

## Parempia päätöksiä nopeammin

digitalisaation ja läpinäkyvyyden avulla

### Laita läpinäkyvyys töihin

Celkee Oy:n uutiskirje  
elokuu / 2016

Mitä hyötyä on läpinäkyvyydestä ja miksi siitä puhutaan niin paljon? Tässä uutiskirjeessä keskitytään läpinäkyvyyden hyötyihin asiakaskokemuksen hallinnan sekä projektien näkökulmasta.

Organisaatioiden läpinäkyvyys on globaali trendi. Sitä halutaan, koska sillä voidaan saavuttaa monenlaisia hyötyjä. Sitä myös pelätään, koska se on monille askel tuntemattomaan. Pelätään, että se on Pandoran lipas, jota ei saa kiinni, jos se avataan.

Yleisin harhakäsitys läpinäkyvyydestä on se, että sillä tarkoitetaan vain johtamisen läpinäkyvyyttä organisaation suuntaan. Organisaation läpinäkyvyyteen kuuluu myös läpinäkyvyys työntekijöiden fiiliksiin, tarpeisiin ja ideoihin. Vain kaksisuuntaisella läpinäkyvyydellä voidaan päästä käsiksi läpinäkyvyyden tarjoamiin hyötyihin. Lue [ohaisesta blogista](#) läpinäkyvyyden hyödyistä, joita ovat mm.: positiivinen vertaispaine, luottamuksen paraneminen, innovaation lisääminen ja modernin johtajuuden tukeminen.

Tämän uutiskirjeen tarkoituksena on kertoa sinulle organisaatioiden digitalisaation ja läpinäkyvyyden hyödyntämisen ajankohtaisista asioista ja uusista tuulista. Uutiskirje julkaistaan 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 uutiskirjetä, voit peruuttaa tilauksen alareunassa olevan Peruuta tilaus -linkin avulla.

### Suosittelavaa luettavaa

#### Service Design: From Insight to implementation

Andy Polaine, Lavrans Løvlie, Ben Reason

Kirja on kokeneen poikkiteollisen tiimin tuotos palvelujen suunnittelusta ja niiden elinkaaren hallinnasta.

Kirja on sinulle hyödyllinen, jos

- haluat ymmärtää miten kilpailukykyisiä palveluja suunnitellaan.
- haluat ymmärtää miten asiakas tuodaan keskiöön palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa (B2C tai B2B).
- haluat benchmarkata kuinka hyvin suunniteltuja ovat omat palvelusi

Kirja on varmasti helppolukuisin ja selkein alan perusteoksista. Teoksessa avataan palvelusuunnittelun problematiikka käytännön case:jen avulla eikä suunnittelusta tehdä monimutkaisempaa kun se oikeasti on.

Service Design -jargonia avataan helposti ymmärrettäväksi konkretiaksi ja lukijalle esitetään yksinkertainen malli palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen.

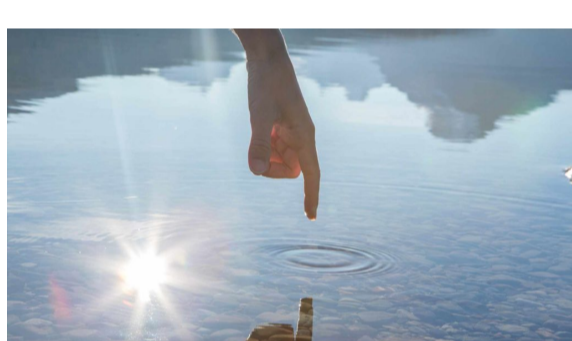


Itselle mielenkiintoinen kohta oli palvelun asiakaspalautteen läpinäkyvään käsittelyyn liittyvä osa, jossa todetaan mm. näin:

*When you measure your services experiences it pays off if you make the data as transparent as possible to everyone involved and format it to enable collaboration that fosters continual improvement.*

