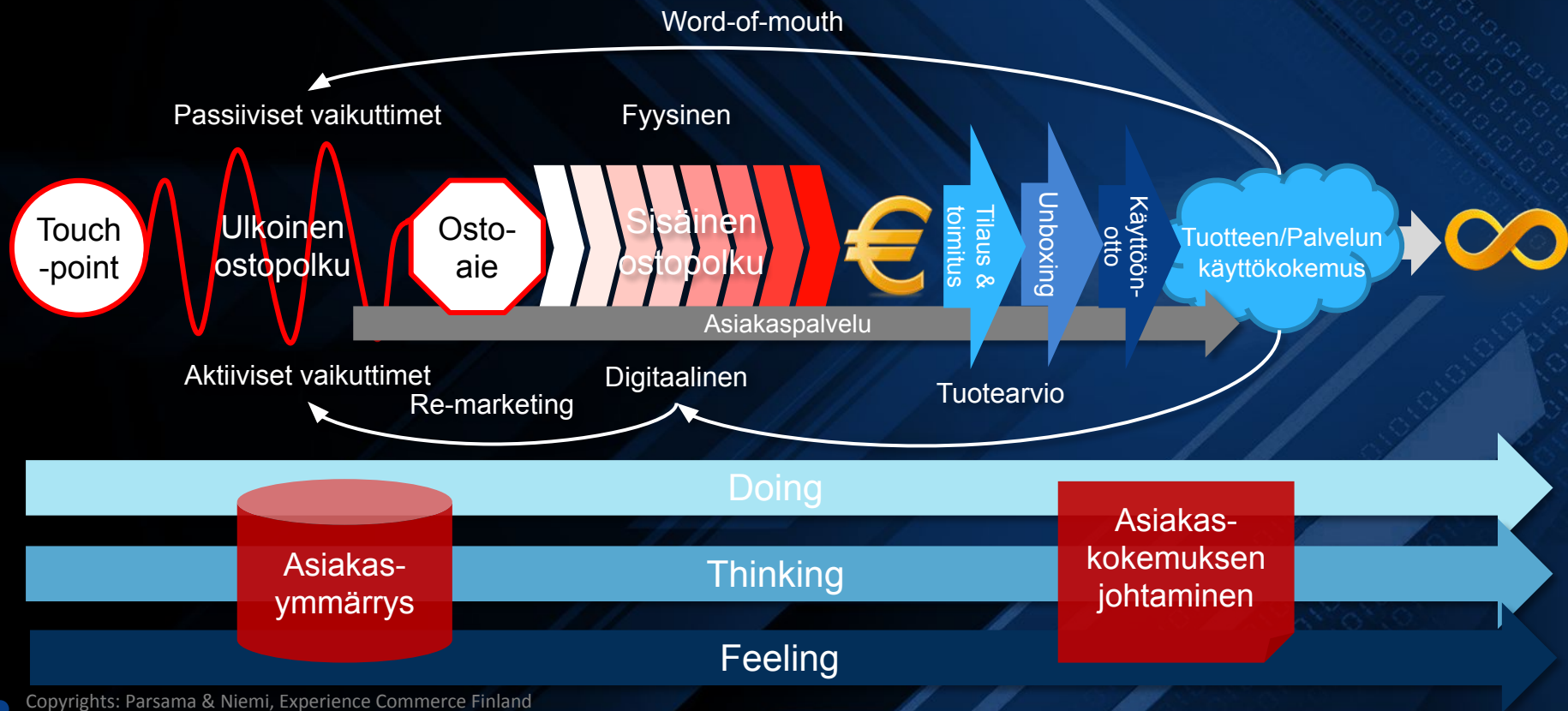




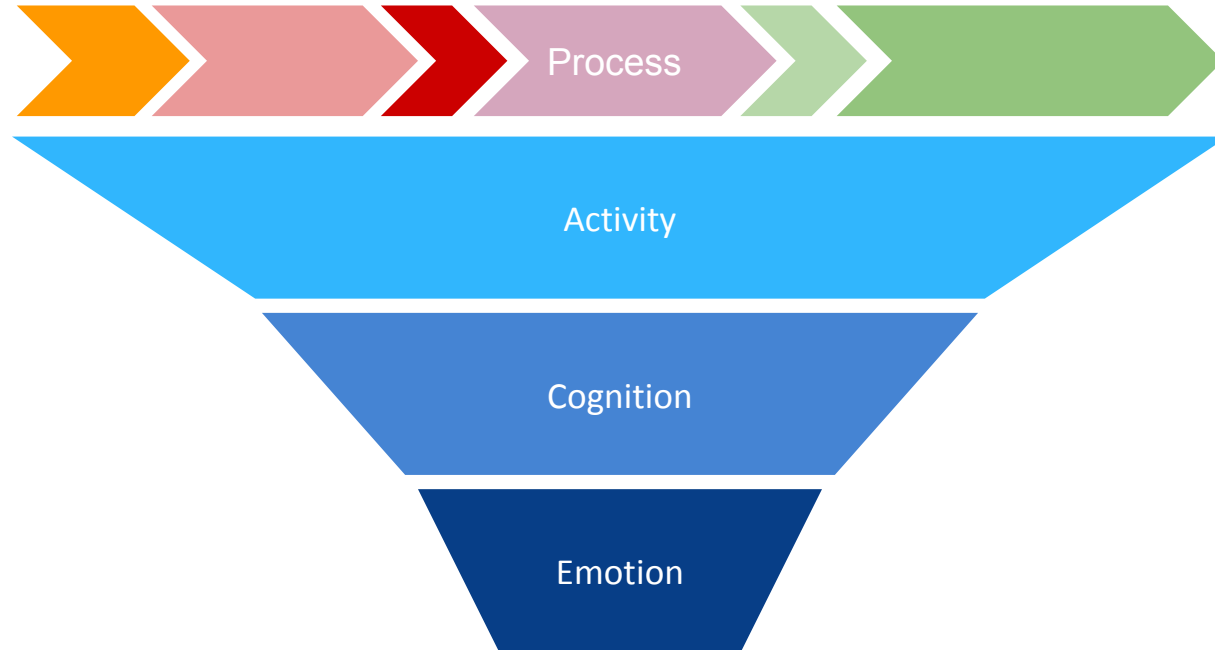
Ostopolun mallintaminen

6.2.2020 // Mika