

23.5.2018

## **Palvelumuotoilun keinoin kohti parempaa asiakaskokemusta**

Meillä HSY:lla on vahva tahtotila kehittää toimintaamme asiakaslähtöisemmäksi. Tavoitteenamme on saada palvelumme vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin ja parantaa asiakaskokemusta. Hyödynnämme palveluiden kehittämisessä palvelumuotoilun menetelmiä. Kehitämme palveluita yhdessä asiakkaidemme kanssa, koska vain asiakkaita ja heidän kokemuksiaan kuuntelemalla, voimme kehittää palveluita aidosti asiakastarpeita vastaaviksi.

### **Omakotirakentajan palvelupolku - asiakasymmärryksen avulla kohti asiakasystävällisempää vesiliittymän hankintaa.**

Haastattelimme omakotitalon rakentajia, ja saimme eväitä selkeyttää ja parantaa palveluprosessiamme. Tavoitteenamme on, että omakotirakentajan mielestä vesiliittymän hankkiminen HSY:lta olisi rakennusprojektin helpoin homma.

### **Omakotimuuttajan palvelupolku -nopeasta kokeilusta laajempaan kiinteistöväälittäjäyhteistyöhön**

Järjestimme asiakastyöpajan, jossa kehitimme omakotimuuttajan asiointipolkua yhdessä asiakkaiden kanssa. Saimme asiakkailta toiveen, että vesihuollon asioista olisi tärkeää saada tietoa jo omakotitaloa ostettaessa. Toteutimme nopean yhteistyökokeilun, jossa kiinteistöväälittäjät neuvoivat uusia omakotimuuttajia myös vesihuollon asioissa. Kokeilu oli onnistunut ja se johti laajempaan kiinteistöväälittäjäyhteistyöhön.

#### **Lisätietoja:**

**Kehityspäällikkö Katri Henttonen**

**Helsingin seudun ympäristöpalvelut HSY**

**s-posti: [katri.henttonen@hsy.fi](mailto:katri.henttonen@hsy.fi)**