

Staattinen strategia on kuollut!

Menestyskonsepti
rakennetaan yhdistämällä
asiakaskokemus,
liiketoiminta ja
digitalisaatio

CGI





Menestyäkseen yrityksen ei tarvitse olla suurin tai vahvin. **Oleellista on asiakasymmärrys** – se, että kuuntelee asiakkaitaan ja on riittävän joustava sekä muutoskykyinen.

Tämän oppaan luettuasi tiedät, miten tulevaisuuden kilpailukyky rakennetaan asiakasymmärryksen, liiketoiminnan ja digitalisaation saumattomana yhteistyönä sekä jatkuvana vuoropuheluna läpi organisaation aina asiakkaista kumppaneihin ja muihin sidosryhmiin.

Sisälllys



- 1 Asiakaskokemus ohjaa toimintaa
- 2 Tieto, tahto ja kyvykkyydet tuottavat muutoksen, teknologian mahdollistamana
- 3 Tavoitteet tarvitaan, mutta toiminta ja tulokset ratkaisevat
- 4 Kilpailuetua strategisesta kumppanuudesta

Asiakaskokemus ohjaa toimintaa

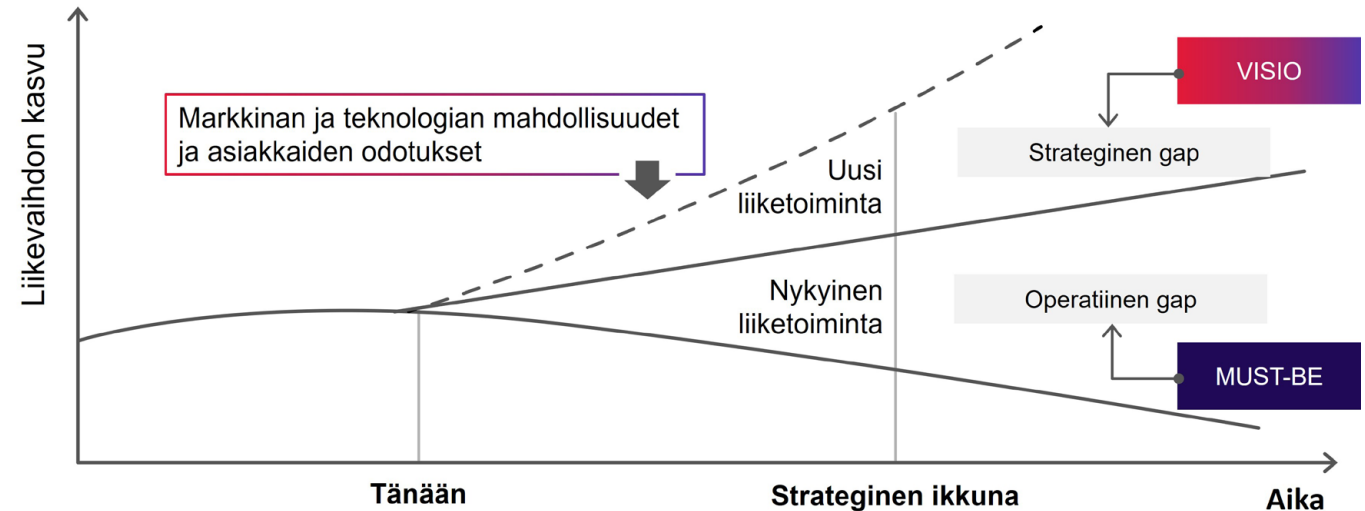
Asiakaskokemuksen kehittäminen on noussut viimeisen vuoden aikana tärkeimmäksi liiketoimintaprioriteetiksi. Samalla asiakkaiden odotukset digitalisaatiota kohtaan kasvavat vuosi vuodelta. “Digital First” -ajattelutavan mukaisesti ensisijainen kohtaamismuoto ja julkaisukanava palveluille on digitaalinen.

Asiakkaiden odotuksiin ja toiveisiin vastaaminen vaatii toiminnan kehittämisen lisäksi kokonaisvaltaista ajattelutavan muutosta.

Olennaista on ymmärtää, kuinka tärkeässä roolissa asiakaskokemus on ja miten sen avulla luodaan uutta kasvua. Nykyisiin toimintamalleihin jämähtäminen tarkoittaa väistämättä liiketoiminnan hiipumista, sillä markkinat muuttuvat vauhdikkaasti eivätkä kilpailijat jää lepäämään laakereilleen.

