

KaMu Kanta-Häme / Päijät-Häme

Kasvua ja menestystä uusiutumalla



Ideoista tuotteiksi

Riina Virkkunen, Suomen Yrittäjäopisto

Työpajan tavoite

Tunnistat asiakkaan tarpeet ja ideoit uusia palveluita tai tuotteita, jotka ratkaisevat asiakkaan ongelmia. Kuvaat asiakkaan palvelupolun sekä uuden palvelun sisällön.



Päivän ohjelma klo 12-15

- Johdanto ja tavoitteiden asettaminen
- Asiakasprofiilit ja asiakastarpeiden tunnistaminen
- Palveluiden ideointi
- Palvelupolun tekeminen
- Palveluiden rakentaminen ja paketointi
- Testaaminen
- Yhteenveto ja jatkotoimenpiteet

Kahvitauko sopivassa välissä



Kertaus viime kerrasta

- Yrityksen arvopohja
- Markkinatutkimuksen perusteet
- Asiakastuntemuksen lisääminen
- Asiakasprofiili
- Kilpailija-analyysi



Case-esimerkkejä tuotteistamisesta

- <https://kyrodistillery.fi/>
- <https://fizza.fi/> pizzakoju
- <https://bakerika.fi/> keksitaikina
- [Cutters](#) kampaamopalvelut
- <https://www.ukko.fi/> taloushallinto
- <https://www.relove.fi/> kirppis + kahvila (sijainti)
- [Lomallo - Kun lomaillet, lomaile paremmin. Tutustu nyt!](#)
- [Tampereen Kissakahvila Purnauskis – Suomen ensimmäinen kissakahvila – Tervetuloa herkuttelemaan kehräävään seuraan!](#)

Hittituotteen rakennuspalikat

1. Ratkaisee asiakkaasi ongelman
2. Törkeä lupaus
3. Takuu
4. Selkeä sisältö
5. Helppo ja sitouttava hinta
6. Tarttuva nimi
7. Vertailukelvoton kokonaisuus
8. Helppo ostaa

Lähde: Jari Parantainen, Palvelun tuotteistaminen (2020)



Asiakasprofiilin määrittely



Käyttäpersoona, ostajapersoona, asiakaspersoona jne.



Asiakaskuvaus tyypillisestä asiakkaasta



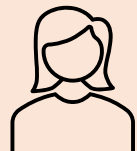
Kartoitetaan henkilön arkea ja palvelun käyttöön vaikuttavia asioita



Pohjia verkossa esim.

<https://www.palma.fi/palma-malli/kayttajalahtoisuus/Asiakaspersoona.pdf>

Mallipohja - harjoitus



NIMI

Millainen hän on? Ikäryhmä, sukupuoli, työ, asuinpaikka, elämäntilanne, perhe

Motto

Mielenkiinnon kohteet, työt, harrastukset

Toiveet

Pelot ja haasteet

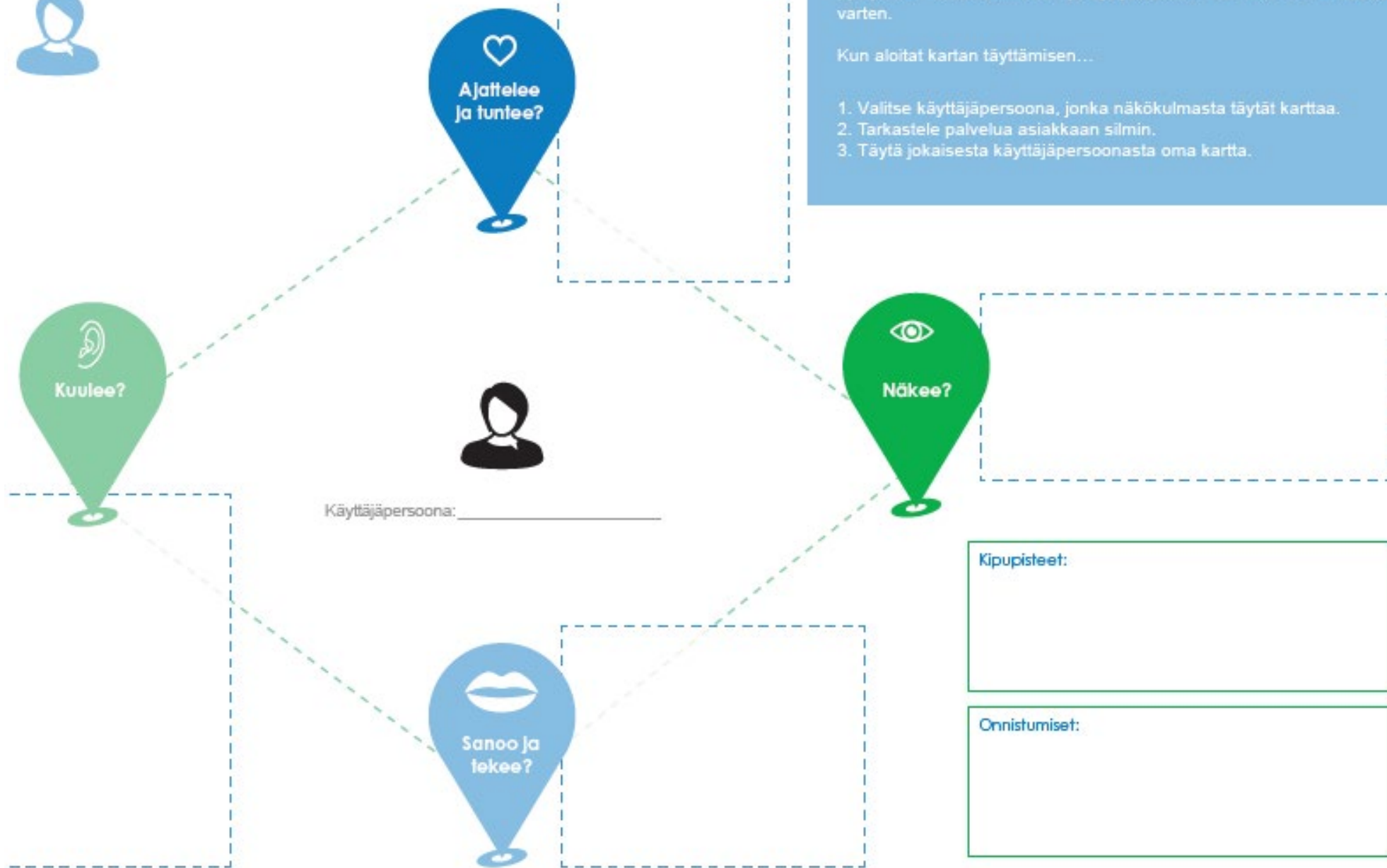
Tärkeintä asiakaskokemuksessa

Palvelun kehittäminen

- Valitse mitä asiaa haluat tarkastella; palvelu, tuote, hinta, asiakas, asiakaskokemus jne.
- Väittämä, haaste, kysymys
- Tehdään pareittain

1. Miksi?
 - Vastaus ja perustelut
2. Miksi?
 - Vastaus ja perustelut
3. Miksi?
 - Vastaus ja perustelut
4. Miksi?
 - Vastaus ja perustelut
5. Miksi?
 - Vastaus ja perustelut

Empatiakartta



Empatiakartta auttaa astumaan asiakkaan kenkiin ja käymään palvelua läpi asiakkaan silmin, eli miltä asiakkaasta tuntuu palvelua käytettäessä. Empatiakartan avulla jo kerättyä tietoa ja ymmärrystä pystytään visualisoimaan ja järjestämään seuraavaa vaihetta varten.

Kun aloitat kartan täyttämisen...

1. Valitse käyttäjäpersoona, jonka näkökulmasta täytät karttaa.
2. Tarkastele palvelua asiakkaan silmin.
3. Täytä jokaisesta käyttäjäpersoonasta oma kartta.

Kipupisteet:

Onnistumiset:

Palvelupolku

- **Palvelupolun päävaiheet**
 - jaoteltuna karkeasti *ennen – aikana – jälkeen* -vaiheisiin
- **Asiakkaan askeleet**
 - päävaiheiden jaottelu yksityiskohtaisempiin askeliin, ml. *palvelutuokiot*
- **Asiakkaan toimet**
 - kertovat, miten asiakas toimii
- **Kontaktipisteet**
 - palvelun elementit, joiden avulla asiakas aistii palvelun
 - tila, ympäristö, esineet, ihmiset
- **Asiakkaan ajatukset, tunnetilat ja tarpeet**
 - asiakaskokemuksen kuvaaminen
- **Palvelun mahdollisuudet ja parannusideat**

