

Customer Journeys – hvernig notum við þær?

Ingibjörg Kristinsdóttir – Service Designer – Antrop



**Nýsköpun er forsenda
fyrir árangri**



A young man with light brown hair and blue eyes, wearing a blue crewneck sweater, stands in the center of the frame. He is looking directly at the camera with a neutral expression. The background is a soft-focus landscape featuring a tall, white lighthouse with a dark top section, situated on a grassy hill. The sky is a pale, overcast blue. The overall mood is calm and contemplative.

Nýsköpun verður því að
byggja á hegðun og
þörfum viðskiptavinarins



Af því að það virðist samt vera svo erfitt



95%

**fyrirtækja telja sig hafa
viðskiptavinafókus**

80%

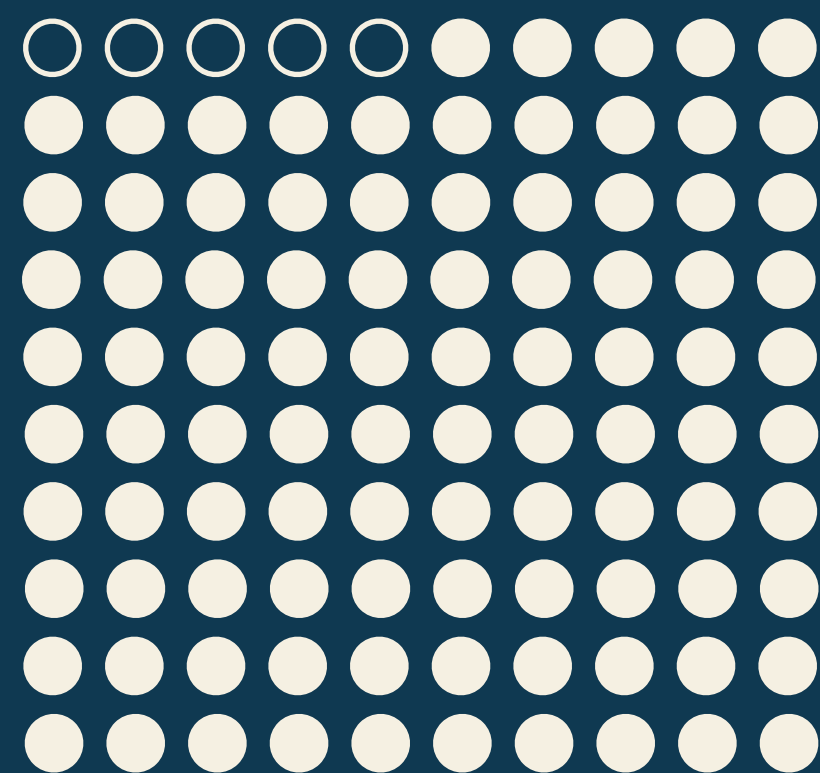
**fyrirtækja telja sig veita bestu
viðskiptavinaupplifunina**

8%

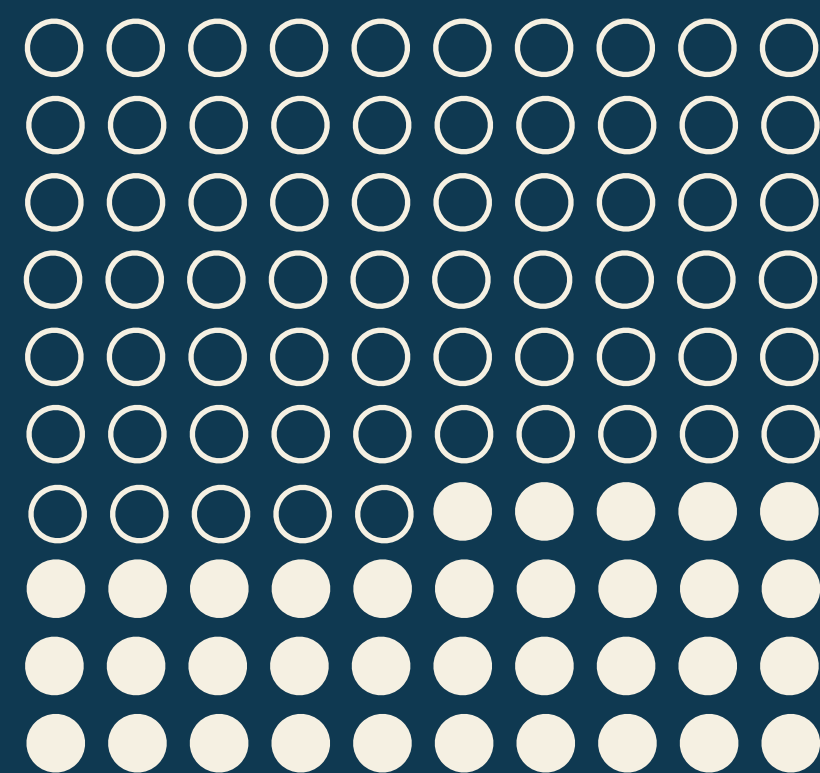
af viðskiptavinunum eru
sammála

Af hverju?