Niemi, Ecosystem Partner, Experience Commerce Finland

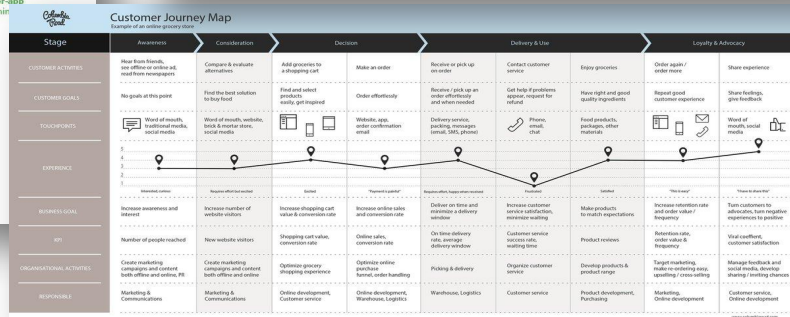
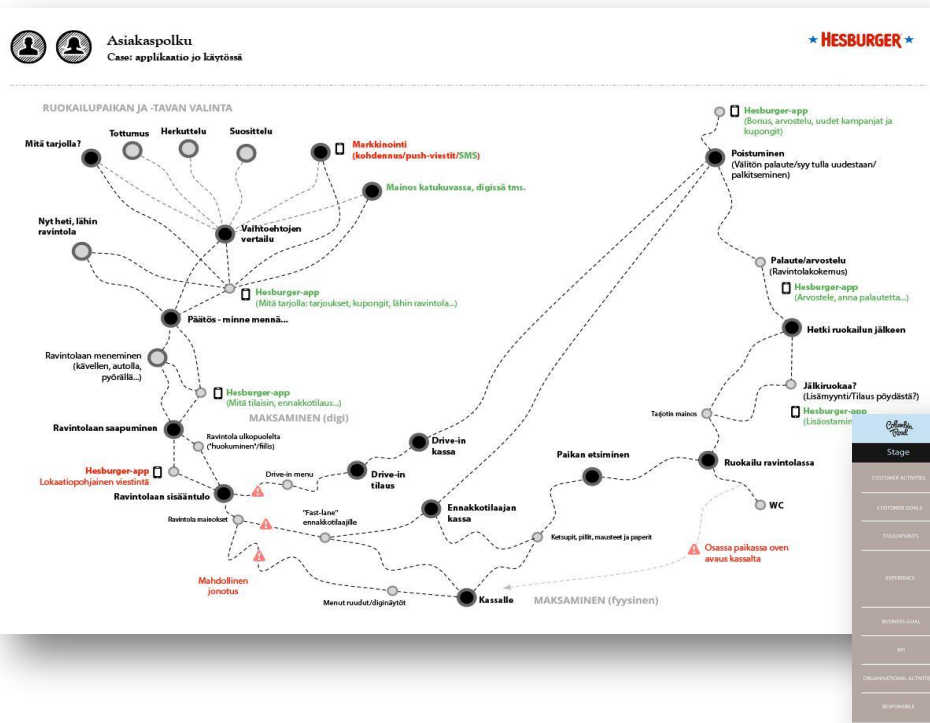
ASIAKASKOKEMUS



OSTOPOLUN YMMÄRRYS



ULKOINEN OSTOPOLKU



Finlayson



Josh Levine

Finlayson



Hali Kylpypyyhe

32,95 €

✓ Uutuus

Koko:

- ☐ 50x70 cm 12,95 €
☒ 70x150 cm 32,95 €

Väri: Beige



Määrä

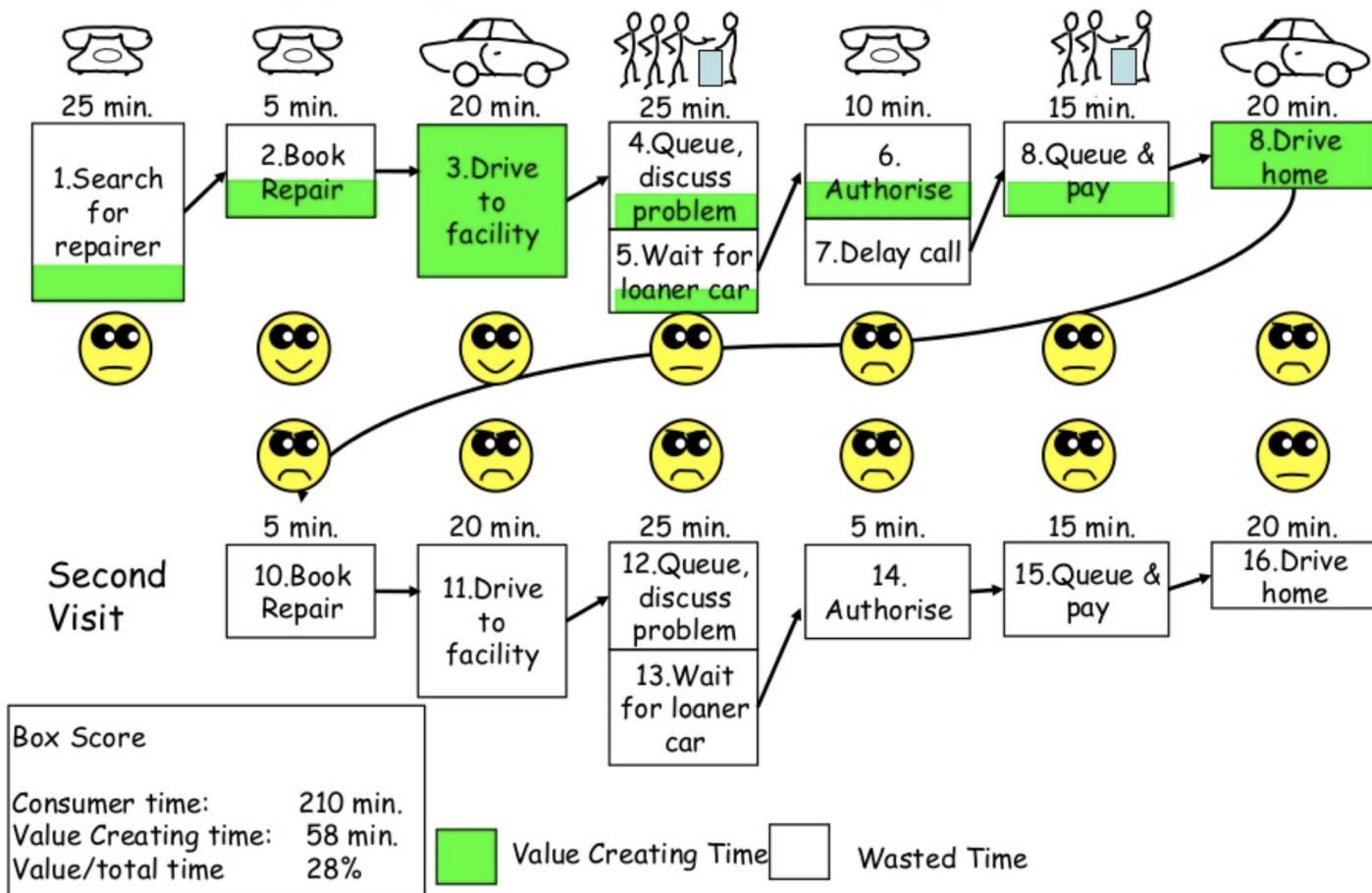
- 1 + [LISÄÄ KORIN](#)

