

Asiakkaan aikakausi!

Kari Korkiakoski

Futurelab Finland

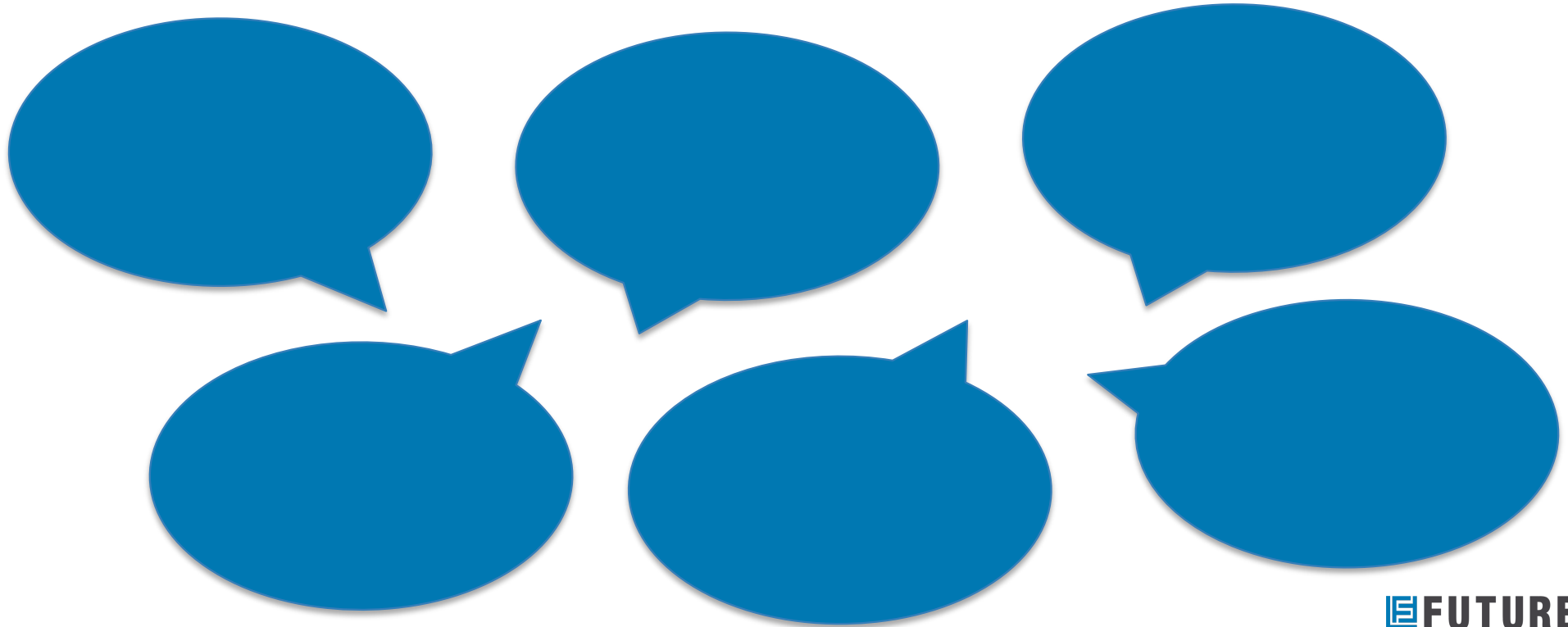


Futurelab Finland on asiakaskokemuksen strategisen kehittämisen konsulttitoimisto

Autamme asiakkaitamme menestymään luomalla asiakaskokemuksesta yrityksen tärkeimmän kilpailuedun.




Missä olet saanut toistuvasti hyvää tai erinomaista palvelua?



Asiakaskokemus on asiakkaan näkemys yrityksestä kosketuspisteiden, mielikuvien ja tunteiden perusteella.

