



*Palvelumuotoilupäivä  
pe 3.10.2008 klo 9–16  
HTC / Kaapelitehdas*

# KUINKA VIRGIN ATLANTIC RAKENTAA ASIAKASKOKEMUSTA?

Helsinki Design Week ja Ego Beta: Palvelumuotoilupäivä  
Perjantai 3.10.2008 klo 9–16 HTC / Kaapelitehdas

*Kuinka palvelukokemuksia innovoidaan?*

*Kuinka kohdentaa palveluita asiakkaan todellisiin tarpeisiin?*

*Kuinka palveluyritys hyödyntää muotoilun keinoja ja parantaa kannattavuuttaan?*

Osallistu aamupäivän oppitunneille tai koko päiväksi. Aamupäivän strategialuennoilla kuulet tuoreimmat näkemykset palvelusuunnittelun johtavilta asiantuntijoilta – iltapäivän työpaja taas on eksklusiivinen mahdollisuus tavata heidät henkilökohtaisesti master class –opetusryhmässä. Vieraat puhuvat englantia, muilta osin tilaisuus on suomeksi. Tarkempi ohjelma ja ilmoittautumisohjeet seuraavalta sivulta. Huomaa, että iltapäivän osuuteen paikkoja on vain kolmekymmentä.



**Angus Struthers,**  
*Head of Service Design,*  
*Virgin Atlantic*  
Virgin Atlantic –lentoyhtiö on edelläkävijä, jonka oma palvelumuotoiluosasto toteuttaa brändilupausta jatkuvasta innovoinnista ja palveluketjujen rakentamisesta.



**Birgit Mäger,** *professori,*  
*Köln International School of Design*  
Maailman ensimmäinen palvelumuotoiluun keskittyvä professori Mäger on toiminut palvelukonsulttina muun muassa Hewlett Packardille, Siemensille ja Lufthansalle.



**Tuomo Ketola, Petteri Hertto ja Reima Rönholm,** *Ego Beta*  
Palvelumuotoilussa (engl. Service Design) liiketoiminnalliset tavoitteet yhdistyvät luontevasti palvelukokemuksen luovaan suunnitteluun. Ego Beta on Suomen ensimmäinen palvelumuotoilutoimisto.



Helsinki Design Week, 25.9.–6.10. on kaupunkifestivaali, joka edustaa ja edistää muotoilun moninaisuutta. Tapahtumiin kuuluu näyttelyitä, työpajoja, seminaareja ja muita ammattilaisten ja kaupunkilaisten kohtaamisia.

# OHJELMA

9.00 Aamukahvi

**9.30-12.00 Strateginen aamupäivä:** Viimeisimmät näkemykset johtavalta palveluyritykseltä, palvelumuotoilutoimistolta ja tutkimusmaailmasta

9.30 Tuomo Ketola, Ego Beta

10.15 Birgit Mager, Köln International School of Design

11.00 Angus Struthers, Virgin Atlantic

12.00–13.00 Lounas iltapäivän ryhmälle

**13.00–16.00 Operatiivinen iltapäivä:** viisiosainen asiantuntijatyöpaja

Osa 1 Angus Struthers: Case Virgin Atlantic ja kokonaisvaltainen palvelumuotoilu

Osa 2 Birgit Mager: Palvelueleet ja palvelukokemuksen suunnittelu

Osa 3 Reima Rönholm: Palvelukokemuksen tasot

Osa 4 Petteri Hertto: Palveluanalytiikka ja mittarit

Osa 5 Tuomo Ketola: Empaattinen suunnittelu

---

## Osallistuminen:

Aamupäivä 85 € + alv (opiskelijat 25 €)

Koko päivä 250 € + alv

Ilmoittautuminen: <http://www.helsinkidesignweek.com/2008/events/03/service-design-workshop/>

---

## Lisätietoja:

**Simo Vassinen**, Helsinki Design Week

simo.vassinen@helsinkidesignweek.com / 040 583 9221

**Tuomo Ketola**, Ego Beta

tuomo.ketola@ego.fi / 040 861 9305

Aamupäivä: HTC Helsinki / Kolumbus-Auditorio

Pintatalo, Tammasaarenkatu 3, Ruoholahti

Iltapäivä: Merikaapelihalli / Designpartners Workshop

Kaapelitehdas, Tallberginkatu 1 C, Ruoholahti