



Suomen kolmen suurimman vakuutusyhtiön etälääkäripalveluiden vertailu

Taumala Joonas

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Suomen kolmen suurimman vakuutusyhtiön etälääkäripalveluiden vertailu

Joonas Taumala
Liiketalous
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2019

Joonas Taumala

Suomen kolmen suurimman vakuutusyhtiön etälääkäripalveluiden vertailu

Vuosi 2019

Sivumäärä 37

Opinnäytetyön tavoitteena oli vertailla Suomen kolmen suurimman vakuutusyhtiön etälääkäripalveluita. Tutkimuksessa oli mukana Op vakuutus Oy, LähiTapiola ja If vahinkovakuutusyhtiö Oyj. Vertailun tarkoituksena oli selvittää eroavatko vakuutusyhtiöiden tarjoamat etälääkäripalvelut toisistaan sisällöltään, saatavuudeltaan ja aukioloajoiltaan. Lisäksi vertailussa huomiointiin palvelumuotoilun näkyvyys etälääkäripalveluissa.

Tutkimus suoritettiin laadullisena tutkimuksena eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Tutkimuksen teossa käytettiin myös vertailevaa tutkimusstrategiaa. Tutkimuksen havainnot perustuivat vakuutusyhtiöiden verkkosivujen sekä mobiilisovelluksien havainnointiin. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys sisältää katsauksen yleisesti vakuutusmarkkinoin, vakuuttamiseen ja yleisempiin vakuutustuotteisiin, sekä tutkittavien yhtiöiden esittelyt. Lisäksi teoriassa on käyty läpi peruskäsitteitä palvelumuotoilusta sekä palvelumuotoiluprosessi.

Tutkimuksen tuloksista selviää, että suuria eroja suurimpien vakuutusyhtiöiden tarjoamissa etälääkäripalveluissa ei ole. Palveluiden sisältö oli pitkälti samanlainen. Kaikki kolme palvelua tarjoavat terveysneuvontaa, lääkärikäyntejä ja helppohoitoisuutta korvausten hakemiseen. Eroavaisuuksia löytyi palveluiden aukioloajoista, sekä mobiilisovelluksista ja palveluiden löydettävyydestä palvelupolun teorian näkökulmasta. Kehittämissuhteena nousee esiin ainakin palvelupolun kehittäminen.

Asiasanat: vakuuttaminen, palvelumuotoilu, etälääkäripalvelu, vakuutusyhtiö, vertaileva tutkimus

Joonas Taumala

Comparison of three largest insurance companies' tele-medical services

Year 2019	Pages	37
-----------	-------	----

The aim of this thesis was to compare tele-medical services of the three largest insurance companies in Finland. The research focused on Op Vakuutus Limited, If Vahinkovakuutusyhtiö Limited and Lähitapiola. The main focus was to find out, are there any differences between tele-medical service contents or availability. Also visibility of service design was observed.

This research was implemented by using qualitative research methods and a comparative research strategy. The findings of this research are based on insurance companies' web pages and mobile applications. The theoretical framework for this thesis describes ; insurance markets, insuring, insurance products and insurance companies. Also service design is introduced in the theoretical part of this thesis.

The results of the research show that there aren't big differences in tele-medical services provided by the biggest insurance companies. The content of these services was similar. There were some differences in availability, mobile applications and how services were found focusing on the service design's service pathway. As a development suggestion, insurance companies should develop their service pathway.

Keywords: insuring, service design, tele-medical service, insurance company, comparative research

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Palvelun ja etälääkäripalvelun määritelmät	7
3	Vakuutusmarkkinat Suomessa	7
3.1	Vakuuttaminen ja vakuutustoiminta	9
3.2	Vastuukelpoisuus ja hinnoittelu	10
3.2.1	Vahinkovakuutukset	10
3.2.2	Henkivakuutukset	11
3.3	Lakisääteiset vakuutukset	11
3.4	Vakuutusalan tulevaisuus	11
4	Vakuutusyhtiöiden esittely	13
4.1	OP vakuutus Oy	13
4.2	LähiTapiola	13
4.3	If vahinkovakuutus Oyj	14
5	Palvelumuotoilu vakuutusallalla	15
5.1	Palvelumuotoilu käsitteenä	15
5.2	Asiakasymmärrys	17
5.2.1	Asiakaskokemus	17
5.3	Palvelupolku	18
5.4	Palvelutuokiot ja palvelunkontaktipisteet	19
5.5	Palvelumuotoiluprosessi	20
5.5.1	Ymmärtäminen (Understanding)	20
5.5.2	Ajattelu (Thinking)	21
5.5.3	Luominen (Generating)	22
5.5.4	Suodattaminen (Filtering)	23
5.5.5	Selitys (Explaining)	23
5.5.6	Toteutus (Realising)	24
5.6	Digitaalisten palveluiden muotoilu	25
5.7	Desing thinking	25
6	Tutkimusmenetelmä ja etälääkäripalveluiden vertailu	26
6.1	Tutkimusmenetelmän valinta	26
6.2	Vakuutusyhtiöiden etälääkäripalvelut	27
7	Tutkimustulosten analysointi	30
8	Yhteenvedo, johtopäätökset ja pohdinta	33
	Lähteet	34
	Kuviot	37
	Taulukot	37

1 Johdanto

Perinteinen vakuutusala on murroksessa digitaalisuuden ja automatisaation kehityttyä ja kilpailu asiakkaista on kiristynyt. Tänä päivänä pelkkä vakuutuksien myyminen ei enää riitä, vaan vakuutusyhtiöiden on kehitettävä erilaisia tapoja kilpaillakseen asiakkaista. Digitaalisten palveluiden ja palvelumuotoilun lisääntyttyä vakuutusyhtiöt ovat tuoneetkin markkinoille uudenlaisia asiakkaille muotoiltuja palveluita, kuten etälääkäripalvelut. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on vertailla kolmen suurimman vakuutusyhtiön tarjoamien etälääkäripalveluiden saatavuutta, sisältöä ja kattavuutta.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää eroavatko etälääkäripalvelut suuresti toisistaan vakuutusyhtiöiden välillä. Opinnäytetyön aihe valikoitui sen ajankohtaisuuden sekä henkilökohtaisen kiinnostuksen myötä. Työskenneltyäni vakuutusosalalla, heräsi kiinnostukseni kilpailijaverailuun, ja tarkoitukseni oli selvittää löytyykö etälääkäripalveluissa sellaisia eroja, jotka voisivat tuoda kilpailuetua jollekin yritykselle. Tutkimuksen tuloksista hyötyvät palveluita kehittävät tahot niin yksityisellä kuin julkisella sektorilla, sekä henkilöasiakkaat, jotka etsivät kootua tietoa etälääkäripalveluista ja haluavat vertailla vakuutusyhtiöitä digitaalisten palveluiden kautta. Opinnäytetyön tutkimus tässä työssä on rajattu etälääkäripalveluihin. Etälääkäripalvelut rajautuivat tutkittavaksi aiheeksi, koska tästä palvelusta hyötyvät niin niitä kehittävät vakuutusyhtiöt kuin niitä käyttävät asiakkaatkin. Molempien osapuolien hyötynäkökulma on mielestäni kiinnostava lähtökohta tutkimukselle. Vakuutusyhtiöt hyötyvät palvelusta esimerkiksi sen kustannustehokkuuden vuoksi ja asiakkaille palvelu tarjoaa vaivatonta tapaa terveydenhuoltoon. Tutkimusmenetelmänä tässä työssä on käytetty kvalitatiivista tutkimusmenetelmään sekä vertailevaa tutkimusstrategiaa, eli tutkimus on toteutettu vakuutusyhtiöiden internetsivuja sekä mobiilisovelluksia tutkimusaineistona käyttäen ja sieltä saatua tietoa vertaillen.

Työn teoreettinen viitekehys muodostuu osioista, joissa ensimmäisenä käydään läpi palvelun sekä etälääkäripalvelun määritelmät. Tämän jälkeen käydään läpi vakuutusalaa sekä vakuuttamista yleisesti, sekä esitellään yleisimmät vakuutustuotteet ja tutkittavat vakuutusyhtiöt lyhyesti. Esittelyiden jälkeen perehdytään palvelumuotoiluun ja palvelumuotoiluprosessiin sekä digitaaliseen palvelumuotoiluun. Teoriaosuus luo pohjan tutkimukselle ja siinä on tarkoituksena käydä läpi yleiskatsaus vakuuttamiseen ja vakuutusmarkkinoihin. Palvelumuotoilu valikoitui teoriaan mukaan palveluiden asiakaslähtöisen kehittämisen johdosta. Tämänkin opinnäytetyön teoriassa selviää, että vakuutusyhtiöt käyttävät palvelumuotoilua uusien palveluiden kehittämiseen. Opinnäytetyön tutkimus onkin tehty palvelumuotoilun näkökulmasta. Tarkoituksena on vertailla etälääkäripalveluita palvelumuotoilun oppien mukaisesti, esimerkiksi palveluiden palvelupolkua tutkimalla. Palvelumuotoilu teoriassa käydään läpi myös palvelumuotoiluprosessi, jossa selviää miten asiakaslähtöistä palvelua voi kehittää. Opinnäytetyön teoreettisen osuuden jälkeen käydään tarkemmin läpi tutkimusmenetelmää sekä tutkittavia

etälääkäripalveluita. Lopuksi käydään läpi tutkimuksen tulokset sekä johtopäätökset ja yhteenveto.

2 Palvelun ja etälääkäripalvelun määritelmät

Suomen tilastokeskus määrittelee verkkosivuillaan palvelun seuraavasti ”Palvelut ovat sellaisen tuotannollisen toiminnan seurausta, joka muuttaa niitä kuluttavien yksiköiden olosuhteita tai edistää tuotteiden ja rahoitusvarojen vaihdantaa. Palvelut eivät yleensä ole erillisiä eriä, joihin voisi kohdistua omistusoikeuksia, ja yleensä palvelua ja palvelun tuottamista ei voi erottaa toisistaan”. (Tilastokeskus 2019). Palvelut määritellään yleensä suhteessa konkreettisiin hyödykkeisiin ja niillä voidaan nähdä olevan neljä erityispiirrettä, palvelut ovat aineettomia ja ne ovat prosesseja tai toimintasarjoja, ne myös kulutetaan samanaikaisesti, kun ne tuotetaan, lisäksi palvelutapahtumassa asiakas osallistuu itse palvelun tuottamiseen (Valvio 2010, 46).

Etälääkäripalvelulla tarkoitetaan lääkäriketjun tai vakuutusyhtiön asiakkailleen tarjoamaa etävastaanottoa, jossa lääkäri ja potilas kommunikoivat kuvia ja viestejä lähettämällä tai olemalla yhteydessä videon välityksellä. Tyypillisesti Lääkäri ja potilas vaihtavat muutamia viestejä keskenään, jonka jälkeen lääkäri pystyy antamaan diagnoosin, hoitomääräyksen tai määräämään reseptin. Etälääkärin avulla voidaan hoitaa sellaisia vaivoja, jotka eivät vaadi fyysistä tutkimista. Tällaisia ovat tyypillisesti tulehdukset ja allergia sekä osa kroonisista sairauksista. Jos lääkäri ei saa riittävää selvyttä tapaamatta potilasta, ohjataan hänet perinteiselle vastaanotolle. (Lääkäriketjut houkuttelevat potilaita chattaamaan 2017.)