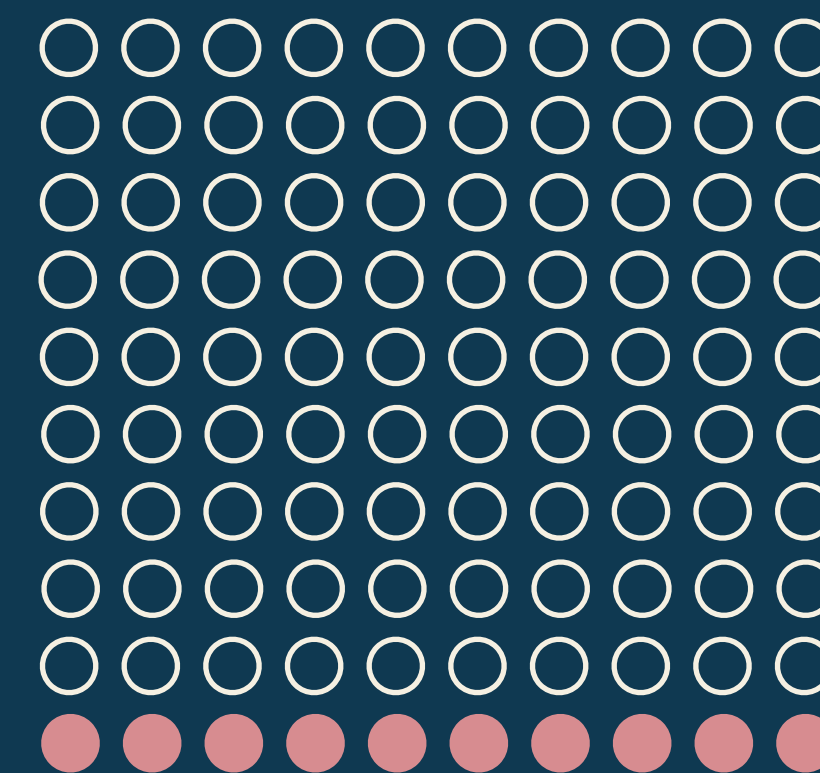




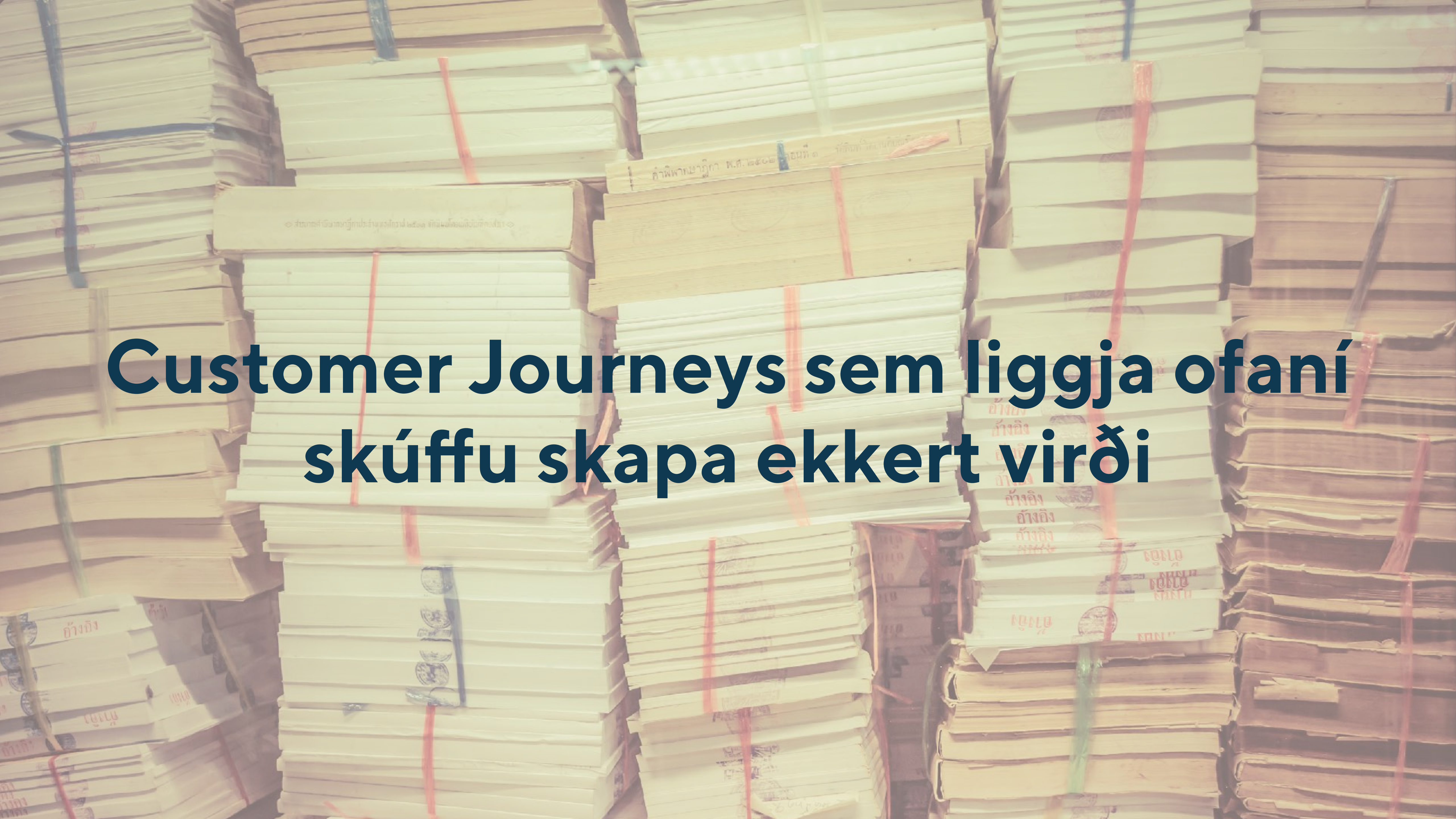
**95% safna skoðunum
viðskiptavina**



**35% taka fram
áætlun fyrir úrbætur**



10%
**gera eitthvað
í því!**



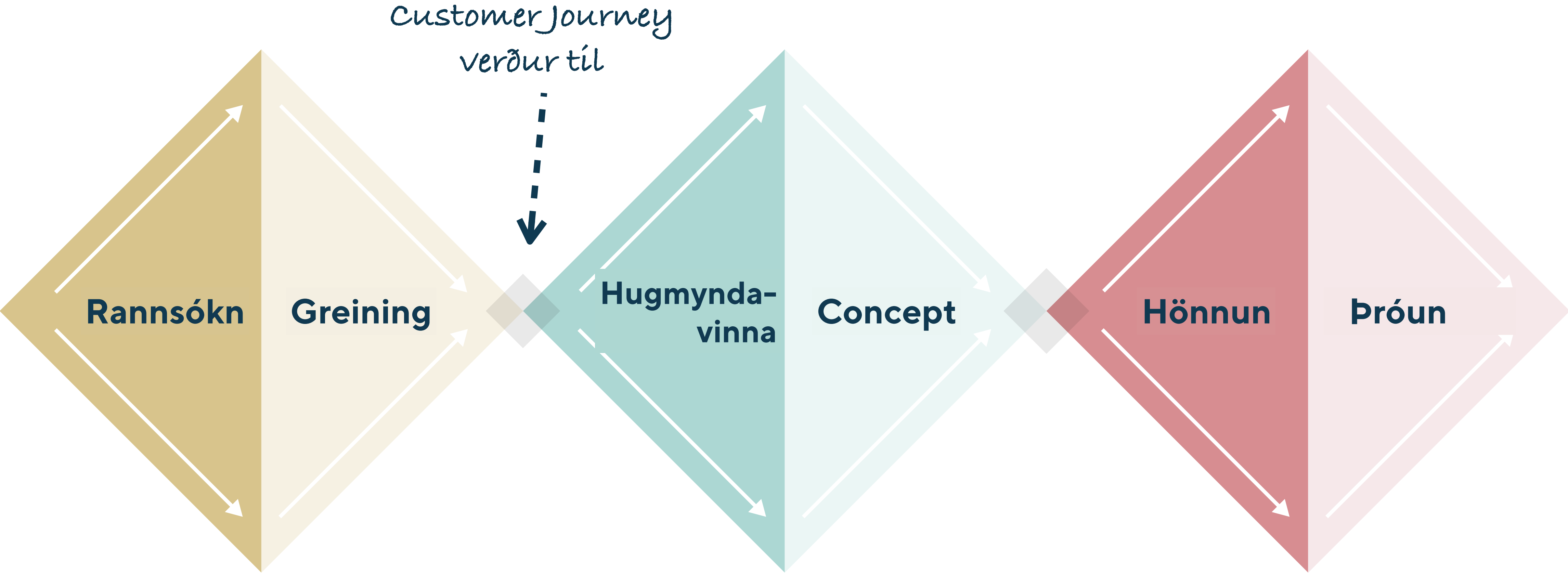
Customer Journeys sem liggja ofaní skúffu skapa ekkert virði

Notaðu Customer Journey sem verkfæri fyrir nýsköpun



Hvað er Customer Journey?

Design Thinking



Ein leið till þess að feta í fótspor viðskiptavinarins



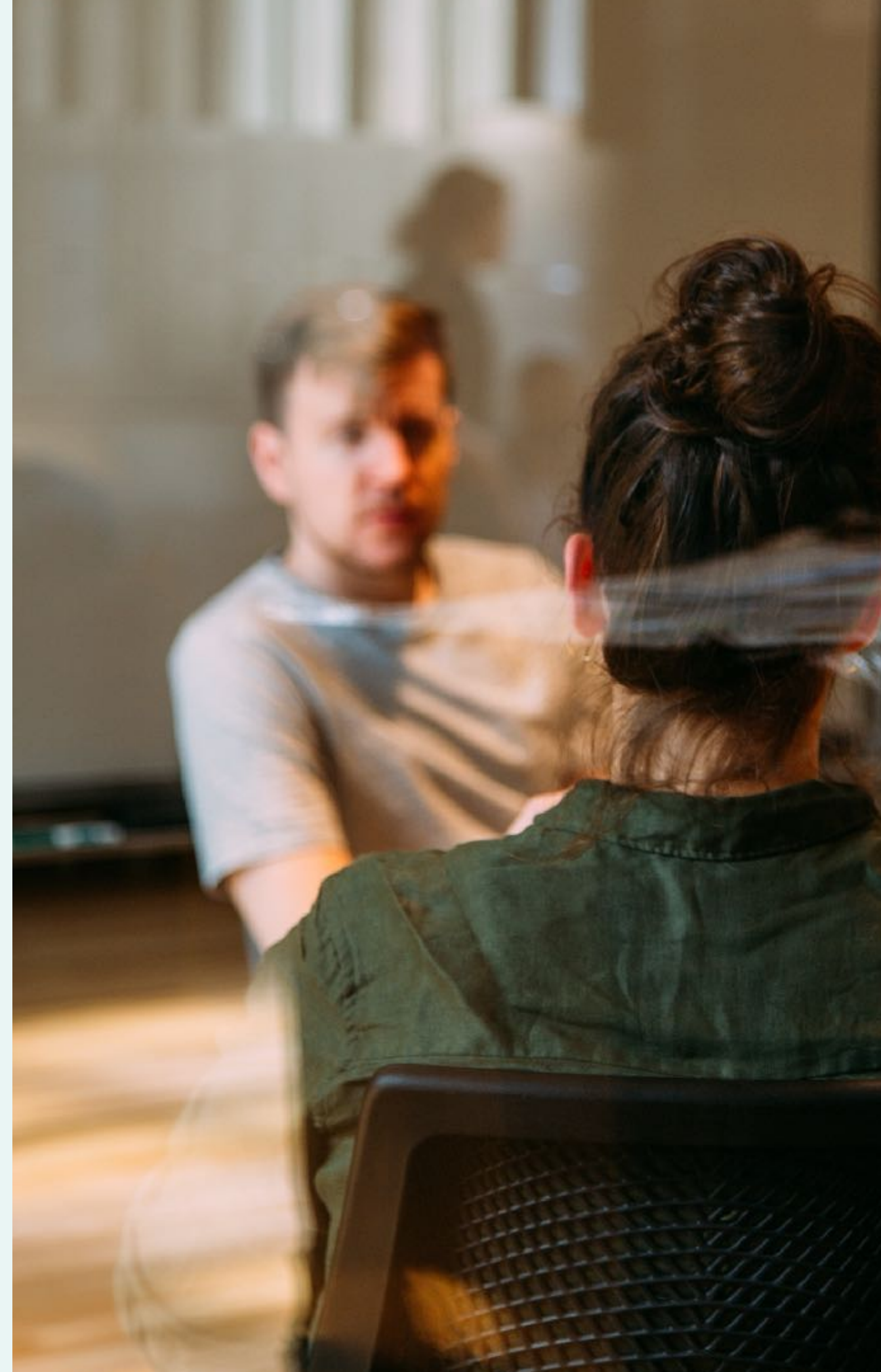
Af hverju Customer Journey?

1. Eykur **skilning og samkennd** fyrir viðskiptavininum
2. Fókus á þjónustuna í **heild** sinni
3. Aukin **samvinna** milli deilda í fyrirtækinu
4. Betri **forgangsröðun** af úrbótum
5. Sköpum betri **þjónustur sem hitta í mark** hjá viðskiptavinunum



Á hverju byggir Customer Journey?

