

ASIAKASPOLKU

Nimi ja titteli

Yritys

AND NOW FOR
SOMETHING
COMPLETELY
DIFFERENT

www.different.fi

Palvelun vaiheet

Ennen

Aikana

Jälkeen

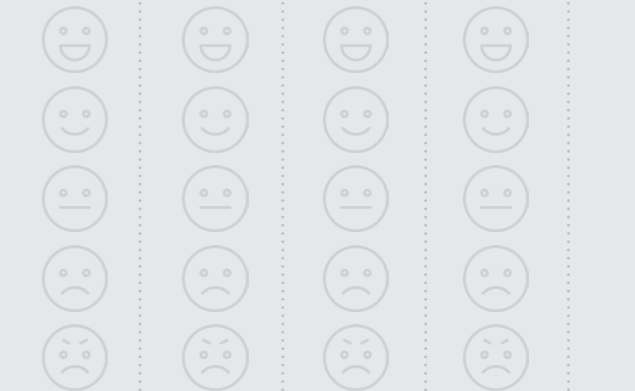
Kosketuspisteet

Miten olet ollut palvelun/yrityksen kanssa tekemisissä sen eri vaiheissa?



Tunnekokemus

Miten olet kokenut palvelun eri vaiheet?



Huippuhetket

Mitkä kokemukset palvelua käyttäessäsi ovat olleet erityisen positiivisia?

Pettymykset

Mitkä kokemukset palvelua käyttäessäsi ovat olleet erityisen negatiivisia?

Mahdollisuudet

Millaisia mahdollisuuksia palvelun kehittämiseksi löydät?

BUSINESS MODEL CANVAS

Nimi ja titteli

Yritys

AND NOW FOR
SOMETHING
COMPLETELY
DIFFERENT

www.different.fi

Kumppanit

Keitä ovat tärkeimmät toimittajamme?
Keitä ovat tärkeimmät kumppanimme?
Mitä resursseja saamme heiltä?
Mitä ydintoimintoja kumppanimme hoitavat?

KUMPPANIEI MOTIVAATTORIT
Optimointi ja taloudellinen motivaatio
Riskien ja epävarmuuden vähentäminen
Resurssien ja ydintoimintojen tuotanto

Ydintoiminnot

Mitä ydintoimintoja arvolupauksemme vaatii?
Mitä jakelukanavamme vaativat?
Mitä asiakassuhteiden hoito vaatii?
Mitä ansaintamallimme vaatii?

Resurssit

Mitä ydinresursseja arvolupauksemme vaatii?
Mitä jakelukanavamme vaativat?
Mitä asiakassuhteiden hoito vaatii?
Mitä ansaintamallimme vaatii?

Arvolupaus

Mitä arvoa tuotamme asiakkaalle?
Mitä asiakkaan ongelmia ratkaisemme?
Millaisia asiakastarpeita tyydytämme?
Millaisia tuote- ja palveluyhdistelmiä tarjoamme
kullekin asiakasryhmälle?

Asiakassuhde

Millaista suhdetta kukin asiakasryhmä meiltä
odottaa? Millainen suhde on jo olemassa?
Miten olemassaolevat suhteet liittyvät uuteen
liiketoimintamalliin?
Mitä suhteiden ylläpito maksaa?

Kanavat

Miten arvolupaus toimitetaan asiakkaalle?
Miten kanavat muuttuvat asiakkuuden elinkaaren
eri vaiheissa:

1. TUNNETTUUS
Kuinka asiakas tulee tietoiseksi yrityksestämme
2. ARVIOINTI
Miten asiakas voi arvioida arvolupaustamme
3. HANKINTA
Miten asiakas ostaa meiltä tuotteita/palveluita
4. TOIMITUS
Miten toimitamme asiakkaalle arvolupauksen

Asiakasryhmät

Kenelle tuotamme arvoa?
Keitä ovat tärkeimmät asiakkaamme?

Kulurakenne

Mitkä ovat merkittävimmät kulumme?
Mitkä resurssit ovat kalleimpia?
Mitkä ydinprosessit ovat kalleimpia?

Tulovirrat

Mistä asiakkaamme ovat valmiita maksamaan?
Mistä he tällä hetkellä maksavat?
Miten he maksavat nyt?
Miten he haluaisivat maksaa?

Mikä on tulovirran tyyppi?
Mikä on hinnoittelumalli?

Mikä on yksittäisen tulovirran merkitys kokonaisliikevaihdon?

ASIAKASPROFIILI

Nimi ja titteli

Yritys

AND NOW FOR
SOMETHING
COMPLETELY
DIFFERENT

www.different.fi



Nimi

Asiakastyytyväisyys



Ominaista heille

Mitä he haluavat elämässä?
Mitkä asiat heitä määrittää?
Mitä muuta he tekevät?
Mitä autoa he ajavat ja miksi?

Perhe

Millainen perhe heillä on?
Lapset? Koirat? Parisuhde? Suhde
vanhempiin?

Ammatti

Kuinka pitkälle ovat kouluttautuneet?
Millä aloilla toimivat?

Harrastukset

Mitkä muut asiat heitä kiinnostaa?
Mistä saavat iloa elämäänsä?

Asuminen

Millainen koti heillä on?
Missä asuu?

Miten palvelemme heitä?

Mitä me heille tarjoamme nyt?
Mitä me oletamme, että he haluavat?

Kanavat

Missä kanavissa toimivat?
Sosiaalisen median käyttö?

Ostamisen syyt

Miksi he ostavat?
Miksi he ostavat juuri täältä?
Mistä muualta he ostavat?

Mitä toivovat meiltä?

Mitä haluavat meiltä saada?
Mitä haluavat, mutta eivät vielä saa?

Tärkeys



Ongelmat

Mikä heitä estää elämässä?
Mikä heitä estää ostamasta?
Mitä he inhoavat?

Kulutukset

Kuinka paljon he tuovat rahaa?
Per vuosi? Per kuukausi?

Muut brändit

Mitä muita brändejä ostavat?
Mitä brändejä ihailevat, mutta eivät
välttämättä osta?

SERVICE BLUEPRINT

Nimi ja titteli

Yritys

AND NOW FOR
SOMETHING
COMPLETELY
DIFFERENT
www.different.fi

Konkretia

Mitä materiaaleja asiakas kohtaa?

Asiakkaan toiminnot

Mitä asiakas tekee?
Millaisia vaiheita siinä on?

Näkyvät toiminnot

Mitä yritys tekee missäkin
vaiheessa?

Takahuoneen toiminnot

Mitä pitää tapahtua takahuoneessa
eri vaiheissa, jotta palvelu toimii?

Tukitoiminnot

Mitä muita kuin yrityksen
omia toimintoja tarvitaan
palvelun toteutumiseen?

Mitä on ulkoistettu?

Ajankäyttö

Kuinka paljon aikaa kuluu per vaihe?