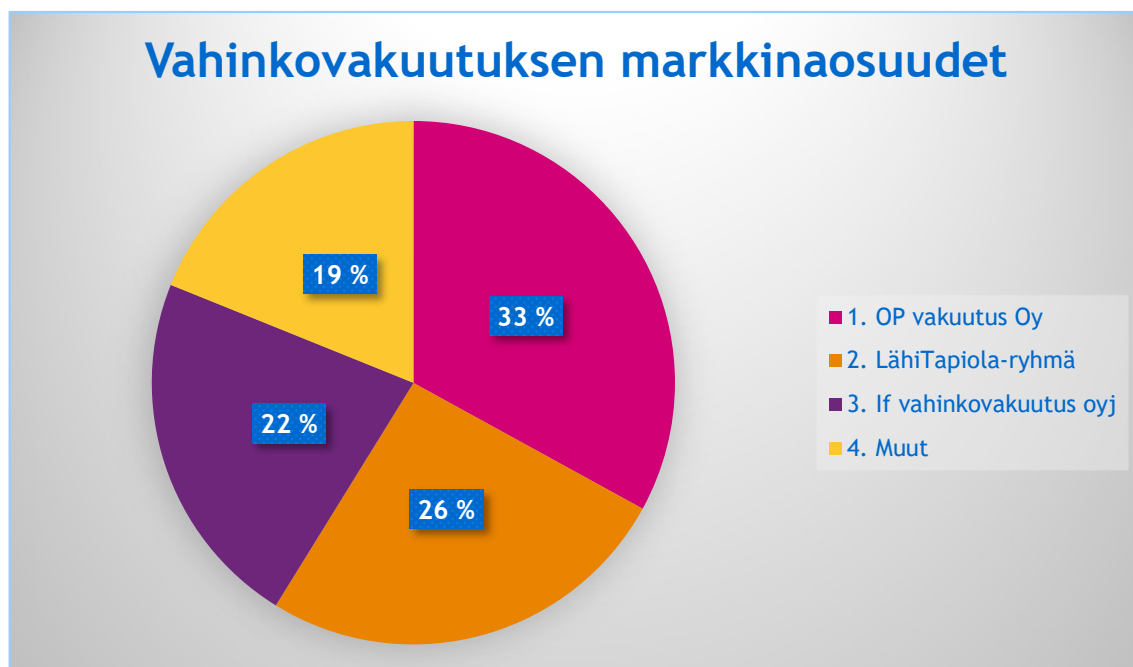
Etälääkäripalvelu tasaa maantieteellisiä eroja suomalaisessa terveydenhuollossa ja näin ollen nopeuttaa asuinpaikasta riippuen hoitoon pääsyä. Etälääkärin avulla hoitoketjuja pystytään tehostamaan merkittävästi, joka puolestaan alentaa merkittävästi kokonaiskustannuksia verrattuna perinteiseen vakuutusasiakkaan lääkäriellä asiointiin, selviää LähiTapiolan selvityksestä, joka perustuu dataan yli 100 000 asiakkaan hoitoketjusta. Tarkastellessa yksittäisiä diagnooseja pystytään arvioimaan säästöpotentiali koko yhteiskunnalle. LähiTapiolan tekemän selvityksen mukaan esimerkiksi ”ei-spesifin alaselkävun diagnooseilla etälääkäripalvelun vastuulla olleissa hoitoketjuissa syntyi 46 prosentin euromääräinen säästö verrattuna perinteiseen vakuutusasiakkaan asiointiin terveydenhuollossa. Yleisissä ihottumissa ero oli vastaavasti yli 54 prosenttia”. Näin ollen yhteiskunnalla on mahdollisuus merkittäviin säästöihin etälääkäripalveluita kehittämällä. (LähiTapiola etälääkäripalvelu 2018.)

3 Vakuutusmarkkinat Suomessa

Toimialansa mukaisesti vakuutusyhtiöt jaetaan Suomessa kolmeen eri osa-alueeseen, vahinko-, henki- ja työeläkevakuutusyhtiöihin. Lain mukaan näitä tulisi harjoittaa erillisissä yhtiöissä, mutta usein nämä yritykset toimivat yhtiöryhmänä tai muuten yhteistyössä keskenään. Vakuutusyhtiöt ovat yhtiömuodoltaan joko osakeyhtiöitä tai keskinäisiä yhtiöitä. Suomessa toimii

myös ulkomaisia vakuutusyhtiöitä, jotka tarjoavat sivukonttoreidensa välityksellä vakuutuksia. Tämän lisäksi Suomessa vakuutuksia tarjoaa ulkomaalaiset yhtiöt, jotka toimivat ulkomailta käsin. (Finanssiala 2016.) Suomessa toimi vuoden 2017 lopussa 50 kotimaista vakuutusyhtiötä, joista 35 oli vahinko- ja jälleenvakuutusyhtiötä, 9 henkivakuutusyhtiötä sekä 6 työeläkevakuutusyhtiötä. Näiden lisäksi maassamme toimi 18 ulkomaalaista sivuliikettä sekä yli 730 vakuutusyhtiötä, jotka tarjosivat vakuutuksia ulkomailta käsin (Vakuutusvuosi 2017 2018).

Erityispiirteenä suomalaisilla vakuutusmarkkinoilla on lakisääteistenvakuutusten iso rooli. Lakisääteistenvakuutusten osuus vakuutusyhtiöiden yhteenlasketusta maksutulosta on noin 61 prosenttia. Suomessa vakuutusyhtiöiden toimintaa valvoo Finanssivalvonta, ja yhtiöiden toiminta on tarkasti lailla säädeltyä. Keskeisimmät lait ovat vakuutusopimuslaki sekä vakuutusyhtiölaki. Näiden lisäksi jokaisella lakisääteisellä vakuutuksella on omat lakinsa. Suomalaiset vakuutusmarkkinat ovat kaiken kaikkiaan varsin kehittyneet ja vakuutusten käyttö täällä on yleistä. Tästä osoituksena on tutkimustulokset, joiden mukaan lähes puolet suomalaisista pitää välttämättöminä vapaaehtoisia vakuutuksia sosiaaliturvan lisäksi. (Finanssiala 2016.) Alla olevassa kuviossa on esitetty vahinkovakuutuksen markkinaosuudet vuonna 2017. Kuvioista käy ilmi kolmen suurimman vakuutusyhtiön isot markkinaosuudet verrattuna muihin alan toimijoihin (Vakuutusvuosi 2017 2018).



Kuvio 1. Vahinkovakuutuksen markkinaosuudet vuonna 2017 (Vakuutusvuosi 2017).

3.1 Vakuuttaminen ja vakuutustoiminta

Vakuutusten tehtävä on pyrkiä hallitsemaan riskejä. Niillä tasataan taloudellisia seuraamuksia, joita vahingot aiheuttavat. Vakuutukset ovatkin tärkeässä roolissa turvaamassa ihmisten, yhteisöjen ja yritysten arkista elämää sekä taloudellista toimintakykyä (Finanssiala 2016).

Vakuutustoiminnalla tarkoitetaan sitä, kun vakuutuksentarjoaja ottaa vastatakseen vakuutuksenottajaa kohtaavan ennakoimattoman ja arvaamattoman vahingon tai tapahtuman. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että vakuutusyhtiö tekee sopimuksen asiakkaansa kanssa, jolloin asiakas on velvollinen maksamaan vakuutusmaksua ja vakuutusyhtiö on velvollinen maksamaan asiakkaalle korvaus vahingosta tai tapahtumasta. Vakuutustoiminnan ansaintalogiikka perustuukin siihen että, tietyn riskinalaiset yksiköt sopivat vahinkojen tasaamisesta vastaavan vakuutuslaitoksen kanssa siitä että, riskin toteutuessa vakuutuksenantaja korvaa aiheutuneen vahingon. Vakuutusyhtiö on laskenut vahinkomenot suurten lukujen lain perusteella tapahtuvaksi tasaiseksi kustannukseksi. Vakuutusmaksuista saadut tulot puolestaan sijoitetaan erilaisiin tuottaviin kohteisiin esimerkiksi finanssimarkkinoille sekä kiinteistöihin, lisäksi näillä tuilloilla rahoitetaan vahinkojen korvaukset.

Vakuutusyhtiöiden tärkeimmät tuottoerät ovat vakuutusmaksut, joita asiakkaat maksavat. Tärkeässä roolissa on myös sijoitustoiminnasta saadut tuotot. Suurimpia kulueriä vakuutusyhtiöillä ovat korvaukset, joita asiakkaille maksetaan vahingoista. Vakuutusyhtiöiden tulos muodostuu pankkien tavoin tuottojen ja kulujen erotuksesta, verojen sekä mahdollisten osinkojen jälkeen. (Alhonsuo, Nilsén, Pellikka 2009, 86.) Alla olevaan taulukkoon on listattu vakuutusyhtiö taseen keskeiset erät.

Saamiset eli vastaavaa	Velat eli vastattavaa
Saamiset vakuutussopimuksista	Asiakkaiden vakuutukset eli velat
Sijoitukset: osakkeet, kiinteistöt, joukkovelkakirjat	Vastuuvelka vakuutussopimusten korvauskuiluista
Sijoitustuotot	

Taulukko 1. Vakuutusyhtiöiden saamiset ja velat (Alhonsuo, yms 2009, 86).

3.2 Vastuukelpoisuus ja hinnoittelu

Vakuutuskelpoisilta riskeiltä eli vahingonvaaroilta vaaditaan erilaisia asioita, jotta ne voidaan vakuuttaa:

- Ennustettavuus: Riskin todennäköisyys voidaan ennakoida riittävällä todennäköisyydellä, jolloin voidaan myös määritellä vakuutusmaksukin.
- Riskin harvinaisuus: Vakuutuskelpoisuuden yksi edellytyksistä on, että riski on harvinaisen. Jos vahingon todennäköisyys on suuri, nousevat vakuutusmaksutkin korkeaksi, tällöin vakuutuksen antaminen tai ottaminen ei ole enää järkevää.
- Stabiliateetti: Riskin on oltava vakaa ja pysyvä eikä se voi ajan mukana muuttua ennalta arvaamattomaksi, koska tällöin vakuutusmaksun laskeminenkaan ei onnistu.
- Riippumattomuus: Vahingon riskin tulee myös olla riippumaton edunsaajasta, jotta edunsaaja ei voi vaikuttaa riskin toteutumiseen.

Vakuutusyhtiöiden tehtävänä on kantaa asiakkaidensa riskejä. Vastikkeeksi tästä riskin kantamisesta asiakkaat maksavat vakuutusmaksuja. Vakuutusmaksuja maksetaan etukäteen ennen kuin vakuutusturva on voimassa kokonaisuudessaan eli ennen mahdollisen korvattavan vahingon sattumista. Vakuutusturva on voimassa kaiken aikaa, vaikka korvattavaa vahinkoa ei koskaan sattuisi. Hinnoittelu vakuutuksissa tapahtuu aina riskien todennäköisyyden perusteella ja lopulliset kustannukset yksittäisistä vakuutuksista selviää aikanaan. Koska vakuutusmaksuja maksetaan etukäteen, ovat vakuutusyhtiöt velkaa vakuutuksenottajille. Tätä velkaa kutsutaan vastuovelaksi. Vastuuelka muodostuu korvausvastuusta sekä vakuutusmaksuvastuusta. Vakuutusyhtiöiden onkin tärkeä sijoittaa asiakkaidensa vakuutusmaksuja finanssimarkkinoille, taloudellisen tilanteen turvaamiseksi. (Alhonsuo, Nilsén, Pellikka 2009, 88.) Yleisesti vakuutukset voidaan jakaa vahinkovakuutuksiin ja henkivakuutuksiin (Finanssivalvonta 2015).

3.2.1 Vahinkovakuutukset

Vahinkovakuutuksia ovat vahinkovakuutusyhtiöiden myöntämät sairaus-, ja tapaturmavakuutukset sekä omaisuuden vahingoittumisen korvaavat vakuutukset. Vahinkovakuutuksilla suojataan fyysisen tai taloudellisen vahingon aiheuttamaa haittaa. Tyypillisiä vahinkovakuutuksia ovat koti- ja kiinteistövuutukset, jotka sisältävät kodin ja irtaimiston palo-, vesi- ja varkausvakuutukset. Kiinteistö- ja kotivakuutukseen liittyy myös vastuuvakuutus, joka korvaa vakuutetun toiselle henkilölle tai yhteisölle aiheuttaman vahingon sekä oikeusturvavakuutus, joka korvaa oikeudenkäynnistä aiheutuneita kuluja. Vahinkovakuutuksiin kuuluvat ovat myös liikennevahinkoja korvaava pakollinen liikennevakuutus sekä vapaaehtoinen kasko- tai autovakuutus. Sairausvakuutukset ja vapaaehtoiset tapaturmavakuutukset ovat niin ikään vahinkova-

kuutuksia ja niistä maksetaan erilaisia kulukorvauksia, kertakorvauksia sekä päivärahoja tapaturman tai sairauden vuoksi. (Finanssivalvonta 2015.) Tämä ryhmittely perustuu siihen, että edellä mainitut vakuutukset ovat luonteeltaan vahinkovakuutusten ominaispiirteiden mukaisia eli äkillisiä ja ennalta arvaamattomia. Vahinkovakuutukset ovat nimensä mukaisesti vahinkovakuutusyhtiöiden myöntämiä. (Alhonsuo, Nilsén, Pellikka 2009, 90.)

3.2.2 Henkivakuutukset

Henkivakuutukset ovat henkivakuutusyhtiöiden tarjoamia vakuutuksia. Henkivakuutuksia ovat riskihenkivakuutukset, säästöhenkivakuutukset ja eläkevakuutukset. Henkivahinkotuotteisiin kuuluvat myös kapitalisaatiosopimukset sekä ryhmäeläkerahastojen hoitaminen. Henkivakuutusyhtiöt myöntävät myös sairausvakuutuksia sekä tapaturmavakuutuksia. Henkivakuutuksen tarkoituksena on turvata toimeentulo vakuutetulle tai hänen perheelleen. Henkivakuutus voidaan ottaa joko kuoleman tai elämisen varalta. Kuolemanvaravakuutuksesta eli niin kutsutusta riskihenkivakuutuksesta korvausta maksetaan edunsaajalle, jos vakuutettu kuolee vakuutuksen voimassaoloaikana. Maksettava korvaus on aina ennalta sovitun suuruinen. Vakuutus elämän varalta tarkoittaa puolestaan eläkevakuutusta tai säästöhenkivakuutusta. (Finanssivalvonta 2015.)

