

# Ymmärrä ja kohtaa: Parempia asiakaskokemuksia palvelumuotoilulla

Elina Jaakkola

Professori, Turun yliopiston kauppakorkeakoulu

Realismi ja toivo –verkostopäivä 1.10.2019



TURUN  
YLIOPISTO

# Markkinoinnin keskeinen teesi: Asiakaslähtöisyys → Menestys



Mitä on asiakaslähtöisyys seurakunnan /  
kirkon toiminnassa?

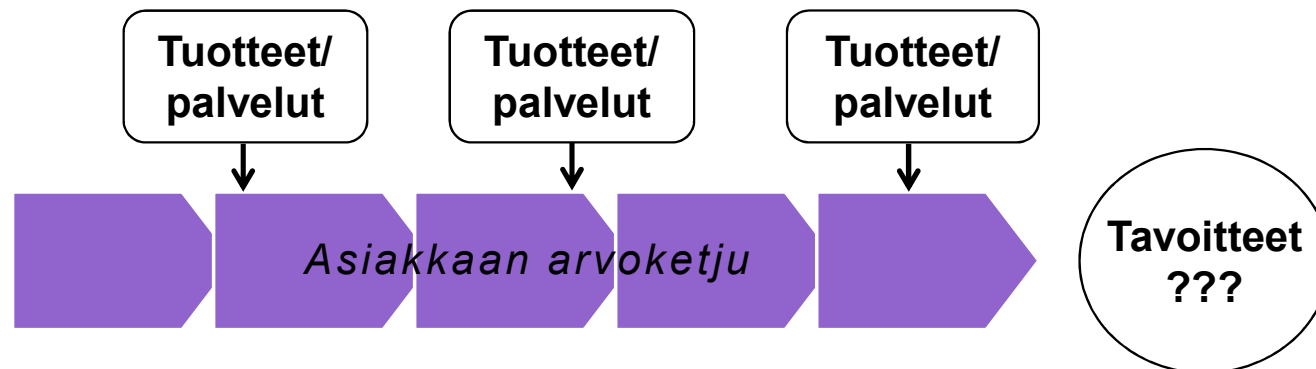
Esimerkkejä?

# Tämän päivän asiakaslähtöisyyttä on ymmärtää asiakkaan elämää

Perinteinen tuottajan arvoketju:



Asiakkaan "arvoketju":





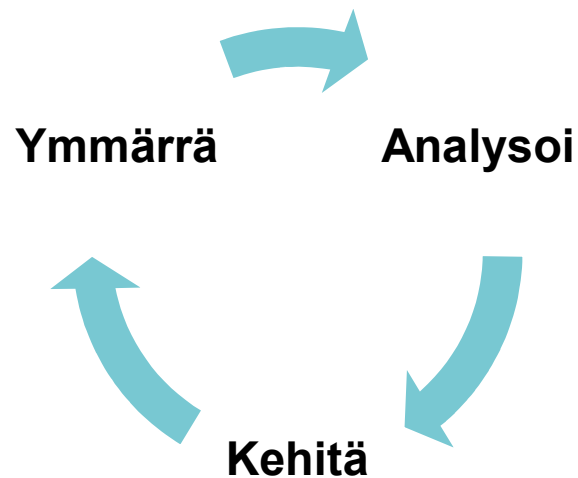
## **”People Flow Solutions”**

”KONEen tavoitteena on tehdä kaupungeista parempia paikkoja elää.

Teemme ihmisten liikkumisesta korkeammassa ja älykkäämmissä rakennuksissa turvallista, mukavaa ja luotettavaa.”

# Palvelumuotoilu: mistä on kyse

- Muotoilu tähtää käytettävyyden ja asiakaskokemuksen parantamiseen – niin myös palveluissa!
- Käyttäjäkeskeinen filosofia ja kehittämisen tapa



# 1. Ymmärrä: Näe palvelu asiakkaan silmin

- Millainen **asiakaskokemus** kohtaamisessa?
  - Kaikki asiakkaan reaktiot, joita palveluun liittyvät kohtaamiset saavat aikaan
  - Ajatukset, tunteet, reaktiot, aistimukset



# 1. Ymmärrä: Näe palvelu asiakkaan silmin

Zoomaa kauemmas:

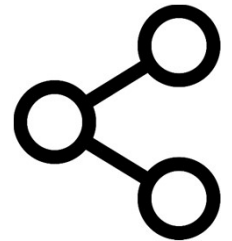
- Millainen on **asiakkaan polku**?
- Mitä tahoja on mukana?
- Mitä vaihtoehtoisia polkuja asiakas voi kulkea samaa tavoitetta/tarvetta varten?
- Millaisia asiakastyyppejä?





## 2. Analysoi: Tunnista kehittämisen tarve

- Mitä esteitä ja ongelmakohtia asiakkaan polulla on?
  - Liittyvätkö yksittäiseen kohtaamiseen, kohtaamisten kokonaisuuteen vai muihin polkuihin?
  - Juurisyyt?
- Miltä ideaalikokemus näyttäisi? Entä ideaalipolku?



# 3. Kehitä

- Jotta poistetaan kiviä asiakkaan polulta ja saadaan aikaan tavoiteltu kokemus...
- Mitä kannattaa ylläpitää?
- Mitä uutta pitää luoda?
- Mitä nykyisessä toiminnassa pitää haastaa?



