

EAKR-rahoituspäätös (myönteinen): ASKO - Asiakaskokemuksen kehittyvät menetelmät

Maakuntahallitus 10.10.2022 § 125
268/15.00.05/2022

Hakija: Lab-ammattikorkeakoulu Oy
Hakemusnumero: 400243
Toimintalinja: 1 Innovatiivinen Suomi
Erytystavoite: 1.2 Digitalisaation etujen hyödyntäminen kansalaisten, yritysten ja julkishallinnon hyväksi
Hankeaika: 1.11.2022–30.4.2025

Hankkeen tiivistelmä

Hankkeen tavoitteet:

ASKO-hankkeessa kehitetään Päijät-Hämeen alueen pk-yritysten kokonaisvaltaista asiakaskokemusta data-analytiikkaa ja laadullista asiakastutkimusta sekä palvelumuotoilun menetelmiä yhdistäen. Laadukas asiakaskokemus on sekä B2B (business to business) että B2C (business to consumer) asiakassuhteissa yksi liiketoiminnan peruspilareista ja keskeinen kilpailutekijä nykyisillä, saturoituneilla markkinoilla.

Hankkeen toimenpiteet:

Asiakaskokemus kattaa kaikki asiakkaan kontaktit yritykseen ja niiden herättämät reaktiot ja tunteet. Osaa näistä kontakteista ja asiakkaan toimintaa vuorovaikutuksessa voidaan seurata digitaalisiin toimintoihin liittyvän datankeruun avulla. Toisaalta osaa toiminnoista ja syitä toiminnan takana on mahdollista selvittää vain laadullisen asiakastutkimuksen avulla esimerkiksi henkilökohtaisilla haastatteluilla, havainnoinnilla tai asiakkaiden kokemuksistaan tekemän itseraportoinnin avulla. Datan ja analytiikan avulla optimoidaan liiketoimintaa, kustannustehokkuutta, tehdään kannattavampia päätöksiä ja tarjotaan parempia asiakaskokemuksia. Yrityksen keräämä data kuvaa usein vain yksittäisiä osia palveluista. Asiakkaan kokonaisvaltainen asiakaskokemus ja palvelupolku jäävät tällöin helposti hahmottomatta. Ymmärrys ennen ydinpalvelua ja ydinpalvelun jälkeen tapahtuvasta asiakkaan toiminnasta, vuorovaikutustilanteista, tarpeista, esteistä ja kokemuksesta voi jäädä pimentoon. Hankkeen päätavoitteena on päijäthämäläisten yritysten asiakaskokemusosaamisen kasvattaminen ja asiakaskokemuksen kehittämisprosessien parantaminen. Tätä tehdään määrällisesti ja laadullisesti tuotetun tiedon yhdistämisen ja toisiaan täydentävän analysointiosaamisen kasvattamisella, palvelumuotoilua ja visualisoinnin menetelmiä käyttäen.

Kustannusarvio, €

| | |
|-------------------------------------|----------------|
| Palkkakustannukset | 201 252 |
| Flat rate 40 % | 80 501 |
| Kustannukset yhteensä | 281 753 |
| Haettu rahoitus EAKR ja valtio | 225 403 (80 %) |
| Oma rahoitus: Muu julkinen rahoitus | 56 350 |

Rahoittajan arvio

Hankkeen päätavoitteena on päijäthämäläisten yritysten asiakaskokemusosaamisen kasvattaminen ja asiakaskokemuksen kehittämisprosessien laadun parantaminen. Vastaavan kaltaisia toimia on tehty aiemmissakin hankkeissa, mutta tarvetta tämän kaltaiselle edelleen kehittämiselle on jatkuvasti, johon hankkeella pyritään osaltaan vastaamaan. Uutuutena nähdään laadullisen asiakastutkimuksen ja palvelumuotoilun korostuminen ja eri lähestymistavoilla hankitun tiedon rikastuttaminen, ristiin pölyttäminen ja monipuolisen asiakasymmärryksen visualisointi asiakaskokemuksen kehittämisen tueksi. Hankkeessa tehdään yritys-korkeakoulu yhteistyötä mm. kartoittamalla 4–5 eri toimialan, kokoluokan ja digitaalisen kehitystason yrityksiä Päijät-Hämeestä. Lopputuloksena on tarkoitus saada aikaan konkreettinen täydennyskoulutuskokonaisuus sekä sitä tukeva opas, jonka päivittämistä jatketaan hankkeen jälkeen. Hanke on alue- ja rakennepolitiikan ohjelman 2021–2027 ja sen erityistavoitteen 1.2. mukainen. Toimenpiteet tukevat maakuntastrategian tavoitteita uudistuminen ja vetovoima.

Hanke menestyi erityisten valintakriteerien ja ohjelman painotusten mukaisessa vertailussa.

Hankkeen käsittely

Päijät-Hämeen maakunnan yhteistyöryhmän sihteeristö (22.9.2022) suositti hankkeen rahoittamista.

| | |
|---------------|---|
| Valmistelija | Asian on valmistellut erityisasiantuntija Petri Veijalainen puh. 044 771 9466. |
| Esittelijä | Maakuntajohtaja Niina Pautola-Mol |
| Päätösehdotus | <p>Maakuntahallitus päättää</p> <ul style="list-style-type: none">• esittää Uudenmaan liitolle ASKO - Asiakaskokemuksen kehittyvät menetelmät -hankkeen osarahoitettavaksi alue- ja rakennepolitiikan 2021-2027 ohjelmasta,• kohdentaa hankkeelle työ- ja elinkeinoministeriön Päijät-Hämeen liitolle osoittamaa vuosien 2022-2023 myöntämisvaltuutta käyttäen EAKR- ja valtion rahoitusta yhteensä korkeintaan 225 403 euroa, kuitenkin enintään 70% hyväksyttävistä kokonaiskustannuksista,• esittää, että Päijät-Hämeen liitolle on varattava mahdollisuus olla mukana seuraamassa projektin etenemistä. Päijät-Hämeen liiton yhteyshenkilö on erityisasiantuntija Petri Veijalainen,• esittää, että hankkeelle on perustettava ohjausryhmä ja että ohjausryhmään nimetään Päijät-Hämeen liiton edustaja.• Ennen rahoituspäätöksen laatimista rahoittaja käy tuenhakijoiden kanssa tarvittaessa tarkentavat rahoitusneuvottelut hankesuunnitelmaan mahdollisesti tehtävistä muutoksista. |
| Päätös | Ehdotus hyväksyttiin. |