

**KASVUUN – Kestävää kasvua
maaseudulle -hanke**

Pienryhmätapaaminen 2:

Asiakasymmärrys Pohjan luominen kehittämiselle

ti 270824, klo 13-16

Mitä teemme tänään?

- **klo 13.00** Aloitus
- Päivän teema: **Asiakasymmärrys ja Pohjan luominen kehittämislle**
- Käymme läpi mm. seuraavia asioita:
 - Asiakaskokemusta, asiakasymmärrystä ja palvelukokemusta
 - Asiakaskokemuksen rakentuminen
 - Empatian merkitys asiakasymmärryksessä
 - Kokeilemme käytännössä menetelmiä
 - Seuraavan pienryhmätapaamisen tehtävän läpikäynti
- **klo 15.30** Yhteenvetoa, keskustelua
- **klo 16.00** Pienryhmä tapaamisen lopetus





Ketä on paikalla?

Esittele itsesi

**Kuka olet?
Mistä tulet?**

Empatiakartta

- kokemuksia, ajatuksia,
kommentteja

#palvelupolkuja

www.palvelupolkuja.fi

Empatiakartta

Kehitettävä kokonaisuus: Monikkoperhevalmennus

Empatiakartta jäsentää kerättyä asiakastietoa visuaalisen kartan avulla.



Kertauksena asiakaskokemuksesta

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

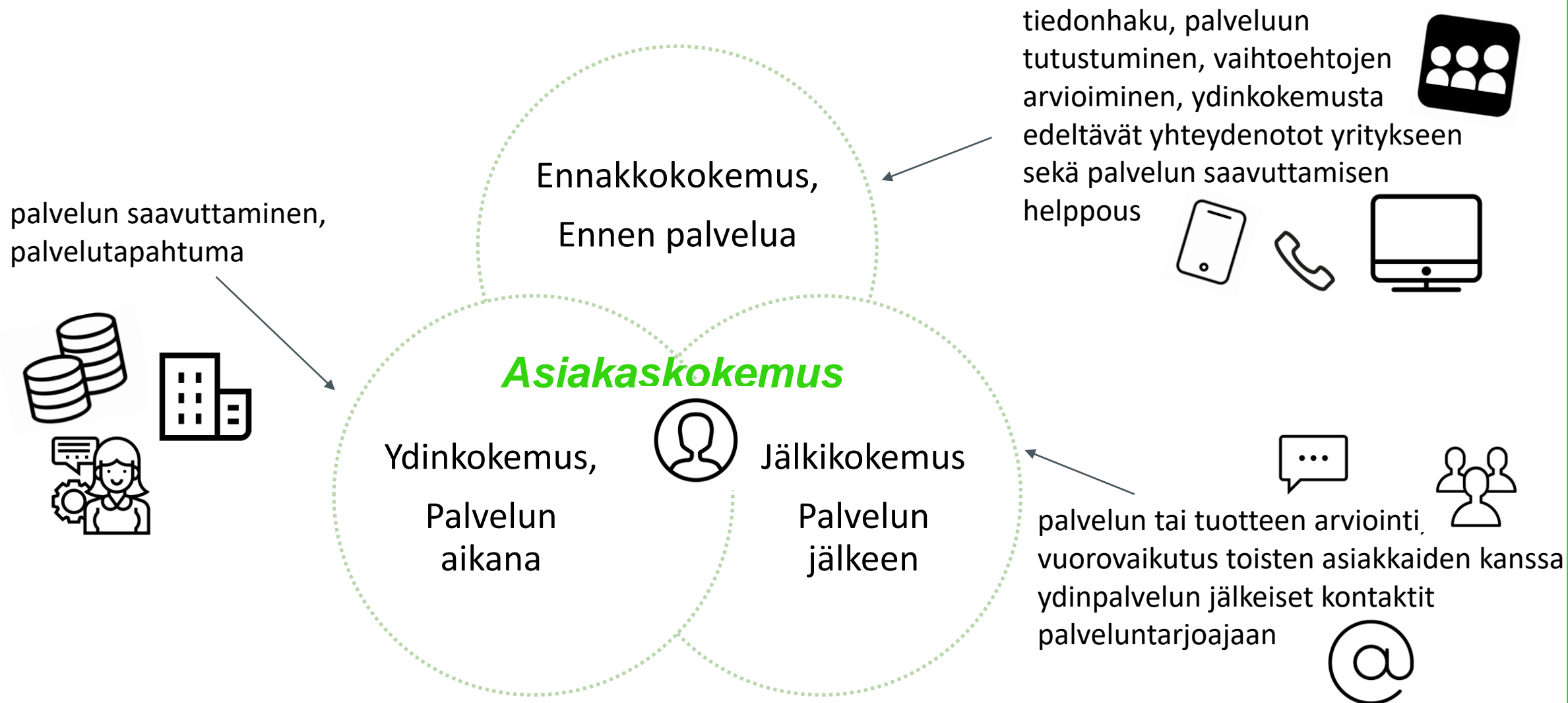
”Asiakaslähtöisyys lisää luottamusta ja rakentaa yhteyttä. Palvelua käyttävä asiakas huomaa aitouden ja sen, että näemme hieman enemmän vaivaa kuin muut ja autamme häntä saavuttamaan tavoitteet, täyttämään tarpeet”

