

Asiakasarvoa digitaalisuudesta

digiMensa –hanke

Menestyvät suomalaiset asiakasviisaat organisaatiot – Asiakasarvon johtaminen ja mittaaminen digitaalisen ajan liiketoimintamalleissa

Digitaaliseen liiketoimintaan panostamalla yritykset voivat saavuttaa parempia asiakassuhteita ja parantaa asiakaskokemusta

Digitaalinen liiketoiminta voi tarkoittaa sitä

- miten tavarat ja palvelut tuotetaan ja suunnitellaan (prosessi),
 - mitä tavaroita ja palveluja tuotetaan (tuote),
- miten tavarat ja palvelut tuodaan markkinoille (liiketoimintamalli)

Digitaalisuutta voidaan käyttää arvon tuottamiseen vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä

Haasteena on ymmärtää

Millaiset tekijät korostuvat digitaalisessa liiketoiminnassa?

Miten nämä tekijät lisäävät asiakkaan arvoa?

Eri ominaisuuksien merkitys asiakasarvon luonnissa



Miten luoda asiakasarvoa digitaalisuudesta?

