

# Käyttäjälähtöinen kehittäminen lisää asiakasymmärrystä - case Palkeiden rekrytointipalvelu

Marianne Muukkonen ja Tiia Vahvelainen



**Palkeet**

VALTION TALOUS- JA  
HENKILÖSTÖHALLINNON  
PALVELUKESKUS

# Miksi asiakaslähtöinen kehittäminen on palvelussamme tärkeää?

Asiakas edellä



Asiakas voi valita palvelupolustamme tarpeeseensa ja tilanteeseensa sopivia kokonaisuuksia. Vahvuutenamme on joustavuus.

Asiakastuntemus



Toimimme asiakkaan kanssa yhteistyössä ja kumppanina rekrytoinneissa. Asiakaskunnassamme on erilaisia asiakkaita. Asiakkaan tunteminen on tärkeää. Vastaamme muuten kaikkiin asiakkaidemme tarpeisiin?

Asiakkaan odotukset



Palvelumme lopputulos on kunkin asiakkaan näköinen. Palvelumme sopeutuu asiakkaan toimintaan. Tulee ymmärtää asiakkaan odotuksia. Älä oletta tai luule tietäväsi → kannattaa kysyä asiakkaalta.

# Pohdintaa

- Matkamme on vasta alussa. Mutta jo nyt olemme vakuuttuneita että suuntamme on oikea.
- Käyttäjälähtöinen kehittäminen lisää ymmärrystämme asiakkaistamme ja heidän tarpeistaan ja toiveistaan
- Pystymme kehittämään palveluitamme vastaamaan paremmin asiakkaidemme tarpeisiin
- Huomion siirtyminen palvelun sisältä ulospäin
- Samalla myös asiakas ymmärtää meitä paremmin







Asiakkaiden osallistaminen valtionhallinnon  
rekrytointikokonaisuuden uudistamisen hankkeessa

# Asiakkaiden osallistaminen valtionhallinnon rekrytointikokonaisuuden uudistamisessa – mitä ja miten?



# Osallistamisen tavat

- **Työpajat ja fasilitoidut keskustelut**

- käyttäjäpersoonat ja -tarinat, nykytilan oletukset → näistä nousseiden teemojen jatkotyöstö
- tapaamisten valmistelu ja ”tehtävänannot” sekä tarpeen mukaan uudelleen keskusteluun nostaminen

- **Töiden esittelyt (Scrum)**

Asiakasryhmä ja HR-juristiryhmä



- **Asiakasfoorumit = mahdollisuus laajemmalle joukolla olla mukana**

- aikaansaannosten ja ajankohtaisten asioiden esittely
- tulevien tavoitteiden kertominen
- kommenttien ja kysymysten osuus jokaisella kerralla

Asiakasfoorumit



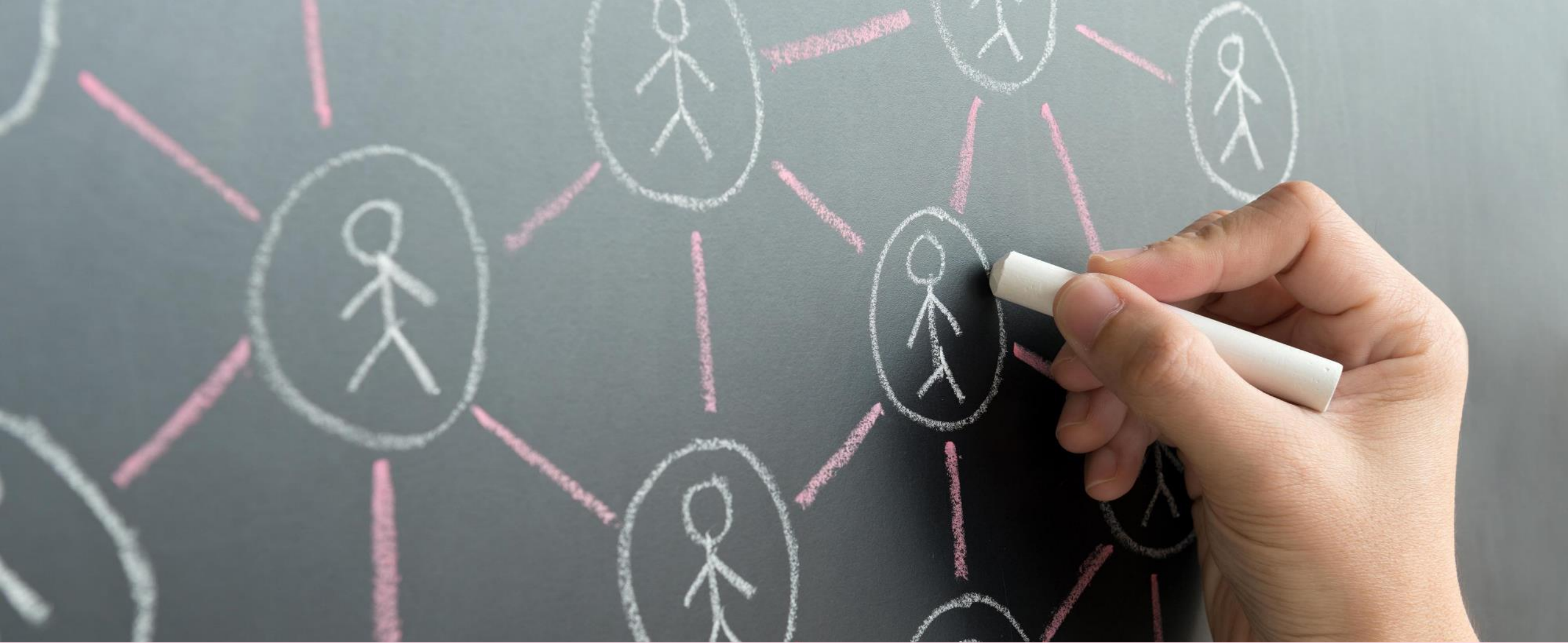
- **Erillinen tiedon keruu**
- **Asioiden keskustelu yhteisesti läpi**

- riskien tunnistaminen ja riskien vaikutusten arvioiti sekä riskien hallinnan suunnittelu yhteistyössä asiakkaiden aihealueen asiantuntijoiden kanssa

Kokonaisturvallisuuden hallinta -osaprojekti







Kokemus ja opit asiakkaiden kanssa tehdystä työstä

# Kokemukset ja opit osallistamisesta

Pidä fokus  
oikeissa  
asioissa.

Kyky  
hyväksyä,  
että oikeita  
vastauksia ei  
välttämättä  
ole.

Asiakas on omien  
asioidensa asiantuntija,  
palvelun tarjoaja voi  
pohtia onko erilaisia  
tapoja ratkaista asiat.

Valmius keskustella ja  
kysyä, lupa ihmetellä ja  
keksiä yhdessä.

Aito läsnäolo  
asiakkaiden kanssa  
maksaa käytetyn ajan  
moninkertaisesti takaisin  
saavutetun  
yhteisymmärryksen  
muodossa.



Pyri olemaan avoin ja valmis  
hyväksymään, että asiakas voi  
nähdä asiat aivan eri tavalla.  
Muista hymyillä. 😊

Ajoissa ja ennakoiden



Kiitos!

