

AVALON

iCX Strategy

**Kokonaisvaltainen
kehityskumppanuus
kohti älykästä
asiakaskokemusta**

**Loistavan asiakaskokemuksen
tuottaminen kerta kerran jälkeen ja
kaikissa kohtaamispisteissä
edellyttää selkeää tahto- ja tavoitetilaa,
asiakaskeskeistä asennetta sekä datan
haltuunottoa.**

Asiakaskokemuksen nykytila

Kehityskohteiden ja -mahdollisuuksien tunnistaminen



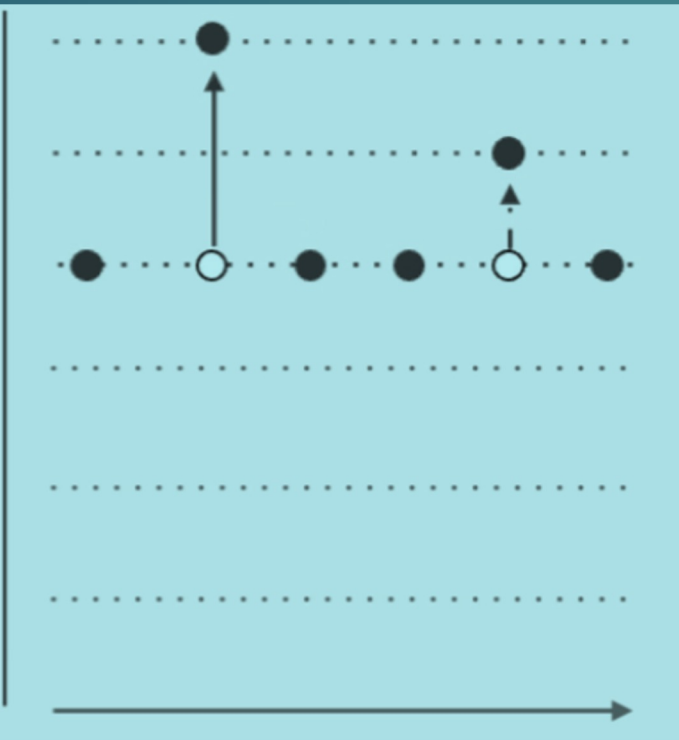
Asiakaskokemuksen kehittäminen

Loppuasiakkaiden ja työntekijöiden odotuksien täyttäminen



Mieleenpainuvat kokemukset

Uniikeilla kokemuksilla erottautuminen



Mikä ihmeen iCX?

Älykäs asiakaskokemus

=

tarvelähtöinen

visiojohtoinen

kokonaisvaltainen



iCX Strategy - kehityskumppanuus

- Älykkään asiakaskokemusstrategian päätavoitteena on uudistaa organisaationne toimintaa kokonaisvaltaisesti.
- Tarvittaessa voimme kuitenkin keskittyä esimerkiksi asiakasrajapintojen kehittämiseen tai organisaation sisäisen toimintamallin uudistamiseen. Taikka myynnin, markkinoinnin ja asiakaspalvelun toimintamallien yhtenäistämiseen.
- Autamme laatimaan tavoitelähtöisen asiakaskokemusvision ja hankekohtaisen kehitysstrategian.
- Uudistamme niin palvelukanavat, taustajärjestelmät kuin prosessitkin.
- Yhdenmukaisten hankkeiden avulla autamme varmistamaan, että myynnillä, markkinoinnilla ja asiakaspalvelulla on käytössään laadukasta asiakasdataa sekä yhtenäinen toimintamalli.
- Näin mahdollistamme tiedolla johtamisen, tehokkuuden ja tuloksellisuuden.

Älykäs ja kokonaisvaltainen asiakaskokemus

Kartoitamme asiakaskokemuksen nykytilan huomioiden liiketoimintasi, asiakkaasi ja työntekijäsi sekä teknologia- ja dataympäristösi.

Sitten autamme muodostamaan tulevaisuuden tavoitekuvan ja kokonaisvaltaisen kehitysstrategian hyödyntäen teknologian, datan ja tekoälyn voimaa.

Lopulta autamme toteuttamaan älykkään asiakaskokemusstrategian visiolähtöisillä kehityshankkeilla. Nämä voivat koskea niin toimintamallien uudistamista, palveluiden kehittämistä kuin uusia teknologia- ja tekoälyratkaisuja.

Kenelle

- Yrityksille, jotka haluavat muuttaa ajattelumallinsa asiakaskeskeiseksi ja uudistaa toimintamallinsa älykkääksi, tehokkaaksi ja yhdenmukaiseksi.

Miksi

- Ensiluokkainen asiakaskokemus rakentaa positiivista yritys- ja tuotemielikuvaa, kasvattaa asiakasuskollisuutta ja kysyntää.