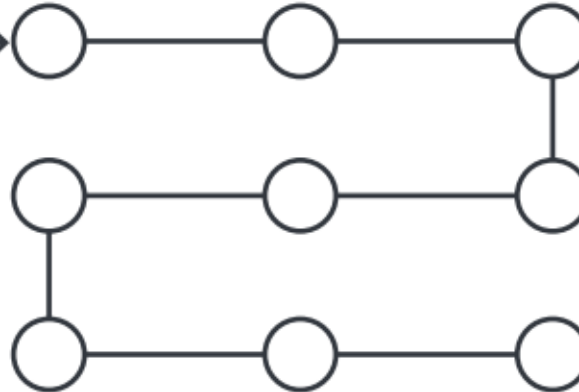


Piirrä asiakkaan palvelupolku

Ennen. Piirrä tai kirjoita vaiheet ennen palvelun käyttämistä. *Esim. idea, tiedonhaku, vertailu, ostaminen, valmistautuminen...* Pyri vastaamaan ainakin seuraaviin kysymyksiin: Minkä asiakkaan tarpeen palvelusi tyydyttää? Mistä asiakas saa idean käyttää juuri sinun palveluasi? Mistä kanavista hän saa lisätietoja palvelustasi? Mistä hän löytää lisätietoja palvelustasi?



Aikana. Piirrä asiakkaan vaiheet (palvelutuokiot) jotka liittyvät palvelun käyttämiseen. *Esim. saapuminen, odottelu, valinta, maksaminen, palvelun käytön vaiheet...* Pyri esittämään tuokiot peräkkäisinä tapahtumina.



Jälkeen. Piirrä vaiheet palvelun käyttämisen jälkeen. *Esim. mitä asiakas tekee heti palvelun jälkeen? Onko palvelun jälkeen jotain yhteydenpitoa tms.?*



Merkitse polkuun palvelun kehittämisen pelipaikat:



Tässä kohdassa syntyy hyvä kokemus.



Tässä kohdassa asiakkaalla on ongelmia.