- **Pekking** á þjónustunni
- **Markmiðum** með þjónustunni
- Viðtölum og vinnustofum með **starfsmönnum** fyrirtækisins
- **Opnum djúpviðtölum** við núverandi, fyrrverandi og mögulega framtíða viðskiptavini
- **Greiningaferli** þar sem upplifanir, væntingar, hegðun, þarfir, hindranir og drifkraftar viðskiptavina eru skoðuð í þaula
- **Samantekt** á mikilvægustu niðurstöðunum

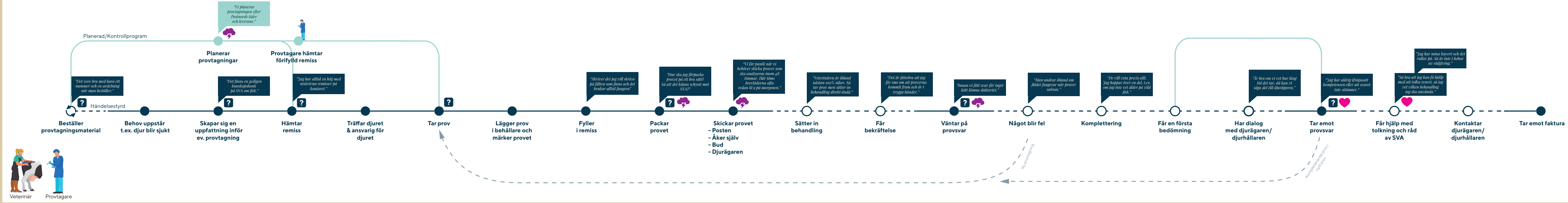


Provtagning

Analys

Provsvar

Aktiviteter



Aktiviteter

Frågeställningar

– Vilket provtagningsmaterial behöver jag för den här provtagningen? – Ska jag mistänka eller avfärda en viss sjukdom? Dvs finns anledning att ta prov? – Hur ska jag ta provet? – Hur ska jag skicka provet? T.ex. fixeras i formalin eller skickas färdigt? – Vilken typ av blodprov/vävnad? – Hur stor mängd behövs?	– Vilken remiss ska jag ha?	– Ska jag mistänka eller avfärda en viss sjukdom? Dvs finns anledning att ta prov? – Hur ska jag ta provet? – Hur ska jag skicka provet? T.ex. fixeras i formalin eller skickas färdigt? – Vilken typ av blodprov/vävnad? – Hur stor mängd behövs?	– Hur ska jag packa provet på bästa sätt?	– Har proverna kommit fram? – Har proverna börjat hanteras? – När kan jag få svar?	– Har proverna kommit fram? – Har proverna börjat hanteras? – När kan jag få svar?	– Stämmer det här svaret? – Har jag på vidare? – Behöver jag ta fler prover?
---	------------------------------------	---	--	---	---	---

Frågeställningar

Positiva upplevelser

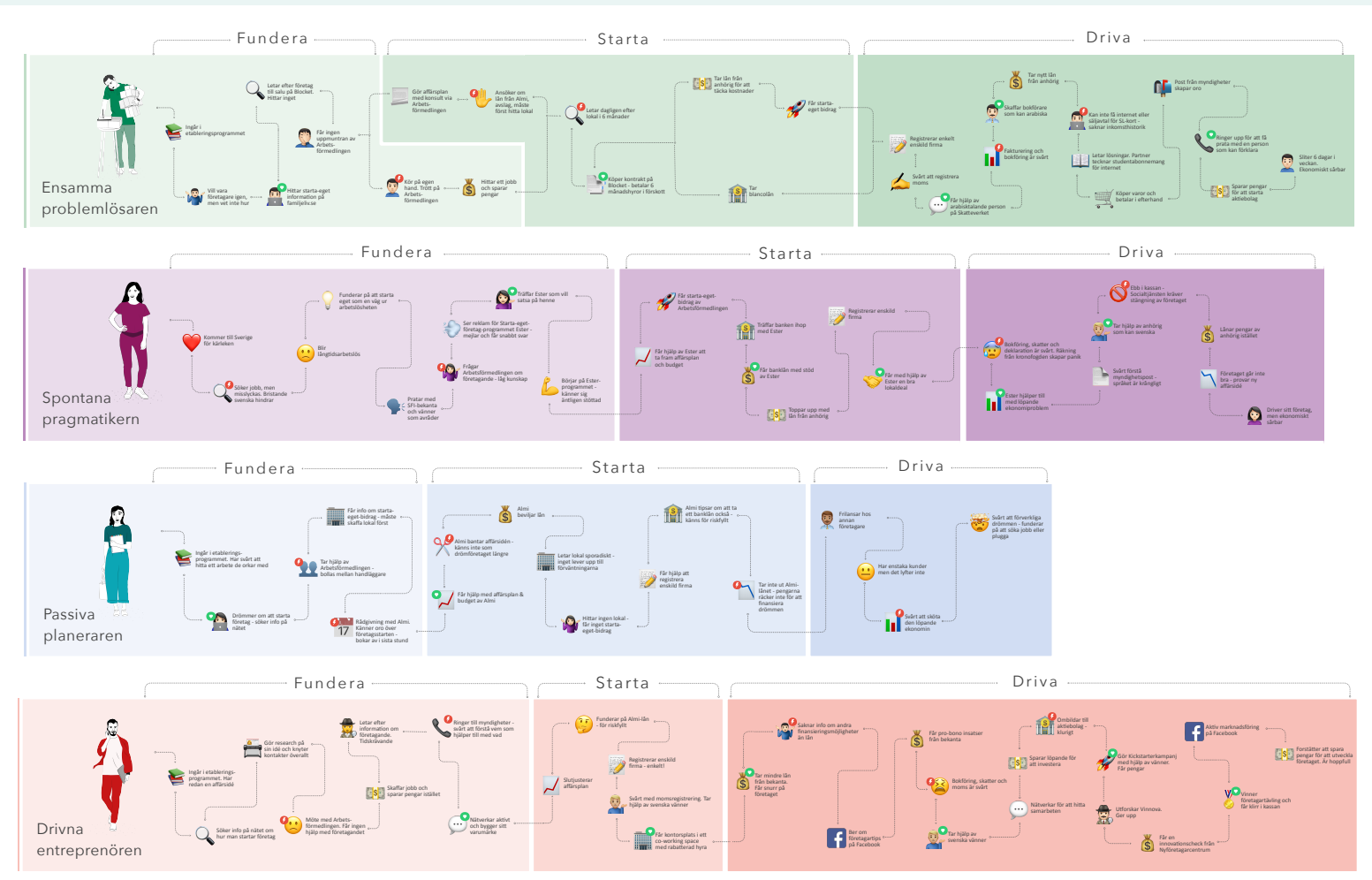
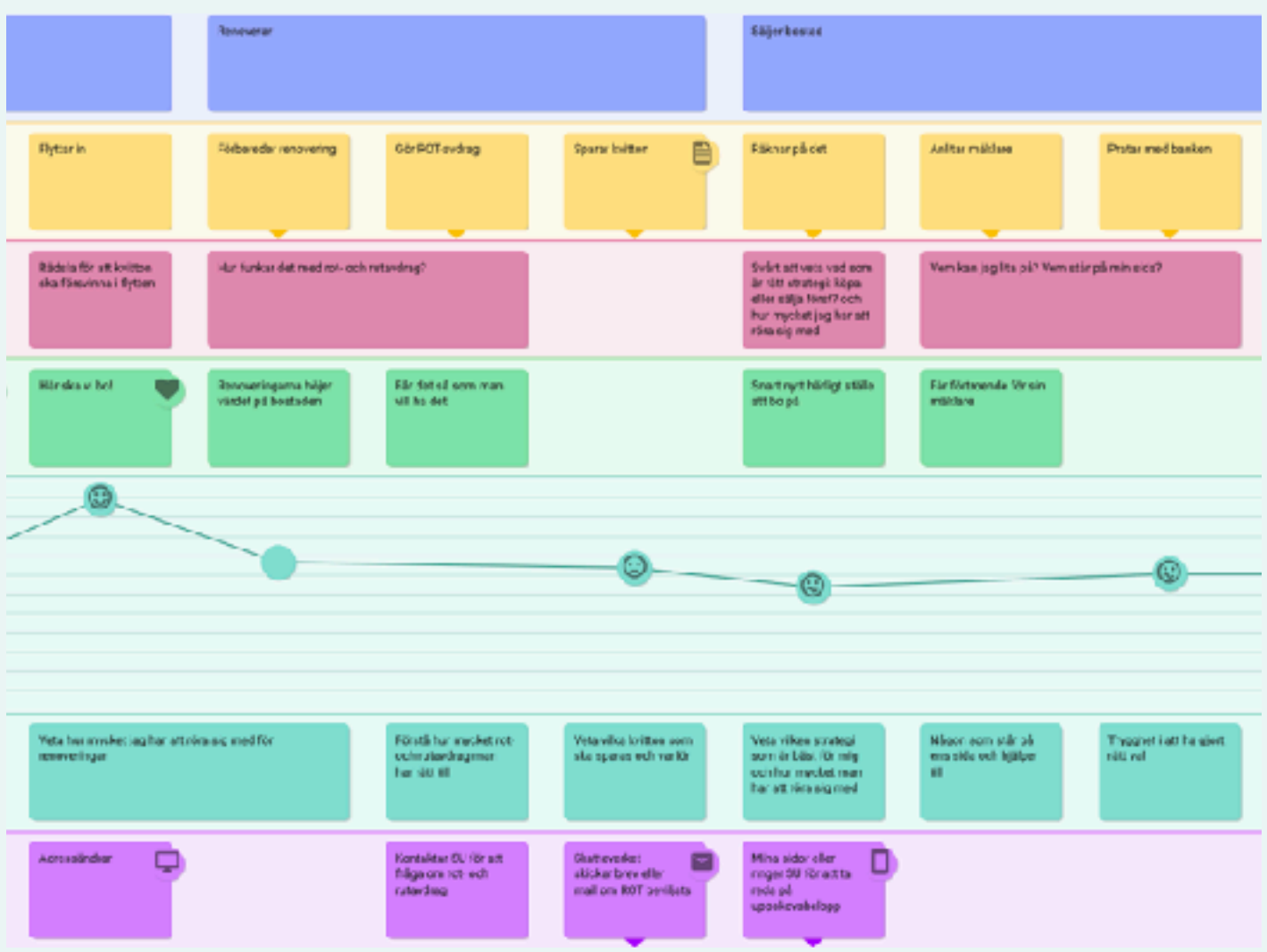
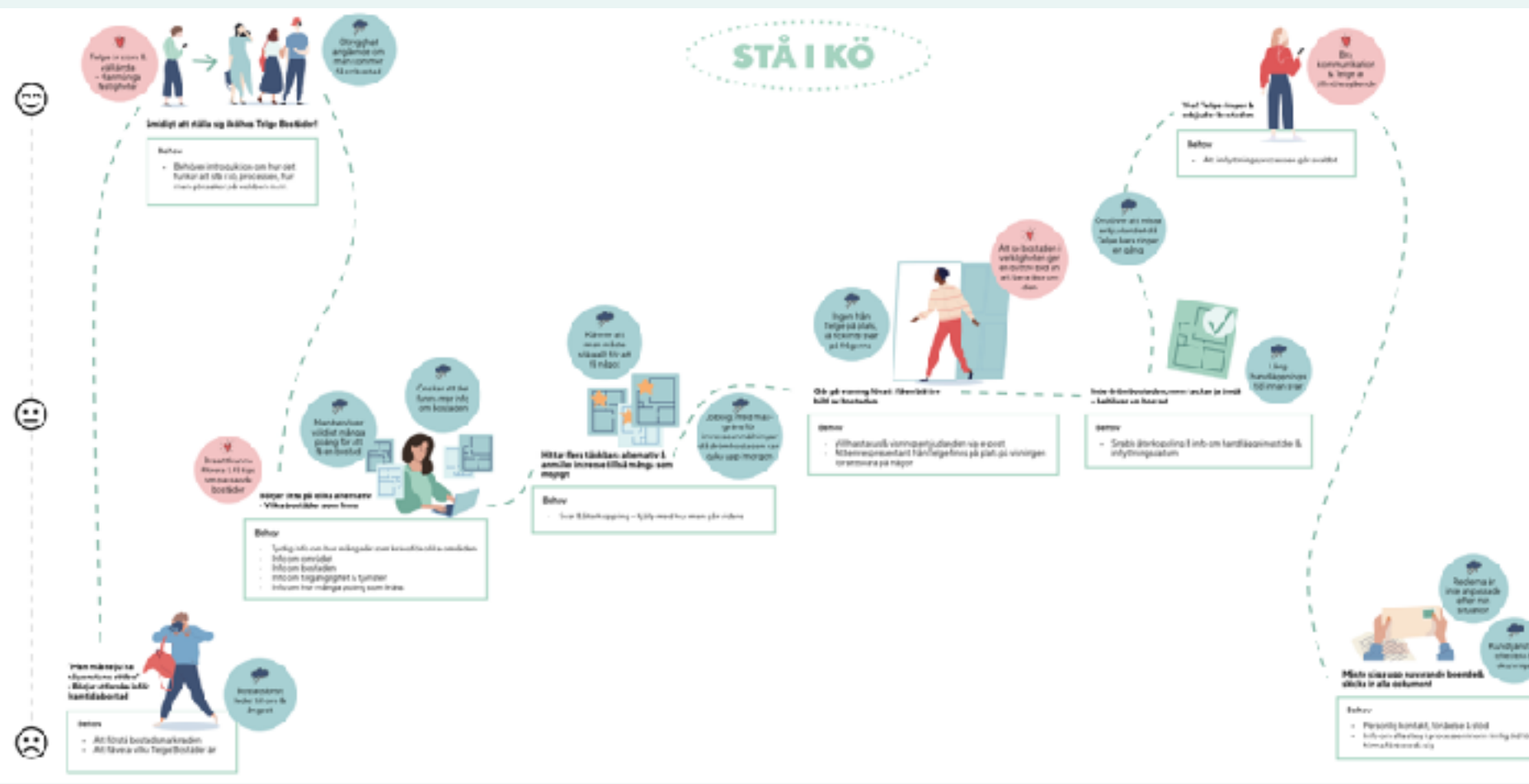
Uppskattar att det finns tydliga provtagningsinstruktioner på SVA's hemsida. Gått på kurs hos SVA om blöddrivning och om hur prover ska tas. Behövde bara hjälp av SVA att komma gång i början, sen löper allt på automatiskt (Vid planerad provtagning).	Var med och utvecklade remissen. Har nerladdade/utskrivna versioner av remisser som är mer eller mindre färdigfyllda, med bl.a. kunduppgifter och e-post.	Vissa veterinärer har skapat egna system för att anknyta och snabbare fylla i remissen, t.ex. sparat in remissen på datorn och fyllt i alla standarduppgifter, så att den inte behöver fyllas i varje gång. Uppskattar att man kan fylla i remissen på datorn.	Får ibland ny information från SVA om hur man ska packa provet.	Uppskattar att SVA betalar portot genom förfärdigade kuvert.	Många har en lång relation till SVA och har lärt sig genom egen erfarenhet hur lång tid det tar att få svar.	Det är bra att veterinären har möjligheten att välja om hen vill få en första bedömning eller inte, då det i vissa situationer är hjälpsamt medan i andra helt överflödigt.	Svaren upplevs ha en hög kvalitet, där hen får på resultatet. Vid ett positivt svar uppskattas bedömningen som finns stödjande svaret. Svaren kan levereras snabbt. Ibland kommer efter att det anlåst (Vid planerad provtagning). Provsvar innehållande metod, referensvärde och tolkning uppskattas.	Räddningen och kompetensen som SVA erbjuder upplevs som oändligt och det uppskattas att veterinären även kan få stöd vid tolkning av svar.
--	---	--	--	---	---	--	---	---

