



Palvelupolku – tehtävänanto

Hahmottakaa asiakkaan kokemus palvelun käyttämisestä esimerkkipersonien avulla.

Tehtävän kesto: 1 h + purku 1/2 h

1

- Pohtikaa hetki teille annettua esimerkkipersonaa ja asettautukaa tämän saappaisiin - kuka hän on, mikä häntä kiinnostaa, mikä on hänen suhteensa kehitettävään palveluun
- Miettikää annetun persoonan näkökulmasta palvelupolun eri vaiheita ja niiden ajallista järjestystä – mitä tapahtuu ennen palvelua, sen aikana ja sen jälkeen
- Hahmotelkaa polkua aluksi post-it -lappujen avulla, jotta järjestystä ja määrää voi helposti vaihdella
- Kun polku alkaa selkeytyä, sijoittakaa sen eri vaiheet työpohjan pallojen sisälle ja kertokaa lyhyesti, mitä kussakin vaiheessa tapahtuu
- Määrittäkää, mitkä ovat palvelupolun varrella kriittiset kohdat (eli hyvän kokemuksen kannalta kaikkein merkityksellisimmät kohdat) ja merkitkää ne tähdellä
- Kirjatkaa mitä kontaktipisteitä persoona missäkin vaiheessa käyttää. Kontaktipisteitä palveluun voivan olla esim. nettisivusto, mobiilisovellus, julisteet, esitteet, palvelupiste, arvostelu lehdessä, kaverin suositelut jne.

2

- Kuvatkaa, minkälainen on persoonan kokemus eri vaiheissa ja mitä haasteita niissä mahdollisesti on (esim. saako hän tarvitsemansa tiedon, tunteeko olonsa tervetulleeksi, tietääkö mitä tehdä seuraavaksi)
- Ideoikaa jokaiseen kohtaan, miten kyseistä vaihetta voisi parantaa ja miten asiakkaan voisi yllättää positiivisesti. Kiinnittäkää erityisesti huomiota kriittisiksi merkittyihin kohtiin eli niihin jotka olette merkinneet tähdellä.

PALVELUPOLUN MUISTILISTA:

- Pysykää roolihahmossa - asettukaa teille annetun persoonan rooliin ja eläytykää juuri hänen tarpeisiin ja kokemukseen
- Miettikää suurien ja ilmiselvien vaiheiden lisäksi niiden pienempiä yksityiskohtia (esim. sanavalinnat, tarjoilut, opasteet), sillä myös ne vaikuttavat olennaisesti palvelupolkuun
- Kun mietitte miten parantaa eri vaiheita, voitte miettiä esimerkiksi miten täysin erilaisella toimialalla toimittaisiin; miten palvelu järjestettäisiin jos kyseessä olisi hienostohotelli, McDonalds tai autokauppa?

Palvelupolku 1/2

Kehitettävä kokonaisuus:

Profiili (Innostettavat jne) tai persoona jonka näkökulmasta kokonaisuutta katsotaan:

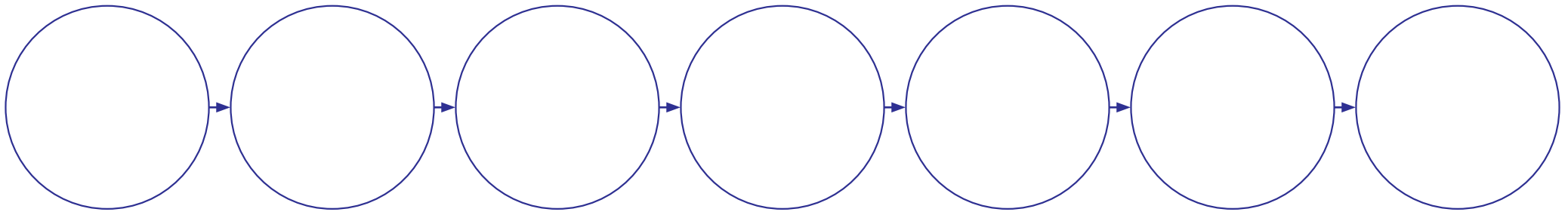
Kirjoita ympyröiden sisälle mitä eri vaiheissa palvelupolun varrella tapahtuu. Alla muutamia esimerkkejä eri vaiheisiin ideoinnin tueksi.

★ Merkitse kaikkein kriittisimmät kohdat tähdellä.

ENNEN PALVELUA: Mistä alkusysäys tulee, mistä asiakas saa inspiraatiota ja tietoa palveluun liittyen jne.

PALVELUN AIKANA: Miten palvelun ääreen saavutaan, miten siellä otetaan vastaan ja orientoidutaan, miten palvelutilanne etenee, missä vaiheessa tehdään päätöksiä, miten palvelutilanne päättyy jne.

PALVELUN ÄLKEEN: Miten asiakasta muistetaan käynnin jälkeen, miten hän jakaa kokemuksiaan, millaista tukea hän saa jne.



Kontaktipisteitä ovat esim. nettisivusto, mobiiliapplikaatio, julisteet, esitteet, palvelupiste, arvostelu lehdessä, kaverin suosittelut jne.

Vaiheita olisi hyvä olla vähintään 5-7 ja ylärajaa ei ole. Voit jatkaa polkua lisäämällä toisen työpohjan tämän viereen.

Kontaktipisteet:

Kontaktipisteet:

Kontaktipisteet:

Kontaktipisteet:

Kontaktipisteet:

Kontaktipisteet:

Kontaktipisteet:

Palvelupolku 2/2

Palvelupolun vaihe:

Käyttäjän kokemus +/-, mikä toimii,
mikä ei:

Mahdollisuudet ja parannusideat:

Palvelupolun vaihe:

Käyttäjän kokemus +/-, mikä toimii,
mikä ei:

Mahdollisuudet ja parannusideat:

Palvelupolun vaihe:

Käyttäjän kokemus +/-, mikä toimii,
mikä ei:

Mahdollisuudet ja parannusideat: