

Asiakaskokemus- simulaatio

Kooste syksyn 2017 kokeilusta
20.12.2017 – päivitetty 19.3.2018

Teemu Ruuhonen
teemu@rojekto.fi

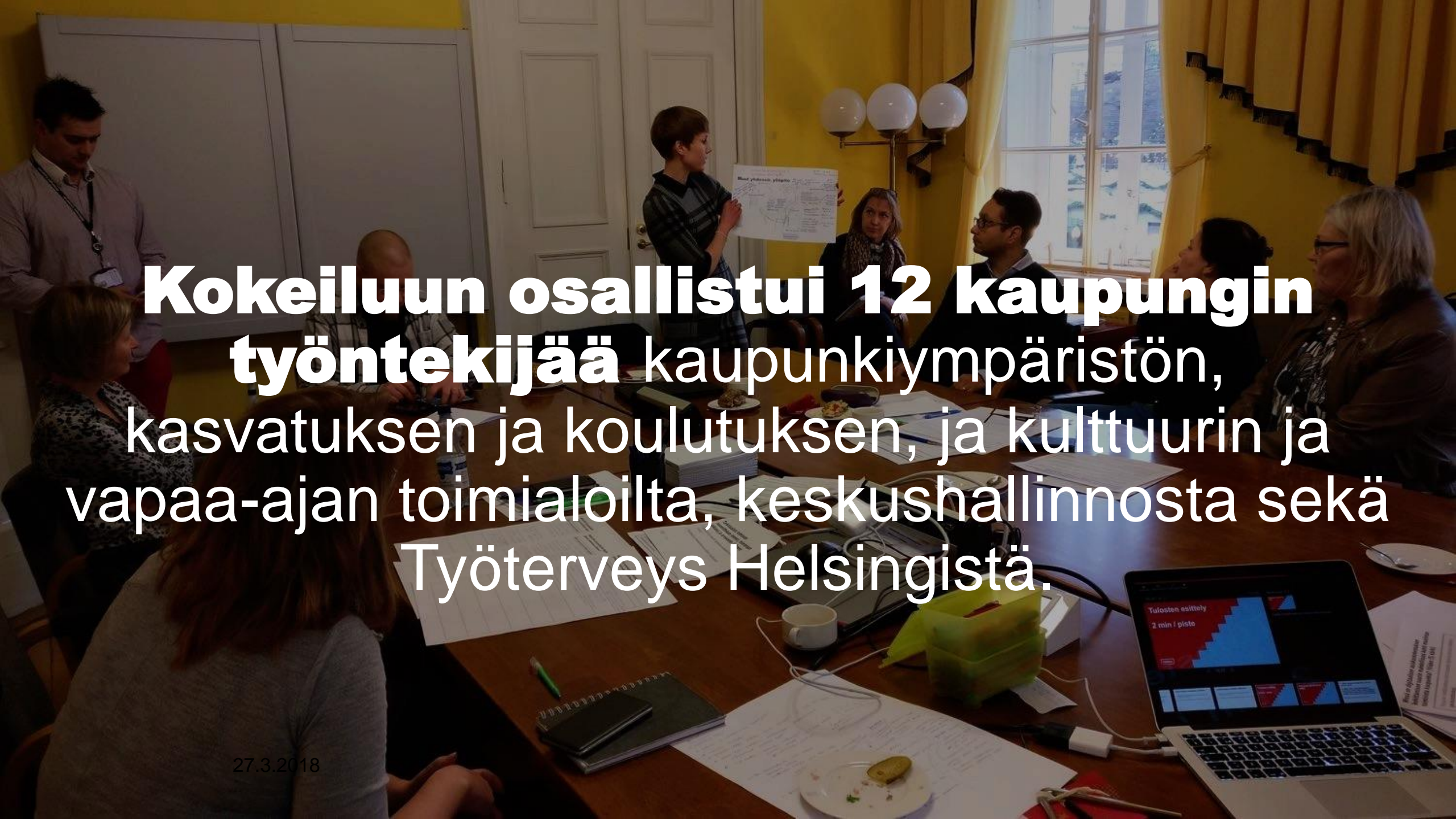
<https://digi.hel.fi/projektit/digitaalinen-asiakaskokemus>

