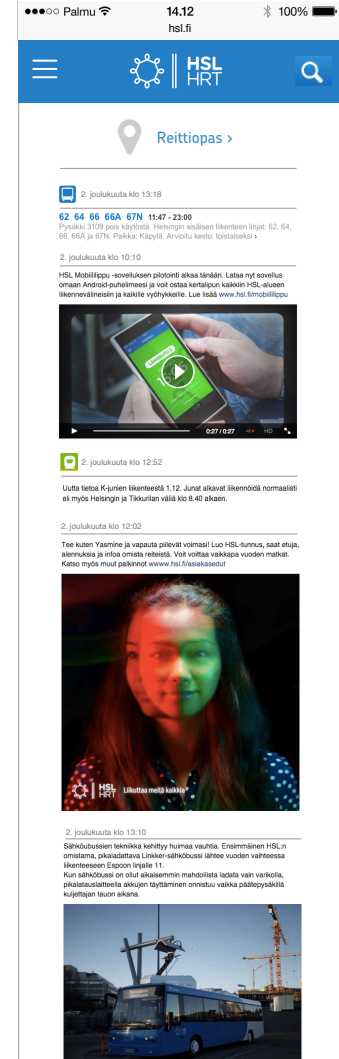
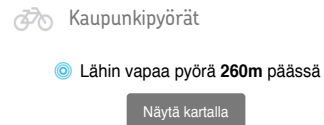
| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Mobiili  | | | | | |
| Tablet  | | | | | |
| Desktop  | | | | | |
| Sähköposti  | | | | | |
| HSL Facebook-feed  | | | | | |



LÄHELLÄSI SUOSIKKISI



Latata kortille
Avaa tai rahaa

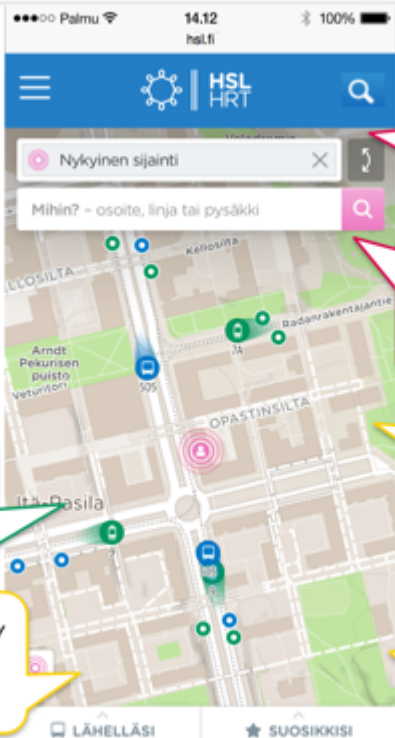


- Luotettava reaaliaikaisuus tuo joustavuutta
- Karttakuva selkeä, kunhan gps tarkka

- Vaikea hahmottaa, jos karttanäkymä ei tuttu
- Paljon kirjoittamista
- Liian suoraan asiaan, yksipuoleinen?

Voisin katsoa puhelimesta ja tarkistaa että pitääkö mun jo juosta. Jos on luotettava, niin ihan ehdoton! Tätä on odotettu kyllä. Minna-Liisa

Reaaliaikainen on hyvä jos on tottunut käyttäjä ja pystyy hahmottamaan. Karttanäkymässä täytyy tehdä itse paljon työtä. Minna-Liisa



Tää sekottaisi ainakin mua, et tää vois olla mikä tahansa muu kuin HSL. Tämä näkymä pitäisi tulla reittioppaan painamisen jälkeen. Irene

Tässä tulee näpyttelyä paljon enemmän, pieni näyttö puhelimesta, ni sä joudut tässä näppäilemään, tieto hajanaisempaa, pienempää sirpaleisempaa. Minna-Liisa

Kartta on kiva, jos näyttää nykyisen sijainnin oikein, näkee pysäkit. Vilma

Täähän on hyvin selkeä. Semmonen mummo tihrustaa – henkinen. Liikkuvia raitiovaunuja en mielestäni tarvi. Hiikka

- Perinteisempi ilme tuo käytännölläisyyden tuntua

- Paljon asiaa ja elementtejä
- Linjahaku ottava selkeämmin esillä

Suosikkipaikat on tärkeä Simo

Oletuksena nykyinen sijainti on kiva. Samoin poikkeusajataulut kiva olla etusivulla. Simo

On hyvä pysyä kartalla lähialueen buseista. Piritta

Aika perus, ei nyt niin hirveästi eroa nykyisestä. Olavi



HSL-uutiset, jotka koskevat itseä, kiinnostavat. Piritta

Mua ei oikeen uutiset kiinnosta. Haen tietoa jota tarvitsen nyt tai lähituntien aikana. Olavi

Tässä on paljon kikkailevaa, mutta tää on ihan ymmärrettävä. Simo

HSL HRT app home screen with navigation icons for Reittiopas, Liput ja hinnat, Asiakaspalvelu, and HSL. Bottom bar includes Kaupunkipyörät, M, and Lääsimetro.

