

VIRTUAL FINLAND

PALVELUPOLKUJEN VERKOSTOKEHITYSMALLI

Versio 1.0 pptx

Kokonaisarvolupaus
palveluiden tuottamisesta
suhdeverkossa

Palvelupolkujen
verkostokehitysmallin elementit
ja mallin kuvaus

Palvelupolkujen
verkostokehitysmallin vaiheet ja
työkalut

SISÄLTÖ

1

Johdanto, kalvot 3-7

Palvelupolkujen verkostokehitysmallin merkitys

- Miksi palvelupolkuja tulisi kehittää verkostossa?
- Suomen digitaalisen infrastruktuurin ja saumattomien palvelupolkujen tasot
- Virtual Finland – hankkeessa kehitystä tehdään kolmella tasolla

2

Palvelupolkujen verkostokehitysmallin esittely, kalvot 8 - 13

- Hyödyt
- Johtamismalli
- Palvelupolkujen verkostokehitysmallin ylitaso
- Palvelupolkujen verkostokehityksen operatiivinen taso
- Palvelukehityksen työkaluja

3

Mukaan Virtual Finland kehitykseen, kalvot 14 - 17

- Miten kehitykseen pääsee mukaan
- Verkosto kasataan palvelupolkujen ja ideoiden ympärille
- Palvelupolkujen verkostokehityksen etapit

4

Palvelupolkujen verkostokehityksen työkalut ja esimerkit, kalvot 18 - 65

- Asiakaskokemuksen nykytila
- Asiakaskohderyhmät ja käyttäjäpersoonat
- Ylätason palvelupolku
- Asiakkaan kokemat hyödyt ja arvolupaus
- Palvelupolun tai ratkaisun hissipuhe
- Arvoverkkokuvaus
- Palvelupolkokuvaus
- Kokonaisratkaisun kuvaus
- Myyntiesitys
- Arvoketju
- Arvon muodostumisen kuvaus (insentiivit)
- Arvon uudelleenjärjestely
- Prosessikuvaus
- Käyttötapaus
- Arkkitehtuuri

Johdanto

Palvelupolkujen verkostokehitysmallin merkitys

Tavoitteenamme on, että Suomen digitaaliset palvelut vastaavat ihmisten aitoihin tarpeisiin, ja olisivat löydettävissä ja hyödynnettävissä yhden luukun kautta. Palvelukehitys on Suomessa perinteisesti ollut siiloutunutta ja palvelut ovat vielä tänä päivänä hajallaan tai liian monimutkaisia käyttää.

Virtual Finland – hankkeessa kehitetään yhdessä verkostossa palvelupolkuja, palveluita ja kyvykkyyksiä, jotka mahdollistavat Suomen rajan ylittävien palvelupolkujen kehityksen asiakaslähtöisesti, saumattomasti ja yhteiskäyttöisesti. Suomen kilpailukyvyyn iso loikka on nyt mahdollista ottaa maahantulon ja viennin palvelupolkujen kautta, jossa liikkuvat ihmiset, pääoma, investoinnit ja osaaminen.

Palvelupolkujen verkostokehitysmalli on public - private yhteiskehityksen johtamismalli, joka **toimii kokonaisuutena ideasta testaukseen**. Tuotantovalmius, lanseeraus ja skaalaus – vaiheita ei kuvata tässä mallissa. Virtual Finland -hankkeen alkuvaiheessa, hankejohto toimii saumattomien palvelupolkujen kehitykseen liittyvää arverkkoa yhdistävänä tahona, ns. kehitysorganisaationa. Tavoitteena on kokeilla ja kehittää Palvelupolkujen verkostokehitysmallia yhteistyössä ympäröivän verkoston kanssa, jo toteutettujen kyvykkyy- ja palvelukokeilujen seuraavassa vaiheessa.



Ulkomaisen opiskelijan kokemus vuonna 2021

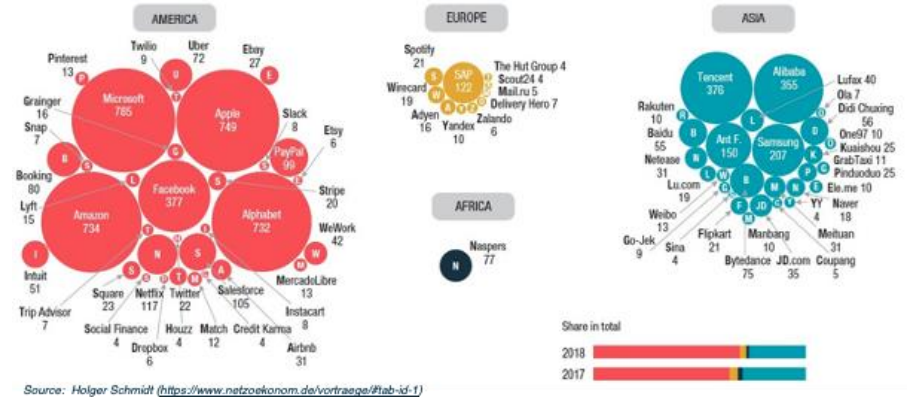


Ulkomaisen opiskelijan kokemus vuonna 2023



Miksi palvelupolkuja tulisi kehittää verkostoissa?

- Kaikki suurimmat ja vaikutusvaltaisimmat alustat tulevat Amerikasta ja Aasiasta
- Eurooppalaisilla digitaalisilla alustoilla ei ole kykyä kilpailla globalisoituvassa markkinassa.
- Pohjoismaiden suurimmat edut ovat modernit ja digitalisoituneet hallinnot sekä vahva public-private yhteistyö
- Vain kehittämällä yhteentoimivia palveluekosysteemeitä, voimme kilpailla megayrityksiä vastaan, tarjoten Pohjoismaisten arvojen mukaisia palvelupolkuja ja ratkaisuja
- Rerurssirikkaitten alustapohjaisten veturiyritysten puuttuessa, kehitys tulisi tapahtua verkostomaisesti yhteistyössä



Alustojen maantieteellinen jakautuminen, 2018

Johdanto

Suomen digitaalisen infrastruktuurin ja saumattomien palvelupolkujen kehityksen tasot

Virtual Finland – hankkeen tavoitteena on kehittää Suomen digitaalista infrastruktuuria *Palvelupolkujen verkostokehitysmallin* avulla.

Suomen kilpailukyvyn kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että Suomen Digivisio ja Digikompassi ohjaavat ison kuvan hallinta ja priorisointia sekä sellaisten kansallisesti tärkeiden palvelupolkujen ja ekosysteemien yhteiskehittämistä joiden vaikuttavuus on merkittävin.

Palvelupolkujen verkostokehitysmallin avulla johdetaan kansallisella tasolla loppukäyttäjien elämäntilanteisiin sopivien, liiketoimintalähtöisten ja saumattomien palvelupolkujen kehittämistä.



Virtual Finland – hankkeen palvelupolkujen verkostokehitys

Virtual Finland –hankkeessa verkostokehitysmallia sovelletaan kolmella tasolla



Virtual Finlandin palvelupolkujen verkostokehitysmallissa toimitaan alusta loppuun loppukäyttäjälähtöisesti. Kaikki kehitys lähtee tunnistamalla käyttäjien elämäntilanteisiin liittyviä palvelukokonaisuuksia ja kuvaamalla näistä rakentuvia palvelupolkuja.

- **Tasolla 3** hahmotellaan asiakkaan kulkema ylätason polku päävaiheineen. Mitä isoja vaiheita asiakkaan tulee käydä läpi päästäkseen tavoitteeseensa?
- **Tasolla 4** suunnitellaan palvelukokonaisuudet, joiden avulla palvelupolku voi toteutua. Mitä palveluja asiakas tarvitsee ja mistä hän hyötyy missäkin palvelupolun vaiheessa?
- **Tasolla 5** ideoidaan yksittäisiä kyvykkyyksiä, jotka yhdessä toteuttavat palvelua.

A serene sunset over a lake with a wooden deck and a chair in the foreground. The sky is filled with soft, golden light, and the water reflects the colors of the setting sun. A wooden deck extends into the water, with a dark-colored rocking chair placed on it. The background shows a dense line of trees and a forested hillside under a cloudy sky.

1 PALVELUPOLKUJEN VERKOSTOKEHITYS- MALLIN ESITTELY

Palvelupolkujen verkostokehityksen hyödyt?

Asiakas- ja
käyttäjälähtöinen
saumaton palvelupolku
parantaa palveluiden
löytämistä ja kiihdyttää
markkinaa!

Suomen Digivision toteutus
kiihtyy ja kyvykkyydet
kasvavat keskittämällä
kehitystä kansallisesti
merkittäviin
palvelupolkuihin

Tekeminen ja tuloksellisuus
nopeutuu, kun työtetään
palvelupolkuja pistemäisten
palvelujen sijaan.

**Siksi olemme Virtual Finlandissa luoneet
Suomelle Palvelupolkujen
verkostokehitysmallin kaikkien käyttöön.**

Mallia on tavoitteena jalostaa yhteistyössä Suomen digitaalista infrastruktuuria ja digitaalisia palveluita kehittävien toimijoiden kanssa aina vuoteen 2025 asti. Tavoitteena on luoda Suomen kilpailukykyä merkittävästi kasvattava saumattomien palvelupolkujen verkostokehitysmalli Suomelle.

Palvelupolkujen verkostokehityksen Johtamismalli



Asiakstarve palvelupolulle

- Tarve saumattomalle yhteiskäyttöiselle palvelupolulle
- Kokonaisarvolupaus
- Liiketoimintaverkosto

Saumattomien palvelupolkujen verkostokehitys



PALVELUPOLKUJEN KEHITYSORGANISAATIO / KEHITYSTIIMI

Tavoitteet | Kehitysorganisaation toimintamalli | Toimintaohjeet ja prosessit | Työkalut | Rahoitusmalli
Palvelupolkukehityksen strateginen ja operatiivinen johtaminen | Operatiivinen resurssi



Asiakaskeskeiset ekosysteemiratkaisut

- Määrittelyt
- Minimum Viable Ecosystem Solution

Palvelupolkujen verkostokehitysprosessin ylätaso

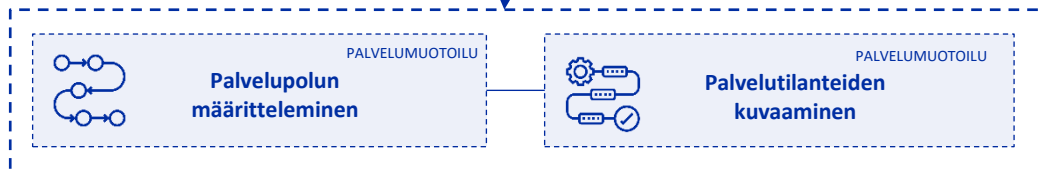
Idea

Esivaatimus



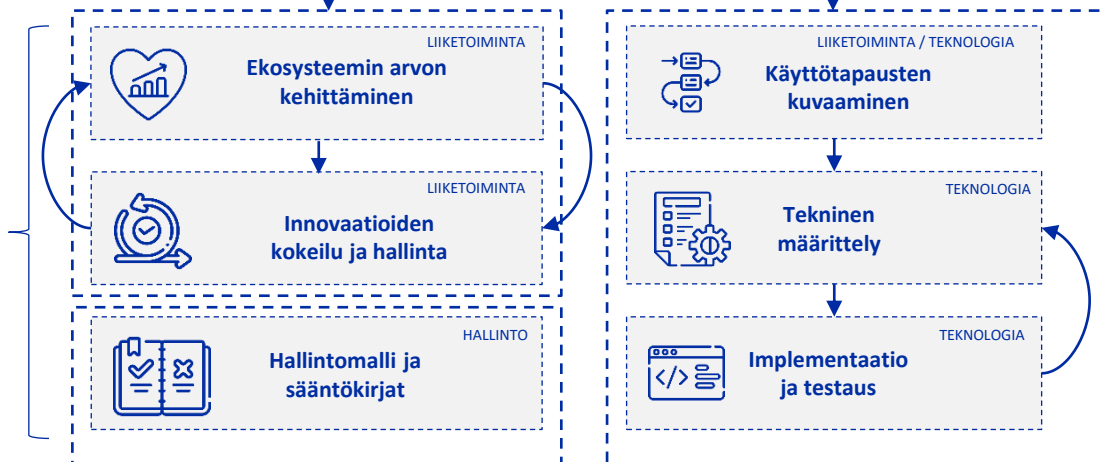
Palvelu polku

Palvelupolun omistaja + verkosto/sidosryhmät



Palvelu-
polun
verkosto
kehitys

Orkestraattori + liiketoiminta ekosysteemi



Työryhmät kehitysorganisaation asettamana

Palveluiden toteuttajat

Palvelupolkujen verkostokehitysprosessin operatiivinen taso

Idea



Asiakstarpeen ja verkoston määrittäminen

Asiakstarpeen ja ongelmakentän ymmärtäminen

Liiketoimintaverkoston määrittäminen

Arvopuoksen määrittäminen

Palvelupolku



Palvelupolun määrittelemine

Palvelupolun ylätaso ja sen perustoteuma

Käyttäjäpersoonat, motiivit, tarpeet



Palvelutilanteiden kuvaaminen

Palvelutilanteet

Palvelutilanteiden vaatimukset ja tuotokset

Palvelupolun verkostokehitys



Ekosysteemiarkkitehtuurin kuvaaminen

Käyttötapaukset ja roolit

Ekosysteemiarkkitehtuuri



Prosessit ja yhteentoimivuusmäärittelyt

Prosessit ja standardit

Protokollat ja tietomallit

Rajapintakuvaukset



Implementointi ja testaus

Sovelluskehitys & -testaus

Yhteentoimivuuden testaus



Ekosysteemin arvon kehittäminen

Arvoketjujen kuvaaminen

Arvon jakautuminen (Insentiivit)

Esteiden tunnistaminen



Innovaatioiden kokeilu ja hallinta

Innovaatioiden hallinta

Konseptin validointi arvoketjussa

Implementointi ja testaus



Hallintamalli ja sääntökirja

Ekosysteemisääntökirjan määrittäminen

Sopimusten määrittäminen

Verkostokehitysmallin tuotokset

Idea



Idean myyntiesitys

TARVE JA HYÖTY

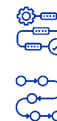
- Konseptikuvaus
- Asiakastarve ja ongelmakenttä
- Liiketoimintaverkosto
- Arvolupaus

Palvelupolku

Palvelupolku-dokumentaatio

PALVELUMUOTOILU

- Palvelupolun visualisointi ja kuvaus
- Käyttäjäpersoonat (motiivit, tarpeet)
- Palvelutilanteet (roolit, vaatimukset ja tuotokset)



Palvelupolun verkosto kehitys

Liiketoiminnan arvoketju

LIIKETOIMINTA

- Arvoketjumallinnus
- Arvon jakautuminen (insentiivit)



Ekosysteemin arkkitehtuuri- ja määrittelydokumentaatio

TEKNOLOGIA

- Ekosysteemin kokonaisarkkitehtuuri
- Käyttötapauskaaviot
- Käyttötapaus- ja roolikuvaus
- Prosessikuvaus
- Tietomääritykset, tietomallit
- Rajapintakuvaukset



Hallintomalli

HALLINTO

- Sääntökirjat
- Sopimukset





**2 MUKAAN VIRTUAL
FINLAND
KEHITYKSEEN!**

Mukaan

Virtual Finland kehitykseen

Virtual Finland Palvelupolkujen verkostokehitysmalli on uusi keino kehittää yhdessä Suomen kilpailukykyä edistäviä palvelupolkuja, palveluita ja kyvykkyyksiä.

