

**ASIAKASPALVELUN MUUTOS SÄHKÖISEEN VARAUSPALVELUUN  
SIIRRYTTÄESSÄ HEVOSALAN YRITYKSISSÄ**



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Hevostalous, Mustiala

kevät 2021

Suvi Pikkumäki

---

Tekijä	Suvi Pikkumäki	Vuosi 2021
Työn nimi	Asiakaspalvelun muutos sähköiseen varausspalveluun siirryttäessä hevosalan yrityksissä	
Ohjaaja	Terhi Thuneberg	

---

## TIIVISTELMÄ

Hevostalous on jatkuvasti kehittyvä ala, joka tarvitsee nykyaikaisia innovaatioita yritystoiminnan kannattavuuden varmistamiseksi. Toimiva asiakaspalvelu on menestyksekkään yritystoiminnan avaintekijä. Tämä opinnäytetyö tarkastelee, kuinka asiakaspalvelu on muuttunut hevosalan yrityksissä, kun on otettu käyttöön sähköinen varausjärjestelmä Hopoti.

Opinnäytetyössä selvitettiin, kuinka asiakaspalvelu on muuttunut, onko ajankäytössä tapahtunut muutosta ja millä tavalla Hopoti muuten vaikutti yritysten toimintaan. Lisäksi selvitettiin, miten yritysten asiakkaat ottivat muutoksen vastaan ja minkälaista palautetta asiakkailta on tullut yrittäjille.

Tutkimuksissa selvisi, että Hopotilla oli monia myönteisiä vaikutuksia yritysten asiakaspalveluun ja ajankäyttöön. Yritysten asiakkaat ovat tyytyväisiä Hopotin tuomaan kehitykseen. Asiakaspalvelun lisäksi Hopoti helpotti erityisesti yritysten laskutusta.

Opinnäytetyö kannustaa hevosalan yrittäjiä hyödyntämään digitalisaation mahdollisuuksia yrityksissään. Työn toimeksiantaja on Hopoti Software Oy, joka tarjoaa hevosalan yrityksille räätälöidyn sähköisen varausspalvelun, Hopotin. Hopotissa on sähköisen varauskalenterin lisäksi verkkokauppa ja monia ominaisuuksia yritystoiminnan hallintaan. Työ tuottaa toimeksiantajalle lisää tietoa tarjoamastaan palvelusta ja sen kohderyhmän mielipiteistä.

Avainsanat hevostalous, asiakaspalvelu, ratsastus

Sivut 32 sivua ja liitteitä 4 sivua

Mustiala

---

Author Suvi Pikkumäki

Year 2021

Subject Change in customer service in equine businesses when transitioning to online reservation system

Supervisors Terhi Thuneberg

---

**ABSTRACT**

Equine industries are a constantly evolving field that requires modern innovations to ensure cost-effective businesses. Well-functioning customer service is one of the key factors to a successful business. This thesis explores how customer service has changed in equine businesses when they have started using an online reservation system called Hopoti.

This thesis examines how customer service has changed, has there been a change in time management and how Hopoti impacted entrepreneurs' and employees' work. On top of that, there was a question of how the businesses' customers received the change and what kind of feedback they gave to the entrepreneurs.

The research found there were many benefits to customer service and time management when using Hopoti. The businesses' customers were satisfied with the development of customer service with Hopoti. Hopoti has made invoicing a lot easier for businesses.

This thesis encourages equine businesses to utilize the possibilities of digitalization within their operation. The commissioner of this thesis is Hopoti Software Oy that provides Hopoti, an online reservation system tailored for equine businesses. In addition to the booking calendar, Hopoti has online payments and many other features to ease business management. This thesis provides the commissioner information about their service and its target group.

Keywords equine industries, customer service, horseback riding

Pages 32 pages and appendices 4 pages

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Ratsastuskoulut Suomessa .....	2
2.1	Ratsastuskoulujen kehitys nykypäivän muotoon .....	2
2.2	Hevosalan liiketoiminta.....	3
3	Asiakaspalvelu.....	4
3.1	Asiakaspalvelu ratsastuskouluissa .....	5
3.2	Asiakaspalvelun merkitys liiketoiminnassa .....	5
4	Hopoti Software Oy.....	6
5	Tutkimuksen toteutus ja menetelmät .....	8
6	Tulokset .....	9
6.1	Kyselytutkimuksen tulokset.....	9
6.1.1	Tilanne vastaajien yrityksissä ennen yritysten liittymistä Hopotiin .....	9
6.1.2	Tilanne vastaajien yrityksissä Hopotiin liittymisen jälkeen .....	11
6.2	Haastatteluiden tulokset.....	15
6.2.1	Haasteet ratsastuskoulun asiakaspalvelussa ennen Hopotia .....	16
6.2.2	Muutokset yrityksissä Hopotin käyttöönoton jälkeen .....	19
6.2.3	Hopotin tuomat edut ja yllättävät muutokset .....	23
6.2.4	Asiakkaiden kokemukset Hopotista .....	26
7	Johtopäätökset ja pohdinta.....	27
	Lähteet .....	30

## Kuvat, taulukot ja kaavat

Kuva 1	Tuntivaraukset ennen Hopotia.....	9
Kuva 2	Syyt siirtyä Hopotiin.....	10
Kuva 3	Asiakaspalvelun muutokset .....	12
Kuva 4	Hopotin myötä yrityksissä tapahtuneita muutoksia .....	13
Kuva 5	Hopotin toimivuus asiakaspalvelun työkaluna .....	14
Kuva 6	Haastateltavien edustamat tahot.....	16

## **Liitteet**

- Liite 1 Kyselytutkimus
- Liite 2 Haastattelun runko

## 1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä selvitetään asiakaspalvelun muutoksia ratsastuspalveluita tarjoavissa yrityksissä, erityisesti ratsastuskouluissa. Kyseisissä yrityksissä on otettu käyttöön sähköinen varaupalvelu, Hopoti, jonka kautta asiakkaat pääsevät varaamaan ratsastustuntinsa verkkokaupasta. Opinnäytteen toimeksiantajana toimii Hopoti Software Oy, jonka palvelu Hopoti on.

Sähköisten varaupalveluiden käyttö yrityksissä on yleistynyt viime vuosina suuresti erityisesti palvelualoilla. Sähköisten varaupalveluiden käyttö on hevosalan yrityksissä vielä melko uutta. Hevosalalle yksinomaan suunnattuja varaupalveluja on ollut tarjolla vuodesta 2017 asti, kun Hopoti julkaistiin varaupalveluna ratsastuskouluille ja muille ratsastuspalveluja tuottaville yrityksille. Liiketoiminnan jatkuvan kehityksen mukana myös hevosalan yritysten on uudistettava toimintaansa nykypäivän asiakkaan odotusten tasolle pysyäkseen mukana kilpailussa ja kannattavana yrityksenä. Hevosalalla arvioidaan olevan noin 3000 yritystä, joista noin 1000 tarjoaa ratsastuspalveluja (Pussinen, 2018, s. 20).

Opinnäytetyössä selvitetään asiakaspalvelun muutoksia ratsastuskoulujen näkökulmasta. Asiakaspalvelusta selvitetään erityisesti ajankäytön muuttumista, asiakaspalvelun kehittymistä ja työssä tapahtuneita muutoksia. Opinnäytetyö tuo hevosalalle uutta tietoa kehittyvästä asiakaspalvelusta ja digitalisaation mahdollisuuksista.

Opinnäytetyössä hyödynnettiin kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen ensimmäisessä osassa selvitettiin kvantitatiivisella tutkimuksella asiakaspalvelun muutoksia Hopotin suomalaisissa asiakasyrityksissä. Kysely lähetettiin noin 300 yrittäjälle ja työntekijälle, joista 40 vastasi kyselyyn. Kyselytutkimuksen vastaajista halukkaat osallistuivat tutkimuksen toiseen osaan, jossa käsiteltiin kvalitatiivisella tutkimuksella samaa aihetta kuin kyselytutkimuksessa. Puhelinhaastatteluja tehtiin 12 ja sähköpostin välityksellä yksi.

Työn tavoitteena on selvittää Hopoti Software Oy:n palvelun asiakkaiden kokemuksia siitä, miten heidän asiakaspalvelunsa on muuttunut palvelun käyttöönoton jälkeen.

## 2 Ratsastuskoulut Suomessa

Ratsastuskoulut ovat hevosalan yrityksiä, jotka tarjoavat monipuolisia hevosalan palveluita, painottuen yleensä ratsastuksen opetukseen ryhmätunneilla. Ratsastuskouluissa tarjotaan opetusta tavallisimmin alkeis- ja harrastetasolla. Yleensä ratsastuskoulussa on mahdollista jatkaa harrastetasolla tai kehittyä jopa valmennustasolle asti. Ratsastuskoulut ovat tärkeä osa suomalaista hevosurheilua, koska ne tarjoavat liikuntapalveluiden lisäksi ponnahdusalan tulevaisuuden urheilijoille ja hevosalan ammattilaisille.

Suomen Ratsastajainliitto ry:n hyväksymät ratsastuskoulut noudattavat liiton ohjeistuksia, toimivat laadukkaasti, ammattitaitoisesti ja turvallisesti (Suomen Ratsastajainliitto ry, n.d.). Vuoden 2020 lopussa Suomessa oli 209 Suomen Ratsastajainliiton hyväksymää ratsastuskoulua ja 136 hyväksytyä jäsentallia. Hyväksytyihin jäsentalleihin sisältyvät harraste-, vaellus- ja yksityistallit sekä hevosavusteisia palveluita tuottavat tallit. Ratsastuksen harrastajia oli noin 160 000, joista noin 42 000 kuului Suomen Ratsastajainliittoon. Ratsastuksen harrastajista aikuisia oli 64 %. (Hippolis ym., 2020, ss. 3, 5–6)

Ratsastus on harrastuksena suosittu ja kiinnostusta ratsastusta kohtaan olisi esimerkiksi koululaiskyselyn 2020 mukaan vielä enemmän kuin tällä hetkellä on harrastajia. Opetus- ja kulttuuriministeriön (2020) tutkimuksen mukaan ratsastus oli alakoululaisten tyttöjen toiveharrastuksissa ensimmäisellä sijalla ja yläkouluikäisten toiveissa viidentenä. Ratsastus on tällä hetkellä naisvaltainen harrastus. Suomen Ratsastajainliiton (n.d.) tekemän arvion mukaan ratsastuksen trendien ja Kansallisen liikuntatutkimuksen perusteella voidaan arvioida ratsastusikäisestä naisväestöstä noin kuuden prosentin harrastavan ratsastusta.

### 2.1 Ratsastuskoulujen kehitys nykypäivän muotoon

Ratsastamisella on pitkät perinteet, jotka ulottuvat Suomessa ja maailmalla satojen vuosien taakse. Toiseen maailmansotaan asti hevonen on ollut Suomessa lähinnä sotaratsu, kuljetus- ja maatalousväline. Ratsastus urheilulajina ja sen myötä harrastuksena alkoi kehittyä hiljalleen 1870-luvulla. Ratsastus oli edelleen enimmäkseen armeijan alaisuudessa esimerkiksi rakuunarykmentin ratsukoulutuksessa ja siviiliratsastus oli pienimuotoista.

Suomen Ratsastajainliitto perustettiin vuonna 1920 ja toiminta aloitettiin kolmen jäsenseuran voimin. Talvisota hidasti ratsastusurheilun kehittymistä, kun sotapalvelukseen otettiin lopulta noin 72 000 hevosta, noin 25 % täysi-ikäisistä hevosista. (Hallman, 2010, ss. 22–25)

Talvisodan jälkeinen aika 1940-luvulla oli ratsastukselle haasteellista, kun ratsastuksen asema maanpuolustuksen palveluksessa muuttui. Ratsastuksen suosio kasvoi 1960-luvulla lajin kehittyessä liikuntamuotona. 1980-luvulla ratsastus saavutti asemansa muiden liikuntamuotojen kanssa ja vapaa-ajan harrastuksena. (Vasara, 1987)

Hevosalan ammattilaisia koulutetaan nykyään useassa eri oppilaitoksessa, joista vanhin on Hevosopisto Oy Ypäjällä. Ratsastuksenopettajien koulutus on aloitettu Ypäjällä vuonna 1974, samalla kun oppilaitoksen toimintaa on suunnattu maataloudesta enemmän hevostalouden suuntaan. Hevosalan ammattilaisten kouluttaminen on muuttanut myös hevosalan yrityksiä ammattimaisempaan suuntaan. Hevosopisto kouluttaa tälläkin hetkellä eniten hevosalan ammattilaisia toisen asteen oppilaitoksena. (Hevosopisto Oy, n.d.)

