

EduFlow 2017

Materials & photos

Krista Keränen & Mikko Lehtonen & Pekka Rintala



Interreg
Baltic Sea Region

EUROPEAN UNION
EUROPEAN
REGIONAL
DEVELOPMENT
FUND

CROSS motion

CONVERGING DIGITAL AUDIOVISUAL AND
GAMING INDUSTRIES WITH OTHER SECTORS
TO FOSTER

innovative business

SEARCHING CROSS-INNOVATION SOLUTIONS FOR:

Health
Tourism
Education

OUR ACTIVITIES:

CONFERENCES & HACKATHONS	RESEARCH	DEVELOPMENT OF PROTOTYPES	MARKET TRAININGS & NETWORKING EVENTS
--------------------------------	----------	---------------------------------	---

CROSS  motion

www.crossmotion.org

Event program



Registration and energic smoothie drink

Cross Innovation Start-up stories

Insights from various kinds of start-up experiences

Coffee & candy buffet

Innovative workshop focusing on developing ideas, prototyping ideas and building user/customer personas.

Outputs and results of the workshop are presented

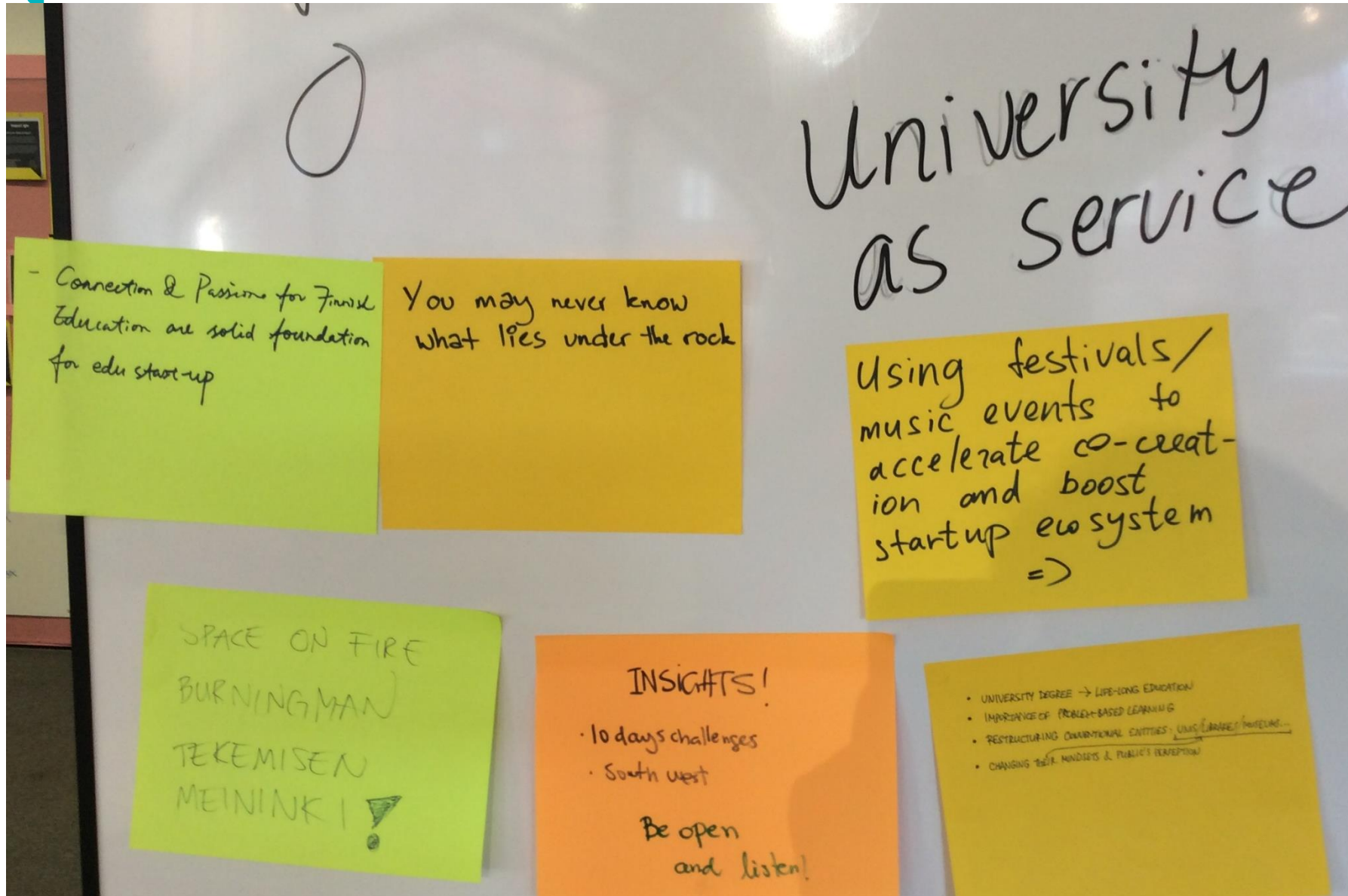
Get-together with refreshments

Workshop was moderated by Dr Krista Keränen, Mr Mikko Lehtonen and Mr Pekka Rintala / Innotiimi-ICG