Kenelle?

Yrityksille

Organisaatioille

Hankkeille ja projekteille

Miten liikkeelle?



www.um.virtualfinland.fi



Maria Toivanen
maria.toivanen@formin.fi

Jukka Kyhäräinen
Jukka.kyharainen@formin.fi

Mitä tarjoamme avuksi?

Mallin kehittää ideaasi
konkretiaan

Työkalut palvelupolkujen
kehityksen tueksi

Orkestrointi-tuen verkoston
kasvaessa

Verkosto kasataan palvelupolkujen ja ideoiden ympärille

Saumattoman palvelupolun toteuttamiseksi on tärkeää **tunnistaa** palvelupolun mahdollistavat Public & Private tahot, yhteistyökumppanit ja kyvykkyydet.

Verkostokehityksessä palvelupolun kehitystä **orkestroidaan** ketterästi yhteiskehityksen periaatteiden mukaan.

Verkostokehityksessä **määrittää** palvelupolkujen kehityksen eri vaiheille minimivaatimukset ja **tuotokset**.

Malli kuvaa kuinka yksittäiset idean lähteet, palveluiden tuottajat ja palvelupolkujen kehittäjät kykenevät tuottamaan **yhdessä kokonaisarvoa tuottavan konkreettisen ratkaisun**.



Palvelupolkujen verkostokehityksen etapit

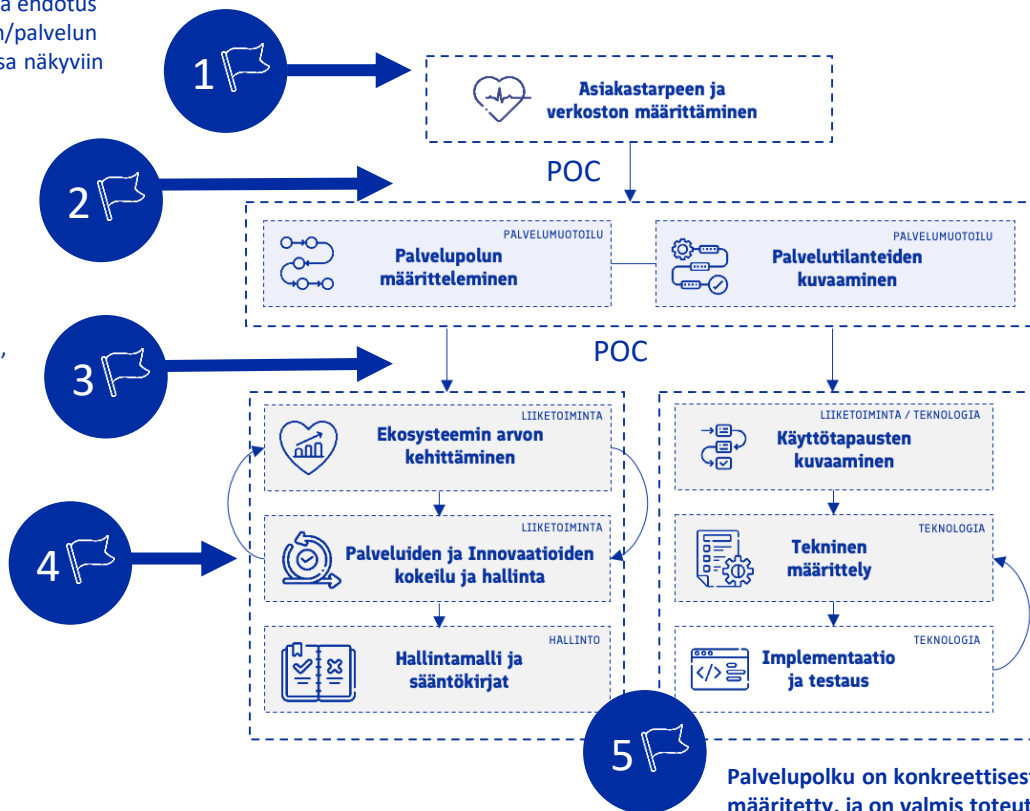
Idea ja aloite voi olla yksittäisen toimijan tekemä ehdotus palvelupolusta. Vaihtoehtoisesti idean/ratkaisun/palvelun kanssa voi liittyä Virtual Finland tilannehuoneessa näkyviin aihioihin tai tunnistettuihin kansallisiin palvelupolkutarpeisiin.

Asiakkaan tarve ja palvelupolun tarve tunnistettu ja validoitu. Tunnistetaan verkosto, joka lähtee suunnittelemaan polkua.

Palvelupolku kuvattu. Tunnistetaan arverkko, hyödyt ja toimijat, jotka lähtevät toteuttamaan palvelupolkua.

Ekosysteemin arvo kuvattu ja kehitystä hidastavat tai estävät tekijät tunnistettu.

Varmistetaan ekosysteemin liiketoiminnalliset edellytykset. Tunnistetaan ja ratkaistaan esteitä etenemiselle.



Idea/Asiakstarve

- Idean esittäjä tuottaa palvelupolun/ratkaisun sisällön
- Hankejohto auttaa validoimaan
- 2 – 6 vk

Palvelupolku

- Etsitään omistaja
- Projektoidaan
- Toteutaan verkostokehityksen minimivaatimukset
- 4 - 8 vk

Verkostokehitys

- 2 kk +
- Jokainen verkoston jäsen tuo omat asiantuntijat mukaan.
- Orkestraattori koordinoi yhteistyötä

Palvelupolku on konkreettisesti kuvattu ja määritetty, ja on valmis toteutettavaksi.

An aerial photograph of a red cabin with a dark roof, situated in a lush green forest. The cabin is surrounded by tall, thin trees, some of which have yellowing leaves, suggesting an autumn setting. In the background, a large, calm blue lake stretches across the top of the frame. The overall scene is peaceful and scenic.

3 PALVELUPOLKUJEN KEHITYKSEN TYÖKALUT

Palvelupolkujen verkostokehitys - Työkaluja

Olemme koonneet työkalupakin erilaisia yksinkertaisia pohjia joiden tavoitteena on varmistaa **asiakas- ja käyttäjälähtöisyys** jo idean tunnistamisvaiheessa sekä helpottaa idean jalostamista ja palvelupolkukehitystä **verkostossa**.

Mikäli organisaatiollasi on hyväksi todettuja työkaluja, jotka puuttuvat tästä työkalupakista, voit hyödyntää myös niitä.

Palvelupolkujen verkostokehityksen prosessin vaiheisiin liittyviä työkaluja on esitetty tarkemmin myös malia laajemmin selittävässä word dokumentissa.



Palvelupolkujen verkostokehityksen työkaluja

Kehityksen vaiheet

Työkalut

Idea

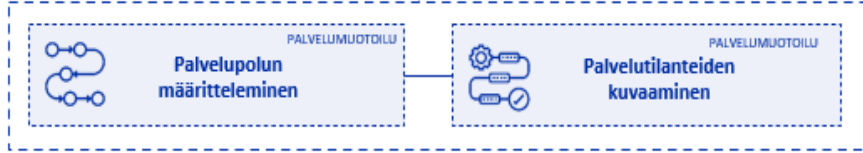


Asiakaskohderyhmät ja käyttäjäpersoonat
Arvoverkko
Asiakaskokemuksen nykytila

Hyödyt ja arvolutaus
Myyntiesitys

Ylätason palvelupolku
Hissipuhe

Palvelupolku

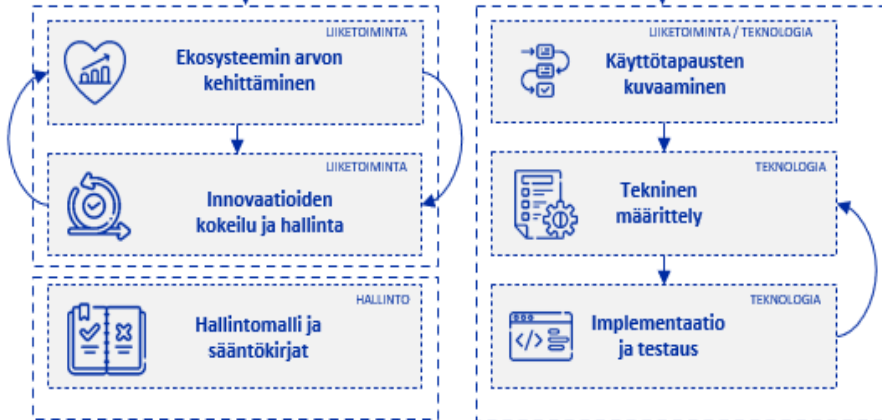


Palvelupolku kuvaus

Käyttäjätutkimus
Data-analyysit

Demot & Protot

Palvelupolun verkosto kehitys



Arvoketju

Arvon jakautuminen (insentiivit) taulukko

Arvoketjun uudelleenjärjestely - taulukko

Prosessikuvaus

Käyttötapausten kuvaus

Kokonaisarkkitehtuuri

Toiminnalliset ja ei-toiminnalliset määrittelyt

Muutostarpeiden tunnistus

Uudet kyvykkyydet

Sääntökirjat ja tietomallit

Tiedon harmonisointi

Vaikuttavuuden arviointi

Työkalu

Asiakaskokemuksen nykytila

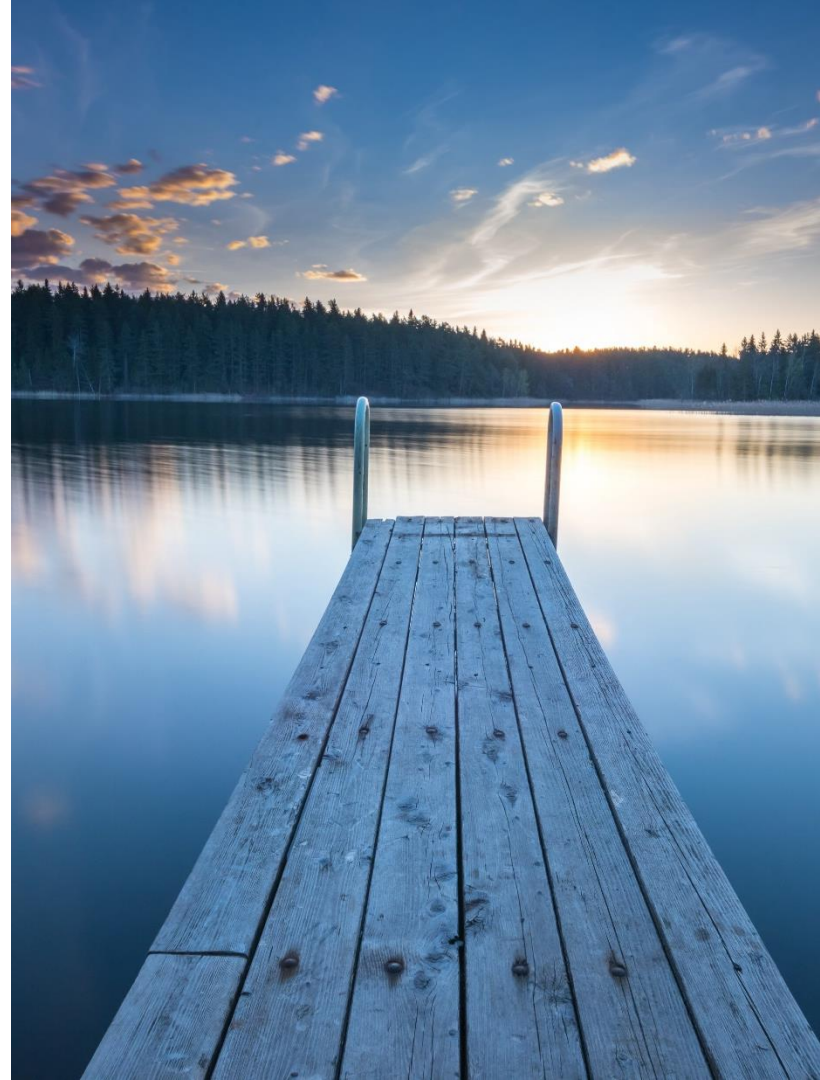
Jotta asiakaskokemusta voi parantaa, sen nykytila on ensin ymmärrettävä.

Miksi asiakaskokemuksen nykytila tulee kuvata?

- Asiakaskokemusta ei pidä yrittää parantaa ”sokkona”. Asiakaskokemuksessa voi lähtöhetkellä olla huippuja, joista on syytä pitää kiinni. Voimavarat taas pitää keskittää aallonpohjiin.
- Kuvaamalla asiakaskokemuksen nykytila on mahdollista käydä keskustelua priorisoinnista – millä asioilla on suurin vaikutus asiakaskokemukseen?

Miten tarjottua pohjaa käytännössä täytetään?