3.3 Lakisääteiset vakuutukset

Lakisääteisiin vakuutuksiin kuuluvat työeläkevakuutus, tapaturmavakuutus, liikennevakuutus, ympäristövahinkovakuutus ja potilasvakuutus (Finanssiala 2016). Työeläkevakuutus on osa sosiaaliturvaa ja sillä turvataan toimeentulo työkyvyttömyyden ja vanhuuden varalta. Myös lakisääteinen tapaturmavakuutus on osa sosiaaliturvaa ja sen tehtävä on korvata työtapaturmien ja ammattitautien aiheuttamia menetyksiä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.) Liikennevakuutus puolestaan korvaa moottoriajoneuvojen liikenteessä aiheuttamat henkilö- ja omaisuusvahingot. Suomessa lakisääteisiin vakuutuksiin kuuluu myös potilasvakuutus, jolla korvataan terveyden- ja sairaanhoidon potilaalle aiheuttamat henkilövahingot. Lisäksi yrityksen, jonka toimintaan liittyy oleellisesti ympäristövahingon vaara, on otettava ympäristövahinkovakuutus. (Vakuutus Suomessa 2009.)

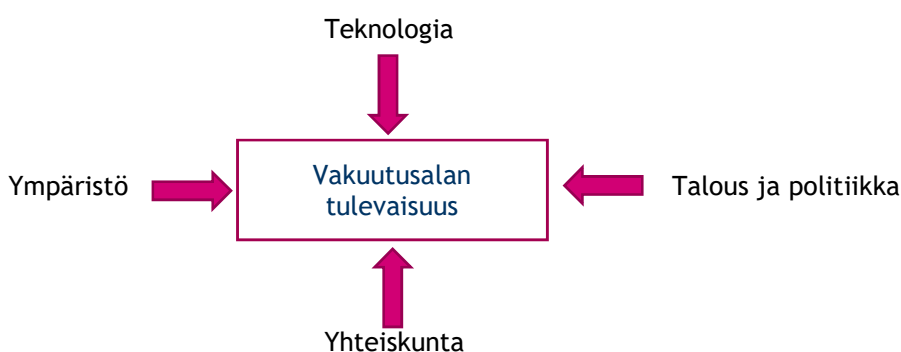
3.4 Vakuutusalan tulevaisuus

Vakuutustoiminnalla on merkittävä rooli yhteiskunnassamme. Ne ovat maamme suurimpia yksittäisiä sijoittajia, jonka lisäksi ne maksavat vuosittain merkittäviä summia korvauksia ja eläkkeitä kansalaisille. Vakuutusyhtiöt ovat riskienhallinnan edelläkävijöitä ja vakuutustoimijoiden täytyy jatkuvasti tarkkailla muuttuvia riskejä ja reagoida niihin. Alati muuttavassa maailmassa myös vakuutusyhtiöiden täytyy uudistua ja kehittyä. Erilaiset megatrendit kuten digitalisaatio sekä kulutuskäyttäytymisen muutos vaikuttavat vakuutusalan toimintaan ja muovaavat tätä. Muutos tuo mukanaan haasteita mutta myös mahdollisuuksia. Vakuutusala on ala, johon vaikuttavat monet eri tekijät. Teknologian lisäksi vakuutusalaan vaikuttavat politiikka

ja talous, ympäristö, sääntely sekä valvonta ja yhteiskunta. Teknologian kehittyminen tuo suuria etuja niin asiakkaille kuin vakuutusyhtiöillekin. Big datan sekä digitalisaation kehitys mahdollistaa entistä paremman profiloinnin asiakkaista. (Finanssialalle 2019.)

LähiTapiolan palvelujohtaja Valtteri Saurila (2018) sanoo blogissaan että, tulevaisuuden vakuutusyhtiön tärkein rooli on estää vahinkoja asiakkailta saadun datan perusteella. Tärkeässä roolissa ovat myös riskien oikein hinnoittelu sekä personoidut ratkaisut asiakkaille, mutta tärkeintä olisi kuitenkin, että estettävissä olevia vahinkoja ei sattuisi lainkaan. Saurilan mielestä tulevaisuudessa vakuutusyhtiön tärkein menestyksen mittari sekä keino ja edellytys on juuri asiakkaista kerätty data. Vakuutusalan täytyy seurata myös tarkkaan, miten yhteiskunta sekä ympäristö muuttuu, esimerkiksi ihmisten ikääntyminen sekä kaupungistuminen muuttavat tulevaisuudessa riskejä erilaisiksi. (Finanssialalle 2019.)

Tulevaisuudessa myös hinnoittelu tulee mullistumaan. Ifin vakuutusriskien hallinnan asiantuntija Matti Sjögren (2018) kertoo lehdistötiedotteessaan, miten automatisaatio ja robotiikka tulee muuttamaan riskien hinnoittelua. Esimerkiksi itse ohjautuva auto ei tee samanlaisia virheitä kuin väsynyt ihminen, näin ollen riskejä ja niiden hinnoittelua täytyy miettiä uudella tavalla. Tulevaisuudessa myös uhkakuvat muuttuvat, ja merkittäviä uhkia tulevat enenemissä määrin olemaan tietoturvaan ja muuhun kyberriskeihin perustuvat uhat. Vakuutusmarkkinat tulevat myös muuttumaan tulevaisuudessa, kun tällä hetkellä suomalaisilla vakuutusyhtiöllä on dominoiva markkinaosuus, niin esimerkiksi EU-integraatio edistää ulkomaalaisten toimijoiden tarjontaa Suomessa. Myös vertaisvakuuttamien kasvattaa rooliaan tulevaisuudessa. Tällä tarkoitetaan vakuutusyhtiön riskin hajauttamista. Tavoitteena vertaisvakuuttamisella on hajauttaa vakuutusyhtiöiden hallinnointi sekä rahoitus. (Finanssialalle 2019.) Alla olevassa kuvassa havainnollistettu vakuutusala muuttavia trendejä.



Kuvio 2. Vakuutusalan tulevaisuus (Finanssialalle 2019).

4 Vakuutusyhtiöiden esittely

Tässä kappaleessa käydään läpi lyhyet kuvaukset vertailtavista vakuutusyhtiöstä. Niin kuin aiemmin todettiin, Suomessa toimii useita vakuutuksia tarjoavia yhtiöitä, mutta tähän opinnäytetyöhön valikoitui kolme suurinta Suomessa toimivaa vakuutusyhtiötä. Vertailtavat yhtiöt ovat Op vakuutus Oy, LähiTapiola ja If vahinkovakuutus oyj, joiden esittelyt seuraavaksi.

4.1 OP vakuutus Oy

Osuuspankin pääliiketoiminta-alueet jaetaan kolmeen osaan, pankkitoimintaan ja varallisuudenhoitoon sekä vahinkovakuuttamiseen. OP vakuutus Oy on suomen johtava vahinkovakuuttaja. Vahinkovakuuttamisen liiketoiminta-alueet ovat henkilöasiakkaat, yritysasiakkaat, terveys- ja hyvinvointipalvelut sekä Baltia. (Tietoa ryhmästä. OP 2019.)

Terveys- ja hyvinvointipalvelut ovat osa vahinkovakuutusliiketoimintaa ja ovat omalta osaltaan varmistamassa asiakkaiden monipuolista ja kattavaa vakuutusturvaa. Henkilöasiakkaiden vakuuttamisen keskeisimmät osa-alueet ovat henkilövakuuttaminen sairauksien ja tapaturmien varalta niin kotona kuin matkoilla, sekä kodin, auton ja muun omaisuuden vakuuttaminen. Yritysasiakkaiden vakuuttamisen keskeisimmät vakuutuskohteet ovat yrittäjä sekä yrityksen henkilöstö. OP tarjoaa yrityksille vakuutusturvaa myös vaihto- ja käyttöomaisuuden, ajoneuvojen, tavarankuljetuksen, kybervakuuttamista tietoturmien varalta sekä yritysliiketoiminnan osalta. Vahinkovakuuttamisen terveys ja hyvinvointipalveluiden keskiössä on Pohjola terveys Oy:n sairaalaverkosto. Sairaala verkosto kattaa tällä hetkellä viisi sairaalaa, joista ensimmäinen avattiin Helsinkiin 2016.

Pohjola terveys Oy panostaa myös merkittävästi sairaalaverkoston lisäksi digitaalisten hyvinvointi- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. Terveys- ja hyvinvointipalveluiden kehittäminen on osa Osuuspankin vastuullisen strategian perustehtävää, joka on edesauttaa omistaja-asiakkaiden ja toimintaympäristön hyvinvointia ja menestystä. Pohjola sairaala onkin jo onnistunut lyhentämään huomattavasti hoitoketjua, mikä näkyy pienempinä kustannuksina sekä lyhyempinä poissaoloina sekä pienempinä korvausmenoina. Näin ollen tästä hyötyvät niin työntekijät, työnantajat sekä vakuutusyhtiöt ja koko yhteiskunta. (Vuosisraportti 2017.)

4.2 LähiTapiola

Keskinäiseen yhtiömuotoon perustuva LähiTapiola-ryhmä on asiakkaiden omistama yhtiöryhmä, jonka asiakkaita ovat henkilö-, yrittäjä-, maatala- sekä yritys ja yhteisöasiakkaat. LähiTapiolan tuotteisiin ja palveluihin kuuluvat henki-, vahinko- ja eläkevakuuttaminen sekä säästämisen ja sijoittamisen palvelut. LähiTapiola-ryhmän muodostavat LähiTapiola vahinkoyhtiö, joka on vakuutusyhtiölain mukainen emoyritys. Tämän lisäksi LähiTapiola-ryhmään kuuluu henkiyhtiö, varainhoito, kiinteistörahastot sekä kiinteistövaranhoito ja 20 alueellisesti toimivaa keskinäistä vahinkovakuutusyhtiötä.

LähiTapiola on nykyisellä nimellään varsin nuori toimija Suomen vakuutusmarkkinoilla. Se on aloittanut toimintansa vuonna 2013, kun Lähivakuutus ja Tapiola-ryhmä fuusioituivat, toki Tapiola sekä Lähivakuutus molemmat omasivat pitkän historian Suomen vakuutusmarkkinoilla ennen fuusioita, joten LähiTapiola-ryhmän taustalla on vankka kokemus finanssialalta. LähiTapiola tekee myös tiivistii yhteistyötä S-pankin kanssa. Se on luopunut itse rahastojen hallinnoinnista ja LähiTapiola-rahastojen hallinto onkin siirretty S-pankin tytäryhtiö FIM varainhoito Oy:lle. (Tietoa LähiTapiolasta 2019.)

LähiTapiola on uudistunut strategiansa mukaisesti perinteisestä vakuutusyhtiöstä elämänturvayhtiöksi. Tämä merkitsee asiakkaille kokonaisvaltaista ja ennakoivaa palvelua turvallisuuden, talouden ja terveyden osalta. LähiTapiola onkin laajentanut terveyden ja hyvinvoinnin palveluita esimerkiksi ostamalla osuudet lääkärikeskus Pihlajalinnasta sekä terveystalvayhtiö Mehiläisestä (Tietoa LähiTapiolasta). Esimerkiksi LähiTapiolan etälääkäripalvelu Terveystalvayhtiö on suunniteltu ja toteutettu yhdessä Mehiläisen kanssa (LähiTapiola vuosiraportti 2018).

4.3 If vahinkovakuutus Oyj

If vahinkovakuutus Oyj on Sampo Oyj omistama, markkina-asemaltaan pohjoismaiden suurin vahinkovakuutusyhtiö. Asiakasmäärältään noin 3.7 miljoonaa asiakasta. Ifin pääkonttori sijaitsee Ruotsissa ja sillä on sivuliikkeet Suomessa, Norjassa ja Tanskassa. Pohjoismaiden lisäksi If toimii Baltiassa sekä palvelee kansainvälisiä asiakkaitaan myös Ranskassa, Saksassa, Alankomaissa sekä Iso-Britanniassa. If vahinkovakuutus Oyj:n liiketoiminta on jaettu kolmeen osaluokkaan, henkilöasiakkaat, yritysasiakkaat ja suurasiakkaat. (If yrityksenä 2019.)

Ifin visio on olla asiakkaiden ensisijainen vakuutusyhtiö Pohjoismaissa ja Baltiassa. Tähän vision saavuttamiseksi Ifin hinnoittelu ja riskien arviointi on ollut jo yli vuosikymmenen kilpailijoita edellä. Kilpailukyvyyn menestystekijänä on toiminnan jatkuva kehittäminen. Tämän myötä Ifin tavoitteena on tarjota asiakkailleen paras tuote- ja palveluvalikoima. (Sampo Group 2019.) Yksi Ifin menestyksen avaimista ja kilpailueduista on nopea korvauskäsittely. If kertoo käsittelevänsä yli puolet korvaushakemuksista 24 tunnin sisällä ilmoituksesta. Yritys on myös profiloitunut yritysasiakkaisiin ja onkin pohjoismaiden johtava yritysasiakkaiden vakuuttaja. (If yrityksenä 2019.)

Ifin strategia painottuu kolmeen päätavoitteeseen, joista ensimmäinen on tyytyväisimmät asiakkaat sekä arvon luominen asiakkaille. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi täytyy osata arvioida ja hinnoitella riskejä. Myös digitaalisten palveluiden kehittäminen, on osa tätä tavoitetta. Toisena päätavoitteena on Euroopan asiantuntevimmat sekä innovatiivisimmat työntekijät ja kolmas tavoite on vakaa kannattavuus. Vakaa kannattavuus merkitsee kustannustehokkuutta sekä riskien oikeaa arviointia ja hinnoittelua. (Sampo Group 2019.)

