

Adaptable Org Design for Resilient Times



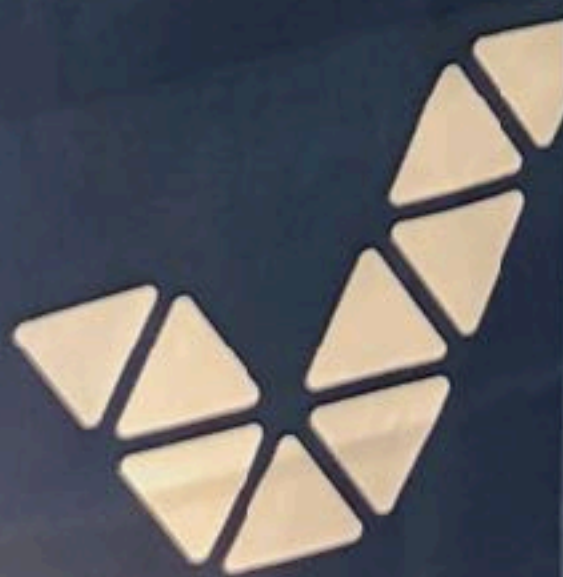
Niko Laitinen
Nitor

Our journey began in 2019





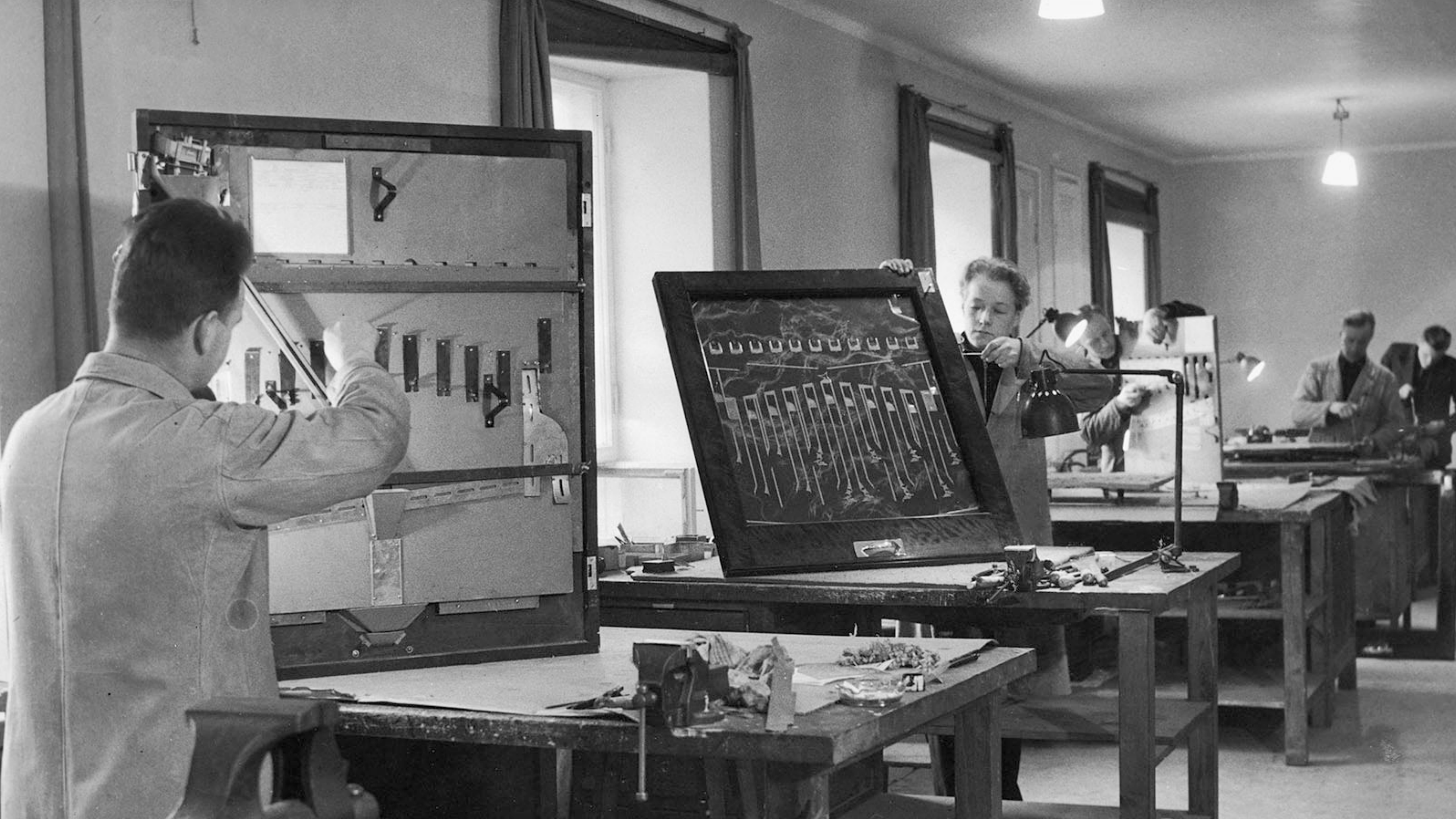
VEII







Thanks for not choosing red.





