

# Asiakaskokemus ja palvelumuotoilu kehittämisen työkaluna-webinaari

Johanna Kokkomäki KTM, AmO

Digitaaliset työkalut ja data yksinyrittäjän apuna-koulutus



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

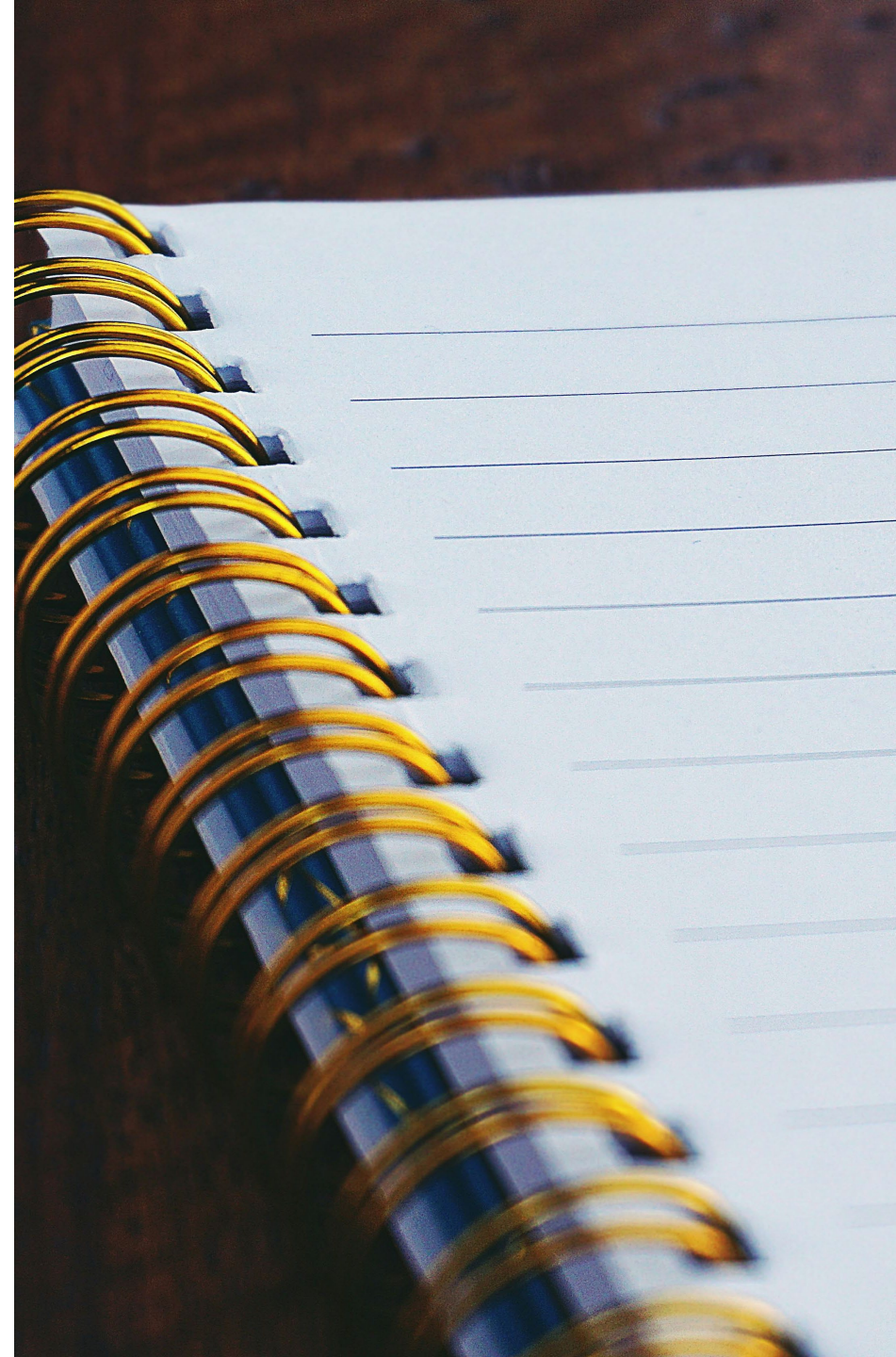
Rahoittaja



Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskus

# Teemat

- Asiakaskokemus palvelumuotoilun keskiössä
- Kuka on meidän asiakkaamme?
- Palvelumuotoilu – palvelun kehittämistä muotoilun keinoin
- Palvelumuotoilun prosessi ja suunnittelu
- Palvelupolku palveluprosessien kehittämisen pohjana
- Menetelmiä prosessin eri vaiheisiin