5 Palvelumuotoilu vakuutusalaalla

Osuuspankin strategia on mennä kohti asiakaskeskeistä palvelukokemusta, tavoitteenaan muuttua puhtaasta finanssialan toimijasta digitaalisen ajan monialaiseksi palveluyritykseksi. Asiakkaiden muuttuva käyttäytyminen ja kasvavat odotukset kannustavat luomaan toimialat ylittäviä kokonaisratkaisuja. Op:n tuote- ja palvelukehityksen tavoitteena on luoda palveluita ja tuotteita, jotka ovat käyttäjäystävällisiä, innovatiivisia sekä asiakaskokemukseltaan sujuvia. Strategiansa mukaisesti asiakkaiden tarpeet ovat kaiken kehittämisen lähtökohta ja asiakkaiden osallistaminen on siten tärkeä osa palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä.

Palvelumuotoilu onkin kuulunut jo useita vuosia Op:n tuotekehitykseen ja sen avulla asiakaslähtöisyyttä on pyritty lisäämään. Osuuspankki onkin palvelumuotoilun edelläkävijä yrityksiä Suomessa. Palvelumuotoilu on innovatiivista palveluiden kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin, yhdessä asiakkaiden kanssa. Tarkoituksena on saavuttaa helppokäyttöisiä, selkeitä ja asiakkaiden tarpeisiin sopivia tuotteita ja palveluita ja tätä kautta parantaa asiakaskokemusta. Osuuspankin asiakkailla onkin erilaisia mahdollisuuksia osallistua palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen. Helsingin Vallilasta löytyy Op:n testilaboratorio uusille menetelmille ja työkaluille, jossa asiakkaat pääset kokeilemaan uusia tuotteita ja palveluita. Verkossa asiakkaat pystyvät osallistumaan tuotekehitykseen OP Lab -sivustolla. Sivustolla esitellään tulevaisuuden digitaalisia palveluja sekä pilotoidaan palveluita yhdessä asiakkaiden kanssa ja kerätään asiakaspalautetta. Näiden lisäksi Op:n palvelumuotoilijat haastattelevat asiakkaita kasvokkain eripuolilla Suomea ja ideoivat palveluita yhdessä asiakkaiden kanssa. (Op vuosiraportti 2017.)

LähiTapiolassakin ollaan muuttamassa strategiaa, kun perinteisestä tuoteyhtiöstä ollaan siirtymässä elämänturvayhtiöksi. Tämä tarkoittaa, että perinteisten vakuutus tuotteiden rinnalle kehitetään uusia palveluita, kuten virtuaalisairaala, jota kehitellään yhdessä asiakkaiden kanssa. LähiTapiolan kehitysjohtajan Harri Ahon mukaan palvelumuotoilussa asiakkaan tarve tulee ymmärtää syvällisemmin ja samanaikaisesti on tehostettava yrityksen prosesseja. Palvelumuotoilu auttaa yhtiötä ymmärtämään asiakkaan silmin liiketoiminnan ydintä. (Asiakas palvelumuotoilun keskiössä 2019.)

5.1 Palvelumuotoilu käsitteenä

Palvelumuotoilu voidaan määrittää kokonaisvaltaiseksi suunnitteluksi, jolla on tavoitteena luoda asianmukaisia ja helppokäyttöisiä palveluita, prosesseja, tiloja sekä tuotteita. Siinä yhdistellään elementtejä myynnistä, markkinoinnista sekä käytettävyyssuunnittelusta ja muotoilusta. (Turunen 2018.) Palvelumuotoilun vahvuutena voidaan nähdä se että, sitä ei ole tarkkaan määritelty, eikä sitä ole rajattu mihinkään tiettyyn osaamisalueeseen. Palvelumuotoilun katsotaankin olevan yleinen ajatustapa sekä prosessi ja työkaluvalikoima, joka perustuu moniin osaamisalueisiin kuten muotoiluun, insinööritieteeseen, johtamiseen ja yhteiskunnallisiin

tieteisiin. Palvelumuotoilun avulla organisaatio pystyy tiedostamaan palveluiden strategiset liiketoiminnalliset mahdollisuudet sekä kehittämään olemassa olevia palveluita ja innovoimaan uusia. Palveluita kehitetään muotoilusta tutuilla toimintatavoilla ja yhdistetään ne perinteisiin palveluiden kehityksen menetelmiin. Se ei ole mikään uusi innovaatio, vaan ennemmin tapa yhdistellä asioita uudella tavalla. Palvelumuotoilu elää oppiensa mukaisesti jatkuvassa kehittämisen tilassa. Loppujen lopuksi palvelumuotoilun tavoitteena on 100-prosenttinen asiakastyytyvyisyys. (Tuulaniemi 2011, 12-60.)

Ammattimaisesti johdettuna palvelumuotoilu on tuloksellisesti sekä liiketoiminnallisesti kannattavaa palvelukohtaamisten, yrityskulttuurin sekä palveluprosessien kehittämistä. Kaiken tämän kehittämisen ajatuksena on asiakkaan ydinongelman selvittäminen ja ratkaiseminen. Palvelumuotoilun ajatuksena on että, palvelun suunnitteluun osallistuu organisaatio, asiakkaat ja mahdollinen kolmas osapuoli. Näin ollen palvelun ymmärrys kasvaa koko organisaatiossa ja voidaan luoda entistä parempaa asiakaskokemusta. Palveluiden suunnittelu yhdessä organisaationedustajien ja asiakkaiden kanssa myös sitouttaa niin työntekijöitä, kun asiakkaitakin yritykseen. Yhtenä palvelumuotoilun päätarkoituksena on korostaa asiakaskokemusta ja tunnetta, koska asiakaskokemuksesta 2/3 osaa on tunnetta. Tämän emotionaalisen lisäarvon kehittäminen on myös edullisempaa kuin funktionaalisen lisäarvon. Kreapal yrityksen perustaja Veikko Törrönen tiivistää blogissaan palvelumuotoilun viisi elementtiä yhteen lauseeseen, ”Palvelumuotoilu on muotoiluajattelua hyödyntävä, asiakaslähtöinen ja tulevaisuuteen suunnattava osallistava työtapa, jolla voidaan yhdistää asiakkaan ja liiketoiminnan tarpeet”. (Törrönen 2017.) Alla olevassa kuviossa on esitetty palvelumuotoilun hyödyt eri osapuolien kannalta.



Kuvio 3. Palvelumuotoilun hyödyt (Törrönen 2017).

5.2 Asiakasymmärrys

Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakkaan tarpeiden, unelmien ja toiveiden ymmärtämisestä. Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan asiakkaan tietoisten ja tiedostamattomien tarpeiden selville saamista ja niistä oppimista. (Miettinen 2016, 61.) Yritysten on ymmärrettävä todellisuus, jossa heidän asiakkaansa toimivat sekä mitkä ovat heidän todelliset motiivit, tarpeet ja odotukset. Asiakasymmärrys on asiakkaan arvonmuodostuksen tiedostamista. Yrityksen täytyy ymmärtää mitkä ovat ne elementit palvelussa, josta arvo asiakkaalle muodostuu. Yritys ei myöskään voi lunastaa arvolupaustaan, ennen kuin se ymmärtää niiden tarpeet joille arvoa tuotetaan. (Tuulaniemi 2011, 72.) Nämä arvonmuodostumisen elementit ovat kuvattuna alla olevassa kuviossa.



Kuvio 4. Arvonmuodostumisen elementit (Tuulaniemi 2011, 72).

Kun asiakasta ymmärretään näillä tasoilla, voidaan asiakaskokemuksen rakennuspalikoita jäsentää. Hyödyntämällä asiakasymmärrystä, organisaatiot voivat kehittää uusia palvelukonsepteja sekä suunnitella kilpailijoista erottuvia asiakaskokemuksia. (Tuulaniemi 2011, 72.)

5.2.1 Asiakaskokemus

Keskeisin asia palvelussa on asiakkaan kokemus tästä palvelusta. Tämä asiakaskokemus pitää sisällään mainonnan sekä muut kontaktit ennen palvelua, palveluominaisuudet, asiakaspalvelun laadun sekä käytön luotettavuuden ja helppouden. Erinomaista asiakaskokemusta voidaan suunnitella vasta kun ymmärretään milloin ja miten asiakkaat kokevat yrityksen tarjoaman. Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon merkitykseen, tunteisiin ja toimintaan. Tasot ovat havainnollistettu kuvion 4 pyramidissa. Ylin taso kuvaa merkitystä ja sillä tarkoitetaan kokemukseen liittyviä merkitysulottuvuuksia ja mielikuvia, unelmia, tarinoita sekä suhdetta ihmisen elämäntapaan ja omaan identiteettiin. Keskimmäinen taso kuvaa tunnetta ja tällä tarkoitetaan välittömästi asiakkaalle syntyviä tuntemuksia sekä henkilökohtaisia kokemuksia

ja tämän mielekkyyttä, kiinnostavuutta, helppoutta ja tunnelmaa sekä näiden kykyä sykdäyttää aisteja. Alin taso kuvaa toimintaa ja sillä tarkoitetaan palvelun kykyä vastata asiakkaan toiminnallisiin tarpeisiin. Se on myös prosessin sujuvuutta, saavutettavuutta sekä palvelun hahmotettavuutta ja tehokkuutta. Toiminnallinen taso on pohja palvelulle ja sen edellytykset tulee täyttyä, että palvelulla on mahdollisuutta ylipäättään olla markkinoilla. (Tuulaniemi 2011, 74-75.)

Asiakaskokemuksen rinnalle tärkeäksi elementiksi on noussut ns. henkilöstökokemus. Yhä useampi organisaatio on herännyt siihen, että henkilöstö on avainasemassa erinomaisen asiakaskokemuksen luomisessa. Tällä tarkoitetaan ennen kaikkea asiakaspalvelussa työskentelevien perehdyttämistä niin että, asiakkaille pystytään luomaan oikeita muistijälkiä sekä tunteita. Yrityksen tulisiakin mitata henkilöstön kokemusta samalla tavalla kuin asiakaskokemusta mitataan. Näin yritykset näkevät paremmin, miten yhteys henkilöstön ja asiakkaiden maailmojen välillä toimii ja erinomaisen asiakaskokemuksen luominen olisi helpompaa. (Korkiakoski 2018.)



Kuvio 5. Arvonmuodostumisen pyramidi (Tuulaniemi 2011, 75).

5.3 Palvelupolku

Palvelupolku tarkoittaa palvelukokonaisuuden kuvausta ja se koostuu palvelutuokioista ja palvelun kontaktipisteistä. Palvelupolku pitää siis sisällään palvelutuokioita, jotka puolestaan koostuvat useista palvelun kontaktipisteistä. Palvelupolku kuvaa miten asiakas kulkee ja koee palvelun aikajanalla. Asiakkaan kokema palvelupolku jaetaan osiin, jotta sitä olisi helpompaa analysoida ja kehittää suunnittelun keinoin. Ensimmäinen askel onkin määritellä se osa

palvelupolkua, joka otetaan suunnittelun kohteeksi. Palvelumuotoilu toteuttaakin perinteistä muotoilun ongelmaratkaisua siinä, että suunnitteluhaaste jaetaan pienempiin osiin, joita on helpompi työstää.

Palvelupolku voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta. Ensimmäinen vaihe on esipalvelu, toinen on ydinpalvelu ja kolmas jälkipalvelu. Näissä palvelun vaiheissa ydinpalvelu tuottaa asiakkaalle varsinaisen arvon ja esipalveluvaiheessa arvon muodostamista valmistellaan. Esipalveluvaiheessa asiakas on käytännössä ollut yritykseen yhteydessä esimerkiksi internetin tai puhelimen välityksellä. Jälkipalveluvaiheessa puolestaan asiakas ottaa yhteyttä yritykseen varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen esimerkiksi asiakaspalautteella. (Tuulaniemi 2011, 78-79.) Alla olevassa kuviossa 5, havainnollistetaan palvelupolkua.



Kuvio 6. Palvelutuokiot palvelupolulla (Tuulaniemi 2011, 79).

5.4 Palvelutuokiot ja palvelunkontaktipisteet

Palvelupolku koostuu siis palvelutuokioista ja nämä taas koostuvat useammista kontaktipisteistä. Kontaktipisteitä ovat ympäristö, ihmiset, toimintatavat sekä esineet ja näiden kontaktipisteiden kautta asiakkaat ovat yhteydessä palveluun kaikilla aisteillaan. Yritys, joka tarjoaa palvelua voi yrittää vaikuttaa asiakkaisiinsa kaikilla mahdollisilla aistiärsykkeillä eri kontaktipisteissä. Palvelumuotoilussa keskeisenä ajatuksena on ”Ambient design”, jonka tarkoituksena on kaikkien aistien hyödyntäminen. Tällä tarkoitetaan, että ihmisiin pyritään vaikuttamaan luomalla erilaisia tunnelmia hyödyntäen ääniä, valoja, tuoksua, värejä, makuja sekä materiaaleja. Näillä erilaisilla tunnelmilla asiakkaisiin pyritään suunnitelmallisesti vaikuttamaan. (Tuulaniemi 2011, 80.) Alla on esitelty kontaktipisteet.