Vision

{

Transparency

Simplicity

Adaptivity

Continuous learning

}

Resilience

Outcomes

The 5 Big Lessons

Vision



Yle MOT @yle_mot

UUTISET Tuoreimmat Koronavirus Paikallisuutiset Sää

Kilpailuv...
valtion b

Yle MOT @yle_mot · Feb 20, 2020
Omistajaohjausministeri Tytti Tuppurainen reagoi MOT:n paljastukseen Veikkauksen hankinnasta teetetään ulkopuolinen juridinen arvio
#veikkaus

Tiesitkö, että #Veikkaus jaka...
tappioista miljoonia ulkomais...
Tuotoniakokumnnanit toimiv...
Kyp...
kan

Uutiset

Ylen MOT-
rahapelitu...
Kyseenala

UUTISET

Uutiset | Kotimaa

MOT: Veikkauksen peliautomaattien liikevaihto todellisuudessa hurjat 11 miljardia euroa – "Ei me sitä piiloteta"

21.10.2019 klo 12:38

Ylen:n MOT-ohjelma kertoo tänään, miten Veikkaus pimittää kolikkopelien ja ongelmapelaajien valtavaa rahavirtaa.

UUTISET Tuore

Omistajaohja...
selvitystä Ylen €

"Tämä on jäätävä tilanne" - Veikkauksen horjuva asema

UUTISET

Uutiset | Poliitiikka

**Tuhansia peliautom...
mainontaa vähenne...
kaikki Veikkaukses...
muuttuu**

05.09.2019 klo 14:46

huolett...
edunvalv...
"VALTAVA ONGELMA"

URHEILULEHTI: Suomen Urheiluliiton puheenjohtaja Sami Itäni ei hyväksy sitä, että urheilu saa rahaa peliongelmissa kärsiviltä.

huttelemaan myös omat kuppilassa alkuperäisiä yhteisiä uskottavuuksia, ennen kaikkea arvokeskustelulla. Vain silloin voimme saada legitimeerit myös urheilun ulkopuolelta, laajemmin yhteiskunnasta, ja sitä kautta voimme saada myös lisää julkista ja yksityistä rahoitusta. Itäni sanoo.

Itäni kertoo Urheilulehdestä myös olevansa turhautunut urheilun päätöksenteon kaarotukseen. Hän on esittänyt useita säätöehdotuksia, mutta jouti mäkään eteenpäin lähtä.

Kohun keskelle joutunut Veikkaus aikoo tehdä joukon m...
parantaakseen vastuullisuuttaan.



Politiikka

**Kommentti: Ministeri Paateron ous...
lausunto todistaa: Veikkaus ajaa Suomen politiikkaa moraaliseen vararikkoon**

Nettiajan Suomessa ruokakauppojen auloissa järjestöjen kassaan yksikäsitteillä resyoilla kerättävä haittavero ei enää

Public discussion heated 🔥

Yle MOT @yle_mot

UUTISET Tuoreimmat Koronavirus Paikallisuutiset Sää

Yle MOT @yle_mot · Feb 20, 2020
 Omistajaohjausministeri Tytti Tuppurainen reagoi MOT:n paljastukseen Veikkauksen hankinnasta teetetään ulkopuolinen juridinen arvio
 #veikkaus

Tiesitkö, että #Veikkaus jaka
 tappioista miljoonia ulkomais
 Tuotoniakokumnnanit toimiv;
 Kyp
 kan

Kilpailuvi
 valtion b

Uutiset

Ylen MOT-
 rahapelitu
 Kyseenala

UUTISET

Uutiset | Kotimaa

MOT: Veikkauksen peliautomaattien
 liikevaihto todellisuudessa hurjat 11
 miljardia euroa – "Ei me sitä piiloteta"

21.10.2019 klo 12:38

Ylen:n MOT-ohjelma kertoo tänään, miten Veikkaus pimittää
 kolikkopelien ja ongelmapelaajien valtavaa rahavirtaa.