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

Millainen on hyvä asiakaskokemus?



Asiakaskokemuksen rakenne (+palvelumuotoilu)



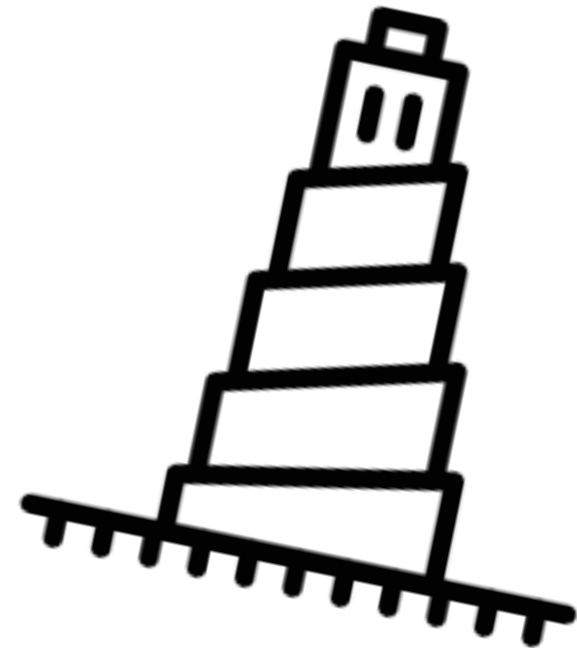
Teoriasta käytäntöön

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

'Paperitorni'

- Jakautukaa ryhmiin
- Ottakaa kuusi (6) A4 –kokoista paperia
- Rakentakaa näistä papereista mahdollisimman korkea torni
 - Torni tehdään lattialle
 - Tornin pitää pysyä 'todistettavasti' pystyssä
 - Tukia ei saa käyttää
 - Muiden torneja ei saa kaataa
 - Papereita ei saa repiä, ainoastaan taitella

