

TSR-tuotteistushanke
Perheystävällinen työpaikka -ohjelman ja
perheystävällisyys-merkin tuotteistaminen
Hankenumero: 117294

Loppuraportti

Tuotteistushanke tunnisti perheystävällisyyden kehittämisen asiakasarvoa, tuotti jäsenyyksen neljästä erilaisesta asiakasprofiilista ja loi visuaalisen kuvauksen ohjelmassa etenemisen palvelupolusta. Tiedon- ja dokumentinhallinnan kehittämisesä tunnistettiin myyntiä tukevan tietojärjestelmän tarpeellisuus.

1. Esittely

Hankkeessa tuotteistettiin Perheystävällinen työpaikka -ohjelmaa kahdesta näkökulmasta.

A. Palvelumuotoilulla pyrittiin muotoilemaan ohjelmaa paremmin erilaisten asiakkaiden tarpeita vastaavaan suuntaan. Tavoitteena oli myös tunnistaa asiakkaiden ostopäätökseen vaikuttavia tekijöitä ja jäsentää asiakkaita erilaisiin asiakasprofiileihin. Lopputuloksena syntyivät neljä erilaista asiakasprofiilia ja niiden mukaiset käyttäytymismallit sekä asiakkaan kokema arvo. Palvelupolku jäsentää palveluprosessia asiakkaan näkökulmaan ja avaa asiakkaalle visuaalisesti etenemispolkua.

B. Tiedon- ja dokumentinhallintajärjestelmässä lähtökohtana oli löytää järjestelmä, joka tukee prosessimaisesti etenevässä ohjelmassa mukanaolevia organisaatioita ja välittää dokumentteja organisaatioiden välillä.

2. Hyödyt

A. Palvelupolkua voivat hyödyntää ja soveltaa muunkin tyyppistä henkilöstön kehittämispalvelua, kuin perheystävällisyyden kehittämistä, tarjoavat organisaatiot. Palvelupolku on geneerinen vaiheistettu kehittämisen prosessi yrityksen näkökulmasta periaatteessa minkä tahansa HR-asian kehittämiseksi. Asiakasprofiilit jäsentävät asiakkaat neljään eri asiakasluokkaan. Tätä luokitusta voi hyödyntää ja soveltaa asiakkaiden tarpeiden jäsentämiseen.

TSR-tuotteistushanke
Perheystävällinen työpaikka -ohjelman ja
perheystävällisyys-merkin tuotteistaminen
Hankennumero: 117294

Kun Perheystävällinen työpaikka -ohjelman palvelupolku on käytössä, helpottaa se palvelun toimittajan ja asiakkaan välistä vuoropuhelua. Kaikki palvelumuotoilun kehittämisen näkökulmat ja syntyneet tuotokset auttavat ohjelman levittämistä ja myyntityössä.

B. Tiedon- ja dokumentinhallintajärjestelmä hyödyttää asiakasorganisaatioita helpottaen dokumenttien hallinnoimista yhdessä paikassa. Mikäli järjestelmä tulee myöhemmin käyttöön, se helpottaa dokumenttien hallinnointia ja versioiden hallintaa.

3. Työprosessi

A. Palvelumuotoilun työkaluille tehdyt tuotokset syntyivät seuraavasti:

- Sisäisessä aloitustyöpajassa perehdyttiin palvelumuotoilun asiantuntija Perheystävällinen työpaikka -ohjelmaan. Silloin tunnistettiin myös missä yrityksissä mahdolliset asiakasworkshopit toteutetaan ja millaisia teemoja työpajoissa tulee käsitellä.
- Palvelumuotoilun asiantuntija piti kahdeksan eri asiakkaan kanssa työpajat, joissa keräsi ennalta sovittujen teemojen puitteissa asiakastietoa, näkemyksiä ja toivomuksia ohjelmalle.
- Tämän jälkeen pidettiin kolme sisäistä työpajaa, joissa käsiteltiin asiakasworkshopeissa esiinnoitettuja asioita. Näiden sisäisten työpajojen tuloksen palvelumuotoilija visualisoi syntyneet lopputuotokset

B. Tiedon- ja dokumentinhallintajärjestelmän tuotokset syntyivät seuraavasti:

- Aloituspalaverissa toimittajat perehdyttiin Perheystävällinen työpaikka -ohjelmaan sekä järjestelmälle kohdistuviin tarpeisiin ja odotuksiin.
- Tämän jälkeen pidettiin kaksi työpajaa, joissa ensimmäisessä kesäkuussa tarkennettiin järjestelmän tarvemäärittelyä.
- Jälkimmäisessä elokuun työpajassa käsiteltiin toimittajan tekemää ehdotusta vaihtoehtoisista tietojärjestelmistä.

Tiedon- ja dokumentinhallintajärjestelmän selvitystyön edetessä sekä asiakasworkshopeissa saadun palautteen perusteella todettiin, ettei ns. extranet järjestelmän käyttöönotto ole asiakkaan näkökulmasta mielekästä. Tietojärjestelmätyön edetessä päädyttiin siihen, että tuotteistustavoitteita tässä vaiheessa edistää eniten CRM-järjestelmän käyttöönotto, ja lopulta päädyttiin Hubspot:in käyttöönottoon.

TSR-tuotteistushanke
Perheystävällinen työpaikka -ohjelman ja
perheystävällisyys-merkin tuotteistaminen
Hankennumero: 117294

4. Lopputuotokset

Hankkeen keskeiset lopputuotokset löytyvät erillisestä kalvoesityksestä, jotka ovat:

- Asiakasworkshopin työpohja, jolla tunnistettiin asiakkaan suhtautumista ohjelmaan ja teemaan
- Tiivistelmä asiakasarvosta, haasteet ja vastaukset niihin
- Asiakasprofiilien nelikenttä, jolla tunnistetaan erilaisten asiakkaiden arvostuksia, pullonkaloja ja palvelupolussa huomioitavia asioita
- Palvelupolku suhteessa ohjelmassa etenemiseen
- Palvelupolku, joka visualisoi asiakkaan kokemaa etenemistä ohjelmassa
- Tiedon- ja dokumentinhallintajärjestelmän selvitystyö
- Viestintä- ja markkinointisuunnitelma
- Canvas-liiketoimintamalli