Omistajaohja
 selvitystä Ylen €

"Tämä on jäätävä tilanne" -

Veikkauksen horjuva asema

huolettaa
 edunvalv



Veikkaus tarvit
 ojen e
 polin o
 maisi

UUTISET

Uutiset | Poliitiikka

Tuhansia peliautom
 mainontaa vähenne
 kaikki Veikkaukses
 muuttuu

05.09.2019 klo 14:46

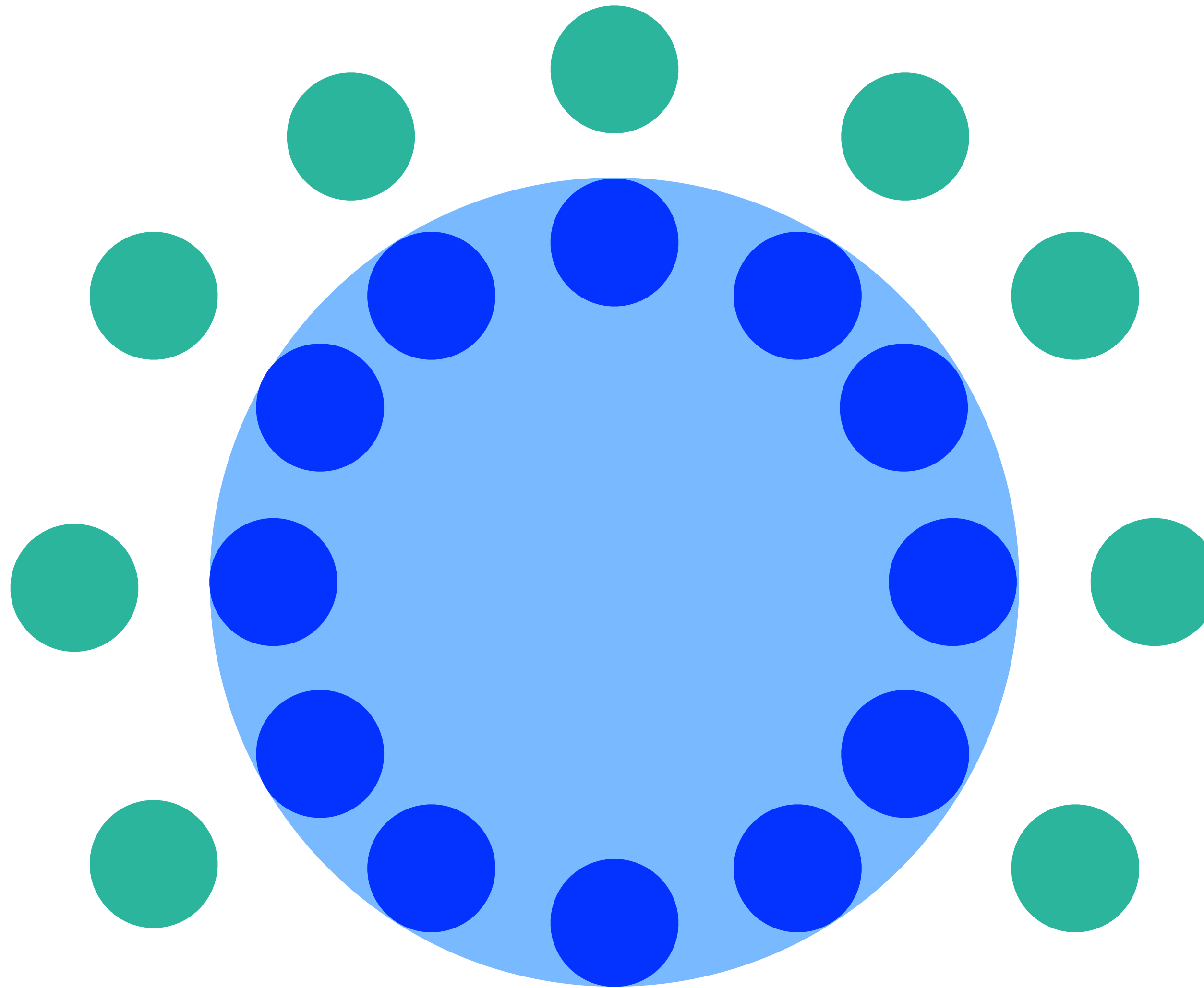
Kohun keskelle joutunut Veikkaus aikoo tehdä joukon m
 parantaakseen vastuullisuuttaan.

Poliitiikka

Kommentti: Ministeri Paateron out
 lausunto todistaa: Veikkaus ajaa
 Suomen politiikkaa moraaliseen
 vararikkoon

Nettiajan Suomessa ruokakauppojen auloissa järjestöjen
 kassaan yksikäsitteillä resyoilla kerättävä haittavero ei enää





**Design was free to operate in a bubble.
This was reducing the impact of design.**

Product-driven

Outcome-driven

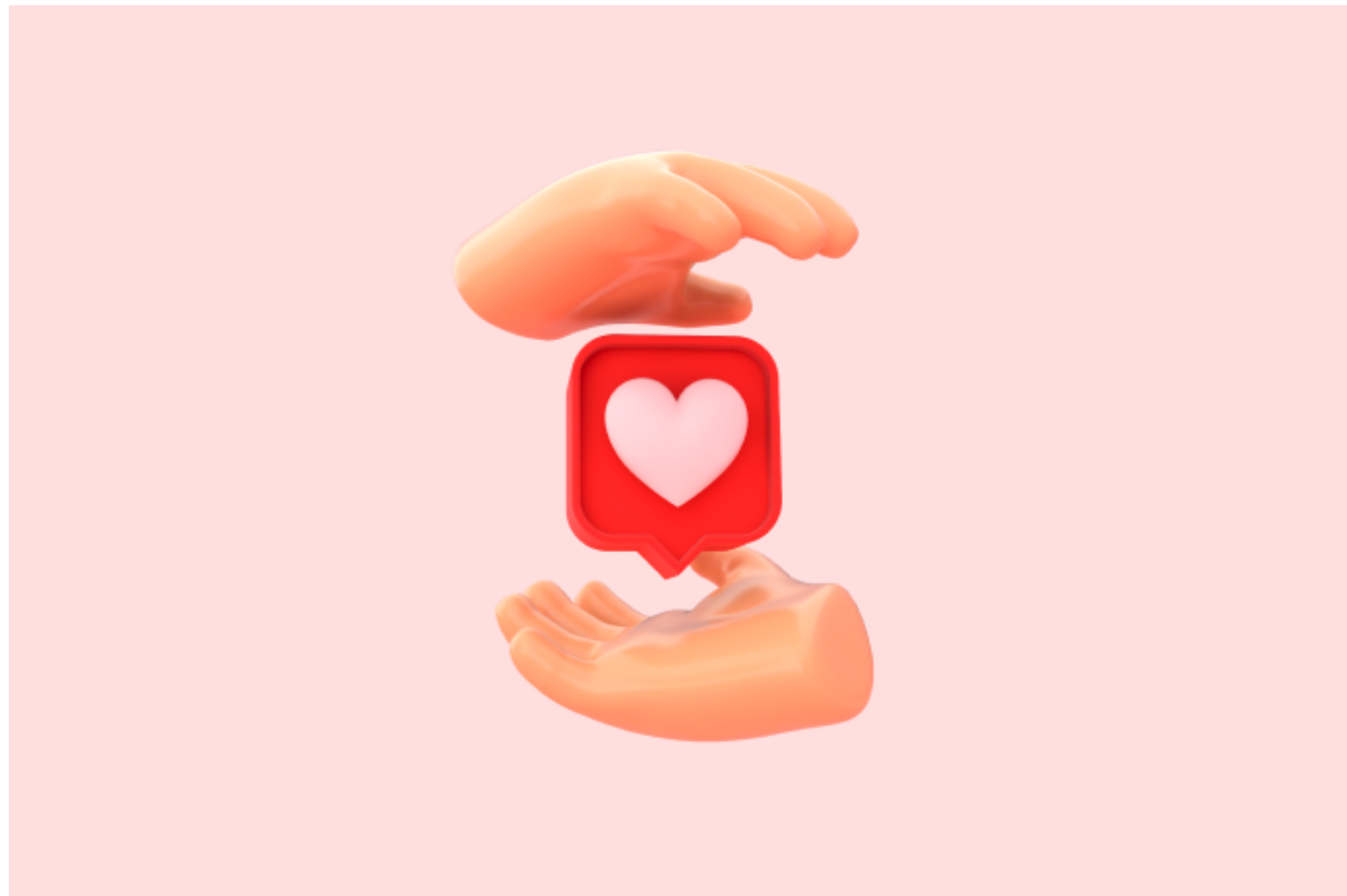
Goal	Improve the product	Improve the user experience
Project model	Fixed time and budget	Continuous value streams
Focus	Deliverables	Customers
Discovery	Limited	Strategic
Data use	Optimize the product	Augment decision making
Success metric	Monetary & tech performance	OKR aligned UX metrics
Productivity	Based on product performance	Based on validation cadence
	The product could get scrapped 😬	Continuous enhancement delivery 😊