Aikaa
rakentamiseen:
5min

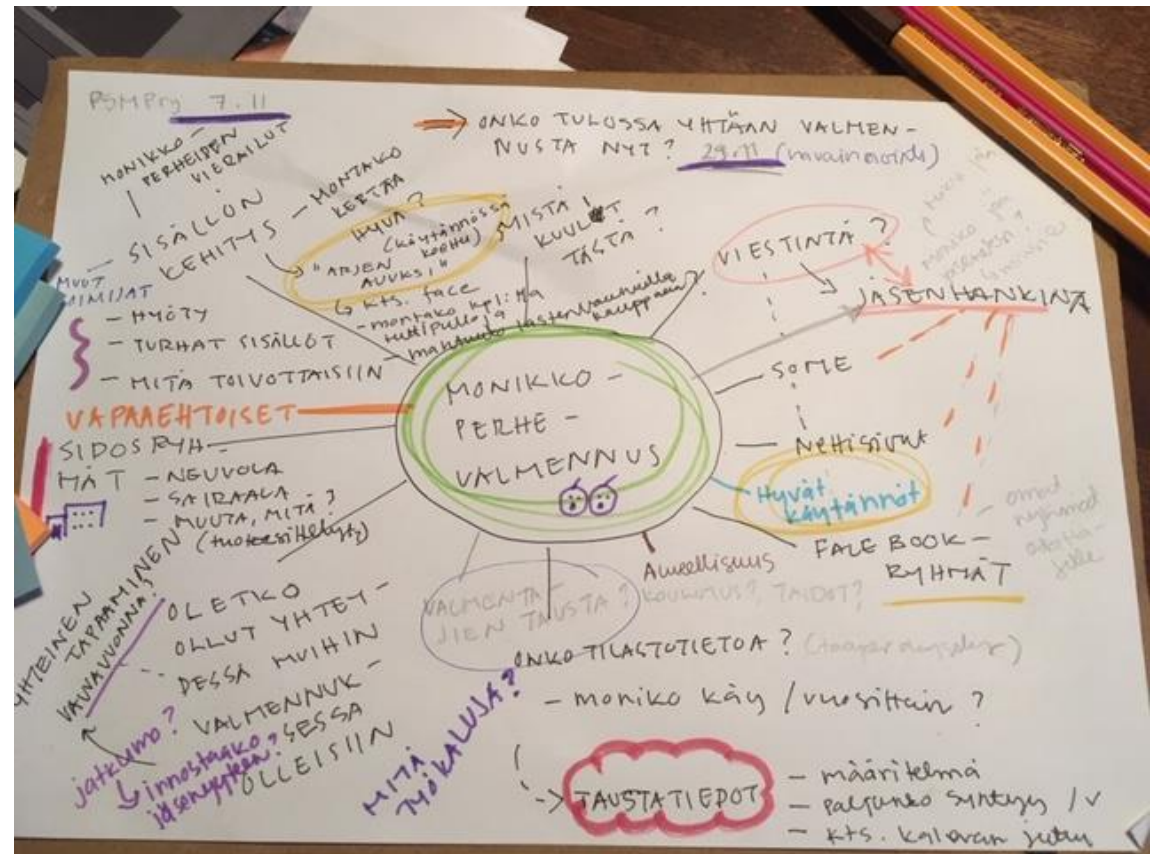


Ennen kuin aloitat - Kartoita kehityskohteesi

(tutkimussuunnitelma)



- Mitä ollaan tekemässä?
- Miksi halutaan kehittää?
- Kuka on asiakas?
- Keneen palvelu vaikuttaa?
- Ketä osallistetaan?
- Ketä otetaan mukaan kehittämiseen?
- Mikä on tilanne nyt?
- Mihin pyritään?
- Kuka tekee?
- Mikä on aikataulu?
- Mitkä ovat resurssit?



Tavoitteiden asettaminen

Miksi olemme
toteuttamassa
tätä
kehittämistä?



Smart –testi

- Ovatko tavoitteeni täsmällisiä?
- Ovatko tavoitteeni mitattavissa?
- Ovatko tavoitteeni saavutettavissa?
- Ovatko tavoitteeni realistisia?
- Ovatko tavoitteeni oikein ajoitettuja?

Ikigai

= sana tulee Japanista ja on englanniksi *a reason for being*

...tarkoittaa oman tekemisen merkityksellisyyttä ja elämänsä, olemassaolon tarkoitusta...

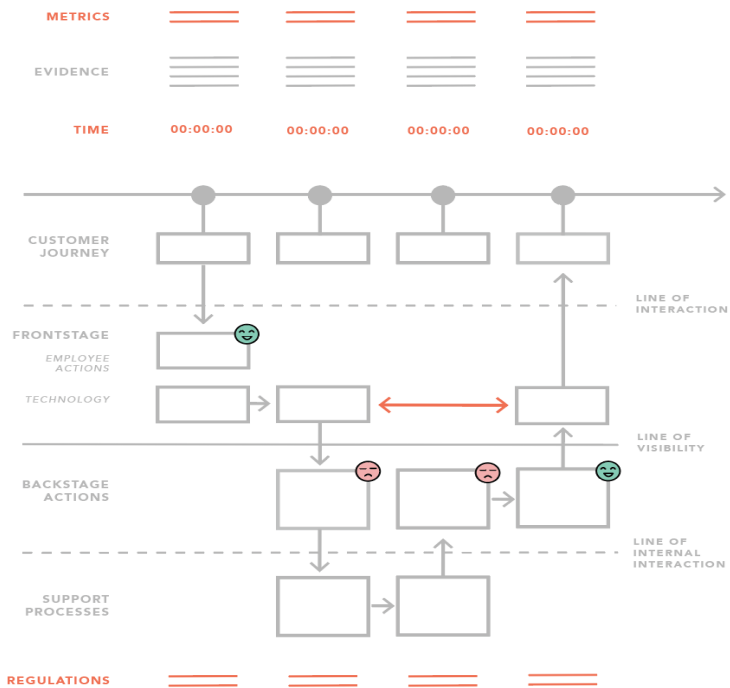
...esimerkiksi miksi menen aamulla töihin, mitä osaan, mitä voin tarjota, mitä haluaisin osata, mistä tykkään...



Service Blueprint = palveluketjuanalyysi

- Prosessikaavio, 'uimaratakaavio'
- Visualisointi, jossa näkyy niin asiakkaan kuin palveluntarjoajan toimet
- Se on kuin palvelupolku, joka on viety astetta pitemmälle
- Tällä työkalulla voidaan kartoittaa niin asiakkaalle näkyvät toimet kuin palveluntarjoajan toiminta palvelua tuottaessa tällä hetkellä, sekä se millainen olisi ideaalitilanne
- Kaaviossa voi olla esimerkiksi nämä:
 - Asiakkaan palvelupolku, asiakkaan toiminta
 - Palveluntarjoajan näkyvä toiminta (näyttämö)
 - Palveluntarjoajan asiakkaalle näkymätön toiminta (takahuone)
 - Tukiprosessit, sidosryhmät
 - Onnistumiset, kehittämiskohteet
 - Tunnetilat
 - Mittarit