Helsinki

**Entäpä jos kokeillaan tuoda huomisen
asiakaskokemustyö tähän päivään?**

Kokeilun tavoitteena oli oppia, miten hyvä digitaalinen asiakaskokemus tehdään

- Mistä helsinkiläinen digitaalinen asiakaskokemus koostuu?
- Miten digitaalista asiakaskokemusta voidaan johtaa?
- Miten asiakaskokemusten laatuajattelu voidaan tuoda arjen työhön?



Kokeiluun osallistui 12 kaupungin työntekijää kaupunkiympäristön, kasvatuksen ja koulutuksen, ja kulttuurin ja vapaa-ajan toimialoilta, keskuhallinnosta sekä Työterveys Helsingistä.

27.3.2018

Kokeilun sisältö

ke 11.10. klo 13-16 Kickoff

→ Digitaalisen asiakaskokemuksen johtamisen kuvat

pe 27.10. klo 9-11 Paja 1

→ Työsopimuksen laatiminen vuoteen 2022

pe 10.11. klo 9-11 Paja 2

→ Toimialojen johtamisen kuvat

pe 24.11. klo 9-11 Paja 3

→ Asiakaskokemuksen johtamisen tarkistusksymykset ja yhteistyö

(ma 4.12. klo 9-16 Ihmisten muotoilema kaupunki -tapahtuma)