# Kehittäminen palvelumuotoilun periaattein on...

## 1. Osallistavaa ja mukaan ottavaa

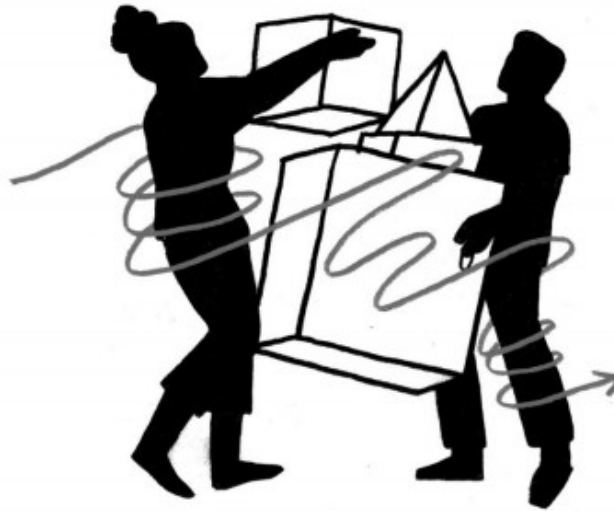
- Ei yksin kehittämisekspertin asia, vaan tarvitaan monenlaista osaamista ruohonjuuritasolta – kukaan ei yksin näe koko polkua!
- Mukaan asiakas ja muut sidosryhmät
- Vaatii avautumista ja luopumista täydestä kontrollista



# Kehittäminen palvelumuotoilun periaattein on...

## 2. Kokeilevaa ja toistavaa

- Ei valmista laboratoriossa, vaan rohkeutta yrittää ja erehtyä
- Asiakasymmärryksen kasvaessa myös tavoitteet voivat elää
- Jatkuva prosessi



# Kehittäminen palvelumuotoilun periaattein on...

## 3. Kokonaisvaltaista ja kontekstuaalista

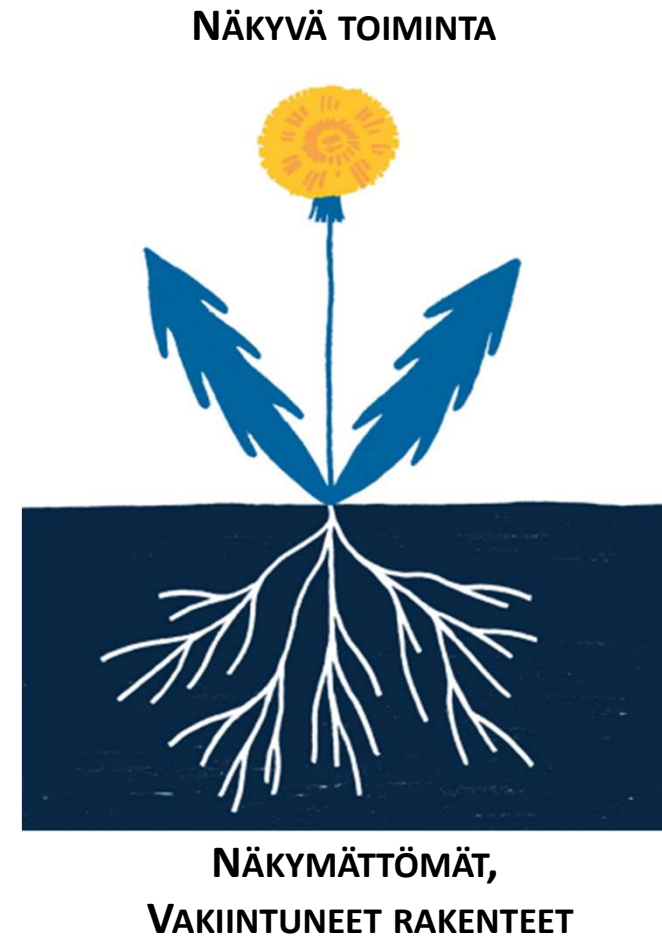
- Zoomattava yksityiskohdista koko asiakaspolkuun ja jopa oman organisaation yli
- Asiakaskokemus syntyy kohtaamisissa, mutta sen määrittää ympäröivä systeemi



# Kehittäminen palvelumuotoilun periaattein on...

## 4. Transformatiivista

- Ei vain palvelun vaan koko toimintakulttuurin kehittämistä
- Palvelu pohjaa vakiintuneisiin käytänteisiin, rooleihin, kirjoitettuihin ja kirjoittamattomiin sääntöihin, jaettuihin käsityksiin ja tapoihin
- Palvelun pinnallinen kehittäminen ei riitä ilman että tarkastellaan myös näkymätöntä kulttuuria pinnan alla



# Lopuksi

- Palvelumuotoilun suurin arvo ei ole lopputuloksessa vaan prosessissa
- Näkymätön on tehtävä näkyväksi, jotta sitä voidaan kehittää
  - Refleksiivisyys: Mitä vakiintuneita olettamuksia, rooleja, normeja?
- Asiakaslähtöisyyden tulee läpäistä koko organisaatio: vaatii kulttuurin ja toimijoiden verkoston johtamista





**TURUN  
YLIOPISTO**