

Celkee Oy:n uutiskirje

kesäkuu / 2016

Tämän uutiskirjeen tarkoituksena on kertoa sinulle organisaatioiden piilevän tiedon ja läpinäkyvyyden hyödyntämisen ajankohtaisista asioista ja uusista tuulista. Uutiskirje tullaan julkaisemaan muutaman kerran vuodessa ja se teemoitetaan seuraavasti: **asiakaskokemuksesta kilpailuetua, onnistuneita muutoksia, projekteista ja hankkeista tuloksia sekä työntekijäkokemus kuntoon**. Voit päivittää kiinnostuksen kohteitasi [täältä](#).

Jos et halua uutiskirjettä, voit peruuttaa tilauksen alareunassa olevan Peruuta tilaus -linkin avulla.

Suosittelavaa luettavaa

Daniel Kahneman: Ajattelu

nopeasti ja hitaasti

(suom. Kimmo Pietiläinen)

Hiljattain suomeksi käännetty teos on alkuperäiseltä nimeltään Thinking Fast and Slow. Daniel Kahneman on palkittu elämäntyöstään psykologian ja

sosiaalipsykologian saralta taloustieteen Nobel-palkinnolla vuonna 2002 ja häntä pidetään yhtenä maailman

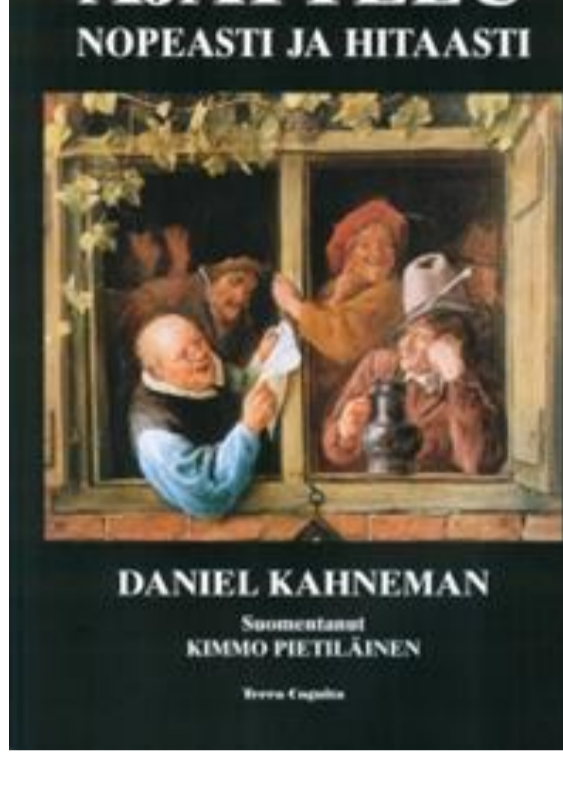
vaikutusvaltaisimmista psykologeista.

Kirja on sinulle hyödyllinen, jos

- haluat ymmärtää miten oma ajattelusi toimii ja miten omat avosi jallittavat sinua päivittäin.
- haluat ymmärtää miksi suuri osa johtoryhmissä tehtävistä päätöksistä pohjautuu epäluotettavaan tietoon.
- haluat ymmärtää millaisessa tilanteessa intuitiolla on arvoa.
- haluat ymmärtää miten ihmiset toimivat päätöksentekotilanteissa ja miten he arvottavat asioita.

Kirja on yksi viime vuosien viitatuimmista kirjoista monella eri alalla, kuten myynti & markkinointi, johtaminen, muutosten läpiviennit sekä projektien riskinhallinta.

Lukemiseen investoitu aika ei mene hukkaan. Varoituksena on reilua todeta, että teos ei ole kevyttä kesälukemistoa. Se on yhteenvedoa lukemattomista tieteellisistä tutkimuksista ja kiinnostavan tiedon löytäminen ei ole helppoa. Tästä syystä teoksesta on saatavilla useita englanninkielisiä kevyeksi kesälukemistoksi soveltuvia lyhennelmiä esim. Amazonista.



Meille kirjaa suositeltiin vuonna 2012 Tekesin asiantuntija kun haimme rahoitusta Celkee Insight -kehityksen ensimmäiseen vaiheeseen. Kahasimme teoksen läpi ja opimme paljon. Emme oppineet kuitenkaan niin paljon, että olisimme osanneet soveltaa lukemaamme Celkee Insight kehityksessä.

Päätimme ottaa yhteyttä Kahnemaniin ja yllätykseksemme löysimme itsemme sparraamasta meille tärkeimpiä asioita itse mestarin kanssa. Sparraus oli meille arvokasta, koska siitä opimme projektimme isoimmista riskeistä. Tämän opin kanssa olikin jo helpompi löytää ratkaisut meille tärkeimpiin asioihin. Näin muutaman vuoden jälkeen voimme kiitollisena todeta, että onnistuimme keskittymään alussa juuri oikeisiin asioihin ja keskeyttämisen ratkaisut ovat osoittautuneet oikeiksi.

Celkeen blogista poimittua

Eläkö teidänkin johto

kuplassa?



Tarina kuplasta johtamisessa sai LinkedIn:ssä nopeasti 1000 lukijaa ja Celkeen ennätysten some-pöhinän generoinnissa. Lue tarina [täältä](#).

Lue lisää Celkee Insight blogista [täältä](#).

