

AVALON

Avaimet asiakaskokemuksen kehittämiseen

AVALON

**Asiakaskokemuksen
kehittäminen on
muutosmatka
tuotantolähtöisyydestä
asiakaskeskeisyyteen**

Asiakaskokemuksen kehittäminen

Loistavan asiakaskokemuksen tuottaminen kerta kerran jälkeen ja kaikissa kohtaamispaikoissa edellyttää asiakaskeskeistä asennetta ja datan laajamittaista hyödyntämistä.

Me autamme sinua rakentamaan asiakaskeskeisen toimintamallin, joka hyödyntää digitalisaation ja datan mahdollisuudet kattavasti.

Autamme myös viemään sen käytäntöön.

Vaiheet

1. CX Audit – tutkimus ja nykytila-analyysi
2. CX Vision & Strategy – visio ja kehitysstrategia

Kenelle

- Yrityksille, jotka haluavat uudistua ja muuttaa toiminta- ja ajattelumallinsa tuotantolähtöisyydestä asiakaskeskeisyyteen.
- Yrityksille, jotka haluavat kehittää digikyvykkyyttään asiakaskeskeisestä näkökulmasta.

Miksi

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

AVALON

CX Audit

Yrityksesi asiakas-
kokemuksen tutkimus
ja nykytila-analyysi

AVALON

CX Audit

**Laaja-alainen kartoitus
asiakaskokemuksen tilasta
yrityksessänne**

Aluksi käymme läpi yrityksesi strategiat, tunnistamme olennaisimmat kohderyhmät ja tutustumme asiakastyytyvyyden tasoon.

Perehdymme myyntiprosessiinne sekä asiakaskohtaamisiinne. Tutustumme käytössänne oleviin datajärjestelmiin ja niiden kautta saatavaan asiakastietoon.

Kartoitamme asiakaspalvelutilanteet ja haastattelemme tärkeimmät asiakkaanne ja yrityksenne avainhenkilöt.

Lopuksi laadimme yhteenvedon asiakaskokemuksen tämänhetkisestä tilasta ja esittelemme yrityksellenne yksilöityjä kehitysehdotuksia.

AVALON

CX Audit

Projektin kesto määrittyy asiakas-kohtaisesti, keskimäärin noin 8-12 viikkoa.

Projektin eteneminen

- Materiaalien keräys ja perehtyminen
- Materiaalien läpikäynti yhdessä
- Analyysin työstö
- Löydösten ja toimenpidesuosittelusten esittely

Työvaiheet

1. Strategiat
2. Kohderyhmät
3. Asiakastyytyväisyys
4. Myyntiprosessi
5. Markkinoinnin tila
6. Tietojärjestelmäympäristö
7. Asiakasdata
8. Asiakaspalvelu
9. Asiakashaastattelut
10. Avainhenkilöiden haastattelut
11. Yhteenveto ja kehitysehdotukset

AVALON

CX Vision & Strategy

Yrityksesi asiakas-
kokemusvisio ja
kehitysstrategia

AVALON

CX Vision & Strategy

Projektin kesto määrittyy asiakaskohtaisesti. Keskimääräinen kesto: 8-12 viikkoa.

Hyödynnämme CX-auditoinnin aikana tunnistamiamme kehitysmahdollisuuksia ja laadimme ehdotuksen yrityksesi asiakaskokemusta ajavasta visiosta.

Toimimme osallistavissa työpajoissa, joiden aikana muotoilemme organisaatiollesi aidosti asiakaskeskeisen toimintamallin.