- Otsikoi pohja kuvaamalla asiakassegmentti tai persoona johon se liittyy, asiakkaan tilanne ja tarve.
- Kuvaava polku vaiheittain flow-kaaviona (leikkaa liimaa elementtejä tarvittu määrä ja järjestele ja nimeä ne).
- Lisää reunoille asioita, joita loppuasiakas pohtii/murehtii /iloiitsee kussakin vaiheessa

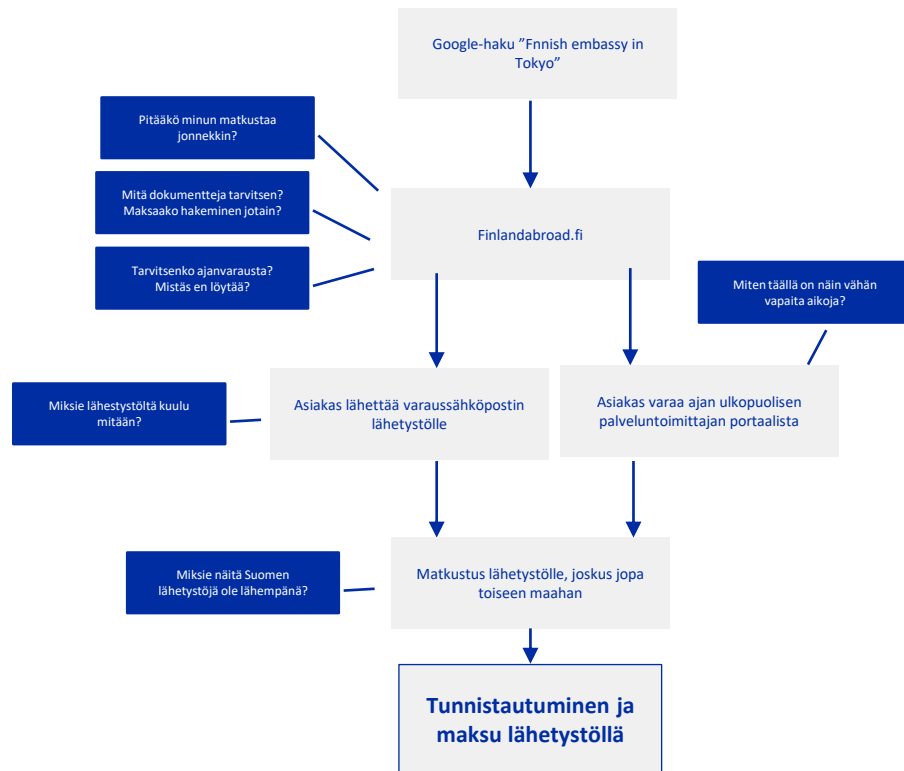


Asiakaskokemuksen nykytila

NON-EU kansalainen

Asiakkaan tilanne ja tarve:

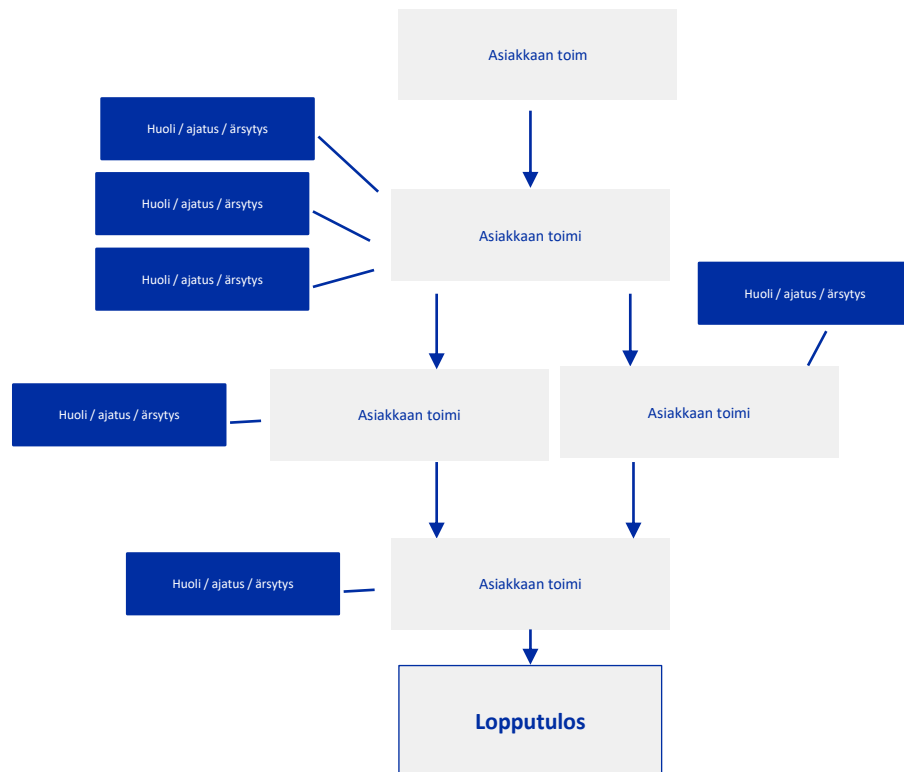
“Tarvitsen viisumin Suomeen.
Olen hakenut oleskelulupaa ja minun täytyy
käydä tunnistautumassa suurlähetystössä.
Täytyy googlata missä niitä edes on.”



Asiakaskokemuksen nykytila <1. nimeä Asiakassegmentti>

Asiakkaan tilanne ja tarve:

<2. Syötä tähän asiakkaan tilanteen ja tarpeen
ylätason kuvaus>



3. kuvaa asiakkaan toimet ja huolet, ärsytykset, ajatukset tai ilonaiheet flow-kaavioksi

Työkalu

Kohderyhmät ja persoonakuvaukset

Palvelupolun kohde- ja käyttäjäryhmät tunnistetaan ja määritetään ylätasolla.

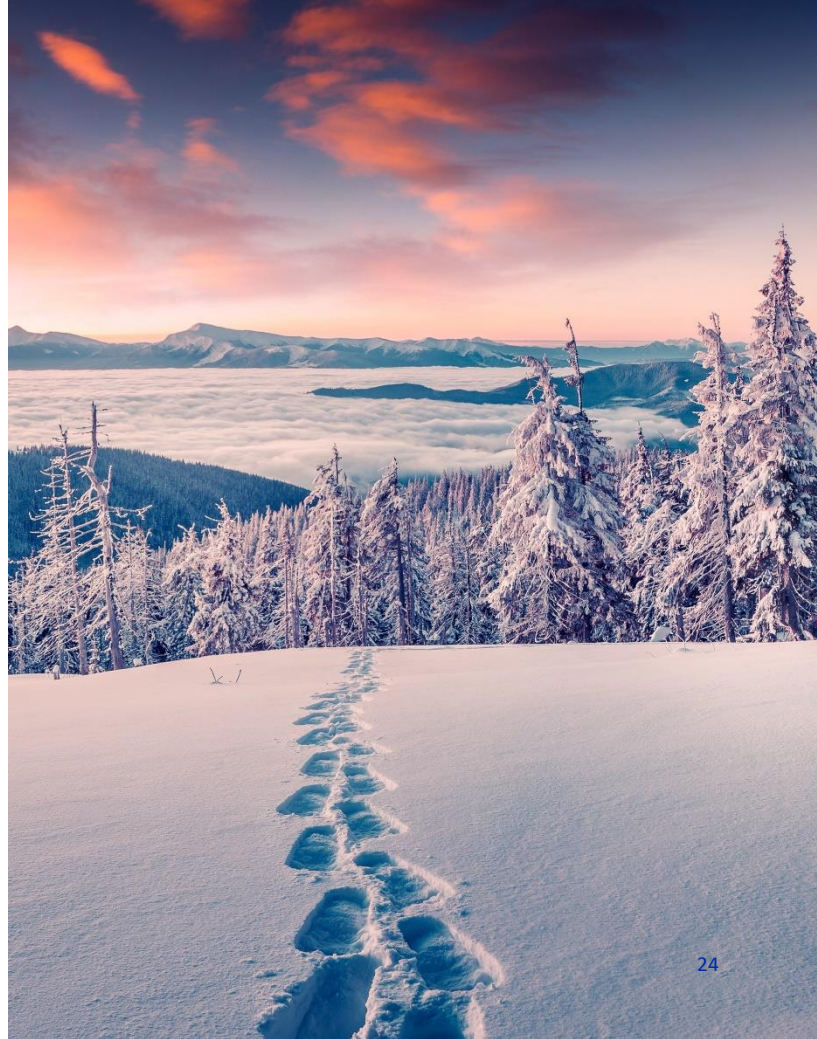
Persoonakuvaukset summaavat palvelun kohderyhmien tarpeet, toiveet ja haasteet. Persoonakuvaukset ovat kuvauksia mielikuvitushenkilöistä, mutta kuvausten tulee ehdottomasti perustua syvään käyttäjäymmärrykseen.

Miksi kohderyhmän persoonakuvaukset tulee tehdä?

- Palveluja kehitetään liiketoiminnan tarpeista ihmisille ja liian usein palvelukehityksessä unohdetaan että loppukäyttäjät ovat oikeita ihmisiä, joilla on aidot monimutkaiset tarpeet ja toiveet. Persoonakuvausten avulla tuot loppukäyttäjät kehitystiimille näkyviksi.

Miten tarjottua pohjaa käytännössä täytetään?

- Tuota vähintään yksi persoona per pääkohderyhmä.
- Aloita kuvaamalla persoonan tausta (älä kuvaa asioita joilla ei ole palvelun kannalta merkitystä, keskity olennaiseen).
- Tämän jälkeen kuvaa hänen keskeisimmät tarpeet, haasteet ja arvonluonti näihin peilaten. Etsi kuva persoonasta, ja keksi nimi,
- Pyri siihen, että persoonat ovat keskustelussa säännöllisesti esillä kun pohditte palveluanne. "tarvitseeko Martin tässä tukea? Onko chat hänelle hyvä?"



Martin Schuemacher, 23v. Berliini, Saksa

Suomen jo valinnut opiskelija

Olen 23-vuotias, ja minun olisi aika päättää mikä minusta tulee isona. Olen lukion jälkeen tehnyt keikkaa hampurilaisravintolassa – sinne en ainakaan halua jäädä. Olen lapsesta asti haaveillut opiskelevani joskus myös ulkomailla, ja nyt tuntuu siltä, että aika olisi siihen oikea. Minulla on ystäviä Suomessa, ja olen käynyt Lapissa vaeltamassa isän kanssa edellisvuonna. Matka oli elämys. Ajattelin että sopeutuisin varmasti Suomeen hyvin. Olen kiinnostunut luonnontieteistä, eteenkin kemian opinnoista. Ystäväni kertoi, että Aalto Yliopistolla on tasokasta opetusta myös englanniksi.

Haasteet

- Minulla on paljon kysymyksiä, enkä tiedä mistä aloittaisin.
- Rahapuoli huolestuttaa eniten. En tiedä mihin tukiin olen oikeutettu kotimaastani tai voinko saada lainaa.
- Tilanne stressaa minua. Aika käy vähiin ja poljen paikoillani.

Keskeisimmät tarpeet

- Haluaisin saada luonnontieteiden, mieluiten kemian teknologian opiskelupaikan Aalto Yliopistolta.
- Haluaisin aloittaa seuraavan lukukauden alussa, johon on aikaa nyt noin puoli vuotta.
- Minun pitää selvittää miten pyrin opiskelijaksi, mitä opiskelu maksaa ja miettiä miten rahoitan opintoni. Jossakin pitäisi asuakin!

Miten Martinille luodaan arvoa

- Saan hoidettua koko prosessini opiskelupaikan anomisesta sähkösovimukseen yhden luukun kautta
- Minulle on kerätty yhteen kaikki mahdollinen tieto ja palvelut, jotka ovat minulle tilanteessani relevantteja
- Palvelu ohjaa minut koko prosessin läpi ja voin kokea asioiden hoituvan.
- Saan tietoa prosessini vaiheista reaaliaikaisesti valitsemini kanaviin. Tiedän missä asiani on ja koska voin olettaa sen edistyvän.
- Saan palvelun kautta reaaliaikaista apua chatbotilta sekä tarvittaessa ihmisen palvelua virka-aikoina.



Koska en ole nyt missään opiskelemissa, en tiedä mistä kysyisin apua prosessiin.

Toivoisin, että joku antaisi listan KAIKESTA joka pitää muistaa tehdä, niin sitten voisin päästä alkuun.

Isä ja äiti hillostavat minua opiskelupaikan löytämisestä. Tilanne stressaa minua.

Henkilön nimi, ikä, paikka, ammatti

Persoonaa kuvaava nimi

<Lyhyt kuvaus persoonan taustasta. Kirjoita vain asioita, jotka ovat palvelun kannalta relevantteja.>

Keskeisimmät tarpeet

- Tarpeet henkilön itse kuvaamana, kirjoita siis lauseet yksikön 1. persoonassa

Miten minulle luodaan arvoa

- Miten ylätasolla henkilölle voi luoda arvoa, eli vastata hänen keskeisiin tarpeisiinsa ja haasteisiinsa.

Haasteet

- Haasteet henkilön itse kuvaamana, kirjoita siis lauseet yksikön 1. persoonassa

Persoonan kuva

Persoonan pohtimia asioita

Persoonan pohtimia asioita

Persoonan pohtimia asioita

Työkalu

Ylätason palvelupolku

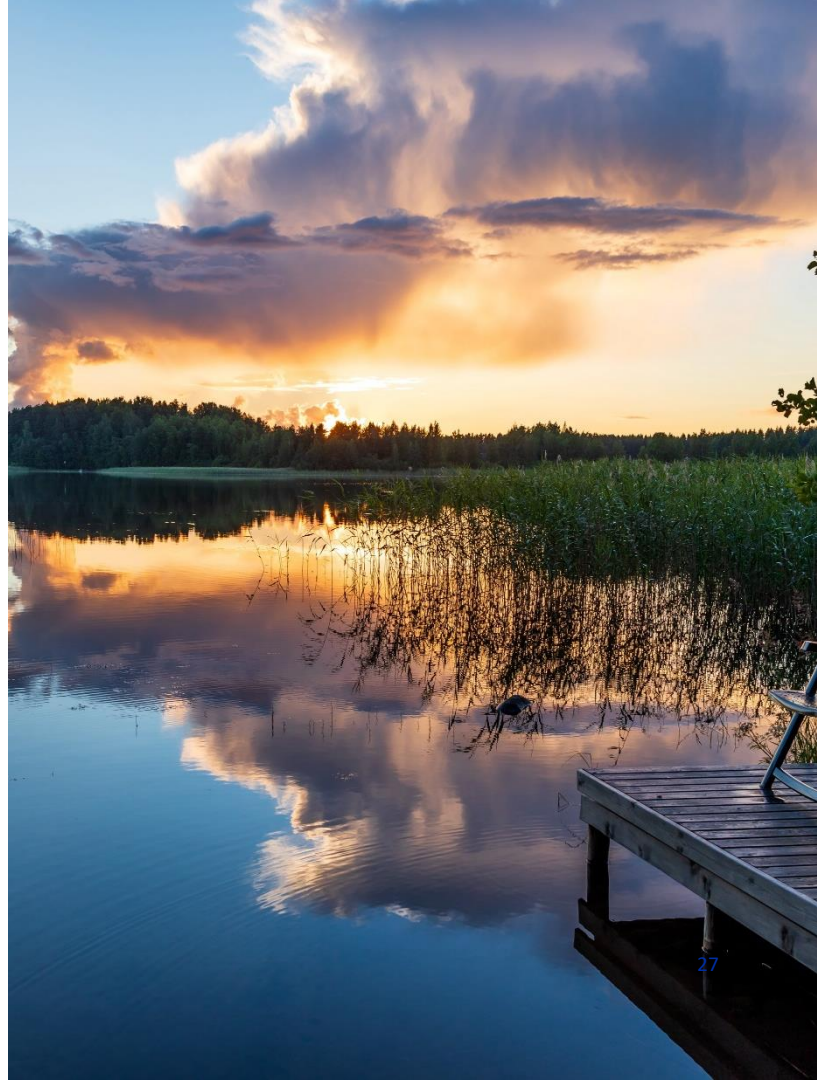
Ylätason palvelupolku on työkalu, jolla mallinnat asiakkaan elämäntilanteeseen sopivan polun ylätasolla. Sen tarkoituksena on ymmärtää mistä ylätason vaiheista asiakkaalle mielekäs polku koostuu ja miten asiakasta voi palvella näissä vaiheissa.