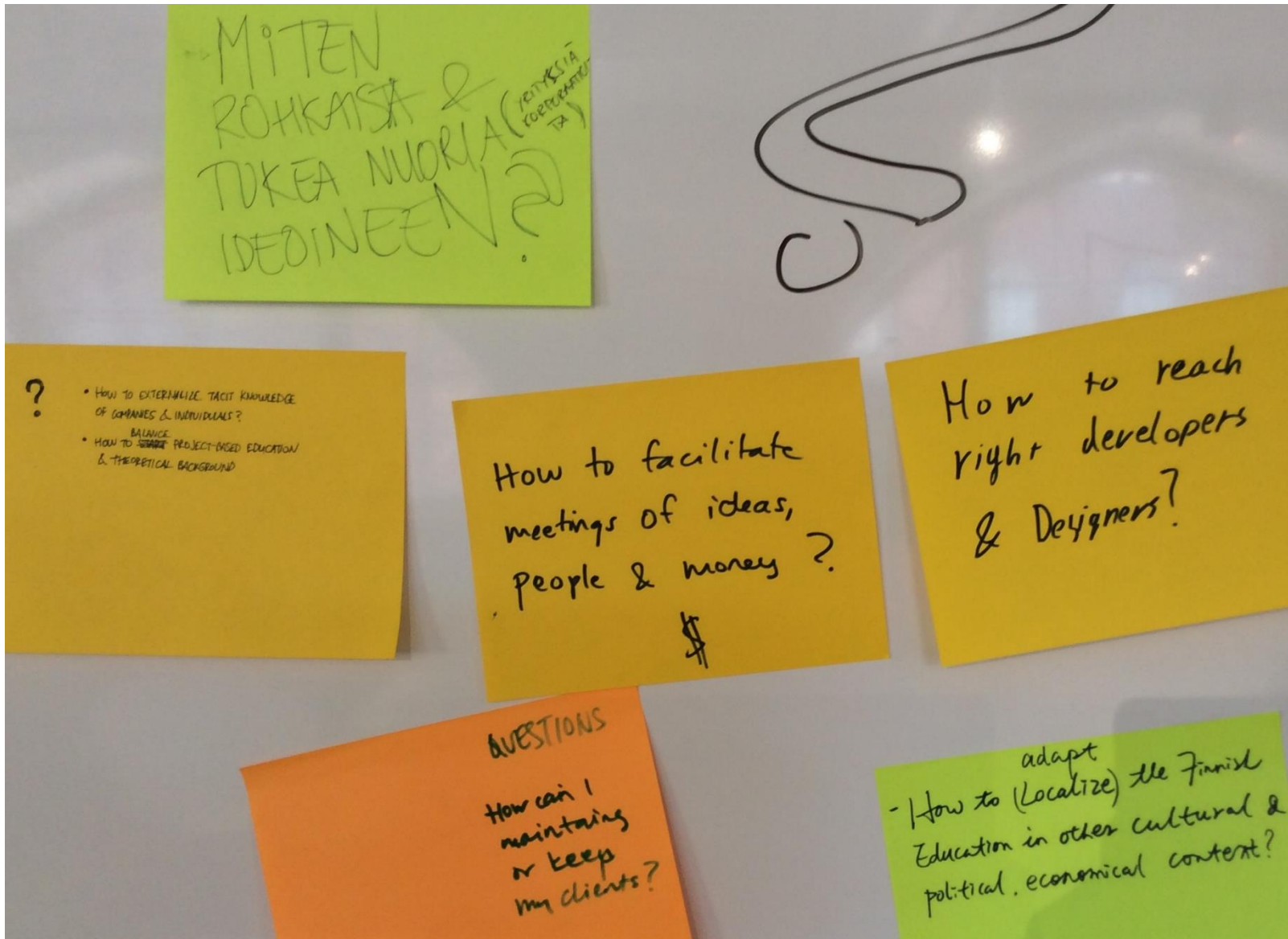
Cross Innovation Start-up stories

Questions & comments



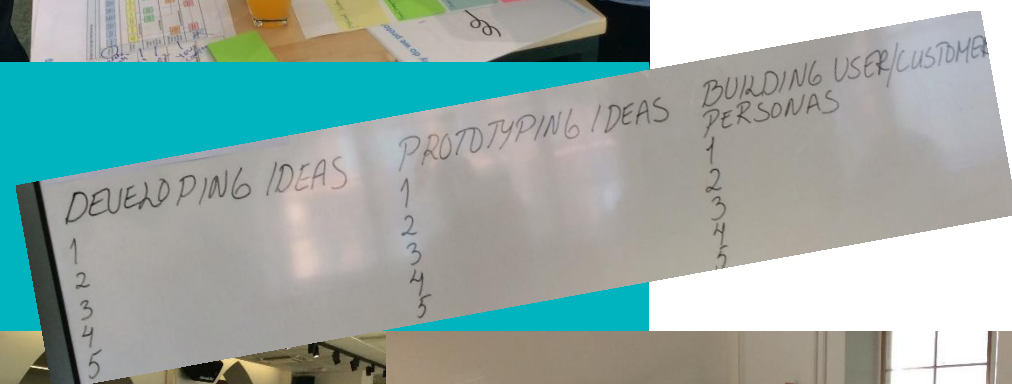
Cross Innovation Start-up stories

Questions & comments





Tools/ group working



Why do we prototype?



1 Challenge your assumptions and get new ideas

2 Get a clear picture of your idea



3 Uncover critical functions

4 Communicate ideas to others

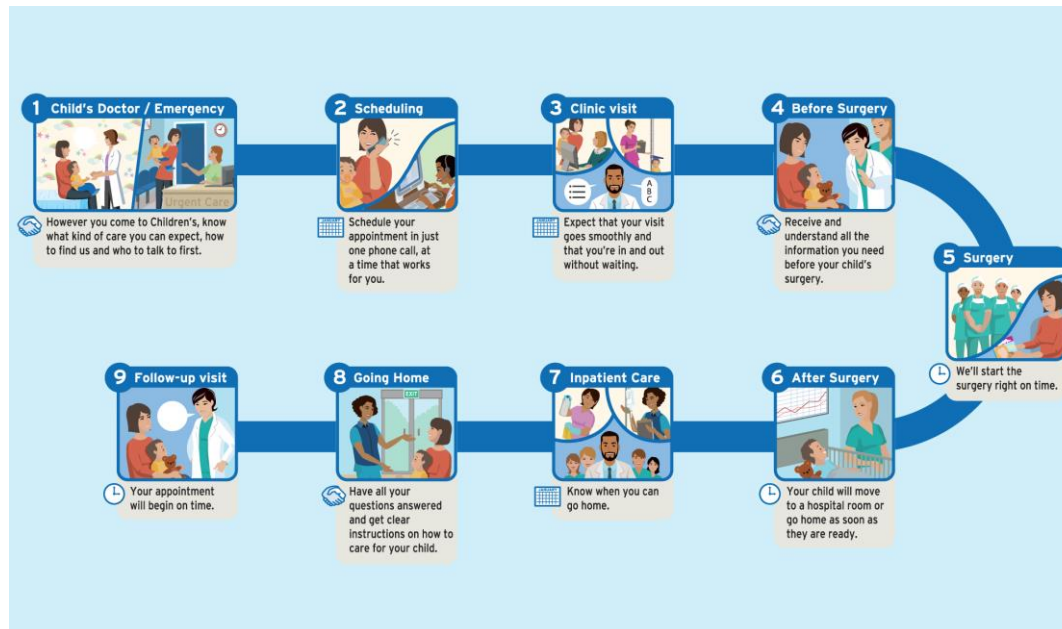
5 Get feedback for your idea

...and have fun

Customer journey – Service journey – Story board



- Visual description of the service process
 - Timing and phases: Before – During (1, 2, 3, ...) – After
 - Activities and contact points
 - Concrete inputs and outputs
- Customer's perspective – What does the customer do?



The Customer Journey Canvas

Persona

Service

Service Provider

Design Team



PRE-SERVICE PERIOD



SERVICE PERIOD



POST-SERVICE PERIOD

INFORMATION MANIPULABILITY

INFORMATION CREDIBILITY

ADVERTISEMENT / PUBLIC RELATIONS

How is the service proposition communicated by the service provider?

SOCIAL MEDIA

Which pre-service information can people access through social media?