SERVICE BLUEPRINT Additional Elements

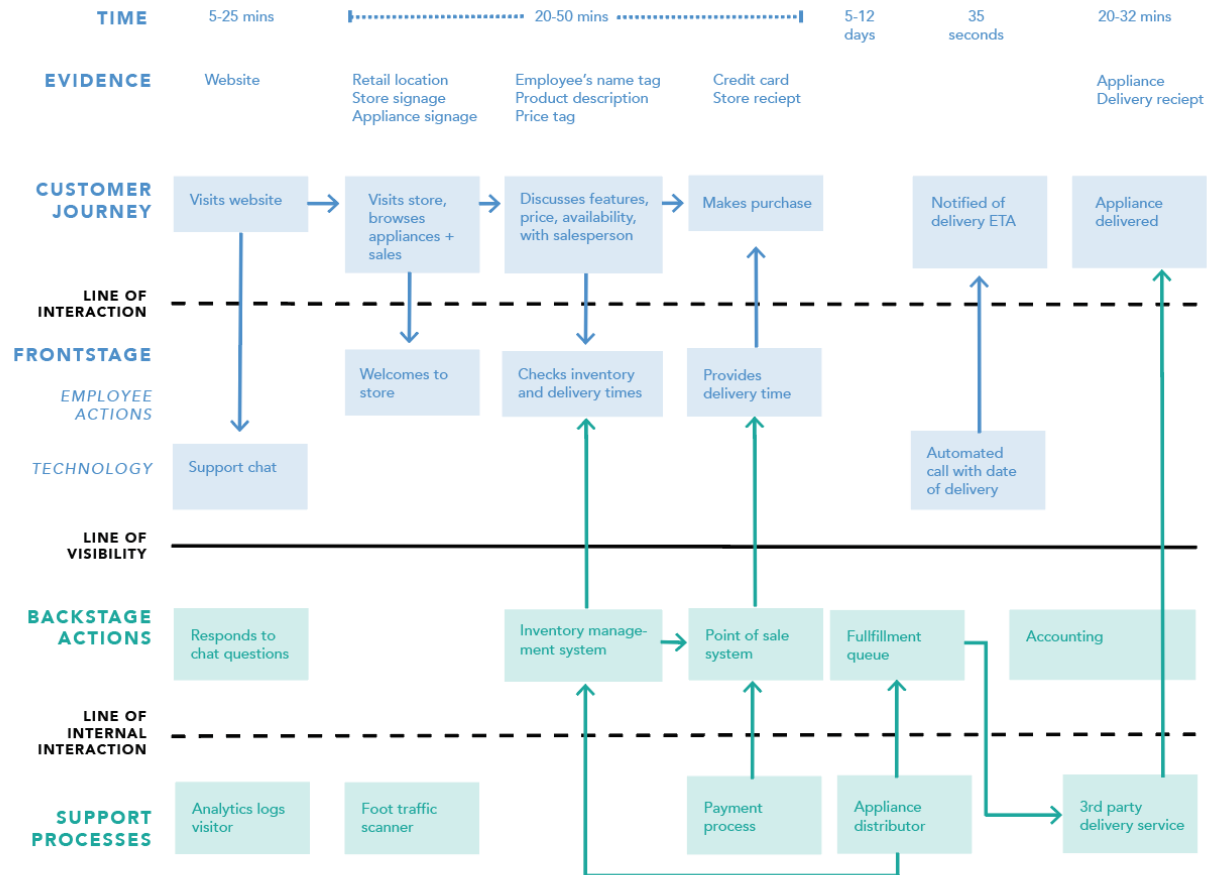


NNGROUP.COM NN/g

Palvelumallin kuvaus (service blueprint)

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Kontaktipisteet | | | | | | | | | |
| Asiakkaan palvelupolku | | | | | | | | | |
| Vuorovaikutusraja | | | | | | | | | |
| Palveluntuottajan asiakkaalle näkyvä toiminta | | | | | | | | | |
| Näkyvyysraja | | | | | | | | | |
| Palveluntuottajan asiakkaalle näkymätön toiminta | | | | | | | | | |
| Tukitoiminnot ja taustajärjestelmät | | | | | | | | | |
| Kipupisteet ja mahdollisuudet | | | | | | | | | |

