

FIRST GOAL OY

TRENDIT & VINKIT

Asiakaspalvelusta kilpailuetu

ANNIINA VALTONEN

LIIKETOIMINTA-ARKKITEHTI

3.10. 2024



First Goalin esittely

Puolueettomat asiakaspalvelun konsultointi- ja asiantuntijapalvelut



Perustettu
2007



Liikevaihto
1,7M€



Henkilöstö
12



B2C ja B2B
projekteja
200+



NPS
85

Parannamme asiakkaidemme tehokkuutta ja kilpailukykyä kehittämällä ja digitalisoimalla monikanavaista asiakaspalvelua ja asiakkuudenhallintaa.

Neljä trendiä pinnalla nyt

1 "Jokainen on asiakaspalvelija"

Asiakkaat
& sinä

2 Personointi: "Auta minua!"

Kilpailuetu

3 "Tekoälylle tekoälyn työt"

4 Organisaation "Sisäinen viisaus"



Aloita tästä:

01



**Missä olet nyt?
Minne haluat mennä?**

02



Mitä vaihtoehtoja on?

03



Lähde matkalle yhdessä

Esimerkkejä asiakasprojekteistamme, joihin näkemyksemme perustuu

 Pohjola Linkki asiakascaseen	 LÄHITAPIOLA Linkki asiakascaseen	 HANSEL	 Helsinki	 fortum Linkki asiakascaseen
 Säästöpankki	 POHJANTÄHTI Ihmisen kokoinen vakuutusyhtiö Linkki asiakascaseen	 Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus	 Vantaa	 sanoma
 S-Pankki	 Vakuutus keskus	 Kela Fpa	 HSY Linkki asiakascaseen	 VSP Linkki asiakascaseen
 omasp Lähellä ja läsnä	 MANDATUM	 DIGI- JA VÄESTÖTIETO-VIRASTO	 BUSINESS FINLAND Linkki asiakascaseen	 BERNER
 Aktia	 S-RYHMÄ	 Työllisyysrahasto Bysselsättingsfonden Employment Fund	 ara Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus	 Holiday Club

Neljä kehittämisen osa-alueetta – neljä trendiä

1 Asiakaspalvelu osaksi koko organisaation toimintaa

”Jokainen on asiakaspalvelija”

Asiakkaat

2 Saumattomat ja systemaattiset palveluprosessit

Personointi: ”Auta minua”

Kilpailuetu

3 Yhteen pelaavat järjestelmät ja asiakasdata

”Tekoälylle tekoälyn työt”

4 Osallistava ja systemaattinen kehitys

”Sisäinen viisaus”



Ensimmäinen trendi

1 Asiakaspalvelu osaksi koko organisaation toimintaa

"Jokainen on asiakaspalvelija"

Asiakkaat



2 Saumattomat ja systemaattiset palveluprosessit

Personointi: "Auta minua"

Kilpailuetu



3 Yhteen pelaavat järjestelmät ja asiakasdata

"Tekoälylle tekoälyn työt"

4 Osallistava ja systemaattinen kehitys

"Sisäinen viisaus"

1. ASIAKASPALVELU OSAKSI KOKO ORGANISAATION TEKEMISTÄ

“Jokainen on asiakaspalvelija”

73 %

aspan ja yleisen suorituskyvyn välillä on *suora* yhteys.

Sivu 9 CX trends Zendesk 2024



Janne Pyrrö • Following

Turhan työn puolittajien CEO, ...
2w • Edited •

Puilo voi minkä teit 🙏🙏!

Torstai ilta klo 7.51.

...see more

[See translation](#)