## **2.2 Hevosalan liiketoiminta**

Hevosalan yritykset ovat pääasiassa pienyrityksiä, jotka työllistävät yrittäjän lisäksi 0–2 työntekijää. Suurimmilla talleilla on lähes kymmenen työntekijää, kun taas kolme neljäsosaa yritystalleista työllistää vain yrittäjän. Yrittäjien koulutustausta on monipuolista ja vaihtelevaa. Koulutus vaihtelee toisen asteen ammatillisista perustutkinnoista korkea-asteen tutkintoihin hevososalta ja sen ulkopuolelta. Koulutusten sisältämä liiketoiminnallinen osuus on näin ollen yrittäjillä vaihtelevalla tasolla. (Pussinen & Thuneberg, 2014, s. 21)

Yrittäjät päätyvät hevosalalle useimmiten pitkän harrastustaustan kautta tai muuten enemmän tai vähemmän elämäntavan myötä. Usein yrittäjillä on vahvasti osaamista hevosista ja kiinnostusta kehittyä hevosten kanssa, mutta muun osaamisen hankkiminen, kuten markkinointi, johtaminen tai asiakaspalvelu, jää vähemmälle. Hevosala on myös fyysisesti ja psyykkisesti rasittavaa. Toimivan liiketoiminnan edellytyksenä on yrittäjän oma jaksaminen, jotta liiketoiminta voi jatkua kannattavana pitkään. (Mustonen, 2012, s. 110)

Hevosala ei ole tällä hetkellä kovin kannattavaa Suomessa (Ahola, 2019, s. 34). Alaa leimaa harrastelijamaisuus, joka on tiedossa alalla (Kallioniemi, 2014, s. 43). Viime vuosien aikana asiaan on kiinnitetty huomiota järjestämällä koulutusta ja tekemällä aiheeseen liittyvää tutkimusta. Esimerkiksi vuosina 2016–2018 toteutettu Uudistuva hevostalous -hanke nosti esiin monia hevostalouteen liittyviä teemoja, kuten vastuullisuutta, brändäystä ja yrittäjyyttä hevosalalla (Pussinen, 2018, s. 130).

### **3 Asiakaspalvelu**

Asiakaspalveluksi voidaan määritellä asiakkaan ja asiakaspalvelijan väliset kohtaamiset, joissa asiakaspalvelija ilmentää toiminnassaan yrityksen arvoja ja suhdetta asiakkaaseen. Asiakaspalvelu on yritykselle kilpailutekijä, jolla voi erottautua kilpailevista yrityksistä. Vaikka muut yrityksen toiminnot olisivat kilpailijan kopioitavissa tavalla tai toisella, hyvää asiakaspalvelua ei pysty varastamaan. Asiakaspalvelu auttaa yritystä selviytymään muuttuvassa yhteiskunnassa ja yritysmaailmassa. Hyvä asiakaspalvelu auttaa yritystä myös säilyttämään nykyiset asiakkaat pidempään kanta-asiakkaina ja vähentää uusien asiakkaiden hankintatarvetta. (Aarnikoivu, 2005, ss. 16, 19–23)

Asiakkaiden ostokäyttäytyminen ja odotukset asiakaspalvelulta muuttuvat teknologian kehityksen myötä. Aika- ja paikkariippumattomuus ovat jo suuressa osaa asiakkaiden oletuksena, ja asiakkaat odottavat jatkuvasti nopeampaa asiakaspalvelua. Verkon kautta ostomahdollisuus tulee asiakkaan luokse nopeasti ja tarjoaa enemmän houkutusta ostamiseen. Mobiililaitteiden yleistyminen vaatii ostomahdollisuuden tarjoamista sujuvasti myös niiden välityksellä. (Hänti, 2021, s. 40)

Asiakaspalvelu voidaan jaotella osiin kokonaisuuksina, joita ovat digitaalinen, fyysinen ja tiedostamaton eli brändin kohtaaminen. Digitaalinen kohtaaminen tapahtuu silloin, kun asiakas etsii tietoa verkosta tai sosiaalisesta mediasta. Helpoiten tunnistettava kohtaaminen tapahtuu fyysisesti, kun asiakas ja yrityksen edustaja kohtaavat toisensa kasvotusten. Tiedostamattomaan kohtaamiseen tai tunnekokemukseen vaikuttavat esimerkiksi kaikki aiemmat oletukset, mielikuvat, asiointihistoria ja ensivaikutelma digitaalisessa ja fyysisessä kohtaamisessa. (Ahvenainen ym., 2017, s. 34)

### **3.1 Asiakaspalvelu ratsastuskouluissa**

Ratsastuspalveluiden tuottamiseen liittyy paljon asiakaspalvelua. Asiakaskokemus alkaa jo ennen sitä hetkeä, kun asiakas astuu jalallaan talliin sisälle. Ensimmäinen kohtaaminen asiakaspalvelun kanssa tapahtuu usein sähköisesti.

Suomen Ratsastajainliitto opastaa hyvistä asiakaspalvelukäytännöistä Ohjeistuksessa toimivaan tallitoimintaan (n.d.) ja Oppaassa laatutallin toiminnan suunnitteluun, kehittämiseen ja johtamiseen (n.d.). Ohjeistuksissa painotetaan asiakaslähtöisyyden tärkeyttä hevosalan yrityksen johtamisessa ja suunnittelussa. Laatutalleille suunnatuissa ohjeissa painotetaan lisäksi strategisuutta asiakaspalvelussa. Asiakaspalvelua on hyvä käydä läpi kaikkien henkilökuntaan kuuluvien kanssa ja tarkastella kokonaisuutena asiakkaan kokemusta ensimmäisestä harkinnasta jälkimarkkinointiin asti.

Asiakkaan kohtaamisen ja ilmapiirin lisäksi Ratsastajainliiton ohjeistuksessa käydään läpi yhteydenotot asiakaspalvelun näkökulmasta. Yhteydenottoihin on tärkeää reagoida tarpeeksi ajoissa ja järjestelmällisesti. Ratsastajainliitto suosittelee digitalisoitumisen hyödyntämistä yhteydenotoissa. Varauspalvelu tuo yrityksen asiakkaan saataville jatkuvasti ja vapauttaa resursseja muihin tehtäviin. (Suomen Ratsastajainliitto, n.d.)

### **3.2 Asiakaspalvelun merkitys liiketoiminnassa**

Hyvän asiakaspalvelun merkitys liiketoiminnassa on korvaamaton. Vaikka yrityksellä olisi kilpailijaa paremmat puitteet, mutta huono asiakaspalvelu, asiakas herkästi tekee päätöksen hyvän asiakaspalvelun perusteella ja valitsee kilpailijan, jolla on hieman huonommat puitteet, mutta parempi asiakaspalvelu. Nykyaikainen asiakas tietää, että hänellä on ostovoimaa ja vapaus valita palveluntarjoaja, joka tarjoaa hänelle parhaan paketin ostettavasta tuotteesta tai palvelusta. Varsinaisen tuotteen tai palvelun ympärille kuuluvat lisäpalvelut, joihin asiakaspalvelu kuuluu, ovat tärkeässä osassa ostopäätöstä. (Aarnikoivu, 2005, s. 77)

Digitaalinen palvelukokemus on tärkeä osa tämän hetken asiakaskokemusta. Kun palveluntarjoajia on monia, asiakas yhä herkemmin valitsee sen, jonka palvelu on helpoiten

saatavilla (Ahvenainen ym., 2017, s. 11). Saavutettavuuden lisäksi verkkokaupassa asiakaspalvelulla on myyntiä kasvattava vaikutus. Vuonna 2015 Finnchatin tekemän tutkimuksen mukaan chat-palvelu auttoi lisäämään myyntiä ja toi mukanaan myös muita etuja, kuten paransi asiakaskokemusta ja loi positiivisia mielikuvia verkkokaupasta. (Finnchat, 2015)

#### **4 Hopoti Software Oy**

Hopoti Software Oy on yritys, joka tarjoaa hevosalan yrityksille ja ratsastusseuroille monipuolisen Hopoti-nimisen varauspalvelun. Suurin osa varauspalvelun käyttäjistä on ratsastuskouluja. Sähköinen varauspalvelu sisältää verkkokaupan ja huolehtii laskutuksesta yrittäjän puolesta. Hopotissa ratsastuskoulu yrittäjä ja -työntekijät voivat esimerkiksi seurata hevosten käyttöä ja tilastoja tallin toiminnasta, jakaa hevoset ratsastustunneille ja tiedottaa tallin asiakkaita esimerkiksi muutoksista ratsastustunneissa. Hopotia voisikin kuvailla toiminnanohjaustyökaluksi sen lukuisten ominaisuuksien puolesta. (Hopoti, n.d.)

Hopotille ominaista on sen tarjoama laaja asiakaspalvelu tallin henkilökunnalle ja ratsastajille, joka kuuluu aina hintaan. Hopoti toimii komissiohinnoittelulla, eli Hopotin kautta tehdyistä maksuista Hopoti veloittaa 3,3 % myyntipalkkion, joten menestyvä talli tuo menestystä myös Hopotille. Hopotissa oleva tuki-chat auttaa asiakasta aina tarvittaessa, mikä osaltaan vähentää tallille suoraan tulevia yhteydenottoja. Hopoti hyödyntää asiakaspalvelussa uutta teknologiaa ja tarjoaa asiakkaille monipuolisia proaktiivisia ratkaisuja, itsepalvelutoimintoja ja lisäksi asiakaspalvelijan apua tarvittaessa. Kohdennetut viestit ja vinkit oikeissa hetkissä, asiakaspalvelubotti yleisimpiin kysymyksiin ja tukikeskus ohjeineen varmistavat sen, että asiakas saa palvelua mahdollisimman nopeasti ja asiakaspalvelijalle jää enemmän aikaa vastata jäljelle jääviin kysymyksiin. (Hopoti, n.d.) (Mononen, henkilökohtainen tiedonanto, 9.4.2021)

Hopoti on kehitetty yhteistyössä Suomen Ratsastajainliiton ja hevosalan ammattilaisten kanssa. Tammikuussa 2021 Hopoti oli käytössä noin 55:llä Suomen Ratsastajainliiton hyväksymällä ratsastuskoululla, eli noin neljänneksellä hyväksytyistä ratsastuskouluista. Yhteensä Hopotissa on mukana yli 100 yritystä, joista osa sijaitsee ulkomailla. Hopoti on saatavilla jo 25 eri maahan ja esimerkiksi Australiassa Hopoti on Pony Club Australian

virallinen yhteistyökumppani. Rekisteröityneitä käyttäjiä Hopotissa on yli 50 000 ja onnistuneita varauksiakin on tehty vuoden 2021 alussa jo yli 1 000 000. (Hopoti, n.d.) (Hippolis ym., 2020, ss. 3, 5–6)

Hopoti vastaa osaltaan kasvavaan tarpeeseen hevosalan ammattimaisuuden ja kannattavuuden lisäämisessä. Sen lisäksi, että Hopoti tarjoaa erityisesti hevosalalle räätälöidyn varausjärjestelmän, tarjoaa se yrittäjälle ja työntekijöille lisäksi monia muitakin etuja, jotka helpottavat kiireistä talliarkea. Asiakaspalvelun helpottuminen voi auttaa myös esimerkiksi työajan säätelyä, mikä puolestaan vaikuttaa työssä jaksamiseen. (Hopoti, n.d.)

Hopotin tärkein ominaisuus ja mahdollisuus asiakaspalvelussa asiakkaalle on sen saavutettavuus. Asiakkaalle voidaan tarjota mahdollisuus tehdä varaukset itsenäisesti, silloin kun hän itse niin haluaa. Hopotin sisäisen asiakaspalvelun ansiosta asiakkaalle on tarjolla enemmän tukea, jos hän sitä tarvitsee. Hopotin oma asiakaspalvelu takaa sen, että asiakkaan saatavilla on apua, joka osaa vastata varmasti järjestelmän käytössä. Yrittäjälle ja henkilökunnalle jää vastattavaksi vähemmän kysymyksiä, kun jäljelle jää vain kysymykset esimerkiksi uuden asiakkaan miettiessä sopivaa tuntia itselleen. Hopotin sisäisen asiakaspalvelun lisätessä resursseja asiakaspalveluun ja vähentäessä rutiininomaisia varaus- ja peruutuspuheluja, asiakaspalvelua hoitavalle henkilölle jää enemmän aikaa vastata huolellisesti jäljelle jääviin yhteydenottoihin. (Mononen, henkilökohtainen tiedonanto, 26.10.2020)

Toinen tärkeä ominaisuus ja mahdollisuus Hopotin käytössä on sen tarjoama tasapuolisuus asiakaspalvelussa. Sen lisäksi, että varaaminen on kaikille asiakkaille samalla tavalla tarjolla, Hopoti asettaa kaikille asiakkaille yhtäläiset reilut ehdot. Peruutusehdot ovat kaikille asiakkaille samat ja samalla välttämään riitatilanteilta, joita voi syntyä, jos esimerkiksi asiakas ja palveluntarjoaja ovat eri mieltä siitä, tuliko varattu palvelu peruutettua ajoissa. Hopoti ei myöskään tiedostamatta suosi asiakkaita esimerkiksi sen mukaan, kuinka pitkään he ovat olleet yrityksen asiakkaina. (Hopoti, n.d.)

