



## Keslan Palvelumuotoiluprojektista

Projektiryhmä:

Kesla Oyj

Reijo Tuononen

Jukka Kurkinen

Itä-Suomen Yliopiston opiskelijat:

Nino Ruusunen

Anton Rinta-Jouppi



# Kehittämistarpeet, palvelumuotoilun projektin rajausta ja kehittämisen vaiheista

- Esille tulleita aiheita projektiin lähdettäessä olivat:
  - Loppuasiakkaan rekisteröityminen Keslan järjestelmään (yhteistiedot markkinointiin ja "täsmämyyntiin")
  - Loppuasiakkaan korjauspyyntö hajonneelle laitteelle
  - Reklamaatio
  - Palvelukeskuksen asiakaskokemus
- Aiheeksi valittiin " Service Centerin asiakaskokemuksen parantaminen"
- Kehittämisen ja tiedon hankinnan vaiheet Keslan palvelumuotoilussa
  - Asiakasprofiilin- ja asiakkaan palvelupolun määrittäminen, Mystery Shopping tutkimusta, asiakkaiden ja henkilökunnan haastatteluja, benchmarkkausta lähiyrityksiin, konseptin ideointia, konseptin testausta, lopullinen toteutus ja esittelyvideon tuottaminen muutoksista.

# Lähtötilanne



# Palvelumuotoiluprojektin jälkeen



Asiakkaiden odotustilaa



# Palvelumuotoiluprojektin jälkeen



Asiakaspalvelutilaa



# Palvelumuotoiluprojektin jälkeen



Sisäänkäynti Service Centeriin



Saapuminen kadulta Service Centeriin helpommaksi opasteiden avulla





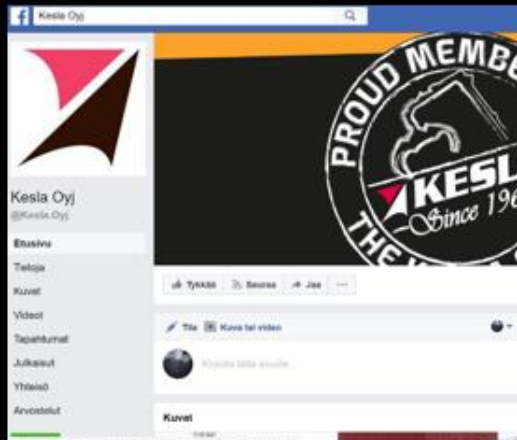
# Sähköinen huutokauppa

- ✓ Huutokaupan tarkoituksena erottautua brändinä massasta
- ✓ Myynissä käytettyjä tuotteita, vanhoja malleja, kuukauden tarjouksia
- ✓ Mahdollisuus kerätä asiakastietoja ja saada liidejä
- ✓ Tuoda Keslan someprofiileita tunnetuksi

Service Center



Internet



Liidejä



# Mitä palvelukokemus tuo lisää?

## ASIAKKAALLE:

- ✓ Rento, mukava ja sujuva palvelu
- ✓ Ratkaisu ongelmaan
- ✓ Tapahtuma ei pelkkää vaihdantaa, henkilökohtainen opastaminen, neuvominen → maanläheisyys → Kesla välittää
- ✓ Odotukset ylittävä palvelu → lojaalisuus, sitoutuminen brändiin
- ✓ Tulevaisuudessa: asiakastietorekisterin karttuessa ja kehittyessä palvelu tulee entistä henkilökohtaisemmaksi, osaavammaksi ja nopeammaksi

## YRITYKSELLE:

- ✓ Tilaisuus palvella asiakasta henkilökohtaisella tavalla, yksilöllisesti
- ✓ Word-to-mouth → positiivinen brändikuva
- ✓ Pidemmät asiakassuhteet = lisämyynti
- ✓ Järjestelmien ja palvelumahdollisuuksien kehittyessä työntekijöiden työnteko helpompaa ja tehokkaampaa
- ✓ Hyvä visuaalinen ulkonäkö mahdollistaa tilan käyttämisen showroomina



# Miten palvelumuotoilu muutti ajattelua ja kuinka hyödynnämme jatkossa palvelumuotoilua

- Projekti toi muutoksia service center tilaan, odotusaulaan
- Toi mallin hyödyntää palvelumuotoilukonseptia
- Palvelumuotoiluosaamista tullaan hyödyntämään Keslalla.
- Mietitään Keslan tarjoamien palveluiden kehittämistä.