

Huokailijat

Loppuraportti

Osaaminen, innovaatiot ja liiketoiminta

Victoria Latva- Rasku, Henna Moilanen,
Ella Pelkonen, Päivi Peltoniemi, Teemu Tolkki
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto
Tradenomi (AMK)

KEMI/TORNIO 2012

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	3
2	KÄYTTÄJÄPERSONA.....	4
2.1	Käyttäjäpersoonan luominen.....	4
3	IDEAT JA RATKAISUVAIHTOEHDOT INNOVOINTISESSIOISTA	6
4	RATKAISU JA UUSI PALVELU.....	7
5	POHDINTA	9

1 JOHDANTO

Saimme Osaaminen, innovointi ja liiketoiminta -kurssilla tehtäväksemme toimeksianton, jossa Elävä Lappi -hankkeen laadullisen markkinatutkimuksen pohjalta meidän tuli kehittää liiketoiminnallinen palvelu tietyille asiakasryhmälle. Meidän ryhmämme asiakasryhmä on Huokailijat ja ensimmäiseksi asiakasryhmälle täytyi kehittää käyttäjäpersoonaa. Tämän jälkeen esittelimme persoonan kurssimme opiskelijoille ja heidän tehtävänä oli ideoida palveluita kyseiselle käyttäjäryhmälle. Opiskelijaryhmämme ideoiden sekä omien ajatustemme perusteella kehitelimme palvelun, joka soveltuu Huokailijoille.

2 KÄYTTÄJÄPERSONA

2.1 Käyttäjäpersoonan luominen

Aloitimme käyttäjäpersoonan luomisen käymällä Moodlen wiki- alustalla keskustelua Huokailijan persoonasta. Ryhmämme keskusteluissa esiintyi erilaisia vaihtoehtoja persoonalle. Huokailija voisi olla keski-ikäinen rouvashenkilö, joka ei osta mitään ja valitsee kalliita hintoja. Huokailija voisi olla myös 16-30-vuotias nuori nainen, joka pyörii kauppakeskuksessa kaveriporukassa, tai hän voisi olla ”ikkuna- shoppailija”, jolla ei ole varaa ostaa mitään. Huokailija voisi olla myös minkä tahansa ikäinen mies, joka on tullut kauppakeskukseen vaimonsa mukana makutuomariksi. Pohdintojen jälkeen päätimme, että meidän Huokailijamme on Jaakko Jokinen, kutsumanimeltään Jaska. Jaska on 35-vuotias autoasentaja Tornioista. Hän asuu vaimonsa ja 5- ja 7-vuotiaiden lastensa kanssa omakotitalossa. Jaakko harrastaa moottorikelkkailua ja vanhojen autojen korjaamista. Jaakko etsii Internetistä vanhoja, hieman ruostuneita autoja ja korjailee niitä vapaa-ajallaan. Kaikki aika menee autojen parissa ja Jaskan perheen omakotitalo on tästä johtuen hieman rempallaan.

Huokailija

- **Nimi:** Jaakko Jokinen
- **Ikä:** 35 vuotta
- **Ammatti:** Autoasentaja
- **Asuu:** Omakotitalossa
- **Perhe:** vaimo ja 5- ja 7-vuotiaat lapset
- Jaakko käy kauppakeskuksessa vaimonsa kanssa. Mieluummin hän asioisi Motonetissä tai autokaupoissa
- **Harrastukset:** Moottorikelkkailu ja autojen rassaaminen. Jaakko bongaa halpoja, hieman ruostuneita autoja netistä, ostaa niitä ja sen jälkeen päivittäin jatkuvasti laittaa niitä omakotitalonsa pihalla. Auton osia löytyy sieltä täältä ja nurmikko on leikkaamatta.





Jaska ei pidä ollenkaan kauppakeskuksissa käymisestä, vaan asioisi mieluummin esimerkiksi Motonetissä tai Biltemassa. Jaska käy kauppakeskuksissa vain vaimonsa

kanssa ja silloinkin huokailee koko ajan ja haluaisi päästä pois mahdollisimman pian. Hän kokee, ettei kauppakeskuksissa ole sellaisia palveluita, joita hän haluaisi käyttää ja joiden parissa viihtyisi.

