

NPI PALVELUMUOTOILU + DESIGN FOR SIX SIGMA -KOULUTUS



Asiakkaan ääni mitattavaksi lupaukseksi

Ymmärrä · Mittaa · Ratkaise · Varmista

Kahden päivän AI-tuettu koulutus palveluiden, prosessien ja asiakaskokemuksen suunnitteluun

NPI Palvelumuotoilu + Design for Six Sigma yhdistää asiakasymmärryksen, mitattavat palvelulupaukset ja laadun varmistamisen yhdeksi käytännön toimintamalliksi. Tekoäly toimii kehitystyön tukena. Päätökset perustuvat aina ihmisen arviointiin ja organisaation tavoitteisiin.

Kenelle

Palveluiden, asiakaskokemuksen, liiketoimintaprosessien ja jatkuvan parantamisen kehittäjille sekä esihenkilöille, jotka vastaavat palveluista tai prosesseista.

Täydentää Green Belt-, Black Belt- ja Lean-osaamista, mutta ei edellytä aiempaa Six Sigma- tai palvelumuotoilutaustaa. Sopii palveluyrityksille ja teollisuusyrityksille, joilla on palveluliiketoimintaa.

Miksi tämä koulutus

Uusi tai uudistettava palvelu kannattaa suunnitella kerralla niin, että se vastaa asiakkaan tarpeita, toimii tuotannossa ja sen onnistuminen voidaan mitata.

Palvelumuotoilu avaa ja vahvistaa asiakasymmärrystä ja ratkaisuvaihtoehtoja. Six Sigma tuo systemaattisen suunnittelun ja mittaamisen. Kun nämä yhdistetään, asiakkaan tarve muuttuu mitattavaksi palvelulupaukseksi, ratkaisu valitaan vaihtoehdoista ja laatu lukitaan mittareihin ennen käyttöönottoa.

Kaksi päivää antaa kokonaiskuvan, yhteisen kielen ja työkalut, jotka viet arkeen heti.

Koulutuksen jälkeen osaat

- ✓ Kertoa, mitä Design for Six Sigma tarkoittaa palveluissa ja miksi se yhdistetään palvelumuotoiluun
- ✓ Selvittää asiakkaan todelliset tarpeet palvelumuotoilun menetelmillä ja kuvata asiakaspolun kipupisteineen
- ✓ Muuntaa asiakkaan äänen mitattaviksi palvelulupauksiksi
- ✓ Tehdä palvelun toteutuksen näkyväksi ja tunnistaa sen pullonkaulat ja kehityskohteet
- ✓ Luoda ratkaisuvaihtoehtoja ja valita niistä perustellusti asiakkaan tarpeen mukaan
- ✓ Hyödyntää tekoälyä asiakasymmärryksen, analyysin ja konseptien kehittämisen tukena
- ✓ Rakentaa palvelulle mittarit ja laadunvarmistuksen perustan ennen käyttöönottoa

Toteutus

Kesto 2 päivää, klo 8–16

Ajankohta **16.–17.3.2027** (ti–ke)
Multi-Client: eri organisaatioita

Toteutustapa Lähitoteutus. Paikkakunta ja paikka:
ilmoitetaan lähempänä.

Kieli Suomi

Ryhmäkoko 8–16 osallistujaa

Ennakkotehtävä Oman kehityskohteen valinta

Tekoälytyökalut Organisaatiossa hyväksytty
tekoälytyökalu

LSS-kytkös Suoritettavissa itsenäisesti tai osana
NPI:n LSS Black Belt -ohjelmaa.

Esimerkkejä jatkosta

Yrityskohtaiset työpajat

Yksi tarve kerrallaan omalla datalla ja omaan palveluun.

Laajempi kokonaisuus

Kehityshanke omaan palveluun: pilotti, mittaust ja seuranta.

LSS Black Belt -ohjelma

Koulutus on yksi NPI:n Lean Six Sigma Black Belt -ohjelman moduuleista.

Näin koulutus etenee

Koulutus on yksi ketju, jossa jokaisen vaiheen tuotos on seuraavan syöte. Ketju käydään läpi yhteisellä harjoituscasella, ja jokaisen vaiheen lopussa siirrät opitun omaan kehityskohteeseesi.

1 Ymmärrä

Päivä 1

Kenelle ja mihin tilanteeseen palvelua kehitetään. Asiakaspolku ja kipupisteet.

Tuotos: yhteinen kuva asiakkaasta ja kipupisteistä

2 Mittaa

Päivä 1

Asiakkaan ääni mitattaviksi lupauksiksi. Tekoäly tukee työtä, ihminen validoi.

Tuotos: mitattavat lupaukset tavoitearvoineen

3 Ratkaise

Päivä 2

Palvelun toteutus näkyväksi, ratkaisuvaihtoehdot ja perusteltu valinta. Tekoäly haastaa valitun ratkaisun.

Tuotos: valittu ja haastettu ratkaisu

4 Varmista

Päivä 2

Laatu lukitaan mittareihin ennen käyttöönottoa: mitä mitataan, kuka vastaa.

Tuotos: laadunvarmistuksen luonnos ja oma jatkoaskel

Sisältö

Päivä 1 – Ymmärrä ja mittaa

- Palvelumuotoilu ja Design for Six Sigma – perusteet lyhyesti
- Asiakasymmärryksen perusta ja asiakaspolku (harjoitus)
- Asiakkaan ääni mitattavaksi (AI-tuettu harjoitus)

Päivä 2 – Ratkaise ja varmista

- Palvelun toteutus näkyväksi ja pullonkaulat (harjoitus)
- Ratkaisujen luominen ja valinta tekoälyn tuella (harjoitus)
- Laadun varmistaminen ennen käyttöönottoa (harjoitus)
- Oma jatkosuunnitelma

Mitä saat mukaasi

- Työkalupakin ja sen käyttöosaamisen, jotka otat käyttöön oman palvelusi kehittämiseen
- Tekoälyn käytön ohjeet ja pelisäännöt palveluiden kehittämistyöhön
- Oman kehityskohteesi alustavan suunnitelman
- Yhteisen kielen, jolla palvelumuotoilusta ja mittaamisesta puhutaan samassa pöydässä

AI-tuettu, ihmisen vastuulla

Tekoäly on mukana jokaisessa vaiheessa asiakasymmärryksen, analyysin ja konseptien kehittämisen tukena, ja se haastaa valitun ratkaisun NPI:n menetelmällä. Ihminen validoi, päättää ja vastaa. Harjoituksissa käytetään koulutuksen omaa aineistoa tai sovitusti osallistujan omaa.

Ajankohta ja kouluttaja

Ajankohta	16.–17.3.2027 (ti–ke)
Avoin koulutus	Eri organisaatioiden osallistujille. Sisältää materiaalit ja työkalupakin.
Yrityskohtainen	Pyydä tarjous. Suositus: enintään 16 osallistujaa. Sisältää räätälöinnin toimialanne esimerkkeihin.
Kouluttaja	Anu Keskinen, NPI Systemaattisen kehittämisen senior-asiantuntija ja tekoälykouluttaja

Pyydä hinta, ilmoittaudu tai kysy yrityskohtaisesta toteutuksesta:

anu@npi.fi tai +358 50 388 4054

www.npi.fi