

13.2.2019

Tuula Herold

TIIVISTELMÄ**HUIPPU ASIAKASKOKEMUKSEN RAKENTAMINEN**

MaxBuild konsernin rakenteeseen tehtiin muutoksia ja konsernin henkilömäärä kasvoi huomattavasti. Uuden rakenteen sekä uusien henkilöiden kautta tuli tarve yhdenmukaistaa toimintatapoja. Halusimme parantaa organisaation henkilöstön hyvinvointia, kilpailukykyä sekä parempaa asiakaskokemusta. Kehittämällä pysyvän vuorovaikutteisen prosessin asiakkaan, työntekijöiden ja kumppanien välille, jonka avulla asiakaskokemus kehittyy jatkuvasti. Luomalla konkreettisia keinoja parempaa asiakaskokemusta synnyttävän kulttuurin kehittämiseen.

Hankkeessa hyödynnettiin KUMOUS arviointimenetelmää sekä Milestone Method mallia.

Hankkeeseen kuului ohjausryhmä, workshop -ryhmä sekä ulkopuoliset vetäjät. Ohjausryhmään kuului johtoa, esimiehiä sekä vaihtuvavuoroinen henkilö workshop:ista. Workshop:iin kuului työntekijöitä, jotka työskentelivät asiakasrajapinnassa.

Ohjausryhmä kokoontui 5 kertaa ja workshop -ryhmä 6 kertaa yhdeksän kuukauden aikana.

Hankkeessa haluttiin tarkastella samanaikaisesti palvelua tuottavien työntekijöiden ja palvelua hyödyntävien asiakkaiden kokemuksia. Kehittämistyö pilkottiin pienempiin kokeiluihin, joita hankkeeseen osallistujat pystyivät toteuttamaan osana muuta arkityötä. Asiakaspolut ja asiakaskohtaamispisteet kuvattiin.

Valittu tutkimustausta ja käytetyt menetelmät varmistivat, että saimme rakennettua vuorovaikutteisen prosessin asiakkaan, työntekijöiden ja kumppanien välille niin, että kokeiluun osallistuvat oppivat itse ja kehittyivät ammatillisesti.

Jatkotoimenpiteet:

Kaikkien kuvattujen asiakaspolkujen asiakaskohtaamispisteiden tarkempi tarkastelu ja niiden kehittäminen ja mahdollisten uusien toimintatapojen luonti. Sekä toimintatapojen jalkauttaminen koko henkilökunnalle.