Positiva upplevelser

Utmärkelser

Svårt att hitta när man beställer via webbsidan, kan t.ex. inte söka på "provtr" utan måste söka på artikelnummer. Otydligt var man ska vända sig med olika sorters beställningar inklusive vaccin. Prover att ringa direktnummer. Ibland faktura kommit till för man ett mejl från rätt avdelning. Ibland kommer bara ett paket. Vid provtagningar som man inte gör lika ofta, har veterinären mer behov av stöd t.ex. vid BSE eller obduktion. Behöver ofta ha en idé om vilket prov man ska ta och sedan innan hen ska ut till djuret för att kunna ta med sig rätt provtagningsmaterial. Planerar provtagningar primärt första halvan av veckan, p.g.a. att provet ofta ska till SVA innan helgen. Om prover som måste analyseras inom 24-48 timmar inte kommer fram, måste provet tas om. Behöver oftast ha svar på frågor snabbt, gärna under dagen.	Har ofta en bunt utskrivna remisser på kontoret för att det funkar smidigt för veterinären, vilket gör att de kan vara nappstarka. Djurägare vill inte alltid analysera och veterinären behöver då motivera varför prov behövs (Vid handlingsstyrt).	Instruktioner om hur prover ska tas, t.ex. var i kroppen ska sticka sig till mellan SVA och andra aktörer. Om det är djurägaren själv som tar provet, t.ex. träcksprov, blir det lättare för. Svårt att veta hur mycket promotoriska SVA behöver för sin analys.	Remissen ska följa med provet, och fyllas i efteråt. Ibland är djurägaren istället. Veterinären är duktig på att det fungerar ändå, eftersom SVA vill ha deras underskrift på remissen. När flera parter är inblandade i fyllandet av remissen (t.ex. djurägare, veterinär, labbpersoner) är det lätt att arggöra vem som ska fylla i vissa delar. En del fall upplevs som onödiga att fylla, eller att det är information veterinären inte har som t.ex. ider för vittlingstid fisk.	Ibland saknas optimerade provtagningsmaterial och emballage, samt i vissa fall även rätt etiketter. Det som finns är inte utrymmer-effektivt - det blir mycket luft när man packar och får kuvert gör ill. Extra skönt för dem som skickar stora mängder prover. Veterinärerna får skapa hemmadruckade kuvert för att inte proverna ska läcka, eller bli för varma/kalla innan de når SVA - så måste proverna sparas om. I de fall där provet lämnas in personligen hos SVA, har det hänt att provet försvunnit inna på SVA.	Patologens svar tar ofta längre tid än andra, ibland behöver hen i provet kalla ut 4-5 veckor. Om svaret tar tid behöver veterinären sätta in behandling ändå. När det gäller döda djur behövs svar för att man ska kunna påbörja styrning, vid sent svar så kasseras kroppen i vissa fall. När prover skickas i anonymt gör det inte att få bekräftelse, inte om när proverna är tidskritiska, t.ex. mjölksprover. När det är brådttom behöver man ringa SVA för att skynda på provsvaret.	En del fall upplevs som onödiga att fylla, eller att det är information veterinären inte har som t.ex. ider för vittlingstid fisk. Om prover måste tas om debiteras kliniken och inte djurägaren. T.ex. om ett prov kommer fram efter 48 h. En provtagning som inte kommer fram till SVA kontaktas veterinären om prover saknas så att det uppmärksammas direkt om provet kommit bort (Vid planerad provtagning).	Provsvaren när inte alltid veterinären direkt, p.g.a. går till gemensamt med jättis, eller för att hen inte kollar mejl så ofta. Provsvar kan vara sena p.g.a. interna skiftnings hos SVA som systemfel, eller sjukdom. Händer att det blir fel med provsvaren, t.ex. att man fått någon annan provsvar eller att t.ex. 20 saknas, vilket gör att alla proverna måste tas om. Ibland så det enkelt utlöst om provsvaret är positivt/negativt, t.ex. för att det saknas referensvärde. Kan även vara ett svårt språk vid t.ex. blodprover.	Har blivit en del dubbelbedömning och bedömningar av fakturer, där veterinären alltid behöver dubbelkolla att fakturan verkligen stämmer. Finns behov av att priset baseras på totala antalet prov skickat för varje enskild förändelse.
--	--	---	--	---	---	--	---	--

