

# YRITTÄJÄ,

TUNTUUKO, ETTÄ POTENTIAALISEN ASIAKKAAN  
LUOTTAMUS RAKENTUU LIIAN HITAASTI?

TURHAUTTAAKO KUN HÄN EI TAJUA,  
MITEN PALJON TUOTTEESI/  
PALVELUSI VOISI AUTTAA HÄNTÄ?

ÄRSYTTÄÄKÖ KUN OSTOPÄÄTÖS  
MENEЕ USEIN JAHKAILUKSI?



# MITÄ JOS SANOISIN ETTÄ ON OLEMASSA KEINO JOKA ...

...SAA POTENTIAALISEN ASIAKKAAN  
LUOTTAMAAN SINUUN VÄLITTÖMÄSTI

...KIRKASTAA HÄNELLE HETKESSÄ, MITÄ  
HYÖTYÄ TUOTTEESTASI/ PALVELUSTASI ON

...JA AUTTAA SINUA TEKEMÄÄN KAUPAT  
ENTISTÄ NOPEAMMIN.

# MITÄ JOS SANOISIN ETTÄ...

...SINÄ ISTUT JO SELLAISEN  
"MYYNKONEEN" PÄÄLLÄ  
MUTTA ET VAIN OLE  
KÄYNNISTÄNYT SITÄ?



# ÄLÄ KUITENKAAN RUOSKI ITSEÄSI. ET NIMITTÄIN OLE AINOA.

VALTAOSA FIRMOISTA EI TAJUA  
MILLAINEN ”ASIAKASMAGNEETTI”  
PÖLYYNTYY HEIDÄN  
KOMEROSSAAN –  
KÄYTTÄMÄTTÖMÄNÄ.



# MIKÄ ON TUO IHMEELLINEN TYÖKALU JOSTA PUHUN?

SE ON...



(...RUMPUJEN PÄRINÄÄ...)





**...TYYTYVÄISEN ASIAKKAAN KOKEMUS.**



**MITEN NIIN MUKA?**

(SAATAT KYSYÄ EPÄILLEN).





**KOSKA TYYTYVÄISEN  
ASIAKKAAN KOKEMUS  
EI VAIN VÄITÄ –  
TOISIN KUIN MYYNTIPUHEET.**

SE TODISTAA, ETTÄ AUTOIT  
ASIAKASTA PÄÄSEMÄÄN EROON  
KIVULIAASTA ONGELMASTA JA  
MUUTTAMAAN HÄNEN ELÄMÄNSÄ  
PAREMMAKSI.

# KUN KIRJOITAT KOKEMUKSEN TARINAKSI...

...POTENTIAALINEN ASIAKAS LUOTTAA SINUUN  
VÄLITTÖMÄSTI (KOSKA TARINA TODISTAA ETTÄ  
TEET MITÄ LUPAAT)

...POTENTIAALINEN ASIAKAS YMMÄRTÄÄ  
HETKESSÄ, MITÄ HYÖTYÄ TUOTTEESTASI ON  
HÄNELLE (KOSKA TARINA HAVAINNOLLISTAA  
SEN)

...JA SIKSI TEET KAUPAT ENTISTÄ NOPEAMMIN.



**MIKÄ PARASTA,**

SINULLA ON JO

TYYYTYVÄISET ASIAKKAAT

(MUUTEN FIRMASI EI OLISI OLEMASSA).

NYT SINUN TARVITSEE VAIN KÄÄNTÄÄ

HEIDÄN KOKEMUKSENSA TARINOIKSI.



**ANNA KUN NÄYTÄN,**

MITÄ TYYTYVÄISEN ASIAKKAAN TARINAAN  
KUULUU JA MITEN VOIT HYÖDYNTÄÄ  
SITÄ MYYNTIPROSESSIN ERI VAIHEISSA.

**ENSIN  
HAASTATELLAAN  
TUOTTEEN / PALVELUN TARJOAJAA  
ASIAKKUUDEN TAUSTOISTA.**



**SITTEN  
HAASTATELLAAN  
OSTAJAA / KÄYTTÄJÄÄ  
HÄNEN KOKEMUKSISTAAN.**



# HAASTATTELUIDEN POHJALTA KIRJOITETAAN SAMASTUTTAVA + TUOTTEEN HYÖDYT HAVAINNOLLISTAVA + JUONELLINEN TARINA:



Mikä oli  
asiakkaan  
kivulias  
ongelma...