Major concerns identified..

**Continuous
customer dialog
through multiple
channels**

**Serving emergent
customer needs
just-in-time**

**Capability to
independently
innovate new
business**



Full-scale transformation
VS
Natural transition

- 1. Get to know the organization, don't assume**
- 2. Build discussion around things that waste resources**
- 3. Introduce people to small practices that could solve a pain point**
- 4. Communicate that change is eminent,
it's more important to acknowledge how that change will happen**

AMAA Product Development Matrix

Alignment	Vision	Goals (OKRs)	Objectives (KPIs)	Metrics	Outcomes
Mission	Business Model	Research	Solutions	Experimentation	Opportunities
Awareness	Assumptions	Issues	Hypothesis	Insights	Use cases
Artifact	Vision statement(s)	Concept brief	Design draft	Prototype	Product or Service

I M P A C T

{

Transparency

Simplicity

Adaptivity

Continuous learning

}





Vision

Culture

Strategy

Tactics

Operations

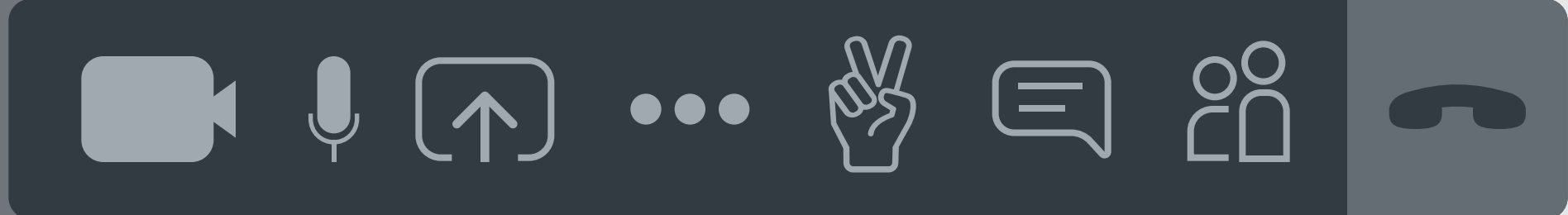
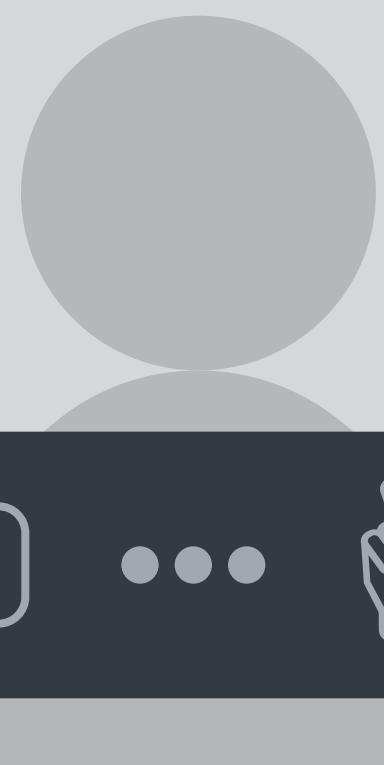
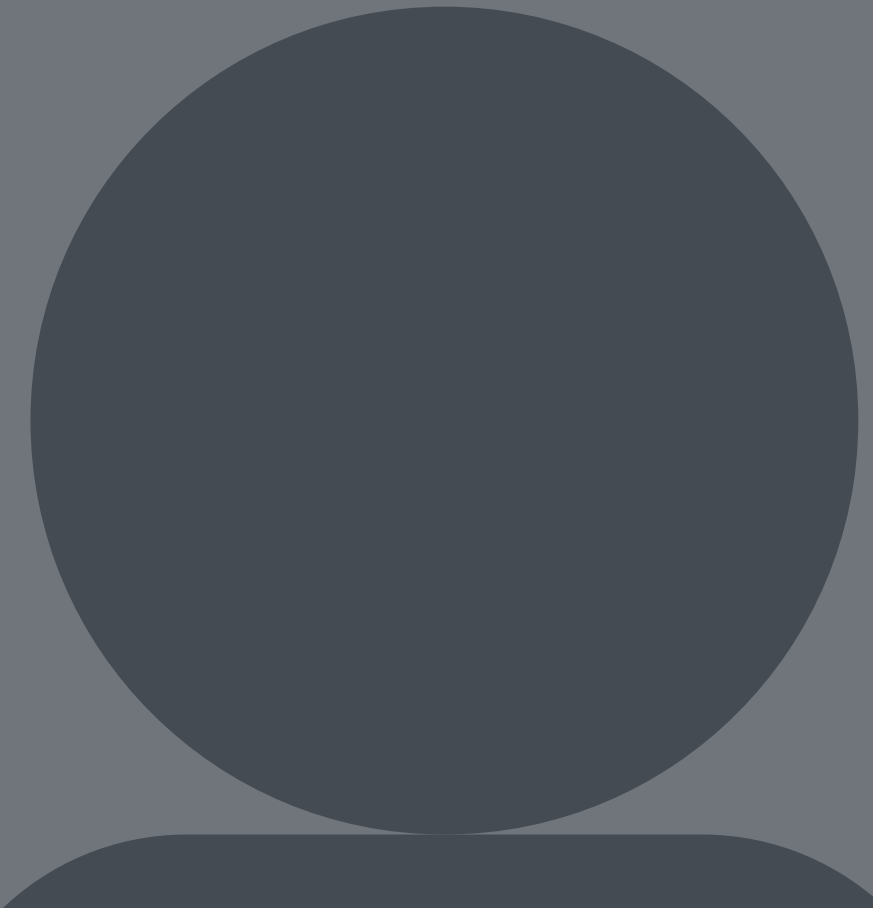
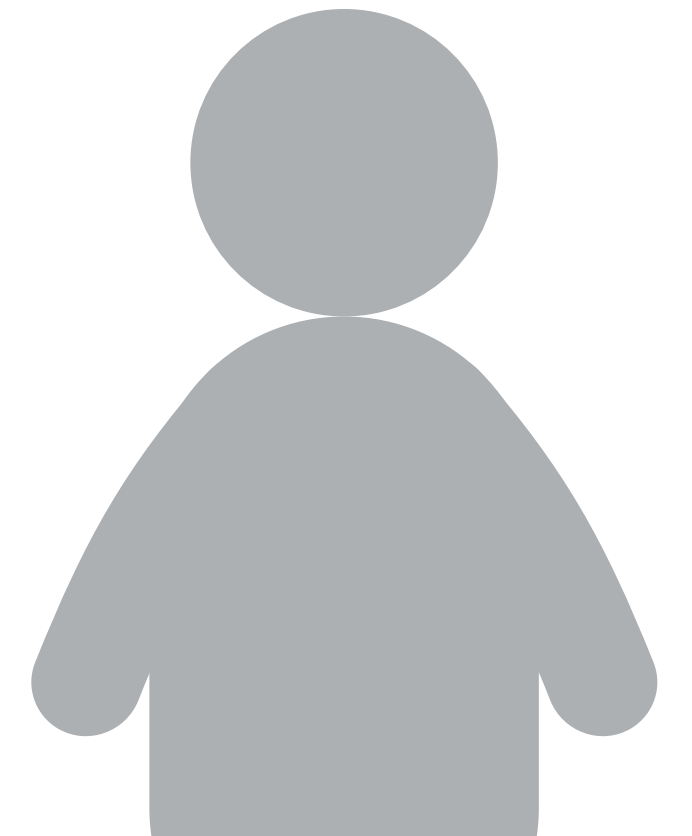
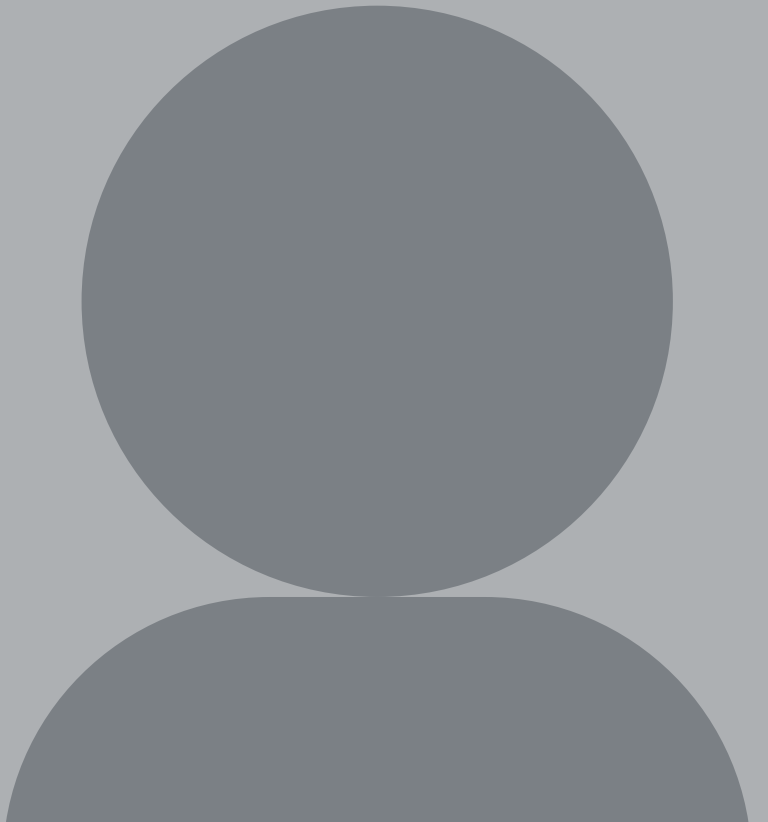
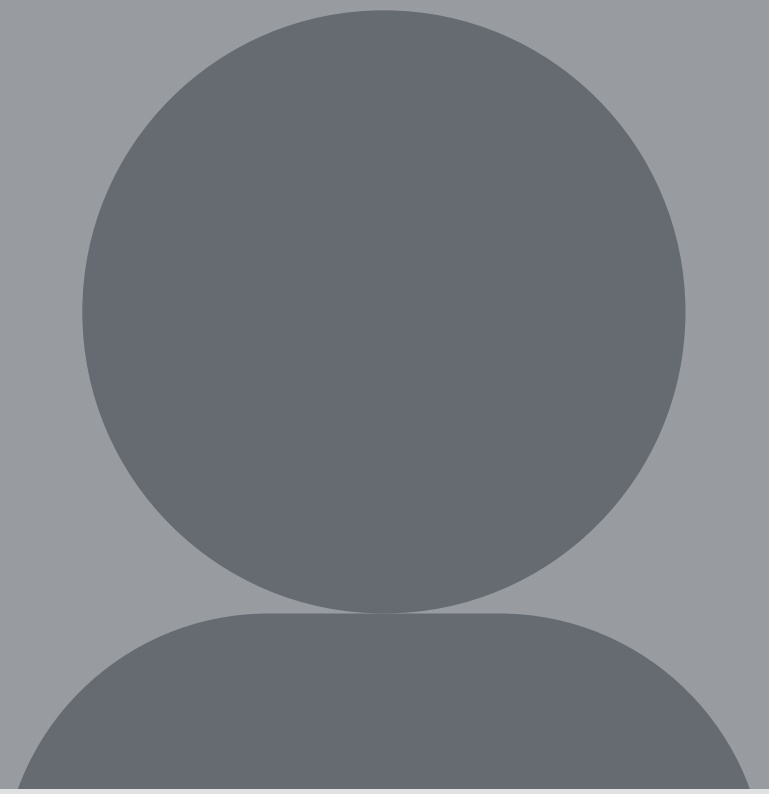
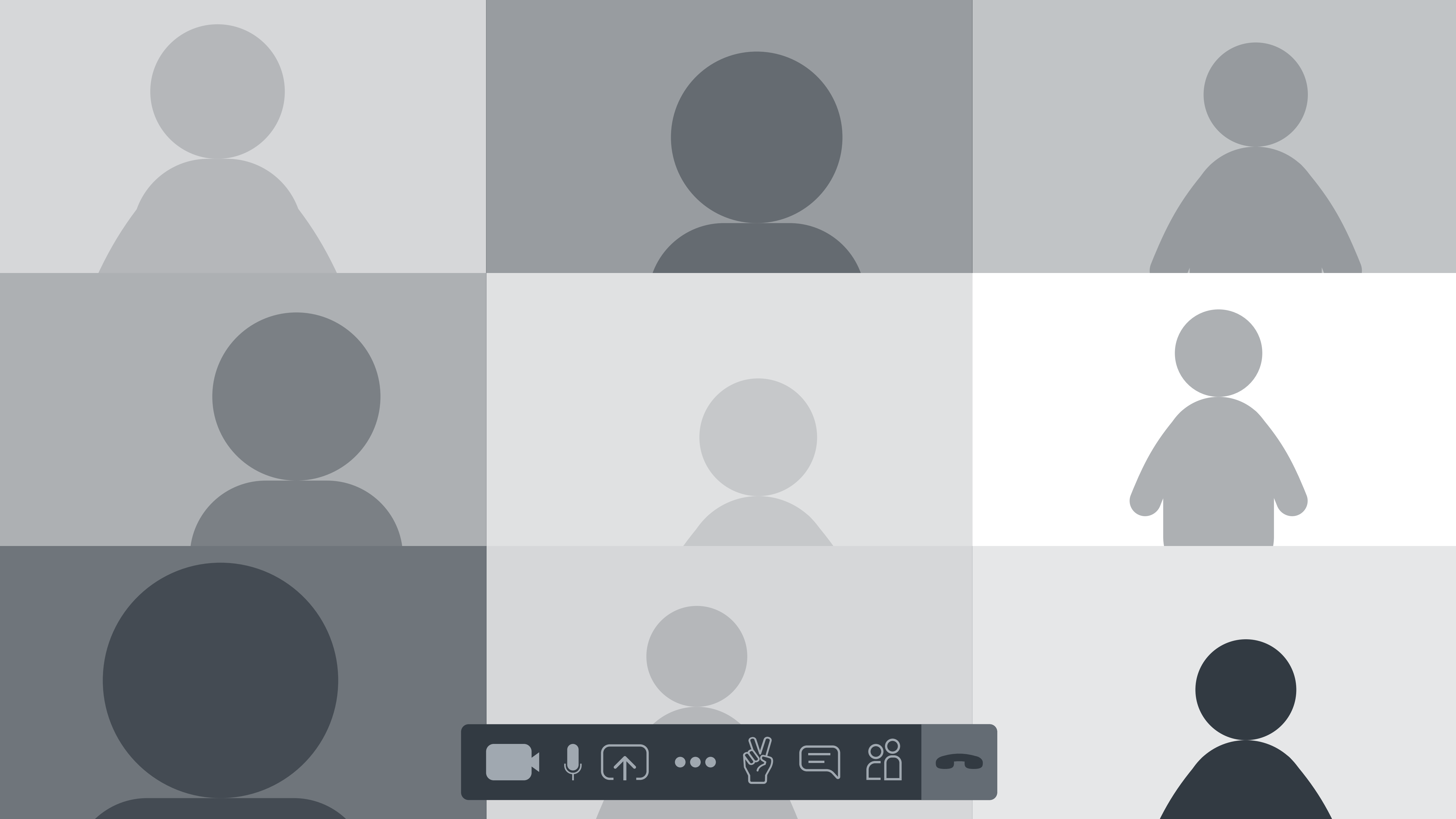


