

Marko Filenius, FlowHouse Oy

**ASIAKASKOKEMUKSEN MERKITYS
DIGITAALISISSA KANAVISSA –
ASIAKKAIDEN TEHOKAS
TAVOITTAMINEN VERKOSSA**

FlowHouse Oy on digitaalisen markkinoinnin, sosiaalisen median ja digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämisen riippumaton asiantuntijatalo.

Teemme asiakkaasi ostamisen vaivattomaksi ja kiinnostavaksi digitaalisessa ympäristössä:

- asiakasta innostavalla **sisällöllä**
- automatisoidulla, mutta **personoidulla** sähköisellä markkinoinnilla
- **työkaluilla**, jotka **automatisoivat** markkinointityötä sekä helpottavat ja **parantavat** asiakaskokemusta
- asiakaskokemuksen systemaattisella **mittaamisella**, kehittämisellä ja jakamisella.



Työkalumme

Google



facebook
Remarketing



LinkedIn



YouTube



MITÄ ON ASIAKASKOKEMUS

Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa.

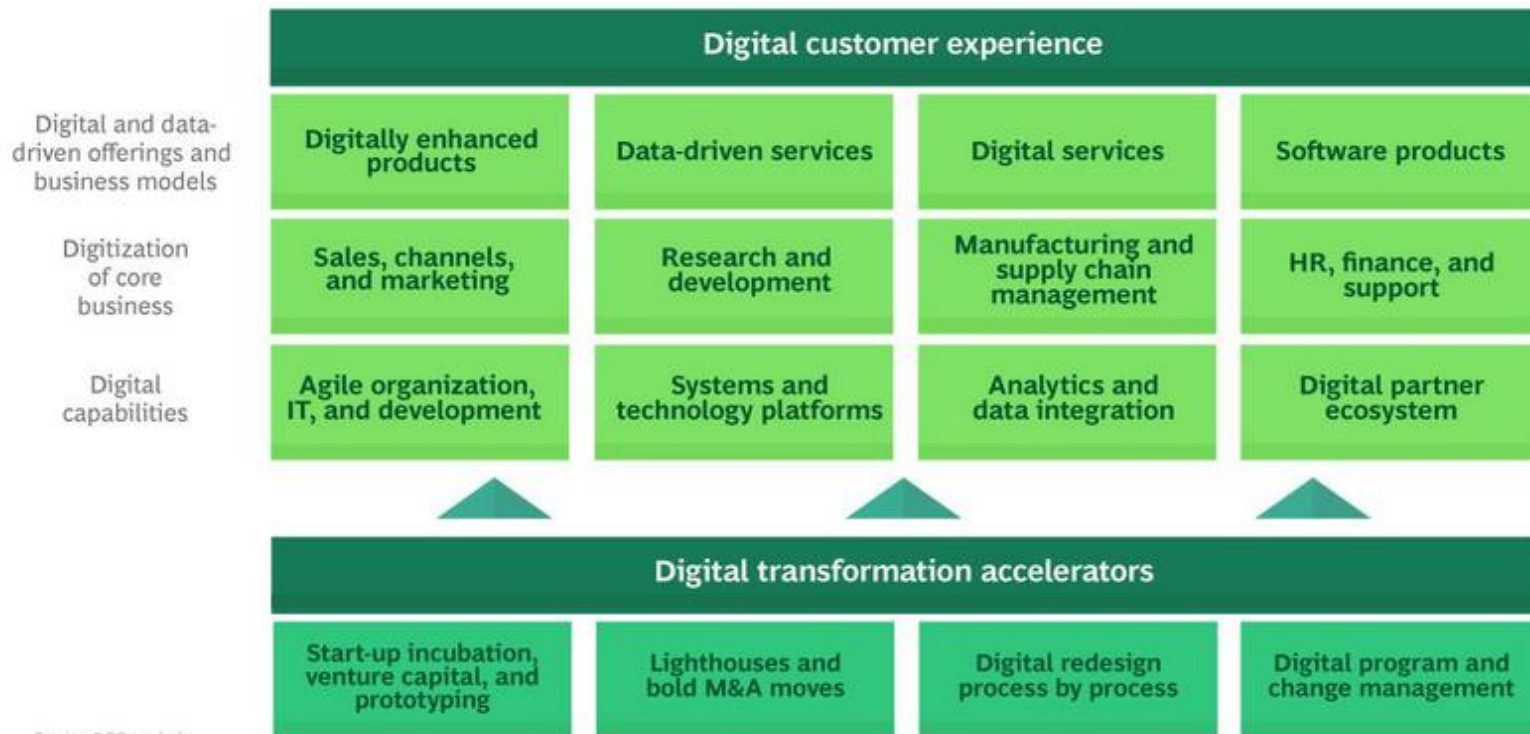
Futurelab, 2013



Design – Käytettävyys – Käyttökokemus - Asiakaskokemus

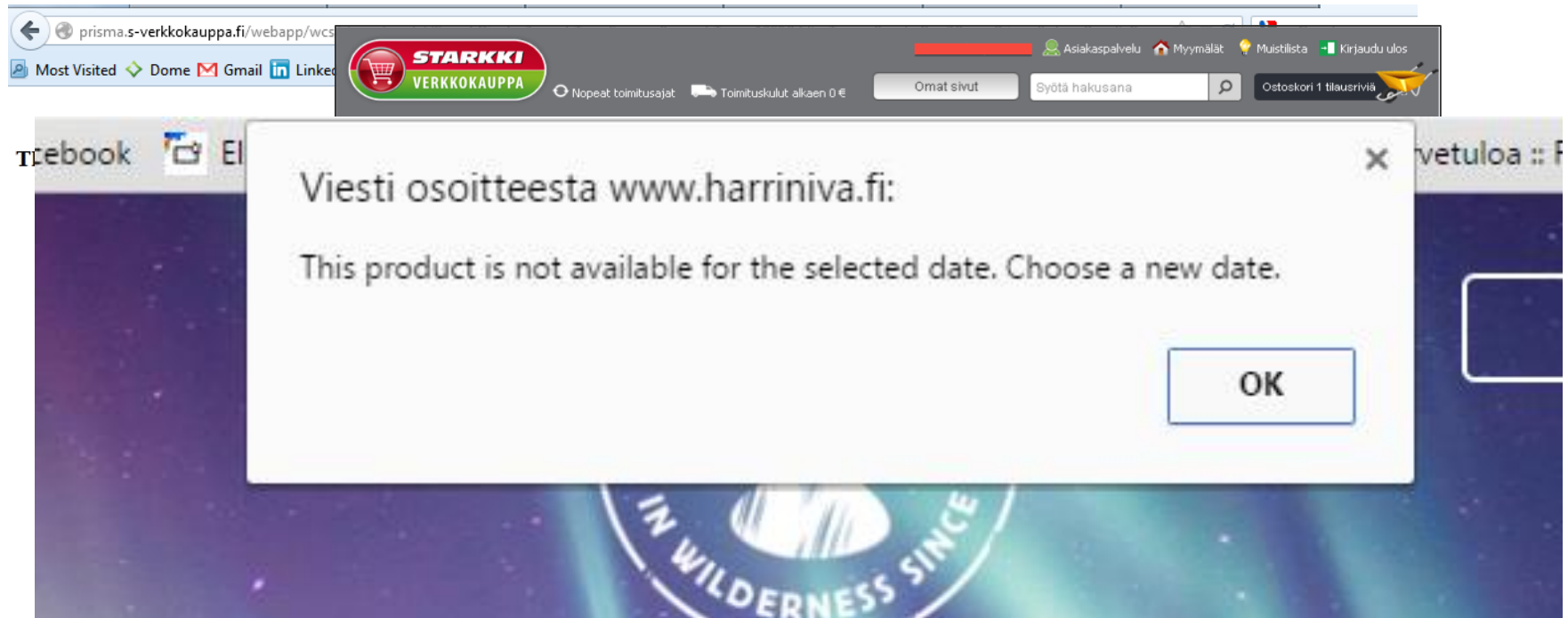
DIGITAALINEN ASIAKASKOKEMUS?