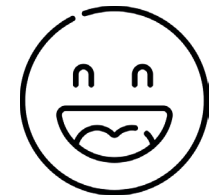
Miten vastoin-  
käymiset pakottivat  
etsimään  
ratkaisua...



Miksi asiakas  
valitsi juuri  
tämän  
palveluntarjoajan...

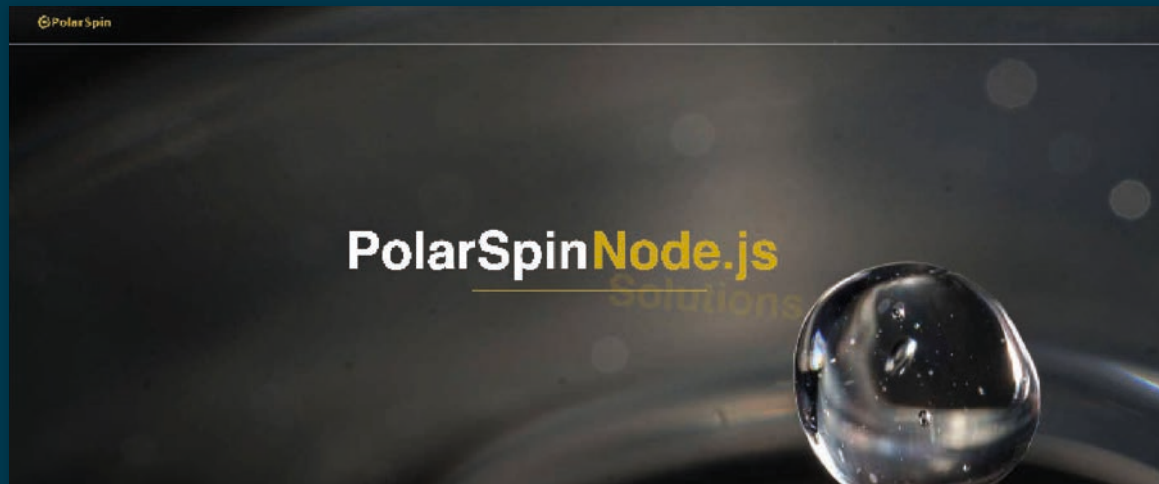
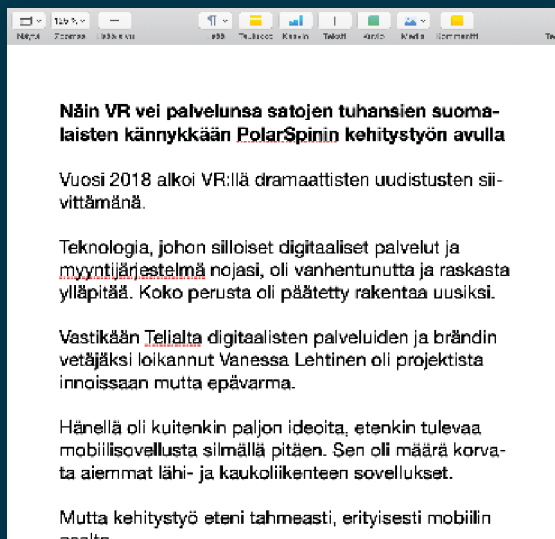


Millaisia  
hyötyjä  
ratkaisusta  
oli asiakkaalle...



Miten  
asiakkaan elämä  
muuttui kun  
ongelma poistui.

# SEN JÄLKEEN TARINA VIEDÄÄN NETTISIVUILLE.



## TYYYTÄVÄISEN ASIAKKAAN TARINA: CASE VR

Näin VR vei palvelunsa satojen tuhansien suomalaisten kännykkään – PolarSpinin kehitystyön avulla

Vuosi 2018 alkoi VR:llä dramaattisten uudistusten siivittämänä.

Teknologia, johon silloiset digitaaliset palvelut ja myyntijärjestelmä nojasi, oli vanhentunutta ja raskasta ylläpitää. Koko perusta oli päätetty rakentaa uusiksi.

Vastikään Telialta digitaalisten palveluiden ja brändin vetäjäksi loikannut Vanessa Lehtinen oli projektista innoissaan mutta epävarma.