WORD-OF-MOUTH

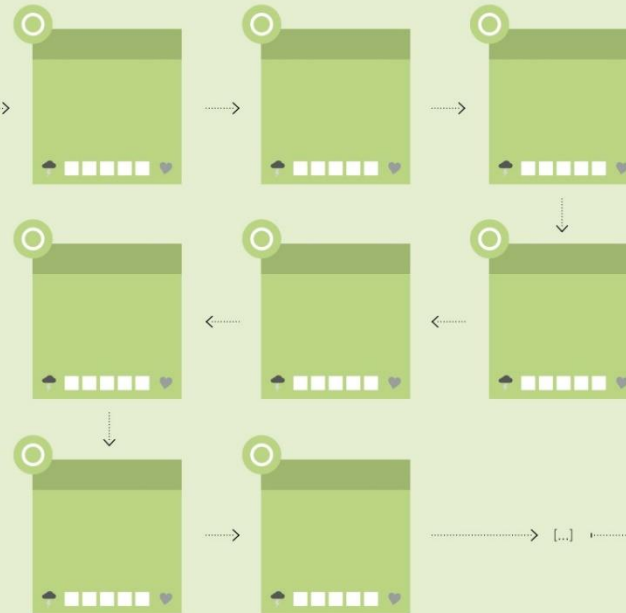
What do friends, colleagues and family actually communicate about the service and/or service provider?

PAST EXPERIENCES

Which experiences do people have with (similar) services and/or service providers?

SERVICE JOURNEY

Which touchpoints do customers experience during the service journey?
Are there any critical incidents, i.e. touchpoints customers experience as especially good or bad?



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

How does the service provider follow-up with customers?

SOCIAL MEDIA

What do customers communicate about the service and/or service provider through social media?

WORD-OF-MOUTH

What do customers tell their friends, colleagues and family about the service and/or service provider?

EXPECTATIONS

What are (potential) expectations towards the service and/or service provider?

EXPERIENCES

What are the individual experiences customers have with the service and/or service provider during the service period?

SATISFACTION / DISSATISFACTION

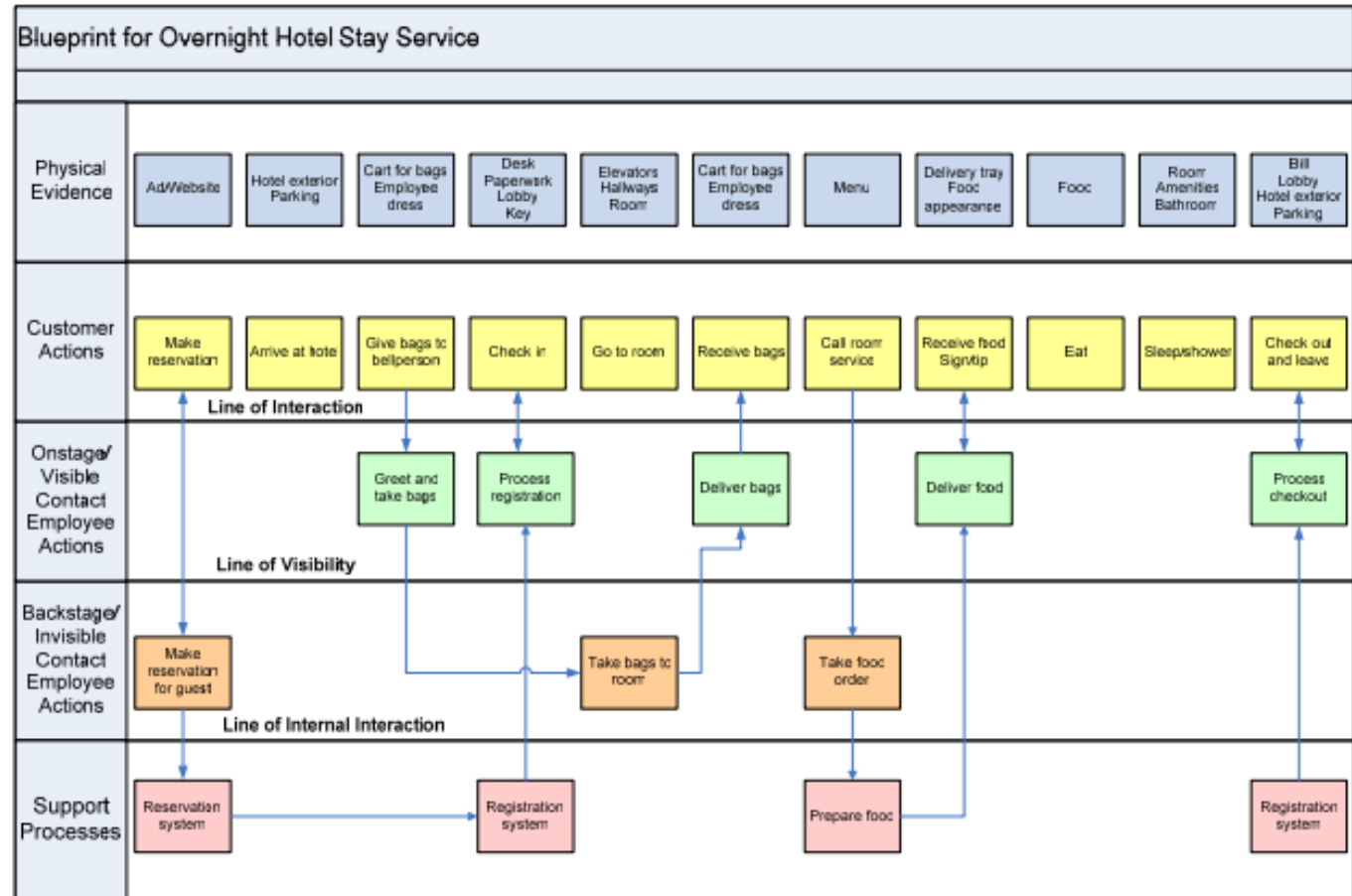
Customers individually assess the service by comparing service expectations with their personal service experiences.