## 5 Tutkimuksen toteutus ja menetelmät

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakaspalvelun muutosta sähköiseen varaupalveluun siirryttäessä Hopotiin liittyneissä ratsastuspalveluja tarjoavissa yrityksissä. Tutkimuksen avulla selvitettiin, kuinka asiakaspalvelu on yrityksissä muuttunut. Keskeisiä kysymyksiä olivat myös ajankäytön muutos Hopotin myötä, eli onko aikaa vapautunut asiakaspalvelusta muihin työtehtäviin ja onko Hopoti helpottanut yritysten arkea asiakaspalvelun osalta. Yrittäjiltä kysyttiin myös, kuinka asiakkaat ovat kokeneet siirtymisen aiemmasta varaussysteemistä Hopotiin.

Tutkimuksessa hyödynnettiin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivinen kyselytutkimus tehtiin Webropol-työkalulla joulukuussa vuonna 2020 (Liite 1). Kysely jaettiin Hopotin kautta noin 300 henkilölle, joihin kuului talliyrittäjiä ja yritysten työntekijöitä. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa ja kyselyyn tuli yhteensä 40 vastausta.

Kyselyssä selvitettiin, kuinka tuntivaraukset on yrityksessä toteutettu ennen Hopotia, miksi yritys oli liittynyt Hopotiin ja kuinka paljon asiakaspalvelu oli vienyt yritykseltä aikaa ennen Hopotia. Kysymykset, jotka koskivat Hopotiin liittymisen jälkeistä aikaa, selvittivät ajankäytön muutosta, odottamattomia haasteita, asiakaspalvelun muutoksia ja yrityksen toiminnassa tapahtuneita muita muutoksia. Lopuksi kysyttiin yritysten asiakkaiden suhtautumista Hopotiin, kuinka toimivaksi Hopoti koettiin asiakaspalvelun työkaluna ja annettiin mahdollisuus vapaaseen sanaan. Kyselytutkimukseen osallistujat saivat jättää yhteystietonsa mahdollista puhelinhaastattelua varten niin halutessaan.

Haastattelut toteutettiin heti kyselyn sulkeutuessa, joulukuussa 2020. Kvalitatiivisessa tutkimusosassa syvennettiin samoihin teemoihin kuin kyselytutkimuksessa vapaammalla keskustelulla. Keskustelua ohjattiin etukäteen suunnitelluilla kysymyksillä (liite 2). Haastatteluun luvan antoi 17 kyselyyn vastaajista. Haastatteluita tehtiin lopulta puhelimitse 12 ja sähköpostin välityksellä yksi. Puhelinhaastattelut kestivät keskimäärin noin 15 minuuttia. Haastattelut sovittiin haastateltavien kanssa sopiviin aikoihin, jotta haastattelutilanne oli häiriötön ja kiireetön.

## 6 Tulokset

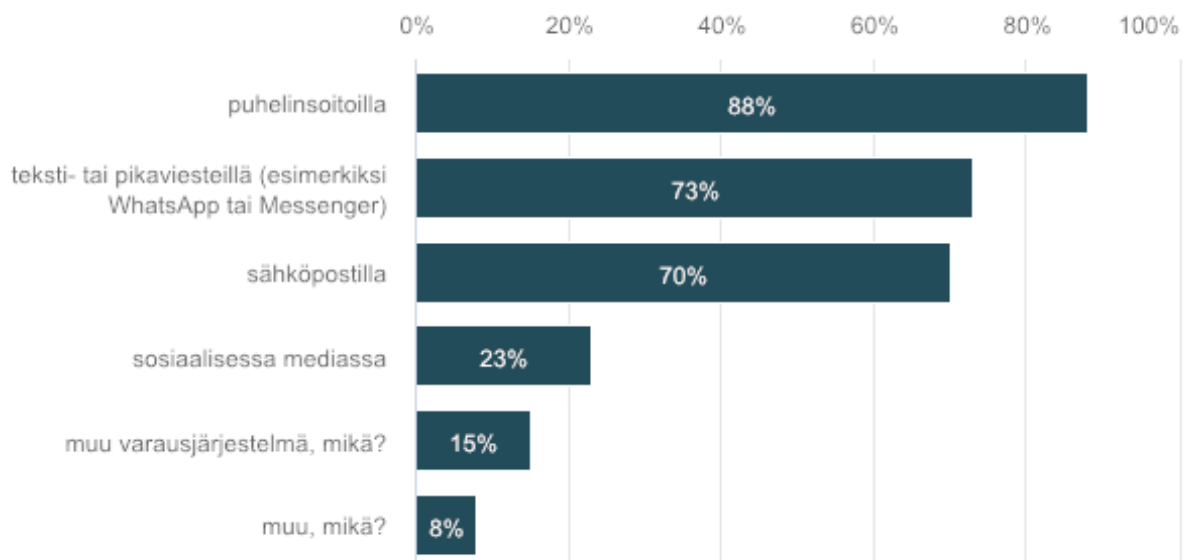
### 6.1 Kyselytutkimuksen tulokset

Kyselyyn vastasi 40 vastaajaa. Suurin osa kysymyksistä oli pakollisia. Kysymykset kahdeksan ja kymmenen, joihin sai vastata vapaalla vastauksella, olivat vapaaehtoisia.

#### 6.1.1 Tilanne vastaajien yrityksissä ennen yritysten liittymistä Hopotiin

Ensimmäisenä kysyttiin, kuinka tuntivaraukset oli yrityksessä hoidettu ennen Hopotin käyttöönottoa. Kysymykseen sai valita monta vastausta. 40 vastaajaa valitsi yhteensä 110 vastausta. Selvästi suosituin tapa hoitaa tuntivaraukset olivat puhelinsoitoilla, sähköpostilla ja teksti- tai pikaviesteillä. Neljä vastaajaa kertoi ottaneensa varauksia vastaan paikan päällä kasvitusten tai paperikansioon tallituvassa. Viidellä vastaajista oli käytössä aiemmin joku muu tietokoneella toimiva varausjärjestelmä. (kuva 1)

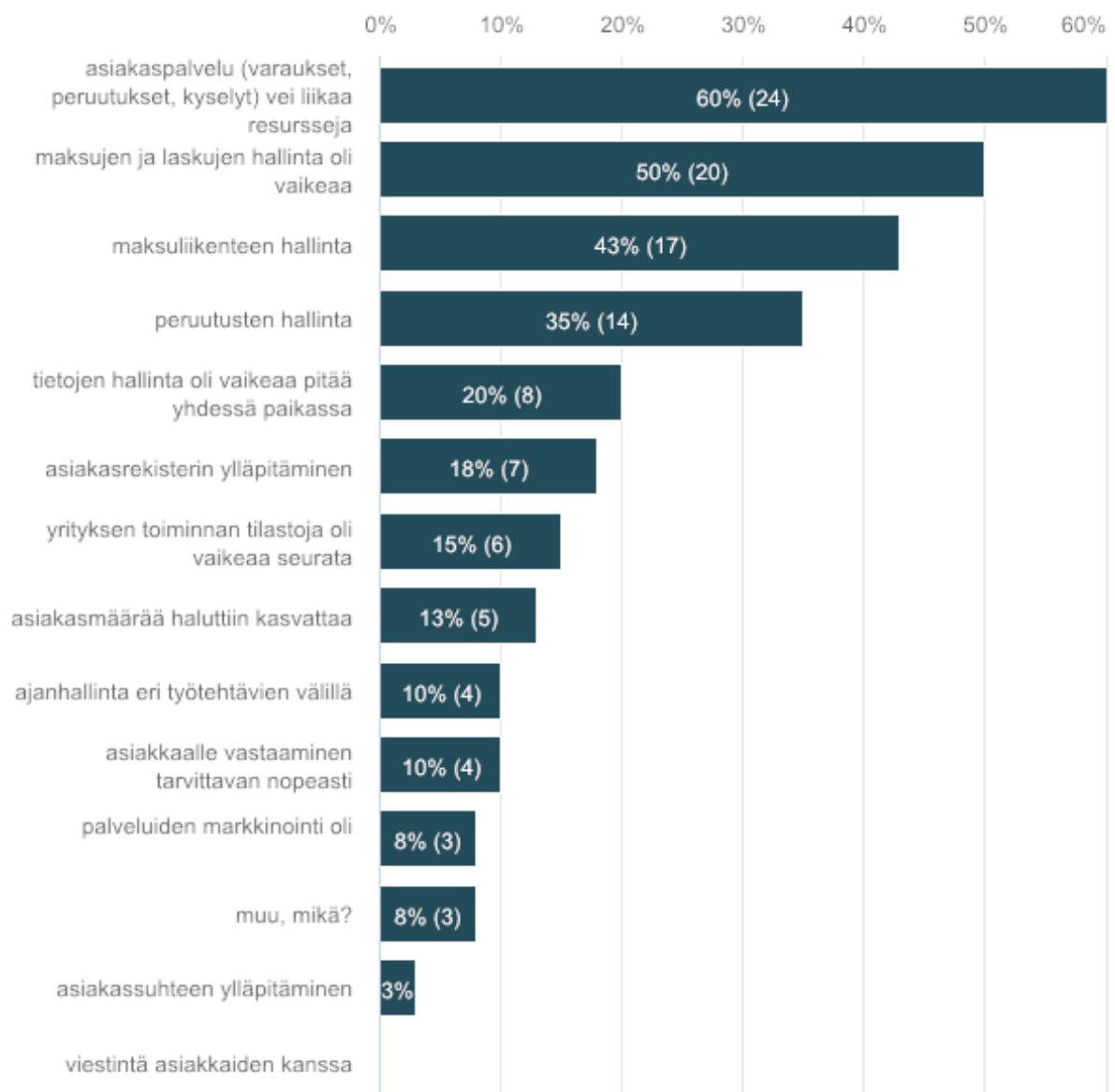
Kuva 1 Tuntivaraukset ennen Hopotia



Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin asiakaspalveluun kulunutta aikaa keskimäärin päivittäin ennen Hopotin käyttöönottoa. Asiakaspalveluun arvioitiin kuluneen aikaa 0,5–4 tuntia. Keskiarvo ja mediaani olivat kumpikin noin 1 tunti ja 45 minuuttia.

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin, mitkä aiemmat haasteet saivat yrityksen liittymään Hopotiin. Kysymykseen sai valita kolme tärkeintä vaihtoehtoa. 40 vastaajaa valitsi yhteensä 116 vastausta. Selkeästi tärkeimpänä syynä liittyä Hopotiin oli asiakaspalvelun resurssien riittämättömyys. Toisena ja kolmantena syynä olivat maksuliikenteen hallinta ja maksujen ja laskujen hallinta, joka koettiin vaikeaksi. Vähiten tärkeiksi syiksi jäivät viestintä asiakkaiden kanssa ja asiakassuhteen ylläpitäminen. (kuva 2)

Kuva 2 Syyt siirtyä Hopotiin



Muu, mikä? -kohtaan kerrottiin syiksi asiakkaan toive nettivarauksiin, tuntivarausten yhdenvertaisuus ja halu kilpailla muiden harrastusten kanssa nettivarausten aikakautena.

### 6.1.2 Tilanne vastaajien yrityksissä Hopotiin liittymisen jälkeen

Ensimmäisenä selvitettiin, kuinka paljon asiakaspalveluun kului aikaa tällä hetkellä päivittäin, kun Hopoti on käytössä. Asiakaspalveluun arvioitiin kuluvan aikaa 0–2,5 tuntia. Keskiarvo asettui 51 minuuttiin ja mediaani 30 minuuttiin päivässä. Keskiarvo vähentyi näin ollen 54 minuuttia ja mediaani 1 tunnin ja 15 minuuttia verrattuna ennen Hopotia käytettyyn aikaan.

Seuraavana selvitettiin, olivatko yritykset kohdanneet odottamattomia haasteita asiakaspalvelussa Hopotin kanssa. 45 % vastaajista kertoi, ettei Hopotin myötä tullut odottamattomia haasteita. Puolestaan 55 % kertoi kohdanneensa haasteita (kuva 3). Avoimeen tekstikenttään kerrottiin useampaan kertaan, että asiakkailta oli haasteita käyttää järjestelmää alkuun.

”Ihmiset ovat olleet hitaita tai haluttomia opettelemaan uutta systeemiä ja lukemaan ohjeita.”

Toisena haasteena useampi vastaajista kertoi, että asiakkaat varaavat toisinaan paikkoja väärän tasoille tunneille. Positiivisena yllätyksenä useampi vastaajista kertoi, että tunnit ovat täynnä, eikä kaikille riitä paikkoja. Vastaajien kokemat haasteet olivat pitkälti samankaltaisia, eikä poikkeavia haasteita ilmennyt.