Hänellä oli kuitenkin paljon ideoita, etenkin tulevaa mobiilisovellusta silmällä pitäen. Sen oli määrä korvata aiemmat lähi- ja kaukoliikenteen sovellukset.

Mutta kehitystyö eteni tahmeasti, erityisesti mobiiliin osalta.

TARINASTA  
TAITETAAN  
PDF-ESITE  
YHTEYS-  
TIETOINEEN  
(MEILIN  
LIITTEEKSI/  
PRINTIKSI  
ASIAKKAAN  
KÄTEEN/  
PAINETTUNA  
JAETTAVAKSI  
MESSUILLA).

## Näin VR vei palvelunsa satojen tuhansien suomalaisten kännykkään – PolarSpinin kehitystyön avulla

Palvelumme asiakkaalle Front-end-kehitys

Miten voimme olla avuksi sinulle?

Soita 045 18 68 705 / Jouni Kontinen

Meilaa [jouni@polarspin.fi](mailto:jouni@polarspin.fi)

Vieraile [www.polarspin.fi](http://www.polarspin.fi)



TYYYTYVÄISEN ASIAKKAAN TARINA: CASE VR

Vuosi 2018 alkoi VR:llä dramaattisten uudistusten siivittämänä. Teknologia, johon silloiset digitaaliset palvelut ja myyntijärjestelmä nojasi, oli vanhentunutta ja raskasta ylläpitää. Koko perusta oli päätetty rakentaa uusiksi.

Vastikään Telialta digitaalisten palveluiden, markkinoinnin ja brändin vetäjäksi loikannut **Vanessa**

**Lehtinen** oli projektista innoissaan mutta epävarma.

Hänellä oli kuitenkin paljon ideoita, etenkin tulevaa mobiilisovellusta silmällä pitäen. Sen oli määrä korvata aiemmat lähi- ja kaukoliikenteen sovellukset.

Mutta kehitystyö eteni tahmeasti, erityisesti mobiiliin osalta.

Lehtisestä tuntui hankalalta se, miten mobiilista ja webistä oltiin rakentamassa yhtä suurta lippukauppaa.

"Itse näin, että nettisivut inspiroisivat asiakkaan matkustamaan junalla, kun taas mobiilisovellus auttaisi matkaan valmistautumisessa ja matkan aikana, esimerkiksi kertoisi onko juna aikataulussa ja missä kohtaa matkaa ollaan menossa. Mutta tämä ei istunut sen aikaiseen ajattelumalliin", Lehtinen sanoo.

Isoksi ongelmaksi osoittautui prosessin kömpelyys: suora keskusteluyhteys talon ulkopuolisiin kehittäjiin puuttui. Lisäksi talon sisällä ei ollut juurikaan

omaa osaamista suunnitteluun tai kehittämiseen.

Kun urakan alkamisesta oli kulunut puoli vuotta, Lehtinen tajusi ettei näin voi jatkua.

Yhdessä kollegoidensa kanssa hän päätti kokeilla jotain uutta ja käänsi projektin suunnan mobiilisovelluksen kehittämisen osalta. Sitä varten kasattiin oma tiimi VR:n tiloihin Pasilaan.

Kehitystyökaluksi valittiin uusi React Native -teknologia, koska sen koodi käy molempiin hallitseviin mobiilikäyttöjärjestelmiin, Androidiin ja iOS:ään. Mutta mistä löytää tuoreen teknologian osaajia?

Verkot pantiin vesille kunnes viimein tekijöiksi löytyivät koodarit PolarSpinistä. Niin **Jouni**, **Petri** ja **Vasant** ottivat vastuun sovelluksen front-end-kehityksestä. Myöhemmin tiimiä kasvatettiin Futuricen ja

**"VR Matkalla -sovellus on ladattu yli 700 000 kertaa. Rahassa mitattuna se tuo jo neljäosan verran koko digiliiketoiminnan arvosta."**

Vanessa Lehtinen  
Head of Digital Services,  
Marketing & Brand, VR





# JUTUN YHTEYTEEN TIIVISTETÄÄN CASE- LAATIKKO (NOPEAAN SILMÄILYYN) SEKÄ ASIAKKAAN SUORA YHTEYS LISÄ- KYSYMYKSIÄ VARTEN.

## TYYYTYVÄISEN ASIAKKAAN TARINA: CASE VR

Netlightin kehittäjillä.

