

Tuotteistus on määrittelyä, tarkentamista ja kehittämistä

Tuotteistuksella tarkoitetaan organisaation tai työyksikön tuottamien ja asiakkaan saamien palvelujen 'paketointia'; palvelujen tarkempaa määrittelyä, täsmentämistä ja profilointia. Tarkennukset voivat koskea palvelun tarkoitusta, kohderyhmää, tavoiteltuja hyötyjä, sisältöä, tarvittavia resursseja, kustannuksia sekä laadulle asetettavia vaatimuksia.

Hyvinvointipalveluissa tuote on useimmiten palvelu. Palvelujen ohella voidaan tuotteistaa jokin toimintamalli tai työkäytäntö. Tällöin kuvaustapana on usein prosessikuvaus. Palvelukuvaukset ja prosessikuvaukset täydentävät toisiaan ja toimivat hyvänä parina palvelujen läpinäkyvyyden lisäämisessä. Kirjalliseen prosessikuvaukseen sisältyvät mm. toiminnan eteneminen, palvelun sisältö ja työntekijöiden tehtävät sekä niiden ajallinen kesto eri vaiheissa sekä suoritusvastuun siirtyminen henkilöltä toiselle. Keskeisiä kohtia ovat prosessin alku ja päättyminen sekä toiminnan onnistumisen kannalta kriittiset kohdat.

Palvelujen tuotteistamista / tarkempaa määrittämistä tarvitaan ainakin silloin,

- kun hankitaan tai myydään palveluja. Tarjouspyynnössä tarkentuu, mitä halutaan ostaa. Tarjoaja, palvelun tuottaja, vastaa pyyntöön omalla tarjouksellaan tai markkinoi ja myy tuotteitaan muulla tavoin. Kun ostaja tietää, mitä ostaa ja myyjä tietää, mitä myy, voidaan keskustella hinnoista. Mitä tarkemmin omat palvelut on määritelty, sitä helpompi on luoda myös pohjaa yhteistyölle.
- kun arvioidaan palvelun tuottamisesta aiheutuneita kustannuksia ja määritellään palvelulle hintaa. Hinnan määrittely edellyttää kustannustietoa tuotantoprosessista ja siinä tarvittavista resursseista.
- kun halutaan tehdä toiminta läpinäkyväksi asiakkaille ja myös kuntalaisille. Palvelukuvaukset tai palveluselosteet antavat tiedon siitä, mitä palvelun tarvisijalla on lupa odottaa saavansa – omilla tai yhteiskunnan varoilla.
- kun kehitetään palveluja vastaaman asiakkaiden tarpeita ja odotuksia – etsitään niitä ominaisuuksia, jotka täyttävät asiakas- ja muut laatuvaatimukset.