Utmärkelser



Athafnir

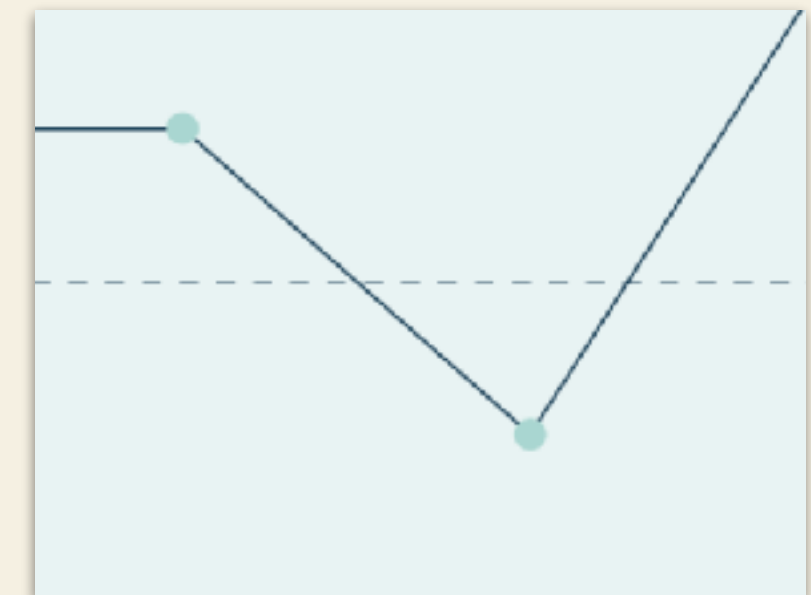
Athafnir = hvað gerir viðskiptavinurinn



Skriver ansökan
i word

Upplifun

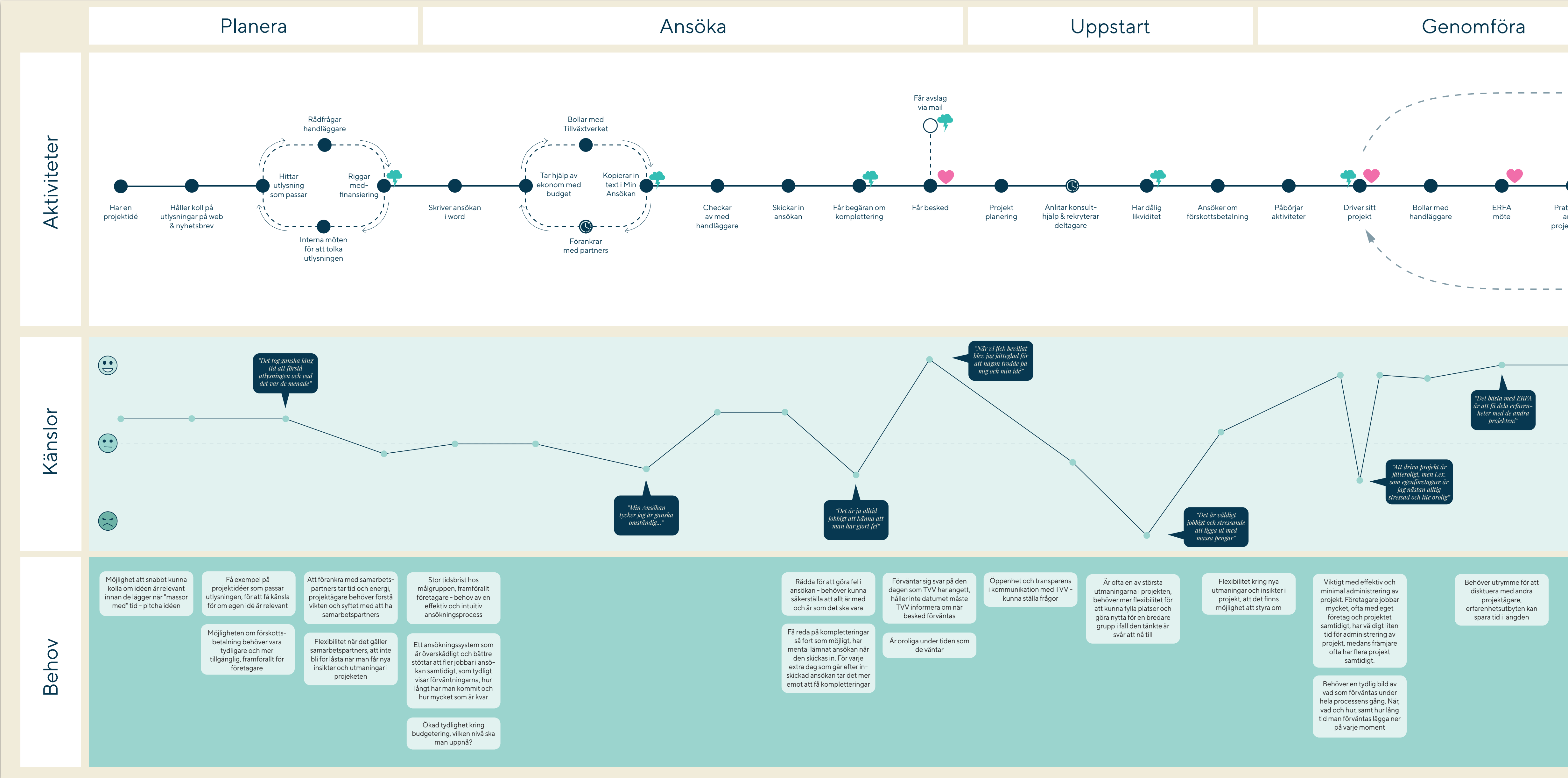
Upplifun = hvaða tilfinningu veldur athöfnin



þarfir

Þarfir = hvað þarf viðskiptavinurinn

Flexibilitet kring nya
utmaningar och insikter i
projekt, att det finns
möjlighet att styra om

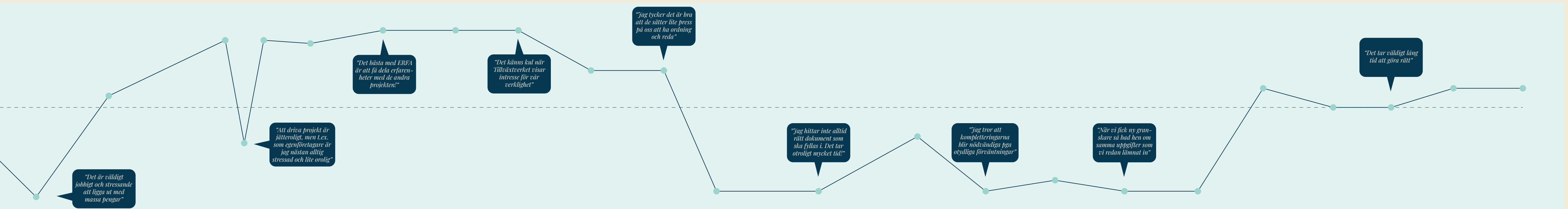
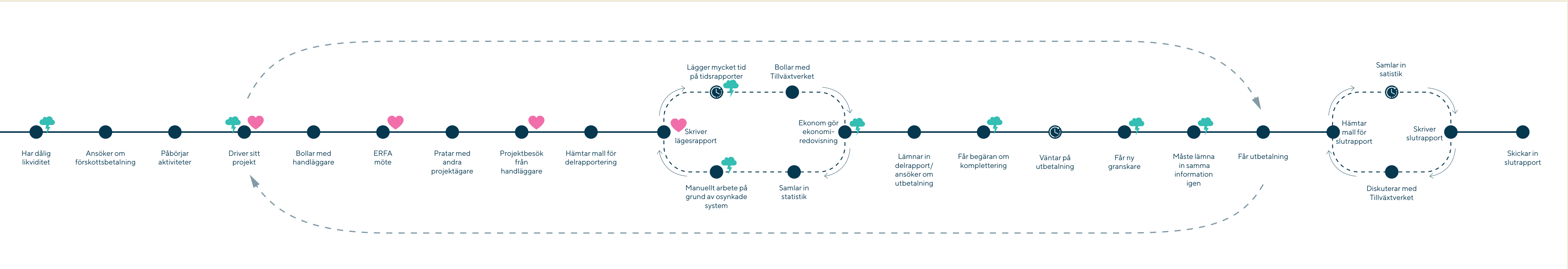


start

Genomföra

Rapportera

Avsluta



ofta en av största
ningarna i projekten,
ver mer flexibilitet för
 kunna fylla platser och
nytta för en bredare
pp i fall den tänkte är
svår att nå till

Flexibilitet kring nya utmaningar och insikter i projekt, att det finns möjlighet att styra om

Viktigt med effektiv och minimal administrering av projekt. Företagare jobbar mycket, ofta med eget företag och projektet samtidigt, har väldigt liten tid för administrering av projekt, medans främjare ofta har flera projekt samtidigt.

Behöver en tydlig bild av vad som förväntas under hela processens gång. När, vad och hur, samt hur lång tid man förväntas lägga ner på varje moment

Behöver utrymme för att diskutera med andra projektägare, erfarenhetsutbyten kan spara tid i längden

Mer flexibel mottagning
av rapporter, inte alla
system som synkar med
TVVs system

Rapporterar själva inte ner på timme, mer procentsats per månad. Att möta tidsrapporteringskraven hos TVVs tar tid från själva projektet.