6,072

93 comments • 11 reposts

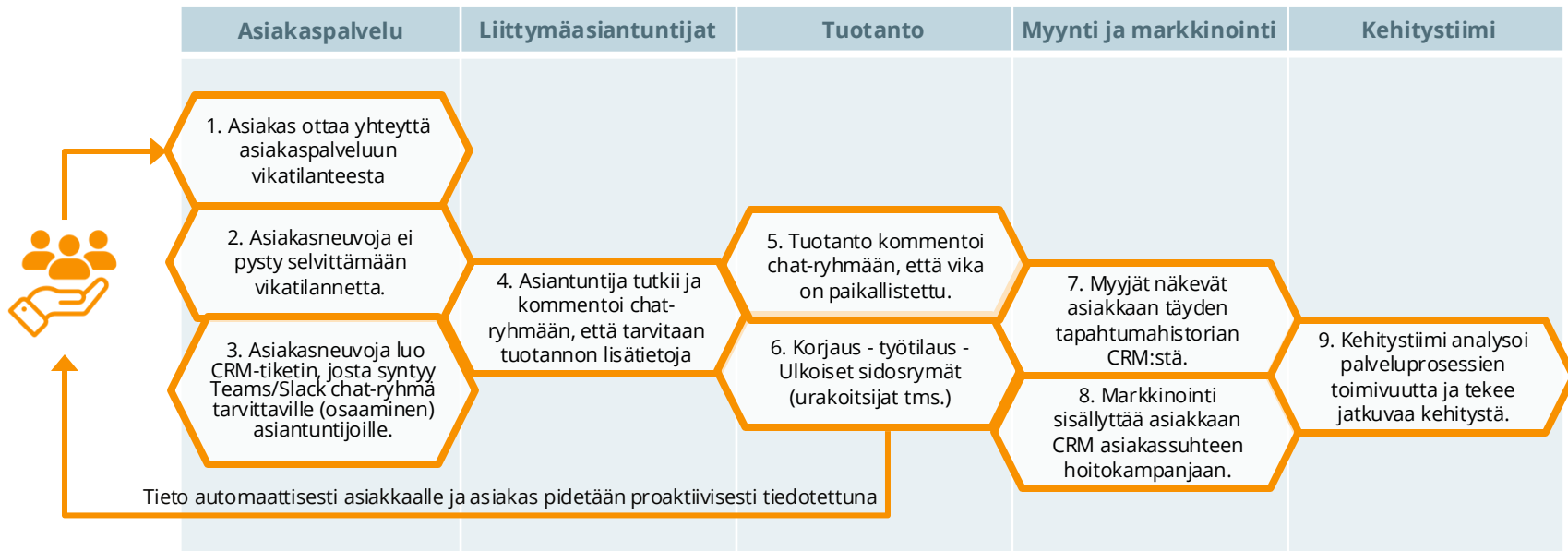
Jokainen on asiakaspalvelija – jokainen kohtaaminen merkitsee

1 Asiakaspalvelu osaksi koko organisaation toimintaa

2 Saumattomat ja systemaattiset prosessit

3 Yhteen pelaavat järjestelmät ja asiakasdata

4 Osallistava ja systemaattinen kehitys



POHDI NÄITÄ

ASIAKASPALVELU OSAKSI KOKO ORGANISAATION TEKEMISTÄ

1

ASIA – KAS – PALVELU
vai
asiakaspalvelu?

2

Mikä estää?

3

Millä erottaudut, jos et palvelulla?

Toinen trendi

1 Asiakaspalvelu osaksi koko organisaation toimintaa
"Jokainen on asiakaspalvelija"

Asiakkaat

2 Saumattomat ja systemaattiset palveluprosessit
Personointi: "Auta minua"

Kilpailuetu



3 Yhteen pelaavat järjestelmät ja asiakasdata
"Tekoälylle tekoälyn työt"



4 Osallistava ja systemaattinen kehitys
"Sisäinen viisaus"

2. SAUMATTOMAT JA SYSTEMAATTISET PROSESSIT



Pasi Huhtala · 1st

Sales Director & Business Architect at First...

[View my services](#)

4d · 🌐

Tämöpäs loistavaa proaktiivista asiakaspalvelua, **Verohallinto** ! 🍷 Valmiin ehdotuksen tarkastus ja hyväksyminen eli vain pari helppoa steppiä, joiden avulla voi välttää mätkyt 🍷💰

#asiakaspalvelu #ennakointi

Show translation



Suomi.fi 12.06

vast.ott. minä ▾

Hei

Verohallinnon laskelmien mukaan maksettavaksi jäännösveroa ei lähettänee sinulle ehdotuksen vuodelle 2024. Siinä on loppuvuodelle korkeampi veroprosentti.

Voit siis vielä välttää jäännösverot, jos otat uuden verokortin käyttöön:

Post analytics

Pasi Huhtala posted this · 6d



Tämöpäs loistavaa proaktiivista asiakaspalvelua, **Verohallinto** ! 🍷 Valmiin ehdotuksen tarkastus ja hyväksyminen eli vain pari helppoa steppiä, joiden avulla voi välttää mätkyt 🍷💰...show more

Discovery 📊

76,475

Impressions

49,491

Members reached

“Auta minua!”

20 %

palvelukustannukset

"Autatko asiakastasi jo tuuppaamalla?"

Kuinka voimme auttaa...