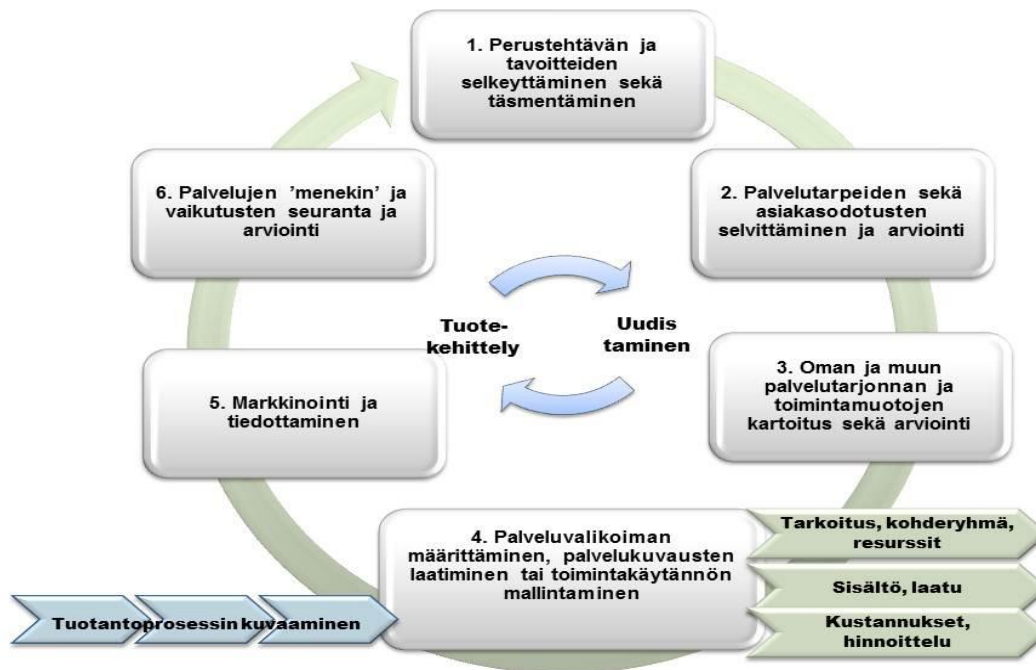
Tuotteistusprosessin vaiheita

Onnistunut tuotteistus lisää luotettavuutta, uskottavuutta ja hyvää imagoa koko organisaatioon tai yritykseen. Näitä asioita ei ole syytä unohtaa silloinkaan, kun asiakkaina ovat esimerkiksi monista ongelmista ja vaikeista elämäntilanteista kärsivät lastensuojelun asiakkaat tai vaikkapa mielenterveyskuntoutujat ja huonokuntoiset vanhukset. Tuotteistus antaa mahdollisuuden parempaan laatuun ja erityisesti laadun varmistamiseen. Asiantuntijayrityksissä pidetään tuoteajattelun lisääntymistä tehokkuuden ja tuottavuuden sekä myös palvelun laadun kannalta oleellisena menestystekijänä. Tuotteistus pakottaa antamaan kehitystyölle selkeät tavoitteet ja pakottaa analysoimaan ja järjeistämään toimintaprosesseja, jolloin työvaiheet selkiintyvät ja rationalisoituvat.

Tuotteistusmallin perustana on prosessi, johon sisältyy useita eri vaiheita. Vaiheet toteutuvat osin päällekkäin ja limittäin (Kuvio 1).

Ennen palvelujen tarkempaa suunnittelua ja määrittämistä on perusasioiden oltava kunnossa. Perustan varmistamiseen sisältyy muun muassa oman yksikön tai oman perustehtävän kirkastaminen, potentiaalisten asiakkaiden tai asiakasryhmien palvelutarpeiden ja -odotusten selvittäminen sekä muiden vastaavia palveluja tuottavien yksiköiden palvelutarjonnan kartoittaminen kunnassa tai seutukunnassa.

Palvelujen tarkempi määrittely/kuvaaminen on samalla tuotteiden muodostamista. Ennen yksittäisten palvelujen kuvaamista on palvelujen kirjo tavalla tai toisella jäsennettävä. Organisaatiossa tai yrityksessä voi esimerkiksi olla tuoteperheitä tai tuoteryhmiä, joilla on jokin yhteinen nimittäjä. Näistä muodostuu palveluvalikoima, joka kertoo, millainen kokoelma palveluja organisaatiolla on tarjolla. Omaa palveluvalikoimaa peilataan asiakastarpeisiin ja seutukunnassa tarjolla oleviin palveluihin; ”puuttuuko meiltä jokin palvelu tyystin”, ”tarvitaanko tuotekehittelyä”?



Kuvio 1. Tuoteistutusprosessin vaiheita

Palvelun tarkempaa kuvausta voidaan nimittää monella nimellä. Oli nimi mikä tahansa, tarkoitus on tuoda esille tarkemmin yksittäisten palvelujen tai palvelukokonaisuuksien sisältö. Palvelukuvaus kertoo muun muassa:

- minkä nimisestä palvelukokonaisuudesta on kyse,
- kenelle palvelu on tarkoitettu,
- mitä palvelun avulla halutaan saada aikaan, millaisia hyötyjä tavoitellaan,
- mitä palvelu sisältää,
- millaisia vaatimuksia esimerkiksi palvelun laadulle asetetaan,
- miten palvelun onnistuminen arvioidaan (asiakaspalaute ym.) ja
- mitkä ovat palvelun tuottamisesta aiheutuneet kustannukset, mitä palvelu maksaa.

Testaa palvelujesi tuoteistustilanne

1. Oletko kirjannut perustehtäväsi tai työsi toiminta-ajatuksen sekä tavoitteen?
2. Oletko selvillä asiakaskuntasi (palvelujen käyttäjät, tilaajat, maksajat, sidosryhmät) nykyisistä tarpeista ja odotuksista?
3. Perustuuko palvelutarjontasi asiakaskuntasi tarpeisiin? Onko palveluvalikoimaasi ja palveluluutiasi uudistettu ja 'tuotekehitetty' viime vuosina?
4. Miten olet ryhmitellyt ja nimennyt omat palvelusi: löytyykö tuoteperheitä tai muita jäsenyyksiä?
5. Oletko laatinut palveluistasi palvelukuvaukset tai tuoteselosteet? Onko niissä määritelty tarkemmin palvelun kohderyhmä, tavoitteet ja hyödyt, sisältö ja laatu sekä kustannukset ja hinta?
6. Oletko analysoinut ja arvioinut myös palvelujen tuottamisen prosessia?
7. Onko kustannuksia laskettaessa otettu huomioon kaikki ko. palvelun tuottamisesta aiheutuvat kustannukset?
8. Miten markkinoit palvelujasi ja osaamistasi: ovatko palveluesitteet, internet –sivustot ja vastaavat ajan tasalla?
9. Miten seuraat palvelujesi menekkiä, vaikutuksia, onnistuneisuutta ja vastaavuutta asiakaskunnan tarpeisiin?
10. Pystytkö täyttämään lupaukset, joita palveluesitteesi tai tarjouksesi sisältävät?