Miksi ylätason palvelupolku tulee kuvata?

- Kokonaisen ja eheän palvelukokemuksen kannalta on erinomaisen tärkeää, että asiakkaan polku on mietitty ylätasolla ennen yksittäisien palvelujen tai kyvykkyyksien muotoilua.

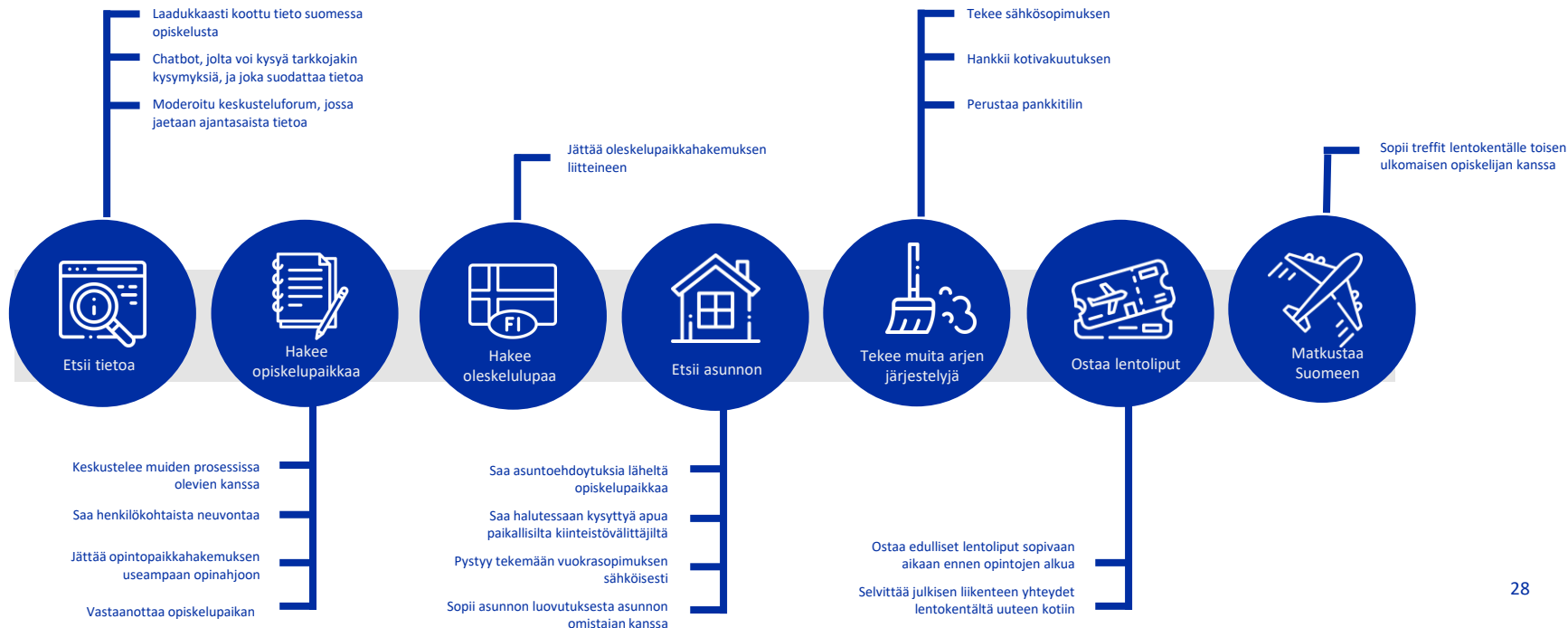
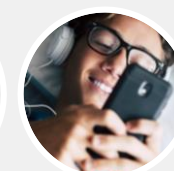
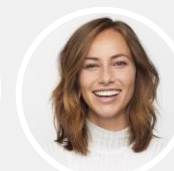
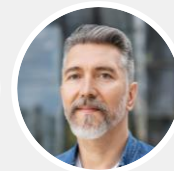
Miten tarjottua pohjaa käytännössä täytetään?

- Asiakasymmärryksen pohjaten, hahmotelkaa ensin ensimmäisen tason vaiheet: isoimmat kokonaisuudet jotka voidaan tunnistaa polulta, jotka vievät asiakkaan nykypisteestä tavoitteeseen.
- Ideoikaa seuraavaksi mitä palveluja näihin vaiheisiin voitaisiin tarjota (taso 2) ja millä kyvykkyyksillä palvelut tuotetaan (taso 3)



Ulkomailta opiskelemaan Suomeen

Virtual Finland tukee Suomeen opiskelemaan haluavia ulkomaisia henkilöitä alla kuvatuissa vaiheissa. Palveluvalikoimat on kuvattu esimerkeiksi loppuasiakkaiden palvelusta kussakin vaiheessa.

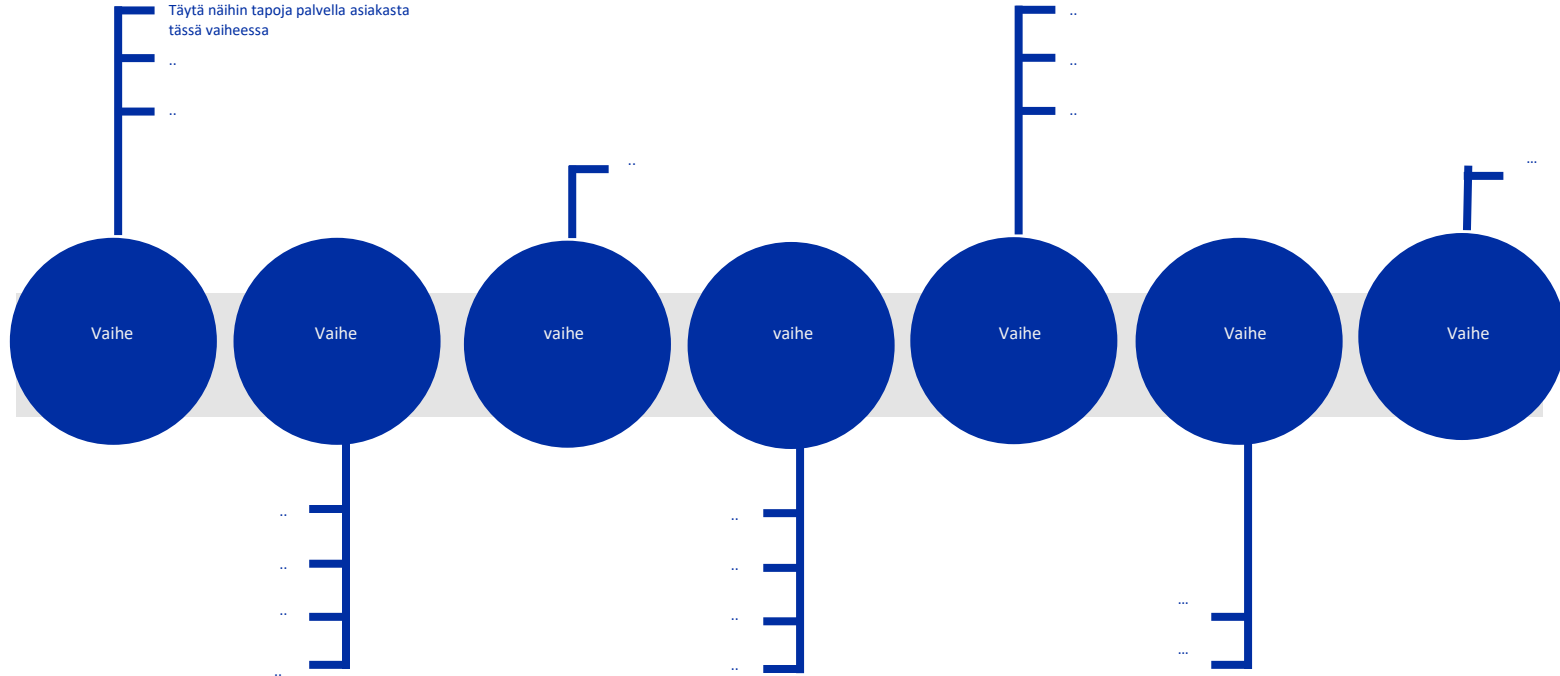


Otsikko

Lyhyt kuvaus



Persoonien kuvat, joihin polku liittyy



Työkalu

Asiakkaan kokemat hyödyt ja arvolupaus

Palvelua on turha tarjota, ellei se hyödytä ketään. Tällä yksinkertaisella työkalulla mietit tiimisi kanssa mitkä ovat ne kuusi olennaisinta hyötyä, jotka loppukäyttäjät saavat palvelustasi.

Miksi asiakkaan kokemaa hyötyä tulee kuvata?

- Ymmärtämällä asiakkaan kokeman hyödyn pystyt priorisoimaan ja fokusoimaan palvelukehitystä.

Miten tarjottua pohjaa käytännössä täytetään?

- Täytä otsikkoon palvelun nimi
- Kirjoita kuusi konkreettista hyötyä, jotka loppukäyttäjä saa palvelustasi.
- Kuvaa hyödyt minä-muodossa (yksikön 1. persoona) – näin vältät harhautumasta sivuraiteille. Tarkoitus on ajatella pelkästään loppukäyttäjän näkökulmaa. Esimerkiksi teknologia hyvin harvoin on hyöty kenellekään, vaan ainoastaan varsinaisten hyötyjen mahdollistajia.



Asiakkaan kokema hyöty

Virtual Finland Booth

Listaa konkreettisella ja käytännönläheisellä tavalla mitä hyötyä asiakkaalle on tarjotusta palvelusta. Täytä hyödyt yksikön ensimmäisessä persoonassa "saan..", "minua palvelee.." jne.

1

Saan ajan tunnistautumiseen nopeammin

2

Koppi on helppokäyttöinen ja (tieto)turvallinen

3

Saan tarvittaessa helposti apua

4

Pystyn hoitamaan kaikki maahantuloon liittyvät asiani kerralla

5

Saan rauhallisen & yksityisen paikan hoitaa mahdollinen lisähaastattelu

6

Säästän aikaa ja vaivaa kun voin hoitaa asiani lähellä.

Asiakkaan kokema hyöty

<Palvelun nimi>

Listaa konkreettisella ja käytännönläheisellä tavalla mitä hyötyä asiakkaalle on tarjotusta palvelusta. Täytä hyödyt yksikön ensimmäisessä persoonassa “saan..”, “minua palvelee..” jne.

1

Hyöty 1

2

Hyöty 2

3

Hyöty 3

4

Hyöty 4

5

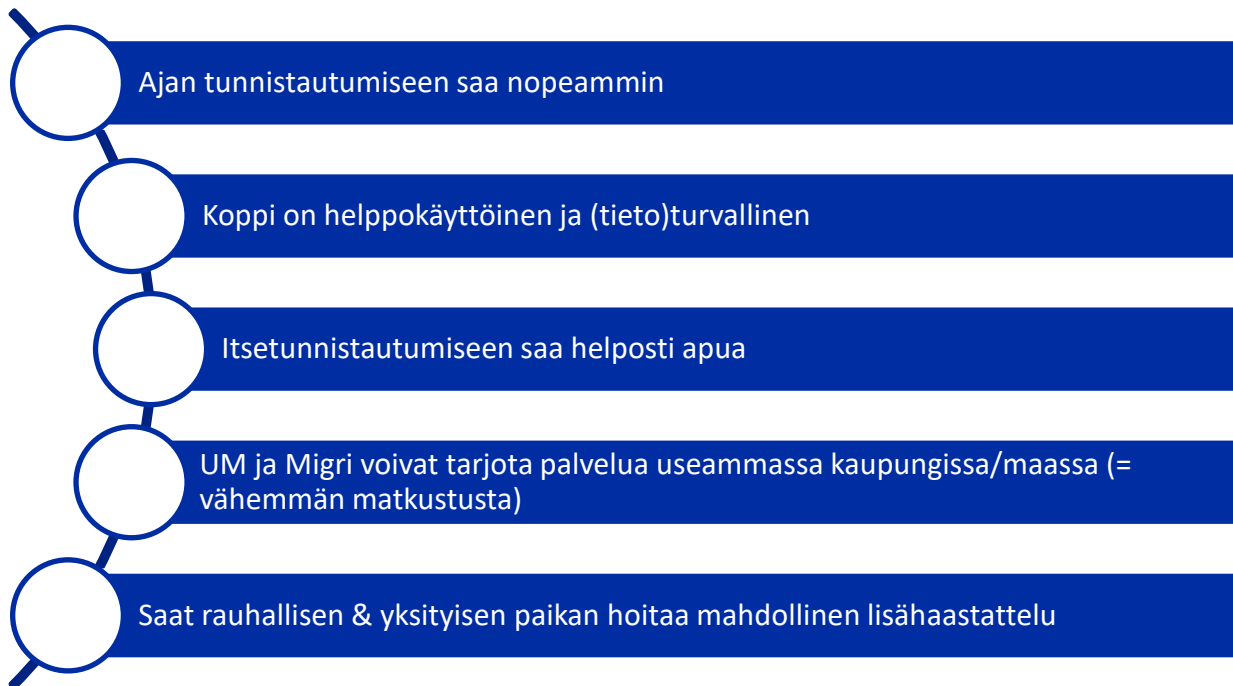
Hyöty 5

6

Hyöty 6

Arvolupaukset asiakkaalle

Arvolupaukset tiivistävät keskeiset tekijät, jotka palvelun ja asiakaskokemuksen on pystyttävä mahdollistamaan



Arvolupaukset asiakkaalle

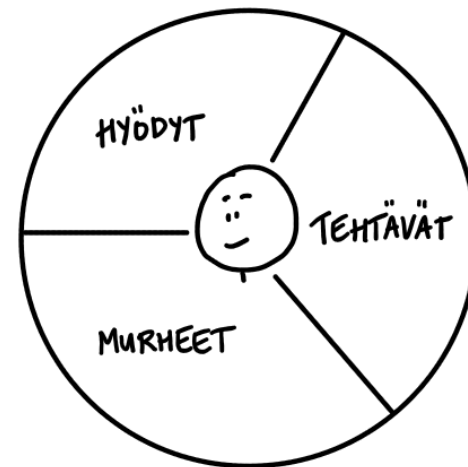
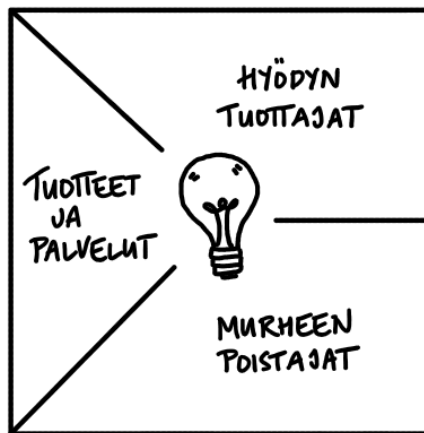
Arvolupaukset tiivistävät keskeiset tekijät, jotka palvelun ja asiakaskokemuksen on pystyttävä mahdollistamaan



Value Proposition Canvas

Value Proposition Canvas on yleisesti käytössä oleva työkalu, jolla autetaan selkiyttämään ja tarkentamaan asiakkaan tehtävät, mitä hyötyä hän niiden tekemisestä saa ja mitä murheita niihin tällä hetkellä liittyy.