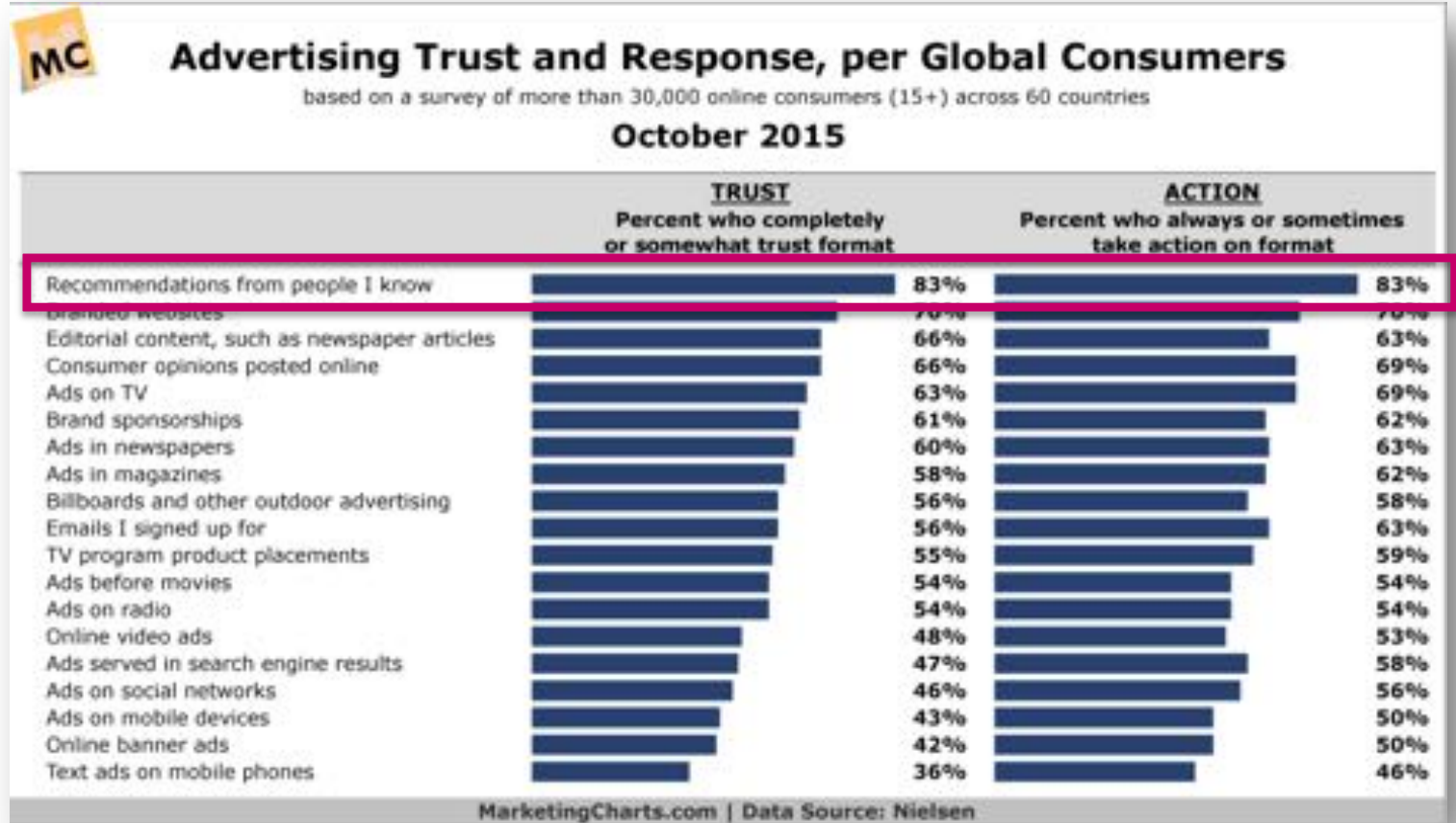




60% asiakkaista vaihtaa
kanavaa riippuen missä ovat
ja mitä ovat tekemässä.

Lähde: Avaya

Mihin kuluttajat luottavat?