pe 8.12. klo 9-11 Paja 4

→ Ison kuvan ja tarkistuslistojen päivitys sekä kokeilun opit

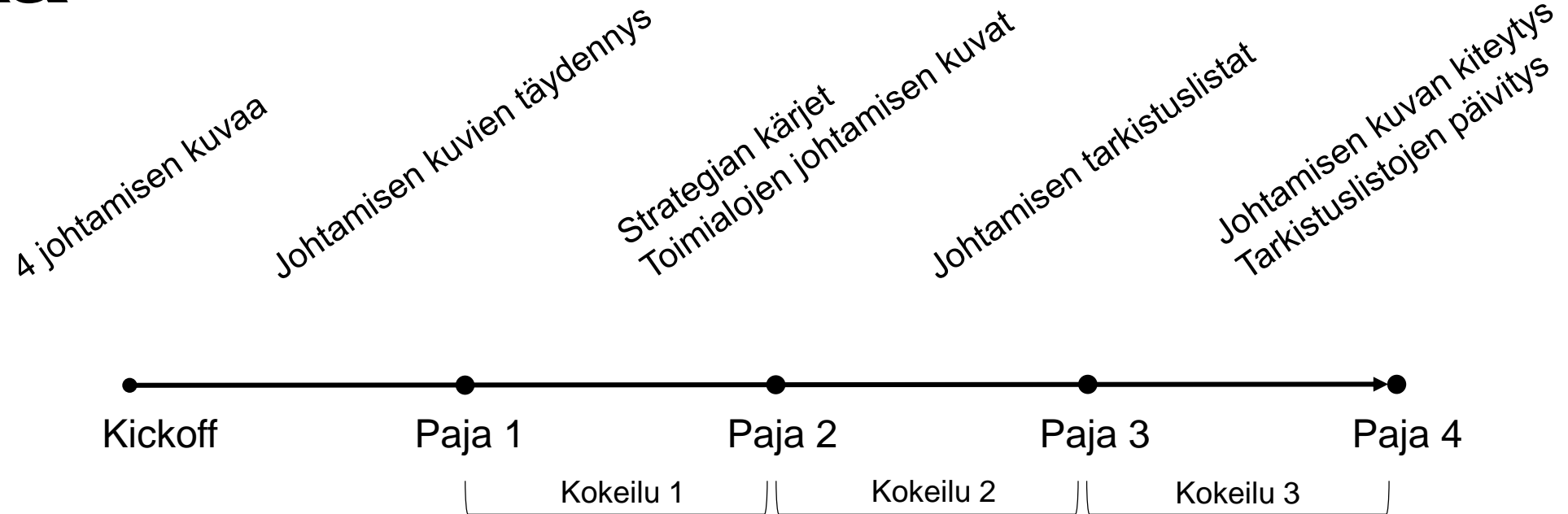
Helsinki

27.3.2018

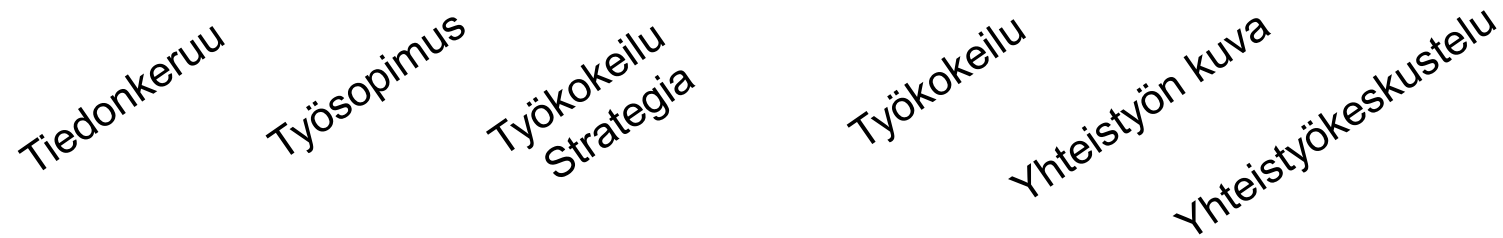


Henkilökohtaisen ja yhteisen työn matka

YHTEINEN



HENKILÖKOHTAINEN



Kokeilun tavoitteena oli elää kahden viikon jaksoissa vähintään yksi tunti todeksi vuotta 2022, kun kaupungin uusi strategia on kukoistuksessa.

Kokeilun tulokset:

1. Digitaalisen asiakaskokemuksen johtamisen **kuva** Helsingissä.
2. Kaupungin **strategian kärjet** digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämiseen
3. Digitaalisen asiakaskokemuksen johtamisen **tarkistuslistat**
4. Eri rooleihin sopivat asiakaskokemuksen **kehittämisen tehtävät**
5. Omakohtaiset **arjen kokemukset** käytännön asiakaskokemustyön kehittämisestä

1. Digitaalisen asiakaskokemuksen johtamisen kuva

Helsinki





Helsinki

Digitaalisen asiakaskokemuksen johtamisen kuva on asiakaskokemuskehä palvelun omistajille!

Asiakaskokemuskehä palvelun omistajille

(Yksi näkymä siihen mitä huomioida digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämisessä tulevaisuudessa – hahmotelma versio 0.1)

3. Korjaus / muutos

Kehittäminen asiakaspalautteen ohjaamana

TEKNOLOGIA

- ❑ Tehtyjen muutosten toimivuuden tarkistus kolmansien osapuolien palveluissa (Siri, Alexa, FB...)
- ❑ Itseään korjaava systeemi
- ❑ ...

HENKILÖSTÖN TYÖNKUVA

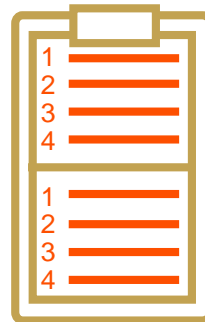
- ❑ Avusteisen chattibottialgoritmin kouluttaminen
- ❑ Viestintä, markkinointi ja asiakaspalvelu mukana tuotekehityksessä (esim. valvojan rooli)
- ❑ ...



