

Miten tiedolla johtamisesta tulee arkea?

Oppeja ja vinkkejä asiakaskokemuksen johtamisesta

KATJA SOINI | AFRY RAKENNETTU YMPÄRISTÖ SUOMI | ORNAMO

SUOMI.FI LAATUTYÖKALUJEN TILANNEKATSAUS 5.10.2023

Suomi.fi laatutyökalut käytössä – mitä seuraavaksi?

Mitä
sisään?

Työkalut: datan keruu

Kolme erilaista työkalua

Laatutyökalut koostuvat kolmesta eri työkalusta: asiakaspalautustyökalu, itsearviointityökalu ja käyttöasteen mittaustyökalu.

Asiakaspalaute

Kerää palautetta palvelun käyttäjiltä

Parhaat keskiarvot, viimeiset 30 vrk

> Turun kaupunki	4,53
> Liikenne- ja viestintävirasto Traficom	4,22
> Aluehallintovirasto	4,1
> Tulli	3,88

Itsearviointi

Arvioi palvelun laatua laatukriteeristön avulla


Viimeksi itsearvioinnin tehneet

> Digi- ja väestötietovirasto	4.10.2023
> Turun kaupunki	4.10.2023
> Raahen kaupunki	30.8.2023
> Tulli	21.6.2023

Käyttöasteen mittaaminen

Seuraa palvelun käyttömääriä ja käyttöastetta eri kanavissa

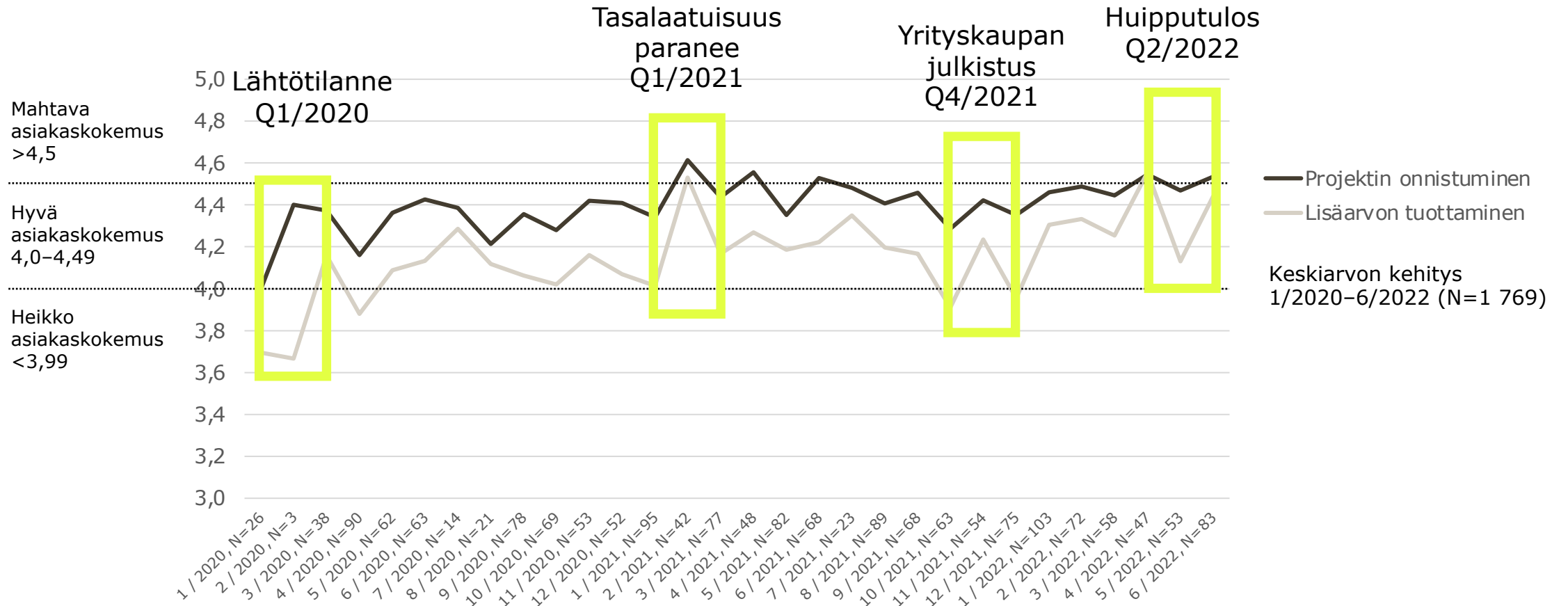
Mitä
ulos?