Transparency

Collaboration

Trust









DesignOps Toolkit

Organization Model	Hiring	On-boarding	Competence Development	Staffing
Practice				
Knowledge Management				

UX Design Toolkit

Stakeholder & Expert Interviews	Affinity Diagramming	Participatory Workshops	Prototyping	Wireframing
Peer Designing				
Moodboarding				

ResearchOps Toolkit

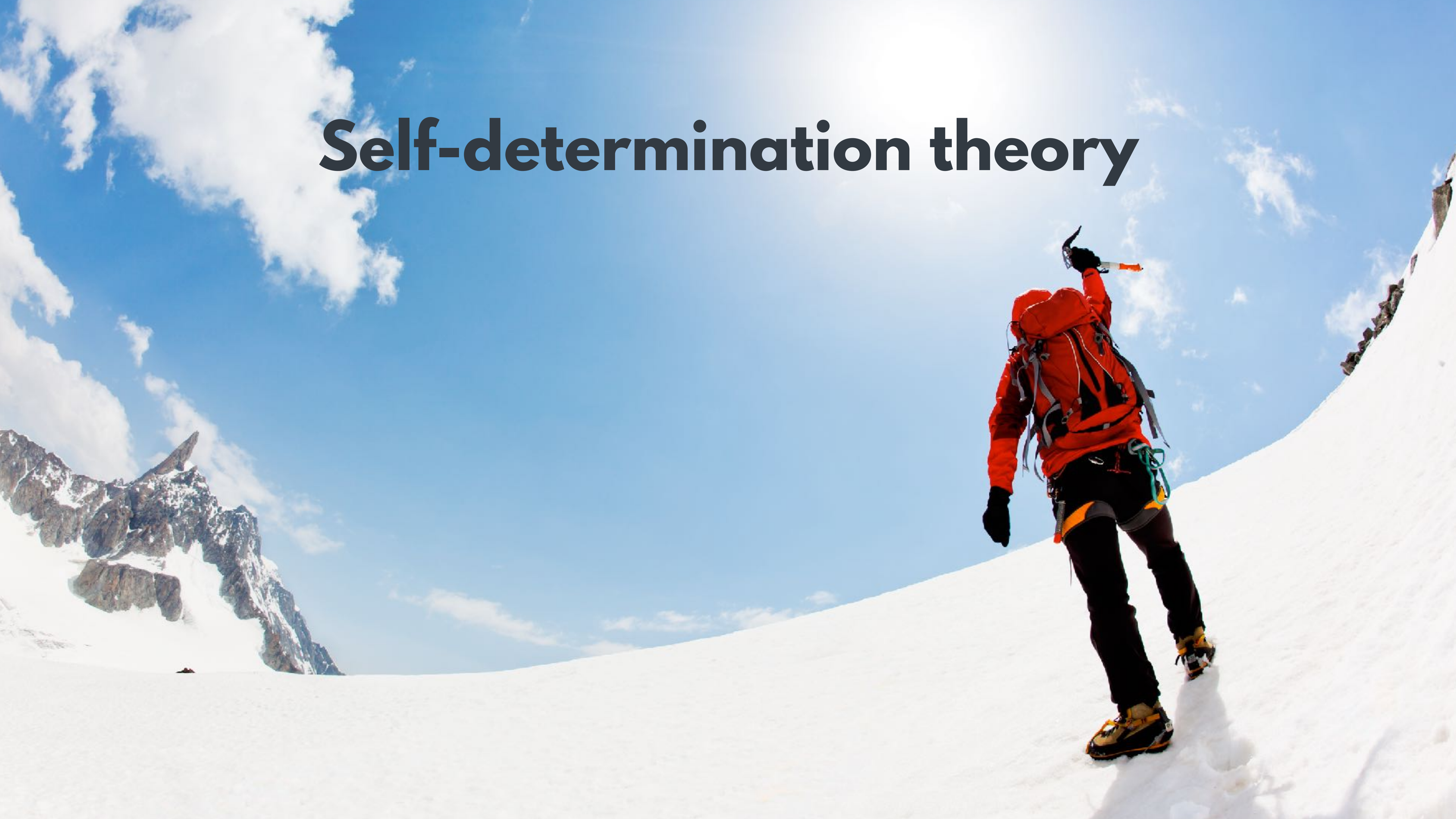
In-person Interviews	Diary Study	Survey	Guerilla Testing	Contextual Enquiry
Participatory Design	Card Sorting	Tree Testing	Remote User Testing	A/B Testing
Research Repository	Heuristic Evaluation	Analytics	Data Science Analysis	Usability Lab Testing



Resilience



Self-determination theory



Autonomy

A young woman with glasses and a green jacket is riding a bicycle on a paved path. She is wearing light blue gloves and has a joyful expression. The background shows a grassy field and trees under a cloudy sky. The word "Autonomy" is written in large, white, bold letters across the center of the image.