VPC auttaa määrittämään kehitettävää palvelua millä tavalla palvelu poistaa murheita ja lisää etuja.



Lähde: strategyzer, The Value Proposition Canvas

Työkalu

Palvelupolun tai ratkaisun hissipuhe

Hissipuhe on ytimekäs kuvaus palvelusta/tuotteesta/ratkaisusta.

Mikä tuote tai palvelu on? Kenelle tai mihin tarpeeseen? Mitä arvoa tuottaa käyttäjilleen ja liiketoiminnalle?

Miksi hissipuhe pitäisi kirjoittaa?

- Hissipuhe kiteyttää viestin ja helpottaa kuulijaa ymmärtämään ydinasiat

Miten tarjottua pohjaa käytännössä täytetään?

- Täytä annetut kohdat esitätetyin vinkin mukaan niin, että kokonaisuus ääneen luettuna toimii ja sisältää olennaisimman (tämä puheen ehdit pitää hississä yhdessä kerrosvälissä!)



Palvelupolun nimi

Hissipuhe

Tarjoamamme palvelu auttaa

Ulkomaisia, suomessa opiskelusta vakavasti kiinnostuneita henkilöitä

jotka

Tarvitsevat kattavasti tietoa Suomessa opiskelusta, ja mahdollisuuden hoitaa opiskelupaikan saamiseen ja Suomeen asettumiseen liittyvät palvelut yhdeltä tiskiltä

Se on on olennainen osa Virtual Finlandin tarjoomaa, koska se

Auttaa koulutettujen ja koulutuksesta kiinnostuneiden henkilöiden maahanmuuttoa sekä parantaa Suomen mainetta digitaalisten palveluiden edelläkävijänä.

Palvelu on kohdeyleisölleen hyödyllinen, koska

Se kokoaa yhteen kaiken olennaisen tiedon, ja kaikki tarvitut asiointiketjut, joita Suomeen opiskelujen takia muuttama henkilö tarvitsee.

Palvelupolun nimi

Hissipuhe

Tarjoamamme palvelu auttaa

Kuvaa kohdeyleisö / käyttäjät

jotka

kuvaa kohdeyleisön tarve

Se on on olennainen osa Virtual Finlandin tarjoomaa, koska se

Kuvaa miten palvelu täydentää Suomen digitaalisia palveluvalikoimaa

Palvelu on kohdeyleisölleen hyödyllinen, koska

Kuvaa kohdeyleisön kokemat hyödyt

Työkalu

Arvoverkko -kuvaus

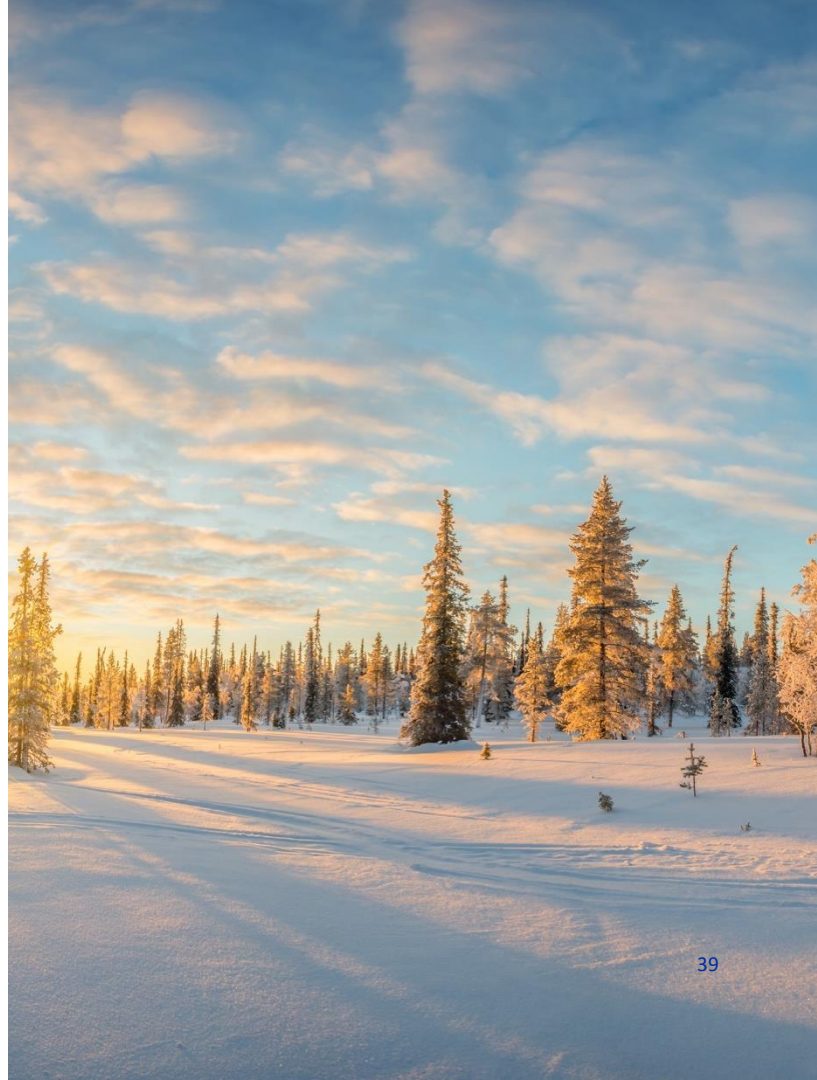
Arvoverkkokartta on tehokas visuaalinen työkalu, jolla voidaan helposti hahmottaa mitkä ovat hyödyt yhteistyöstä (mitä hyötyjä jokainen toimija saa yhteistyöstä). Sen avulla voidaan helposti ymmärtää miten roolit jaetaan yhteistyössä.

Miksi arvoverkkokuvaus kannattaa tehdä palvelupolkujen verkostokehitysmallissa?

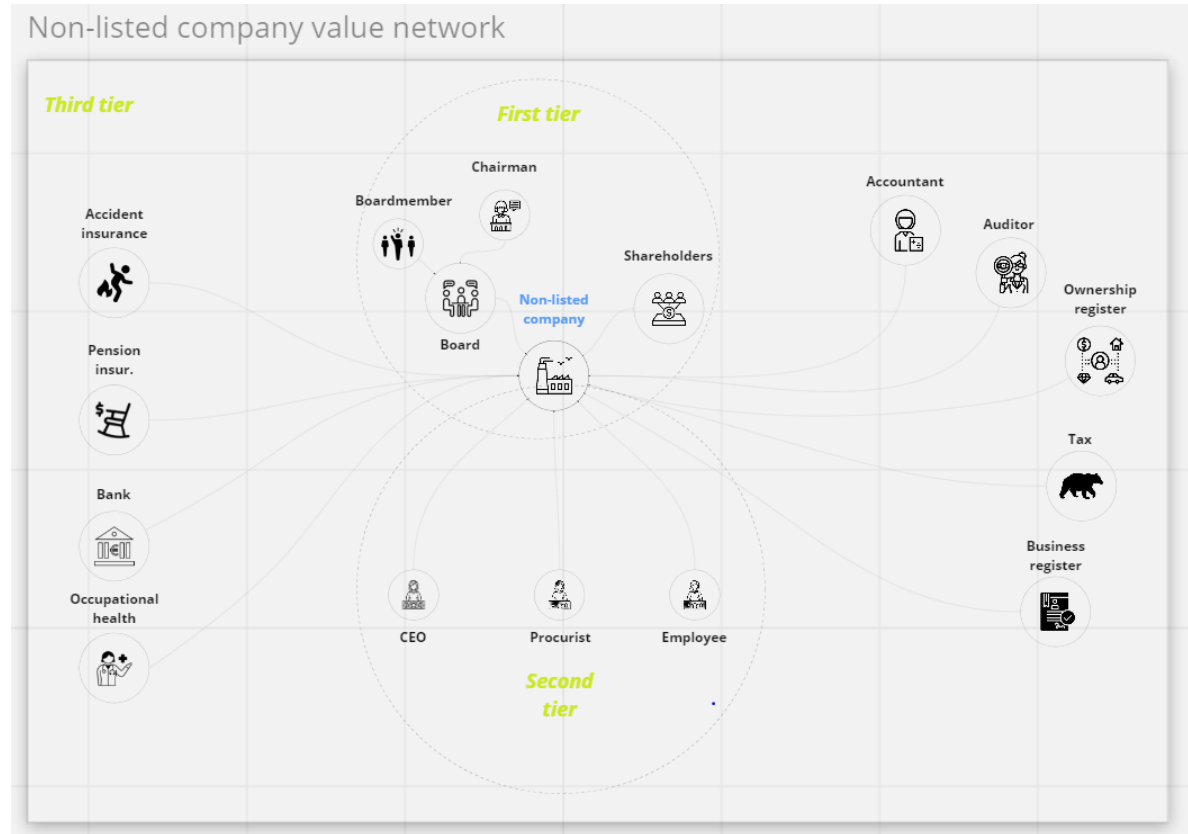
- Hahmotetaan selkeällä tavalla palvelupolun **toimijat sekä roolit**.
- Ymmärretään toimijoiden **hyödyt**

Miten tarjottua pohjaa käytännössä täytetään?

- Luo arvoverkkokuvaus Miro – työkalun tai powerpoint - pohjan avulla, niin että kaikki saumattoman palvelupolun toimijat rooleineen ovat mukana.

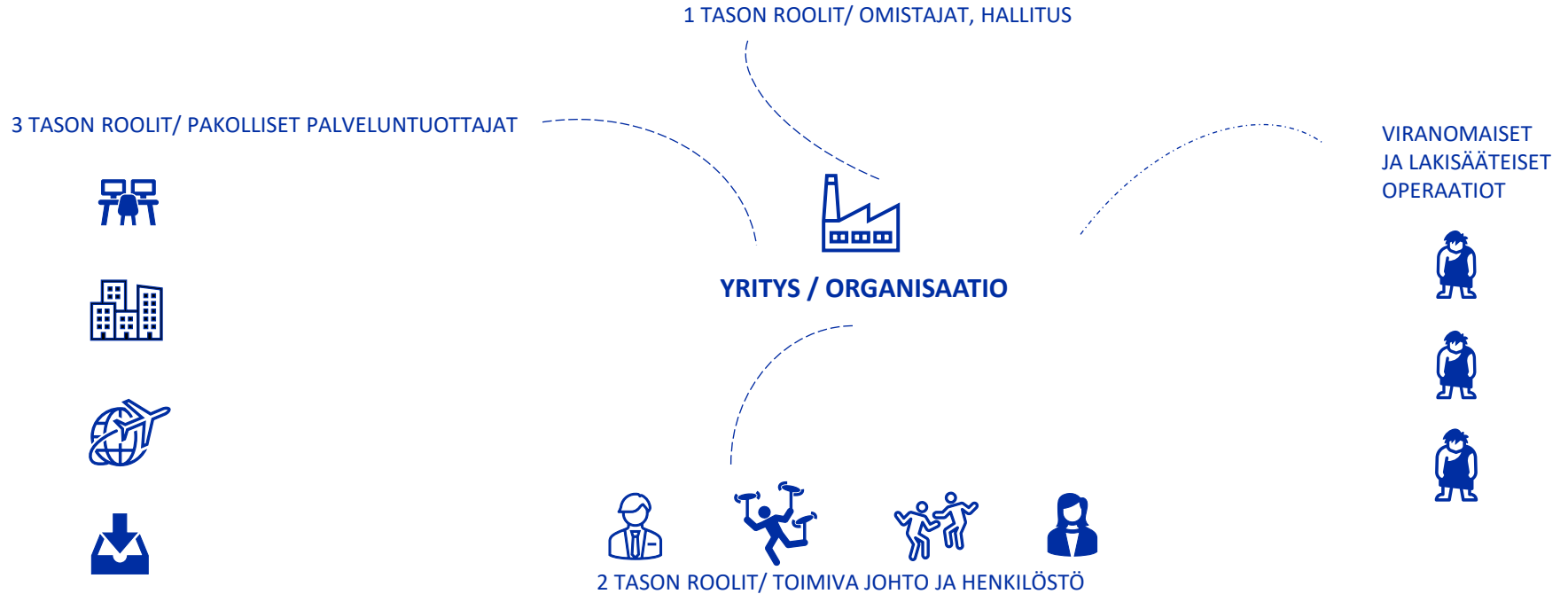


Arvoverkko -kuvaus



Palvelupolun nimi

Arvoverkko – kuvaus, roolit



Työkalu

Palvelupolkukuvaus

Palvelupolkukuvausta voidaan käyttää, kun halutaan miettiä tarjottu palvelukokonaisuus ja –kokemus loppukäyttäjän kannalta saumattomaksi ja vaivattomaksi. Mitä vaiheita polkuun kuuluu? Mitä kohtauspisteitä tarvitaan ja mistä vois olla tukea? Mihin järjestykseen nämä tulisi laittaa? Mistä asioista syntyy asiakaskokemuksen huippuhetkiä?

Miksi palvelupolkuja tulee kuvata?

- Tekemällä palvelupolun nykytilasta kuvauksen pystyt tunnistamaan kokemuksen aallonpohjat ja ongelmat. Näitä on sitten syytä lähteä parantamaan.
- Kuvaamalla palvelupolun tavoitetilan varmistat, että tehty kehitystyö tukee saumatonta ja miellyttävää asiakaskokemusta.

Miten tarjottua pohjaa käytännössä täytetään?

- Tunnista polun päävaiheet ja nimeä ne.
- Mieti mitä askelia ja kohtaamispiisteitä kuhunkin vaiheeseen kuuluu ja kuvaa asiakkaan ilahduttajat ja ärsyttäjät. Tavoittele polkua, johon sisältyy myös huippuhetkiä.



Martinin kokemus vuonna 2022

Martin haluaa opiskella maisterin tutkinnon Suomessa, mieluiten Aalto Yliopistolla. Aluksi tavoite tuntuu vaikealta, mutta kirjaututtuaan Virtual Finlandiin asiat lähtevät etenemään vauhdilla. Martin saa tarvitsevansa tiedot ja tuntee asioiden olevan hoidossa. Nyt hän uskaltaa jo alkaa suunnitella elämäänsä Suomessa.



1

Martin kirjautuu Virtual Finland -palveluun ja tunnistautuu samalla vahvasti.