Merkittävän kasvun luomiseksi ja uuden liiketoiminnan vauhdittamiseksi yrityksen on löydettävä markkinoilla ja teknologiassa piilevät mahdollisuudet ja vaikuttavat trendit sekä tunnistettava asiakkaiden tulevaisuuden odotukset ja niiden tärkeysjärjestys. Mitkä ovat ne top 3 toivetta, joiden täyttämiseksi kannattaa ponnistella? Ja millaiset strategiset kumppanuudet auttavat rakentamaan tulevaisuuden matkaa, synnyttämään uutta bisnestä ja tukemaan kasvua?

Gap Analyysi - Asiakaskokemus ja kasvu



Lähde: Tom Grönstrand, 2022

Tieto, tahto ja kyvykkyydet tuottavat muutoksen, teknologian mahdollistamana

Teknologia on muutoksen avaintekijä, mutta se ei yksin riitä.

Yrityksellä on oltava yhteinen tahtotila ja riittävästi tietoa siitä, kuinka digitalisaatio ja teknologia muuttavat liiketoimintamalleja. Mitkä ovat muutosta ajavat vaikuttimet ja mitkä ovat ne kasvun idut, joista kannattaa lähteä innovoimaan uutta.

Toteutusvaiheessa teknologia, asiakaskokemus ja työntekijäkokemus on osattava yhdistää ja kohdistaa niin, että niistä saadaan irti mahdollisimman laaja-alainen hyöty. Työntekijöiden on koettava innostusta siitä, että teknologia auttaa heitä omassa tehtävässään, joka linkittyy suoraan hyvän asiakaskokemuksen tuottamiseen.

Liiketoiminnan digitalisoinnin kannalta on olennaista tunnistaa yritysjohton merkitys erityisesti sitouttamisen ja osallistamisen näkökulmista. Kuinka työntekijöitä johdetaan ja innostetaan tarttumaan uuteen teknologiaan, luomaan uusia innovaatioita ja tekemään yhteistyötä asetettuihin tavoitteisiin pääsemiseksi?

Tarvitaan yhteisymmärrystä

1

Näkemys

Miten digitalisaatio ja teknologia muuttavat liiketoimintamalleja?

2

Valmiudet

Mikä on organisaation ja ekosysteemin valmius hyödyntää modernia teknologiaa arvon luomiseksi?

3

Muutos arjessa

Uuden teknologian, asiakaskokemuksen ja työntekijäkokemuksen yhdistäminen.

4

Johtaminen

Kuinka johtaa ja innostaa ihmisiä hyödyntämään uutta teknologiaa ja rakentamaan uusia innovaatioita?

Tavoitteet tarvitaan, mutta toiminta ja tulokset ratkaisevat

Digitaalisen transformaation puitteet koostuvat visiosta, mahdollistajista, toiminnasta ja tuloksista.

Ensimmäiseksi muutokselle luodaan visio, tavoitteet ja voittava strategia, jota peilataan suhteessa markkinoiden ja teknologian tarjoamiin mahdollisuuksiin ja rajoitteisiin.

Tarkoituksena on luoda organisaatioon olosuhteet, jotka auttavat vapauttamaan työntekijöiden koko potentiaalin.

Uuden liiketoiminnan mahdollistajia ovat esimerkiksi asiakassuhteet, yrityksen liiketoiminta- ja teknologiaominaisuudet sekä liiketoimintamalli ja teknologian tiekartta.

Miten uusi teknologia istuu organisaation yrityskulttuuriin? Tarjoaako se mukautuvia, luovia ja kestäviä rakenteita tukemaan ja kiihdyttämään uuden oppimista? Entä millainen on yrityksen johtamistyyli ja johtamisjärjestelmä?

