

# Eeva-Liisa Lehtonen



TUOTTEISTAMINEN OSANA NON-PROFIT -PALVELUJEN  
KEHITTÄMISTÄ  
HELSINGIN KAUPPAKORKEAKOULUN KIRJASTO  
KIRJASTOPALVELUJEN TUOTTEISTAMISSEMINAARI  
19.5.2009

## Tuotteistaminen

2

- Myös ei-kaupallisissa palveluissa voidaan hyödyntää tuotteistamisen työkaluja ja käsitteitä
- Non-profit-tuotteistamisajattelun lähtökohta: Philip Kotlerin ja S. Levyn artikkeli , "Broadening the concept of marketing", 1969, Journal of Marketing 33 (Jan) 10-15

- Miten asiakastarpeet ja palvelut parhaiten kohtaisivat?
- Miten kanavoisimme palvelutarjontaamme parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaillemme?
- Teemmekö oikeita asioita – onko palvelulla kysyntää?

- Palvelujen kehittämisen työkalu, osa asiakaslähtöisten palvelujen suunnittelua (vrt. tuotanto- ja prosessilähtöinen suunnittelu)
- Palvelujen näkyväksi tekemistä: asiakas tekee palvelutarvepäätöksen. Helpottaa asiakkaan palveluvalintaa.
- Tuotteistamisella tarkoitetaan palvelujen määrittämistä ja kuvaamista asiakkaan tarpeita vastaaviksi

# Fighting For Attention

5

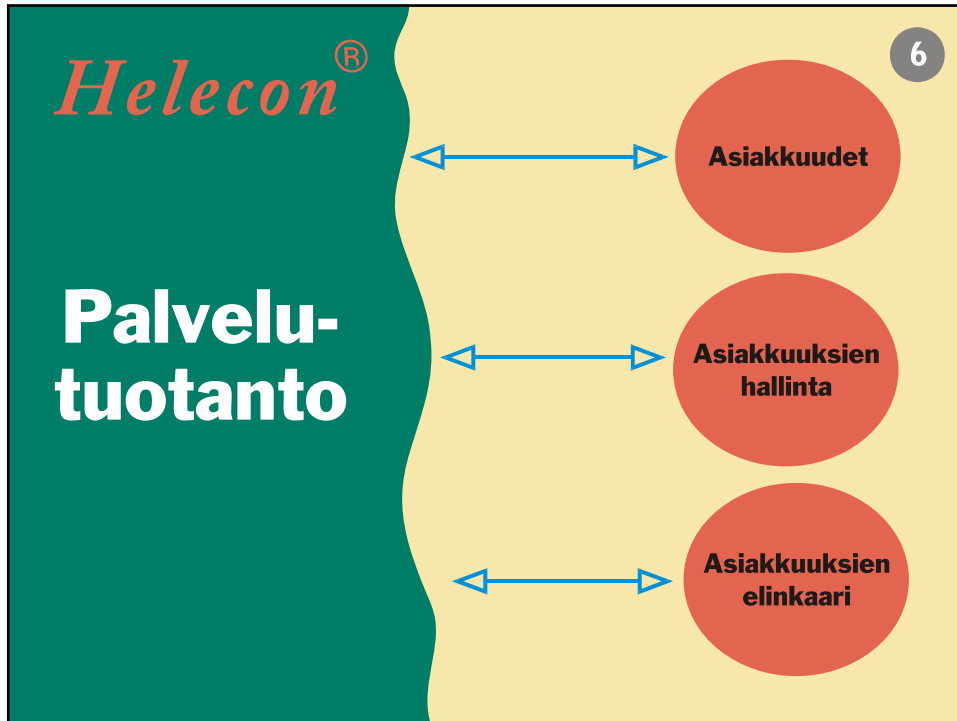


HSE

## Asiakassuhteen hallinta

6

- CRM – Customer Relationship Management – asiakassuhteen hallinta – käsitteellä pyritään kuvaamaan sitä, kuinka koko organisaatio toimii asiakkaiden kanssa jatkuvassa vuorovaikutuksessa
- Asiakkuudella kuvataan asiakastarpeiden elinkaarta asiakassuhteen aikana
- Asiakassuhteet, asiakassuhteiden elinkaari ja asiakastarpeet vaihtelevat eri palveluorganisaatioissa – palvelutuotekehitys seuraa tätä vaihtelua



