



Designing for a Paradigm change

Anna Helminen



We are an International **Consultancy**, specializing in

- **Research**
- **Design**
- **Strategy**

Focus on **publishing**, **telecom** and **health**



UX Design
increases the success of

Service innovation
& change in paradigms

“Innovation is about social applications
of interventions, not about the
interventions themselves.”

— Bruce Nussbaum

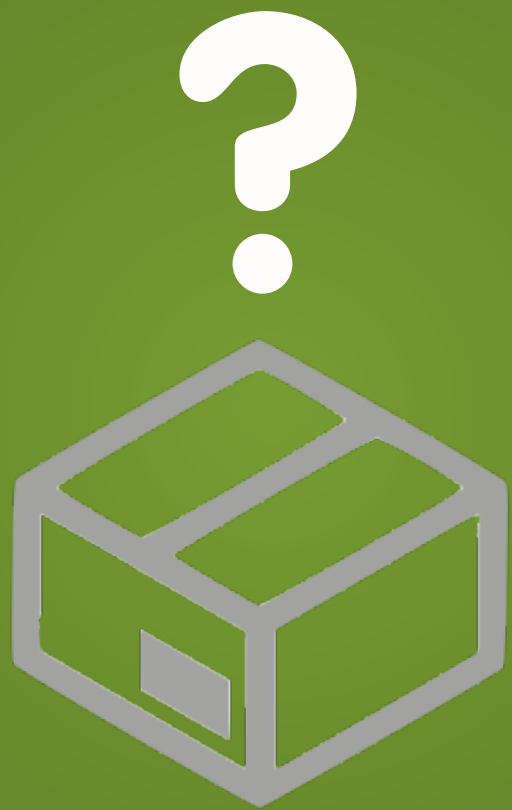
Paradigm

One that serves as a pattern or model



“Digital channels of communication
are not just an alternative to
traditional paperwork and letters;
they should replace them.”

— The Danish Government



isi
lla
lä.

paketti
käsissäsi.



L=38x36 CM
SYVYYS 60 CM

Ohjaa

verkkokauppaostoksesi

tähän automaattiin.

Ota palvelu käyttöön

www.posti.fi/ohjaus

S=12x36 CM
SYVYYS 60 CM

M=20x36 CM
SYVYYS 60 CM



A national mail enterprise owned by the state of Finland.

A network of over 400 parcel terminals
in Finland and Estonia since launching in 2011.

“This is only the beginning”

— Aku Happonen, e-commerce manager, Itella

10–13%

Overall growth of
e-commerce per year in Finland.