Teimme PowerPoint-esityksen Jaska Jokisesta. Lisäsimme diaesitykseen valokuvia, jotka parhaiten kuvasivat meidän käsitystämme tästä käyttäjäpersoonasta. Tällä tavalla halusimme tehdä Jaska Jokisesta todellisen henkilön, jonka käyttäytymistä olisi helppoa ymmärtää.

3 IDEAT JA RATKAISUVAIHTOEHDOT INNOVOINTISESSIOISTA

Pidimme innovointisession opiskelijaryhmällemme 14.3.2012. Esitimme muille kurssilaisille meidän käyttäjäpersoonan Jaakko Jokisen. Sessiossa ryhmäläiset laativat omia ideoitaan palvelukonseptista Corkboard-alustalle.



Seuraavassa saamiamme ideoita:

- Parkkipaikka-alueella mahdollisuus autonpesuun ja mahdollisesti huoltopalvelupiste. Kauppakeskus tarjoaisi pesuaineet. Jaakko vaikuttaa henkilöltä, joka karttaa ihmisvilinää, joten Jaakko voisi hoitaa kauppakeskuskäynnillä esimerkiksi auton pesun.
- Autotarvike- ja varaosaliike.
- Jokin autoihin liittyvä erikoisliike.
- Bauhaus, Motonet ja Biltema pienoiskoossa.
- Kauppakeskukseen "miesparkki".
- Jaakolle istuskeluryhmä, jossa olisi luettavaa: TM, Tuulilasi, V8 jne.
- Oleskelutila, jossa voisi lukea autolehtiä vaimoa odotellessa.
- Huokailijat otettaisiin mukaan siten, että he voisivat jäädä Internet-kahvilaan toisten samanhenkisten kanssa etsimään autoja ja muuta roinaa.
- Rallisimulaattori. Autoiltamat, jonne tulisi joku rallitähti vierailemaan, tuunauspiste, josta vinkkejä auton tuunaukseen, autohifiliike.
- Formulacenter.

4 RATKAISU JA UUSI PALVELU

Innovointisession aikana saamamme ideat palvelukonseptista mukailivat melko vahvasti omia ajatuksiamme sopivasta palvelusta Huokailijalle. Kävimme keskustelua Moodlen wiki-alustalla, sekä viestittelimme Moodlen sähköpostin kautta. Ryhmätyöskentelymme oli sujuvaa ja tehokasta, ja innostuimme kovasti annetusta aiheesta. Päädyimme yhdistämään saamiemme ideoita omiin ajatuksiimme. Sitä kautta syntyi ajatus Varaosakahvilasta. Mietimme, mitä palveluita Varaosakahvila voisi huokailijalle tarjota.

Varaosakahvila

- Varaosaliike olisi pieni mutta tehokas
 - uudet ja käytetyt osat
 - harvinaiset osat tilauksesta
- Liikkeen vieressä olisi kahvila/hampurilaispaikka
 - autoalan lehtiä
 - leikkipaikka lapsille
 - Kahvila autoaiheinen eli miehinen sisustus
 - käynti myös vara-osaliikkeen kautta
 - Ravintolan ja varaosaliikkeen välisiä etuja



<http://www.paltamo.fi/yritys/varaosa/Paltamo2.jpg>

Palvelumme Huokailijoille on Varaosakahvila, joka sisältää varaosaliikkeen ja kahvila-ravintolan/hampurilaispaikan. Varaosaliike on pieni, mutta tehokas. Liikkeestä saa uudet ja käytetyt osat sekä harvinaiset osat tilauksesta. Liikkeen vieressä on kahvila/hampurilaispaikka. Kahvila on autoaiheinen, eli siellä on miehinen sisustus ja autoalan lehtiä, joita Jaska ja muut Huokailijat voivat ajankulukseen lukea. Kahvilassa on leikkipaikka lapsille, jossa perheen lapset voivat viettää aikaa äidin shoppaillessa ja isän katsellessa auton varaosia. Kahvila-ravintolaan on käynti myös varaosaliikkeen kautta, jotta mahdollisimman moni varaosaliikkeessä asioiva päätyy myös ruokailemaan saman yrityksen palvelujen piirissä. Ravintolalla ja varaosaliikkeellä on keskinäisiä etuja: esimerkiksi jos ostaa tietyn määrän varaosia, saa hampurilaisaterian alennuksella. Liike järjestää erilaisia tapahtumia kesäisin, esimerkiksi rompetorin, joka mahdollistaa auton

osien myymisen ja ostamisen autoharrastajien kesken. Varaosakahvilalla on myös autopesupaikka parkkihallissa. Autonpesun voi hoitaa samalla kun vaimo käy ostoksilla. Pesupaikka toimii itsepalvelu-periaatteella.