Etsi vastauksia

Miten voimme auttaa...
Valitse roolisi ja mitä asiasi koskee

Edunsaaja **Työ**

MyEdenred
Saldojen voimassaoloa voit tarkastella MyEdenred-palvelussa. Työntekijä voi määrittää saldoille oman voimassaoloajan, joten voit vielä varmistaa työntantajaltasi tämän.
Kirjaudu MyEdenrediin
Ratkaise heti

Ella chatbot 24/7
Asiakaspalvelubottimme Ella sinua tässäkin asiassa.
Kysy Ellalta
Odotusaika 0 min

Yhteydenottolomake
Mikäli sinulla on ongelmia maksutapahtumien suhteen, voit olla yhteydessä asiakaspalveluumme.
Ota yhteyttä
Vastaus 1-3 arkipäivässä

Puhelin
Voit soittaa meille ma-to klo 9-16 ja pe 9-13 (pvm/mpm). Olemme suljettu pyhinä.
Ota yhteyttä
Jonotusaika keskimäärin 2-6 min

Saldo ja Tili

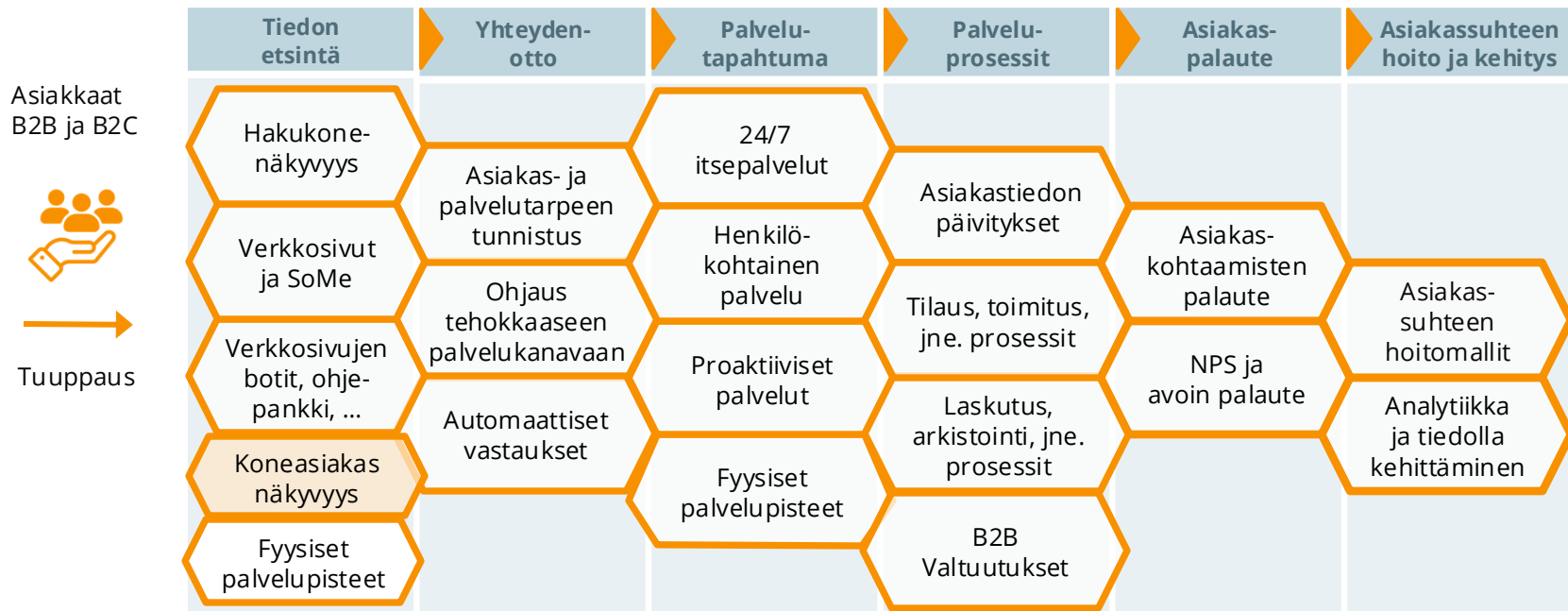
Milloin saldo päivittyy | Saldon määrä | Saldo ei näy | Maksutapahtumat | Ongelmia maksutapahtumissa

Automaattinen toistotoiminto | Latauspyyntöjen tekeminen | Vanhenevat saldot | MyChoice-saldonsiirto

Työsuhteen muutokset

"Auta minua" - kaikkialla

- 1 Asiakaspalvelu osaksi koko organisaation toimintaa
- 2 **Saumattomat ja systemaattiset prosessit**
- 3 Yhtein pelaavat järjestelmät ja asiakasdata
- 4 Osallistava ja systemaattinen kehitys



POHDI NÄITÄ

SAUMATTOMAT JA SYSTEMAATTISET PROSESSIT

1

Mikä on sinun "Vero-hetkesi"?