# Lähtökohtia palvelumuotoilulle

- Muutos kuluttajien ostokäyttäytymisessä
  - Kuluttajat ovat yhä vaativampia ja haluavat toimivia ratkaisuja, asiakas ei enää tyydy huonoon palveluun
  - Asiakkaat vaativat tuotteilta tänä päivänä merkityksellisyyttä (elämyksiä) ja palveluiden merkitys kasvaa.
  - Pelkkä tuote ei riitä vaan usein ostetaan tuote- ja palveluperhe
- Yritysten on vaikeaa pärjätä kilpailussa, jos tuote tai palvelu ei ole suunniteltu hyvin: tuote- ja palveluinnovoinnilla kilpailuetua!



# Asiakasodotukset vaikuttavat asiakaskokemukseen

Asiakasodotukset → Asiakaskokemus → Asiakastyytyväisyys tai –tyytymättömyys =  
Asiakasodotuksia tulee johtaa!

Kun asiakaskokemusta johdetaan ja asiakkaiden odotuksia ylitetään, on huomioitava, että asiakkaiden aikakäsitys ja odotukset reagoitinopeudesta ovat muuttuneet valtavasti

→ Ne, jotka pystyvät yksinkertaistamaan toimintaansa ja toimimaan nopeammin kuin asiakkaat odottavat, tulevat menestymään muita paremmin.

- Asiakaskokemuksen johtamisessa keskeisin käsite on **asiakkaalle luotava arvo**.
- Yritykset luovat toiminnallaan tai tuotteillaan edellytyksiä arvon muodostumiselle → asiakas luo omalla toiminnallaan niistä itselleen arvoa.

# Keskustelua ja pohdittavaa

Millaisen asiakaskokemuksen haluat luoda asiakkaillesi?

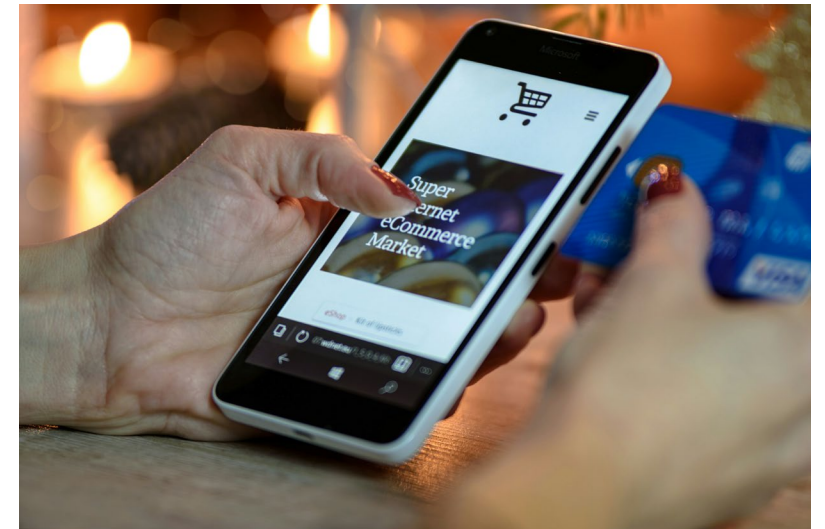
Millaisena haluat, että asiakkaat kokevat yrityksesi? Kun asetut asiakkaasi saappaisiin, tuntuvatko palvelut juuri sellaisilta?

Miltä asiakaskokemuksen tulisi sinun asiakkaistasi **tuntua**?