★ Ilmainen postitoimitus kun ostat yli 79 €

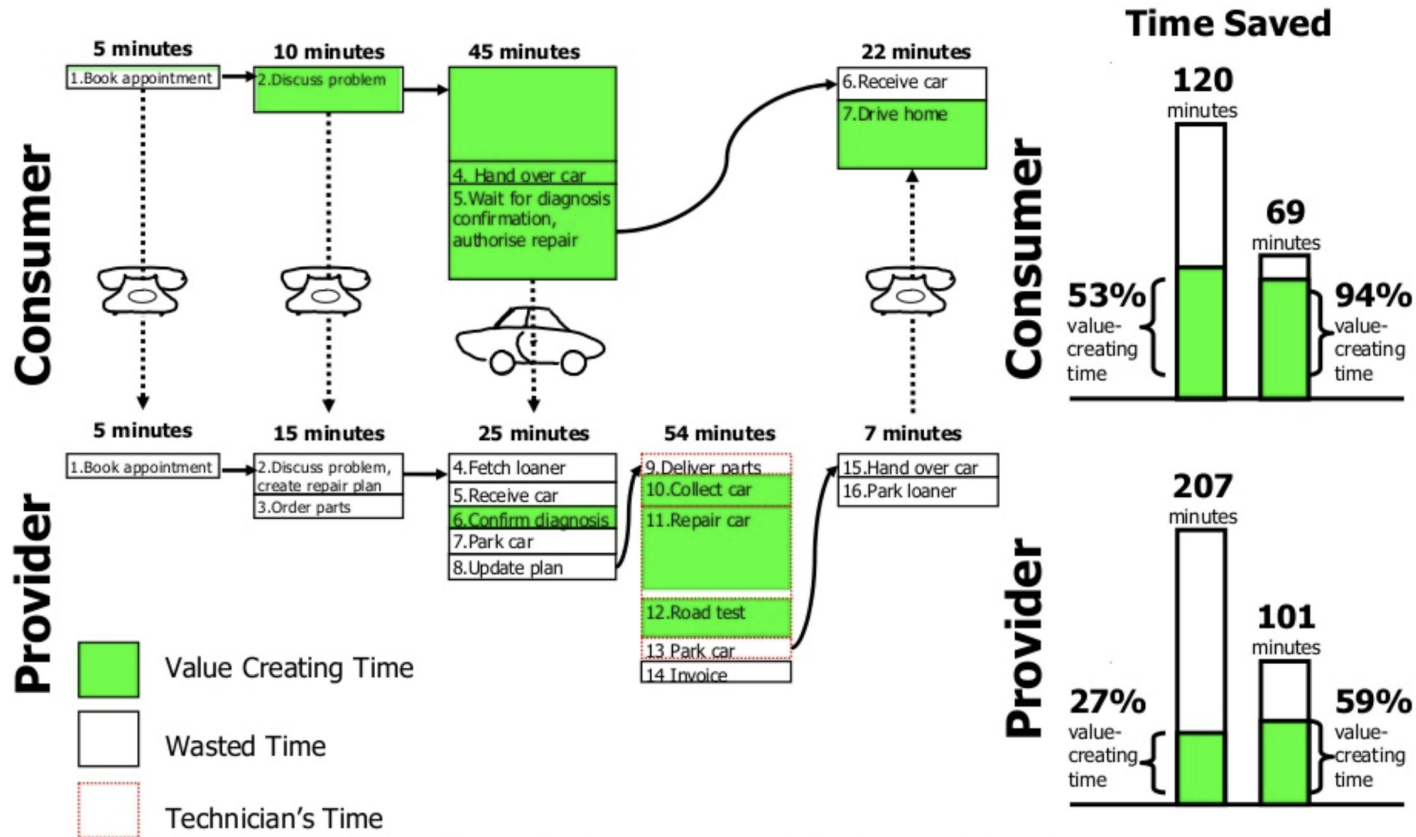
- Tuotetiedot
- Tuotteen alkuperä
- Materiaali ja hoito-ohjeet
- Sertifiikatit
- Myymäläsaastavuus
- Toimitus ja palautukset



Was My Experience Really That Bad?



Car Repair After Lean Processes



Ref: Womack & Jones, "Lean Consumption" HBR March 2005

ASIAKASPOLKU

Nimi ja titteli

Yritys

AND NOW FOR
SOMETHING
COMPLETELY
DIFFERENT
www.different.fi

Palvelun vaiheet

Ennen

Aikana

Jälkeen

Kosketuspisteet

Miten olet ollut palvelun/yrityksen kanssa tekemisissä sen eri vaiheissa?



Tunnekokemus

Miten olet kokenut palvelun eri vaiheet?



Huippuhetket

Mitkä kokemukset palvelua käyttäessäsi ovat olleet erityisen positiivisia?

Pettymykset

Mitkä kokemukset palvelua käyttäessäsi ovat olleet erityisen negatiivisia?

Mahdollisuudet

Mitlaisia mahdollisuuksia palvelun kehittämiselle löydät?

ASIAKASPOLKU

Nimi ja titteli

Yritys

AND NOW FOR
SOMETHING
COMPLETELY
DIFFERENT
www.different.fi

Palvelun vaiheet

Ennen

Aikana

Jälkeen

Kosketuspisteet

Miten olet ollut palvelun/yrityksen kanssa tekemisissä sen eri vaiheissa?