2

Palvelu tarjoaa heti alkuun vaihtoehtona "Haluan opiskella Suomessa". Martin pääsee vastaamaan muutamaan kysymykseen, jonka perusteella muodostetaan Martinin profiili.

3

Palvelu tarjoaa tietoa Martinin valitsemista yliopisto-opinnoista, Aalto Yliopistosta, opiskelujen hinnasta ja käytännöistä - eikä aikaakaan kun Martin on täyttämässä opiskelupaikan hakukaavaketta. Martinin profiili täydentyy hänen tekemiensä valintojen mukaan.



4

Martin saa tekstarilla tiedon, että opiskelupaikasta on tullut päätös. Virtual Finlandin kirjaututtuaan Martin on huojentunut: Opiskelupaikka on myönnetty!



5

Martin hakee oleskelulupaa opiskelupaikkaansa vedoten palvelun kautta.
Kun oleskelulupa on myönnetty, Martin hakee seuraavien viikkojen aikana palvelun kautta...



6

...Vuokra-asuntoa läheltä kampusta

...Sähkösovimusta

...Netti- ja kännykkäliittymää

...Lentolippuja Suomeen



7

Martin lentää Suomeen viikko ennen lukukauden alkua. Hän on luottavainen sen suhteen, että kaikki käytännön asiat on kunnossa. Enää puuttuu maisterin tutkinto!

Otsikko

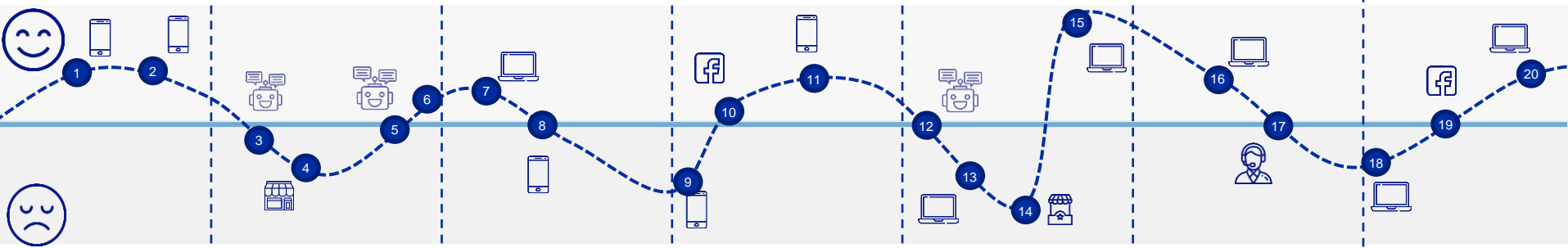
Lyhyt taustatarina

VALOKUVA
KÄYTTÄJÄSTÄ



Vaiheen nimi	Vaiheen nimi	Vaiheen nimi	Vaiheen nimi	Vaiheen nimi	Vaiheen nimi	Vaiheen nimi
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

1. askel 1	3. Askel 1	7. askel 3	9. Askel 1	12. Askel 1	16. Askel 1	18. Askel 1
2. Askel 2	4. askel 2	8. askel 4	10. askel 2	13. askel 2	17. askel 2	19. askel 2
	5. askel 3		11. askel 3	14. askel 3		20. askel 3
	6. askel 4			15. askel 4		



Ilahduttajat • ...	Ilahduttajat • ...	Ilahduttajat • ...	Ilahduttajat • ...	Ilahduttajat • ...	Ilahduttajat • ...	Ilahduttajat • ...
Vihastuttajat • ...	Vihastuttajat • ...	Vihastuttajat • ...	Vihastuttajat • ...	Vihastuttajat • ...	Vihastuttajat • ...	Vihastuttajat • ...
Mahdollisuudet • ...	Mahdollisuudet • ...	Mahdollisuudet • ...	Mahdollisuudet • ...	Mahdollisuudet • ...	Mahdollisuudet • ...	Mahdollisuudet • ...

Työkalu

Kehitteillä olevan kokonaisratkaisun kuvaus

Kokonaisratkaisukuvaus esittää

Miksi kokonaisratkaisukuva kannattaa kuvata ?

- Kokonaisratkaisukuvaus kiteyttää useita palvelupolkujen kehitykseen liittyviä elementtejä yhteen kuvaan, loogiseksi ja myyväksi kokonaisuudeksi.

Miten tarjottua pohjaa käytännössä täytetään?

- Kuvauksessa kannattaa hyödyntää jo aiemmin käytettyjen työkalujen tuotoksia.
- Kokonaisratkaisu – kuvaus rakentuu käyttäjän saaman hyödyn, saumattoman palvelupolon sekä sitä mahdollistavien kyvykkyyksien pohjalta.

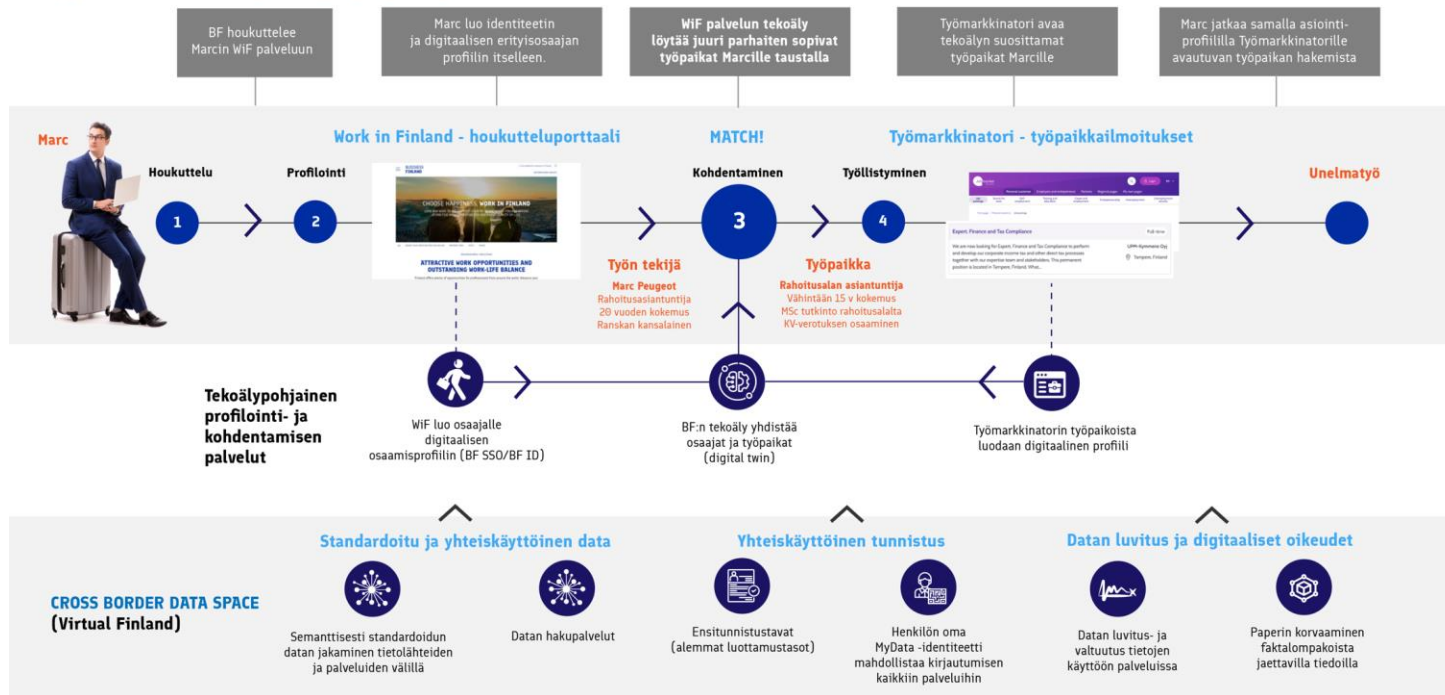


Kehitteillä olevan kokonaisratkaisun kuvaus

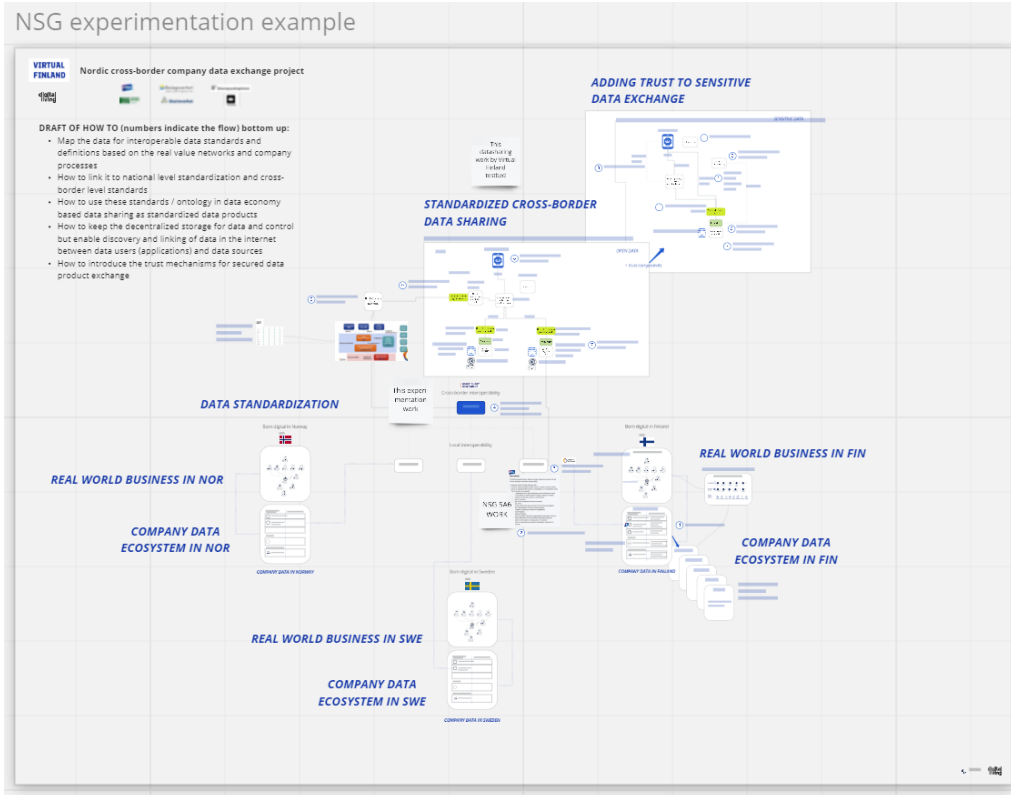
TEKOÄLYPOHJAINEN TYÖPAIKKOJEN SUOSITTELPALVELU ULKOMAISILLE OSAAJILLE

Osaaja löytää juuri hänelle oikean Työmarkkinatorin työpaikan Work in Finland -palvelun tekemän profiloinnin pohjalta

Työperäisen maahantulon palvelut (TEM, BF, KEHA)



Kehitteillä olevan kokonaisratkaisun kuvaus



Työkalu

Myyntiesitys/ Palvelupolun verkostokehitys

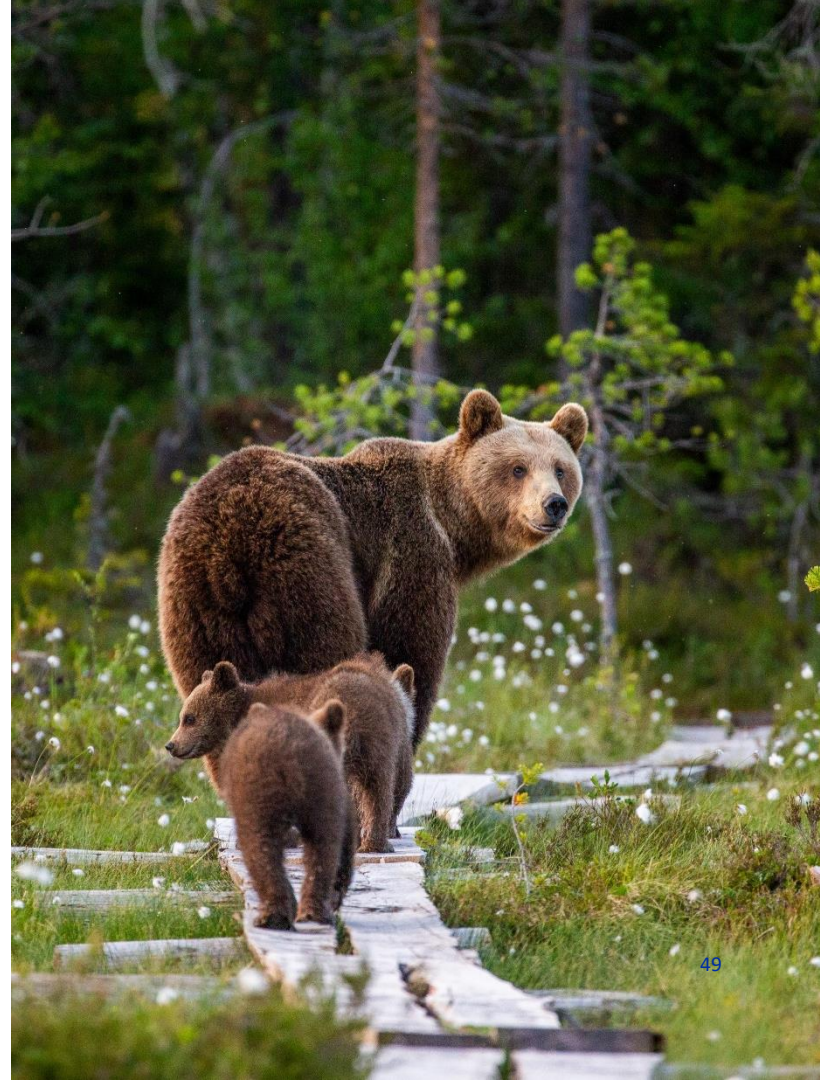
Myyntiesityksessä kiteytetään innostavasti aiempien työkalujen tuoma ymmärrys palvelupolun käyttäjistä ja hyödyistä, joita kehitettävä palvelu, palvelupolku tai kyvykkyyks tuottaa.

Miksi Myyntiesitys tulisi tehdä?

- Myyntiesityksen avulla luot ymmärrystä ja innostusta verkostolle.
- Selkeä ja kiinnostava myyntiesitys auttaa eri lähtökohdista tulevia ihmisiä pääsemään samalle kartalle

Miten tarjottua pohjaa käytännössä täytetään?

- Valmiit pohjat auttavat ja nopeuttavat selkeän ja innostavan myyntiesityksen luomisessa.
- Voit liittää aiemmin tehtyjä kuvia ja materiaalia myyntiesityksen pohjiin.