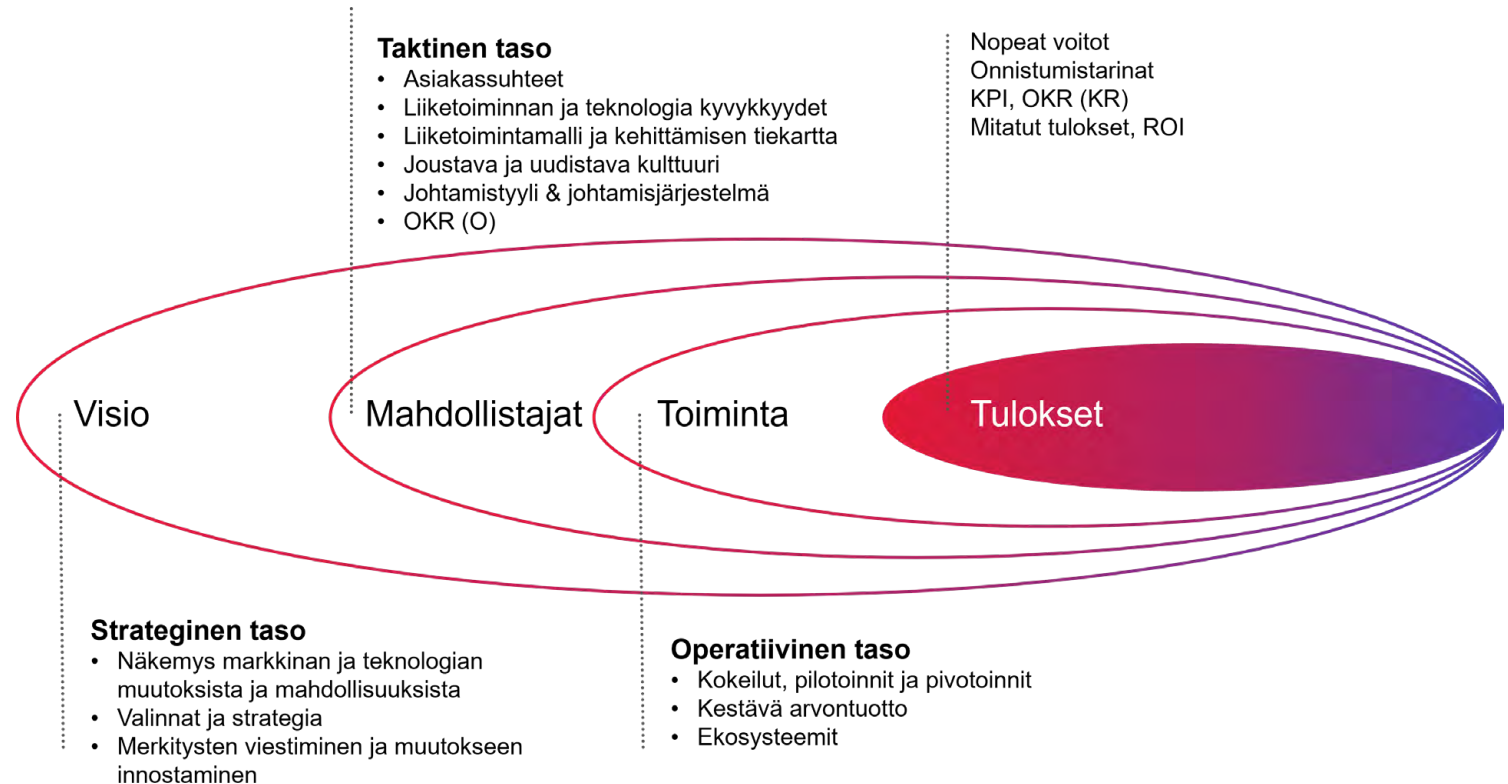
Organisaatiotasolla on varmistettava, että tavoitteet, mittarit ja palkitseminen on viety osaksi arkea. Muutosmatkassa on hyvä käyttää apuna systemaattista muutoksen johtamisen menetelmää, kuten Prosci:ta tai OKR:ää (Objectives and Key Results). Nämä ovat tehokkaita tapoja viedä muutoksen strategiset tavoitteet henkilökohtaiselle tasolle sekä varmistaa tavoitellun muutoksen toteutuminen.



Toiminta tarkoittaa pilottihankkeita ja matalan kynnyksen nopeita kokeiluja, jotka tuottavat palautetta, uusia kyvykkyyksiä ja toimintatapoja sekä asiakkaille kestävää arvonluontia.