→ Mitä tehdään heti vs. mitä projektoidaan?

Palvelun jatkuva parantaminen ja uudistaminen

- ❑ Asiakas mukana kehityksen eri vaiheissa
- ❑ ...



2. Priorisointi Päätöksenteko kokonaisuus ymmärtäen



Tavoite: "Helsingissä on maailman toimivimmat digitaaliset palvelut"

→ Mitä asiakas vaatii vs. oikeasti tarvitsee?

1. Mittaaminen

Asiakaspalautteen kerääminen eri tavoin

TEKNOLOGIA

- ❑ Tiedonkeruu omien kanavien lisäksi myös muista esim. Facebook
- ❑ Ohjelmistorobotit tiedonkerääjinä
- ❑ Tekoäly palauteanalyysin tukena
- ❑ ...

HENKILÖSTÖN TYÖNKUVA

- ❑ Motivaatioperustainen käyttäjäprofilointi
- ❑ Mittarien kehittäminen
- ❑ Analyysialgoritmin kouluttaminen
- ❑ ...

2. Kaupungin strategian kärjet digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämiseen

Helsinki



Maailman toimivin kaupunki (strategian kärjet ryhmän priorisoimana)

- Kaupunki mieltää kaikessa toiminnassaan olevansa perusluonteeltaan **palvelutehtävissä**.
- Asukas- ja käyttäytyvyys on kaupungin **tuloksellisuuden** keskeisimpiä **mittareita**.
- Helsinki lisää henkilöstönsä **ymmärrystä tekoälystä** ja muista maailmaa muuttavista teknologioista sekä niistä mahdollisuuksista, mitä tämä kehitys avaa kaupungille.
- Kaupungin strategisena tavoitteena on tehdä **jatkuvasti kaikki hieman paremmin**.
- Sähköiset palvelut ovat ensisijaisia, ja ne ovat **käytettävissä viikospäivästä tai kellonajasta riippumatta**. Aukioloaikoja laajennetaan ja työ muotoja uudistetaan niin, että palvelujen tuloksellisuus ja asiakaskokemus paranevat.

3. Digitaalisen asiakaskokemuksen johtamisen tarkistuslistat

Helsinki





Helsinki

Tarkistuskeskustelua työsopimuksen tekoon ja toimenkuvan määrittelyyn esimiehelle ja työntekijälle

Kysymyksiä työntekijälle:

- Miten työssäsi pitäisi näkyä se, että olet palvelutehtävissä?
- Miten viet tämän käytäntöön?
- Miten / milloin / miksi olet tunnistanut muuttaneesi ajattelutapaasi ja / tai toimintaasi? (mitä jos työntekijä ei itse huomaa / tiedosta muutosta)
- Miten näet teknologian / digitalisaation mahdollisuudet tässä palvelutehtävissä?
- Mitä sinulle tarkoittaa se, että kaikki tehdään hieman paremmin?
- Mikä sinulle on riittävän hyvä?

Kysymyksiä työnantajalle itselleen:

- Miten ymmärrän roolini palveluketjussa – siis siinä, että olen osa kokonaisuutta, jossa palvelemme asiakasta?
- Miten työssäni pitäisi näkyä se, että olen ennen kaikkea palvelutehtävissä?
- Miten tuen alaisiani palvelutehtävissä onnistumisessa?
- Miten mahdollistan uuden teknologian hyödyntämistä?
- Miten hyvin tarjoan resursseja työntekijöideni käyttöön?
- Miten hyödynnän ketteriä kehitysmenetelmiä?
- Mitä minulle tarkoittaa se, että kaikki tehdään hieman paremmin?
- Mikä on minulle riittävän hyvä?
- Miten mittaan työni tuloksellisuutta?