Asiakaskohtaamisten osuus digitaalisissa kanavissa

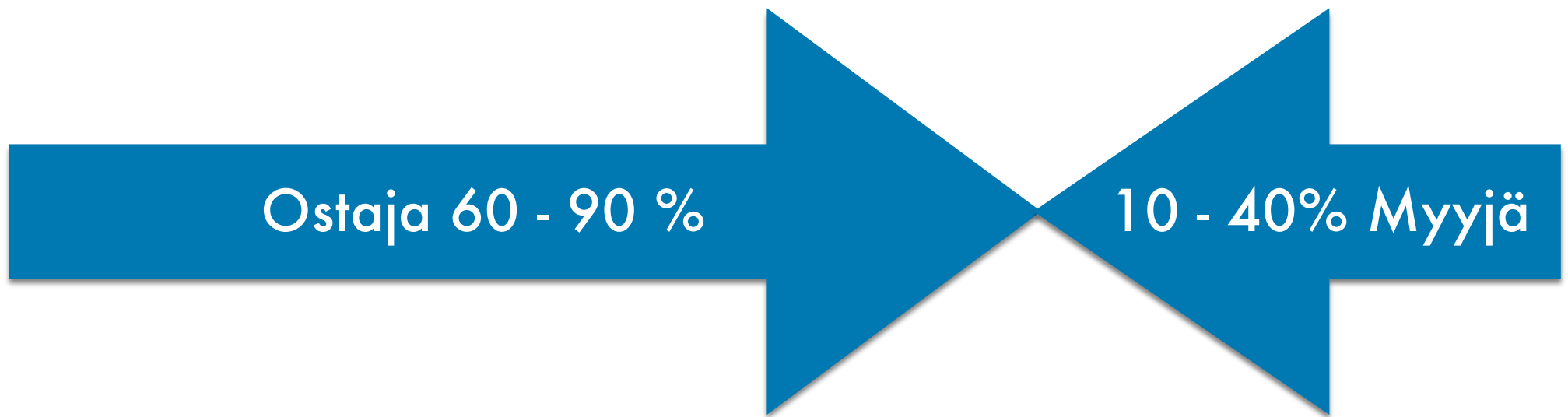
30%

2015

48%

2020

Myyjä on aina myöhässä!



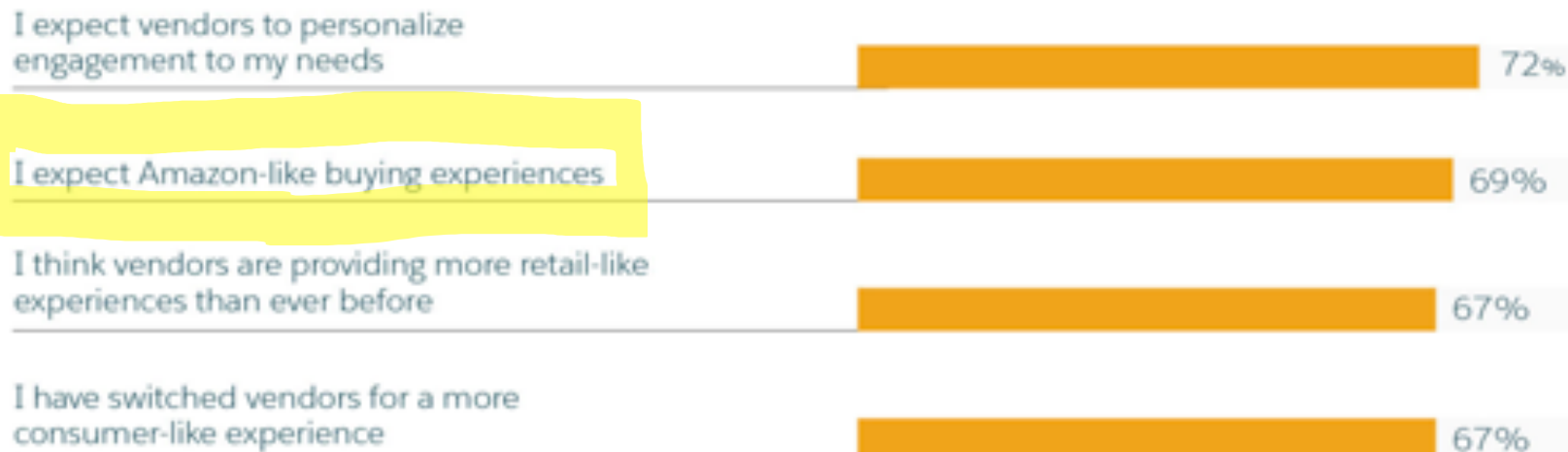
B2B-asiakkaan ostospolku

Lähde: Useita lähteitä

Yrityspäätäjän ja kuluttajan päätöksenteko muuttuu samanlaiseksi

Business Buyer Expectations Get Consumerized

Percentage of Business Buyers Who Agree with the Following



Source: [SalesForce State of the Connected Customer 2nd edition report](#)

An iceberg floating in the ocean, with a small tip above the water and a much larger, more complex structure below. The water is a deep blue, and the sky is a lighter blue with some clouds. The iceberg is white and blue, with a jagged, irregular shape. The text is overlaid on the image in white and light blue colors.

TEHOKKUUS

Ovatko ominaisuudet kohdallaan?

HELPPOUS

Onko käyttö helppoa?

TUNNE

Millainen tunne asiakaskokemuksesta jää?