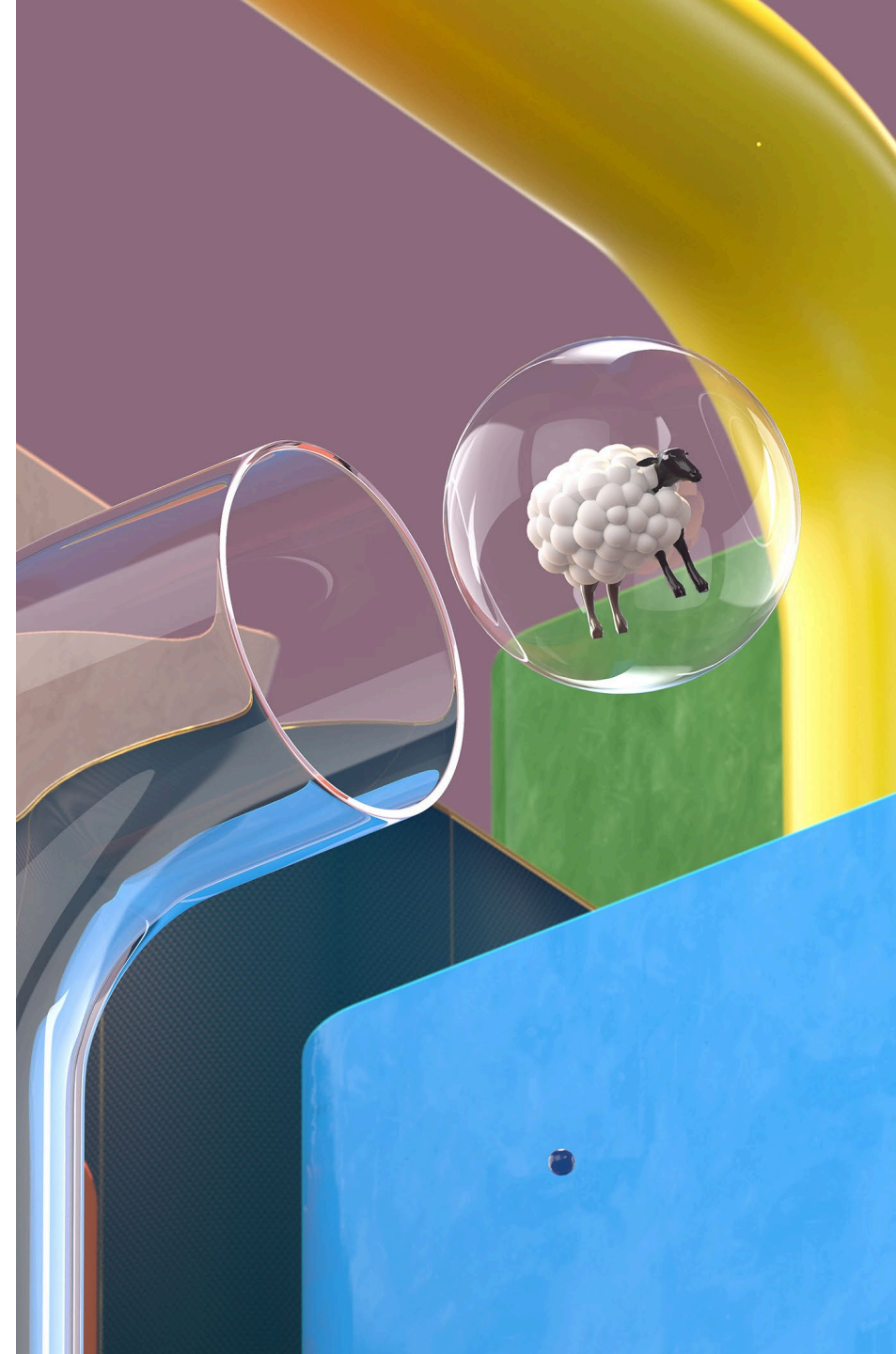
Vinkit

Jo ennen tutkimuksen aloittamista voit miettiä, mistä kehittämisen pelipaikat löytyvät. Näin voit muodostaa omia oletuksia kehityskohteista. Näitä "mitä jos..." ajatuksia voit testata asiakkailla haastatteluisissa.

Mainio työväline netissä: customer journey canvas.