Competence

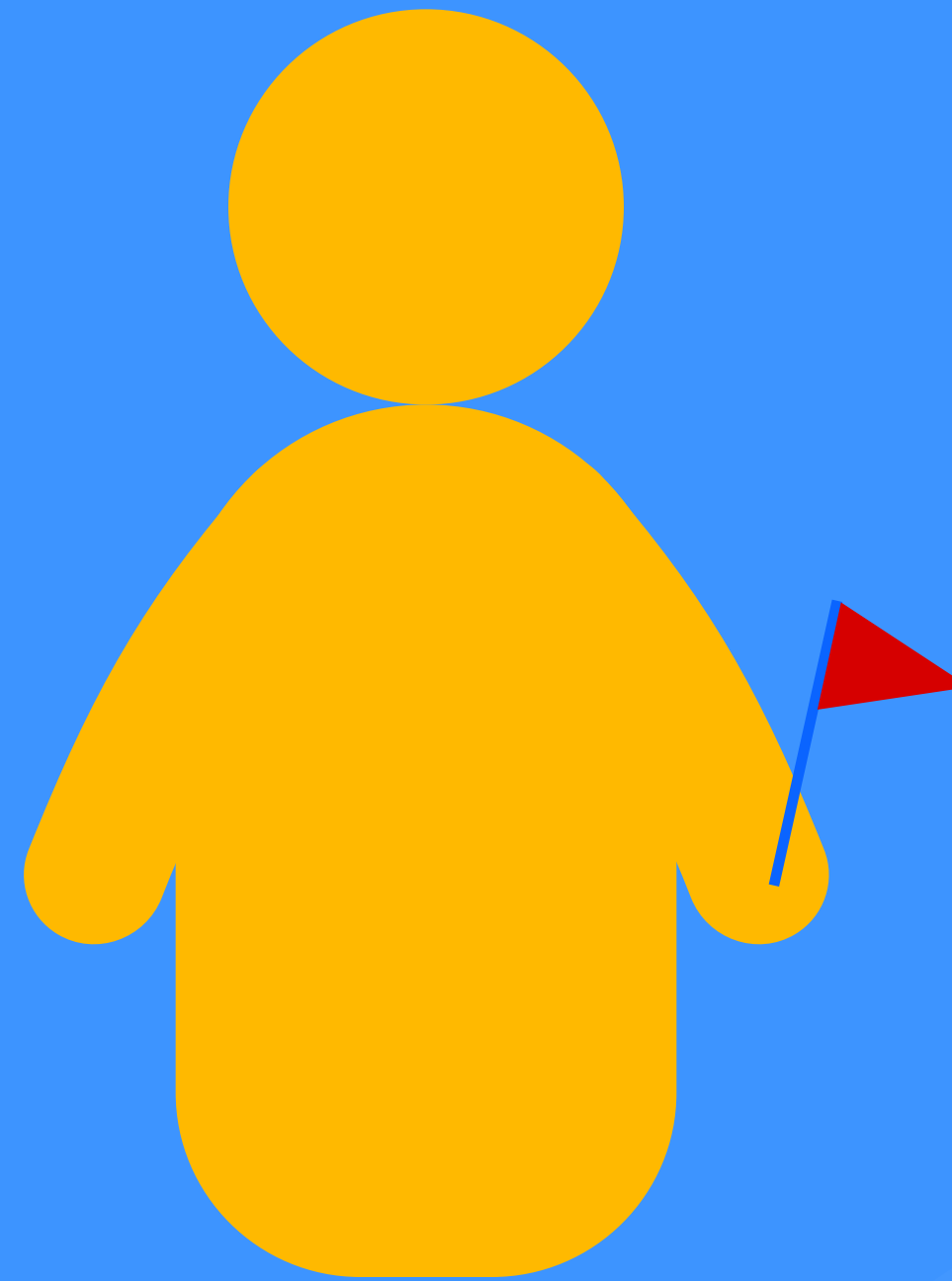
A young girl with long dark hair, wearing a striped shirt, is focused on stacking colorful wooden blocks. She is sitting at a table with several blocks scattered around her. The background is a bright, slightly blurred indoor setting with a window and a bookshelf. The word "Competence" is overlaid in a large, dark blue, sans-serif font across the center of the image.

Relatedness

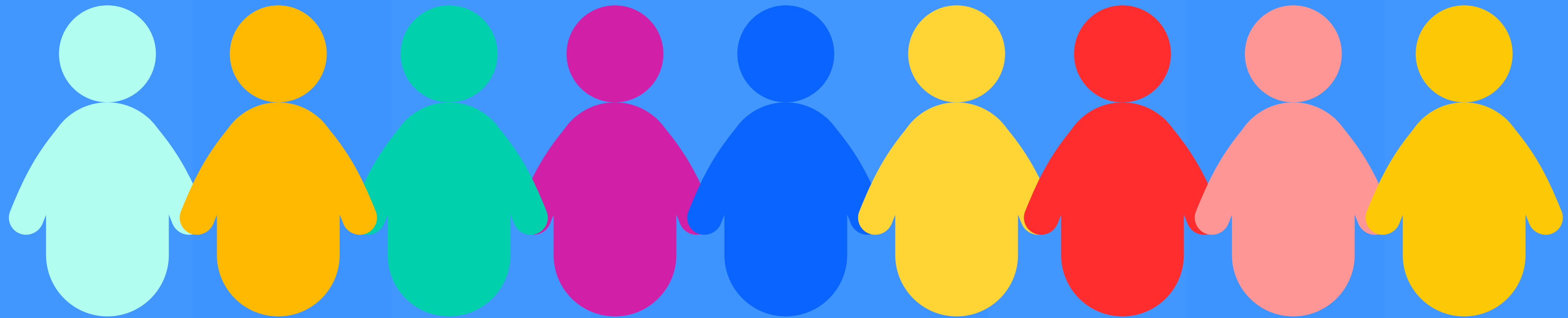


Outcomes

Strategy focus to customer



Cross-company collaboration



Growing while customer-centric



The 5 Big Lessons

1. Vision

Spread business model awareness

2. Transparency

Open up, from the ground up

3. Simplicity

Identify your design doing

4. Adaptivity

Only build to evolve

5. Continuous learning

Learning together, valuable forever



Thank you!