Tehokkuus, helppous ja tunne?!

Tehokkuus



Helppous



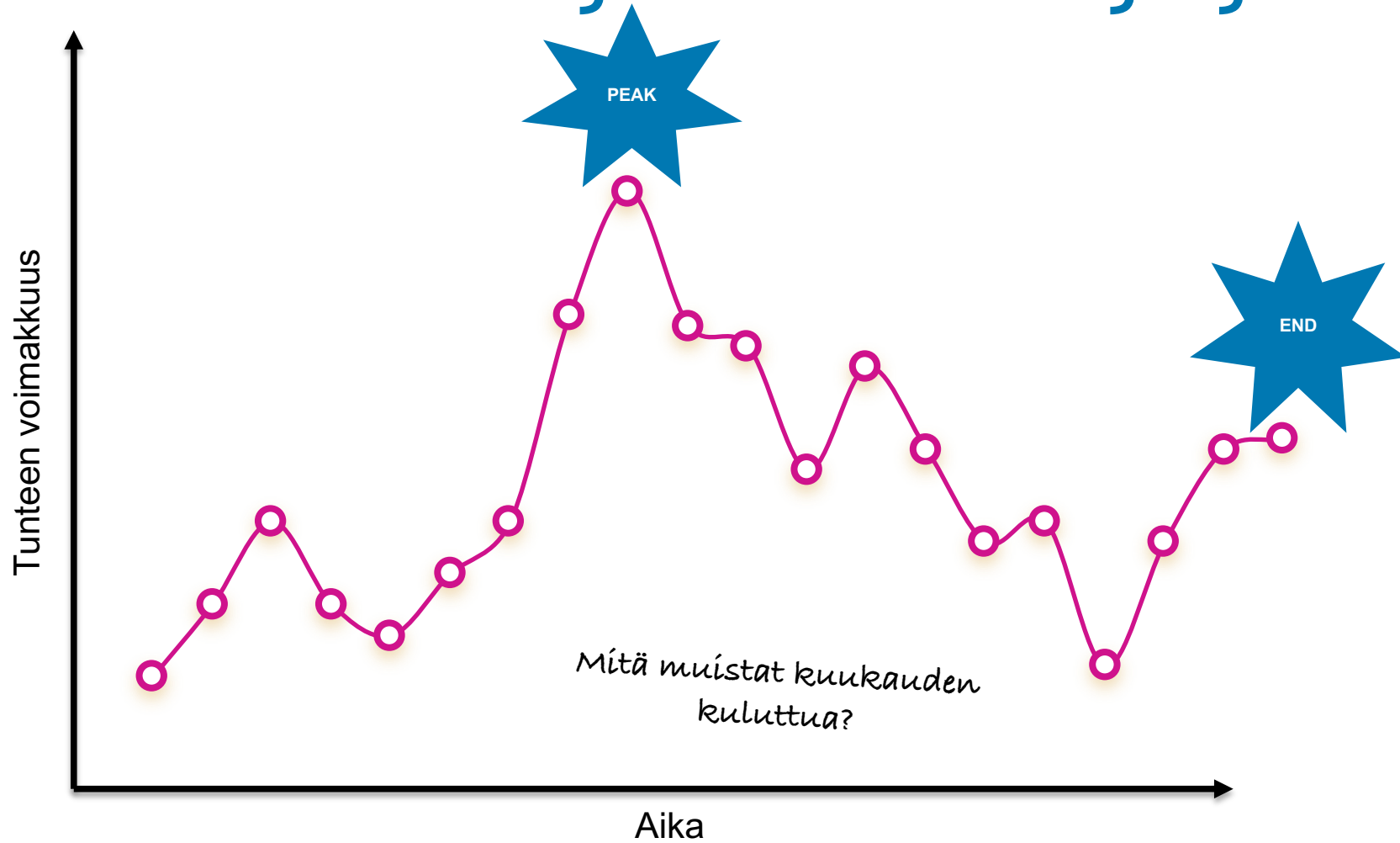
Tunne



TEKNOLOGIA

IHMINEN

Voimakas tunne jättää muistijäljen



Koneeseen kadotettu asiakas!



02160 ESPOO

Hyvä yritysasiakkaamme,

haluamme helpottaa arkeasi vähentämällä paperipostin määrää. Siirrymme vaiheittain paperittomaan palveluun loppuvuodesta 2017 alkaen. Samalla luovumme paperipostituksista. Jatkossa yritysasiakkaidemme vakuutusposti on saatavilla yritysten Oma Fennia -verkkopalvelussa. Näin tärkeät tiedot ovat aina helposti saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta.