Pieni tiimi alkoi luoda uusia käytäntöjä lennossa. Ketterät työskentelytavat levisivät nopeasti myös muualle organisaatioon. VR Matkalla -mobiilisovelluksesta tuli uudistusprojektin kärki.

Iskujoukko teki töitä niin, että sovelluksen ensimmäinen versio pääsi testiin kuudessa kuukaudessa ja julkisesti laajan yleisön käyttöön vuoden kuluessa.

"On kaikenlaisia konsultteja, mutta Jouni, Petri ja Vasant ovat oikeasti ratkaisukeskeisiä ja tekevät koko ajan parasta mitä osaavat, eivätkä vain sitä mitä pyydetään. He ovat panostaneet tähän enemmän kuin kukaan on voinut vaatia", Lehtinen sanoo.

Tiimi kehittää sovellukseen uusia ominaisuuksia koko ajan.

"Tulevaisuudessa sovellus palvelee matkustajaa läpi matkan. Asiakas voi jonain päivänä tilata ravintolavaunun ruoat omalle paikalleen tai jos Ekstra-luokassa on tilaa, voimme vaikka tarjota paljon matkustavalle asiakkaalle yllätykseksi ilmaisen upgreidauksen."

Lehtinen on yllätynyt siitä, miten laajasti sovellus on otettu käyttöön.

"Applikaatio on ladattu jo yli 700 000 kertaa vaikka saimme kausi- ja sarjaliput myyntiin vasta äsken. Ihmiset ovat vaihtaneet vanhoista digipalveluista sovellukseen orgaanisesti ilman markkinoinnin tukea. Rahassa mitattuna sovellus tuo jo neljäsosan

verran koko digiliiketoiminnan arvosta, mikä on paljon."

Yhteistyötä PolarSpinin kolmikon kanssa on nyt takana yli kaksi vuotta. Lehtinen on heidän työhönsä hyvin tyytyväinen.

"Jotain kertoo se, että tiimin nykyinen business owner, joka on nähnyt urallaan monenlaisia kehittäjiä, tuli yhtenä päivänä luokseni ja sanoi, ettei ole ikinä tehnyt töitä tällaisten deavaajien kanssa. Että he pystyvät kommentoimaan sisältöjä, juttelemaan designereiden kanssa ja ymmärtävät, miten tavoitellaan laatua joka tasolla. Nämä tyypit ovat ihan helmiä!"

Sovelluksen menestys on kasvattanut mobiilin painoarvoa VR:n palveluvalikoimassa. Se sopii Lehtiselle, jonka tavoitteena ei ole vähempi kuin parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen luominen.

"Kun onnistumme, VR:n mobiilipalvelut helpottavat ja ilahduttavat satojen tuhansien suomalaisten arkea. Tähän liittyy myös masokistinen missio: tehdä veeärrästä seksikäs brändi", Lehtinen nauraa. ■

### ÄLÄ MEITÄ USKO – KYSY ASIAKKAALTA

Jos harkitset palveluidemme käyttämistä, älä usko omia myyntipuheitamme. Kysy suoraan yllä haastattelulta VR:n Vanessa Lehtiseltä, miten hän koki yhteistyömme.

**Soita** 050 12 34 567 / Lehtinen

**Meilaa** esi.merkki@firma.fi

## CASE VR

VR Group on vuonna 1862 perustettu Suomen valtion omistama logistiikkayhtiö, joka pyörittää maan junaliikennettä.

### ONGELMA

Lähi- ja kaukoliikenteen mobiilisovellusten teknologia oli vanhentunut.

Organisaation vanhat toimintatavat viivästyttivät uudistusta.

### RATKAISU

PolarSpin ja muu tiimi tutustuttivat VR:n organisaation ketterän kehityksen metodeihin. PolarSpin kehitti React Nativella front-endin uuteen VR Matkalla -sovellukseen.

### LOPPUTULOS

Sovellusta on ladattu vuodessa yli 700 000 kertaa.

Se täyttää selvän tarpeen (suuri yleisö löysi sovelluksen ilman markkinointia).

Sovellus tuo jo 25 % koko VR:n digiliiketoiminnasta.