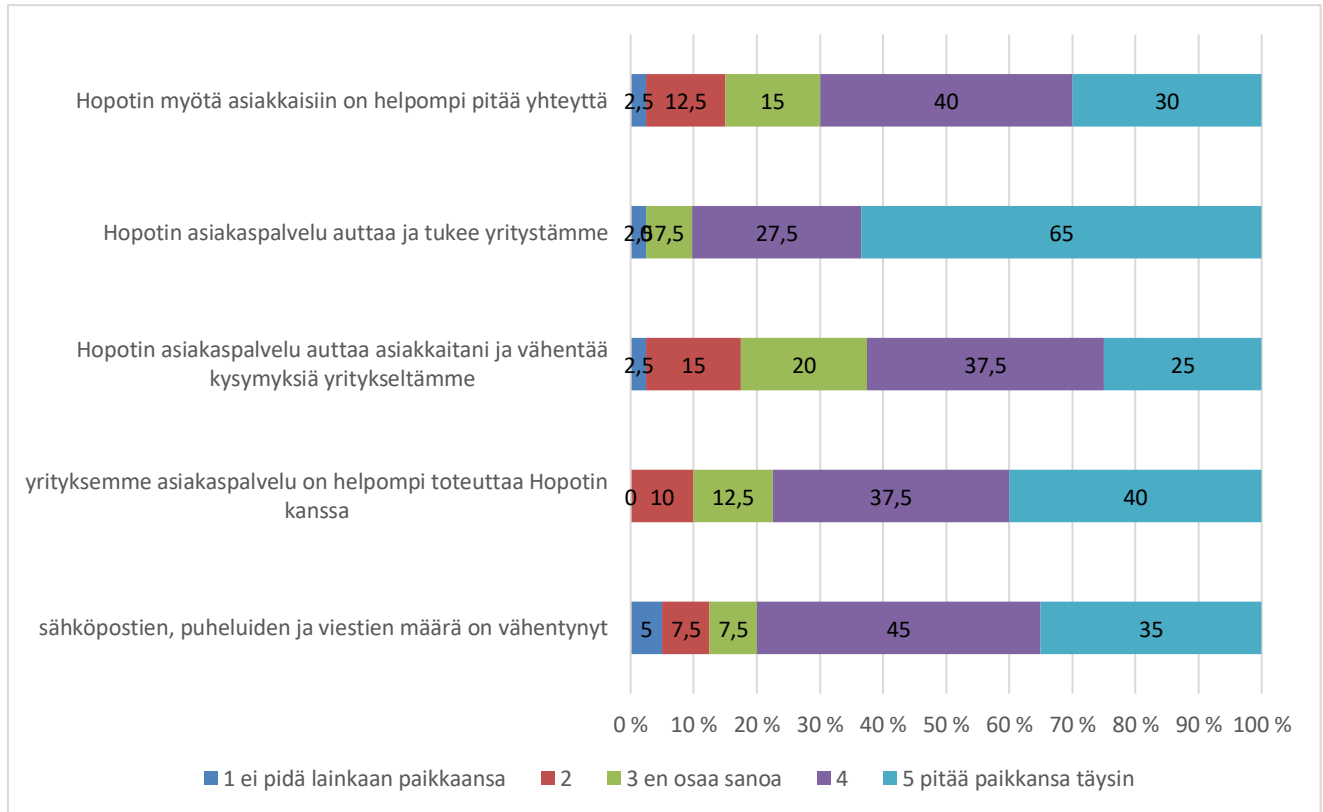
”Positiivinen ongelma sinänsä, mutta kaikkeni antaneena pitäisi taas hankkia lisää poneja, että kaikille halukkaille riittäisi.”

Kuudennessa kohdassa kysyttiin, kuinka asiakaspalvelu on muuttunut. Vastaukset annettiin vaihtoehtojen 1 – ei pidä lainkaan paikkaansa ja 5 – pitää täysin paikkansa välillä. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 4,0. Vastauksista ilmenee, että sähköpostien, puheluiden ja viestien määrä on vähentynyt. Eniten hajontaa vastauksissa oli kolmannessa kohdassa, jossa 20 % ei osannut sanoa auttaako Hopotin asiakaspalvelu vähentämään kysymyksiä yritykseltä. Silti 62,5 % vastaajista kertoi kohdan pitävän täysin tai lähes paikkansa. Puolestaan neljännessä kohdassa, Hopotin asiakaspalvelu auttaa ja tukee yritystämme, vastaukset olivat selkeästi

yksimielisimpiä. 92,5 % vastasi tähän kysymykseen kohdan pitävän lähes tai täysin paikkansa.

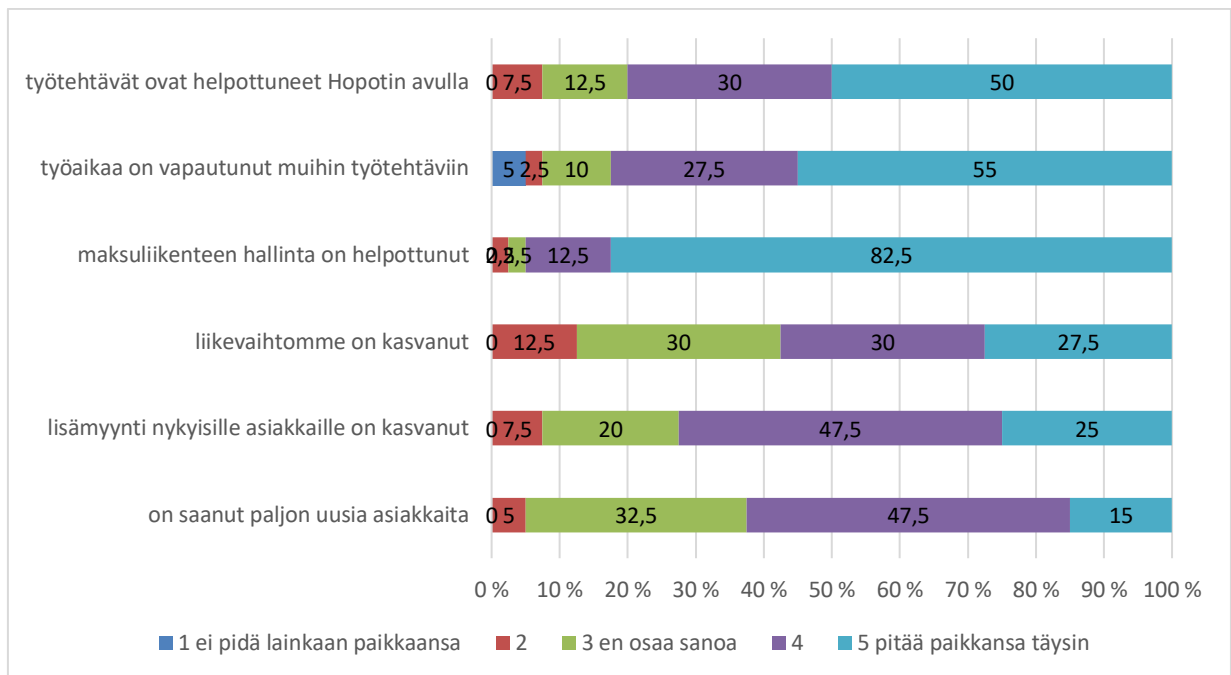
(kuva 3)

Kuva 3 Asiakaspalvelun muutokset



Hopotin myötä yrityksemme -väittämissä kolmen ensimmäisen kohdan mediaani oli neljä ja kolmen viimeisen mediaani oli viisi. Kaikista eniten vastaajat kokivat maksuliikenteen helpottuneen, 82,5 % vastaajista vastasi väittämän pitävän täysin paikkansa ja 12,5 % arvioi väittämän pitävän lähes paikkansa. 62,5 % vastaajista arvioi saaneensa paljon uusia asiakkaita ja 72,5 % kertoi lisämyynnin nykyisille asiakkaille kasvaneen (vastausvaihtoehdot pitää täysin ja pitää lähes paikkansa). Liikevaihtomme on kasvanut -kohdan vastauksissa oli eniten hajontaa. Vaihtoehtoihin 3, 4 ja 5, kaikkiin jakautui tasaisesti kaikkiin noin 30 % vastauksista. 82,5 % vastaajista arvioi aikaa vapautuneen muihin työtehtäviin ja 80 % vastaajista kertoi työtehtävien helpottuneen Hopotin avulla. (kuva 4)

Kuva 4 Hopotin myötä yrityksissä tapahtuneita muutoksia



Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin avoimella kysymyksellä yritysten asiakkaiden mielipiteitä Hopotista. Avoimeen kysymykseen tuli vastauksia 30 kappaletta. Vastauksissa toistui asiakkailta saatu hyvä palaute ja helppokäyttöisyys. Moni vastaajista kertoi, että alkuun käyttö vaati hieman opastusta ja osa asiakkaista koki siirtymän haastavaksi.

”Uudenaikaista”

”Asiakkaat ovat tyytyväisiä Hopotin mukanaan tuomaan vapauteen, eli he voivat tehdä tuntivaraukset ja -peruutukset mihin aikaan vain, eikä tarvitse odottaa vastausta tallilta”

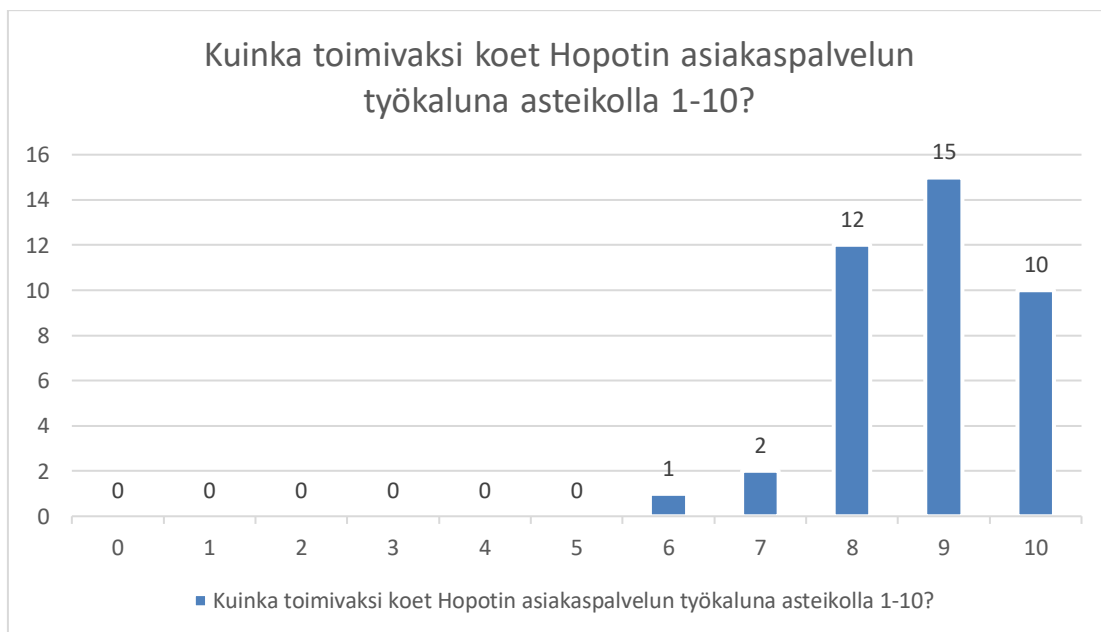
”Paljon hyvää. Myös asiakkaat pitävät siitä, että voivat itse peruuttaa ja siirtää ratsastustunnin heille sopivaan ajankohtaan, ilman että täytyy odottaa tai kysellä mahdollista sopivaa päivää. Ne asiakkaat, jotka ovat olleet yhteydessä Hopotin tukichattiin ovat kehuneet nopeaa avunsaamista askarruttavissa kysymyksissä. Olemme saaneet palautetta, että Hopoti on selkeä, helppo ja nykyaikainen. Ne, jotka ovat käyneet ratsastustunneilla kynä-paperi-käteismaksu -aikaan ovat olleet aluksi hieman skeptisiä, mutta todenneet Hopotin järjestelmän joustavuuden ja helppouden kuitenkin eduksi.”

Avoimen kysymyksen vastauksista ilmenee, että asiakkaiden puolesta muutos on koettu hyväksi ja asiakaspalvelu on muuttunut sujuvammaksi, kun varauksia pystyy tekemään ajasta riippumatta helposti. Asiakkaan ei tarvitse odottaa enää erikseen vastausta tallilta, vaan esimerkiksi varaukset ja peruutukset astuvat heti voimaan ilman asiakaspalvelijan vahvistamista tallin puolelta. Vastauksissa huomioidaan myös asiakkaiden iän vaikutus Hopotin käytössä.

”Vanhemmille ihmisille netissä varaaminen voi olla hankalaa ja ennemmin varaavat ja maksavat "perinteisellä" tyylillä, mutta nuorempia, ns. someikäpolvea olevia Hopoti on helpottanut huomattavasti.”

Hopotin asiakaspalvelun toimivuutta asiakaspalvelun työkaluna selvitettiin asteikolla 1–10. Keskiarvoksi muodostui 8,8. Arvoja 9 ja 10 valittiin 62,5 % vastauksissa ja arvoja 7 ja 8 vastattiin 35 % (kuva 5).

Kuva 5 Hopotin toimivuus asiakaspalvelun työkaluna



Viimeisenä kyselyssä annettiin mahdollisuus kertoa omia ajatuksia kysymysten ulkopuolelta vapaan sanan merkeissä. Vapaan sanan kohtaan vastauksia annettiin 20 kappaletta. Vastauksissa annettiin eniten kehuja, lisäksi annettiin myös kritiikkiä ja kehitysideoita.

