

Teenusedisaini töötuba



MIKS.EE suvekool
16. august 2023

Ajaplaan

- Kujutleme end ühise organisatsiooni esindajateks
- Persoona kaardi loomine - kes on meie kliendid
- Teekonnakaardi loomine - kuidas nad meid leiavad ja meie teenust kasutavad

Eesti väikelinna muuseum



Kohalik ajalugu ja ajaloolised tegelased, arheoloogilised leiud, kohaliku kuulsa tööstusettevõtte käekäik, ümbruskonna looduspärlid

Persoon

- 7-aastane laps
- eakas
- lapsevanem

Persoona

Selle profiili loomise põhieesmärk on ühise arusaama tekitamine ja empaatia kasvatamine kliendi suunal.

See on pilt sinu sihtgrupi esindaja profiilist - soovidest, vajadustest, harjumustest ja ootustest, millega tuleb teenused disainimisel ja parendamisel arvestada.

Persoona profiil aitab klienti ehk lahenduse kasutajat paremini mõista – inimesed on erinevad ning lahenduste väljatöötamine peab katma erinevate sihtgruppide vajadusi.

Persoon

PERSOONAKAART

Joonista või
kleebi pilt

Nimi:

Elukutse:

Vanus:

Elukoht:

Perekond:

Huvid:

Muud detailid:

Mis on tema probleem/
vajadus/soov?

Millised on tema
rõõmud?

Millised on tema mured/
probleemid?

Eelistatud suhtluskanalid?

Mida ta kardab?

Teekonna kaart

Teekonna kaart (*Customer Journey Map*) on samm-sammuline ülevaade kogu teenuse kasutamise vältel, mida klient teeb, millised on tema rõõmud ja võimalikud valud. Selle ülevaate põhjal saab analüüsida, mida ja kuidas paremaks muuta.

Teekonna kaart algab hetkest, kui kliendil tekib vajadus, mis võib viia teie teenuse kasutamiseni ja lõpeb siis, kui klient on teenust kasutanud ning kogemuse saanud.

Detailne teekonnakaart annab teenusest tervikliku ülevaate ja on hea analüüsi ning ka uute ideede loomise alusmaterjal.

Teekonna kaart

TEEKONNA KAART

Teekonna
sammud

Avastamine

Valimine

Kasutamine

Toetus

Lojaalsus

Tegevused

Röömud

Valukohad

Kogemuse
kurv



Aitäh!

Küsimuste puhul kirjutage või joonistage
liina.kurvits@gmail.com

Kaasava otsustusprotsessi mudel

Sam Kaner