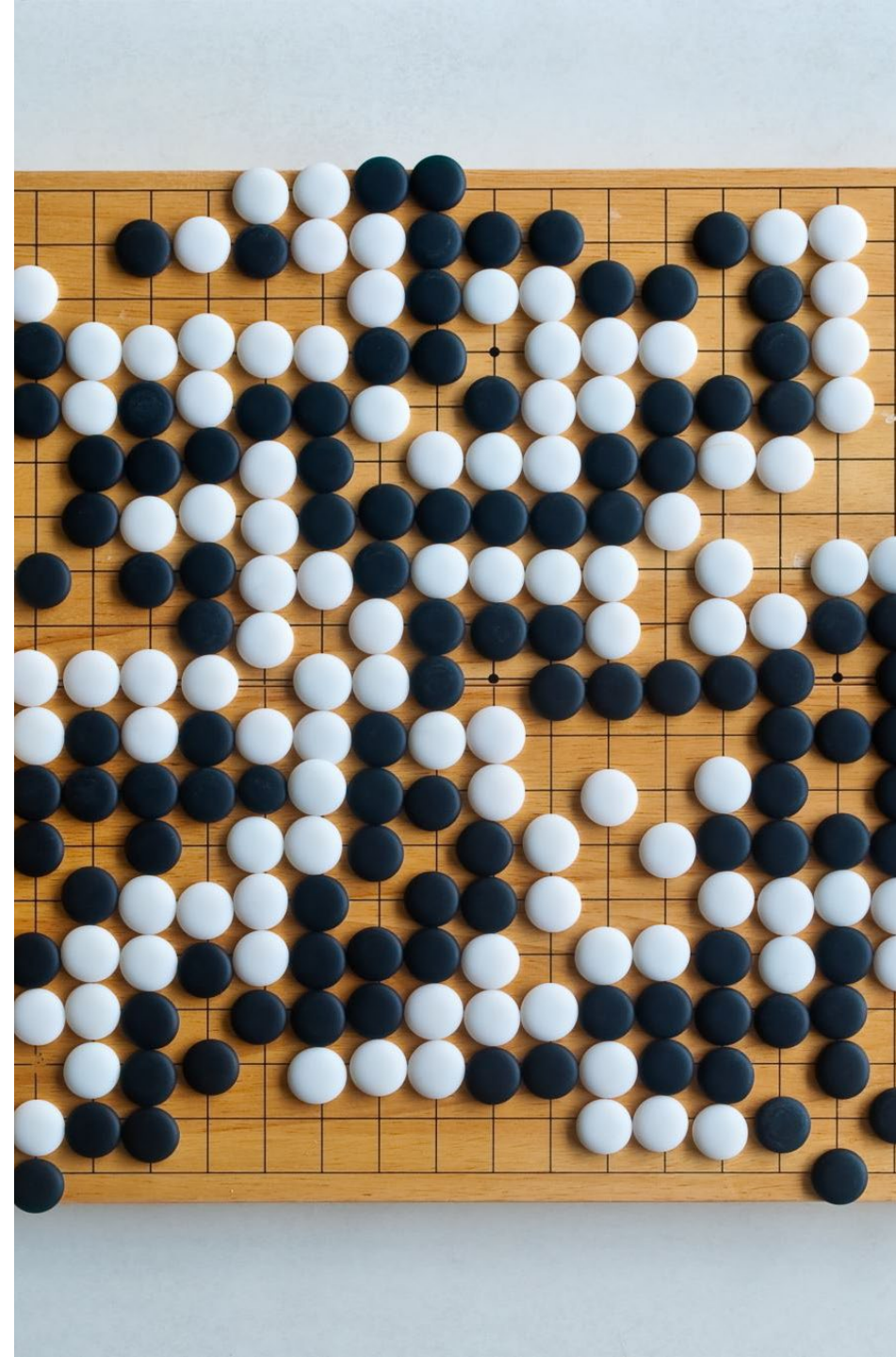
Ideointi

- Mitä kehitysehdotuksia/haasteita nousi asiakasymmärryksen kautta?
- Valitse yksi haaste, jota lähdet ratkomaan
- Voit valita nykyisen tai uuden palvelun
- Tehdään yhdessä erilaisia ideointiharjoituksia



10 x 10

- Jokaisen haaste käsitellään
- Kirjoita 10 ideaa, jokainen omalle lapulle
- Valitse yhteisistä ideoista 1
- Keksi siihen 10 ideaa, jokainen omalle lapulle



Ideoiden koostaminen

- Lajittele saamasi ideat kokonaisuuksiksi



Ideoiden koostaminen

- Lajittele ideasi
- Valitse taulukosta kolme yrityksellesi tärkeintä asiaa
- Lajittele saamasi ideat näihin yhdeksään kategoriaan
- Kuinka moni osui kolmeen tärkeimpään kategoriaan?

Lähde: <https://grapevine.fi/kuningasajatuksen-kintereilla-vinkit-parhaan-idean-tunnistamiseen-ja-valintaan-brainstormingin-jalkeen/>

1) Helppo toteuttaa

2) Radikaali ja omaperäinen

3) Ilahduttaa kohderyhmää

1) Kilpailijoista erottuva

2) Brändin arvojen mukainen

3) Tekijätiimille inspiroiva ja motivoiva

1) Hyvä myyntikate

2) Hyvä sisäänheittotuote

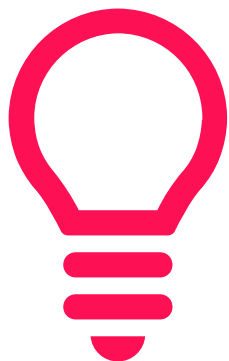
3) Mahdollista myydä nykyisille asiakkaille

Kuinka voisimme...?

- Mitä haluat kysyä, muut yrittävät vastata



Tekoälyn hyödyntäminen



Voit kysyä ideoita tekoälyltä



Tai voit kysyä miten tekoäly
parantelisi ideaa

Lupausvaihe: Palveluidean arviointi

1. Kuvaile tyypillinen asiakas/ostajapersoona
2. Tunnista asiakkaan ongelma/tarve
3. Selvitä, miksi ongelma on ratkaisematta / tarve on tyydyttämättä
4. Kiteytä törkeä asiakaslupaus
5. Erotu kilpailijoista

Lupausvaihe: Palveluidean arviointi

6. Kerro tuotteen hyödyt
7. Anna tuotteelle naseva nimi
8. Määritä myyvä (markkina)hintaa
9. Listaa toimitussisältö
10. Käsittele vastaväitteet

Lunastusvaihe: Käytäntöön vieminen

11. Laadi vaatimusmäärittely
12. Kokoa työohjeet
13. Julkista palvelu/tuote
14. Kerää kehitysideat asiakkailta
15. Kokoa palvelukuvaus

Testausvaihe

- Ymmärtäisikö mummosi millaisesta palvelusta on kysymys?
- Asiakas testaa
- Palvelupolun uudelleen tarkastelu



Ohje: Asiakaspalaute ja palvelun testaus

Laadi suunnitelma, miten keräät asiakaspalautetta edellä tuotteistetulle palvelulle? Pyydä ainakin kehittämissuhteita, sekä selvitä asiakkaiden mielestä sopivaa hintaa.

Lähteitä

- Antti Apunen: Haastajaksi hittipalveluksi
- [Tuotteistaminen lihottaa asiantuntijan lompakkoa | Noste Oy](#)
- Jari Parantainen: Palvelun tuotteistaminen (2020)
- <https://grapevine.fi/kuningasajatuksen-kintereilla-vinkit-parhaan-idean-tunnistamiseen-ja-valintaan-brainstormingin-jalkeen/>
- <https://www.tts.fi/hankkeet/yrittajyys/valkku/>