Useassa vastauksessa kiiteltiin Hopotin tuovan nykyaikaisuutta ratsastuskoulumaailmaan ja helpotusta arkeen.

”Paras keksintö ikinä, kiitos!”

”Hopoti on ollut ratsastuskoulumaailman kaipaama arjen helpottaja ja nettimyynnin mahdollistaja.”

”Maksuliikenne helpottui huomattavasti.”

Suuren ratsastuskoulun edustaja kertoi vastauksessaan, ettei Hopoti tue vielä täydellisesti heidän tarpeitaan, mutta on tuonut mukanaan paljon hyvää.

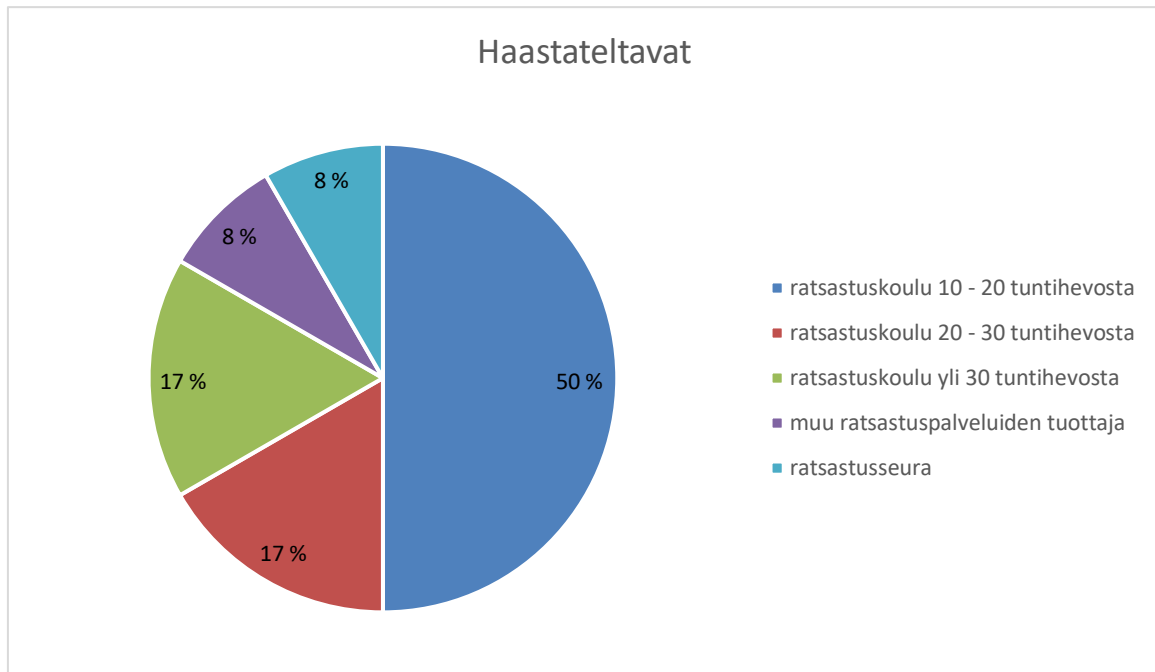
”Meidän kohdallamme Hopotin käyttöönotto on tuonut sekä hyviä että huonoja asioita eli siksi puntit menevät entiseen suurin piirtein tasan. Hopoti ei vielä tue suuren ratsastuskoulun erityistarpeita, kuten aiempi ohjelmamme teki. Teemme nyt yhtä paljon toimistotyötä kuin aiemmin, mutta työn luonne on hieman muuttunut. Maksuja ei tarvitse tarkistaa, se on erityistä plussaa mutta ongelmia on aiheutunut sitten muissa kohdin kuten se, että asiakkaat näkevät nyt etukäteen millä hevosella menevät. Peruvat sitten tunnin, jos hevonen ei miellytä. Siinä yksi esimerkki, avoimuus asiakkaisiin päin on tuonut sekä hyvää että huonoa.”

Hopotissa jaettu hevonen tulee ratsastajalle näkyviin vasta peruutusajan umpeuduttua, jotta välttyään yllä mainitulta ongelmalta. Peruutusajan umpeuduttua ratsastaja voi perua tuntinsa, mutta ei saa siitä enää korvausta.

## 6.2 Haastatteluiden tulokset

Haastateltavista suurin osa edusti ratsastuskouluja, joilla oli 10–20 tuntihevosta. Kaksi haastateltavaa edustivat ratsastuskoulua, jossa oli 20–30 tuntihevosta ja kolme haastateltavaa edustivat yli 30 tuntihevosen ratsastuskoulua. Näistä kolmesta haastateltavasta kaksi edusti samaa yritystä. Loput kaksi haastateltavaa edustivat ratsastusseuraa ja muuta ratsastuspalveluiden tuottajaa. (kuva 6)

Kuva 6 Haastateltavien edustamat tahot



### 6.2.1 Haasteet ratsastuskoulun asiakaspalvelussa ennen Hopotia

Vastauksissa toistui selkeästi suurimpina haasteina saavutettavuus ja asiakkaiden kaikkiin yhteydenottoihin tarpeeksi nopeasti vastaaminen sekä yleisen asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen. Monella haastateltavista oli ennen Hopotia käytössä varauskalenteri paperimuodossa. Paperinen tai tietokoneella oleva kalenteri koettiin haastavaksi, koska asiakaspalvelijan täytyi olla fyysisesti samassa tilassa kalenterin kanssa, jotta välttyttiin inhimillisiltä erehdyksiltä ja unohduksilta varausten kirjaamisessa. Suuremmissa ratsastuskouluissa huomattiin myös, etteivät kaikki halukkaat asiakkaat välttämättä edes päässeet tekemään varausta, koska puhelinpäivystys tiettyinä aikoina päivästä ruuhkautui, eikä kaikilla asiakkailla ollut mahdollisuutta soittaa juuri tiettyyn aikaan. Puhelinpäivystys vaati paljon resursseja onnistuakseen. Sähköpostilla uuden ajan varaaminen puolestaan on hidasta ja työlästä.

”Suurimpana haasteena meillä on ollut ennen Hopotia varauskalenterisysteemi ja siihen liittyen peruutusten ja varausten hallinta. Oli haastavaa, kun

asiakaspalvelua tekevä työntekijä ei sijainnut fyysisesti missään toimistossa, vaan oli samanaikaisesti tekemässä jotain fyysistä työtä ilman sitä tietokonetta ja papereita.”

Monessa ratsastuskoulussa puhelinpäivystystä ei ollut ennen Hopotiakaan. Jatkuvat yhteydenotot koettiin raskaiksi ja aiheuttivat yleensä jonkun toisen työtehtävän katkeamisen. Jos tuntivaraukset ja muut puhelintiedustelut tulivat tallissa olevaan puhelimeen, asiakaspalvelu saattoi osua sellaisen työntekijän kohdalle, joka ei asiakaspalvelua olisi mielellään tehnyt.

”Nyt pystyn itse ottamaan kaikki asiakkaiden yhteydenotot vastaan ilman, että olen jonkun fyysisen kalenterin edessä ilman, että tulee tuplabuukkauksia. Työntekijät saavat tehdä oman työnsä rauhassa aamutallissa ja asiakaspalvelu jää yrittäjille ja opettajille.”

Osaltaan asiakaspalveluunkin vaikuttavana haasteena on ollut aikataulujen sovittaminen ja tiedottaminen, kun yrityksessä on monta henkilöä, jotka osallistuvat palveluiden tuottamiseen. Esimerkiksi peruutusten ja varausten tiedottaminen ajallaan oikealle ratsastuksenopettajalle ovat tuottaneet haasteita. Tiedottaminen on ollut haastavaa myös asiakkaiden suuntaan, kun on luotu uusia tunteja tai kursseja.

”Meillä tuotti haasteita tekijöiden iso joukko. Meillä ei ole vakituista useampana päivänä käyvää työntekijää, vaan toiminimellä toimivia tekijöitä useampi, jotka kaikki tekevät jonkun päivän viikossa. Kokonaisuuden hallinta on yksi isoimmista haasteista. Peruutuksista ja uusista varauksista tiedottaminen oli työlästä ja aikaa vievää. Nyt kaikki pääsee katsomaan Hopotista ajantasaisen tilanteen.”

Asiakaspalveluun liittyvänä haasteena useampi haastateltavista mainitsi maksamattomien maksujen keräämisen. Usein asiakkaalle ei ollut riittänyt yksi muistutus ja ikävältä tuntuva maksuista huomauttamista on joutunut tekemään useasti, mikä on myös vienyt aikaa. Kun maksua ei ole ennen tarvinnut suorittaa etukäteen, on luottotappiota päässyt kertymään

huomattavia summia. Maksujen seuranta ja laskutus ovat vieneet myös paljon aikaa työntekijöiltä.

”Toisena hyvänä juttuna Hopotissa on tämä maksusysteemi. Meidän ei tarvitse enää itse vahtia, että milloin ja miten ja ylipäätään maksaako asiakkaat laskujaan. Se selkiytyi ja helpottaa myös kirjanpitoa merkittävästi.”

Hopotiin liittymiseen johtaneet haasteet olivat hyvin samankaltaisia kaikilla haastateltavilla. Erityisesti esille nousi kolmena tärkeimpänä syynä varauskalenterin siirtäminen sähköiseen muotoon, työajan hyödyntäminen muuhun ja maksujen hallinta. Haastattelujen tulokset vastaavat hyvin kyselytutkimuksen tuloksia.

Varauskalenterin siirtäminen sähköiseen muotoon toistui lähes jokaisen haastateltavan vastauksissa. Sähköisen varauskalenterin myötä asiakkaat pystyvät varaamaan tunteja ajasta riippumatta ja hoitamaan tuntien peruutukset sekä rästituntien varaukset itse. Varauskalenteri myös minimoi inhimilliset unohdukset, kun varaukset eivät kulje monen muistiinpanon kautta kalenteriin. Kun varaaminen ennen vaati toisen ihmisen vastaanottamaan varauksen esimerkiksi puhelimesta, nyt varaukset ja peruutukset ovat siirtyneet täysin asiakkaan vastuulle. Hopotin ansiosta kaikki halukkaat asiakkaat saavat tehtyä varauksensa ja ostettua itselleen juuri haluamansa tunnin.

”Nyt asiakkaat pääsevät itse perumaan, varaamaan ja siirtämään tuntejaan. Silloin kun he soittivat, täytyi ehdottaa ensimmäistä vapaata aikaa, mutta nyt he voivat itse valikoida sieltä juuri sen tunnin, jonka haluavat, joustavasti.”

Moni haastateltava kertoi, että Hopotiin siirryttiin, jotta työaikaa saatiin hyödynnettyä paremmin muihin tehtäviin. Puhelimen kautta tapahtuva asiakaspalvelu on ollut aikaa vievää ja työlästä. Työlääksi koettiin erityisesti se, että asiakaspalvelijan täytyi olla fyysisesti samassa tilassa kalenterin kanssa, jotta välttyttiin inhimillisiltä erehdyksiltä ja unohduksilta varausten hallinnan kanssa. Varsinaisten tuntivarausten lisäksi erityisesti tuntien peruutukset ja rästituntien varaamiset peruttujen tuntien tilalle veivät paljon aikaa.

”Meille on vapautunut aikaa tehdä muita töitä. Esimerkiksi tallipuhelin soi nykyään todella harvoin, eikä ole sitä viestirumbaakaan. Nyt pystymme käyttämään aikaa muuhun markkinointiin ja hallinnon tehtäviin, jotka ovat aiemmin jääneet vähemmälle huomiolle, kun tallirutiinit ja asiakaspalvelu ovat vieneet niin paljon aikaa.”

Kolmantena syynä useampi haastateltava mainitsi maksujen hallinnan. Hopoti selkiyttää laskutusta, kun laskutus ja verkkomaksut tapahtuvat vaivattomasti Hopotin kautta. Maksujen hallinnassa erityisen haastavaa aiemmin on ollut maksamattomien maksujen kerääminen. Verkkovaraamisen ansiosta vältytään luottotappioilta, kun palvelut on maksettava etukäteen. Asiakkaat eivät Hopotin kanssa pääse ratsastamaan ilmaiseksi, vaan he jäävät ryhmästä pois, jos eivät maksa laskujansa.

”Maksujen hallinnan takia liityimmekin Hopotiin. Muuten maksuja oli melko helppoa hallita aikaisemminkin, mutta maksujen karhuaminen vei aikaani todella paljon. Usein yksikään muistutus ei edes riittänyt. Laskujen tekemiseen menee nyt vain pari painallusta.”

## **6.2.2 Muutokset yrityksissä Hopotin käyttöönoton jälkeen**

Asiakaspalvelussa on tapahtunut paljon positiivisia muutoksia Hopotiin liittymisen jälkeen. Moni haastateltavista korosti vastauksissaan saavutettavuuden parantumista monella eri tavalla. Sen lisäksi, että varausten ja peruutusten tekeminen on asiakkaan saatavilla jatkuvasti, yrittäjälle ja työntekijöille jää enemmän aikaa vastata kysymyksiin, joihin aiemmin ei välttämättä olisi ehditty vastaamaan ollenkaan. Myös Hopotin sisäinen asiakaspalvelu auttaa talleja, kun osa kysymyksistä ohjautuu suoraan Hopotille, eikä pelkästään tallille. Hopotin kanssa asiakaspalvelu pystytään keskittämään niille ihmisille, joiden työnkuvaan se eniten kuuluu ja jotka haluavat sitä tehdä.