Palvelupolun nimi

Myyntiesitys



- Ongelma/Tarve/Ratkaisu – kuvaus



- Ylätason palvelupolku

Palvelupolun nimi
Hissipuhe

Tarjoamme palvelu auttaa

Kuussa kohderyhmä / käyttäjät

joita

kuussa kohderyhmän tarve

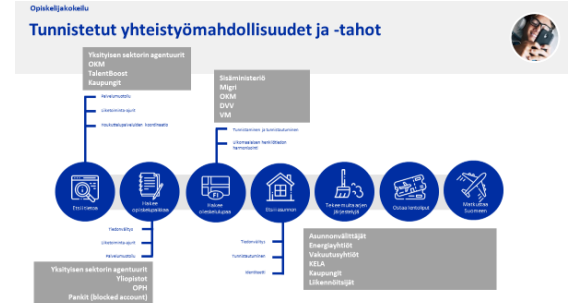
Se on on oleellinen osa Virtual Finlandin tarjoamaa, koska se

Kuussa miten palvelu täyttää Suomen digitaalisia palveluvalikoima

Palvelu on kohderyhmälleen hyödyllinen, koska

Kuussa kohderyhmän kokemat hyödyt

- Hissipuhe, sis.hyödyt kohderyhmälle



- Tunnistetut yhteistyömahdollisuudet – ja tahot

Työkalu

Arvoketju: Value Blueprint

Ekosysteemin toimivuus ja toimijoiden suhteet toisiinsa arvioidaan mallintamalla arvoketjun ekosysteemi ekosysteemin arvoketjun kautta. Arvoketju kuvaa palvelupolun taustalla tapahtuvat arvon syntyminen sekä toimijoiden väliset riippuvuussuhteet liiketoiminnan näkökulmasta. Lisäksi tunnistetaan mahdolliset pullonkaulat tai ongelmatilanteet arvoketjun toteutuksen suhteen.

Miksi arvoketju – kuvaus kannattaa tehdä?

- Arvoketjulla tunnistetaan palvelupolun aikana tapahtuva asiakasarvon toteutuminen
- Arvoketju auttaa keskittymään arvoa tuottaviin ja sitä realisoiviin liiketoimintaketjuihin.
- Arvoketju auttaa kartoittamaan että kaikilla toimijoilla on lähtökohtainen mahdollisuus osallistua arvoketjuun

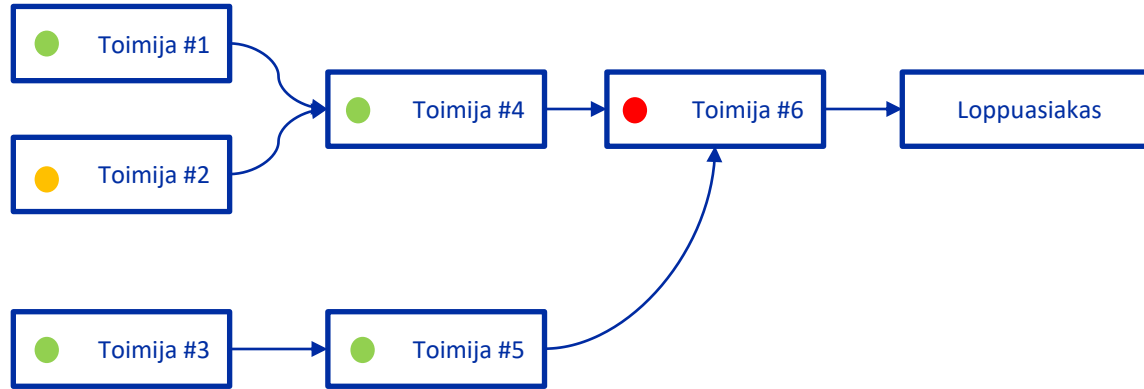
Miten tarjottua pohjaa käytännössä täytetään?

- Kuvaa palvelupolku, mutta tällä kertaa liiketoimintojen suhteiden näkökulmasta, eikä loppuasiakkaan näkökulmasta
- Tunnista kaikki eri toimijat joilla on osuus asiakasarvon syntymisessä.
- Tunnista arvoketjusta mahdolliset avaintoimijat joilla on merkittävä rooli arvon syntymiselle.
- Tunnista, että onko arvoketjun jokainen jäsen valmis suunniteltuun rooliin tai onko toteutumisessa esteitä.



Palvelupolun nimi

Arvoketju: Value Blueprint



- Myönteinen
- Varauksellinen / mitigoitavissa
- Kielteinen

Työkalu

Arvon jakautuminen (insentiivit)

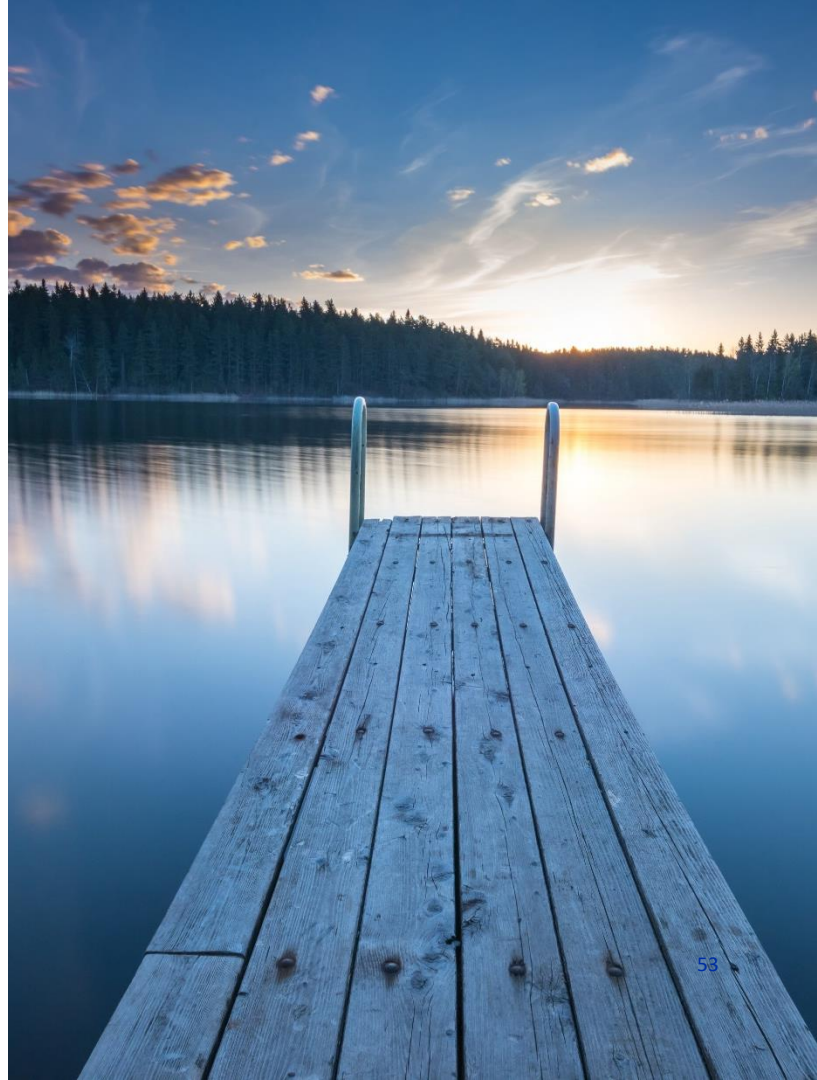
Insentiivien laskemisen tarkoitus on ymmärtää arvoketjussa tuotettavan suhteellisen arvon jakautuminen toimijoiden kesken ja näin varmistaa ekosysteemin arvoketjun liiketoiminnallinen kestävyys.

Miksi arvon jakautuminen kannattaa kuvata?

- Arvon jakautuminen kertoo kuinka suuri liiketoiminnallinen motivaatio tai insentiivi jokaisella arvoketjun toimijalla on
- Arvoketjussa jokaisen toimijan tulee saada suurempi hyöty kuin mikä on heidän kustannus arvoketjuun osallistumisessa.
- Arvon jakautuminen paljastaa mikäli joku toimijoista ei saa tarpeeksi hyötyä ja näin vaarantaa arvoketjun ja koko verkoston toimivuuden.
- Insentiivien vertailun avulla voidaan myös tunnistaa mikäli jollain toimijalla on suhteettoman suuri hyöty suhteessa muihin jolloin arvon uudelleenjärjestely mahdollistaa hyötyjen jakamisen sekä kokonaisekosysteemin kannattavamman toiminnan.

Miten tarjottua pohjaa käytännössä täytetään?

- Listaa taulukkoon kaikki arvoketjun toimijat
- Merkkää jokaiselle toimijalle suhteellinen hyöty (1–10), sekä suhteellinen kustannus (1–10) ekosysteemiin osallistumiselle.
- Laske näiden erotus.
- Negatiivinen hyöty tarkoittaa, että ekosysteemi ei tule toimimaan, sillä jokaisen toimijan tulee saada hyötyä osallistumisesta.



Työkalu

Arvon jakautuminen (insentiivit)

	Hyöty	Kustannus	Tulos
Toimija #1	+4	-2	+2
Toimija #2	+8	-5	+3
Toimija #3	+9	-1	+8
Toimija #4	+6	-7	-1
Toimija #5	+1	-1	0

Esimerkki arvon jakautumisen, eli insentiivien vertailusta. Mikäli tulos ei ole positiivinen jokaisella toimijalla, ei verkoston pitkän tähtäimen toiminnalle ole edellytyksiä.

Vaihtoehto ylläolevalle tilanteelle voisi olla Toimijan #3 hyödyn jakaminen jollain vaihtoehtoisella mekanismilla toimijoille #4 ja #5. Tätä varten tulee arvoketju uudelleen järjestellä (kts. Työkalu: Arvoketjun uudelleenjärjestely)

Palvelupolun nimi

Arvon jakautuminen (insentiivit)

SUOMI
FINLAND

	Hyöty	Kustannus	Tulos
Toimija #1			
Toimija #2			
Toimija #3			
Toimija #4			
Toimija #5			

Työkalu

Arvoketjun uudelleenjärjestely

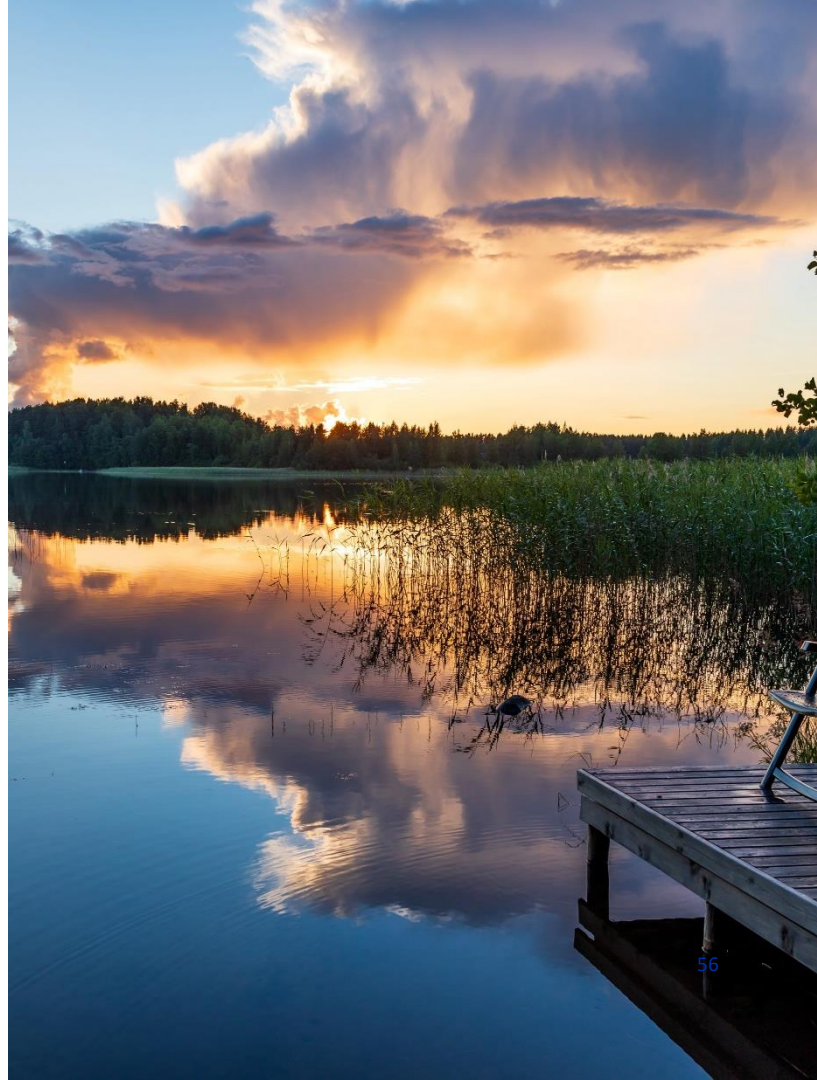
Ekosysteemin elinkaaren ja kehityksen aikana on tilanteita, jolloin arvoketjun uudelleenjärjestelyä on syytä kokeilla kokonaishyödyn parantamiseksi. Tällaisia tilanteita voi olla esimerkiksi silloin kun kaikilla arvoketjun jäsenillä ei ole tarpeeksi insentiiviä panostaa arvoketjuun, tai kun nykyinen regulatorinen tai teknologinen kehitys ei mahdollista etenemistä suunnitellulla tavalla

Miksi arvon uudelleen järjestely kannattaa kuvata?

- Poistaa pullonkauloja arvoketjussa.
- Löytää ekosysteemin kaikille osapuolille positiivinen toimintamalli
- Mahdollistaa regulatiivisten tai teknologisten esteiden kiertäminen
- Luoda positiivista jännitettä markkinalla.

Miten tarjottua pohjaa käytännössä täytetään?

- Listaa nykyinen arvoketju, jossa on tunnistettu pullonkaula.
- Käy läpi eri toimintovaihtoehtot pullonkaulojen poistamiseen (kysymystaulukko).
- Kokeile.
- Tuota uusi arvoketju (value blueprint) ja insentiivitalukko ja arvioi vaikutukset.



Palvelupolun nimi

Arvoketjun uudelleenjärjestely

Toiminto	Kysymykset	Vastaukset/Ideat/ Vaihtoehdot
Sekoita	Voiko joku arvoketjun osa olla tuotettu eri vaiheessa arvoketjua?	
Yhdistele	Voiko nykyään erillään olevat arvoketjun osat tuottaa yhdessä paikassa?	
Poista	Toimiiko arvoketju paremmin, mikäli joku toimijoista poistetaan välistä ja sen arvo siirretään toiselle toimijalle?	
Lisää	Mahdollistaisiko uudenlaisen toimijan mukaan tuleminen arvoketjun paremman toiminnan ja uusia yhteyksiä?	
Eroita	Voiko jonkun arvoketjun osan erottaa kahdeksi tai useammaksi osaksi?	