2

Miten voit positiivisesti tuupata asiakasta?

3

Miten koneasiakkaat kokevat sinut?

(Chatgpt, gemini, copilot...)

Kolmas trendi

1 Asiakaspalvelu osaksi koko organisaation toimintaa
"Jokainen on asiakaspalvelija"

Asiakkaat

2 Saumattomat ja systemaattiset palveluprosessit
Personointi: "Auta minua"

Kilpailuetu

3 Yhteen pelaavat järjestelmät ja asiakasdata
"Tekoälylle tekoälyn työt"

4 Osallistava ja systemaattinen kehitys
"Sisäinen viisaus"



3. YHTEENPELAAVAT JÄRJESTELMÄT JA ASIAKASDATA



“Tekoälylle tekoälyn
työt”

50 %

LLM avustettu botti on nopeampi kehittää*

* Pohjautuu usean asiakkaan dataan

First GOAL
ASIAKASPALVELUSTA KILPAILUETU

Vakka-suomen puhelin (VSP) on ollut yksi asiakaspalvelun tekoälysovellusten edelläkävijäyrityksistä

#	Käyttökohde	Kuvaus	Käyttöönoton helppous (0-10)	Jatkuva palvelu (0-10)	LT-tarpeen täyttyminen (0-10)	Investointi vs. hyöty (0-10)
1	Puhebot	<ul style="list-style-type: none"> • Puhebot asiakaspalvelun apuna • Vastausapu ruuhkatilanteissa: <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan asian kysyminen ja yksinkertaisten asioiden ratkaiseminen tai tiketin kirjaaminen • Seuraava vaihe on keskustelevan tekoälyn tuominen mukaan 	9	9	7	8
2	Asiakaskontaktien sisältöanalyysi	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaskohtaamisten (puhelut) sisältöanalyysi asiakastarpeiden syväymmärtämiseen ja palveluiden kehittämiseen - pilotointi 	9	Ei jatkuvaa vielä	7	7
3	Asiakasneuvojan tekoälyavustaja-ratkaisuapuri	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedonhaku eri lähteistä ja vastausehdotukset asiakkaan kirjallisiin kontakteihin 	7	7	7	6
4	RPA prosessiapurit	<ul style="list-style-type: none"> • Sähköpostien sisältötunnistus ja reititys osaavalle asiakasneuvojalle • Teams ryhmächat-hälyttävä, kun tietty asiakaspalvelun raja-arvo ylittyy 	9	9	9	8
5	Puheluiden reaaliaikainen litterointi	<ul style="list-style-type: none"> • Puhelut litteroidaan reaaliajassa ja sisällöstä muodostetaan tiivistelmä, joka voidaan lähettää toimeksiantajan järjestelmään – pilotti juuri alkanut 	9	?	?	?

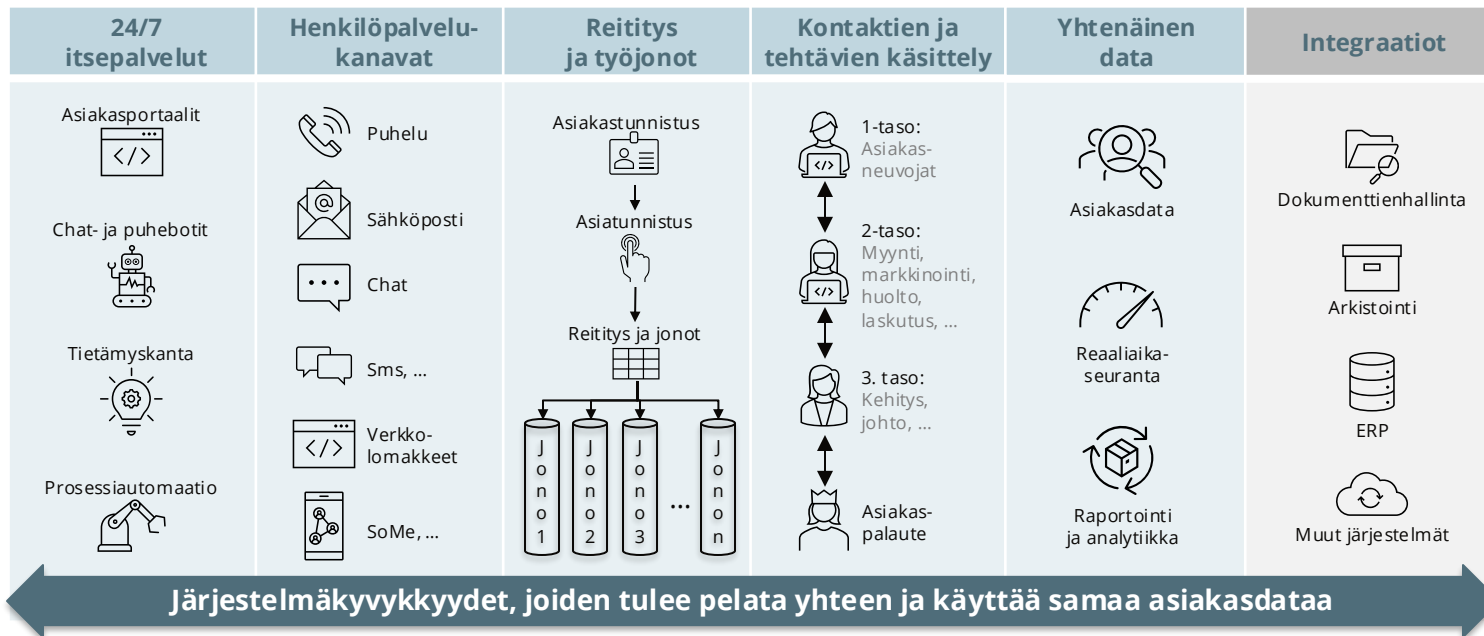
Tekoälylle tekoälyn työt – ajattele kokonaiskuva

