

PROBLEEM

Alustasime matusebüroo teenusedisaini väga rohujuure tasandilt. Hinges oli ainult soov luua teenus mille tarbimine niigi raskes olukorras oleks võimalikult kerge ning lahkunud elu väärtustav. Ettevõtte asutajatel polnud eelnevalt kujunenud stamp loogikaid selle teenuse toimimisest kuna kõik asutajad on muude elualade esindajad. Ehk probleemi püstitus iseendile oli teadmine, et praegune matuseturu teenusekogemus on pigem masendav ja olime avatud reaalseste probleemidega vastu seisma, tulenevalt sellest, mis ilmneb teenusedisaini protsessi käigus. Ja neid koorus palju.

DISAINIPROTSESS

Alustasime täiesti nullist mis andis suurepärase võimaluse kujndada see teenus täielikult kliendi vaatenurgast lähtuvalt. Alustasime sellest, et kaasasime protsessi inimesed kes juba olid lähedase matnud viimasete aastate jooksul. Lõime neile persona kaardid, et aru saada milliste inimestega tegemist on – nende hoiakud, eesmärgid, hirmud, käitumine, vajadused ja piirangud seoses matuseteenuse tarbimisega. Seejärel koostasime teenuse teekonna kaardid iga persona kohta ning kaardistasime ära teenuskogemuse kulu. Sellest protsessist tulid kenasti ka välja kitsaskohad praeguste matuseteenuste juues ning hulgaliselt väljakutseid. Kogu selle protsessi läbimine oli vägagi inspireeriv ning järjest suurenes tahe midagi sellel alal ära teha. Pärast teenuseteekonna kaardistamist aetasime saadud tulemused olulisuse – keerukuse maatriksile ja sellest koorus tegevusplaani alge. Teenuse plaani e. *service blueprint'i* loomine oli esialgu lihtne kaardistus teenuseteekonnast. Mis ajas pidevalt täieneb kui meie resursid ja võimekus kasvab. Alustasime kõige olulisematest tähelepanekutest luues uut teenust:

- See hetk kui lähedane lahkub, valdaval enamusel inimestel ei ole teadmist mida nüüd edasi teha. Neil puudub teadmine teenuse teekonnast. Joonistasime Tõnis Kipperit abiga selle neile näitlikult välja ja jagame seda teenuse puutekohtades, et seda teadlikkust suurendada ja seetõttu stressi vähendada. Koostöö on kiirabi, kohalike omavalitsuste ja haiglatega.
- Enne Memorise turule tulekut oli matuseteenuse ostmise kogemus selline, et omaksed sisenesid matusebüroosse, istusid maha ja koostöös klienditeenidajaga valisid väga paljude kataloogide, materjalide ja lillede vahelt välja sobilikumad. See protsess on väga aeganõudev ja stressitekitav. Kulus väga palju paberist salvrätikuid. Meie teenusedisaini protsess tuvastas, et tegelikult pole vaja seda stressi, neid suuri katalooge ja mega suurt valikut. On vaja põhikategooriad ära katta ja pakkuda nendes parimat. Lõime pakettide süsteemi mille vahel valik on väga lihtne kuid sisaldab kõiki osasid matuse edukaks korraldamiseks. Starteegia: valik ei pea olema suur, kuid see peab olema väga hea ja läbimõeldud.
- Paljudel inimestel ei ole koheselt võimalik matusebüroosse tulla – oma asukoha tõttu: maapiirkonnad, välisriik, soovitakse eelnevalt sugulastega arutada või lihtsalt ei soovi kellegagi suhelda sellel emotsionaalsel hetkel. Selle tarbeks

lõime veebi platvormi koostöös Tundrga, mis võimaldab teenuse kokku panna ja selle eest tasuda oma kodust arvuti tagant. Esimesena Eestis kasutab Memorise matusebüroo *e-commerce* põhimõttel ülesehitatud veebiplatvormi, kus lisaks teenuse kirjeldusele on koheselt näha ka hinnad ning teenuse elementide fotode valikut täiendame pidevalt, et see veebikogemus oleks võimalikult läbipaistev. Soovime sellega tagada kliendile kindlustunde saadavast teenusest. Me ei ole elimineerinud inimlikku kontakti – meil on kõrge empaatiavõimega klienditeenidajad kes on toeks iga küsimuse puhul ja korraldavad matuseid, kuid teenuse tarbimise alustamine on kergemaks tehtud ja on olemas täielik ülevaade tarbitavast teenusest, võimalustest ja kaasnevatest kuludest juba enne otsuse tegemist.

- Matus ei pea olema kaotusevalu suurendamine vaid saab olla lahkunud elu väärtustamine e. “ *celebration of life*” - jätame ära matusekõned ja oleme kogunenud siia sellel raskel ja hallil päeval, ning kasutame jaatavamaid retoorikat.
- Tõime turule puumatus, mis propageerib rohelist eluviisi ja toetab “ *celebration of life*” konseptsiooni, kus tuhandest tõuseb uus elu. Antud mõtteviisi väljendab ka meie logo mis on loodud Divisionis Andrus Lemberi poolt, ning süboliseerib tuhandest tõusvat fooniksit. Lahkunu tuhandest ja puustikust koosnev urn istutatakse lähedastele sobilikku kohta - koduaeda, aasale, metsa. Lähitulevikus on plaan luua park-stiilis mälestusteaed, mis koosneb ainult puudest ning mida hooldatakse väärilt, et sinna oleks hea lähedastel tulla.

Loodud teenusekonseptsiooni testimine toimus intervjuu vormis pärast kokkuvõtete tegemist testgrupiga. Ettevõtte nimeotsingul tegime internetiküsitluse ja reaalselt ka valisime nime, mis enim häält sai. Teenuse turule toomisel käitusime *start-up*’likul mõhimõttel “ *try fast - fail fast*” ehk otsustasime katsetada reaalse turu peal, mitte testgrupi peal ja kohanedada turu vajadustega nn. jooksu pealt. See on praeguseks ennast õigustanud ja oleme pidevalt arenedes ja kliente kuulates jõudnud optimaalse teenuse tekkimiseni.

PROJEKTI MÕJU

Tänaseks oleme avatud olnud natuke üle poole aasta ja see lähenemine on tõestanud, et loodud teenuseteekond toimib väga hästi. Veebikülastatavus on igakuiselt kasvanud, klientide arv on kiires tõus ja teenuse loogika pisidetailid on kohandunud pidevale tagasisidele klientidelt. Ettevõtte tulud ületavad kulusid ning lähikuudel on saabumas *break-even* punkt, mis annab võimaluse edasi samm sammu haavalt innoveerida matuse turu ja vaadata ka välisurgudele - pakkudes teenusena seal esmalt puumatus konseptsiooni. Kindlasti jätkame teenuse arendust *beta-mentaaluses*, et teenus ei saa kunagi täielikult valmis vaid pidevalt kohandub klientide vajadustega. Meie eesmärk teenusedisaini protsessiga alustades oli pakkuda teenust, mis ennetab klientide probleeme antud teenuse tarbimisel ja pakub neile lahendusi, mis teevad nende kogemuse nii lihtsaks kui antud emotsionaalselt raske olukord seda võimaldab. Oleme saanud palju tänukõnesid ja soojasid kätepigistusi nii matuse tellijatelt kui ka matuste külastajatelt, mis annab kinnitust, et oleme õigel teel ja ajame õiget asja.