- Ympäristö: Palvelut tapahtuvat aina jossakin ympäristössä. Näitä ympäristöjä voivat olla niin fyysiset tilat kuin virtuaaliset sekä digitaaliset ympäristöt. Palvelun onnistumisen kannalta ympäristöllä on merkittävä rooli. Fyysiset ympäristöt vaikuttavat ihmisten mielialoihin sekä ohjailevat heidän käytöstään. Digitaalisissa ympäristöissä, kuten internet-sivustolla puolestaan olennaisena osana onnistunutta ympäristöä on käyttöliittymä. (Tuulaniemi 2011, 81.)
- Ihmiset: Ihmiset ovat niitä, jotka kuluttavat sekä tarjoavat kontaktipisteitä. Näitä ns. ihmiskontaktipisteitä ovat palvelun asiakaspalvelija sekä arvoa itselleen tuottava asiakas. Palvelumuotoiluprosessissa määritellään henkilöstön roolit ja toimintamallit.

(Tuulaniemi 2011, 82). Ihmisille on tärkeä miettiä roolit, esimerkiksi miten paljon asiakas itse liittyy palvelun etenemiseen ja millainen rooli asiakaspalvelijalla on (Vauhkonen 2013).

- Toimintatavat: Toimintatavoilla tarkoitetaan palveluun kuuluvia ja sovittuja käyttäytymismalleja, joita henkilökunta noudattaa. Yritykset voivat esimerkiksi vakioida asiakaspalveluhenkikököntansa käyttäytymismallit ja toimintamallit. (Tuulaniemi 2011, 82.) Toimintatavat ovat ohjeistettuja malleja, jotka näkyvät pieninä eleinä asiakkailla. Nämä toimintatavat määrittävät palvelutuokion tuotantotavan. (Vauhkonen 2013.)
- Esineet: Esineillä tarkoitetaan palveluun liittyvää fyysistä tavaraa, jotka mahdollistavat palvelunkuluttamisen. Tällaisia tavaroita ovat ravintolassa käytettävät ruokailuvälineet tai palvelun käyttöoikeuteen liittyvät matkaliput. (Tuulaniemi 2011, 82.)

5.5 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessi jaetaan useampaan kategoriaan, joista jokainen sisältää erilaisia vaiheita asiakasymmärryksen saavuttamiseksi. Moriz jakaa kirjassaan kategoriat kuuteen osaan, understanding, thinking, generating, filtering, explaining, realising. (Moriz 2009, 120.) Näistä kategorioista muodostuu palvelumuotoiluprosessi, joka on luovaan ongelmanratkaisuun perustuva prosessi. Palvelumuotoiluprosessi ei etene välttämättä lineaarisesti, Koska se perustuu kokeilujen kautta oppimiseen. Näin ollen lopputulosta ei aina tiedä, joten prosessin seuraavaa vaihetta ei myöskään voida välttämättä ennakoita. Tämän vuoksi prosessi pidetään avoimena ja sitä muokataan tarvittaessa, kun tieto lisääntyy. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2013.)

Palvelumuotoiluprosessin avulla luodaan ja kehitetään palveluita, jotka ovat luonteeltaan ainutkertaisia. Tämän vuoksi palvelumuotoilua ei voida kuvata tai määritellä minkään tietyn prosessin mukaan. Palvelumuotoilussa voidaan kuvata prosessin runko, joka kertoo prosessin kehittämisen kokonaiskuvan, mutta jokaisen palvelun kehittäjän on sovellettava sitä omaan palveluun sopivaksi. (Tuulaniemi 2011, 126.) Morizin esittämä kuusi vaiheinen prosessi on palvelumuotoilun pääperiaatteet hyvin kuvaava prosessi, joten seuraaviin kappaleisiin on koottu prosessin runko.

5.5.1 Ymmärtäminen (Understanding)

Tämän vaiheen tarkoituksena on ymmärtää ja oppia asiakkaista. Se on tärkeä vaihe prosessin kannalta koska siinä määritellään koko projektin suunta. Vaihe toimii linkkinä projektin ja todellisuuden välillä. Tarkoituksena on saada tietoa mihin suuntaan yritystä ja palvelua tulisi viedä sekä mitkä ovat asiakkaan tarpeet ja motivaatiot. Tämän vaiheen tavoitteena on selvittää projektin tarpeet. (Moriz 2009, 124 - 125.) Tuulaniemi (2011, 127) kuvaa kirjassaan tämän

ensimmäisen osion määrittely osioksi. Tarkoituksena siis määrittää aluksi projektin tavoitteet. Tavoitteiden määrittämisen lisäksi on tärkeä määritellä palveluidean tarina. Tämän tarinan tarkoituksena on kertoa palvelun hyödyt käyttäjälle sekä palvelun tuottavalle yritykselle. Projektin ensimmäistä palaveria, jossa tarina määritellään, kutsutaan briiffiksi. Siinä on tarkoituksena määritellä suunnittelutyön tavoitteet ja antaa suunta, minne halutaan päästä, mutta tarkkaa lopputulosta tässä vaiheessa ei kuitenkaan määritellä. Moriz (2009, 126) kuvaa kirjassaan ”service desing” ymmärtämisen eri osa-alueet, jotka vaativat syvällisempää tarkastelua. Osa-alueissa tarkastelua vaativat asiat on jaettu alla olevaan taulukkoon 2, lisäksi taulukosta löytyvät työkalut näiden tutkimiseen.

<u>Asiakkaat</u>	<u>Konteksti</u>	<u>Palveluntarjoajat</u>	<u>Suhteet</u>
- tarpeet - arvot - tavoitteet - käytös - ongelmat - vuorovaikutus	- poliittinen - ekonominen - sosiaalinen - lainsäädäntö - kulttuuri - historia	- resurssit (talous, teknologia, tiedot, taito) - Lyhyen ja pitkän ajan tavoitteet - rajoitteet - vastuu - prosessit ja systeemit - alihankkijat	- mahdollisuudet - muut palvelun tarjoajat
<u>Työkalut ja metodit</u> Haastattelut, Markkinatutkimukset, Benchmarking, Verkkosivujen tutkiminen, Asiakassegmentointi, Mysteeri ostot, Systeemin testaus, Trendien tutkiminen, Historia-analyysi, Kohderyhmät, Kontekstianalyysi			

Taulukko 2. Ymmärtämisen osion tehtävät ja työkalut (Moriz 2009, 127).

5.5.2 Ajattelu (Thinking)

Ajattelun vaiheen tarkoituksena on määritellä yksityiskohdat ja kriteerit sekä kehittää strategiset suuntaviivat. Tämä vaihe sisältää suunnitelmalliset näkökulmat sekä palvelumuotoilu-projektin suunnan ja laajuuden tunnistamisen. Ajatteluvaihe voidaan nähdä ns. välivaiheena muiden vaiheiden välissä. Kun siirrytään ymmärtämisen vaiheesta eteenpäin, on tärkeä tiedostaa mitä menetelmiä käytetään ja miten edetään luomisvaiheeseen (generating). On tärkeää, että tämän vaiheen tiedot pohjautuvat faktoihin, koska vain siten voidaan varmistaa oikeanlainen suunta ja strategia projektille. (Moriz 2009, 128.)

<u>Tunnistaminen</u>	<u>Asetukset</u>	<u>Suunnittelu ja toteutus</u>	<u>Analyysit</u>	<u>Tarkastukset</u>	<u>Suunta</u>
- kriteerit - ongelma - Kohdistus - motiivit	- tavoitteet - päämäärät - visiot	- vaatimukset	- kilpailu - sisältö	- oivallukset - liittyvät osat	- aikataulu - muotoilun suuntaviivat - tiimin valitseminen - määrittely
<u>Työkalut ja metodit</u> PESTE-analyysi, Kalanruotokaavio, Lateraalinen ajattelu, Käsitekartta, Ajatushautomo, Visuaalinen ajattelu, kontaktipisteet, kokonaiskuvan hahmottaminen					

Taulukko 3. Ajattelu osion työkalut ja metodit (Moriz 2009, 120).

5.5.3 Luominen (Generating)

Tässä vaiheessa luodaan ja tuodaan esiin ideoita ja ratkaisuja sekä kehitetään konseptia. Palvelumuotoilu projektissa hyvien ideoiden pitää olla kehitetty ja yhdistetty vahvaan konseptiin. On tärkeää, että ratkaisut löytyvät ja yhdistyvät sujuvasti prosessiin. Palvelukokemuksen jokainen yksityiskohta täytyy muotoilla sekä jokaista elementtiä kuten tiloja sekä esineitä ja ympäristöä täytyy kehittää. (Moriz 2009, 132-133.) Innovoinnissa luovuus auttaa erilaisessa ajattelussa sekä uusien ideoiden löytymisessä. Luova ideointikin on prosessi, joka koostuu ideoinnista, valikoinnista sekä tekemisestä. Hyviä menetelmiä innovointiin ovat esimerkiksi workshopit, yhteissuunnittelu sekä osallistaminen. (Maijala 2017.) Alla olevassa taulukossa on esitetty osion tehtävät sekä työkaluja sekä menetelmiä ideoinnin ja ongelmanratkaisun tueksi.

<u>Kehittäminen</u>	<u>Luominen</u>	<u>Löytäminen</u>	<u>Toteuttaminen</u>	<u>Tekeminen</u>
-Ideat -ratkaisut -prosessi	-Konsepti -skenaario	-Ympäristö -Inspiraatio -Tapa toimia asiakkaiden kanssa	-Yrityksen suunnittelu	-Näytöt -Kontaktipisteet -Yhtymäkohta -Kokemukset
<u>Työkalut ja metodit</u> Ominaisuuspuu, Rinnakkaissuunnittelu, Ajatushautomo, Ajatus haastattelut, Hajauttaminen, Aivorihi, Open space-menetelmä				

Taulukko 4. Luominen työkalut ja metodit (Moriz 2009, 133).

5.5.4 Suodattaminen (Filtering)

Suodattamisvaiheessa valitaan ideat ja yhdistetään ne kokonaisuuteen sekä arvioidaan tulokset ja ratkaisut. Tässä vaiheessa segmenttien tunnistaminen on tärkeää. Ajatteluvaiheen strategia tulee myös vahvistaa suodattamisvaiheessa. Vaikka tämän vaiheen tehtävänä on valita ratkaisut ja ajatukset, ei pois jätettyjä ideoita pidä unohtaa kokonaan. Yksi palvelumuotoilun vahvuuksista perustuukin sen joustavaan toimintatapaan, jossa vanhoihin ideoihin ja ratkaisuihin voidaan palata. (Moriz 2009, 136-137.) Suodattamisvaiheesta voidaan myös palata vaiheisiin 2 ja 3, jotta saadaan asiakasprofiilin näkökulmasta tarpeeksi monta laadukasta ja oikeanlaista ideaa, jota viedä eteenpäin (Tirkkonen 2013).

<u>Valinnat</u>	<u>Testit ja mittaukset</u>	<u>Arviointi</u>
-Ideat -Ratkaisut -Konsepti	-Laatu -Esitys	-Tekniikka -Laillisuus -Talous -Omakohmainen tulkinta -Kokemukseen perustava arviointi
<u>Työkalut ja metodit</u> SWOT-analyysi, PEST-analyysi, Tehtävien-analyysit, Kognitiivinen läpikäynti, Rakentava vuorovaikutus, Asiantuntija-arvioinnit		

Taulokko 5. Suodattaminen työkalut ja metodit (Moriz 2009, 137).

5.5.5 Selitys (Explaining)

Tässä vaiheessa on tarkoituksena visualisoida ideat ja konsepti sekä kartoittaa prosessi ja kuvainnollistaa potentiaalinen suunnitelma. Vaiheen tarkoitus on myös antaa abstrakti tieto tulevasta konseptista palvelumuotoilutiimille, päätöksentekijöille ja muille sidosryhmille. Tässä vaiheessa täytyy olla selvää mikä on kohderyhmä, prosessin tarkoitus sekä tulosten konteksti. (Moriz 2009 s 141-142.)

<u>Idea ja konsepti</u>	<u>Prosessi</u>	<u>Vuorovaikutus</u>	<u>Kokemukset</u>
-Aistikkuus	-Kartat	-Animaatiot	-Prototyypit

	-Mallit	-Roolipelit	-Skenaariot
<u>Työkalut ja metodit</u> Luonneprofilointi, Mielikuvataulu, Palvelunäytteet, Vertauskuvat,			

Taulukko 6. Selitys työkalut ja metodit (Moriz 2009, 142).