### Celkeen blogista poimittua

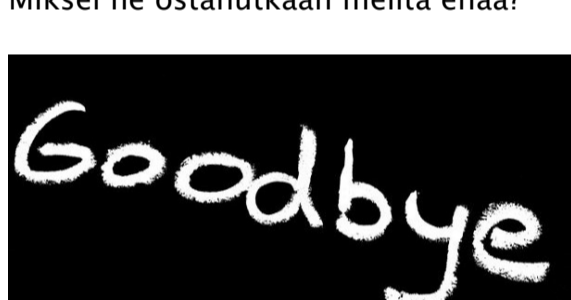
Digitalisaatio + läpinäkyvyys = kilpailuetu



[Täältä](#) löydät taustaa läpinäkyvyydestä ja ideoita sen mahdollisille hyödyntämiskohteille.

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

Miksei ne ostanutkaan meiltä enää?



Eivätkö hinta ja ominaisuudet ratkaisekkaan ostopäätöstä? Mikä on asiakkaan fiiliksen merkitys b2b-liiketoiminnassa? [Täällä](#) kerrotaan aiheesta lisää.

### Uutisia

#### Celkee Insight 2.0 – Uusi kulma asiakaskokemuksen hallintaan ja asiakastyytyväisyyden mittaamiseen

**Celkee Oy on tehnyt ison kehitysponnistuksen ja laajentanut Celkee Insight – ratkaisun kattamaan myös asiakastyytyväisyyden mittaamisen sekä asiakaskokemuksen hallinnan tarpeita.**

Voit tehdä esim. NPS-mittaukset Celkee Insight:n avulla etkä tarvitse enää eri työkaluja tiedon analysointiin ja tiedon jakamiseen. Uusi kulma tekemiseen löytyy läpinäkyvyyden hyödyntämisestä sekä työkaluketjun yksinkertaistamisesta. Parhaimmillaan olemme pystyneet korvaamaan kolme eri työkalua yhdellä (kyselytyökalu + excel + powerpoint + intra/email => Celkee Insight).

#### Työkalupäivä – ToolsDay 31.8 Messukeskuksessa

**Celkee Oy on mukana 31.8 Wakarun ja JSM Consulting:n järjestämässä työkalupäivässä.**

Päivän ohjelmassa on kunnan kattaus sekä palvelunhallinnan että projektijohtamisen työkaluja. Celkee pitää esityksen aiheesta "Laita läpinäkyvyys töihin", jossa kerrotaan läpinäkyvyyden mahdollisuuksista projektitoiminnassa ja palvelunhallinnassa.

Ilmoittaudu mukaan [täältä](#).

Kysy lisää

#### Projektien suurimpien haasteiden mittaaminen ja parantaminen

**Isojen projektien onnistumisen ja epäonnistumisen syyt kulminoituvat usein kolmeen kulmakiveen:**

1. **Yhteistyö.** Toimiiko yhteistyö eri osapuolten välillä saumattomasti ja tekevätkö kaikki päätöksiä vain kohti yhteistä päämäärää.
2. **Visio.** Onko projektin visio ymmärretty sekä projekti- että asiakasorganisaatiossa.
3. **Viestintä.** Toimiiko viestintä niin, että se saavuttaa kaikki sidosryhmät ja erilaiset henkilöprofiilit nopeasti ja varmasti.

Käytännön tasolla nämä kolme kulmakiveä nivoutuvat usein toisiinsa tiiviisti ja niitä on mielekästä sekä mitata että kehittää kokonaisuutena. Monessa projektissa olemme päätyneet tuomaan läpinäkyvyyttä näihin kulmakiviin sekä ohjaamaan keskustelua ja päätöksentekoa onnistumisen kannalta oleellisimpiin asioihin. Mittaaminen tuottaa eteen arvoa silloin, kun matka parannukseen on mahdollisimman lyhyt.

#### Celkeen palveluja:

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

Ota yhteyttä

**Celkee Insight –palvelun saatavuus viimeisen 3 kuukauden aikana**

99,993%

