

Asiakasviisauden diagnoosi – näin onnistut digissä

digiMensa-hanke

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

Asiakasviisaus

Mitä

Tietoisuutta asiakkaiden tarpeista ja kykyä vastata niihin.

Miksi

Voidaksemme aktiivisesti tarjota tuotteita ja palveluja luodaksemme arvoa asiakkaalle ja yhdessä asiakkaan kanssa. Ja lopulta itsellemme.

Asiakasviisauden diagnoosi



Asiakasviisauden diagnoosi

DIGIALUSTA

PALVELU

YHTEISTYÖ

OMA TOIMINTA

MITKÄ
DIGITAALISEN
TUOTTEEN/PALVELUN
TEKIJÄT VAIKUTTAVAT
ONNISTUMISEEN?

MITEN
DIGITAALISEN
TUOTTEEN/PALVELUN
TOIMITTAJA ON
ONNISTUNUT
TOIMITUKSESSA?

MITEN YHTEISTYÖ
DIGITAALISEN
TUOTTEEN/PALVELUN
TOIMITTAJAN JA
ASIAKKAAN VÄLILLÄ
TOIMII?

MITEN
DIGITAALISEN
TUOTTEEN/PALVELUN
OMISTAJA TOIMII SEN
KANSSA?

Asiakasviisauden diagnoosi

DIGIALUSTA

- Helppokäyttöisyys
- Toimivuus
- Sujuvuus
- Turvallisuus
- Yksityisyys
- Personointi
- Mukautuminen mobiiliin
- Integrointi muihin järjestelmiin

PALVELU

- Kanssakäyminen
- Tiedottaminen
- Palautteen keruu
- Ongelmien ratkaisu
- Asiakaspalvelu
- Avun saatavuus
- Lupausten pitäminen
- Todenmukainen tarjonta
- Kohtuullinen hinta

YHTEISTYÖ

- Pyrkimys pitkäaikaiseen kumppanuuteen
- Toimittajan maine sekä aiemmat kokemukset
- Tarvittavan tiedon jakaminen
- Yhteiskehittäminen

OMA TOIMINTA

- Palvelun ylläpito
- Palvelusuuntautuneisuus
- Räättälöinti ja personointi