”Tallin puhelinliittymän liikenne on vähäistä aiempaan verrattuna. Nyt ne puhelut ovat sellaisia, että ihmisillä oikeasti on kysymyksiä, jotka vaativat kysymistä tai miettimistä.”

Asiakaspalvelu Hopotin kanssa on tasapuolisempaa kaikkia asiakkaita kohtaan. Sähköinen varauskalenteri minimoi inhimilliset unohdukset ja erehdykset. Yrittäjälle ei tule yllättäviä asiakkaita tai tappioita esimerkiksi peruutusten unohtuessa kalenterista, eikä asiakkaalle tule pettymystä, kun hän ei päässytäkään varaamalleen tunnille yrittäjän erehdyksen takia. Hopoti mahdollistaa asiakkaille yhtäläiset mahdollisuudet varata tunteja, eikä kukaan joudu jättämään palvelua varaamatta vain siksi, ettei saanut asiakaspalvelijaa kiinni tai ei ehtinyt jonottaa puhelinpäivystyksen aikana tarpeeksi pitkästi.

”Asiakkaiden on nyt helpompi varata ja perua tuntejansa. Aiemmin he harkitsivat sitä ja kokivat perumisen vaikeaksi. Nyt he uskaltavat niitä siirrellä omien menojensa mukaan. Vuorotyössä olevat asiakkaat käyvät nyt enemmän ratsastamassa. Yhtä lailla meillä on ennenkin saanut siirrellä tunteja, mutta se vaati aina sen yhteydenoton. Sellaiset asiakkaat ovat lisääntyneet.”

Hopotin kanssa yksittäisen asiakkaan seuraaminen on helpompaa ja asiakas pystyy Hopotin kautta kertomaan esimerkiksi mistä hevosista pitää eniten tai laittamaan kommentin, jos ei ehdottomasti halua mennä jollekin hevoselle. Asiakkaalle pystytään paremmin jakamaan mieluisa ja sopiva ratsu, kun Hopotissa on ratsastajan tiedot ja hevoshistoria aiemmilta tunneilta. Tämä ominaisuus auttaa myös isomman ratsastuskoulun opettajaa paremmin muistamaan asiakkaan aiemmat kokemukset ja toivomukset parhaiten sopivista hevosista.

Hopoti myös vähentää ikäviä neuvottelutilanteita asiakkaiden kanssa silloin, kun asiakas haluaisi esimerkiksi peruuttaa tuntinsa peruutusajan jo umpeuduttua. Sähköinen varaus asettaa peruutuskäytännöille ja muille varaamiseen liittyville toiminnoille tarkat säännöt, jotka ovat yhtä pitävät jokaisen asiakkaan kohdalla. Tämä minimoi ylimääräisiä neuvotteluja esimerkiksi siitä, tuliko tunti peruutettua tarpeeksi ajoissa, jotta siitä voi saada korvaavan tunnin tilalle.

Hopoti tuo asiakaspalvelun nykyaikaan. Monessa muussa harrastuspalvelussa ja vapaa-ajan aktiviteetissa sähköistä varausta on hyödynnetty jo useita vuosia, joten Hopotin kanssa ratsastus pystyy kilpailemaan myös muiden harrastusten rinnalla paremmin.

”Koen, että Hopoti on peruspalvelu, joka täytyy tarjota asiakkaalle. Nykyään asiakkaan täytyy pystyä hoitamaan tuntiasioitansa netissä joustavasti silloin kun heille niin sopii. Hopoti hoitaa osan töistä puolestani, jolloin jää enemmän aikaa kasvokkain tapahtuvalle asiakaspalvelullekin.”

Hopotin sisäinen asiakaspalvelu helpottaa myös yrityksen omaa asiakaspalvelua. Hopotin tuki-chat ja -artikkelit vähentävät tallille tulevia yhteydenottoja ja siten vähentävät asiakaspalvelun kuormittumista tallilla.

Yhtenä tärkeänä muutoksena Hopotin ansiosta asiakkaalle pystytään tarjoamaan entistä laajemmin erialaisia maksuvaihtoehtoja. Aiemman käteisellä tai suoraan tilille laskujen maksamisen rinnalle Hopotin kautta saadaan verkkomaksu erilaisilla vaihtoehdoilla ilman, että se työllistää yrityksen omia työntekijöitä tai yrittäjää sen enempää. Koska asiakas on maksanut tuntinsa jo etukäteen verkkomaksuna, ei ratsastustunnin yhteydessä mene aikaa siihen, että ratsastuksenopettaja joutuisi keskeyttämään opetustaan maksujen keräämisen takia.

Verkkovaraamisen haasteena asiakaspalvelussa joillekin asiakkaille voi olla sähköisen palvelun käyttöönotto ja ymmärtäminen, erityisesti jos henkilö vierastaa sähköisiä palveluita muutenkin. Tämä voi vaatia asiakaspalvelijalta hetkellisesti hieman suurempaa työpanosta, jotta asiakas saadaan käyttämään Hopotia tai jos asiakas on kirjattava Hopotiin käsin. Useampi haastateltava kertoi, että alkuun osalla asiakkaista oli enemmän tarvetta tukeen, mutta alun haasteiden jälkeen palvelun käyttö on onnistunut sujuvasti ja asiakkaiden palaute on ollut pääasiassa erittäin positiivista.

”Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä. Aina on joku, jota joutuu vähän ohjeistamaan, mutta en usko, että moni olisi valmis palaamaan aikaan ennen Hopotia.”

Usea haastateltava kertoi, ettei työmäärä yksiselitteisesti ole vähentynyt Hopotin käytön myötä, mutta työn laatu on muuttunut ja aikaa on vapautunut työtehtäviin, jotka aiemmin ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Erityisesti maksujen hallinta on helpottunut Hopotin

myötä. Yrityksen koko on vaikuttanut jonkin verran siihen, kuinka paljon Hopoti on vähentänyt asiakaspalveluun kuluvaan aikaan ja työmäärää.

Puhelinpäivystyksestä vapautuneita resursseja useampi haastateltava kertoi käyttävänsä monipuolisemmin muihin työtehtäviin. Esimerkiksi markkinointiin ja hallinnon tehtäviin on ollut Hopotin kanssa helpompi löytää aikaa ja näihin Hopotista löytyy myös valmiita materiaaleja muun muassa kirjanpidon toteuttamiseen. Asiakaspalvelijan ei myöskään tarvitse olla juuri tiettyyn aikaan toimistossa, vaan hän pystyy vapaammin tekemään töitään siellä missä haluaa.

”Ennen meillä oli sen tunnin verran puhelinpäivystystä päivässä ja siinä tuli samalla jaettua hevoseita, koska se ohjelma oli työpaikan tietokoneella. Nyt meillä on puhelinpäivystys klo 9–16 joka päivä, koska Hopoti toimii jokaisella laitteella. Töitä pystyy tekemään paljon joustavammin ja etänäkin. Nyt jää aikaa esimerkiksi markkinointiin, kotisivujen tekemiseen ja sosiaaliseen mediaan, joihin ei ennen ollut niin paljoa aikaa panostaa. Hopoti ei ole niinkään vähentänyt työnteon määrää, vaan tehnyt siitä tehokkaampaa. Puheluiden määrä on vähentynyt ja lisäksi niiden laatu on muuttunut, koska enää ei tule puheluita rästeistä ja peruutuksista. Nyt esimerkiksi uusi asiakas saattaa soittaa varmistaakseen sopivan ryhmän.”

Haastatteluiden vastauksissa toistui sama huomio kuin kyselyn vastauksissa, että maksuliikenteen hallinta on Hopotin kanssa helpompaa. Hopotin kanssa laskutus sujuu paljon automaattisemmin ja paljon vähemmällä vaivalla kuin ilman Hopotia. Hopotin laskutus on vähentänyt maksumuistutusten ja luottotappion määrää, kun palvelut maksetaan etukäteen. Hopoti analysoi yrityksen taloutta ja toimintaa yrittäjälle valmiiksi, joten yrittäjän on helppo seurata taloustilannetta ja esimerkiksi hevosten käyttöastetta reaaliajassa.

”On helpotus, että asiakkaat pystyvät tekemään kaikki pikkujutut, kuten perumiset ja varaamiset, eikä laskutus tai karhuaminen ole enää meidän vastuullamme. Asiakkaat eivät enää voi ratsastaa ilmaiseksi, vaan he vain tippuvat ryhmästä pois, jos eivät maksa.”

Useaa yritystä Hopoti on auttanut kasvattamaan toimintaa ja lisäämään myyntiä sekä uusille että vanhoille asiakkaille. Hopotin kautta on entistä helpompaa myydä uusia tuotteita, jotka aiemmin olisivat olleet haastavia laskutuksen takia. Esimerkiksi halvempia lisätunteja on helpompi myydä Hopotin kanssa, kun niitä ei tarvitse erikseen lisätä laskutukseen tai hoitaa käteisellä. Vakioasiakkaidenkin on huomattavasti helpompi ostaa lisää tunteja ja kursseja vakiotuntiensa lisäksi, kun tunnit ovat jatkuvasti myynnissä ja niitä voi harkita rauhassa. Ilman varauskalenteria asiakkaan olisi vaikea selvittää milloin vapaita aikoja on saatavilla. Ylimääräisen tunnin varaaminen voi näin ollen tuntua liian vaivalloiselta ja lisämyynti jo olemassa oleville asiakkaille jää helposti vähäiseksi.

”Myynti on myös kasvanut, koska tunnit ovat koko ajan myynnissä verkkokaupassa. Enää asiakkaiden ei tarvitse soittaa tiettyyn aikaan varatakseen. Myynnin kasvu on tullut positiivisena yllätyksenä. Ihmisten on niin paljon helpompi varata nykyään. Osa vanhoistakin asiakkaista ostaa selkeästi enemmän tunteja kuin aiemmin.”

”Positiivisesti yllätyin siitä, kuinka paljonkin sellaiset ratsastajat, jotka ovat käyneet yhdellä viikkotunnilla, ovat nyt ostaneet kaikenlaisia extratunteja itselleen, kun sieltä on niin kätevä ostaa. Hopotiin on helppo luoda hyvissä ajoin jo etukäteen uusia tuntipaikkoja. Juuri teimme tammikuulle kouluratsastuksen teemakuukauden, niin sinne on laitettu lisää yksityis- ja istuntatunteja ja muuta. Nekin me olemme myyneet nyt jo loppuun, mikä oli yllättävää.”

### **6.2.3 Hopotin tuomat edut ja yllättävät muutokset**

Hopotin etuja kysyttäessä nousi esille muutama etu toistuvasti. Maksujen hallinnan lisäksi kehuttiin eniten palvelun joustavuutta, nykyaikaisuutta ja tasapuolisuutta asiakkaita kohtaan, Hopotin omaa asiakaspalvelua ja Hopotin jatkuvaa kehittymistä.

Sen lisäksi, että Hopoti mahdollistaa kaikille asiakkaille yhtä hyvät mahdollisuudet varata tunteja milloin vain, Hopoti kohtelee kaikkia asiakkaita muutenkin tasapuolisesti. Esimerkiksi

peruutusehdot määräytyvät tiukasti kellonajan mukaan, eikä Hopoti suosi pitkäaikaisia vakioasiakkaita, joiden kohdalla yrittäjä saattaisi muuten katsoa esimerkiksi myöhässä tehdyn peruutuksen sormien läpi. Hopotin kanssa ei synny myöskään sitä tilannetta, että asiakas pääsisi ratsastamaan ilmaiseksi esimerkiksi tilanteessa, jossa käteismaksu olisi unohtunut kotiin. Näin vältetään myös turhilta epävarmoilta varauksilta, kun tunti on jo maksettu varauksen yhteydessä.

”Pitkäaikaisten asiakkaiden kohdalla heltyy helposti. Laskutus on ollut suuri plussa. Aiemmin jos laskutus on ollut myöhässä, asiakkaat ovat ratsastaneet tunteja, joita eivät ole vielä maksaneet.”

Hopotin omaa asiakaspalvelua ja tuki-chattia kehitettiin paljon. Hopotissa on selkeät ohjeet sekä yrityksille että yritysten asiakkaille ja lisäksi monipuolinen asiakaspalvelu, josta saa nopeasti apua. Hopotin oma asiakaspalvelu mahdollistaa palvelun erinomaisen käytettävyyden, koska nekin yrittäjät, jotka eivät muuten mielellään tietokoneiden kanssa työskentele, pääsevät avun kanssa hyvin liikkeelle.