SERVICE BLUEPRINT Example



NNGROUP.COM NN/g

Tarve: päivähoitopaikka



Palvelupolku

Tietoa vakan palveluista nettisivujen kautta

Hakemuksen tekeminen verkossa

Lisätietojen kysyminen, hakemuksen täydentäminen

Tieto päiväkotipaikasta ja paikan vastaanottaminen

Tutustuminen päivähoitopaikkaan ja hoidon aloitus

'Arki' Hoitovaraukset, jne

Muutosten ilmoittaminen

Viestinnän seuraaminen

Vuorovaikutuksen raja

Näkyvät toiminnot

Neuvonta

Lisätietojen kysyminen

Ilmoitus päivähoitopaikasta

Yhteydenotto perheeseen paikan myöntämisen jälkeen

Yhteydenpito

Maksu-päätökset

Opastus, oikaisu

Tiedottaminen eri tavoin

Näkyvyyden raja

Näkymättömät toiminnot

Tiedottaminen

Verkkosivujen päivittäminen

Hakemuksen vastaanottaminen

Hakemuksen käsittely, jononhallinta

Sijoituspäätöksen tekeminen

Tietojen tarkistus ja täydentäminen

Vasut

Tulorekisteri

Laskutus

Muutosilmoitusten seuraaminen

Sisäinen vuorovaikutus

Alusta

It-osasto

Verkkosivut

Daisy

Arkistointi

Palkat, HR

Populus

Laskutus aineisto Economi caan

Tukitoiminnot sidosryhmät

Yhteistyökumppanit

Suomi.fi

Allergiat ja erityisruokavaliot keittiölle

Daisy

Daisy, verkkosivut, jne

Mallinnetaan asiakas- ja palvelukokemusta Service Blueprintin avulla

- Hyödynnä apuna palvelupolkua, empatiakarttaa, käyttäjäpersoonaa



Seuraavan pienryhmätapaamisen tehtävän läpikäynti:

- *Uusien palvelujen ja tuotteiden ideointi*

#palvelupolkuja

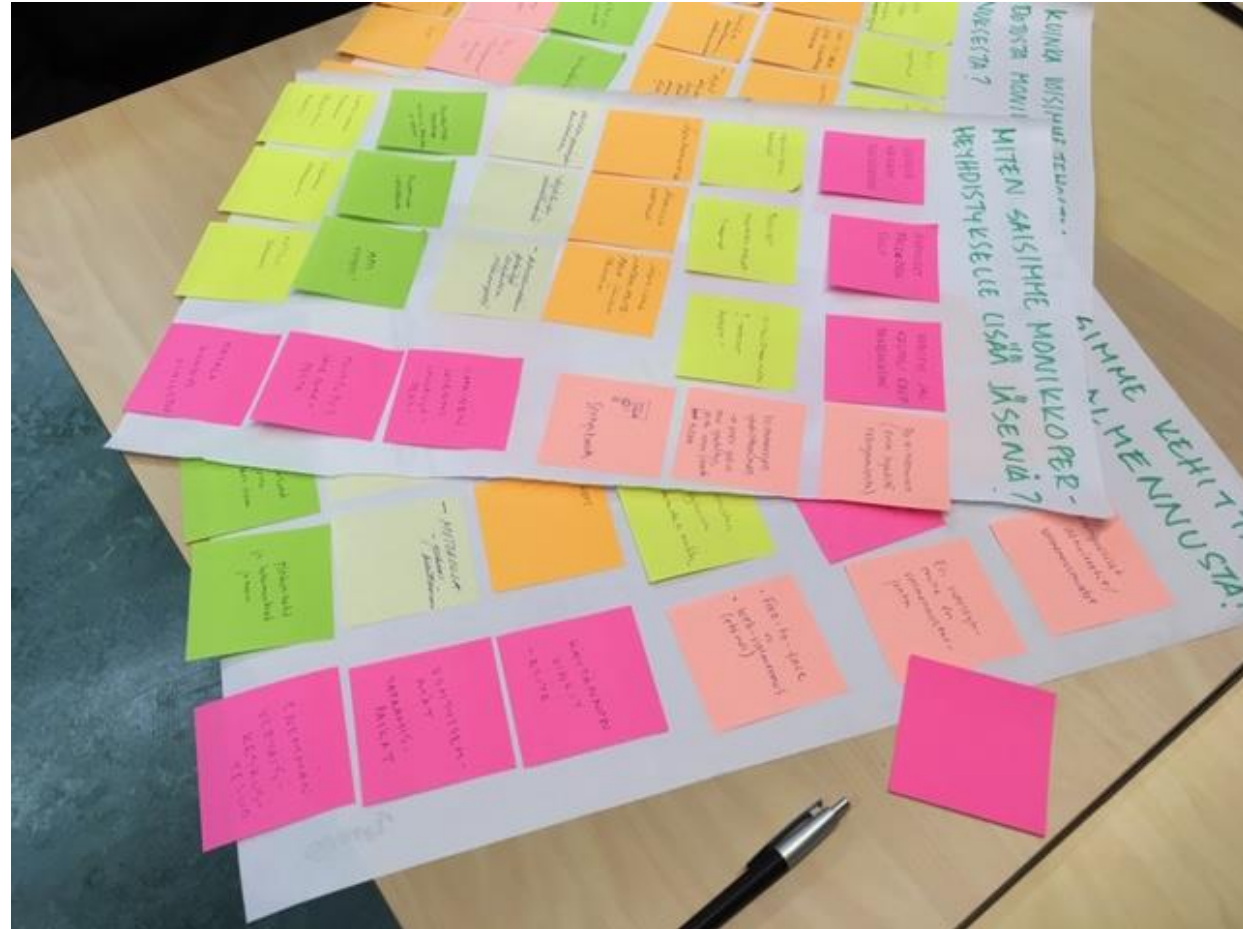
www.palvelupolkuja.fi

Ideointia

'Apua-en
keksi-
mitään'

tai

6-3-5





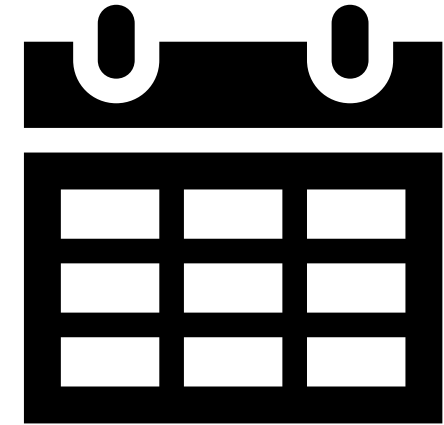
Mieti valmiiksi kysymys, johon haluaisit ideointiapua

Käytä apuna esimerkiksi
Kuinka voisimme -kysymystä

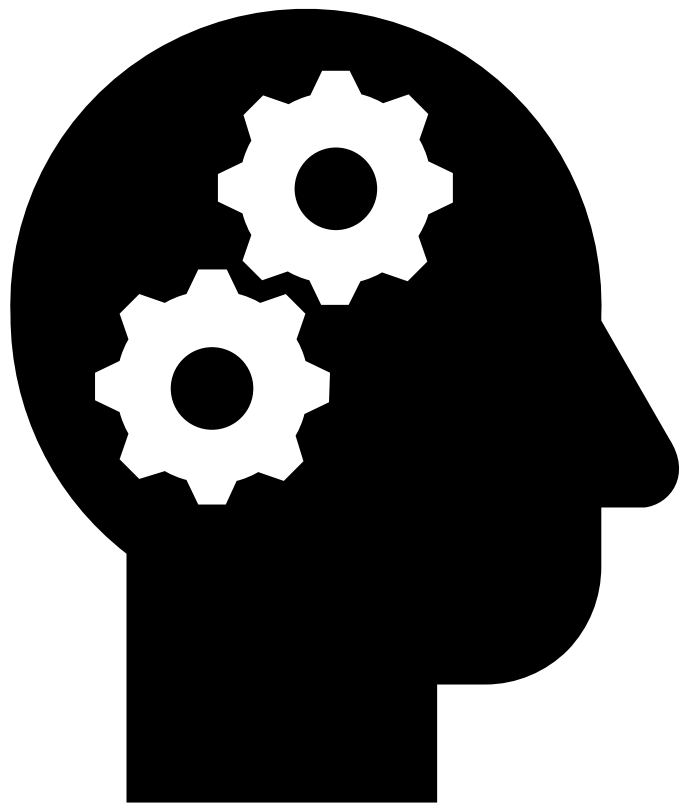
Miten jatketaan?

#palvelupolkuja
www.palvelupolkuja.fi

Miten jatketaan?