Ajankohtaista - Sinulle

KAUKO LIKENNE UUTISET ASIAKASEUDUT

Etten klo 12:34
Joukkoliikenne juhannuksena
 HSL:n joukkoliikenteessä on juhannusaattona 24.6. lauantain aikataulut. Juhannuspäivänä...



10.6.2016 klo 08:46
Lääsimetron liikenteen aloittaminen viivästetty - HSL muokkaa uutta bussilinjastoa



10.6.2016 klo 08:13
Näin käytät Helsingin kaupunkipyörää



9.6.2016 klo 14:27
HSL:n liikenne kulkee kesäaikatauluihin 20.6. alkaen
 HSL:n liikenne kulkee...

10.6.2016 klo 08:46
Uusi raitiolinja 5, Rautatienori-Katajanokka, aloittaa 20.6.
 Helsinki saa maanantaina 20.6. uuden...

Kosketus, joka liikuttaa.
 Uudet herkät matkakortinäkijät. Nyt TAMU.

Kosketta heilästä

Second view of the HSL HRT app home screen with icons for Reittiopas, Ajankohtaista, Liput ja hinnat, Kautta jäljellä 2 vrk, 26 min 15 s, and Asiakaseudut.

Hyvä tietää

Kaikki Häirit Tiedotteet Edut

Kansallisteatteri
 2 yhden hinnalla Mahdolliset maailmat -näytelmään

Etten klo 12:34
Joukkoliikenne helatorstaina
 HSL:n joukkoliikenteessä ajetaan helatorstaina 5.5. sunnuntain...

9.5.2016 klo 09:51
Bussi 31, 51, 345 - zsyökkimuutos
 Haagassa, Eliel Saarisen tiellä, otetaan käyttöön pysäkki 1635 Aino Ackten tie...

Anna Center
 20 euron alennus kesän 2016 Lääsimetrolle

9.5.2016 klo 09:46
HSL tutki asiakastytyytyvyyttä
 Suomalainen laulalla HSL tutki matkustajien tyytyväisyyttä...

HELSINGIN SEUDUN LIKENNE

Vihreyshaudaus | Päättökäytös
 Liikennesuunnittelu | HSL-kuntayhtymä
 Yhtäysoikeus | Työryhmä
 Oppilaitoskassa | Julkaisu
 Tapaturman vakuutus | Tuokkimatkat
 Työpaikat | Viestintä



© HSL 2016

Search screen in the HSL HRT app with a search bar and icons for Reittiopas, Kartta, and Pysäkit lähelläsi.



Löydä reitti, pysäkki tai linja

Määrittäjä: Ota tai haku...

Kartta

Pysäkit lähelläsi



Osta lippu

Mobiillilippu

Tekstiviestilippu



Kuinka voimme auttaa?

Palautte
 Usein kysyttyä
 Löytötavarat
 Asiakaspalvelu



Kaupunkipyörät

Ota käyttöön

Hyvä tietää

Kaikki Häirit Tiedotteet Edut

Kansallisteatteri
 2 yhden hinnalla Mahdolliset maailmat -näytelmään

Etten klo 12:34
Joukkoliikenne helatorstaina
 HSL:n joukkoliikenteessä ajetaan helatorstaina 5.5. sunnuntain...

9.5.2016 klo 09:51
Bussi 31, 51, 345 - pysäkkimuutos
 Haagassa, Eliel Saarisen tiellä, otetaan käyttöön pysäkki 1635 Aino Ackten tie...

Anna Center
 20 euron alennus kesän 2016

Search results screen in the HSL HRT app showing REITTIOPAS and KAUPUNKIPYÖRÄT sections with various route and bike-sharing information.

REITTIOPAS

Koti 14:38
 Työ 14:33
 Käpylän pallio 14:41

KAUPUNKIPYÖRÄT

120 m 805 Linnamäki Pyörä 2/10
 340 m 807 Brahen kenttä Pyörä 3/20
 580 m 802 Ooppera Pyörä 14/20