Löydät yritysten Oma Fenniasta mm. asiakastiedotteet, vakuutuskirjat ja jatkossa vaihettain myös ehdot sekä korvauspäätökset siitä osin, kuin tietosuojaan osalta on mahdollista. Laskut saat edelleen verkkolaskuna tai paperisena ja näet ne myös Oma Fenniassa.

Jos Oma Fennia on jo käytössä

- Huolehdi, että kaikilla tarvittavilla henkilöillä on käyttöoikeudet. Pääkäyttäjät ja käyttövaltuushenkilöt voivat pyytää muille henkilöille käyttöoikeuksia Oma Fenniasta.
- Muistuta käyttäjiä ottamaan Oma Fennian heräteviestit vastaan. Heräteviestit saavat tiedon uusista viesteistä ja asiakirjoista.

Jos Oma Fennia ei vielä ole käytössä, tee vakuutusasiakkaasi

- Tee verkkopalvelusopimus osoitteessa www.fennia.fi viimeistään 8.12.2017.
- Sopimuksen voi tehdä yrityksen nimenkirjoituksella.

Lisätietoja saat tarvittaessa Yrityspalvelukeskuksesta. Palvelun käyttöön liittyviä teknisiä kysymyksiä voit kysyä osoitteesta verkkopalvelut@fennia.fi.

Ystävällisin terveisin

FENNIA
Yritysasiakkuudet

Kimmo Hyvärinen
Kimmo Hyvärinen

”Haluamme helpottaa arkeasi vähentämällä paperipostisi määrää. Siirrymme vaiheittain paperittomaan palveluun...”







Tämä on liiketoiminnan kehittämistä!