Tarkistuskysymyksiä toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin (suljetuin kysymyksin)

Ennen toimintaa

- Liittykö suunniteltava toiminta kaupunkitasoiseen kuntalaiselle / henkilöstölle tuotettavaan palveluun?
- Tiedämmekö, mitä asiakas tarvitsee (vs. haluaa)?
- Onko toimintaympäristön muutosten tuomat vaatimukset huomioitu?
- Vastaako palvelu kaupungin hyvän asiakaskokemuksen periaatetta?
- Onko hanke perusteltu suhteessa jo meneillään oleviin asiakaskokemuksen kehittämishankkeisiin?
- Onko meillä riittävä kyvykkyys onnistua toteutuksessa?

Toiminnan aikana

- Tiedämmekö, millä kypsyystasolla olemme suhteessa tavoitteeseen?
- Käytämmekö monipuolisia asiakaskokemuksen mittaustapoja? (osallistavat työpajat, haastattelut, asiakaspalautteet, nettikommentit)
- Osaammeko yhdistellä tietoa?
- Osaammeko tuottaa tarinan asiakaskokemukseen liittyen? Osallistuuko asiakas tarinankerrontaan?
- Onko organisaatio-oppiminen mahdollistettu?
- Onko bottia / uutta teknologiaa hyödynnetty riittävästi tiedon näkyväksi tekemisessä ja yhdistämisessä?

Toiminnan jälkeen

- Onko tärkein dokumentoitu ja jaettu?
- Onko kokemukset jaettu siten, että organisaatio-oppiminen on mahdollistunut?
- Haluaako ja osaako asiakas käyttää kehitettyä palvelua?

Tarkistuskysymyksiä toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin (avoimin kysymyksin)

Ennen toimintaa

- Miten suunniteltava toiminta liittyy kaupunkitasoiseen kuntalaiselle / henkilöstölle tuotettavaan palveluun?
- Miten hyvin tiedämme, mitä asiakas tarvitsee (vs. haluaa)?
- Miten toimintaympäristön muutosten tuomat vaatimukset on huomioitu?
- Miten hyvin palvelu vastaa kaupungin hyvän asiakaskokemuksen periaatetta?
- Miten hanke asettuu suhteessa jo meneillään oleviin asiakaskokemuksen kehittämishankkeisiin?
- Miten hyvä kyvykkyyks meillä on onnistua toteutuksessa?

Toiminnan aikana

- Millä kypsyystasolla olemme suhteessa tavoitteeseen?
- Miten monipuolisesti käytämme asiakaskokemuksen mittaustapoja? (osallistavat työpajat, haastattelut, asiakaspalautteet, nettikommentit)
- Miten hyvin yhdistelemme tietoa?
- Millaisia tarinoita tuotamme asiakaskokemukseen liittyen? Miten asiakkaat osallistuvat tarinankerrontaan?
- Miten organisaatio-oppiminen on mahdollistettu?
- Miten bottia / uutta teknologiaa on hyödynnetty tiedon näkyväksi tekemisessä ja yhdistämisessä?

Toiminnan jälkeen

- Mitä tulee minimissään dokumentoida ja jakaa?
- Miten organisaatio-oppiminen on mahdollistettu
- Miten asiakas haluaa ja osaa käyttää kehitettyä palvelua?