Yrityksellämme on kaksi todellista voimavaraa: henkilöstö ja asiakkaat

Tiedolla johtaminen on keino ymmärtää ja onnistua asiakastyössä yhä paremmin

Asiakaskokemus kehittyy johtamalla



Asiakas- kokemuksen johtamisen kulmakivet

Yhteinen
tavoite

Palkitseminen

Automatisointi

Linkitys

Asiakasymmärrys

Kuka on asiakkaamme?

Mitä hän arvostaa?

Miten onnistuimme?

Toiminta

Jatkuva oppiminen

Kriittisen palautteen käsittely

Hyvästä palautteesta kiittäminen

Mahtava
asiakaskokemus
>4,5

Yhteinen tavoite on toimintaa

Palkitseminen motivoi kaikkia

Palkittu projektipäällikkö kertoo kolme kultaista sääntöään mahtavan asiakaskokemuksen saavuttamiseksi:

- "Tietoinen viestintä ja yhteistyö sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden kanssa avoimesti ja tiiviisti"
- "Tuttu porukka, jonka kanssa totutut tavat tehdä töitä"
- "Priorisointi ja ennakointi, että aikataulu pitää"

Asiakastarpeen ja vaatimusten ymmärrys ★★★★★

Yhteistyö ja yhteydenpito asiakkaan kanssa ★★★★★

Asiantuntemus ★★★★★

Aikataulujen pitävyys ★★★★★

Projektin lopputulosten laatu ★★★★★

Lisäarvon tuottaminen ★★★★★
1 2 3 4 5



Projektin onnistuminen



Lisäarvon tuottaminen

Automatisointi poistaa tekosyyt

heräte → yhteystietojen täydennys → kyselyn lähetys
→ palaute sähköpostiin → kokonaiskokemus

Linkitys tekee merkitykselliseksi

- Tiedolla johtaminen on strateginen tavoite ja osa T&K&I toimintaa
- Läpäisee kaikki johtamisen tasot: projektien johtamisesta myyntiin ja yrityksen kehittämiseen
- Vahvistaa liiketoimintojen synergiaa: tasalaatuisuus yhteisille asiakkaille
- Pysyy aktiivisena, kun on osa normaalia liiketoimintaraportointia



Vahasen tiedolla johtamisen malli, jota ollaan jatkojalostamassa AFRYn toimintatavaksi

Ennen kaikkea,
jatkuvaa
oppimista ja
esteiden
raivaamista

ASIAKASKOKEMUKSEN JOHTAMISEN
KULMAKIVET

Yhteinen
tavoite on
toimintaa

Palkitseminen
motivoi kaikkia

Automatisointi
poistaa tekosyyt

Linkitys tekee
merkitykselliseksi

Tiedolla johtamisen vaikuttavuus

Datan laatu

Mitä sisään?

Edustavuus

Ajoitus

Palautteiden lkm

Vastausprosentti:

Per lähetetyt kyselyt

Per koko populaatio

Työkalut: datan keruu

Kolme erilaista työkalua

Laatutyökalut koostuvat kolmesta eri työkalusta: asiakaspalaute työkalu, itsearviointityökalu ja käyttöasteen mittaustyökalu.



Asiakaspalaute

Kerää palautetta palvelun käyttäjiltä

Parhaat keskiarvot, viimeiset 30 vrk

> Turun kaupunki	4,53
> Liikenne- ja viestintävirasto Traficom	4,22
> Aluehallintovirasto	4,1
> Tulli	3,88



Itsearviointi

Arvioi palvelun laatua laatukriteeristön avulla

Viimeksi itsearvioinnin tehneet

> Digi- ja väestötietovirasto	4.10.2023
> Turun kaupunki	4.10.2023
> Raahen kaupunki	30.8.2023
> Tulli	21.6.2023



Käyttöasteen mittaaminen

Seuraa palvelun käyttömääriä ja käyttöastetta eri kanavissa

Hyöty

Mitä ulos?

Analyysointi:

CSAT

Sentimentti

Trendi

Palveluittain

Raportointi:

KPI

Tulosityksikkö

Viestintä

Nopea kehitys:

Tiketöinti

Palautteeseen reagointi

Vastuuhenkilön rooli

Tiimipalaverin agenda

Pidemmän aikavälin kehitys:

Strategia

Kehitysprojektin tavoitteet

Kehittämisen lähtökohta

A man with a beard and mustache, wearing a white button-down shirt, is smiling broadly. He has a small pile of colorful confetti on his nose. He is holding a young child with short dark hair, who is also smiling and waving their right hand. The child is wearing a light pink dress with a ruffled collar. The background is dark, and the lighting is focused on the man and child. In the foreground, the back of a person's head and shoulder is visible, out of focus.

Making Future