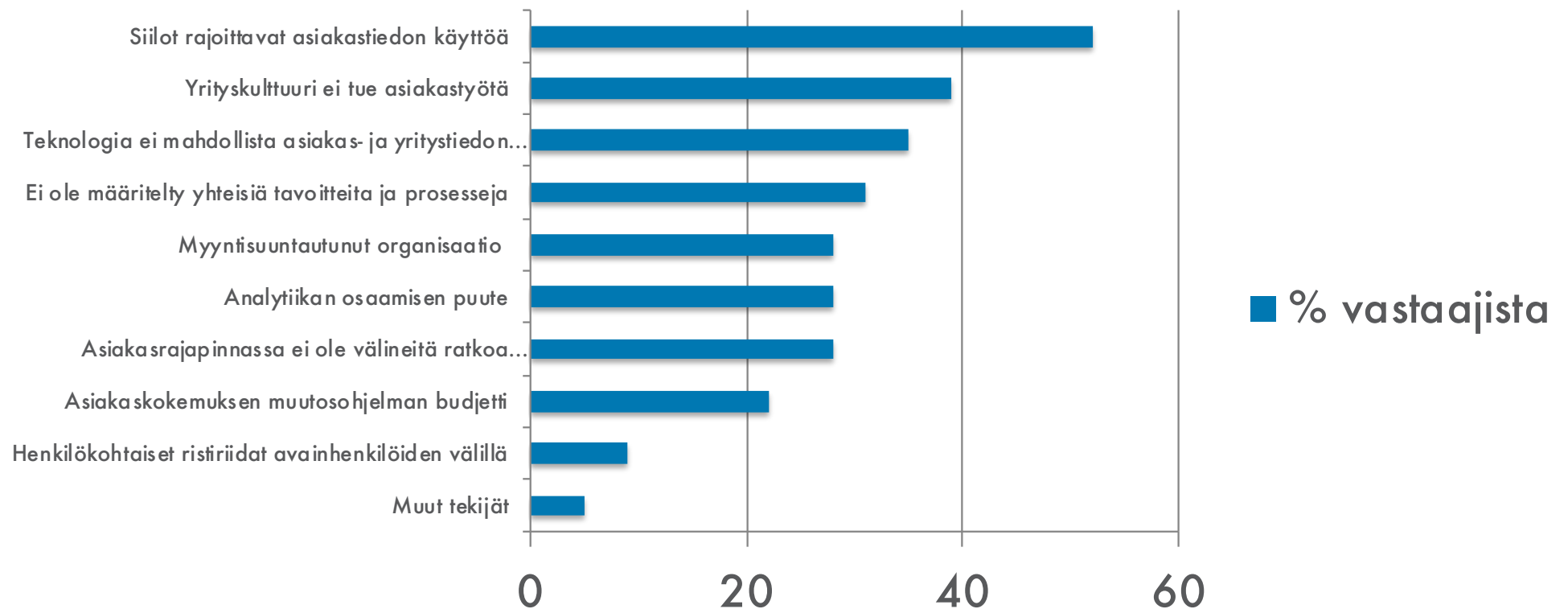
Tuotot

- Ostoskorin arvo
- Asiakaspysyvyys
- Suosittelu

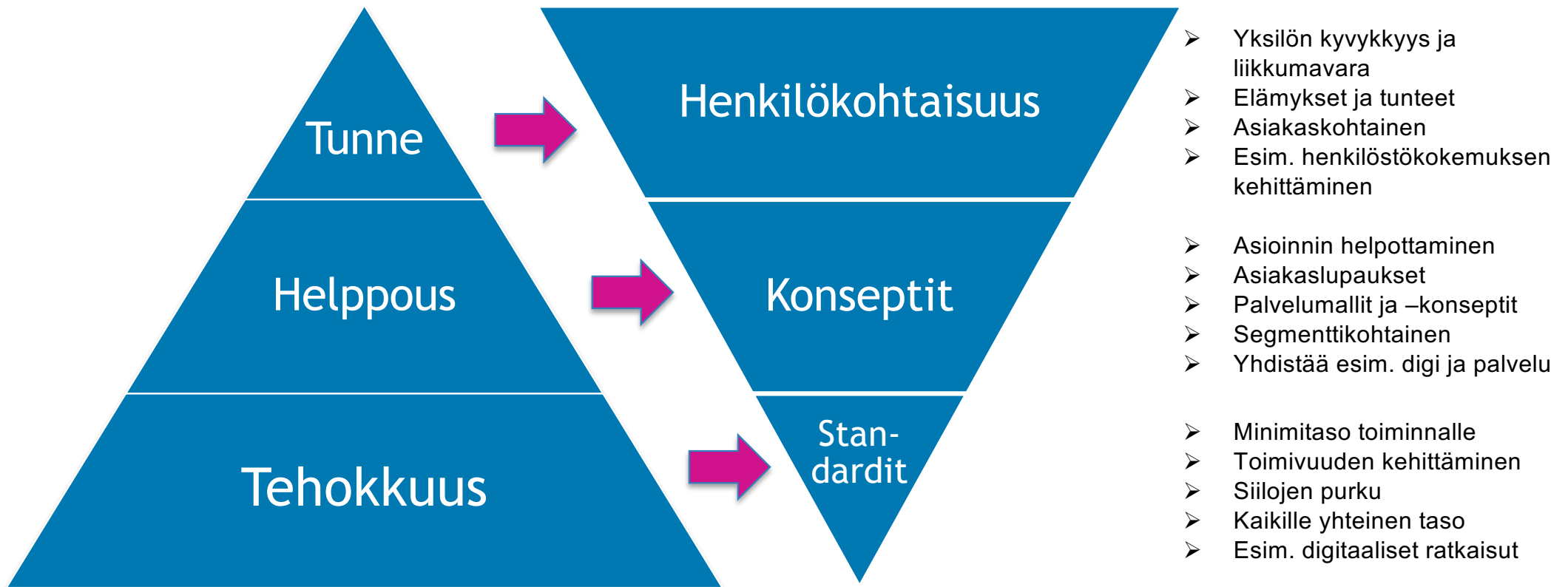
Säästöt

- Asiakashankinta
- Markkinointi
- Reklamaatioiden hoito
- Asiakaspalvelu

Mitkä tekijät estävät yritystä muuttumasta asiakaskeskeisemmäksi?



Asiakaskokemuksen kehittämisen toimenpiteet



A close-up photograph of a person's hand reaching out, palm up, against a background of out-of-focus trees with sunlight filtering through the leaves, creating a bokeh effect. The hand is positioned in the lower right quadrant of the frame.

**Brändi lupaa,
asiakaskokemus lunastaa
ja henkilökunta varmistaa**

**Läpinäkyvyyden vaatimus
kasvaa**

Kukaan ei ole turvassa!

ROHKEUS
+
RAKKAAUS
= RAHA

KIITOS!

Kari Korkiakoski
Kari.korkiakoski@futurelab.fi
@karikorkiakoski

Puh. 050 5169551

Futurelab Finland
www.futurelab.fi