**TARINASTA IRROTETAAN  
SOMEKÄYTTÖÖN  
HUOMIOTA HERÄTTÄVIÄ  
SITAATTEJA, JOTKA  
HOUKUTTELEVAT  
ASIAKKAITA  
NETTISIVUILLE.**

NÄIN AUTOIMME  
ASIAKASTA

**”MOBIILISOVELLUS ON  
LADATTU JO  
YLI 700 000 KERTAA.”**

– HEAD OF DIGITAL SERVICES,  
MARKETING & BRAND, VR

NÄIN AUTOIMME  
ASIAKASTA

**”SOVELLUS TUO JO  
25 % KOKO DIGILIIKE-  
TOIMINNAN ARVOSTA.”**

– HEAD OF DIGITAL SERVICES,  
MARKETING & BRAND, VR

NÄIN AUTOIMME  
ASIAKASTA

**”IHMISET OVAT LÖYTÄNEET  
SOVELLUKSEN ILMAN  
MARKKINOINNIN TUKEA.”**

– HEAD OF DIGITAL SERVICES,  
MARKETING & BRAND, VR

NÄIN ASIAKAS  
SANOO MEISTÄ

**”JOUNI, PETRI JA  
VASANT OVAT OIKEASTI  
RATKAISUKESKEISIÄ.”**

– HEAD OF DIGITAL SERVICES,  
MARKETING & BRAND, VR

NÄIN ASIAKAS  
SANOO MEISTÄ

**”NÄMÄ TYYPIT  
OVAT IHAN  
HELMIÄ.”**

– HEAD OF DIGITAL SERVICES,  
MARKETING & BRAND, VR

**SITAATTIKUVISSA ON  
KOLME KATEGORIAA:  
HYÖDYT, KEHUT JA  
KIVUT.**

NÄIN ASIAKAS  
SANOO MEISTÄ

**”SUOSITTELEN  
TIETENKIN!**



– HEAD OF DIGITAL SERVICES,  
MARKETING & BRAND, VR

NÄIN ASIAKAS  
SANOO MEISTÄ

**”SUOSITTELEN  
POLARSPINIÄ**

**KUN HALUAT PANOSTAA MOBIILI-  
PALVELUIDEN KÄYTTÖKOKEMUKSEEN.”**

– HEAD OF DIGITAL SERVICES,  
MARKETING & BRAND, VR

NÄIN ASIAKAS  
SANOO MEISTÄ

**”HE PANOSTAVAT  
ENEMMÄN KUIN KUKAAN  
VOI VAATIA.”**

– HEAD OF DIGITAL SERVICES,  
MARKETING & BRAND, VR

NÄIN ASIAKKAAMME  
KIPUILI

**”TAJUSIN, ETTÄ  
NÄIN EI VOI  
ENÄÄ JATKUA.”**

– HEAD OF DIGITAL SERVICES,  
MARKETING & BRAND, VR

NÄIN ASIAKKAAMME  
KIPUILI

**”TALON SISÄLLÄ EI  
OLLUT RIITTÄVÄSTI  
OSAAMISTA.”**

– HEAD OF DIGITAL SERVICES,  
MARKETING & BRAND, VR

# SOMEKUVIEN POSTAUSTA VARTEN ON OLEMASSA KAAVA, JOTA VOI HYÖDYNTÄÄ KAIKKIIN SITAATTEIHIN.



**Timo Toimari**

CEO, kehittäjä, Softafirma Oy

2h • Edited •

Hei digipalveluiden vetäjä!

Tuntuuko, että teidän nykyisen mobiilisovelluksenne vanhentunut teknologia alkaa jo vahingoittaa bisneksiä?

Et ole ainoa. Moni kärsii samasta ongelmasta. Mutta niin ei tarvitse olla.

Lue, mitä eräälle asiakkaallemme kävi ja miten pystyimme auttamaan häntä siinä.

NÄIN ASIAKKAAMME  
KIPUII

”TAJUSIN, ETTÄ  
NÄIN EI VOI  
ENÄÄ JATKUA.”

– HEAD OF DIGITAL SERVICES,  
MARKETING & BRAND, VR

  247

KOHDERYHMÄN EDUSTAJA

KOHDERYHMÄN TOISTUVA

HUOLI TAI ONGELMA

# CASE-TIIVISTELMÄ PURETAAN KUVIKSI SOMEKARUSELLIIN.

1

NÄIN AUTOIMME  
ASIAKASTA

## CASE VR



2



## ONGELMA

Lähi- ja kaukoliikenteen  
mobiilisovellusten  
teknologia oli vanhentunut.