- Teema: Uusien palvelujen ja tuotteiden ideointi
 - **ke 25.9. Pirkanmaa**
 - Pirkanmaa: Haltijan Tila 25.9.2024 klo 12–15, Ruisvainiontie 24, Vesilahti <https://www.haltijantila.fi/>
 - to 26.9. Keski-Suomi
 - Keski-Suomi: Karkausmäen Kammari 26.9.2024 klo 13–16, Lestijärventie 375, Kinnula <https://karkausmaenkammari.net/>
- Teema: Ideasta konkretiaan
 - **ti 22.10. Pirkanmaa**
 - Pirkanmaa: Ilolan Maatila 22.10.2024 klo 12–15, Vedentaantie 24–30, Metsäkansa (Valkeakoski) <https://www.ilolanmaatila.fi/>
 - ke 23.10. Keski-Suomi
 - Keski-Suomi: Wanha Vartiamäki 23.10.2024 klo 9–12, Vartiamäentie 566 Joutsa <https://wanhavartiamaki.fi/>



**Kommentteja,
ideoita,
ajatuksia?**

Kiitos!

Palvelumuotoilutoimisto Palvelupolkuja Oy

Raisa Maijala

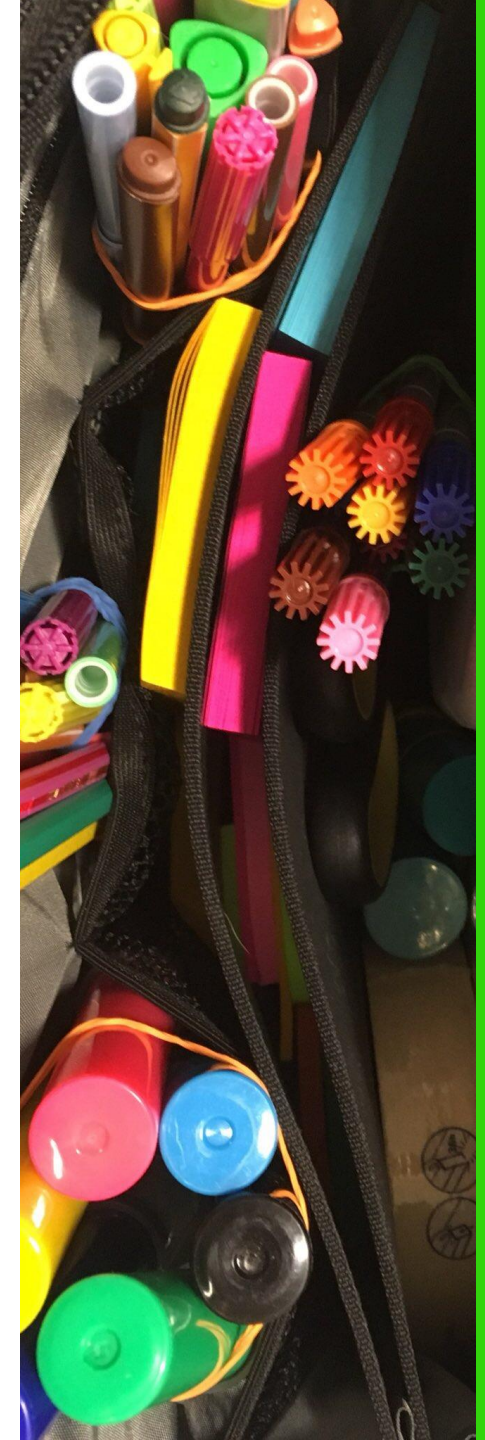
raisa.maijala@palvelupolkuja.fi

P. 0403287615

www.palvelupolkuja.fi

@palvelupolkuja

<https://www.linkedin.com/company/palvelupolkuja-oy/>



www.palvelupolkuja.fi

Puhu asiakasta!

#palvelupolkuja

www.palvelupolkuja.fi