Möjlighet till kortare tid mellan utbetalningar, vissa har svårt att ligga ute med pengar under en lång tid

Har svårt med försenad utbetalning, riskerar hela projektet

Behöver kunna lita på beslut som förankras i början av projekt, att inte bli överraskade med ändrade regler kring täckning av kostnader

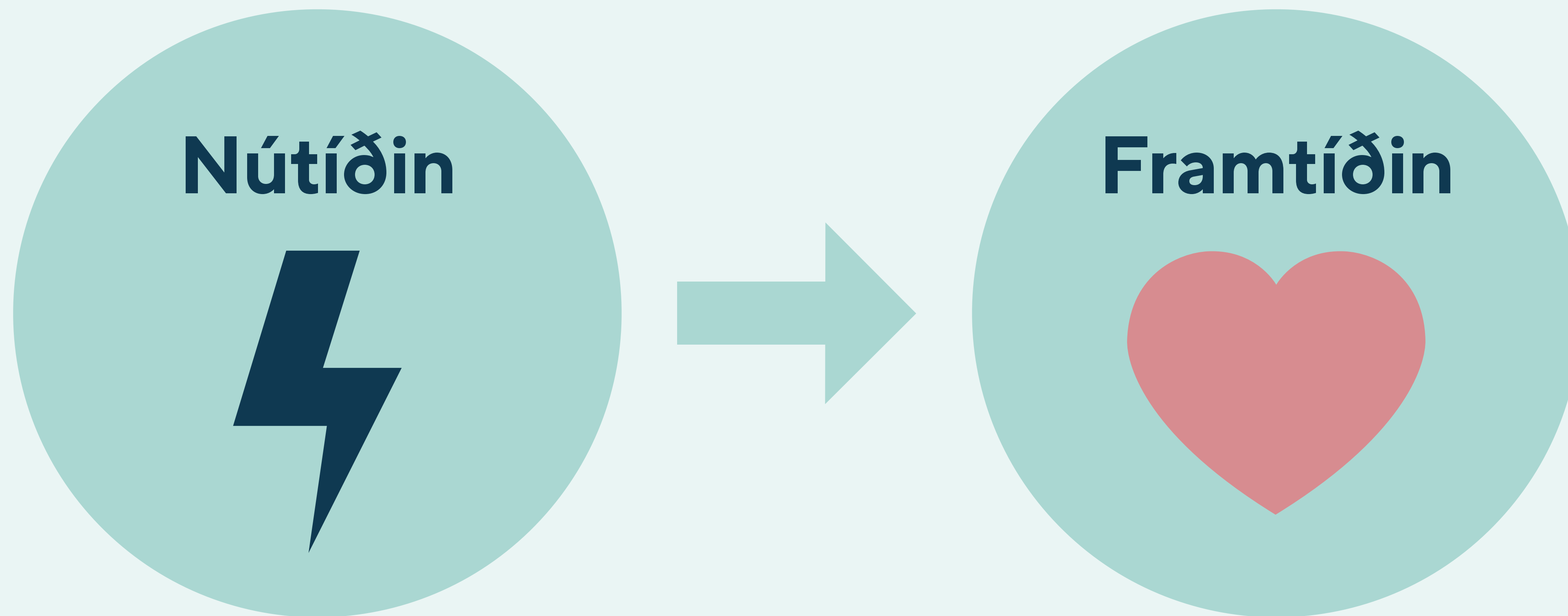
Heildarmyndin yfir allar dreifileiðir



+

Upplifun





Algeng mistök: Að ekki sjá heildarmyndina



En nú að verkfærakassanum



Verkfærakassinn fyrir nýsköpun með Customer Journey

1 Finna lykilferlana

2 Laga erfiðu
punktarna

3 Góður endir

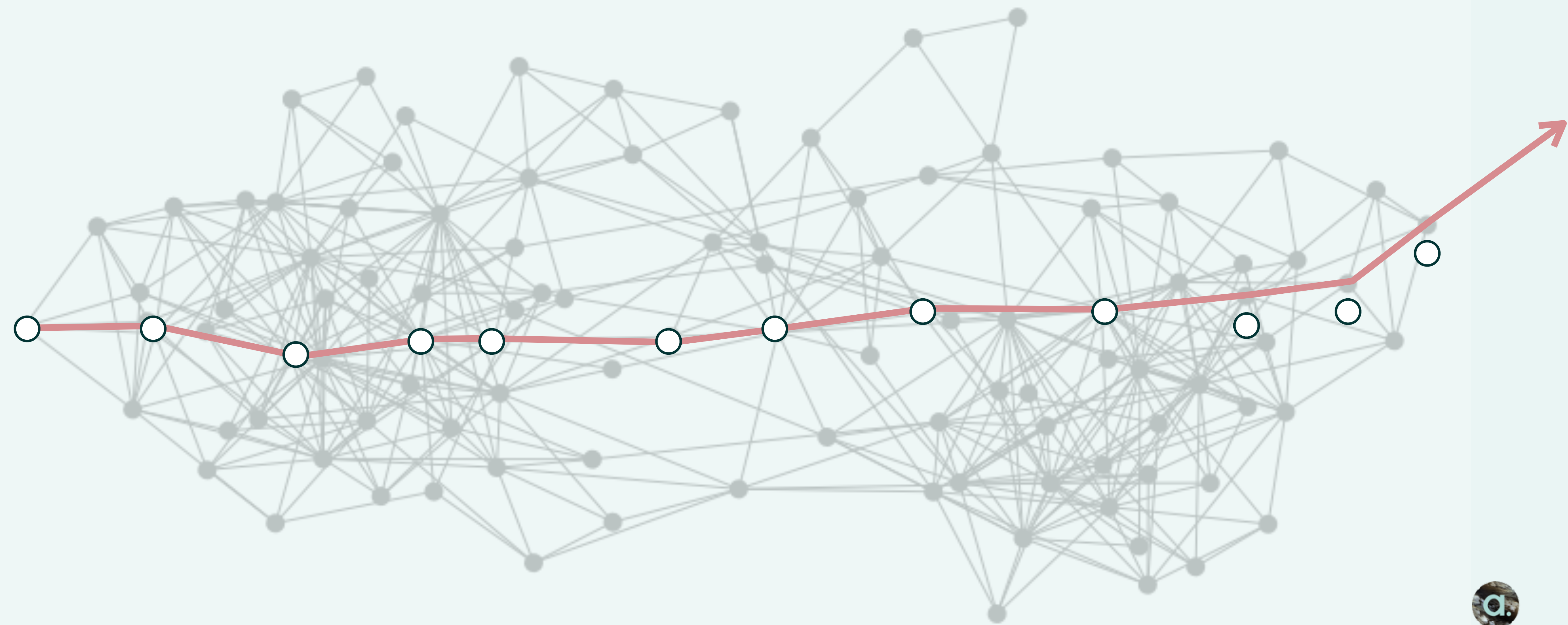


4 Taka burt
ónauðsynleg skref

5 Skilja samhengi

6 Bið er möguleiki