# Esimerkkejä asiakaskokemuksen kehittämisestä digitaalisissa kanavissa

- Helppokäyttöiset verkkosivut ja mobiilisovellukset
  - Personointi
  - Omat palvelukanavat
  - Tehokas asiakaspalvelu
  - Data-analytiikka
- Kilpailuetu
  - Asiakasuskollisuus
  - Lisääntynyt myynti
  - Positiivinen brändikuva



# Asiakasymmärryksen syventäminen – kuka on asiakkaamme?

- Asiakasymmärryksen syventäminen → Millaisia asiakkaamme ovat? Kenelle myymme?
- **Käyttäjäpersoonaa tai asiakasprofiili:** tietyn ryhmän kuvaus, jossa tiivistetään tieto asiakkaan käyttäytymismallista, toiminnan motiiveista, hallitsevista arvoista, oston esteistä
  - luodaan esimerkki käyttäjäpersoonasta, eli millainen tyyppi palveluiden käyttäjä on, pohditaan esimerkiksi millainen asenne, elämäntyyli ja millaiset arvot hänellä on.
- Käyttäjäpersoonaa voidaan luoda useampia lähtökohdista riippuen.
- Käyttäjäpersoonan luomisessa hyödynnetään jo olemassa olevaa tietoa, ja samalla saadaan selville mitä olennaista tietoa asiakkaista puuttuu.
- Usein on helpompaa tarkastella esimerkiksi suunnitteilla olevaa palvelua yhden asiakasryhmää edustavan käyttäjäpersoonan kautta kuin kokonaisen asiakasryhmän.

## CASE: ASIAKASPROFIILI / PARTURI-KAMPAAMO MALLI

Nimi: Leena  
Lapsiperheellinen

Ikä: 35

Toimistotyöntekijänä työskentelevä lapsiperheen äiti, yrittäjän puoliso. Työ- ja perhe-elämä on hektistä. Viihtyy luonnossa ja nauttii pienistä arjen iloista sekä toisinaan hemmottelusta. Suosii kotimaisia tuotteita. Hyödyntää parturi-kampaajan palveluja säännöllisesti, mutta useimmiten vain hiusten siistimiseen - ei suuria muutoksia tyyliin.

**Asiointiväli:** 6-8 kk

**Useimmiten ostetut palvelut:** Tyviväri ja leikkaus, leikkaus & raidat

**Ajanvarauksen tapa:**  
Suosii nettiajanvarausta



## OSTON ESTEET

Ajankäytön haasteet  
Panostaminen itseen vain rahatilanteen salliessa

## ARVOT

Perhe  
Luonto ja ympäristö  
Oma hyvinvointi  
Yrittäjäyys

# Mistä palvelumuotoilussa on kyse?

- Palvelumuotoilu on palvelun suunnittelua ja kehittämistä muotoilun menetelmin.
- **Asiakasnäkökulma** on kaiken kehittämisen ydin; palvelutapahtumaa suunnitellaan nimenomaan asiakasnäkökulmasta
  - Palvelumuotoilu on aidosti asiakaslähtöinen lähestymistapa.
  - Kaiken keskiössä on asiakaskokemuksen kehittäminen
- Palvelumuotoilussa on tärkeää palvelukokemuksesta ja sen osa-alueista saatavan **datan** hyödyntäminen
  - Kehittäminen ei perustu ”mutu-tuntumaan” vaan asiakkailta kerättyyn tietoon: esim. haastattelut, kyselytutkimukset, havainnointi
  - Kaikki kehittäminen asiakkaan kanssa ei ole palvelumuotoilua vaan tiettyjen elementtien täytyä toteutua

# Tiivistelmä: Palvelumuotoilun ominaispiirteet

- Datan hyödyntäminen
- Empatia – aito kiinnostus asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin
- Yhteiskehittäminen
- Osallistaminen (asiakkaat, sidosryhmät, henkilöstö)
- Menetelmien hyödyntäminen
- Jatkuva prosessi ja jatkuva parantaminen
- Nopeat kokeilut
- Ketteryys
- Luovuus
- Visuaalisuus