Kautta jäljellä 4 vrk Olet ajanut 153,5 km

MATKAKORTTI

Kautta jäljellä 2 vrk Arvoa kortilla 8,35 €
 Lataa lisää



LIPUT JA HINNAT

Mobiillilippu

Tekstiviestilippu



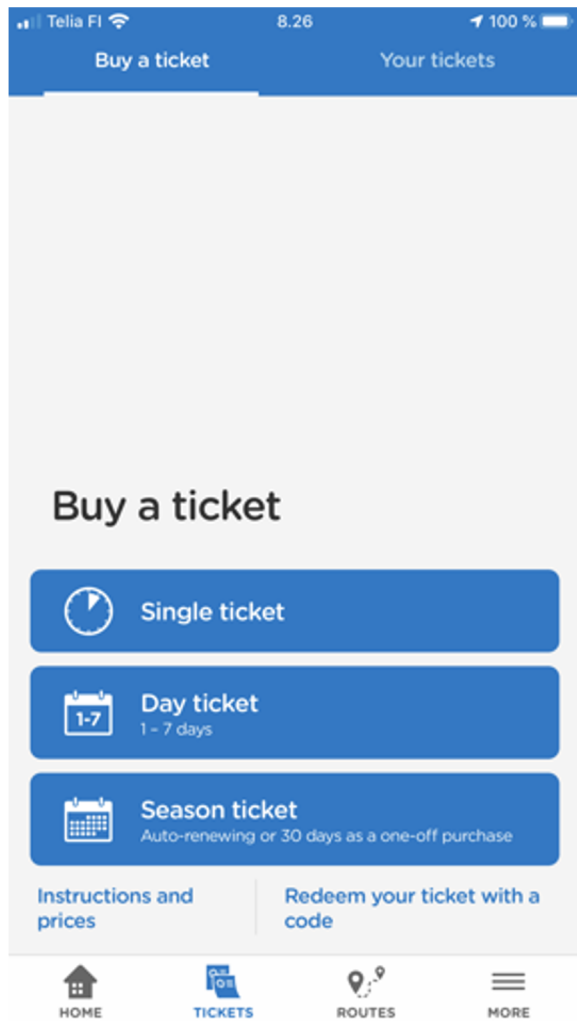
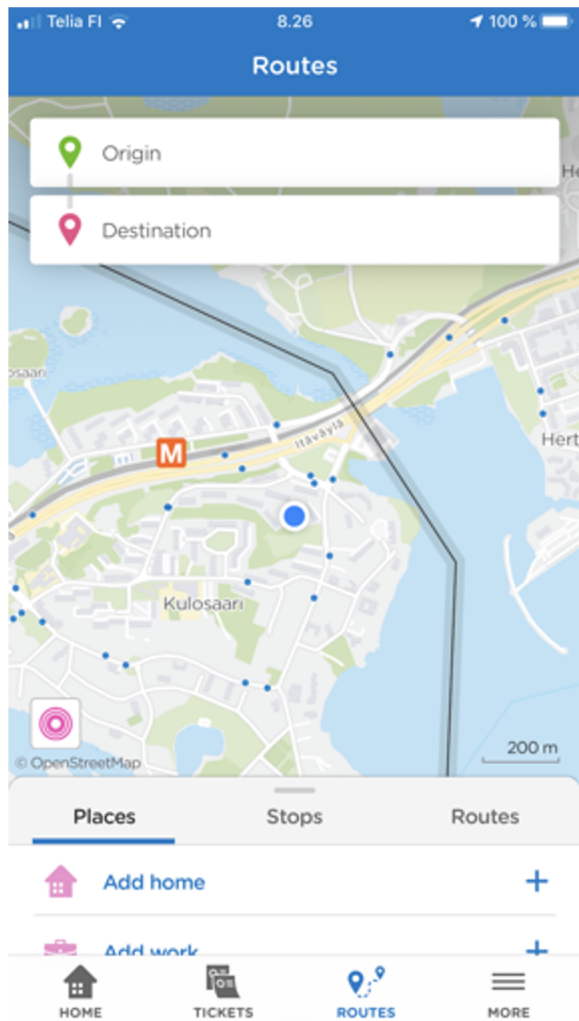
ASIAKASPALVELU

Palautte
 Usein kysyttyä
 Löytötavarat

Hyvä tietää

Kaikki Häirit Tiedotteet Edut

Kansallisteatteri
 2 yhden hinnalla Mahdolliset maailmat -näytelmään



How fast can you learn?



Interview preparation

Producing interview material

- Advertisement or
- Paper sketches or
- Clickable demo
- Themes of discussion

Deciding who to talk to

- Who should you talk to, where can you find them
- Is it important to talk in context or not in context

How many people to talk to

- In qualitative tests 5-8 persons is usually enough
- In quantitative tests a few hundred persons, depending on sub-segments

A capable designer visualizes insights and draws new designs during and right after the tests



**Don't confuse
customer experience
with customer value**



Understanding customer value through co-design

Co-design is not:

Asking for opinions



Counting: How many liked a hypothesis?



Validating your own ideas



Only seeking answers to pre-determined questions



Co-design is:

Understanding customers. Why do they say what they say?

Understanding reasons. Why someone liked or didn't like an idea?

Giving up on ideas. Identifying true sources of customer value.

Ambition for empathy and identifying the right problem. What have we missed?