Service Blueprinting

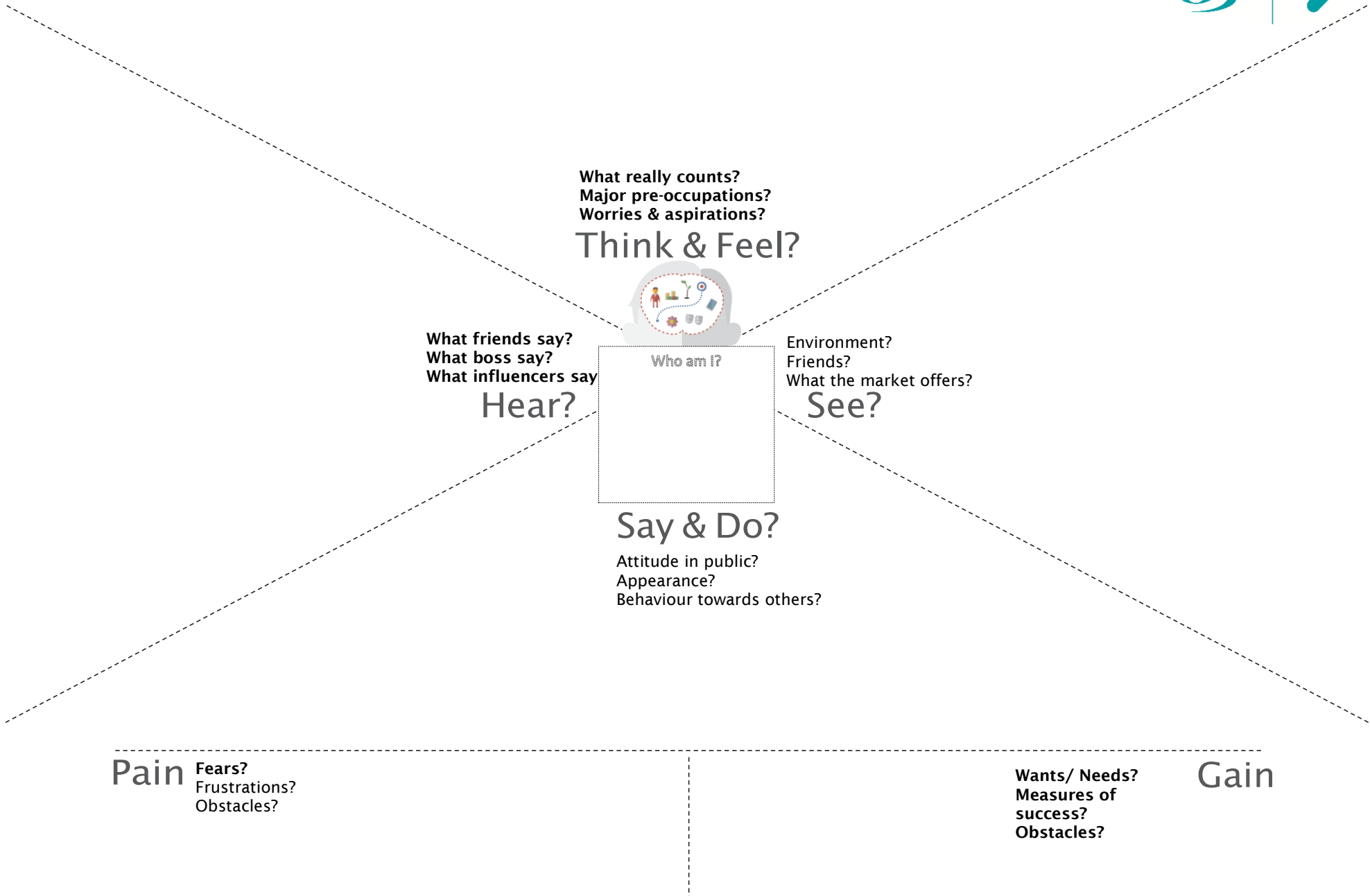


Service Blueprint Components	
Physical Evidence	
Customer Actions	Line of Interaction
Onstage/ Visible Contact Employee Actions	Line of Visibility
Backstage/ Invisible Contact Employee Actions	Line of Internal Interaction
Support Processes	



Bitner et al, 2008, California Management Review, 50:3, 66-94

Empathy Map



CoCo Cosmos

Service design game



<https://www.laurea.fi/en/projects/coco-tool-kit/coco-tool-kit-in-general>

Lean Canvas

Designed for:

Designed by:

On:	Day	Month	Year
Iteration:	No.		



Problem Top 3 problems	Solution Top 3 features	Unique Value Proposition Single, clear, compelling messages that states why you are different and worth buying	Unfair Advantage Can't be easily copied or bought	Customer Segments Target customers
Existing Alternatives	Key metrics Key activities you measure		Channels Path to customers	
	Cost Structure Customer acquisition costs, Distribution costs, Hosting, People, etc		Revenue Streams Revenue model, Life time value, Revenue, Gross margin	

Support/help needed for the following issues



Help?

1. Promotion
(~~Let~~ Let more people know)
2. Find suitable Place and decorate it

Need help

-  feedback from more experienced educator and ppl working in ed.
- \$ funding to start off better
-  Networks with strong Hubs.

HELP NEEDED

- CONTACT,
- OUTSIDE VIEWPOINTS
- MARKETING

Need Support in:

- Cross-border investment Contract legal & taxation Consultation

NEEDED :

- professional advice
- partners / sponsors
- consulting
- help to spread the word
- someone pushing me!!
- find my role in the process

- 1) In dept market research