5.5.6 Toteutus (Realising)

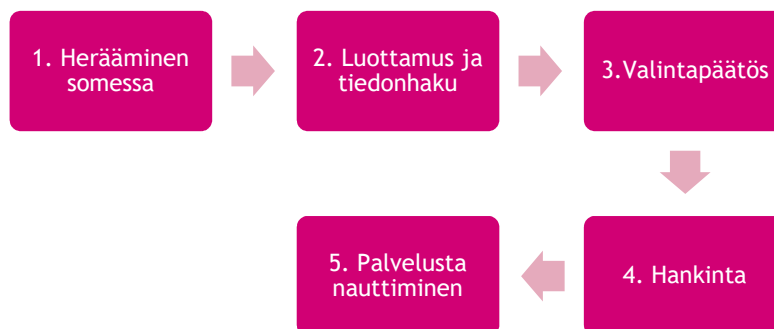
Viimeisessä vaiheessa kehitetyt ratkaisut, prototyypit ja prosessit määritetään ja toteutetaan. Tässä vaiheessa myös kirjataan projektin toimitasuunnitelma sekä suuntaviivat. Realisointivaiheessa koko konseptin tarkoitus pitää olla selvä, sekä miten eri komponentit yhdistyvät keskenään. (Moriz 2009, 144-145.) Palvelu otetaan käyttöön joko oikeassa tai ns. testiympäristössä. Tärkeintä tässä vaiheessa on alkaa keräämään palautetta välittömästi, jotta mahdolliset kehitys kohdat löydetään mahdollisimman nopeasti. Palautteen pohjalta voidaan joko tehdä tarvittavat muutokset välittömästi tai aloittaa prosessi alusta. (Tirkkonen 2013.) Parhaat asiantutijat palautteen keräämiseen ovat palvelun henkilökunta sekä tulevan palvelun käyttäjät. Parhaan tuloksen saavuttamiseksi, nämä ryhmät olisi hyvä ottaa mukaan suunnitteluprosessiin niin usein kuin mahdollista. Palautteen takia ideoita ei kannata valmistella loppuun asti, vaan ottaa vastaan kritiikkiä ja parannusehdotuksia ja niiden pohjalta oppia ja kehittää prototyyppiä. Palaute on tärkeä saada myös muilta palveluun liittyviltä sidosryhmiltä, jotta palvelusta saadaan mahdollisimman toimiva kaikkien osapuolten kannalta. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 36.)

<u>Testaaminen</u> -Prototyypit -Mallit -Prosessit -Kokemukset	<u>Kehittäminen</u> -Liiketoimintasuunnitelma -Prosessit -Kontaktipisteet -Palvelusuunnitelma	<u>Toimittaminen</u> -Harjoittelu -Suuntaviivat -Sapluunat -Ohjeet -Laatuvaatimukset
<u>Työkalut ja metodit</u> Käyttäytymismallit, Liiketoimintasuunnitelma, Suuntaviivat, Käsitekartta, Skenaarioiden testaus, Ohjeistukset, Palvelusuunnitelma		

Taulokko 7. Toteutus työkalut ja metodit (Moriz 2009, 145).

5.6 Digitaalisten palveluiden muotoilu

Palvelukokemuksessa ihmisten tunne muodostuu vuorovaikutuksessa koetusta energiasta, väreistä, tyylistä, brändistä sekä kohtaamisen tavoista. Asiakkaan luottamuksen sekä palvelukokemuksen laadun ja toimivuuden varmistamiseksi on panostettava käyttäjäkokemuksen muotoiluun. Palvelukokemus syntyy aina vuorovaikutuksesta, siitä miten yritys toimii fyysisessä tai digitaalisessa ympäristössä. Palvelumuotoilu otetaan avuksi, kun halutaan optimoida palveluprosessi, vuorovaikutus sekä työtavat asiakkaan tarpeiden pohjalta. (Komulainen 2018.)



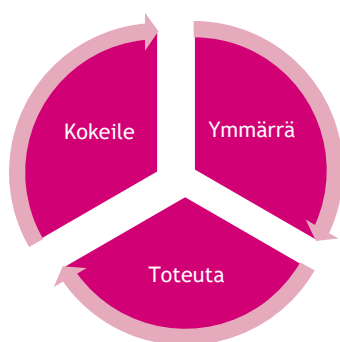
Kuvio 7. Digitaalinen palvelupolku (Komulainen 2018).

Kuviossa 7 on esitelty digitaalinen palvelupolku, jonka ensimmäinen vaihe on tarpeen herääminen. Kun palvelupolkua lähdetään rakentamaan, mietitään kuinka, potentiaaliset asiakkaat saadaan tiedostamaan tarpeensa. Erilaiset somekanavat ja blogit ovat tehokkaita tapoja herättellä ihmisten tarpeita. Kuvilla, videoilla sekä tarinoilla saadaan asiakkaan huomioi ja luodaan tähän läheisempi suhde. Tämän jälkeen tulee toinen vaihe, jossa asiakas lähtee etsimään tietoa. Tässä vaiheessa asiakas haluaa kuunnella mitä tarjottavaa yrityksellä on. Asiakkaalle voidaan tarjota vuorovaikutteinen palvelusivusto tai erilaisia vertailuja, joita hän voi tutkia ja valita itselleen sopivan palvelun tai tuotteen. Kun asiakas hyväksyy tiedonhaun jälkeen yrityksen palveluntarjoajakseen, siirrytään vaiheeseen 3 valinta. Tässä vaiheessa päästään kaupanteekoon, jonka tulee olla helppoa, läpinäkyvää ja avointa eri laitteilla. Neljäs vaihe on hankinta, jolloin asiakkaan tekemä valinta vahvistetaan. Maksutapahtuma on kriittinen vaihe ja sen tulee herättää luottamusta, joten siinä kannattaa käyttää tunnettuja palveluntarjoajia. Viimeinen vaihe on palvelusta tai tuotteesta nauttiminen ja se on tärkeä vaihe, sillä asiakkaan täytyy olla tyytyväinen, jotta hän palaa takaisin. (Komulainen 2018.)

5.7 Desing thinking

Desing thinking eli suomeksi muotoiluajattelu on yksi tapa muotoilla digitaalisista palveluista helpokäyttöisempiä. Tämä muotoiluajattelu koostuu kolmesta osasta; ymmärrä, kokeile, toteuta. Prosessi alkaa kartoittamalla ymmärrys. Tarkoituksena on syvällisen ymmärtämisen luominen ratkaistavasta ongelmasta. Tutkimukset ja haastattelut ovat tärkeimmät työkalut tässä vaiheessa. Ymmärtääkseen ihmisiä, heidän kanssaan tulee jutella ja heidän toimin-

taansa seurata. Sitten tämä tutkimustieto kiteytetään käyttäjäpersooniksi ja ongelmankuvaukseksi. Riittävän ymmärryksen ja ongelmankuvauksen jälkeen siirrytään kokeilemisen vaiheeseen. Tässä vaiheessa ideoidaan ja kehitetään prototyyppejä. Ensin ideat arvioidaan, että tiedetään mitä prototyyppiä lähdetään kehittämään ensimmäisenä. Viimeisessä vaiheessa prototyyppejä testataan, tarkoituksena konkreettisemmin havainnollistaa kehitetyt ideat. Aluksi kannattaa rakentaa aina kevyitä prototyyppejä, koska niiden testaaminen on helppoa ja niitä on nopea muokata saadun palautteen perusteella. Prototypointi ja testaus seuraavat aina toisiaan, ensin prototypoidaan ja sitten testataan ja saadun palautteen avulla kehitetään prototyyppi edelleen. (Julin 2018.)



Kuvio 8. Desing thinking-ajattelumallin vaiheet (Julin 2018).

Prototyyppiä ei voi viimeistellä loputtomiin, vaan riittävän hyvä prototyyppi on siirrettävä tuotantoon. Palvelumuotoilu ei lopu ensimmäiseen julkaisuun, vaan palvelua testataan ja kehitetään jatkuvasti osa osalta. Sosiaalisen median palvelut kuten Facebook ja Instagram ovat hyviä esimerkkejä jatkuvasti kehiteltävistä sovelluksista. Niihin tulee koko ajan uusia ominaisuuksia käyttäjille asti testiin. Sitten analytiikan ja tutkimusten avulla selvitetään käyttäjiä kiinnostavat uudistukset. (Julin 2018.)

6 Tutkimusmenetelmä ja etälääkäripalveluiden vertailu

Tässä kappaleessa kuvataan opinnäytetyön tutkimus. Ensiksi esitellään tarkemmin tutkimusmenetelmät ja tutkimusmenetelmän valitseminen suoritettavaan tutkimukseen. Tutkimusmenetelmän jälkeen on kirjoitettu havainnot tutkittavista palveluista.

6.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimusmenetelmäksi tähän tutkimukseen on valittu kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen analyysi. Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntausta. Tämän tutkimuksen menetelmäsuuntauksen tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään kohteen laatua, merkityksiä ja ominaisuuksia kokonaisvaltaisesti. Näkökulmina käytetään esimerkiksi taustaan, tarkoitukseen, merkitykseen, ilmaisuun tai kieleen liittyviä näkökulmia.

(Tutkimus strategiat 2019.) Laadullinen tutkimus on usein aineistolähtöistä, mutta se sisältää myös määrällisiä elementtejä (Laadullinen tutkimus 2019).

Tutkimuksen teossa on käytetty myös vertailevaa tutkimusstrategiaa, jonka tarkoitus on hahmottaa tiettyjen valittujen tapauksien tai sosiaalisten yksiköiden välisiä eroja ja yhtäläisyyksiä. Vertaileva tutkimus voi perustua määrällisten tai laadullisten analyysimenetelmien käyttöön. (Tutkimus strategiat 2019.) Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä ja vertaileva tutkimusstrategia valittiin tämän tutkimuksen menetelmäksi, sillä tutkimuksen teko perustuu pitkälti aineistojen eli vakuutusyhtiöiden verkkosivujen analysointiin ja sieltä saatavan tiedon vertailuun. Koska tutkimus perustuu verkkoaineistoon, ei ole mahdollista käyttää kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää.

Tutkimuksessa on käytetty lähdeaineistona vakuutusyhtiöiden verkkosivuja sekä mobiilisovelluksia. Tutkimuksessa selvitetään vakuutusyhtiöiden etälääkäripalvelujen eroavaisuuksia ja sitä, kuinka helposti palvelu on asiakkaan löydettävissä. Tutkimuksessa on tarkoitus myös selvittää, onko palvelun kattavuudessa, hinnoittelussa tai aukioloajoissa suuria eroavaisuuksia. Verkkosivujen ja mobiilisovellusten sisällön tutkimisessa on näkökulmana palvelumuotoilu ja tarkoituksena on selvittää miten asiakaslähtöisiä nämä palvelut ovat.

6.2 Vakuutusyhtiöiden etälääkäripalvelut

Tässä kappaleessa esitellään tutkimukseen valittujen Suomen kolmen suurimman vakuutusyhtiön eli OP Vakuutus Oyn, If Vahinkovakuutusyhtiö Oyn sekä LähiTapiolan etälääkäripalvelut pääpiirteittäin.

Pohjola Terveysmestari

OP Vakuutus Oyn tarjoama Pohjola Terveysmestari-palvelu on puhelimitse tai mobiilisovelluksen kautta käytettävä etälääkäripalvelu ja se on tarkoitettu Op:n vakuutusasiakkaille. Palvelussa Pohjola Sairaalan asiantuntijat vastaavat asiakkaiden terveyskysymyksiin. Palvelu on käytettävissä joka päivä puhelinpalvelun kautta klo 7:00-23:00 ja mobiilisovelluksen chatin kautta klo 7:00-18:00. Puhelut maksavat asiakkaille normaalin paikallisverkkomaksun tai kotimaisen matkapuhelinoperaattorin hinnaston mukaisen matkapuhelinmaksun. Pohjola Terveys Oy on terveyspalvelut tarjoava taho ja vakuutuspalvelut tässä palvelussa tarjoaa OP Vakuutus Oy. Terveysmestari-palvelu löytyy OP:n verkkosivuilta www.op.fi/henkilöasiakkaat/vakuutukset ”vakuutukset” osion alta. Vakuutukset-sivustolta asiakkaan täytyy mennä OP Vahinkoapu ja korvauksen hakeminen linkistä eteenpäin. Tämän jälkeen avautuvalta sivulta asiakas valitsee aiheen, johon korvausasia liittyy. Jos asiakkaan korvausasia on henkilövakuutuksista korvattava asia, sivusto ohjaa asiakasta ottamaan yhteyttä Pohjola Terveysmestari-palveluun.

Palvelun kautta asiakkaat voivat kysyä neuvoa lääkäriin menemisen tarpeellisuudesta. Terveystestari arvio asiakkaan tilanteen perusteella millaista hoitoa asiakas tarvitsee ja ohjaa asiakkaan oikeanlaisen hoidon piiriin. Tämä voi olla joko etälääkäri tai fyysinen vastaanotto-käynti. Terveystestari katsoo myös asiakkaan vakuutusturvan kattavuuden ja se kuuluuko käynti vakuutuksesta korvattavaksi. Palvelun kautta asiakas voi jatkossa myös uusia resepte-jään ja varata vastaanottoaikoja.