Lisää palvelusta

- Autopesupaikka parkkihallissa
 - auton pesun voi hoitaa samalla kun "mamma" käy ostoksilla
- Liike järjestää erilaisia tapahtumia kesäisin kuten rompetori ja jotain kilpailuja
- Liike on kohtaamispaikka samanhenkisille romu-roopeille, jotka eivät viihdy ostoksilla ja joiden harrastuksena on vanhojen autojen rassaaminen...



http://2.bp.blogspot.com/-yrzMb-hvvZl/Tq_13LKzuQI/AAAAAAAAADs/dvDL_igIrlA/s320/IMG_7216.JPG

Liike on kohtaamispaikka samanhenkisille autoharrastajille, jotka eivät tavallisesti viihdy kauppakeskuksissa ostoksilla ja joiden harrastuksena on vanhojen autojen rassaaminen. Siellä he voivat vaihtaa ajatuksia ja kokemuksia, löytää uusia ideoita autoharrastukseensa liittyen ja saada hengähdystauon arjen keskellä. Varaosaliikkeen tunnelma on rento ja leppoisa - kynnys asioida siellä on matala.

5 POHDINTA

Viimeisellä luennolla esittelimme palvelukonseptimme toisille ryhmäläisille. Liikeideasta saimme runsaasti palautetta. Ryhmäläiset esittivät muun muassa, että liike järjestäisi esittelyitä esimerkiksi moottoripyöristä tai autoista. Esittelyt voisivat olla suunnattuja nuorille miehille ja samassa yhteydessä liikenneturvallisuutta voisi tuoda esille, eli tapahtuma olisi myös valistava ja kasvatuksellinen. Toiveena esitettiin, että käyttäjälähtöisyyttä tuotaisiin mukaan liikkeen suunnitteluun heti alussa, jotta siitä saataisiin ”Jaskan näköinen”. Liikkeen nimeksi ehdotettiin Romu-Roopea. Autonpesupaikasta saimme positiivista palautetta, ja todettiin, että se olisi tarpeellinen myös naisasiakkaille. Saimme myös palautetta siitä, että pienikokoinen varaosaliike tuskin olisi kannattava. Kannattavuuden kannalta suurempi liike olisi järkevämpi, jotta se olisi tarjonnaltaan tarpeeksi kattava, esim. Bilteman kaltainen.

Itse pohdimme kuitenkin, olisiko Biltema liian suuri liike kauppakeskukseen. Lisäksi liikkeen kannattavuuteen vaikuttaa myös oleellisesti yrityksen kustannukset, ei pelkästään yrityksen liikevaihdon suuruus. Valtava liike veisi mielestämme myös pohjan siltä ajatukselta, että Varaosakahvilan tulisi olla Huokailijoita houkutteleva viihtyisä, kotoinen ja rento paikka, jossa on mukava ja helppo asioida. Palvelumme palautteessa ei koettu hyvänä ideana varaosaliikettä ostoskeskuksessa; ilmeisesti mielikuva likaisesta ja epäsiististä liikkeestä tulee monelle mieleen puhuttaessa varaosaliikkeestä. Varaosaliike voi olla myös siisti ja sisustukseltaan viihtyisä, jos omistajalla on motivaatiota pitää liike sellaisena. Ja palvelummehan ei ole pelkästään varaosaliike, vaan siihen on yhdistettynä kahvila/hampurilaispaikka. Tällaista palvelua ei tietääksemme löydy vielä yhdestäkään kauppakeskuksesta, vaikka käyttäjäpersoonamme kaltaisia miehiä on runsaasti ympäri Suomen. Kenties suunnittelemamme palvelu houkuttelisi kauppakeskukseen runsain mitoin Huokailijoita, ja sitä kautta kauppakeskus palvelisi entistä kattavammin erityyppisiä asiakkaita.