Hopotia kehitetään jatkuvasti ja käyttäjien toiveet otetaan tarkasti huomioon. Uusia päivityksiä julkaistaan usein, eivätkä ne vaadi käyttäjältä toimenpiteitä käyttöönottoon. (Hopoti, n.d.) Haastateltavat kertoivat arvostavansa erityisesti mahdollisuutta vaikuttaa itse palvelun toimivuuteen ja uusiin ominaisuuksiin.

”Hopoti on mielestäni tosi hyvä ja toimiva ja heidän asiakaspalvelunsa toimii superhyvin. Voin suositella sitä kaikille. Kaikin puolin se toimii ja on hyvä, että he kuuntelevat toiveita, kun sinne haluaa uusia toimintoja. Sitä tehdään koko ajan paremmaksi.”

Yksi haastateltavista kertoi, että on huomannut asiakkaiden harrastavan aiempaa enemmän useammassa paikassa: ”Asiakkaiden on helpompaa harrastaa useammalla tallilla. En koe sitä huonona asiana, koska nyt minä saan myös sellaisen asiakkaan, joka ei muuten välttämättä tulisi meidän tallillemme.” Asiakkaan ei enää tarvitse sitoutua niin vahvasti yhteen tiettyyn tuntiin, ellei niin halua, koska asiakas pystyy paremmin hallinnoimaan itse harrastamistaan. Hopoti mukautuu paremmin nykyiseen aikatauluiltaan vaihtelevaan elämään, johon voi

esimerkiksi vuorotyön ja muutenkin kiireisen elämän lisäksi kuulua muitakin harrastuksia ratsastuksen lisäksi.

Pieni arkea helpottava ominaisuus on ollut monella tallilla varauskalenterista näkyvät maneesivaraukset. Varauskalenterista yksityisratsukot pystyvät katsomaan ratsastuskoulun ajantasaisen tunti-ilanteen. Kalenteriin on mahdollista lisätä myös muut tapahtumat, jolloin välttään tiedusteluviesteiltä siitä, milloin maneesiin mahtuu ratsastamaan.

”Hopoti on toiminut myös ihan todella kätevästi päiväjärjestysaikatauluna maneesin käytöstä. Olemme sinne viikkolukujärjestykseen syötetty myös muut tällaiset, jotka eivät varsinaisesti ole ratsastustunteja. Sekin on ollut hyvä pieni uudistus.”

Hopotiin siirtymisen jälkeen monet haastateltavista huomasivat joitakin yllättäviä muutoksia. Haasteiden lisäksi ilmeni monia positiivisia yllättäviä muutoksia.

Sekä positiivisena yllätyksenä että haasteena tuli esille ratsastajien tuntien varaaminen väärän tasoille tunneille. Suurin osa asiakkaista osaa arvioida tasonsa oikein ja valita itselleen sopivia tunteja. Pieni osa asiakkaista yliarvioi taitojansa ja he päätyvät varaamaan itselleen liian haastavaan ryhmään rästitunnin.

”Positiivisena yllätyksenä olen huomannut, että yllättävän vähän ratsastajat varaavat paikkoja vääränlaisiin ryhmiin. Tiedän, että monet kollegat vierastavat varaussysteemejä juuri sen takia, että varauksia tulisi liikaa väärille tunneille. Asiakkaat ovat myös hyvin ymmärtäväisiä, kun heille ehdottaa sopivampaa ryhmää vastaisuudessa.”

Monelle positiivisena yllätyksenä oli tullut toiminnan tai myynnin kasvu ja tuntien nopea täyttyminen. Kun tunnit ovat helposti ostettavissa ja koko ajan saatavilla, sellaistenkin asiakkaiden on helppo ostaa lisätunteja, jotka normaalisti käyvät kerran viikossa vakiotunnilla. Tunnit myös täyttyvät tällä tavalla helpommin, jolloin toiminnan kannattavuus paranee. Asiakkaita tulee yllättävän pitkien matkojen päästä, kun heitä kiinnostava palvelu on tarjolla ja helposti varattavissa.

Positiiviseksi yllätykseksi koettiin asiakkaiden parantunut ymmärrys laskujen maksamisesta. Sähköinen järjestelmä on kaikkien asiakkaiden kanssa yhtä tarkka, eikä ole riskinä, että joidenkin tai jopa kaikkien asiakkaiden myöhässä maksamista tulisi katsottua sormien läpi.

”Asiakkaat ovat yllättyneet, kun tunnilta putoaa pois, vaikkei ole maksanut. Sitten tilalle on jo ehtinyt tulla rästiläisiä, eikä lapsi tai ratsastaja pääsekään kaikille tunneilleen takaisin. Uskoisin, että kun kerran ovat sen kokeneet, niin eivät hevin tee samaa virhettä uudelleen.”

Haasteena oli ilmennyt siirtymävaiheessa ihmisten heikko halu lukea ohjeita. Haastateltava arveli, että nykyelämän informaatiotulvan keskellä ohjesähköpostiin keskittyminen on haastavaa. Vaikka opettajat ovat alkuun joutuneet neuvomaan Hopotin käytössä enemmän, haastateltava arvelee aikaa silti säästyneen toimistotehtävissä aiempaan verrattuna.

#### **6.2.4 Asiakkaiden kokemukset Hopotista**

Asiakkaat ovat vastaanottaneet Hopotin erittäin positiivisesti ja ovat tyytyväisiä Hopotin tarjoamaan helppouteen hoitaa omia tuntivarauksiaan. Alussa joillakin asiakkailla on ollut haasteita palvelun käytön ymmärtämisessä, mutta ohjeistuksen kanssa lähes kaikki asiakkaat ovat oppineet käyttämään Hopotia sujuvasti itsenäisesti. Lapselle tilin luominen koettiin haastavammaksi, kuin tilin luominen pelkästään itselle. Sähköiseen palveluun siirtyminen vaihteli hieman eri yritysten välillä. Uudemmat ratsastuskoulut kertoivat helpommasta siirtymästä ja positiivisemmasta palautteesta asiakailta siirtymävaiheessa.

Asiakkaat ovat tyytyväisiä siihen, että voivat hoitaa omat varauksensa ja peruutuksensa itse silloin, kun se heille parhaiten sopii. Hopotista asiakkaiden on helpompi valikoida itselleen sopiva tunti kaikista vaihtoehtoista ja tehdä muutoksia varauksiinsa matalammalla kynnyksellä, kun peruutuksen yhteydessä ei ole minkäänlaista tarvetta selittää peruutuksen syytä samalla tavalla kuin kasvotusten tai puhelimitse asioidessa. Asiakkaiden on helpompi suunnitella ratsastuksensa sopimaan muiden harrastusten ja työaikataulujen kanssa.

Moni haastateltavista kertoi, että asiakkaat kokevat Hopotin nykyaikaiseksi ja parantavan yrityksen imagoa. Asiakkaat ovat pitäneet myös siitä, että näkevät Hopotin kautta jo etukäteen, onko päivän ratsu jo edellisellä tunnilla vai varustaako hän hevosensa itse tunnillensa.

”Hopotin käytössä hyvää on sen joustavuus. Asiakkaat ovat kokeneet, että olemme ajan hermolla ja asiakaspalvelu sekä -kokemus koetaan positiivisiksi. Asiakkaat pystyvät käyttämään Hopotia koska tahansa.”

## **7 Johtopäätökset ja pohdinta**

Kyselytutkimuksen ja haastatteluiden vastaukset noudattivat samaa linjaa. Vastaajien mielipiteet ja tutkimusten tulokset olivat hyvin samankaltaisia myös yksittäisiä vastauksia ja haastatteluja tarkastellessa, eikä merkittäviä poikkeamia ollut juuri havaittavissa. Aiemmissa Hopotin tekemissä kyselyissä asiakkaat ovat antaneet hyvin positiivista palautetta ja syksystä 2020 asti kerätyissä Trustpilot-palautteissa toistuu samankaltaiset arviot Hopotista palveluna (Mononen, henkilökohtainen tiedonanto, 26.10.2020) (Trustpilot, n.d.). Tuloksia voidaan pitää reliaabeleina, koska ne toistuvat samankaltaisina (Hirsjärvi ym., 2009, s. 231).

Asiakaspalvelussa oli tapahtunut selkeitä muutoksia. Hopotin sisäisen asiakaspalvelun koettiin erityisesti auttavan ja tukevan yrityksiä. Vastauksista ilmeni, että asiakaspalvelu on helpompi toteuttaa Hopotin kanssa ja että sähköpostien, puheluiden ja viestien määrä on vähentynyt. Asiakaspalvelu koettiin Hopotin kanssa saavutettavaksi, tasapuoliseksi ja yksilölliseksi. Hopotin ansioista yksittäisiä asiakassuhteita on helpompi seurata ja sen myötä kehittää. Asiakassuhteiden kehittämisen hyödyn on todennut myös Jaakkola ja Korkeasalo (2016) tutkiessaan asiakassuhteiden kehittämistä CrossFit-liikuntapalvelussa.

Sähköinen palvelu koettiin nykyaikaiseksi ja tärkeäksi sekä asiakaspalvelulle että yritystoiminnalle. Sähköinen varauskalenteri koettiin erittäin tarpeelliseksi, jotta asiakaspalvelu pysyy nykyaikaisena ja jotta laadukkaalle asiakaspalvelulle jää riittävästi aikaa. Laskutuksen automatisointi ja maksuliikenteen sähköinen hallinta minimoi luottotappioita, vähentää inhimillisiä virheitä laskutuksessa ja helpottaa lisämyyntiä. Sähköisten palveluiden

tarpeellisuuden hevosalalla on todennut myös Paavilainen ja Taurén (2009) tutkimuksessaan ATK-ohjelmien käytöstä hevostaloudessa.

Hopoti auttaa yrityksiä ajankäytön hallinnassa. Keskimäärin aikaa säästyivät puolet siitä, mitä asiakaspalveluun oli käytetty ennen Hopotia. Pienemmissä yrityksissä asiakaspalveluun ja toimistotöihin kuluva aikaa saatiin selkeästi vähennettyä. Suuremmissa yrityksissä ajankäyttöä saatiin tehostettua, vaikka asiakaspalveluun käytetty kokonaisaika ei olisikaan paljoa vähentynyt. Rutiininomaisten puheluiden vähentyminen mahdollistaa paremman keskittymisen jäljelle jäävien kysymysten vastaamiseen ja säästyneen ajan hyödyntämisen muihin tehtäviin, esimerkiksi hallinnollisiin tehtäviin tai markkinointiin.

Yrittäjien arki helpottui Hopotin kanssa. Maksuliikenteen hallinta oli ylivoimaisesti merkittävin muutos yrittäjien arjessa. Työajan vapautuminen ja työtehtävien helpottuminen tuovat joustavuutta yrittäjän arkeen ja asiakaspalvelun toteuttamiseen. Erityisesti puhelinpäivystyksestä kerrottiin vapautuvan resursseja muihin tehtäviin. Sähköisen varauskalenterin ansiosta asiakaspalvelija ei ole sidottu tiettyyn fyysiseen paikkaan tiettyyn aikaan edellytyksenä onnistuneelle asiakaspalvelulle ja tietojen ylläpitämiselle. Palvelujen lisämyynti on Hopotin kanssa myös aiempaa helpompaa laskutuksen helppouden ansiosta. Hopoti toimiikin hyvin toiminnanohjausjärjestelmänä yrittäjälle. Aallonloiskeen ja Oksasen tekemässä opinnäytetyössä (2015) selvitettiin tarvetta toiminnanohjausjärjestelmälle hevostalliyrityksissä. Hopoti vastaa ominaisuuksiensa puolesta suurimpaan osaan tässä opinnäytetyössä esitetyistä tarpeista järjestelmälle.

Hopoti-tallien yrittäjien asiakkailta saama palaute oli pääasiassa erittäin myönteistä. Joillakin asiakkailla on aluksi haasteita järjestelmän kanssa, erityisesti jos sähköiset järjestelmät tai tietokoneen käyttö ei ole asiakkaalle muuten tuttua. Suurin osa näistäkin asiakkaista, joilla aluksi on haasteita, oppivat käyttämään Hopotia avun kanssa. Asiakkaat pitävät vapaudesta tehdä varaukset ja peruutukset itse, silloin kun se asiakkaalle itselle parhaiten sopii. Asiakkaat kokevat asiakaspalvelun ja -kokemuksen nykyaikaiseksi ja positiiviseksi.

Erityisesti kehuttiin Hopotin sisäistä asiakaspalvelua ja sen tuomia etuja. Hopotin monipuolinen asiakaspalvelu helpottaa Hopoti-talleja ja heidän asiakkaitaan järjestelmän käyttämisessä. Hopotin sisäinen asiakaspalvelu vähentää osaltaan Hopoti-talleille tulevia

yhteydenottoja, kun useimmin toistuviin kysymyksiin on tarjolla valmiita vastauksia ja asiakaspalvelija on nopeasti tavoitettavissa chatin välityksellä. Chat-avun tehokkuus on huomattu myös Finnchatin tutkimuksessa (2015) chat-palvelun vaikutuksesta verkkokaupan myyntiin ja asiakaskokemukseen.