Mobiilisovellus, jolla Terveystestaripalvelua käytetään on nimeltään Pohjola Sairaala. Poh-jola Sairaalan pystyy lataamaan sovelluskaupasta ja sovellukseen kirjaututaan tunnistautu-malla omilla pankkitunnuksilla. Sovelluksen käyttäjäksi pääsee helposti, vaikka ei olisikaan Op Vakuutus Oyn asiakas. Sovellus ohjaa suoraan aloittamaan palvelun käytön joko varaamaan ajan lääkärille, uusimaan reseptin tai aloittamaan chat-keskustelun. Palveluita voi käyttää kuka tahansa sovellukseen kirjautunut henkilö. Henkilö, jolla on henkilövakuutus Op Vakuutus Oyssa saa palvelun kautta suoraan korvausasian vireille. Sovellus itsessään on yksinkertainen ja helppokäyttöinen. Sovellus sisältää neljä eri valikkoa: Terveystestari, Keskustelut, Ter-veystiedot ja Omat Tiedot.

Asiakkaan polku Terveystestari palveluun:

1. Yhteydenotto Pohjola Sairaalan asiantuntijaan joko sovelluksen kautta chatilla tai soittamalla.
2. Asiakas saa oireidensa perusteella joko ohjeet omahoitoon tai ohjauksen ammattilai-sen vastaanotolle.
3. Maksullisten lääkäripalveluiden yhteydessä asiakas saa korvausratkaisun suoraan tai ainakin vahinkoilmoitus tehdään OP Vakuutukselle asiakkaan puolesta.

TerveysHelppi

LähiTapiolan asiakkailleen tarjoaman etälääkäripalvelun nimi on TerveysHelppi. TerveysHelppiin pääsee tutustumaan heti LähiTapiola.fi verkkosivujen etusivulta eli se on helposti löydet-tävissä. TerveysHelppi on avoinna asiakkaille joka päivä klo 7-23 välillä ja sitä voi käyttää joko chatin tai puhelimen välityksellä. Puhelun hinta on joko paikallisverkkomaksu tai matkapuhe-linoperaattorin perimä matkapuhelinmaksu. TerveysHelppin palveluntarjoaja on Mehiläinen Oy. TerveysHelppi löytyy heti www.lahitapiola.fi verkkosivun etusivulta. Etusivun mainos ohjaa asiakkaan lataamaan TerveysHelppi-sovelluksen puhelimeensa. Linkin takaa aukeaa sivusto, jolla on ohjeistettu palvelun käyttö tarkemmin ja ohjeet myös asiointiin ilman ladattua sovel-lusta.

Terveyshelpistä on olemassa myös puhelimeen ladattava Terveyshelppi-sovellus. Terveyshelppi antaa asiakkaalle toimintaohjeet, kun asiakas ottaa yhteyttä ja kertoo mikä häntä vaivaa. Asiakas ohjataan tarvittaessa lääkärivastaanotolle ja ajanvaraus tehdään palvelusta suoraan asiakkaan puolesta. Terveyshelpillä on laaja hoitolaitosverkosto. Sama yhteydenotto riittää myös saamaan asiakkaan korvausasian vireille, jos asiakkaan vaiva on vakuutuksesta korvattava. Asiakas on oikeutettu käyttämään Terveyshelppi-palvelua, jos hänellä on terveys-, lapsi-, sairaskulu-, tapaturma- tai matkavakuutus voimassa LähiTapiolassa.

LähiTapiolan mobiilisovellus on nimeltään Terveyshelppi, jolla se myös löytyy sovelluskaupoista. Sovellukseen pääsee kirjautumaan ja tunnistautumaan pankkitunnuksilla, tosin kirjautumisvaiheessa sovellus herjaa ettei asiakastietoja löydy, mutta kirjautumisessa pääsee kuitenkin etenemään. Sovelluksen etusivulta pääsee suoraan tutustumaan Terveyshelppi-palveluun, esittämään kysymyksiä tai antamaan palautetta palvelusta. Sovellus sisältää neljä valikkoa, joista ensimmäinen on edellämainittu kotivalikko. Seuraava valikko on TerveysHelpin vastaanotto, josta pääsee aloittamaan keskustelun sairaanhoitajan tai etälääkärin kanssa. Kolmas valikko on Vakuutukset, jossa asiakas näkee omat ja mahdolliset lasten voimassaolevat vakuutukset. Neljäntenä valikkona on Omat tiedot. Sovellus vaikuttaa hyvin helppokäyttöiseltä yksinkertaisine valikkoineen.

Asiakkaan polku TerveysHelppi palveluun:

1. Asiakas ottaa yhteyttä Terveyshelppiin joko chatin kautta tai soittamalla.
2. Oireiden perusteella asiakkaalle annetaan ohjeet kuinka toimia. Tarvittaessa asiakkaalle varataan aika vastaanotolta.
3. Samalla yhteydenotolla myös asiakkaan korvausasia laitetaan vireille.

If terveys

If Terveys on palvelukokonaisuus Ifin henkilövakuutusasiakkaille ja se kattaa If Terveysneuvonnan, If Etälääkäripalvelun ja If Suorakorvauspalvelun. Ifin Terveysneuvontapalvelu on 24/7 avoinna oleva puhelinpalvelu, jossa sairaanhoitajat vastaavat asiakkaiden puheluihin. Terveysneuvonnan puhelinpalveluun soittaminen maksaa oman operaattorin perimän matkapuhelinmaksun. Asiakas löytää tietoa If Terveys palvelusta menemällä Ifin verkkosivuille www.if.fi ja valitsemalla kohdan ”Ilmoita vahingosta”. Kun asiakas osoittaa, että kyse on henkilövakuutuksesta korvattavasta vahingosta, löytyy sivulta linkki If Terveysneuvonta-palveluun sekä etälääkäripalveluihin.

If Terveysneuvonnasta Ifin henkilövakuutusasiakas saa terveyteen liittyviin kysymyksiin vastauksia. Palvelu antaa asiakkaalle neuvoja ja hoitosuosituksia sekä ohjaa asiakkaan tarvittaessa lääkärille. If Terveysneuvonnan puhelinpalvelun tuottaa Luona Hoiva Oy. If Etälääkäri auttaa, kun terveysvaiva ei välttämättä vaadi käyntiä lääkärissä. Tällaisia vaivoja ovat esimerkiksi allergiaoireet, silmätulehduksen oireet tai reseptin uusiminen. If Etälääkäri suosittelee käyttämään Terveystalon tai Mehiläisen tarjoamia etälääkäreitä. Terveystalon etälääkäri auttaa vuorokauden ympäri ja Mehiläisen digiklinikan lääkäri klo 7:00 - 23:00, tai hoitaja klo 23-7. If Etälääkäri-palvelussa asiakas maksaa lääkärinpalkkion ensin itse, jonka jälkeen hakee normaalisti korvausta Ifiltä. Mehiläisen Digiklinikalla voi käyttää If Suorakorvausta, jolloin vahinkoilmoitusta ei tarvitse tehdä itse, vaan lääkäriasema tekee sen asioinnin yhteydessä.

If Vahinkovakuutusyhtiö Oylla ei ole erikseen pelkästään terveyspalveluihin keskittyntä mobiilisovellusta, vaan yleinen If Mobiili. If Mobiilin käyttäjäksi kirjautuminen onnistuu helposti omilla pankkitunnuksilla. Mobiilisovelluksen etusivulla näkyy asiakkaan voimassaolevat vakuutukset ja sivupalkissa on kuvakkeet chat-keskustelun, puhelinkeskustelun tai viestin lähettämistä varten. Ylävalikosta avautuu varsinainen sovelluksen valikko, jota kautta pääsee hoitamaan kattavasti vakuutusasioita. Valikon kautta pääsee tutustumaan ja ostamaan vakuutuksia, tekemään vahinkoilmoituksia, ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun ja tarkastelemaan omia tietoja. Mobiilisovellus on helppokäyttöinen, mutta sisältää paljon tietoa ja valikoita. Sovellus vaikuttaa lähes yhtä kattavalta kuin palvelut Ifin verkkosivujen kautta.

Asiakkaan polku If Terveys palveluun:

1. Asiakas ottaa yhteyttä If Terveysneuvontaan puhelimitse.
2. Asiakkaalle annetaan ohjeet oireiden perusteella, eli asiakkaalle annetaan omahoito-ohjeet, ohjataan etälääkärille käyttämään If Etälääkäripalvelua tai tarvittaessa vastaanotolle, jolloin asiakas voi hyödyntää If Suorakorvausta.
3. Etälääkärillä asioidessa korvausasia laitetaan samantien vireille. Jos asiakas asiois vastaanotolla Terveystalolla tai Mehiläisessä, voidaan korvaushakemus tehdä suoraan If Suorakorvauksen kautta.

7 Tutkimustulosten analysointi

	Terveyshelppi	If Terveys	Pohjola Terveysmestari
Saatavuus	Puhelinpalvelu ja mobiilisovellus	Puhelinpalvelu	Puhelinpalvelu ja mobiilisovellus

Aukioloajat	Klo 7-23	24/7	Puhelipalvelu 7-23, chat 7-18
Löydettävyyys	Etusivulta	Vahingot-sivulta	Vahingot-sivulta
Sisältö	Terveysneuvonta Vastaanottoajanvaraus Korvaushakemus	Terveysneuvonta Vastaanottoajanvaraus Suorakorvaus	Terveysneuvonta Vastaanottoajanvaraus Korvaushakemus
Palveluntarjoajat	Mehiläinen Oy	Luona Hoiva Oy Mehiläinen Oy Terveystalo Oy	Pohjolasairaala

Taulukko 8. Tutkimustulokset

Tutkimuksessa keskityttiin vertailemaan etälääkäripalveluiden sisältöä, saatavuutta ja aukioloaikoja. Palvelujen aukioloajoissa ei löytynyt merkittäviä eroja, sillä jokainen etälääkäripalvelu oli aukioloajoiltaan kattava. Ainoastaan If Vahinkovakuutus Oyn If Terveysneuvonnan puhelinpalvelu on avoinna ympäri vuorokauden. LähiTapiolan Terveysheipillä ja Pohjola Terveysmestarilla molemmilla aukioloajat olivat puhelinpalvelussa klo 7-23 ja lisäksi Pohjola Terveysmestarin chat-palvelun aukioloaika oli hieman puhelinpalvelua lyhyempi eli klo 7-18. Palvelut eivät myöskään millään vakuutusyhtiöllä ole erikseen palvelumaksullisia, eli puheluista veloitetaan matkapuhelinoperaattorin perimän matkapuhelinmaksu tai lankapuhelimesta soitettaessa paikallisverkkomaksu.

Palvelun saatavuutta ja löydettävyyttä tutkittaessa voidaan huomata, että LähiTapiolan Terveysheippi-palvelu on ainoa, joka löytyy suoraan vakuutusyhtiön verkkosivujen etusivulta. If Vahinkovakuutusyhtiö Oyn sekä Op Vakuutus Oyn verkkosivuilla täytyi ensin löytää sivustolle, jota kautta vakuutusyhtiölle ilmoitetaan jo sattuneesta vahingosta. Löydettävyydessä oli siis havaittavissa eroja. Palvelun saatavuus on hieman kattavampi Terveysheippi- ja Pohjola Terveysmestari - palveluilla, sillä niistä molemmista löytyy asiakkaalle erikseen ladattava matkapuhelinsovellus. If Terveys palvelu on ainoastaan puhelinpalveluna. Tosin If Etälääkäripalvelua sekä If Suorakorvauspalvelua voi käyttää Ifin yleisen mobiilisovelluksen kautta.

Etälääkäripalveluiden sisällössä ei löytynyt suuria eroja. Kaikki näistä kolmesta palvelusta tarjoavat asiakkaalleen terveysneuvontaa, eli hoito-ohjeita kotiin. Kaikista palveluista asiakas ohjataan lääkärin vastaanottokäynnille tarvittaessa ja jokaisesta palveluista myös ajanvaraus asiakkaalle suoraan onnistuu. Jokaisen etälääkäripalvelun palvelulupaukseen kuuluu myös korvasasian vireille saaminen, eli että lääkärikäyntiä varatessa selviää onko kyseessä vakuutuksesta korvattava käynti ja jos on, niin erillistä korvaushakemusta ei enää jälkikäteen tarvitse tehdä. If Suorakorvaus eroaa muista palveluista siten, että asiakas saa korvauksen asioinnin yhteydessä, eikä vastaanottokäyntiä tarvitse ensin maksaa itse, vaan paikanpäällä maksetaan ainoastaan omavastuuosuus. Jokaisella vakuutusyhtiöllä on myös omat sopimuskumppaninsa, joiden kautta sairaanhoitaja- tai lääkäripalveluja tarjotaan.

Asiakkaiden polku palveluun oli kaikilla vakuutusyhtiöillä melko identtinen. Asiakas ottaa yhteyttä vakuutusyhtiöön joko puhelimitse tai mobiilisovelluksen kautta. Tämän jälkeen sairaanhoitoja tai muu terveysalan ammattilainen arvioi hoidon tarpeen, ja ohjaa asiakkaan tarvittaessa perinteiselle lääkärille tai etälääkärille tai vaihtoehtoisesti antaa terveysneuvontaa asiakkaan tarpeen mukaan. Korvaushakemuksenkin saa saman tien vireille kaikilla palveluntarjoajilla. Suurimmat eroavaisuudet palveluiden välillä tulevat löydettävyydessä, joka TerveysHelmillä on kaikkein selkein ja Ifin ja Op:n palvelua joutuu ensin vähän etsimään. Lisäksi etua palvelun saavutettavuudessa antavat TerveysHelm ja Pohjola sairaalan omat mobiilisovellukset, jotka ovat molemmat suunniteltu kyseistä palvelua varten.