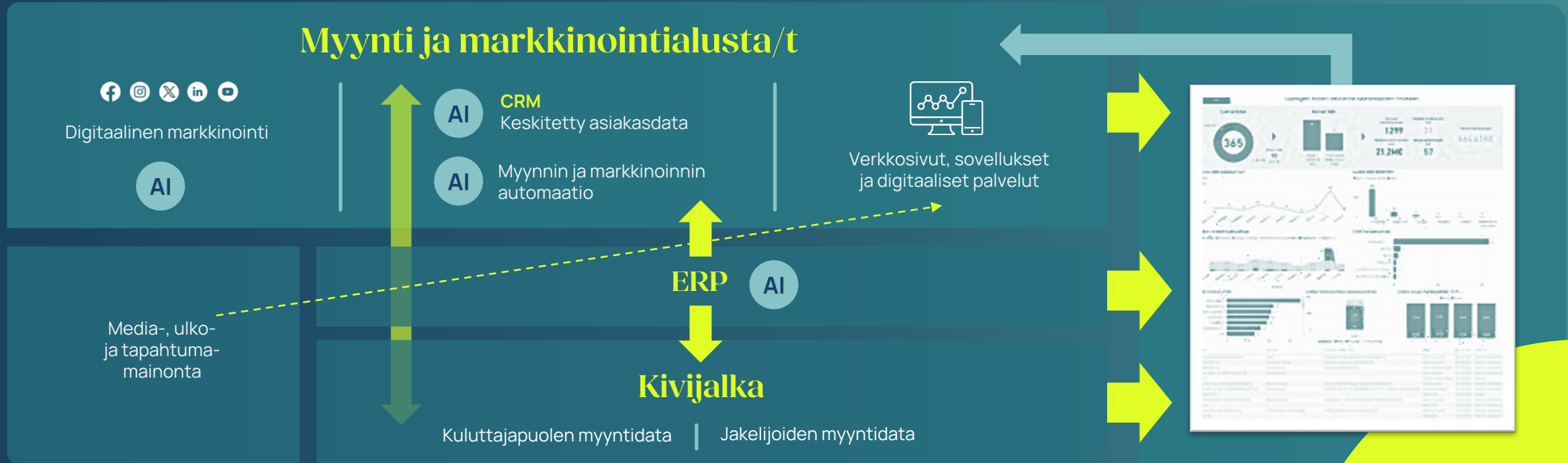
Varmistamme, että myynnillä, markkinoinnilla ja asiakaspalvelulla on käytössään oikeanlaista teknologiaa ja käyttökelpoista asiakasdataa.

Lopuksi tarkistamme, että asiakaspalvelukanavat, taustajärjestelmät ja -prosessit ovat kunnossa ja mahdollistavat tehokkuuden sekä tiedolla johtamisen.

AVALON

**Tehokas ja älykäs
CX-ekosysteemi mahdollistaa
asiakaskeskeisen
toimintamallin.**

Dataekosysteemin tavoitekuva



Asiakaspolku



Etsintä ja valinta

Aina kohdennettu tarjooma prospektin profiilin pohjautuen



Osto

Yksilöity, älykäs ostoskori ja turvallinen maksaminen



Toimitus

Helppo tilaus ja luotettava toimitus



Asiakkuudenhoito & lisämyynti

Älykkääseen asiakasdataan pohjautuva ennustettavuus, dataohjattu lisä- ja ristiinmyynti

Datajohdettu, älykäs, kanava-riippumaton ja yksilöity asiakaskokemus jatkumona joka on yrityksesi brändin arvoinen.

AVALON

Relevanttia sisältöä oikeille kohderyhmille oikeaan aikaan!

Tehokas prosessien hallinta säästää resursseja!

Kasvattaa näkyvyyttä, liikennettä ja myyntiä!

Moderni asiakaskokemus kaikissa kohtaamis-
pisteissä

Mitä iCX-ekosysteemi mahdollistaa?

Jatkuva oppiminen ja kehitys.

Asiakastiedon rikastaminen ja hyödyntäminen vahvistaa asiakaskokemusta entisestään
> sitouttaa asiakkaita!

Mitattavaa markkinointia ja toimivaa asiakaspalvelua.

Systemaattinen tulosseuranta edistää myös suunnittelua ja kehitystä.

Eheä brändi-
kokemus

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 1,400 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. Kansainvälisen kasvun rakentaminen
4. Digitaalisten palveluiden ja tuotteiden innovointi
5. Kasvumarkkinointi jatkuvana palveluna
6. Data- ja automaatioekosysteemin rakentaminen

AVALON

**Jos olet valmis
kokonaisvaltaiselle
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