Hopotin tarjoamat hyödyt vaihtelevat hieman myös sen mukaan, kuinka paljon yrittäjä niitä haluaa ja osaa hyödyntää. Helpoimmalla sähköisten järjestelmien kanssa pääsee, kun käyttäjällä on jo ennestään taitoa käyttää tavallisia sähköisiä ohjelmia ja tietokonetta. Hopotin monipuolisen avun ja kehitun asiakaspalvelun ansiosta järjestelmää on kuitenkin helppo oppia käyttämään sekä yrittäjän että tallin asiakkaan, vaikka sähköiset järjestelmät tuntuisivatkin muuten haastavilta.

Hopotin tarjoamalle palvelulle on selkeä tarve ja kysyntä hevostalouslyrityksissä. Uutena palveluna Hopoti kehittyy jatkuvasti ja vastaa entistä paremmin käyttäjiensä tarpeisiin. Hopoti vastaa osaltaan hevosalan kehitystarpeeseen, jotta alasta saadaan kannattavampaa ja hevosalan imagoa ammattimaisemmaksi erityisesti yritystoiminnan toteuttamisen osalta.

## Lähteet

Aallonloiske, V. & Oksanen, P. (2015). *Toiminnanohjausjärjestelmä hevostalliyrittäjille*.

[opinnäytetyö, Turun ammattikorkeakoulu].

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/94216/aallonloiske\\_vilma\\_oxanen\\_pia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/94216/aallonloiske_vilma_oxanen_pia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Aarnikoivu, H. (2005). *Onnistu asiakaspalvelussa*. Talentum

Ahola, H. (2019). *Hevosalan kannattavuus Suomessa* [opinnäytetyö, Kajaanin ammattikorkeakoulu].

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/265861/Ahola\\_Hanna.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/265861/Ahola_Hanna.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. (2017). *Viiden tähden asiakaskokemus: Tee asiakkaistasi faneja* (1. painos.). Kauppakamari.

Finnchat. (2015). *Verkkokaupan myyntityötä asiakkaan ehdoilla - Tutkimus chat-palvelun vaikutuksesta verkkokaupan myyntiin ja asiakaskokemukseen*

<https://finnchat.com/wp-content/uploads/2015/03/Tutkimus-chat-palvelun-vaikutuksesta-verkkokaupan-myyntiin-ja-asiakaskokemukseen.pdf>

Hallman, N. (2010). *Näin Suomi nousi ratsaille*. Hippos, (8), 22–25.

Hevosopisto Oy. (n.d.). *Tarina*. Haettu 5.4.2021 osoitteesta

<https://www.hevosopisto.fi/hevosopisto/tarina/>

Hippolis, Suomen Hippos ry, Suomen Ratsastajainliitto ry, Luke Hevostalous. (2020).

*Hevostalous lukuina 2019*. <http://www.hippolis.fi/site/wp-content/uploads/Hevostalous-lukuina-2019-LOPULLINEN.pdf>

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. (2009). *Tutki ja kirjoita* (15. uud. p.). Tammi.

Hopoti. (n.d.a). *Ratsastuskouluille*. Haettu 10.1.2021 osoitteesta

<https://hopoti.com/ridingschools>

Hopoti. (n.d.b). *Tietoa Hopotista*. Haettu 10.1.2021 osoitteesta <https://hopoti.com/about>

Hänti, S. (2021). *Asiakkaista ansaintaan: Asiakaskeskeinen liiketoimintamalli*. Alma Talent.

Jaakkola, M. & Korkeasalo, E. (2016). *Asiakassuhteiden kehittäminen: Case CrossFit®*

*Kauhava*. [opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu].

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/111245/Jaakkola\\_Monya.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/111245/Jaakkola_Monya.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Kallioniemi, K. (2014). Hevosyrittäjien menestystekijät ja sudenkuopat. Teoksessa Pussinen, S. (toim.), *Maaseudun tiedotreffien satoa – Artikkelikokoelma ja kokemuksia Maaseudun tiedotreffit -hankkeesta (2013–14)* (s. 43–45) Hämeen ammattikorkeakoulu
- Mustonen, T. (2012). *Hevosyrittäjä taiteilee jaksamisen ja hyvinvoinnin trapetsilla* [opinnäytetyö, Hämeen ammattikorkeakoulu].  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47870/Mustonen\\_Tiina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47870/Mustonen_Tiina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. (2020). *Koululaiskysely 2020* [tutkimusaineisto].  
<https://minedu.fi/documents/1410845/40279988/Koululaiskysely+2020+tulosten+esittely+17.12.2020.pdf/483497bd-1e0b-9d43-b51e-eaf926bcbf27/Koululaiskysely+2020+tulosten+esittely+17.12.2020.pdf?t=1608193129578>
- Paavilainen, H. & Taurén, P. (2009). *ATK-ohjelmien käyttö hevosalaudessa*. [opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu].  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3346/ATK-ohjelmien%20kaytto%20hevosalaudessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pussinen, S. & Thuneberg, T. (2014). Hevosala vaikuttaa, työllistää ja liikuttaa. Teoksessa A. Laitinen & S. Mäki-Tuuri (toim.), *Hevoset ja kunta – rajapintoja* (s. 19–27). Hippolis – hevosalan osaamiskeskus
- Pussinen, S. (2018). *Uudistuva hevosala -artikkelikokoelma*.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154076/Uudistuva\\_hevosala\\_e-julkaisu.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154076/Uudistuva_hevosala_e-julkaisu.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Suomen Ratsastajainliitto ry. (n.d.a). *OPAS LAATUTALLIN TOIMINNAN SUUNNITTELUUN, KEHITTÄMISEEN JA JOHTAMISEEN - pohjautuu Suomen Ratsastajainliiton Laatuallikriteereihin*  
[https://www.ratsastus.fi/site/assets/files/2463/ohje\\_laatuallitoimintaan\\_2017\\_2.pdf](https://www.ratsastus.fi/site/assets/files/2463/ohje_laatuallitoimintaan_2017_2.pdf)
- Suomen Ratsastajainliitto ry. (n.d.b). *Ratsastuksen tunnuslukuja*. Haettu 28.3.2021 osoitteesta <https://www.ratsastus.fi/srl/ratsastuksen-tunnuslukuja/>
- Suomen Ratsastajainliitto ry. (n.d.c). *Suomen Ratsastajainliiton jäsentalli – ohjeistus toimivaan tallitoimintaan*

[https://www.ratsastus.fi/site/assets/files/2916/ohjeistus toimivaan tallitoimintaan2017\\_1.pdf](https://www.ratsastus.fi/site/assets/files/2916/ohjeistus_toimivaan_tallitoimintaan2017_1.pdf)

Suomen Ratsastajainliitto ry. (n.d.d). *Talli liiton jäseneksi*. Haettu 11.3.2021 osoitteesta

<https://www.ratsastus.fi/talliyrittajalle/talli-liiton-jaseneksi/>

Trustpilot. (n.d.). *Hopoti.com*. Haettu 5.4.2021 osoitteesta

<https://fi.trustpilot.com/review/hopoti.com>

Vasara, E. (1987). *Suomen ratsastusurheilun historia*. Suomen ratsastajainliitto.

## Liite 1: Kyselytutkimus

### Opinnäytetyön kysely

Opinnäytetyössä selvitetään muutoksia asiakaspalvelussa Hopotin käyttöönoton jälkeen.

Opinnäytetyön tekee Suvi Pikkumäki Hämeen ammattikorkeakoulusta.

Kyselyyn voi vastata täysin anonyymisti. Kyselyyn vastaamisessa menee noin 3–5 minuuttia. Jos haluat, että sinuun otetaan yhteyttä kyselyyn liittyen, voit jättää yhteystietosi kyselyn lopussa.

Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus-tietokannassa (theseus.fi). Vastauksia ei opinnäytetyössä yhdistetä millään tavalla vastaajaan, vaikka vastaaja jättäisi yhteystietonsa.

Kiitos vastauksistanne!

Mikäli sinulla on kysyttävää kyselystä, voit ottaa yhteyttä sähköpostitse

suvi.pikkumaki@student.hamk.fi

Kysymyksiä ajanjaksolta, jolloin Hopoti ei vielä ollut yrityksessänne käytössä:

1. Kuinka tuntivaraukset on yrityksessä hoidettu ennen Hopotia? (voit valita useita)
  - puhelinsitoilla
  - sähköpostilla
  - teksti- tai pikaviesteillä (esimerkiksi WhatsApp tai Messenger)
  - sosiaalisessa mediassa
  - muu varausjärjestelmä, mikä?
  - muu, mikä?
2. Kuinka paljon yrityksellänne kului aikaa asiakaspalveluun päivittäin ennen Hopotia keskimäärin? (puhelinsoitot, sähköpostit yms.) (vastaus liukuvalla janalla, ”liukukytin” Webropolissa)  
  
vastausvaihtoehtona 0–10 tuntia 0,5 tunnin väleillä
3. Mitkä aiemmin kokemanne haasteet ohjasivat teidät Hopotiin? (kolme tärkeintä)
  - asiakaspalvelu (varaukset, peruutukset, kyselyt) vei liikaa resursseja
  - maksujen ja laskujen hallinta oli vaikeaa
  - ajanhallinta eri työtehtävien välillä

- tietojen hallinta oli vaikeaa pitää yhdessä paikassa
- peruutusten hallinta
- maksuliikenteen hallinta
- asiakassuhteen ylläpitäminen
- asiakkaalle vastaaminen tarvittavan nopeasti
- asiakasrekisterin ylläpitäminen
- palveluiden markkinointi oli työlästä
- viestintä asiakkaiden kanssa
- yrityksen toiminnan tilastoja oli vaikeaa seurata
- asiakasmäärää haluttiin kasvattaa
- muu, mikä?

### Hopotiin liittymisen jälkeen:

4. Kuinka paljon yrityksellä kuluu aikaa asiakaspalveluun päivässä Hopotin kanssa? (vastaus liukuvalla janalla, liukukytkin)

vastausvaihtoehtona 0–10 tuntia 0,5 tunnin väleillä

5. Onko Hopotin käyttöönotto tuonut mitään odottamattomia haasteita asiakaspalveluunne?
- ei
  - kyllä, mitä?
6. Kuinka asiakaspalvelu on muuttunut? (väittämiä, vastausvaihtoehdot välillä ei pidä lainkaan paikkaansa - pitää paikkansa täysin)
- sähköpostien, puheluiden ja viestien määrä on vähentynyt
  - yrityksemme asiakaspalvelu on helpompi toteuttaa Hopotin kanssa
  - Hopotin asiakaspalvelu auttaa asiakkaitani ja vähentää kysymyksiä yritykseltämme
  - Hopotin asiakaspalvelu auttaa ja tukee yritystämme
  - Hopotin myötä asiakkaisiin on helpompi pitää yhteyttä
7. Hopotin myötä yrityksemme: (väittämiä, vastausvaihtoehdot välillä ei pidä lainkaan paikkaansa - pitää paikkansa täysin)
- on saanut paljon uusia asiakkaita
  - lisämyynti nykyisille asiakkaille on kasvanut
  - liikevaihtomme on kasvanut
  - maksuliikenteen hallinta on helpottunut
  - työaika on vapautunut muihin työtehtäviin
  - työtehtävät ovat helpottuneet Hopotin avulla

8. Minkälaisista palautetta olette saaneet asiakkailta Hopotista yrityksenne asiakaspalveluun liittyen?
  
9. Kuinka toimivaksi koet Hopotin asiakaspalvelussa asteikolla 1–10?
  
10. Vapaa sana
  
11. Voimmeko haastatella sinua tarkemmin näihin asioihin liittyen?
  - kyllä, tavoitatte minut numerosta
  - ei kiitos

## Liite 2: Haastattelun runko

Haastattelija: Suvi Pikkumäki, haastatteluiden ajankohta joulukuu 2020

Kuinka monta hevosta ratsastuskoulussanne on tuntikäytössä?

Kuinka monta asiakasta teillä ratsastaa viikossa? (keskimääräinen arvio)

Kuinka kauan ratsastuskoulussanne on ollut yritystoimintaa ja kuinka kauan siitä on ollut Hopoti käytössä?

Mitkä koet suurimmiksi haasteiksi ratsastuskoulun asiakaspalvelussa? Erityisesti teidän yrityksessänne ja ennen Hopotin käyttöönottoa.

Mikä sai yrityksenne liittymään Hopotiin?

Minkälaisia muutoksia asiakaspalvelussa on tapahtunut Hopotin myötä? Onko puheluiden määrä vähentynyt vai puheluiden laatu muuttunut?

Millä tavalla muutos on vaikuttanut yrityksen muuhun toimintaan ja työntekoon? Yrityksessä ylipäättään ja omassa työnkuvassasi.

Mitkä koet Hopotin tärkeimmiksi eduiksi?

Kuinka asiakkaat kokevat Hopotin? Onko asiakkaiden toiminnassa tapahtunut muutoksia? Oletko huomannut esimerkiksi asiakkaiden ostotavoissa eroa Hopotin myötä?

Onko Hopotin myötä tullut ilmi yllättäviä muutoksia, joita et olisi odottanut yrityksen tai asiakkaiden toiminnassa? Positiivisia ja negatiivisia.