4. Eri rooleihin sopivat asiakaskokemuksen kehittämisen tehtävät

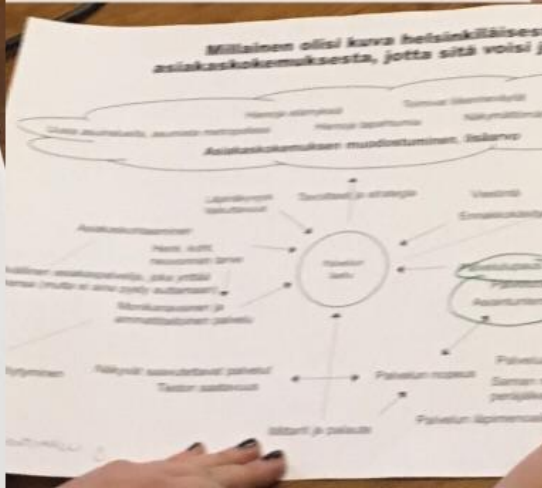
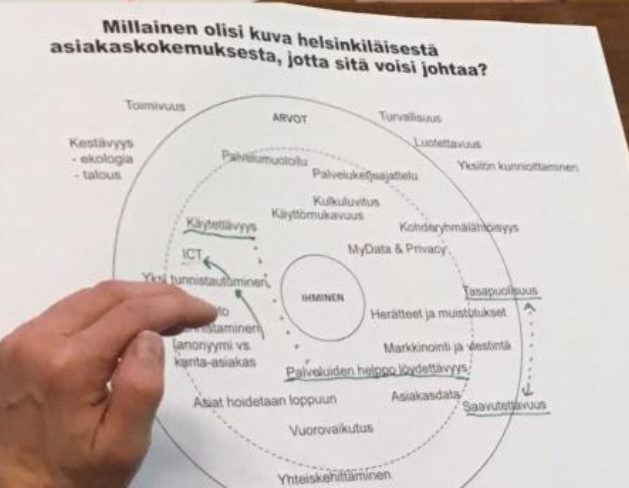
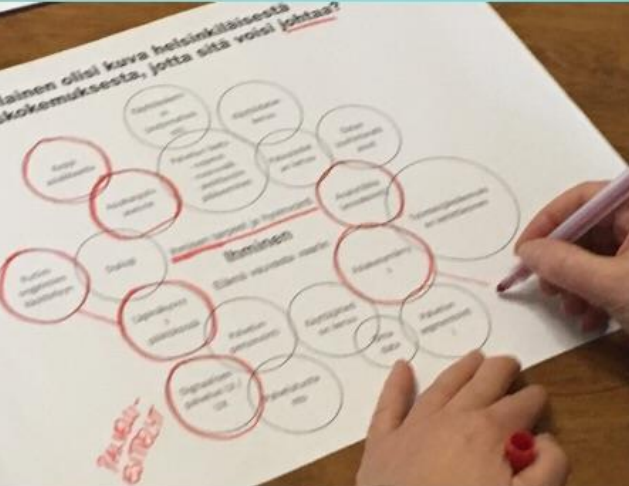
Helsinki



Mitä kuvasta kannattaisi ottaa mukaan jatkoon sellaisenaan? (5min)

...jotta kaupunkilaisten elämä olisi mukavampaa ja vaivattomampaa.

Millaisissa konkreettisissa tilanteissa ja mitä johdettaessa isoa kuvaa tarvitaan? (5 min)



Tehtävänkuvia vuonna 2022

- Asiakastarpeiden ja asiakaskäyttäytymisen tunnistamiseen liittyvien analytiikkaratkaisujen edistäminen
- Asiakaskokemusten mittareiden kehittäminen, toteutus ja seuranta
- Palvelujen yhteiskehittämisen ratkaisujen edistäminen
- Verkostoissa tapahtuvan palveluinnovoinnin edistäminen
- Tiedolla johtamisen käytäntöjen edistäminen
- Sähköisten osallisuuspalvelujen kehittäminen
- Yhteistyö yksityisen ja kolmannen sektorin kanssa
- Oman työyhteisön tukeminen digitaalisuuden hyödyntämisessä
- Jatkuva kehitystrendien seuraaminen, tekoälyn opiskelu ja soveltaminen
- Sisäisten toimintojen automatisaation kehittäminen ja yhteensopivuuden lisääminen eri sidosryhmien välillä
- Kokonaisarkkitehtuurin kehittäminen
- Ohjelmistorobotin prosessin virhetilanteiden selvittäminen ja ohjaus
- Asiakasyhteistyö
- Luoda asiakkaille lisäarvoa ja positiivisia yllätyksiä palveluihin liittyen
- Tutkia asiakkaiden / kuntalaisten käyttäytymistä ja sen mahdollisia muutoksia ”kenttäkokein”
- Huolehtii siitä, että (toimialan) digitaaliset palvelut ovat tasapuolisesti kaikkien asiakkaiden saatavilla...
- ...