1 Asiakaspalvelu osaksi koko organisaation toimintaa

2 Saumattomat ja systemaattiset prosessit

3 Yhteen pelaavat järjestelmät ja asiakasdata

4 Osallistava ja systemaattinen kehitys



POHDI NÄITÄ

TEKOÄLYLLE TEKOÄLYN TYÖT



1

Mikä on sinun strategiasi?

2

Mistä sinä saat hyvän ROI'n?

3

Villi Länsi: Kuka sinua voi auttaa?

Neljäs trendi

1 Asiakaspalvelu osaksi koko organisaation toimintaa
"Jokainen on asiakaspalvelija"

Asiakkaat

2 Saumattomat ja systemaattiset palveluprosessit
Personointi: "Auta minua"

Kilpailuetu

3 Yhteen pelaavat järjestelmät ja asiakasdata
"Tekoälylle tekoälyn työt"

4 Osallistava ja systemaattinen kehitys
"Sisäinen viisaus"



4. OSALLISTAVA JA SYSTEMAATTINEN KEHITYS

“Sisäinen viisaus”

70 NPS



Säästöpankkiryhmä - Wave Wakaru

Sisäinen viisaus – mahdollistavana tekijänä

- 1 Asiakaspalvelu osaksi koko organisaation toimintaa
- 2 Saumattomat ja systemaattiset prosessit
- 3 Yhteen pelaavat järjestelmät ja asiakasdata
- 4 Osallistava ja systemaattinen kehitys



POHDI NÄITÄ

OSALLISTAVA JA SYSTEMAATTINEN KEHITYS

1

Edelläkävijä organisaatioissa
asiakaspalveluhenkilöt ovat
kysyttyjä liiketoiminnan
kehittäjiä – entä teillä?

2

80 % perinteisistä projekteista
yhä epäonnistuu – Miten
varmistat, että olet toisen 20 %
joukossa?

Miten kilpailuetua tuottava asiakaspalvelu toimii?

Yhteen pelaava ja tehokas asiakasrajapinta

- Hyvä palvelu on ennakoivaa ja tehokasta

Proaktiivisesti

Personoidusti

- Avain hyvään asiakaskokemukseen

- Hyvä palvelu on yhtenäistä ja sujuvaa 24/7

Saumattomasti

Ihminen asiakaskokemuksen turvaajana

- Asiakaspalvelu ottaa kopin, kun itsepalveluissa tai automaatiassa epäonnistutaan

Asiakaspalvelun TRENDEISTÄ kehitysosa-alueiksi
ja siitä KILPAILUEDUKSI



TE OLETTE MUUTOS

ME OLEMME MAHDOLLISTAJA
Teidän asiakaspalvelun kehittämisen
LUOTTOPAKKI.

Aina ja vain sinun puolellasi – täydellä sydämellä
jo 17 vuotta.

First GOAL

KIITOS

JATKETAAN KESKUSTELUA!

Lataa kehittäjän opas



First GOAL



anniina.valtonen@firstgoal.fi
www.linkedin.com/in/anniinavaltonen