Miten

- Osallistava työpajatyöskentely auttaa varmistamaan, että avainhenkilöt omaksuvat yhteisen kehitysvision. Huomioimme muutosjohtamisen osana kaikkia kehityshankkeita.
- Voimme tarjota muutosjohtamisen tukea myös laajemmin hankekokonaisuuden läpiviennin sujuvoittamiseksi.

AVALON

Kartoituksesta tulevaisuudenkuvaan ja kehitysstrategiasta toteutukseen

AVALON

Vaihe 1

**Laaja-alainen kartoitus
asiakaskokemuksen
nykytilasta**

Eteneminen

- Yhteinen kick off -tapaaminen kasvotusten. Kesto 2-4 h ja mukana molempien tiimien täysi kokoonpano
- Materiaalien keräys asiakkaalla & läpikäynti yhdessä soveltuvilta osin
- Materiaaleihin perehtyminen Avalonin toimesta
- Muu tiedonkeruu ja kartoitus Avalonin toimesta
- Avainhenkilöiden haastattelut Avalonin toimesta
- Materiaalien koonti, analysointi ja raportin työstö
- Löydösten ja toimenpidesuosittelujen esittely visio-workshopin yhteydessä

Tiedonkeruuvaiheen kesto määrittyy asiakaskohtaisesti hankkeen laajuuden mukaan. Keskimäärin 12 viikkoa.

AVALON

Vaihe 2

Asiakaskokemusvision ja kehitysstrategian suunnittelu

Eteneminen

Visio-workshop:

- Kehitystarpeiden ja -mahdollisuuksien läpikäynti koko työryhmän kesken
- Asiakaskokemuksen kehittämistä ohjaavan tavoitekuvan, eli iCX-vision, määrittely

Strategia-workshop:

- Kehitysstrategian muodostaminen
- Olennaisimpien kehityshankkeiden tunnistaminen ja priorisointi
- Hankekohtaisen suunnitelman luonnostelu
- Asiakaskokemustavoitteiden ja KPI-mittareiden sopiminen
- Strategian viimeistely ja hanketiekartan dokumentaation tarkentaminen
- Kehittymistä mittaavan seurantamallin mallintaminen

Suunnitteluvaiheen kesto määrittyy asiakaskohtaisesti hankkeen laajuuden mukaan. Keskimääräinen 12 viikkoa.

AVALON

Vaihe 3

Asiakaskokemuksen kehitysstrategian toteutus

Eteneminen

- iCX-kehitysstrategian toteutus mahdollisesti useilla erillisillä visiolähtöisillä kehityshankkeilla, esim.
 - toimintamallien uudistaminen
 - teknologian, datan ja tekoälyn käyttöönotto ja hyödyntäminen
 - uusien palveluiden ideoiminen ja muotoilu
- Etenemissuunta ja -vauhti määräytyy täysin yrityksesi yksilöllisten tarpeiden ja valmiuksien perusteella.

Toteutusvaiheen kesto määrittyy asiakaskohtaisesti hankkeen laajuuden mukaan. Keskimäärin 1-5 vuotta.

AVALON

**Kokonaisvaltaisesti
koordinoitu, visiolähtöinen
hankekohtainen eteneminen
kohti parasta mahdollista
asiakaskokemusta.**

AVALON

**Sinä määrät
tahdin ja sen
aloitammeko
jo tänään**



AVALON

Asiakaslähtöisen liiketoiminnan kiihdyttäjä

- Vuodesta 1994 olimme markkinointitoimisto, joka erottui teknologialla, asiakaskeskeisyydellä ja luovuudella.
- Vuonna 2022 yhdistyimme Digiaan, kansainvälisesti toimivaan pörssiyhtiöön.
- 40 bisneskonsulttimme, designerimme ja markkinoijamme tukena on nyt 1,500 teknologia- ja data-asiantuntijaa ympäri Eurooppaa.

Bisnes, teknologia ja data sekä markkinointi ja brändäys yhdestä talosta:

1. Asiakaskokemuksen kehittäminen
2. Liiketoiminnan tehostaminen ja digitalisoiminen
3. Muutosjohtaminen
4. Kansainvälisen kasvun rakentaminen
5. Palvelumuotoilu ja tuotesuunnittelu
6. Strateginen markkinointi
7. Data- ja automaatioekosysteemi

AVALON

**Jos olet valmis
kokonaisvaltaisell
e muutosmatkalle,
ole yhteydessä
meihin!**



Pete Laakso

Vice President

+358 400 863 007

pete.laakso@avalon.fi



Jari Laakso

Chief Sales & Marketing Officer

+358 400 587 253

jari.laakso@avalon.fi

AVALON

Part of Digia Group