The Strategic Building Blocks of Digital Transformation



Source: BCG analysis

DIGITAALINEN ASIAKASKOKEMUS



2 DAYS LEFT!
UNTIL I SEE YOU
ON OUR NEW ZEALAND FLIGHT

AIR NI



KIA ORA

Kia Ora Chris,

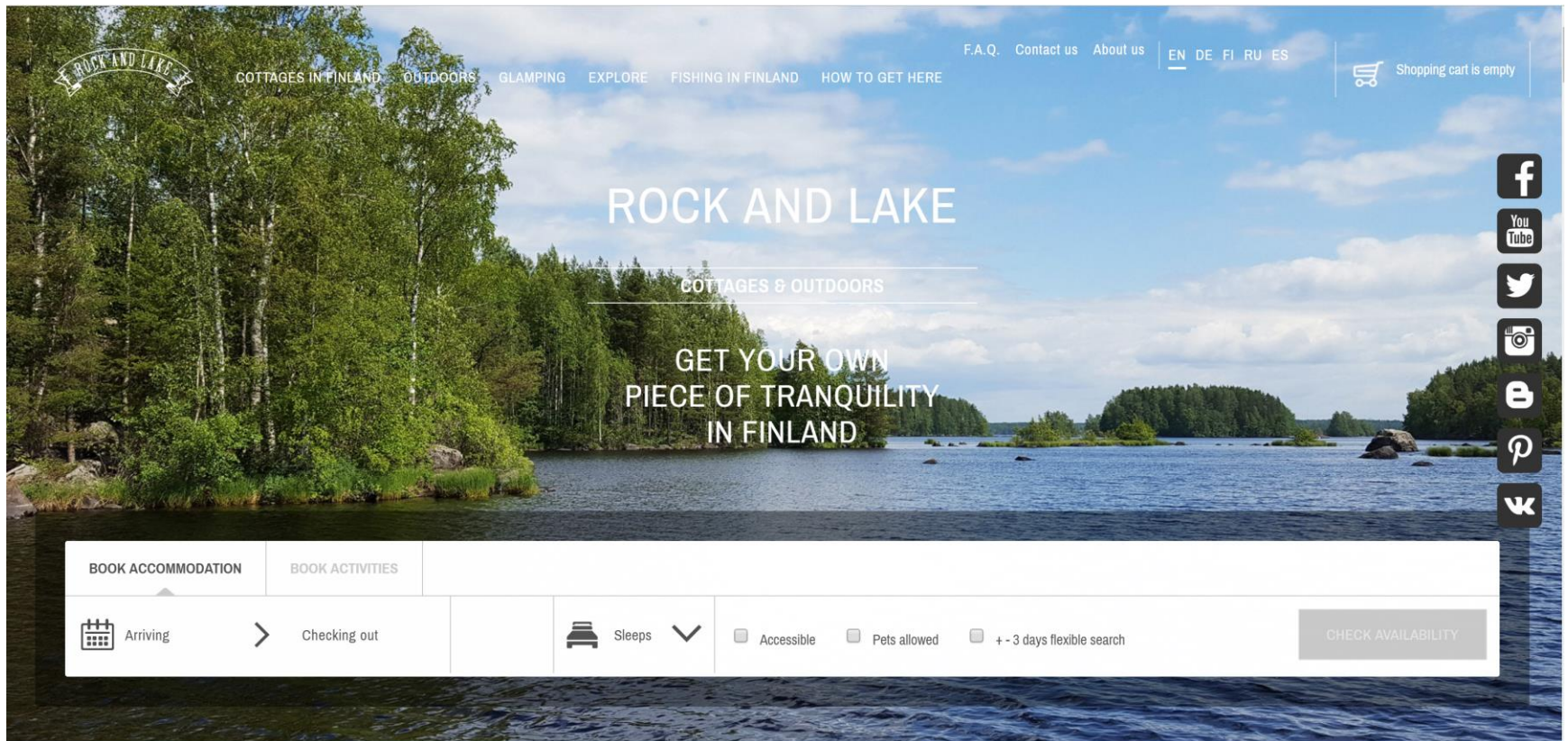
Thanks for booking with us, pretty soon onboard our flight NZ 0038 to Auckland quick intro and share some pre-flight before we meet!

Below we've got a snap shot of your it handy things to know before your flight New Zealand recommendation from c from the weatherman.

Good luck with the packing, I'll see you

Best wishes
Helen Dewsnap
Your Flight Service Manager on flight!

DIGITAALINEN ASIAKASKOKEMUS?