Celkee Insight Innovation



Meiltä kysytään usein mikä on Celkee Insight:n suhde kyselytyökaluihin, keskustelupalstoihin ja muihin Enterprise some-ratkaisuihin. [Täällä](#) kerrotaan aiheesta lisää.

Uutisia

Asiakaskokemuksen johtaminen on kuuma aihe

Celkee oli mukana Wakarun Kohtaamisia16 seminaarissa 25.5. Paikalla oli lähes 100 asiakaskokemuksen johtamisen ammattilaista ja esitykset olivat vähintäänkin inspiroivia. Paikalla kuultiin myös asiakkaamme kertomana Celkee Insight -onnistumistarina isosta projektityöryhmästä.

Lukuisten keskustelujen yhteenvedona voi todeta, että asiakastytyväisyyden mittaaminen muutaman kerran vuodessa on historiaa ja asiakaskokemuksen jatkuva ja reaaliaikainen hallinta on jo tätä päivää.

Tulevaisuuden voittajat ovat niitä, jotka hallitsemaan asiakaskokemustaan parhaiten.

[Asiakaspalvelukokemus.fi](#) on yksi osoitus aiheen ajankohtaisuudesta. Lue lisää asiakaspalvelukokemus.fi:n tutkimuksesta suomalaisten pörssiyritysten strategiasta ja valmiudesta kehittää asiakaskokemustaan [täältä](#).

*"Ainoa varma selviytymiskeino on tarjota
enemmän ja parempaa palveluakin mitä sinulta odotetaan,
olipa tehtäväsi sitten ihan mikä tahansa."*

Positiivarit, aamun ajatus 9.6.2016

Muutoksen läpivientiä uusilla konsepteilla

Olemme mukana useissa muutosprojekteissa, joissa Celkee Insight -ratkaisulle on annettu tärkeä rooli osana muutoshanketta.

1. **Celkee Insight:n ja muutosvalmennuksen yhdistäminen tuottaa synergiaa!** Näin saadaan näkyvyyttä valmennuksen vaikuttavuuteen käytännön arjessa sekä opitaan paremmin käytännön haasteita. Lisäksi valmennuksessa ja viestinnässä voidaan tämän ansioista keskittyä juuri oikeisiin asioihin.
2. **Organisaation osallistaminen muutoksen sisällön suunnitteluun luo tarvittavaa muutosimua ja sitoutumista.** Tätä voi tehdä perinteisellä työpajamallilla tai skaalautuvammalla virtuaalilyöpajalla. Ympäristöissä, joissa henkilöstöä on osallistettu muutoksen suunnitteluun on päästy korkeaan aktiivisuustasoon ja vaikuttavuuteen. [Kysy lisää!](#)

Projektien suurimpien haasteiden mittaaminen ja parantaminen

Projektien onnistumisen ja epäonnistumisen syyt kulminoituvat usein kolmeen kulmakiveen:

1. **Visio.** Onko projektin visio ymmärretty sekä projekti- että asiakasorganisaatioissa.
2. **Viestintä.** Toimiiko viestintä niin, että se saavuttaa kaikki sidosryhmät ja erilaiset ihmisprofiilit nopeasti ja varmasti.
3. **Yhteistyö.** Toimiiko yhteistyö eri osapuolten välillä saumattomasti ja tekevätkö kaikki päätöksiä ottaen toiset huomioon.

Käytännön tasolla nämä kolme kulmakiveä nivoutuvat usein toisiinsa tiiviisti ja niitä on mielekästä sekä mitata että kehittää kokonaisuuksena. Monessa projektissa olemme päätyneet tuomaan läpinäkyvyyttä näihin kulmakiiviin sekä ohjaamaan keskustelua ja päätöksentekoa onnistumisen kannalta oleellisimpiin asioihin.

Celkeen uusi web

Päivitimme hiljattain web-ilmeemme. Käy tutustumassa uuteen webbiimme [täältä](#). Voit katsoa myös suoraan sinua kiinnostavia ratkaisuja:

- [Asiakaskokemuksesta kilpailuetua](#)
- [Onnistuneita muutoksia](#)
- [Projekteista ja hankkeista tuloksia](#)
- [Työntekijäkokemus kuntoon](#)

Ota yhteyttä

Tulevaa

Työkalupäivä - ToolsDay 31.8 Messukeskuksessa

Celkee Oy on mukana 31.8 Wakarun ja JSM Consulting:n järjestämässä työkalupäivässä. Päivän ohjelmassa on kunnon kattaus sekä ITSM-työkaluja että projektijohtamisen ja valvonnan työkaluja.

Ilmoittaudu mukaan [täältä](#).

Celkee Insight 2.0

Työstämme tällä hetkellä isompaa päivitystä Celkee Insight -ratkaisuun. Uusi versio tullaan julkistamaan alkusyksystä. Mukana tulee olemaan mm.

- toiminallisuutta, jonka avulla voidaan kerätä palautetta uusilla tavoilla esimerkiksi kuluttajilta.
- tapahtuma- ja kohtaamiskyselyihin liittyvää uutta toiminallisuutta
- tekstiviestien hyödyntämiseen liittyvää uutta toiminallisuutta



Osoitelähde: Celkee Oy Kontaktirekisteri

Voit peruuttaa Celkee Insight uutiskirjeen tästä: [Peruuta tilaus](#)

Voit muuttaa kiinnostuksen kohteitasi [täältä](#).

Voi pyytää ystäväsi kirjautumaan uutiskirjeeseen [täältä](#).

Celkee Oy [yhteyshetimit](#).