Tällä tavalla on mahdollista saavuttaa nopeita voittoja ja tarinallistettavia menestystarinoita sekä varmistaa, että OKR (Objectives and Key Results), KPI (Key Performance Indicators) ja ROI (Return on Investment) ovat linjassa keskenään.

Digitaalisen transformaation viitekehys



Kilpailuetua strategisesta kumppanuudesta

Organisaation sisällä voi olla erilaisia näkemyksiä siitä, mikä on tahtotila ja valmius hyödyntää huipputeknologiaa.

Näiden erilaisten näkemysten löytäminen, selvittäminen ja syvälinen analysoiminen on tärkeää erityisesti silloin, kun tavoitteena on liiketoiminnan uudistaminen. Mistä käsityserot kumpuavat? Onko kyse esimerkiksi puutteellisesta viestinnästä tai riittämättömistä resursseista ja kyvykkyyksistä?

Asiakasymmärryksen ja luotettavan tilannekuvan muodostaminen sekä konsensuksen luominen onnistuu parhaiten siihen tarkoitukseen suunnitelluilla työkaluilla, jotka tunnistavat, mittaavat ja analysoivat yrityksen nykytilanteen ja tavoitetilan välisiä vaihteluita. Strategisena kumppanina CGI tarjoaa kyseistä osaamista osana liikkeenjohdon konsultointia.

Hyödyntämällä monipuolista osaamistamme autamme asiakkaitamme tulkitsemaan nousevia teknologiatrendejä, tunnistamaan ja edistämään toimivia innovaatioita sekä luomaan kilpailuetua digitaalisina edelläkävijöinä. Valitsemme kanssasi parhaan polun muutokselle ja rakennamme tarvittavia kyvykkyyksiä ja ratkaisuja digitaalisen transformaation kiihdyttämiseksi. Voimme auttaa myös ihmislähtöisessä muutoksen johtamisessa, mikä mahdollistaa menestymisen digitaalisessa maailmassa.



Tämän oppaan asiantuntijoilla on yhteensä yli 60 vuoden ja satojen toimeksiantojen kokemus liikkeenjohdon konsultoinnista.



Tom Grönstrand

Senior Business Consultant

tom.gronstrand@cgi.com



Digitalisaatio muuttaa yritysten liiketoimintamalleja ja työelämää. Se, joka on huomionnut muutoksen mahdollisuuden jo ennakkoon, on myös usein se, joka muuttaa haasteet mahdollisuuksiksi kilpailuetua luoden.



Toni Paloheimo

Senior Consultant, OKR

toni.paloheimo@cgi.com



Uskallan väittää, että lähes poikkeuksetta organisaatioissa tuskailaan strategian toimeenpanon kanssa. Tulokset tупpaavat jäämään laihoiksi, ja strategia liian usein käytännön arjesta irralliseksi yksittäiseksi dokumentiksi.



Kimmo Palletvuori

VP Consulting Expert

kimmo.palletvuori@cgi.com



Jotta suunnitelma saadaan käytäntöön, on huolehdittava, että organisaatio ja sen kyvykkyydet vastaavat ajassa muuttuvia tarpeita. On myös oltava selkeä käsitys siitä, mitä tämä tarkoittaa konkreettisen tekemisen näkökulmasta läpi organisaation.

Kaikkiaan meitä liikkeenjohdon konsultoinnin asiantuntijoita on CGI:llä Suomessa yli 100. Työskentelemme päivittäin yhdessä asiakkaidemme kanssa toimien kumppanina koko digimatalla – ideasta toteutukseen. Apunamme on CGI:n laaja asiantuntijaverkosto Suomessa ja maailmalla. Autamme asiakkaitamme kehittämään omaa kyvykkyyttään yhdessä tehden, parhaita kokemuksen kautta havaittuja käytäntöjä hyödyntäen.

Lue lisää: cgi.fi/liikkeenjohdon-konsultointi

Kiinnostuitko?

Ota yhteyttä asiantuntijoihimme ja jatketaan keskustelua!

cgi.fi/liikkeenjohdon-konsultointi

CGI

Insights you can act on

Vuonna 1976 perustettu CGI on maailman ja Suomen suurimpia IT- ja liiketoimintakonsultoinnin palveluyhtiöitä. Oivaltavana ja osaavana kumppanina autamme varmistamaan asiakkaidemme menestyksen.

cgi.fi



CGI