Terveyspalvelujen mobiilisovelluksissa oli isompia eroja. Eniten toistensa kaltaisia olivat LähiTapiolan TerveysHelm- ja Op Vakuutus Oyn Pohjola Sairaala-sovellus. Kyseiset sovellukset ovat tarkoitettu pelkästään etälääkäripalvelujen käyttöä varten, kun taas Ifin If Mobiili on vakuutusyhtiön asiakkaille tarkoitettu yleinen sovellus vakuutusasioiden hoitoa varten. TerveysHelm ja Pohjola Sairaala-sovellukset on tehty hyvin yksinkertaisiksi ja helppokäyttöisiksi, mikä helpottaa palvelun käyttöönottoa. If Mobiilissa löytyy asiakkaalle enemmän tietoa ja mahdollisuuksia hoitaa muita vakuutusasioita samalla. Pohjola Sairaala-sovellukseen oli helpointa kirjautua ilman vakuutusyhtiön asiakkuutta ja palvelusta jäi tunne, että muutkin kuin vakuutusyhtiön asiakkaat ovat tervetulleita käyttämään palvelua.

Palvelumuotoilu näkyy kaikkien vakuutusyhtiöiden etälääkäripalveluissa. Kaikki vakuutusyhtiöt pyytävät asiakkaiden käyttökokemuksia ja kehitysehdotuksia, niin verkkosivuillaan kuin mobiilisovelluksessakin. Palvelumuotoilussa onkin tärkeää asiakaslähtöisen käyttäjäkokemuksen luominen, ja siihen tarvitaan palautetta palvelua käyttäviltä asiakkailta. Palvelupolun näkökulmasta LähiTapiolan TerveysHelm on muihin etälääkäripalveluihin verrattuna edistysellinen, sillä palvelun olemassaoloon törmää väistämättä jos on tekemisissä LähiTapiolan kanssa. TerveysHelm on helposti löydettävissä verkkosivuilta. Pohjola Sairaala-sovelluksessa palvelupolku on myös helppo, kun vain löytää palvelun olemassaolon. Palvelun käyttäjäksi kirjautuminen on helppoa ja vaivatonta, mikä on tärkeää sujuvan palvelupolun luomisessa. Eniten kehitettävää palvelupolussa on If Terveys-palvelulla, sillä palvelu on hankalasti löydettävissä ja palveluun kirjautuminen ei ole yhtä vaivatonta kuin kilpaileviin sovelluksiin kirjautuminen.

8 Yhteenveto, johtopäätökset ja pohdinta

Tutkimuksen yhteenvetona voidaan todeta, että suuria eroja suurimpien vakuutusyhtiöiden tarjoamissa etälääkäripalveluissa ei ole. Palveluiden sisältö on pitkälti sama, eli kaikki kolme palvelua tarjoavat terveysneuvontaa, lääkärikäyntejä ja helppohoitaisuutta korvausten hakeamiseen. If Vahinkovakuutusyhtiö Oylla kilpailuetuna on aukioloajat eli aina saatavilla oleva terveysneuvonta. Toki Ifin valttina on myös If Suorakorvaus palvelu, jolloin asiakkaan ei tarvitse odotella korvauksia jälkeenpäin. LähiTapiolan Terveyshelppi palvelu oli palveluista kaikista helpoiten löydettävissä, sillä LähiTapiolan verkkosivujen etusivulta oli suora ohjaus kyseiseen palveluun. Terveyshelppiä myös mainostetaan mediassa ahkerasti, joten näistä kolmesta palvelusta se on helpoiten löydettävissä. Ifin ja OP Vakuutus Oyn palvelut löytyivät vasta, kun verkkosivuilta lähti etsimään tietoa vahinkoilmoituksen teosta. Terveyshelpistä on myös olemassa mobiilisovellus, joka on varmasti nykyaikana kilpailuvaltti. Op Vakuutus Oyn Pohjola Terveismestari palvelu on näistä kolmesta palvelusta selkein ja kompaktein kokonaisuus, sillä palvelu on tuotettu kokonaan saman organisaation sisällä. If ja LähiTapiola ovat hyödyntäneet terveyspalveluissa ulkopuolisia yhteistyökumppaneita. Pohjolan Terveismestari palvelu löytyy myös Pohjola Sairaala mobiilisovelluksesta, tosin hieman lyhemmillä aukioloajoilla kuin esimerkiksi Terveyshelppi.

Palvelut olivat kaikilla vertailtavilla vakuutusyhtiöille melko identtiset ja niiden saman kaltaisuus tulikin pienenä yllätyksenä. Tämän vuoksi opinnäytetyön tulokset jäivät melko vähäisiksi. Suurimpana ongelmana näkisin tämän tutkimuksen perusteella näiden palveluiden tuntemattomuuden. Omakohtainen näkemykseni onkin että, nämä palvelut eivät ole kovin hyvin asiakkaiden tiedossa. Tutkimuksesta voisikin tehdä jatkoa, jossa vakuutusyhtiön etälääkäripalvelulle tehtäisiin markkinointistrategia, jossa palvelun tunnettavuutta pyrittäisiin lisäämään.

Palvelumuotoilun näkökulmasta, palveluita olisi pitänyt päästä testaamaan alusta aina vastaanotolle asti, mutta tämä ei luonnollisestikaan ollut mahdollista. Vain kokemalla koko palvelu, olisi ollut mahdollisuus antaa tarkempi kuvaus palvelupolusta. Nyt tutkimuksessa on kuvattu palvelupolku aina löydettävyydestä palveluiden sisältöön saakka. Toinen idea jatkoa varten tehtävästä tutkimuksesta olisi palvelupolun kuvaus alusta loppuun ja asiakkaiden näkemykset palvelusta.

Kaiken kaikkiaan voidaan todeta että, etälääkäripalvelut tarjoavat asiakkaille suuria hyötyjä ja helppoutta, ja voivat nykyään olla jopa kilpailuvaltti vakuutusyhtiölle. Tämän vuoksi palvelun olisi tärkeää olla helposti löydettävissä ja sopia nykyajan asiakkaan aikatauluihin joustavasti ja helposti mobiilipalveluita hyödyntäen.

Lähteet

Painetut

Alhonsuo, S. ,Nilsen, A. & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus.

Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu. uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: teknologiainfo Teknova Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Sähköiset

Asiakas palvelumuotoilun keskiössä. 2018 Artikkel. Viitattu 1.5.2019. <https://hoivatilat.fi/nakemyksia/artikkelit/asiakas-palvelumuotoilun-keskiossa/>

Finanssiala. 2016. Vakuutukset. Viitattu 20.1.2019. <http://www.finanssiala.fi/finanssialasta/vakuutus/Sivut/default.aspx>.

Finanssialalle. 2019. Finanssialan perusteet. Viitattu 10.1.2019. <http://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/vakuuttaminen/vakuutusalan-tulevaisuus.html>.

Finanssivalvonta. 2015. Vakuutukset. Viitattu 10.2.2019. <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Vakuutukset/Pages/Default.aspx>.

If yrityksenä. If. 2019. viitattu 12.1.2019. <https://www.if.fi/tietoa-ifista/tietoa-meista>

Julin, M. 2018. Palvelumuotoilun perusteet: ymmärrä-kokeile-toteuta. Artikkel. Viitattu 1.5.2019. <https://www.tulos.fi/artikkelit/palvelumuotoilun-perusteet/>

Komulainen, M. 2018. Menesty digimarkkinoinnilla. Viitattu 1.5.2019. <https://laura.finna.fi/Record/laurus.91717#toc>

Korkiakoski, K. 2018. Asiakaskokemuksen trendit. Viitattu 20.3.2019. <https://www.futur.elab.fi/asiakaskokemuksen-trendit-2018/>.

Laadullinen tutkimus. 2019. Menetelmäopetus. Viitattu 12.5.2019. https://www.fsd.uta.fi/metelmäopetus/kvali/L1_2.html)

LähiTapiola Etälääkäripalvelu. 2018. Tietoa LähiTapiolasta. Viitattu 20.4.2019.

<https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/uutishuone/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/uutinen/1509554778891>

LähiTapiolan vuosiraportti. 2018. Viitattu 18.5.2019. <https://public.egate.fi/lahitapiola/lahitapiola/fi/tiedostot/226251/>

Lääkäriketjut houkuttelevat potilaita chattaamaan. 2017. Artikkel. Viitattu 20.4.2019.

<https://yle.fi/uutiset/3-9499766>

Maijala, R. 2017. Kolme työkalua luovuuteen. Blogi. Viitattu 20.3.2019. <https://www.palvelupolkuja.fi/ideointi/kolme-tyokalua-luovuuteen/>

Moriz, S. 2009. Service desing. Viitattu 10.4.2019. https://issuu.com/st_moritz/docs/pa2service-design/15

Sampo Group. 2019. If. Viitattu 19.5.2019. <https://www.sampo.com/fi/tietoa-meista/strategia-ja-tavoitteet/if/>

Saurila, V. 2018. Tietoa lähitapiolasta. Blogi. Viitattu 15.2.2019. <https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/uutishuone/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/blogi/1310394640919>.

Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. 2013. Viitattu 20.4.2019. https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf

Sjöberg, M. 2018. Lehdistötiedote. Viitattu 15.2.2019. <https://www.if.fi/web/fi/tietoa-ifista/uutishuone/tiedotteet/pages/vakuutusala-luovii-uusien-digiriskien-maailmassa.aspx.2018>.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Työeläkevakuutus. Viitattu 15.1.2019. <https://stm.fi/tyoelakevakuutus>

Tietoa Lähitapiolasta. 2019. LähiTapiola. Viitattu 10.1.2019. <https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta>

Tietoa Ryhmästä. Osuuspankki. 2019 Viitattu 10.1.2019 <https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta>

Tilastokeskus. 2019. Suomen tilastokeskus. Viitattu 15.1.2019.

<http://www.stat.fi/meta/kas/palvelut.html>

Tirkkonen, T. 2013. Palvelumuotoilu. Blogi. Viitattu 10.3.2019. <https://terhotirkkonen.com/2013/11/04/palvelumuotoilu/>

Turunen, S. 2018. Mitä on palvelumuotoilu. Blogi. Viitattu 3.5.2019. <https://laimia.fi/blog/mita-on-palvelumuotoilu1Johdanto>.

Tutkimus strategiat. 2019. Menetelmäpolkuja. Viitattu 12.5.2019. <https://kopps.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimussrategiat/laadullinen-tutkimus>)

Törrönen, V. 2017. Mitä on palvelumuotoilu. Viitattu 25.4.2019
<https://www.kreapal.fi/blogi/mita-on-palvelumuotoilu/>

Vakuutus Suomessa. 2009. Työeläkevakuutus. Viitattu 10.12.2018. <http://www.finanssiala.fi/materiaalit/FA-Julkaisu-Vakuutusvuosi-2017.pdf>.<https://stm.fi/tyoelakevakuutus>

Vauhkonen H. 2013. Palvelupolku ja kontaktipisteet. Viitattu 10.4.2019. <https://hannavauhkonen.wordpress.com/2013/11/13/palvelupolku-ja-kontaktipisteet/>

Vuosiraportti 2017. 2018. Osuuspankki. Viitattu 12.5.2018. <https://op-year2017.fi/liiketoiminnot>

Kuviot

Kuvio 1. Vahinkovakuutuksen markkinaosuudet vuonna 2017 (Vakuutusvuosi 2017).	8
Kuvio 2. Vakuutusalan tulevaisuus (Finanssialalle 2019).....	12
Kuvio 3. Palvelumuotoilun hyödyt (Törrönen 2017).	16
Kuvio 4. Arvonmuodostumisen elementit (Tuulaniemi 2011, 72).	17
Kuvio 5. Arvonmuodostumisen pyramidi (Tuulaniemi 2011, 75).....	18
Kuvio 6. Palvelutuokioiden palvelupolku (Tuulaniemi 2011, 79).....	19
Kuvio 7. Digitaalinen palvelupolku (Komulainen 2018).	25
Kuvio 8. Design thinking-ajattelumallin vaiheet (Julin 2018).....	26

Taulukot

Taulukko 1: Vakuutusyhtiöiden saamiset ja velat. (Alhonsuo, yms 2009, 86)	10
Taulukko 2: Ymmärtämisen osion tehtävät ja työkalut. (Moriz 2009, 127).....	21
Taulukko 3: Ajattelu osion työkalut ja menetelmät (Moriz 2009, 120)	22
Taulukko 4: Luominen työkalut ja menetelmät (Moriz 2009, 133)	23
Taulukko 5: Suodattaminen työkalut ja menetelmät. (Moriz 2009, 137)	24
Taulukko 6: Selitys työkalut ja menetelmät. (Moriz 2009, 142)	24
Taulukko 7: Toteutus työkalut ja menetelmät. (Moriz 2009, 145)	25
Taulukko 8: Tutkimustulokset	31