[Luvat](#) [Rikokset](#) [Turvallisuus ja valvonta](#) [Tietoa poliisista](#) [Verkkoasiointi](#)

[Etusivu](#) > [Luvat](#) > [Ajokortti](#) > [Ajokortin kaksoiskappale](#)

Ajanvaraus
Palveluhinnasto ja maksaminen
Ajokortti

Ajokortin kaksoiskappale

Poliisi myöntää ajokortin kaksoiskappaleen, jos ajokortti on kadonnut, turmeltu, tuhoutunut tai anastettu taikka sen valokuvasta ei enää voida haltijaa vaikeudetta tunnistaa. Jos ajokortti myöhemmin löytyy, se on luovutettava poliisille. Ajokortin haltijan nimen tai henkilötunnuksen muutoksen johdosta hakemus on tehtävä kolmen kuukauden kuluessa muutoksesta.

Ajokortin kaksoiskappaletta haettaessa on oltava mukana:

- 2 valokuvaa (jos hakija on toimittanut valokuvat ajokorttia varten 1.1.2010 jälkeen, uusia valokuvia ei pääsääntöisesti tarvita)
- kirjallinen selvitys, jos ajokortti on anastettu, kadonnut tai tuhoutunut
- entinen ajokortti, jos se on tallella

Ajokortin kaksoiskappaletta haettaessa on oltava mukana:

Ajokorttiluokan korottaminen	<ul style="list-style-type: none"> • 2 valokuvaa (jos hakija on toimittanut valokuvat ajokorttia varten 1.1.2010 jälkeen, uusia valokuvia ei pääsääntöisesti tarvita) • kirjallinen selvitys, jos ajokortti on anastettu, kadonnut tai tuhoutunut • entinen ajokortti, jos se on tallella
Ajokortin uudistaminen	
Ajokorttiluokan alentaminen ja erityisehdot	Hakijalla on mahdollisuus saada ajokortin kaksoiskappaleen toimitusajaksi maksullinen väliaikainen ajokortti. Se on voimassa enintään kolme kuukautta.