UX Design

to increase the use of

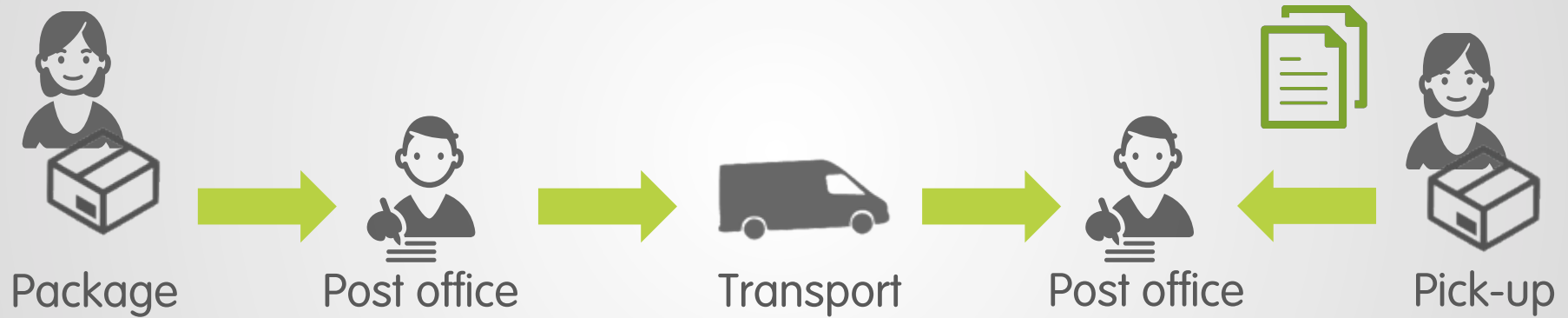
Parcel terminals

& create a change in a paradigm

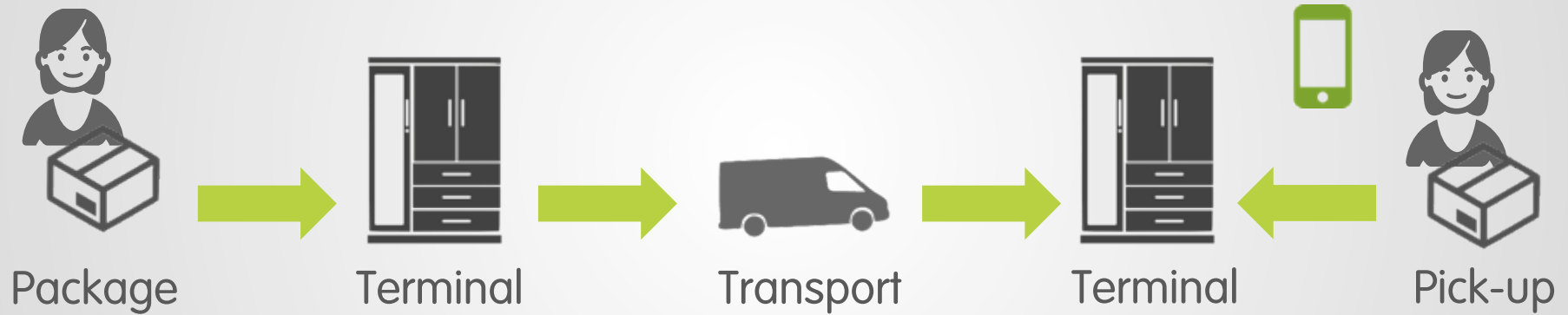
First of all:

UNDERSTAND THE CUSTOMER JOURNEY

Previous customer journey



New customer journey



New customer journey



Then:

**UNDERSTAND
THE DETAILS OF
THE CUSTOMER
JOURNEY**

DELIVERY

Post office

Terminal



PRICING

Weight

Volume



IDENTIFICATION

Name

Phone number



UX Design

- Itella: Introducing the service to the customers
- Task I: Parcel terminal UI development
- Task II: E-commerce website development



UI DESIGN



FIELD RESEARCH

L=38x36 CM
SYVYYS 60 CM



USER TESTING IN CONTEXT



Nouda paketti

Lähetä paketti

Lähetä monta pakettia

Palauta paketti

Sopimusasiakkaat

Maksa kortilla



Ohje

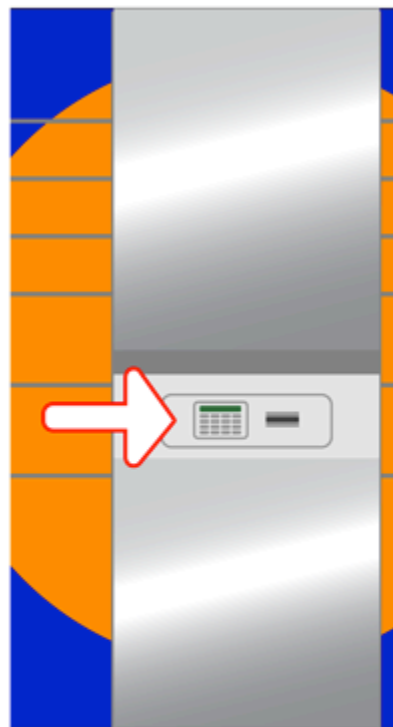
Paketin koko

XL

Hinta

9,20 €

Maksukortteina käyvät



Takaisin

Keskeytä

Maksa ensin



“Smart POST on todella
joustava toimitustapa.”

– Antti Järvinen, toimitusjohtaja, Jimm's PC-Store Oy

Ota SmartPOST
käyttöösi

Automaatit ja lähetykset

► **Katso automaattit ja
aukioloajat**

Seuraa lähetystä:

Lähetystunnus

Hae

KIRJAUDU SISÄÄN

► Rekisteröidy asiakkaaksi

Kirjaudu



Verkkokauppatoimittaja tai –kauppias. Tutustu uuteen tukisivustoon!

Sivustolla on runsaasti tietoa Itellan
verkkokauppiaille suunnatuista



Suomen paras
verkkokauppa

Etsimme Suomen parasta verkkokauppaa

Itella ja Radio Iskelmän kuuntelijat
etsivät Suomen parasta verkkokauppaa
elokuun ajan. Ilmoita verkkokauppaasi jo
nyt yhdellä näin postimerkillä.



SmartPOST
-YHTEENSOPIVA

Tilaa SmartPOST-laatikot helposti verkkokaupasta

SmartPOST-yhteensopivat pahvilaatikot
ja muut pakkaustarvikkeet voit tilata
helposti Pakkaustarvikkeita.fi -
verkkokaupasta.