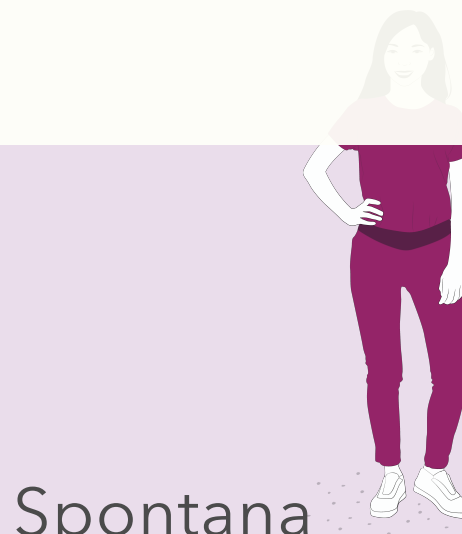
1 Finna lykilferlana



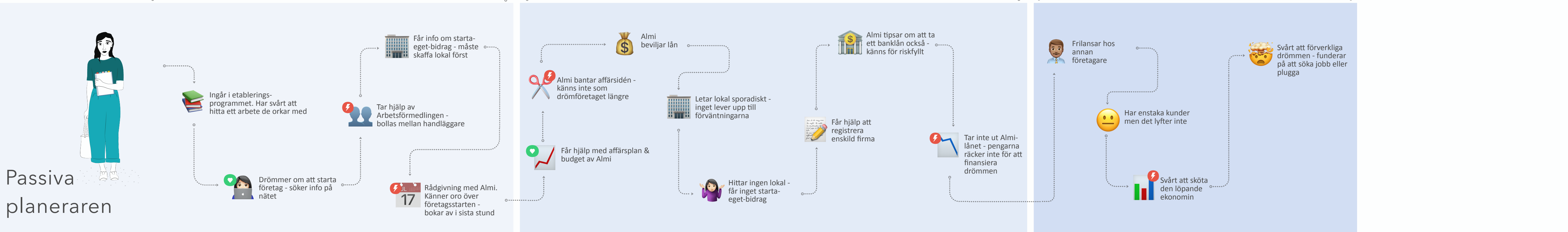
Ensamma problemlösaren

Mismunandi Customer Journeys fyrir mismunandi viðskiptavini

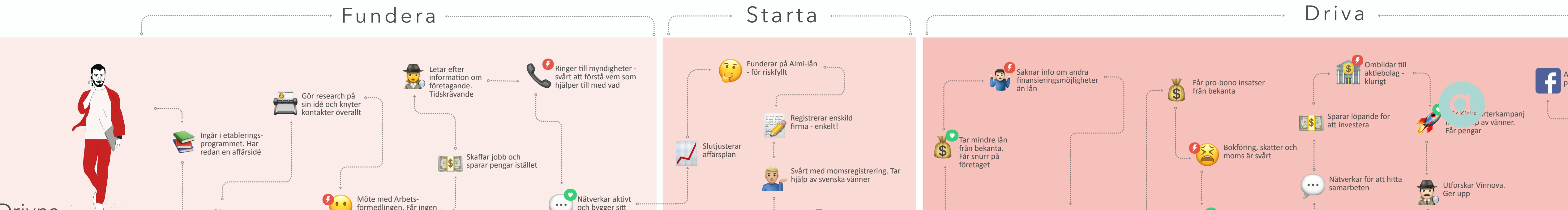
Spontana pragmatikern



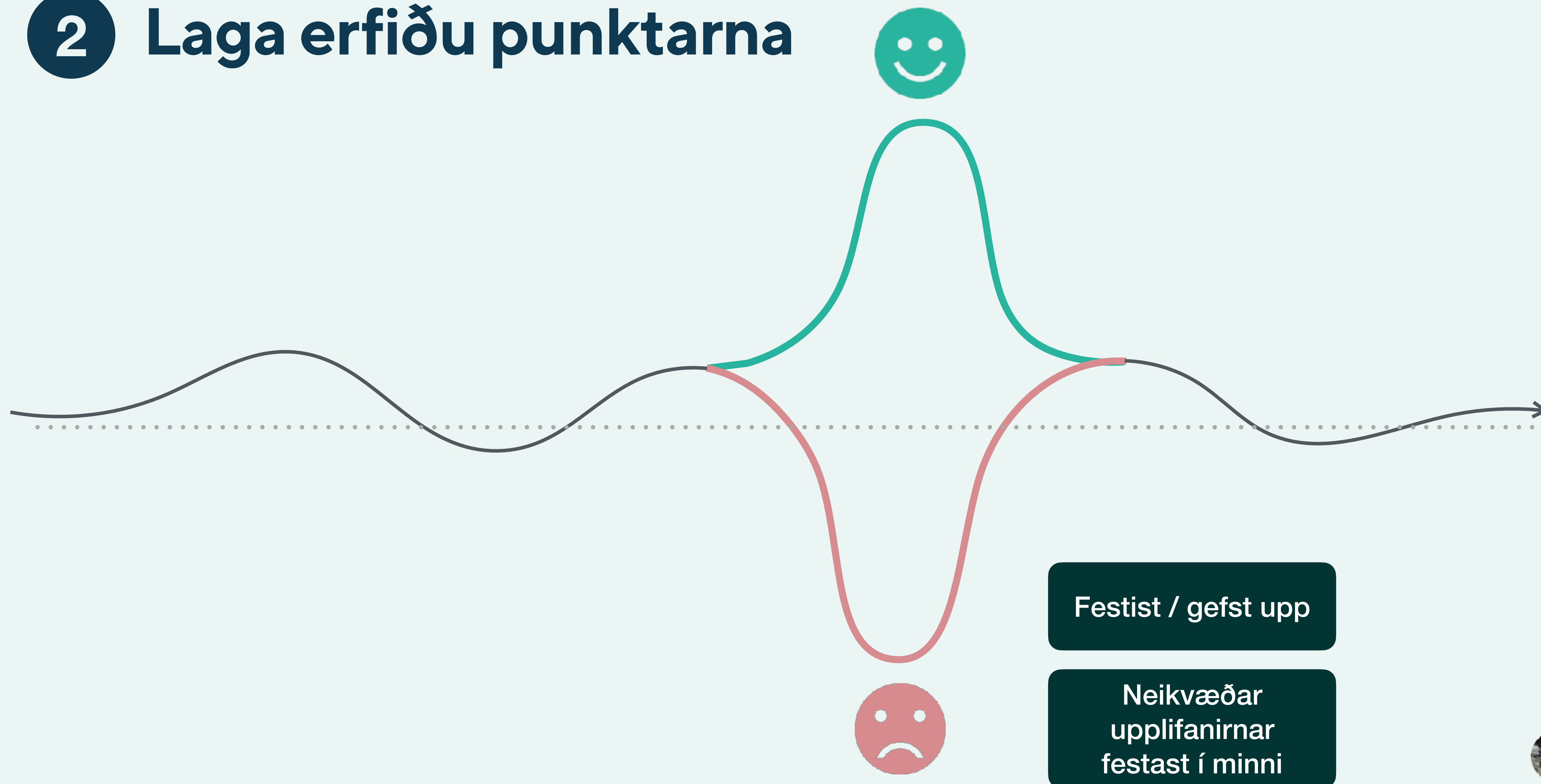
Passiva planeraren



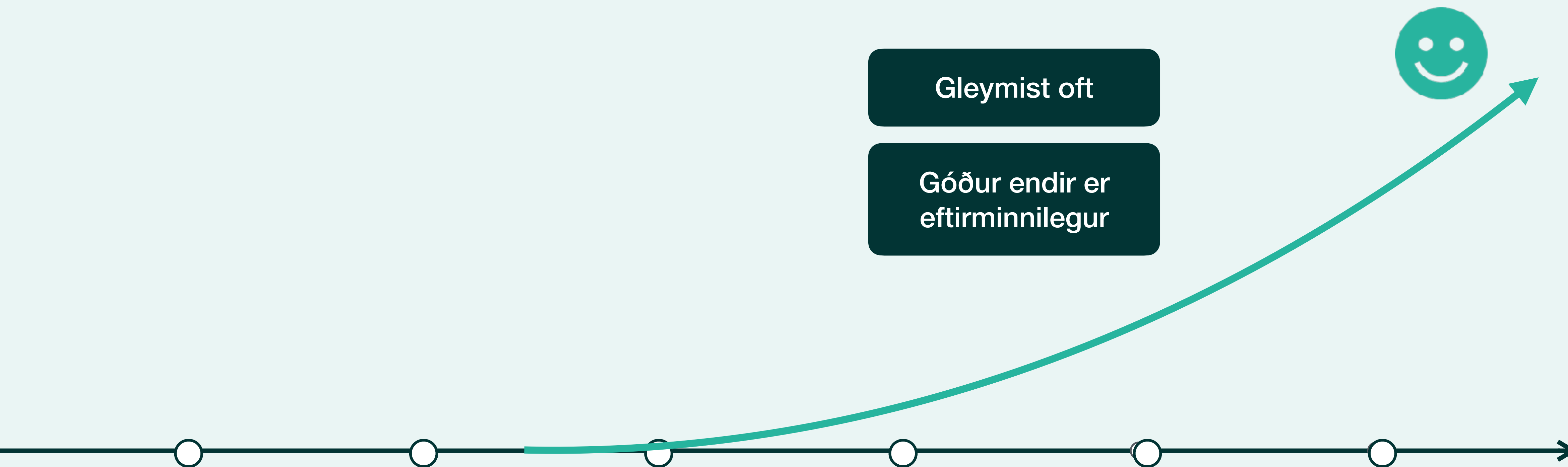
Drivna



2 Laga erfiðu punktarna



3 Góður endir



Góður endir = “win-win”

POLARN O. PYRET

Sök produkt



1150 annonser

Datum nyast



2020-11-30
Softshell jacka 86
86
250 kr



2020-11-30
Vindfleece 86
86
300 kr



2020-11-30
Topp, T-shirt
110
100 kr



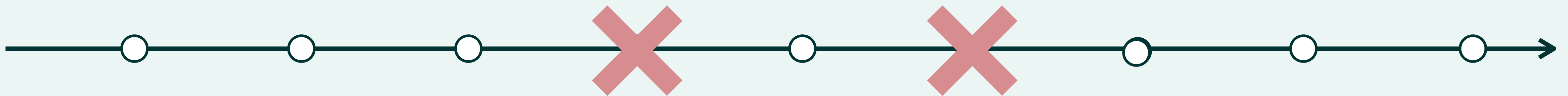
2020-11-30
Blå byxor/jeans stl 62, 2-4 månader
62
150 kr