- 2) Go to market strategies
- 3) How to scale your business



Krista Keränen, FT

Innotiimi-ICG

Konsultti-kouluttaja – Innovaatiot

046 8567 483

krista.keranen@innotiimi-icg.com



Krista Keräsellä on yli 15-vuoden työkokemus koulutuksen ja innovaatioiden parissa. Lisäksi hän on toiminut yrittäjänä yli 20-vuotta. **Kristalla on kokemusta yli 300 työpajan/innovaatioleirin/työpajamaisen koulutuksen järjestämisestä.** Laureassa Krista on opetus- ja johtamistyön lisäksi vastannut useiden innovaatio-projektien toteuttamisesta. Viimeisimpänä työkuvana ennen konsultiksi siirtymistään Krista toimi Laurean yrittäjyys- ja innovaatiojohtajana sekä vastasi Laurean kansainvälisen liiketoiminnan rakentamisesta. Krista työskentelee edelleen Laureassa osa-aikaisena projektityöntekijänä USCO-, BIB- ja BELT-hankkeissa. Kaikki kolme hanketta liittyvät innovaatioihin, yhteiskehittämiseen, ketterään johtamiseen ja yrittäjyyden edistämiseen.

Vuonna 2015 Krista väitteli Cambridgen yliopistosta (Design Management tutkimusryhmä) aiheenaan yhteiskehittäminen (co-creation), muotoiluajattelu /palvelumuotoilu (design thinking, service design ja palveluinnovaatiot. Väitöskirjaprojektiin sisältyi yhteistyö 12 suomalaisen organisaation kanssa. Tuloksena väitöskirjaprosessista syntyi väitöskirjan lisäksi CoCo-Tool Kit, joka sisältää 5 yhteiskehittämisen työkalua. CoCo Tool Kit voitti eurooppalaisessa innovaatiokilpailussa Capacity building-kategorian ensimmäisen palkinnon. Varsinkin työkalupakin visuaalinen CoCo Cosmos peli on auttanut monia organisaatioita yhteisen ymmärryksen luomisessa. CoCo Tool Kit –työkaluja käyttävät myös monet korkeakoulut opetuksessa ja tutkimuksessa.