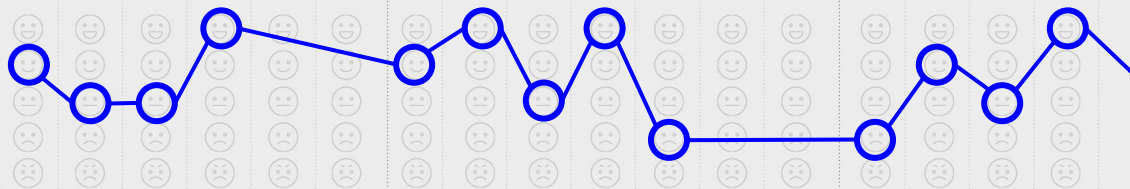
TIEDON ETSIMINEN
ARVIOIDEN LUKEMINEN
KAUPPOJEN VERTAILU
KAUPAN SELAILU

KUVIEN KATSELU
OSTOPÄÄTÖS
HARKITSEMINEN
LISÄTARVIKKEIDEN KERÄILY
MAKSU

TILOUSVAHVISTUS
SEURANTAKOODI
PAKETIN
NOUTAMINEN

Tunnekokemus

Miten olet kokenut palvelun eri vaiheet?



Huippuhetket

Mitkä kokemukset palvelua käyttäessäsi ovat olleet erityisen positiivisia?

KAUPAN SELAILU JA SIELLÄ
LIIKKUMINEN OLI
NAUTINNOLLISEN HELPPOA

LISÄTARVIKKEIDEN KERÄILY OLI
TODELLA HELPPOA! TULI OSTETTUA
ENEMMÄN KUIN PITI.

KARKKI PAKETIN
MUKANA OLI KIVA
PIKKU YLLÄTYS!

Pettymykset

Mitkä kokemukset palvelua käyttäessäsi ovat olleet erityisen negatiivisia?

JOTKUT ARVIOT JOILLAKIN
SIVUILLA OLI SELVÄSTI
MAKSETTUJA JA SE SÖI
USKOTTAVUUTTA

HINTA OLIKIN VÄHÄN ENEMMÄN
KUIN MIHIN OLIN ALUNPERIN
VARAUTUNUT.

TILOUSVAHVISTUS NÄYTTI
VIRHEILMOITUKSELTA

Mahdollisuudet

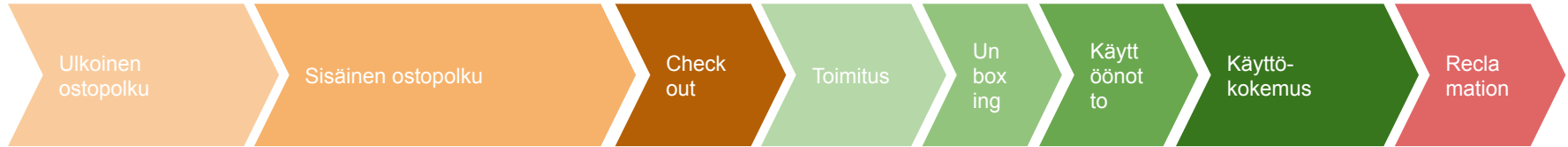
Millaisia mahdollisuuksia palvelun kehittämiselle löydät?

TEIDÄN KAUPASSA PITÄISI OLLA
LINKKEJÄ MUILLE
ARVOSTELUSIVUSTOILLE

HINTA JA OSTOSKORIN
SISÄLTÖ VOISI NÄKYÄ KOKO
AJAN PAREMMIN

PAKETIN SEURAAMINEN
VOISI OLLA HELPOMPAAKIN

Esimerkki



Doing	Seeing the add	Browsing	Reading about the product	Paying: Searching for key number list	Waiting	Setting it up
Thinking	Funny add	What type of item should I buy?	Interesting	This is sh*t	Where is it? When will it be here?	Finally!
Feeling	Amused	Frustrated	Intrigued	Pissed off	Eager, frustrated	Happy Something's missing? → Frustrated, ANGRY