2020-11-30
Kavat Ängskär st 19
One size
150 kr



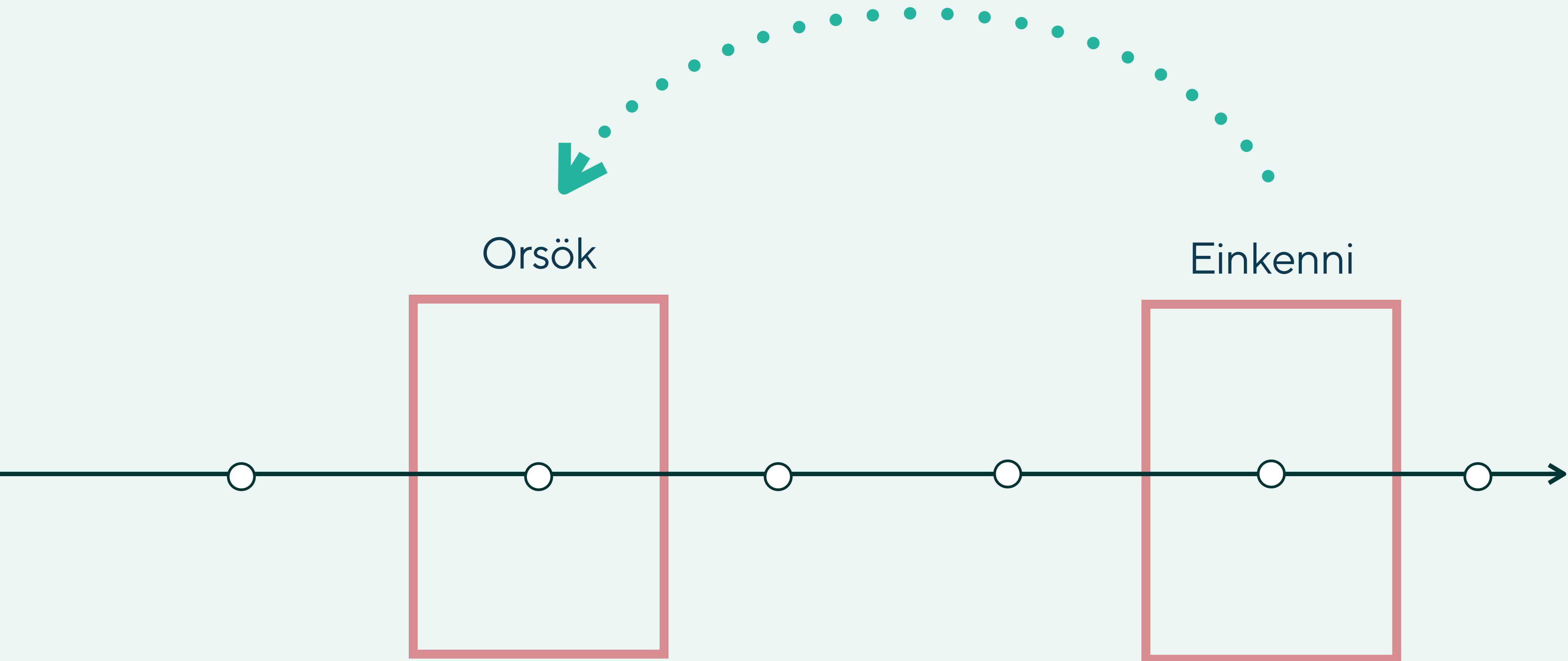
4 Taka burt ónauðsynleg skref



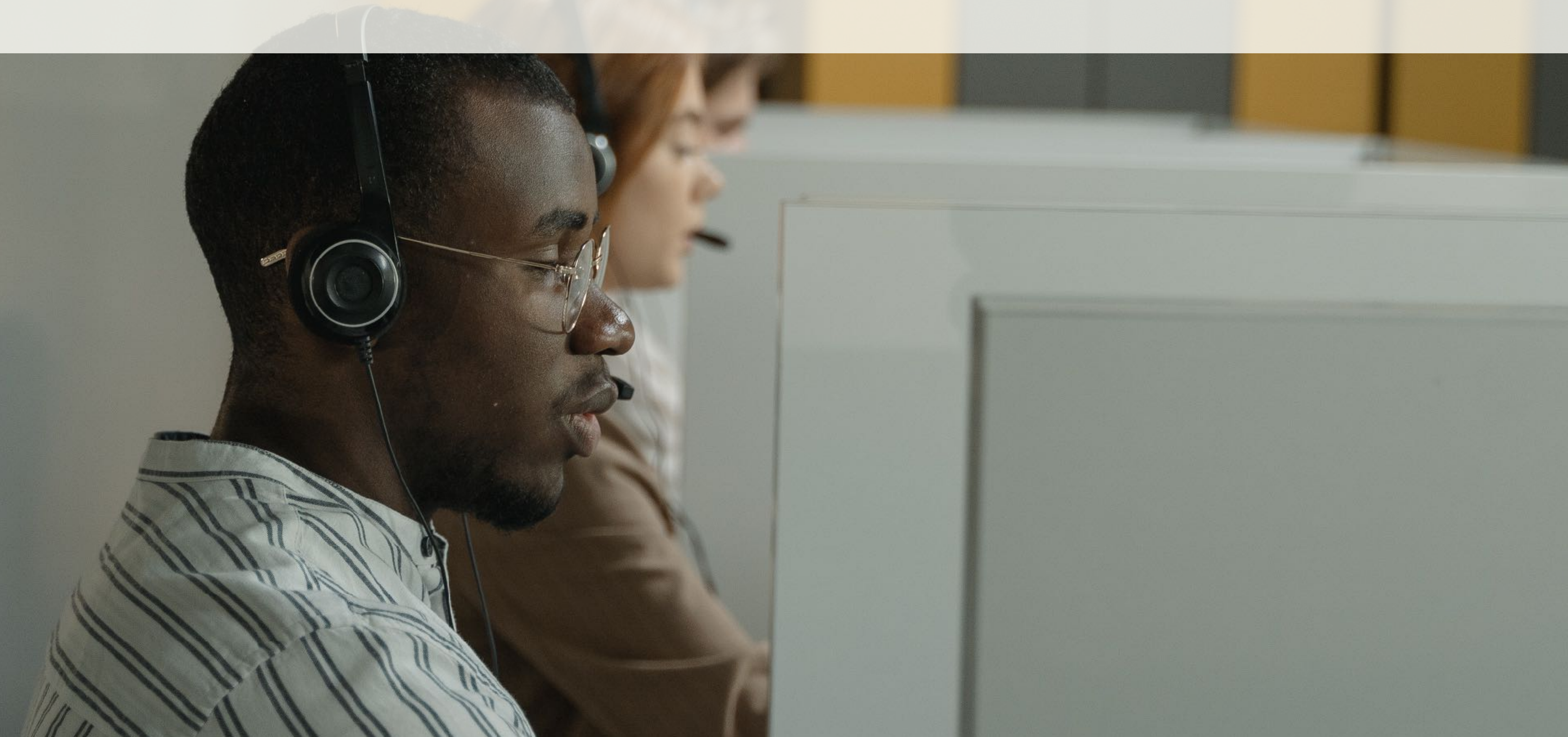
Eyðublaðið sem kostaði 22 milljónir SEK



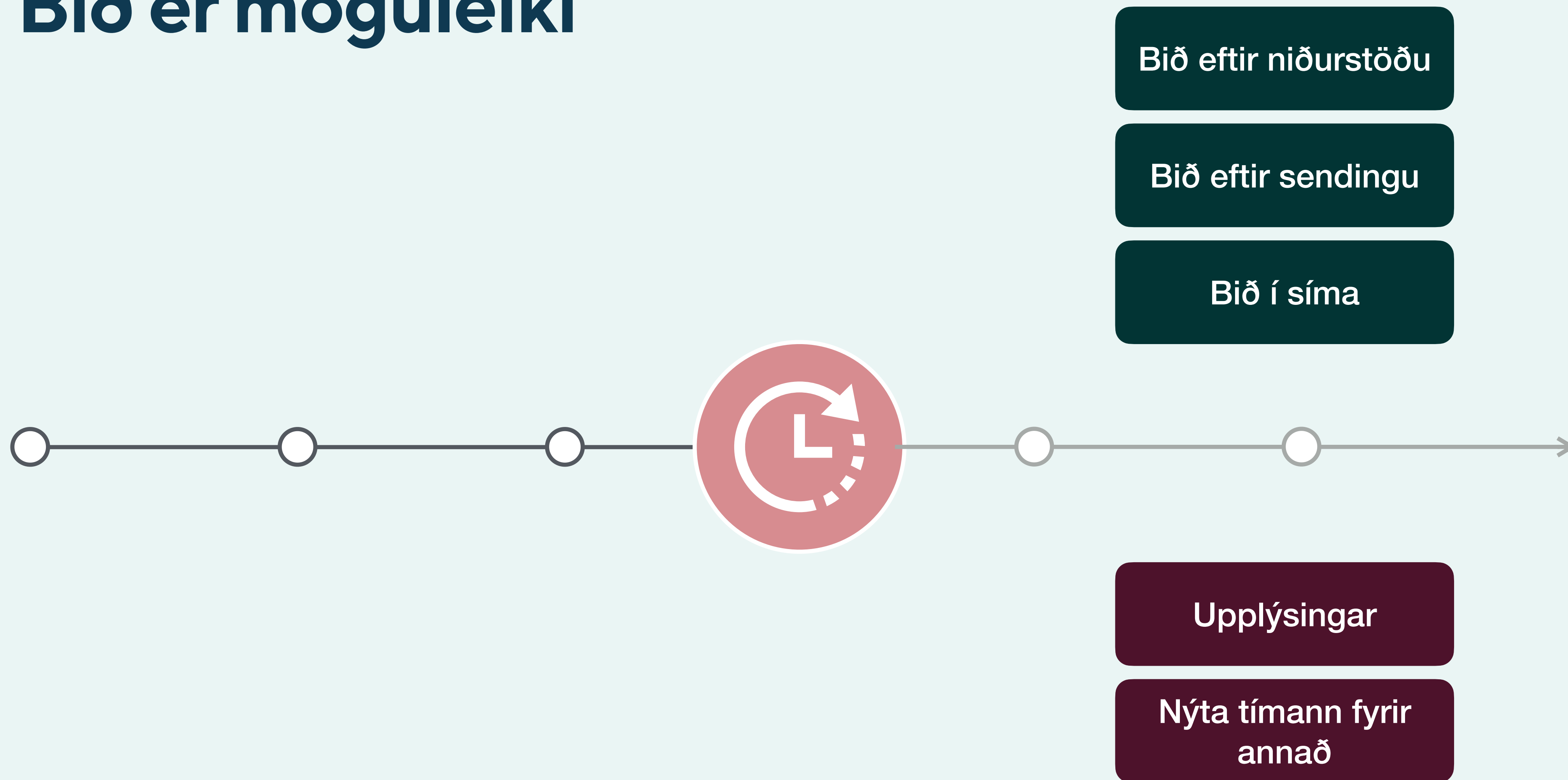
5 Skilja samhengi atburða



Færri samtöl til þjónustuværs



6 Bið er möguleiki



Biðin: Lengja upplifunina og skapa aukin sölutækifæri



Verkfærakassinn fyrir nýsköpun með Customer Journey

1 Finna lykilferlana

2 Laga erfiðu
punktarna

3 Góður endir



4 Taka burt
ónauðsynleg skref

5 Skilja samhengi

6 Bið er möguleiki

Gangi ykkur vel!

Takk fyrir mig :)

[linkedin.com/in/ingibjorgk](https://www.linkedin.com/in/ingibjorgk)

ingibjorg.kristinsdottir@antrop.se