Krista on kehittänyt/konsultoinut/kouluttanut mm. seuraavia organisaatioita Keva, Rantalainen, Enoro, Epec, Validia, Kesko, Danske Bank, Otaverkko, Silta, Omnia, Finlandia talo, Isännöintiverkko, Verohallinto, GSP-Group, Fennia, Humap, Fountain Park

Mikko Lehtonen, DI, KTM

Innotiimi-ICG

Konsultti, Innovaatiot

040 556 5415

mikko.lehtonen@innotiimi-icg.com



Mikko Lehtonen (DI, KTM) toimii konsulttina Innotiimi Oy:ssä. Hän on kokenut organisaatioiden kehitys- ja innovaatiotoiminnan kehittäjä ja tutkija. Hänellä on 15 vuoden kokemus yhteistoiminnallisesta kehittämisestä, laajojen muutosten organisoinnista ja palvelujen kehittämisestä.

Konsulttina ja fasilitaattorina Mikko Lehtonen on toiminut useissa yksityisen ja julkisen sektorin toimeksiannoissa innovaatioprosessien, innovaatiokyvykkyyden ja innovaatiokulttuurin kehittämisessä. Hän kouluttanut mm. projektinhallintoa, innovaatiojohtamista, tuotteistamista ja kokeilevaa kehittämistä. Kouluttamisen ja konsultoinnin runkona ovat tyypillisesti osallistava lähestyminen muutokseen, yhteiskehittäminen ja innovaatiomenetelmät.

Vuosina 2005-2016 Mikko Lehtonen toimi tutkijana ja projektipäällikkönä useissa yritysten, julkisten organisaatioiden ja Aalto-yliopiston yhteisesti toteutetuissa tutkimushankkeissa. Näiden hankkeiden kohteena ovat olleet erityisesti suurten muutosohjelmien organisointi ja johtaminen, asiantuntijapalveluiden ja julkisten palveluiden kehittäminen tuotteistamalla ja osallistavat menetelmät palveluiden kehittämisessä. Näistä teemoista hän on kirjoittanut useita julkaisuja.

Mikko Lehtonen on työskennellyt mm. seuraavien organisaatioiden kanssa: Planson United, Teleste, Verohallinto, Fortum, Orion Pharma, Luonnonvarakeskus, PerkinElmer Wallac, Pöyry, Helsingin kaupunki, Vantaan kaupunki, Hämeenlinnan kaupunki, Espoon kaupunki, Palmia, Suomen Kuntaliitto, Innokylä / THL, Itella / Suomen Posti, QPR Software, Elisa, LähiTapiola, Medivire, Onninen, Forssan aikuiskoulutuskeskus, TKK Dipoli / Aalto Pro, FINVA

