

Asiakaslähtöinen toimintamalli

Tämä materiaali on tuotettu osana Euroopan unionin osarahoittamaa
Prosessien kehittäminen tuottavuuden edistäjänä -hanketta

ETELÄ-POHJANMAAN liitto

Euroopan unionin osarahoittama

Seinäjoen ammattikorkeakoulu | Seinäjoki University of Applied Sciences

Asiakaslähtöisen toimintamallin suunnittelu – täyttöohjeet

Työkalun tarkoitus

- Työkalun tavoitteena on auttaa yritystä suunnittelemaan ja kehittämään toimintaansa asiakkaan näkökulmasta. Sen avulla tunnistetaan asiakkaiden tarpeita ja odotuksia sekä määritellään, mitä yrityksen tulee tehdä, jotta asiakkaalle voidaan tuottaa mahdollisimman hyvää palvelua ja arvoa.
- Työkalussa tarkastellaan sekä asiakkaalle näkyvää toimintaa että yrityksen sisäisiä toimintoja, jotka mahdollistavat tavoitellun asiakaskokemuksen.
- **Täytä yksi pohja kutakin asiakaspolun vaihetta kohden.** Voit hyödyntää työkalua nykyisen toiminnan arvioinnissa tai kokonaan uuden toimintamallin suunnittelussa.
- Katso seuraavilta sivuilta vinkkejä pohjan täyttöön ja huomioitavia seikkoja.
- Viimeiseltä sivulta löydät valmiin pohjan, jonka voit tulostaa ja ryhtyä täyttämään.

Pohjan täyttäminen

1. Asiakaspolun vaihe - *Missä vaiheessa asiointiprosessia ollaan?*

- Kirjaa tarkasteltava asiakaspolun vaihe. Vaihe voi olla esimerkiksi palveluun tutustuminen, yhteydenotto, ostopäätös, tuotteen tai palvelun toimitus, käyttöönotto tai jälkipalvelu.

2. Asiakkaan odotukset - *Mitä asiakas tarvitsee?*

- Pohdi, mitä asiakas haluaa saavuttaa kyseisessä vaiheessa. Millaisia tarpeita, odotuksia tai mahdollisia haasteita asiakkaalla on?
- Tarkastele tilannetta asiakkaan näkökulmasta, älä pelkästään yrityksen nykyisten toimintatapojen kautta.

3. Asiakkaalle tuotettava arvo - *Mitä hyötyä asiakas saa?*

- Määrittele, millaista hyötyä tai lisäarvoa yritys haluaa asiakkaalle tuottaa. Arvo voi muodostua esimerkiksi ajan säästymisestä, asioinnin helppoudesta, laadusta, luotettavuudesta, turvallisuudesta tai kustannustehokkuudesta.

4. Asiakasrajapinta - *Mitä asiakas näkee tai kokee?*

- Kuvaa, mitä asiakkaan ja yrityksen välisessä vuorovaikutuksessa tapahtuu. Millaisia dokumentteja yhteydenottokanavia, kohtaamisia tai muita asiakkaalle näkyviä toimintoja vaiheeseen liittyy?

5. Sisäiset toiminnot - *Mitä prosesseja on toteutettava?*

- Pohdi, mitä yrityksen tulee tehdä taustalla, jotta asiakkaalle näkyvä toiminta ja tavoiteltu asiakashyöty toteutuvat.
- Kuvaa esimerkiksi tarvittavat työvaiheet, tiedonkulku, päätöksenteko, yhteistyö ja sisäiset toimintatavat.

6. Toteutuksen edellytykset - *Mitä resursseja tarvitaan?*

- Tunnista, mitä suunnitellun toiminnan toteuttaminen edellyttää. Huomioi esimerkiksi henkilöstö, osaaminen, työvälineet, teknologia, tietojärjestelmät, yhteistyökumppanit ja taloudelliset resurssit.

7. Riskit - *Mikä voi epäonnistua?*

- Tunnista tekijät, jotka voivat estää tai vaikeuttaa asiakkaan odotusten täyttymistä tai suunnitellun toiminnan onnistumista.
- Pohdi myös, miten riskejä voidaan ehkäistä tai niiden vaikutuksia vähentää.

8. Vaaditut toimenpiteet - *Mitä pitää seuraavaksi tehdä?*

- Kirjaa konkreettiset tehtävät, joita suunnitellun toimintamallin toteuttaminen tai nykyisen toiminnan kehittäminen edellyttää.
- Toimenpide voi olla esimerkiksi uuden toimintatavan suunnittelu, ohjeistuksen laatiminen, henkilöstön kouluttaminen tai järjestelmän käyttöönotto.

9. Vastuu ja aikataulu

- Määrittele jokaiselle toimenpiteelle vastuuhenkilö tai vastuurooli sekä tavoiteltu toteutusaikataulu.
- Pyri siihen, että toimenpiteet ovat riittävän konkreettisia ja niiden toteutumista voidaan seurata.

Huomioitavaa työkalun käytössä

- **Etene asiakkaan näkökulmasta yrityksen sisäiseen toimintaan.** Mieti ensin, mitä asiakas tarvitsee ja millaista hyötyä hänelle halutaan tuottaa. Suunnittele vasta sen jälkeen, mitä tämä edellyttää yritykseltä.
- **Huomioi eri asiakasryhmät.** Jos asiakkaiden tarpeet poikkeavat merkittävästi toisistaan, voit täyttää saman asiakaspolun vaiheen eri asiakasryhmille erikseen.
- **Erota oletukset ja todellinen asiakastieto.** Jos asiakkaiden tarpeista ei ole vielä kerätty tietoa, kirjaa alustavat oletukset ja pyri varmistamaan ne myöhemmin esimerkiksi asiakashaastattelujen tai palautteen avulla.
- **Keskity konkreettisiin ratkaisuihin.** Tavoitteena ei ole ainoastaan kuvata toimintaa, vaan tunnistaa, miten sitä voidaan kehittää asiakaslähtöisemmäksi.

Työskentelyn lopputulos

- Kun asiakaspolun eri vaiheet on käsitelty, yrityksellä on kokonaiskuva siitä, millaista arvoa asiakkaille halutaan tuottaa, mitä toimintoja tämän toteuttaminen edellyttää ja millaisilla kehittämistoimenpiteillä tavoiteltuun toimintamalliin voidaan päästä.
- Täytetyt pohjat muodostavat yhdessä **asiakaslähtöisen toimintamallin ja konkreettisen kehittämissuunnitelman**, jota voidaan hyödyntää yrityksen toiminnan suunnittelussa, johtamisessa ja jatkuvassa kehittämisessä.

Asiakaspolun vaihe
Missä vaiheessa asiointiprosessia ollaan?

ASIAKKAAN NÄKÖKULMA

Asiakkaan odotukset
Mitä asiakas tarvitsee?

Asiakkaalle tuotettava arvo
Mitä hyötyä asiakas saa?

Asiakasrajapinta
Mitä asiakas näkee tai kokee?

YRITYKSEN NÄKÖKULMA

Toteutuksen edellytykset
Mitä resursseja tarvitaan?

Sisäiset toiminnot
Mitä prosesseja on toteutettava?

Riskit
Mikä voi epäonnistua?

Vaaditut toimenpiteet
Mitä pitää seuraavaksi tehdä?

Vastuu ja aikataulu