



DIGITA

# MARKKINATUTKIMUS TÄYTTÄÄ TIETOTARPEET VAI TÄYTTÄÄKÖ?

---

2.12.2015  
Minna Flink  
Digita Oy



LÄHETYKSET LUOTETTAVASTI  
KAIKKIALLE SUOMEEN



YLLÄS  
KESÄLLÄ



YLLÄS  
TALVELLA



TOISSÄ  
KESÄLLÄ



TOISSÄ  
TALVELLA



PALVELUKESKUS SOC  
PASILASSA 24/7/365



# Digita lyhyesti

## TEHTÄVÄMME:

Toimiva yhteys ja huoleton asiakas ovat toimintamme ytimessä.

## TULEVAISUUDEN TAVOITTEEMME:

Olemme luova ja tehokas mediaelämysten mahdollistaja.

## OMISTAJAMME:

**First State Investments (FSI)** on osa Australian suurinta ja vanhinta finanssitaloa, Commonwealth Bank of Australiaa. FSI on Suomen toiseksi suurin kansainvälinen sijoittaja Microsoftin jälkeen

# 220

ALAN AMMATTILAISTA

LIKEVAIHTO

# 80

milj. €

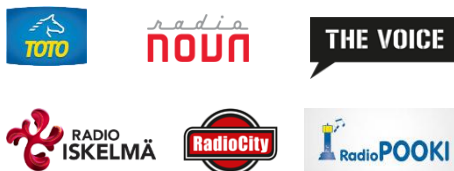
# Palvelumme: Välitämme parhaat sisällöt kaikkialle Suomeen

## TELEVISIO

- koko maailma antennin kautta
- Asiakkaina mm.



## INTERNET



## RADIO

- radion lähetysohjelmien johtaja Suomessa
- Asiakkaina mm.



## MEDIANHALLINTA

- Mediasisällön käsittelyyn, siirtoon, jakeluun, tallentamiseen ja arkistointiin – kaikissa kanavissa: tv, radio ja internet



## TELECOM

- Mastopaikkojen vuokraus, tieto-liikenne ratkaisut, konesalitilat
- Räätylöidyt  
Asiantuntijapalvelut: verkko-suunnittelu, mittaus-, ylläpito- ja neuvonta-palvelut, koulutus ja projektihallinta



# Mitä mittaamme ja tutkimme?

Henkilöstötutkimukset -> toimenpiteet

Asiakastyytyväisyystutkimukset  
-> toimenpiteet

Mediaseuranta &  
Media-analyysit  
-> toimenpiteet

Vaikuttajatutkimukset  
-> toimenpiteet

Digita Infon  
Asiakastyytyväisyys  
-> toimenpiteet



Liiketoimintaan liittyvät  
Markkinatutkimukset

- Trendit
- Markkinadata

-> toimenpiteet

# Haaste

- Miten voitaisiin keskitetysti analysoida keskeiset lopputulemat ja riippuvuudet, jotta niistä muodostuisi eheä koko organisaation toimintaa ohjaava työkalu?
  - Tiedetäänhän, että esim. henkilöstön työtyytyväisyydellä on selkeä korrelaatio asiakastyytyväisyyden kanssa



# Kuinka usein mitata? Mitä mitata?

Excellent  
 Good  
 Average  
 Poor



<input checked="" type="checkbox"/>	_____
<input checked="" type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/>	_____



# Miten saada selville reaaliaikainen asiakastyytyväisyys ärsyttämättä asiakasta turhilla kyselyillä

- Mitä mitata?
- Kuinka usein?
- Tavoitteena olla asiakkaan iholla tässä hetkessä ja valmiita tekemään heti korjausliikkeitä sen sijaan, että katsotaan peruutuspeiliin.



- Miten tutkimuksen avulla voitaisiin ennustaa tulevaisuutta/trendejä?





# Tavoitteenamme on entistä tyytyväisempi asiakas ja positiivinen mielikuva yrityksestämme

- Tavoitteenamme Digitassa on asiakas- ja sidosryhmäkokemuksen parantaminen ja nopea reagointi poikkeamiin
- Asiakastyytyväisyys on koko henkilöstön asia
- Eri tutkimukset eivät ole irrallisia toisistaan, jatkossa tavoitteena tutkimustulosten analyysi ja toimenpiteiden toteuttaminen laajemmasta perspektiivistä
- Henkilöstön NPS

**Kiitos!**