**HSE** Prof. Christian Grönroos Hanken

8

- "Arvo asiakkaalle ei synny organisaation suunnittelu- ja tuotantoprosesseista vaan asiakkaan prosesseista"
- "Palvelu voi toteutua onnistuneesti vain koko organisaation tuella"

Association of MBAs EQUIS ACCREDITED CEMS ACCREDITED

- **Palvelut kehitetään yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Asiakas osallistuu palveluprosessiin, palvelu on aina asiakaskokemus**
- **Palvelubrändi ”hallittu assosiaatioiden yhdistelmä” = palvelu/tuotelupaus = kyky vastata käyttäjien tarpeisiin räätälöidysti**
- **Jos palvelua ei ole huolellisesti tuotteistettu, sitä ei voi täsmällisillä lupauksilla markkinoida**

- **Olet kirjaston uusi asiakas. Tunnistatko palvelusisällön?**
- **Lehtikierto? Kaukopalvelu? Tietopalvelu?**



HSE

## Tuotteistamisen etuja

12

- Säästää voimavaroja, kun selkeästi määritetään, mitkä ovat peruspalveluja, mitkä erikoispalveluja eri kohderyhmille
- Tehostaa laatutyötä: selkeästi määritellyn palvelutuotteen laatua on helpompi valvoa
- Tehostaa selkeiden toiminnallisten tunnuslukujen keräämistä ja on osa johdon tietojärjestelmää
- Onnistuessaan lisää asiakastyytyväisyyttä

- Tuotteistamisajattelulla voidaan jäsentää ja profiloida kirjaston palveluketjua: tehdä asiakkaan näkökulmasta oikeita asioita
- Tuoteajattelu selkiyttää kirjastopalvelun tarjoaman asiakkaalle: asiakas voi poimia tarpeitaan vastaavan palvelutuotteen helpommin
- Palvelutuoteajattelu organisoii yksilöllisen palvelun/massaräätälöinnin välistä suhdetta

- Henkilöstön asiantuntijuuden esiin nostaminen: asiantuntijapalvelujen profilointi tiedon tavaratalossa
- Helpottaa erikoistumista/yhteistyötä erilaisten osaajien verkostoissa
- Palveluinnovaatioita voidaan hyödyntää myös kaupallisesti

- Osa Kauppakorkeakoulun kirjaston lähipalvelusalkun kokonaisuutta, palveluportfoliota. Kohderyhmä: HSE tutkijat, opettajat
- Palvelulupaus: ”Toimitamme kirjat työpöydällesi sisäpostin välityksellä”. Tilauksesi käsitellään viimeistään tilauksesi seuraavan työpäivän aika
- Palvelutuotteen nimi: HSE suora
- Palvelukanavat: asiakkaan tilaus sähköisesti 24 h/vrk, toimituskanava painettu kirja sisäpostin välityksellä

- Asiakaspalautte: erinomainen. Koetaan räätälöidyksi palveluksi, vaikka perustuu massaräätälöintiin ja itsepalveluun (toimeksianto). Ei lisäkustannuksia palvelutuotannosta. Arvo asiakkaalle: ei tarvita erilliskäyntiä kirjastossa, toimeksiannon voi antaa koska tahansa
- Kirjaston näkökulma: toimeksiannot voidaan käsitellä ”omassa tahdissa”
- Määrät: 1163 (2006), 1337 (2007), 1439 (2008) toimitusta vuodessa

- Esim. tutkijapalveluportfolioon voisi kuulua seuraavia palvelutuoteosioita:
- e-lehtipalvelut – räätälöidyt palvelukokonaisuudet tutkimusryhmälle
- Tutkimusryhmän rahoituksen partnerihakua tukevat taustaselvitykset
- Tutkimuksen arviointia koskevat taustaselvitykset

- Tutkimusmaisemat (tutkimustradition kartoitus, tutkimusaihekartoitukset, tiedon louhinta jne.)
- Tutkimusprojektien dokumentinhallinta

- Väitöskirjan tekijä
- Tutkija-opettaja
- Akatemiattutkija
- Kansainvälisen tutkimusryhmän jäsen
- Huippututkija
- Tenure-track tutkija
- Vieraileva tutkija
- Dosentti

- Jorma Sipilä, Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen WSOY 1996