



[Yhdistys](#) [Tapahtumat](#) [PM Club](#) [ICT Ladies](#) [PitKyber](#) [Yhteystiedot](#) [Jäsenyys](#)

[In English](#)

Hyvää asiakaskokemuspäivää!

- Asiakslähtöisyys
- Etiikka ja eheys
- Liikeidean oivaltaminen
- Asiakkaiden ymmärtäminen
- Laatuajattelu
- Palvelumuotoilu
- Tyytyväistäminen
- Voimauttaminen
- Jatkuva parantaminen



- Palvelukokemus
- Hyöty, merkitykset ja tunne
- Kokemus kontekstissa
- Käytettävyys ja saavutettavuus
- Luotettavuus ja turvallisuus
- Läsnäolo ja yhteisö

Asiakaskokemus on yksi viime aikojen tärkeitä teemoja. Monet yritykset ovat tietysti asiakaslähtöisiä, mutta aika usein suhde asiakkaisiin on markkinointi- ja toimittajalähtöinen. Nyt on oivallettu, että asiakaslähtöisyys edellyttää kaikilla aloilla ja kaikenlaisissa toiminnoissa asiakkaan kokemuksen nostamista keskiöön.

Elämme palvelu- ja kokemusmaailmassa, jossa tavaroiden ja teknologian tasapäistyessä kokonaisvaltainen kokemus asiakkaana ratkaisee - millaista on kukin palvelutilanne, kukin kohtaaminen? Millaista on pitkäjänteinen asiakkuus? Kyse ei ole vain "tyytyväisyydestä", vaan positiivisesta monimuotoisesta kokemuksesta, joka tiivistää suhdetta ja kantaa tulevaisuuteen.

Totta kai se haaste on ollut pidempään olemassa kuin käsite. Mutta uudet käsitteet ovat tärkeitä, koska ne auttavat jäsentämään asioita ja sitovat aktiviteetteja tavoitteelliseksi toiminnaksi. Maailmamme ei muutu hetkessä. Käyttäjäkokemuksen tekemisen maailma onkin hioutunut pitkän ajan kuluessa sen palasten kehittyessä - käytettävyyssajattelusta käyttäjäkokemukseen, käytettävyydestä käyttäjäkokemuksen testaamiseen, passiivisesta vastaanottamisesta voimauttamiseen, asiakkaiden määrittämisestä niiden syvälliseen ymmärtämiseen, käskevästä viranomaistoiminnasta kohtaamiseen asiakaslähtöisesti. Ylipäätään puhe asiakkaiden ymmärtämisen keskeisyydestä palvelu- ja tuotekehitykselle ja ylipäätään liiketoiminnalle on lisääntynyt. EU:n uusi tietosuoja-asetuskin on keino luoda asiakaskokemukselle uutta luottamuksen kivijalkaa.

Ja samalla on oivallettu, että ihmiset tekevät asiakaskokemuksen. Hyvä työntekijäkokemus on avainasia niin palvelutiskeillä kuin tuotekehitys-studioissa - työpaikka ja työn puitteet, jotka tukevat työn tavoitteita, tarjoavat eväät hyvään työntekoon, kehittymiseen ja tyytyväisyyteen.

Tie on silti pitkä. Tietoteknisten systeemien suunnittelu on edelleen insinöörivetoista ja siitä puuttuu liian usein integroitu ymmärrys asiakas- ja tuotepsykologiasta yms. pehmeistä asioista ja käytännön tasolla pätevä vuorovaikutussuunnittelun näkökulma. Ja usein uusien systeemien testaus on jumittunut täysin riittämättömään automatisoiden funktionaalisen testauksen malliin, koska asiakaskokemuksen testaus ei mahdu kulttuurisiin ajattelumalleihin ja edes käytettävyydestä ei ole osaamista omassa talossa. Pitkällä tähtäimellä asiat kyllä paranevat ja siihen on avaimena kaikkien palikoiden edistymisen kulttuurista ja johtamisesta käytännön tekemisen osaamiseen ja välineisiin.

Mutta työtä siis riittää vielä paljon. Ensimmäinen steppi on aina mentaalimaailmamme siirto uudelle vaihteelle ja tietoisuuden lisääminen. Tänä (3.10.2017) monet viettävät kansainvälistä asiakaskokemuspäivää (CXDay,

customer experience day, perustajana [Customer Experience Professionals Association](#)). Päivän ideana on levittää tietoisuutta näistä asioista.

Hyvää asiakaskokemuspäivää ja tuloksellista työtä asiakaskokemuksen eteen!

t. Matti Vuori

PS. Ihmisillä on erilaisia käsityksiä yhdistyksistä ja yhdistyksiä on toki monenlaisia. Pitkyn perusidea on olla yhteisö eikä palveluntarjoaja. Siksi meillä ei ole asiakkaita, vaan yhteisön jäseniä ja asiakaskokemuksen sijaan yhteisökokemus, mikä on erilainen asia. Ks. sen hahmottelua [täältä](#).

Artikkelilaji: [Luokittelematon](#)



YHTEYSTIEDOT

Pirkanmaan tietojenkäsittely-yhdistys ry
c/o Ilpo Tolvanen
Siilinkarinkatu 30, 33410 Tampere
toiminnanjohtaja@pitky.fi

Sivustoon sovellettavat käyttöehdot
Tietosuojalauseke
Kaikki yhteystiedot

© Copyright 2009 - 2019
Pirkanmaan tietojenkäsittely-yhdistys ry



TWEETS

Pitky_ry

RT @TAKKhankeet: Kiinnostaako #digiosaaminen kehittäminen? Käy katsomassa @elearningpath hankkeen juuri julkaistu nettisivusto...

<https://t.co/7WoSs7uAyf>

Pitky_ry

Pitkyn hallitus kokousti ruskan keskellä Sampolassa mieltien syksyn monia askareita, valmistellen syyskokousta ja p... <https://t.co/i1Jx16IDHg>



LINKEDIN

Osallistu keskusteluun LinkedIn-kanavallamme.



YOUTUBE

Pitkällä on myös oma Youtube kanava, jossa julkaisemme sisältöä.