5. Omakohtaiset arjen kokemukset käytännön asiakaskokemustyön kehittämisestä

Helsinki



Kokemuksia

- Tulevaisuuden asiakaskokemustyön tekeminen ei ole niin vaikeaa. Tulevaisuutta on mahdollista alkaa harjoitella pienellä ajankäytöllä jo varhaisessa vaiheessa. Lisäksi tulevaisuuden työtä tehdään jo!
- Ketteriin kokeiluihin lähteminen on tärkeää ja jo parin kuukauden jälkeen on henkisesti eri tilassa kuin alussa.
- Kokeilu projekti pakottaa tekemään, niin saa myös tehtyä
- Kaupungin eri organisaatioissa tapahtuu jo paljon. Siitä ei vain tiedetä.
- Digitaalisessa asiakaskokemuksessa on myös paljon työtä tehtävänä, mitä on hyödyllistä tehdä yhdessä. Vuoropuhelu eri yhteistyötahojen kanssa on arvokasta.
- Digitaalisuus ei ole hiipimässä elämäämme. Se vyöryy.

Projektin oppeja ja jatkoajatuksia

Helsinki



Oppeja

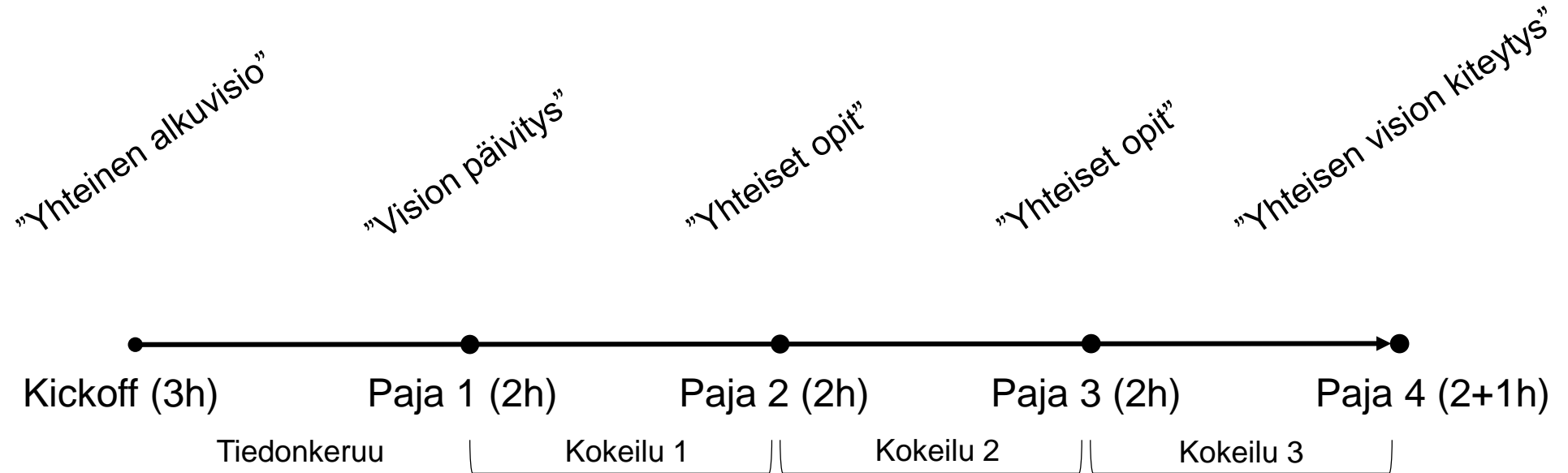
- Visiotyön vieminen arjen kokeiluksi on mahdollista erittäin nopeasti.
- Oman työn kehittämiseen liittyvä kokeilu näyttäisi toimivan hyvin. Henkilökohtainen tarkastelukulma kiinnittää kokeilun erityisellä tavalla arkeen. Työsopimus ja tuloskortti näyttäisivät olevan toimivia pohjia oman tekemisen suunnitteluun ja kehittämiseen.
- Kokeiluprojektin aika ja raamit “pakottavat” tekemään eri tavalla. Kokeiluun osallistuminen on oman ajankäytön varaamista kehittämiseen.
- Kahden viikon kokeilusprintit näyttävät toimivan hyvin (useamman kokeilun yhteishavaintona)
- Tunnin kokeilu kahden viikon sprintissä tarkoittaa oman työn kehittämistä alle 5% työajankäytöllä. Se näyttäisi olevan hyvin tehtävissä.
- Toimialojen ja eri osaajien väliselle vuorovaikutukselle on “jatkuva tilaus” (havaintona useammasta kokeilusta)