Pekka Rintala, M.Eng, MBA, AmO

Innotiimi-ICG

Partner & konsultti – Innovaatiot ja uudistuminen

0400 511 624

pekka.rintala@innotiimi-icg.com



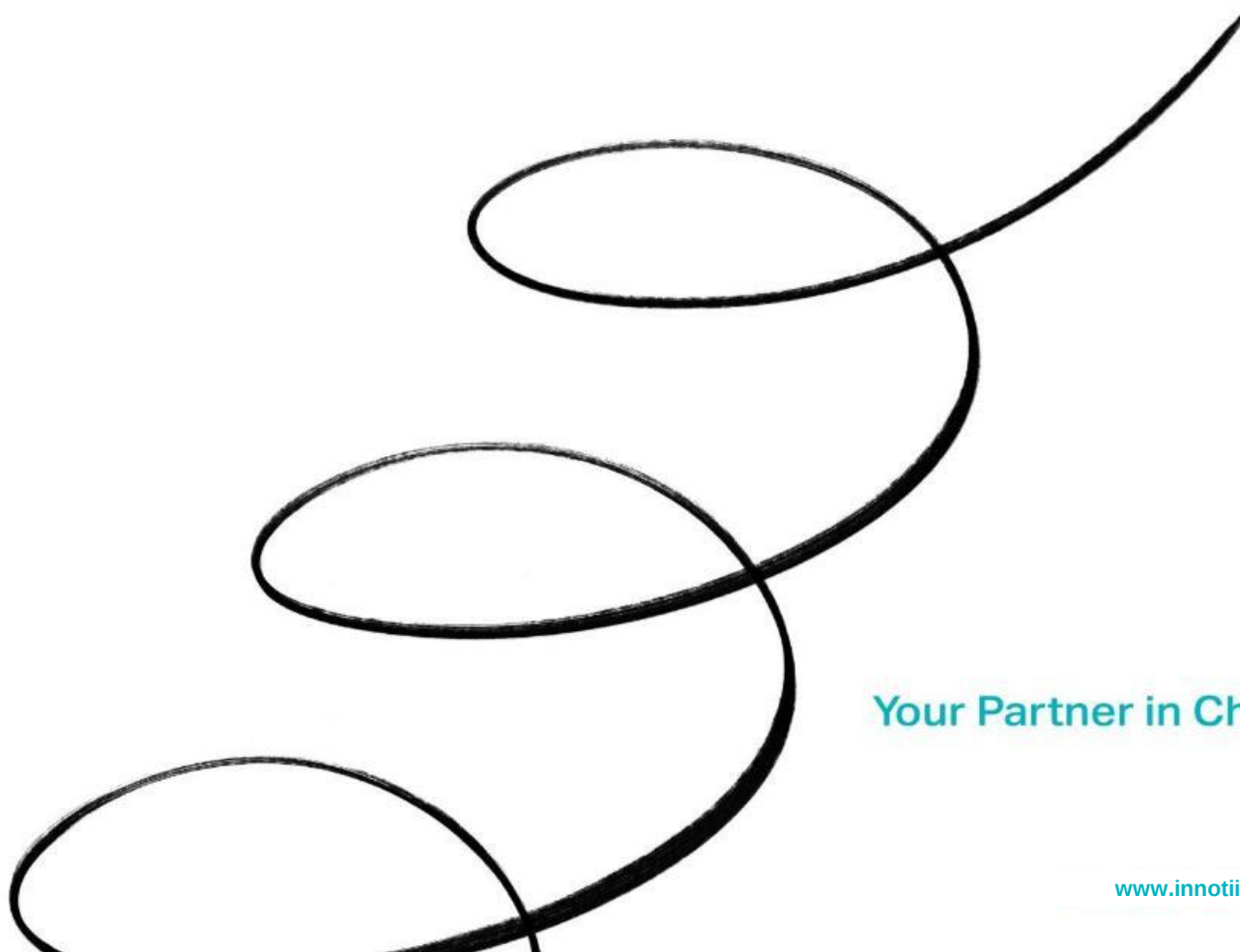
Pekka Rintala on kokenut johdon konsultti ja organisaatioiden innovaatioprosessien ja strategioiden arvioija ja kehittäjä, jolla on yli kolmen vuosikymmenen kokemus toiminasta teknologia-alan organisaatioissa kotimaassa ja kansainvälisillä markkinoilla, sekä muutosjohtajana ja myynnin ja markkinoinnin sekä kansainvälisten arvoketjujen ja verkostojen rakentajana. Pekalle on kertynyt matkan varrella konsulttina, esimiehenä, asiantuntijana ja vapaaehtoisorganisaatioiden kouluttajana toimiessaan kokemusta satojen erilaisten työpajojen, valmennustilaisuuksien ja työpajamaisten koulutustilaisuuksien toteutuksesta.

Pekka Rintala on asiantuntija erityisesti organisaation innovaatioilmaston mittauksessa sekä innovaatiostrategian ja innovaatiokulttuurin kehittämisessä. Rintalan konsultointi- ja valmennustoimeksiannot ovat liittyneet mm. Teknologiateollisuus ry:n ja Sitran tuella 2011-2014 toteutettuun ”Inno-barometri”-projektiin * ja sen jatkotoimiin. Projektin yhteydessä sukellettiin syvälle suomalaisten organisaatioiden innovaatio- ja uudistumiskyvyn alustoihin ja eräänä tavoitteista oli myös koota tietoa kansallisesta profiilista ja innovaatiokyvykkyyden kehittämiseen liittyvistä parhaista käytännöistä.

Rintalan referenssejä organisaatioiden innovaatio- ja uudistumiskykyyn liittyvistä konsultointiprojekteista ovat mm: ABB, Beneq Oy, eCraft Oy Ab, Euroopan kemikaalivirasto ECHA, Fortum Oyj, Helsingin kaupunki, Invalidiliitto ry, Kemppi Oy, Kone Oyj, Kontram Oy, Liikenne- ja viestintäministeriö, Luonnonvarakeskus, Marioff Corporation Oy, Neste Oil Oyj, Nokian Renkaat Oyj, Oulun Energia Oy, Raute Oyj, Raha-automaattiyhdistys, Rautaruukki Oyj, SITRA, Tikkurila Oyj, Teleste Oyj, Teknologiateollisuus ry, Vaisala Oyj, Valmet Oyj, Verohallinto, Wärtsilä Oyj, W.L.Gore@Associates, Inc.

* <http://teknologiateollisuus.fi/fi/ajankohtaista/julkaisut/innovaatioilmaston-muutostalkoot>
<https://www.sitra.fi/uutiset/innovaatiokulttuurin-kehittaminen-haastaa-johdon-ja-lahiesimiehet/>

Thank you
– keep the startup spirit high!



Your Partner in Change.

www.innotiimi-icg.com