Lähde: Ron Adner, 2013. The Wide Lens

Työkalu

Prosessikuvaus

Prosessikuvien avulla voidaan mallintaa käyttötapaaukset tarkemmiksi liiketoiminta- ja järjestelmäprosseiksi. Tämän prosessidokumentaation tärkein tehtävä on toimia teknisten asiantuntijoiden (sovellusarkkitehti, -kehittäjä, jne.) työkaluna.

Prosessidokumentaation avulla kuvataan teknisten järjestelmien väliset interaktiot ja laitteiden välinen viestintä. Prosessidokumentaation yksi tärkeimmistä tehtävistä on sitoa käytetyt yhteentoimivuusmäärittelyt (standardit, protokollat, tietomallit, rajapinnat) liiketoiminnan arvoa toteuttavaan tekniseen prosessimalliin, jonka avulla ekosysteemin jäsenet pystyvät johtamaan omien järjestelmien sovelluskehitystä.

Prosessit tulee kuvata yleisesti tunnetulla mallinnuskielellä (esim. BPMN). Tämän lisäksi kokonaisarkkitehtuuriviitekehyykset tarjoavat myös useita vaihtoehtoja mallintaa järjestelmäprosesseja.

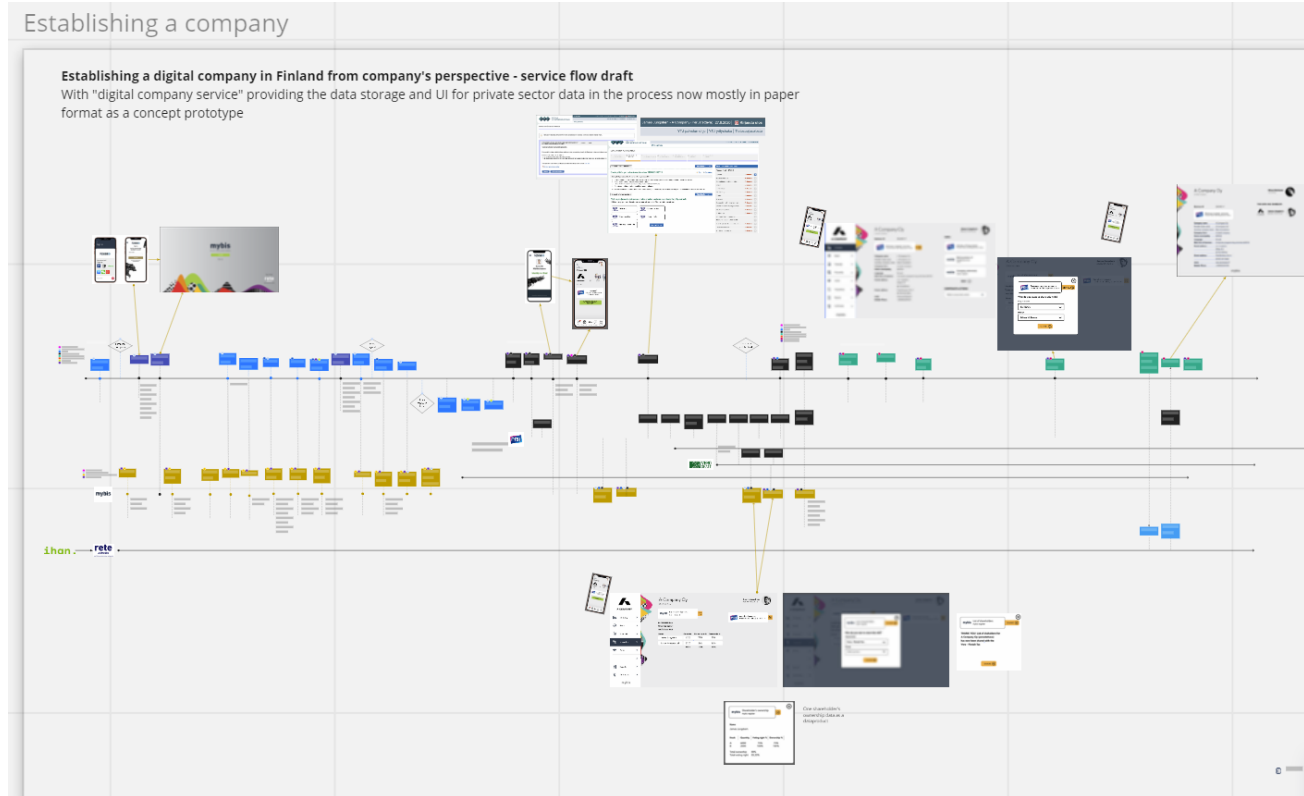
Ekosysteemiprosesseissa olennaisinta on kuvata ekosysteemin toimijoiden järjestelmien väliset interaktiot. Ilman tarkkoja yhteentoimivuusmääritelmiä, palvelupolku ei toimi ja uusien toimijoiden on vaikeaa päästä mukaan uudeksi innovatiiviseksi toimijaksi.



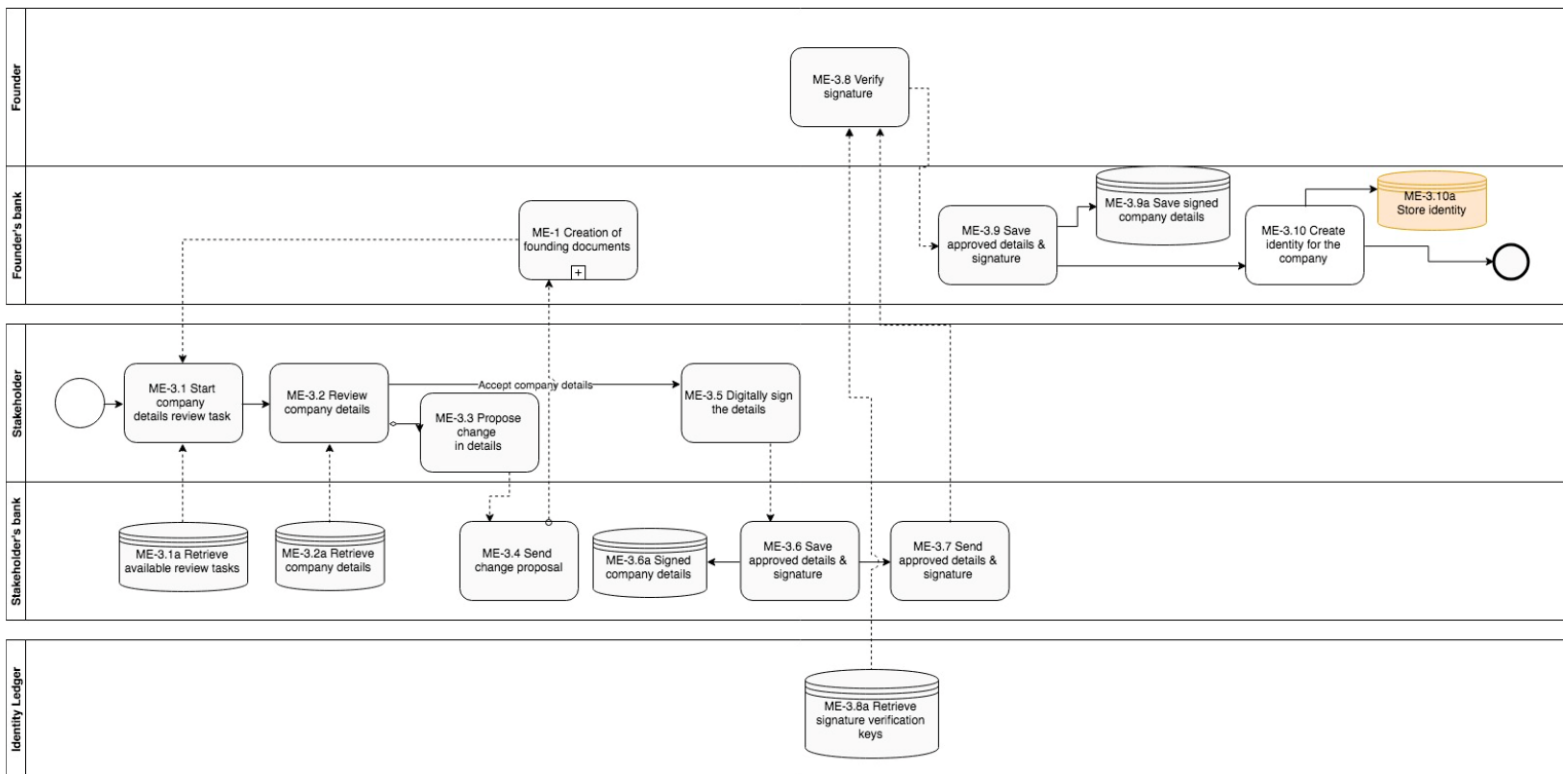
Palvelupulun nimi

Esimerkki palvelupulun prosessista

SUOMI
FINLAND



Esimerkki käyttötapauksen prosessikuvauksesta



Työkalu

Käyttötapausten kuvaus

Palvelupolun palvelutilanteet tulee mallintaa ekosysteemin toimijoiden välisiä interaktioita kuvaavina käyttötapauksina. Käyttötapauksista tulee kuvata erilaiset roolit, roolien väliset interaktiot ja datan käyttö, jotka johtavat odotetun arvon toteutumiseen.

Ekosysteemin käyttötapausten kuvaamisessa tulee erityisesti huomioida ekosysteemin toimijoiden roolit sekä ekosysteemille olennaisten järjestelmien tai datan käyttäminen käyttötapausten toteuttamisessa. Käyttötapausten ei ole tarkoitus kuvata yksittäisiä liiketoimintoja, vaan käyttötapausten tulisi keskittyä ekosysteemin välisiin interaktioihin ja arvoketjun tarpeita toteuttaviin aktiviteetteihin.

Miksi käyttötapauksia tulee kuvata?

Käyttötapausten tarkoitus on mallintaa palvelutilanteissa tapahtuvat interaktiot, sekä osoittaa mitä aktiviteettejä tulee tapahtua, että asiakas saa odottamansa arvon käyttötapauksesta. Käyttötapausten avulla palvelutilanteiden sisältö ymmärretään syvällisemmin, jota voidaan tarkentaa myöhemmin järjestelmäprosessiksi.

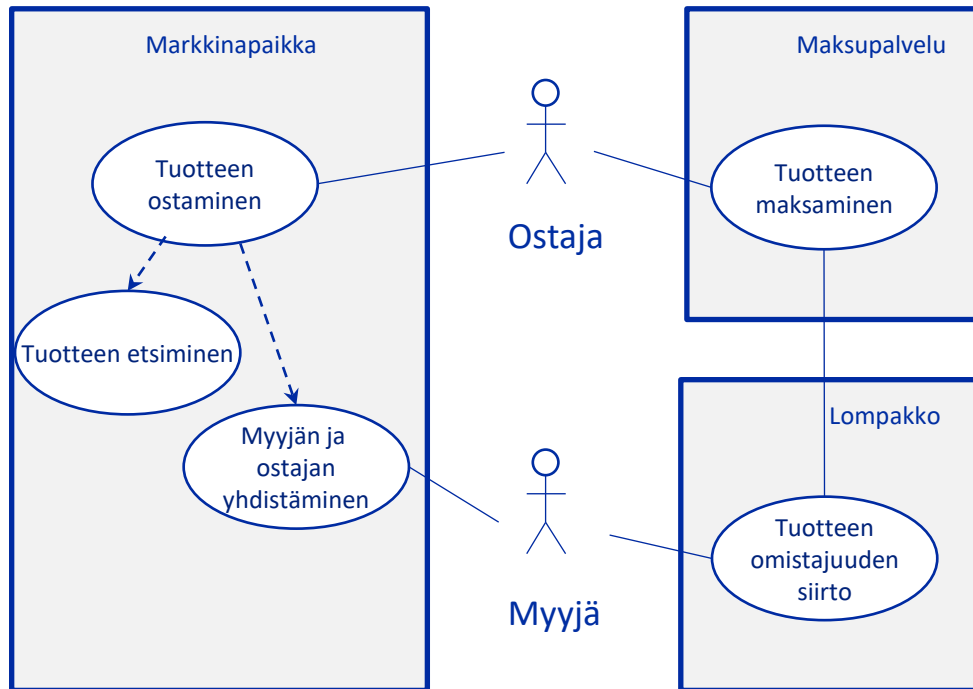


Käyttötapausten kuvaus

Käyttötapausten kuvaaminen

Ekosysteemin käyttötapauskuvaukset eivät poikkea perinteisestä järjestelmän käyttötapauksista. Mallintamiseen voi soveltaa mitä tahansa mallinnus- tai arkkitehtuurityökaluja.

Käyttötapaus: Tuotteen ostaminen markkinapaikan kautta



Työkalu

Palvelupolun / Ratkaisun Arkkitehtuuri

Palvelupolun kokonaisarkkitehtuuri pyrkii muodostamaan kattavan liiketoiminnan ja järjestelmätason kuvan ekosysteemin toiminnasta, jotta verkoston toimijat pystyvät suhteuttamaan palvelupolun lähestymisen heidän omaan organisaation arkkitehtuuriin.

Arkkitehtuuritasolla voidaan palvelupolun ekosysteemin toimintaa kuvata mm. loogisen arkkitehtuurin, järjestelmäarkkitehtuurin, sekvenssikuvausten tai liiketoiminta-arkkitehtuurin keinoin. Ekosysteemin kokonaisarkkitehtuurissa keskitytään koko ekosysteemin näkökulman mallintamiseen, eikä yhden toimijan näkökulmasta tapahtuvan ekosysteemimallin tuottamiseen.

Kokonaisarkkitehtuurin viitekehyksiä ja mallinnustyökaluja on useita ja verkoston toimijoiden ja kehitystiimin tulisi valita itselleen parhaiten soveltuvat viitekehykset sekä mallinnustyökalut.



Opiskelijakokeilun arkkitehtuuri

Digitaalinen
luottamus
(DVV & VF)

DVV Ulkomaalaisen
etäensitunnistus

Alemman tason
tunnistuspalvelu

Identiteetti-
data

DVV Ulk.
mobiilitunnistus-
sovellus

VF Lompakko

VF / MiniSuomi demopalvelut

MiniSuomi Omien
tietojen ylläpito

MiniSuomi
käyttäjädta

Hajautetun
luottamuksen
"Verifier"

Hajautetun
luottamuksen
"Issuer"

Data productizer

Data consumer

Tietolähteet ja datan jakamisen kyvykkyudet

Muiden toimijoiden (testi-)palvelut

Opintopolku?

EnterFinland?

Pankkipalvelu?

Data-
lähteet?

Data productizer

Hajautetun
luottamuksen
"Issuer"

Data consumer

Hajautetun
luottamuksen
"Verfiier"

Tietolähteet ja datan jakamisen kyvykkyudet

Hajautetun
luottamuksen verkko

Datan löydettävyys

Tietostandardit ja –
mallit (ml. Y-alusta)

Kokeilualustan jaetut kyvykkyudet tiedonjakoekosysteemeille

Kiitos.