Asiakastuki

ma-pe 9-21, la 9-18, su 12-18
puh. 0100 85933 (ppm/mpm)
smartpost@itella.fi

KYSY ONLINE



Lue kuinka hyödyt
SmartPOSTista ▶

Laske paljonko
voit säästää ▶

Löydä lähin
pakettiautomaatti ▶

Seuraa lähetystä

Kirjautu sisään

Asiakastuki

Design guidelines

- Keep it simple
- Follow natural approaches
- Provide guidance
- Support diversity

INTERACTION

Slow

Stepwise

Delayed

Uniform

Constant

Mediated

Approximate

Gentle

Incidental

Apparent

Fast

Fluent

Instant

Diverging

Inconstant

Direct

Precise

Powerful

Targeted

Covered

Sarah Diefenbach

INTERACTION

OLD

Slow

Stepwise

Delayed

Uniform

Constant

Mediated

Approximate

Gentle

Incidental

Apparent

Fast

Fluent

Instant

Diverging

Inconstant

Direct

Precise

Powerful

Targeted

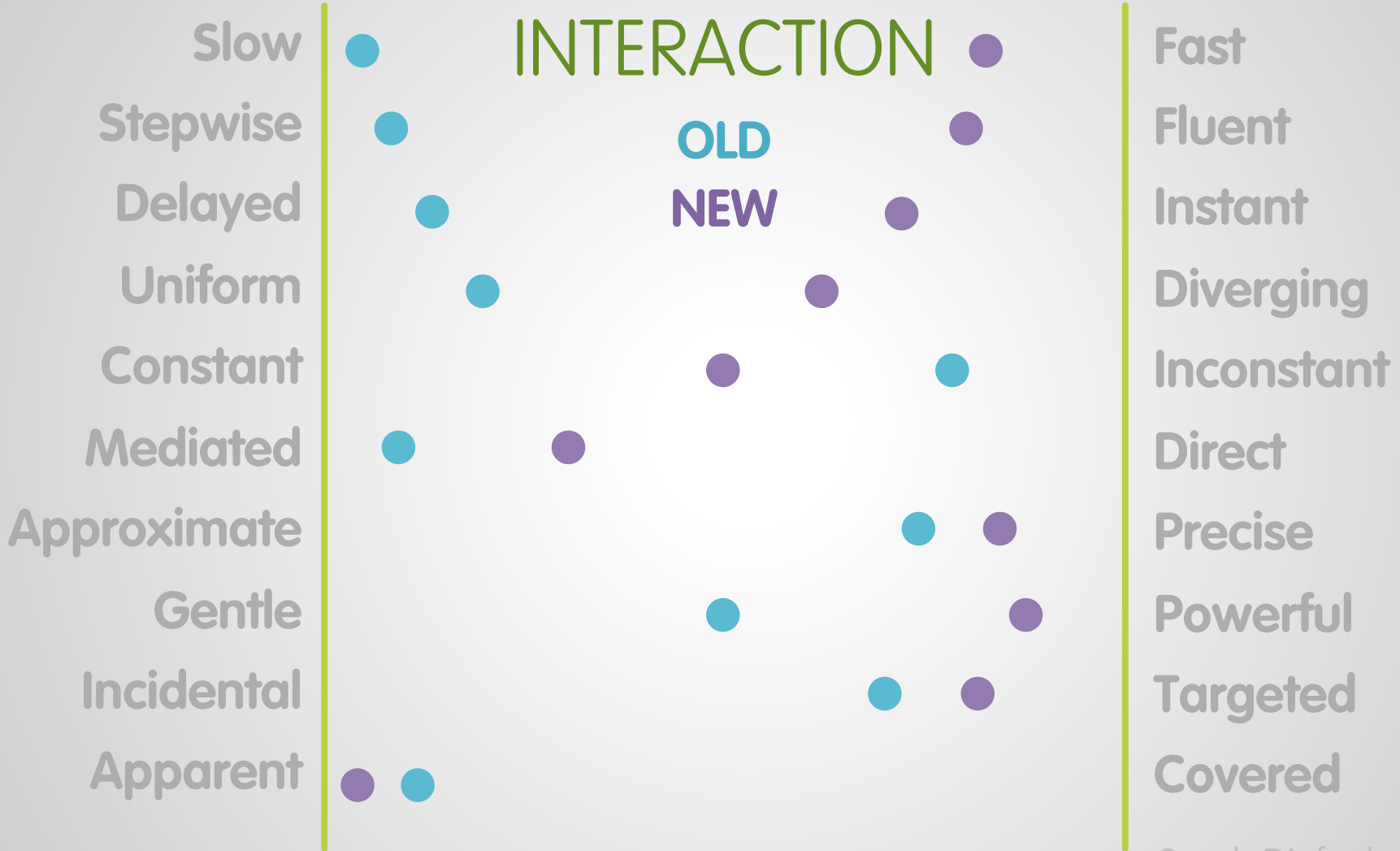
Covered

Sarah Diefenbach

INTERACTION

OLD

NEW



UX Design

increases the success of

Service innovation

& change in paradigms

Consider...

**Which paradigms
should be
changed next?**

Thank You!

Anna Helminen

UX Consultant

+358443132874

helminen@userintelligence.com

@anna_helminen



user intelligence