Jatkoajatuksia

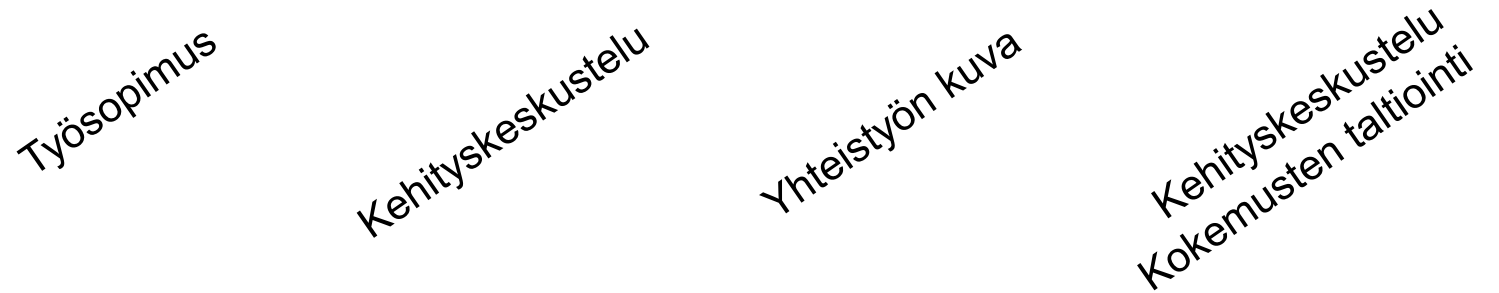
- Kokeilun tuloksia (iso kuva, strategian kärjet sekä tarkistuslistat) voisi seuraavaksi koeponnistaa niiden potentiaalisissa käyttötilanteissa ja todellisilla käyttäjillä.
- Tehty simulaatiokokeilu voisi toimia pohjana tekemällä oppimisen koulutus- ja kehittämismallista. Jatkokokeilun voisi tehdä esimerkiksi saman suuruisella ryhmällä erilaisia palveluomistajia.
- Jatkokokeilussa esimiesten roolia voisi myös kehittää ja vahvistaa.
- Yhteisiin kehittämiskokeiluihin kannattaisi varata visualisti ja videodokumentoija mukaan heti alussa, mikäli ajatuksena on visualisointityö ja tekemisestä viestiminen.

Malli työprosessista

YHTEINEN



HENKILÖKOHTAINEN



Lisätiedot

Ville Meloni

Digitaalinen Helsinki –ohjelma

ville.meloni@hel.fi

Teemu Ruuhonen

Asiakaskokemussimulaatiokokeilun fasilitaattori

teemu@rojekto.fi

Helsinki