DIGITAALINEN ASIAKASKOKEMUS



ASIAKASTARPEEN
YMMÄRRYS

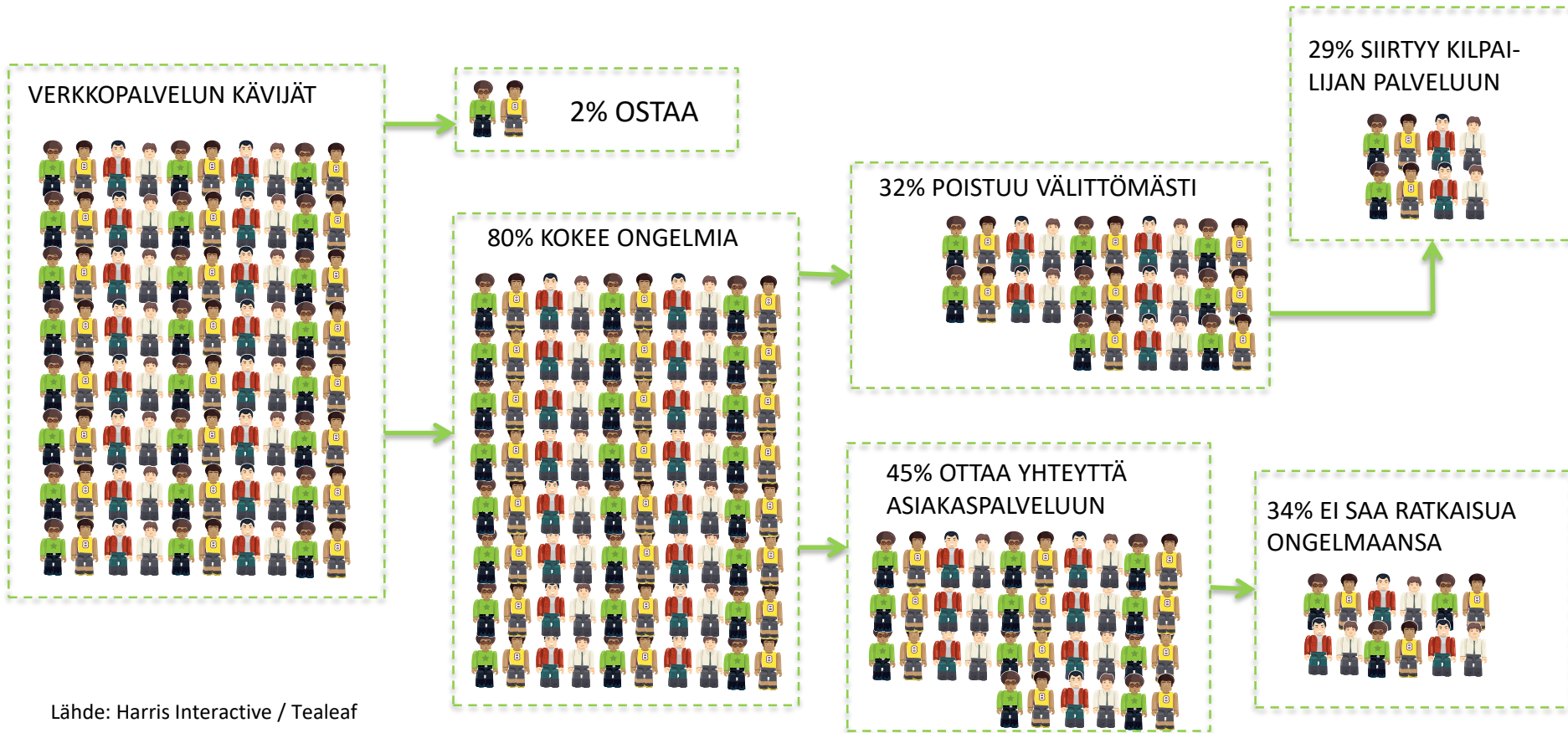


Country/city Finland/Jyväskylä 	Property Houseboat 	Search by: Rooms 	Promotional Code <input type="text"/>		
Arrival 04/11/2016 	N° nights + - 1 +	Departure 05/11/2016 	Adults - - +	Children - - +	SEARCH



[My Booking !\[\]\(3e2231b1ad3ca8da8658228c00dd08e0_img.jpg\)](#)

DIGITAALINEN ASIAKASKOKEMUS



Lähde: Harris Interactive / Tealeaf

Social Media Landscape



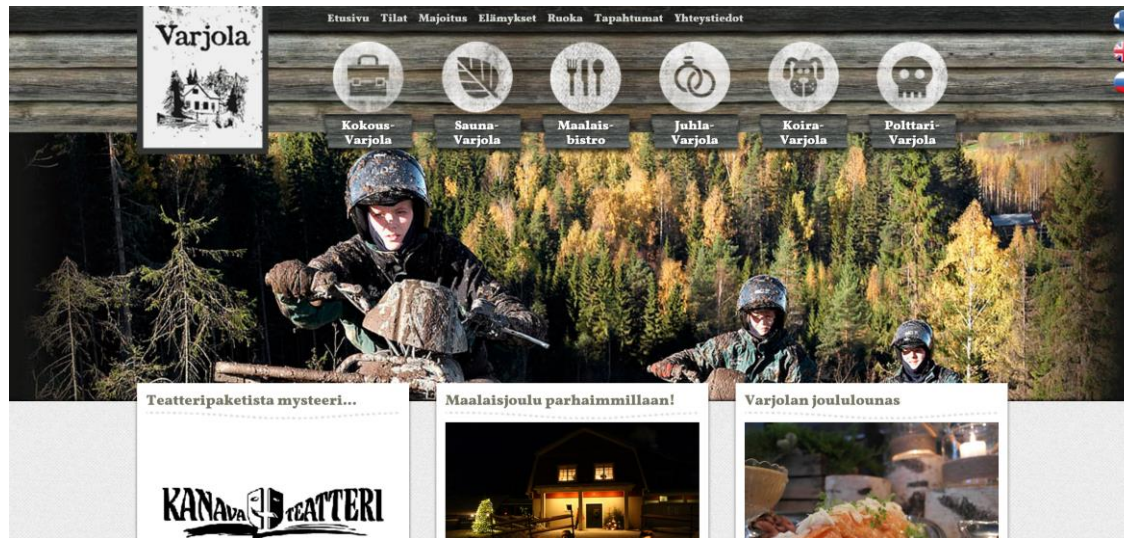
FredCavazza.net

MITEN ERÖTTÄUTUA JOUKOSTA





ASIAKASPOLUN YMMÄRRYS



KAIKKI OLENNAINEN ASIAKASKOKEMUKSESTA

- Pienet asiat merkitsevät!
- Asetu asiakkaan asemaan – Ajattele kuin asiakas
- Juokse loppuun asti!





Richard Branson

An exceptional company is the one that gets all the little details right.

Simplicity and good customer service will win every time.