# Suunnittelun vaiheet ja lähtökohdat

- Palvelumuotoilulla pitää olla tarkoitus, eli joku tavoite tai syy miksi sitä lähdetään tekemään.
  - Aina palvelujen kehittämistä ei kannata tehdä palvelumuotoilun avulla – vaatii resursseja
- Palvelujen suunnittelun vaiheita on ideointi, suunnittelu, testaus ja toteutus.
- Lähtökohtana on yrityksen asiakaskohderyhmät, ja monilla palvelumuotoilun menetelmillä voidaan syventää juuri **asiakasymmärrystä**.
- Asiakkaiden rooli koko palveluprosessin kehittämisessä ja palvelumuotoilussa on siis merkittävä.
- Mahdollisimman laaja osallistaminen synnyttää uusia näkökulmia.

# Esimerkkejä menetelmistä tiedon hankintaan

## Haamuasiointi (Mystery Shopping):

- Suoritetaan nimenmukaisesti haamuasiointi yrityksessä.
- Asiointin aikana havainnoidaan ja arvioidaan palvelun etenemistä; millainen asiakaskokemus palvelusta muodostuu, onko palvelussa puutteita, millaista palvelu asiakas saa jne.
- Hyvä menetelmä lähtötilanteen kartoittamiseen ja selvittämään palvelun nykytila asiakkaan kokemana.

## Luotaimet:

- Itsedokumentointimenetelmät, asiakkaalle havainnon tueksi annettuja apuvälineitä (esim. päiväkirjan kirjoittaminen omasta elämästä, valokuvat, videot)
- Kerätään käyttäjätietoa, joka perustuu käyttäjän itsehavainnointiin.

## Asiakasraati:

- Asiakkaita osallistava menetelmä, jota käytetään palveluja suunniteltaessa, arvioitaessa ja kehitettäessä.
- Palvelujen käyttäjistä koottu ryhmä, joka keskustelee palveluja järjestävän organisaation vastaavien henkilöiden kanssa.
- Tehtävänä on antaa palautetta palvelujen laadusta ja tehdä ehdotuksia palvelujen kehittämiseksi

# Vinkkejä työskentelyyn ideointivaiheessa

- Selkiytä ja pyri ymmärtämään ongelma.
- Jaa suuremmat kokonaisuudet osakokonaisuuksiin eli osaongelmiin.
- Luovuus vaatii sille suotuisan ympäristön, ja usein ideointia tehdäänkin muualla kuin organisaation omissa tiloissa.
- Projektille kannattaa asettaa myös aikataulu, vaikka ideointia tulisi tehdä kiireettömästi.
- Kannattaa esittää myös poikkeavia ideoita eikä kritisoida. Kaikkien ideoita kohdellaan tasa-arvoisesti.
- Pyrkimys on kerätä mahdollisimman paljon ideoita.
- Yhdistele ideoita ja hyväksy myös mahdottomat ideat. Ryhmittele ideoita.
- Kokeile eri ideointimenetelmiä ja -ympäristöjä.
- Käytä visuaalisia esityksiä (esim. piirroksset, kuvaukset, mallit).
- Laita ideat esille.
- Aseta tavoite mihin asti ideoita kerätään.

# Ideointia: Miten voisin itse hyödyntää palvelumuotoilua?

- Miten voisin kerätä tietoa mitä asiakkaani / potentiaaliset asiakkaani todellisuudessa haluavat ja toivovat?
- Voisinko hyödyntää palvelumuotoilua
  - Palvelun sujuvoittamiseen
  - Asiainnin helpottamiseen
  - Palvelun näkyväksi tekemiseen?

Tämä teos, jonka tekijä on Johanna Kokkomäki, on lisensoitu Creative Commons Nimeä-EiKaupallinen-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä.  
Tämä materiaali on tuotettu Digitaaliset työkalut ja data yksinyrittäjän apuna koulutuksessa.

Kuvat: Pexels

Palvelukeskus edistää työkäisten osaamisen kehittämistä ja osaavan työvoiman saatavuutta. Palvelukeskuksen toimintaa ohjaavat opetus- ja kulttuuriministeriö sekä työ- ja elinkeinoministeriö.



Euroopan unionin rahoittama –  
NextGenerationEU

