



Määritä asiakkaat ja asiakastarve

Tuotokset

Teillä tulisi olla selkeä näkemys seuraavista asioista:

- Tiedämme ketkä ovat ensisijaisia käyttäjiä ja olemme kuvanneet heidät.
- Käyttäjien tarpeet ovat selkeästi dokumentoituna. Olemme luoneet näiden pohjalta käyttäjäpersoonat.
- Tiedämme mitä ongelmaa olemme ratkaisemassa sekä laatineet priorisoidun listan asioista, joita käyttäjä pyrkii saavuttamaan palvelulla - tunnetaan myös käyttäjätarinoina.
- Olemme kuvanneet asiakasymmärrykseen perustuen alustavan palvelupolun, jota voimme täsmentää seuraavissa askelissa.
- Tiedämme kuinka suuri osa käyttäjistä tarvitsee apua palvelun käyttämiseen (saavutettavuus) ja mitkä ovat heidän tarpeensa.
- Olemme käyneet läpi hankkeen vaikuttavuustavoitteet sekä määrittäneet keskeisille tavoitteille seurantamittarit, joiden avulla tavoitteiden toteutumista voidaan seurata.