3



## RATKAISU

Kehitimme React Nativella  
front-endin uuteen  
VR Matkalla -sovellukseen.



4



## LOPPUTULOS

Sovelluksella jo 700 000  
latausta, tuotto 25 % koko  
VR:n digiliketoiminnasta.



5

NÄIN ASIAKAS  
SANOO MEISTÄ

**”NÄMÄ TYYPIT  
OVAT IHAN  
HELMIÄ.”**

– HEAD OF DIGITAL SERVICES,  
MARKETING & BRAND, VR

**CASE-  
TIIVISTELMÄ  
VIEDÄÄN  
MYYNTI-  
DEKKIIN  
OSAKSI  
ESITYSTÄ.**

NÄIN AUTOIMME ASIAKASTA

## CASE VR

VR Group on vuonna 1862 perustettu Suomen valtion omistama logistiikkayhtiö, joka pyörittää maan junaliikennettä.



### ONGELMA

Lähi- ja kaukoliikenteen mobiilisovellusten teknologia oli vanhentunut.



### RATKAISU

Kehitimme React Nativella front-endin uuteen VR Matkalla -sovellukseen.



### LOPPUTULOS

Sovelluksella jo 700 000 latausta, tuotto 25 % koko VR:n digiliketoiminnasta.

# TARINASTA TIIVISTETÄÄN MYYJÄN SUUHUN SOPIVA PUHUTTU ANEKDOOTTI MYynti- PALAVERIIN.

Ai miks kannattaa käyttää tällaista pientä toimijaa kuin me?

No mietitään vaikka ketteryyden näkökulmasta.

Jotta me pärjätään markkinoilla isompia vastaan, meidän pitää tuntea aina uusin teknologia. Me on totuttu reagoimaan muutoksiin nopeasti ja siksi ketterän kehityksen toimintamallit on meille luontaisia.

Mulla on tosta yks esimerkki.

Nimittäin parin viime vuoden ajan me on kehitetty VR:lle mobiilisovellusta. Sä oot saattanut käyttääkin sitä, sen nimi on VR Matkalla.

Me hypättiin projektiin mukaan vasta puoli vuotta sen aloituksen jälkeen.

Se oli keskittynyt webiin kun taas mobiilin kehitys oli polkenut paikallaan – koska talossa ei ollut ymmärrystä siitä – kunnes asiakas turhautui ja päätti pystyttää mobiilia varten oman tiimin.

No react native oli tullut just ja ne halus tehdä sovelluksen sillä mutta vaan harvalla devaajalla oli ymmärrystä silloin siitä. Siksi ne otti yhteyttä meihin koska meillä oli.

Me autettiin luomaan VR:n sisään ketterän kehityksen kulttuuri laajemminkin ja sen tiimin kanssa tehtiin sovelluksen eka versio 6 kuukaudessa ja laaja julkaisu vuodessa.

Nyt sovellusta on ladattu 700 000 kertaa ja se tuo 25 % VR:n digiliikevaihdosta ja mobiilista on tullut keskeinen kanava niiden palveluvalikoimassa.

Eli tossa tapauksessa me pystyttiin auttamaan asiakasta pienuuden tuomilla vahvuuksilla eli teknologian tuntemuksella ja ketteryydellä.



# TYTYVÄISEN ASIAKKAAN TARINA

SISÄLTÄÄ KAIKEN TÄMÄN...



Haastattelut  
casen taustoista  
ja ostajan  
kokemuksesta



Juonellinen  
juttu  
nettisivuille



Taitettu pdf-esite  
meilin liitteeksi,  
printattavaksi tai  
painettavaksi



Testimoniaali-  
ja case-kuvat  
someen



Case-dia  
myynti-  
dekkiin



Puhuttu  
versio myynti-  
tapaamiseen



**KUVITTELE MILLAISTA MYYNTIÄ  
SINUN ASIAKKAASI TARINA  
VOISI SAADA AIKAAN.**

---

OTA YHTEYTTÄ NIIN  
TEHDÄÄN SINULLE SELLAINEN.