

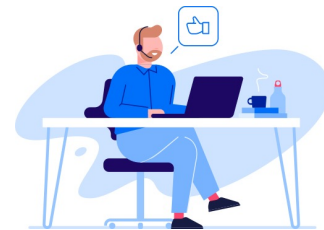
Connected Customer Service

A young woman with blonde braids, wearing white headphones, a maroon sleeveless top, maroon leggings, and a light pink jacket tied around her waist. She is holding a smartphone in both hands and looking down at it. She is standing on a paved area with a metal railing to the left. The background is a dark, paved surface with some scattered leaves.

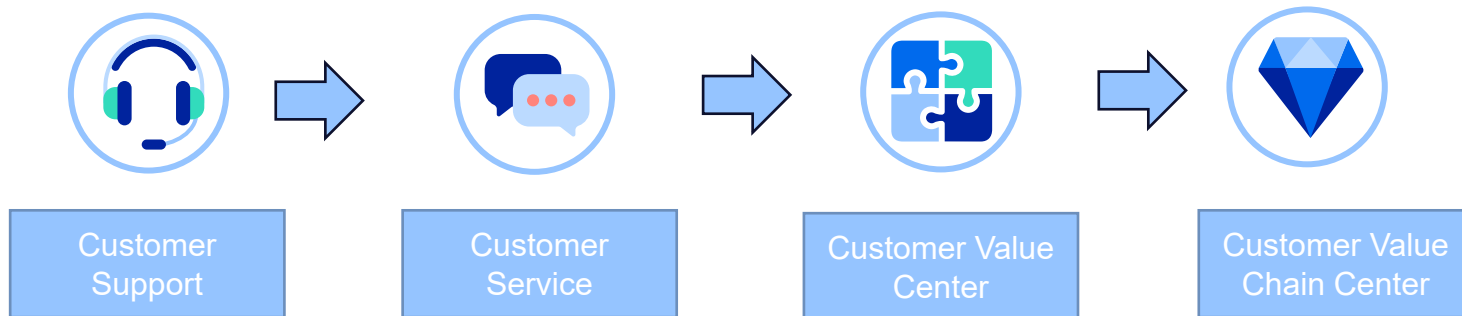
Avaimet parempaan asiakaskokemukseen

10.5.2022 Heli Törrönen
Business Lead, Elisa Oyj

Asiakaspalvelusta arvokeskukseksi



- ✓ Asiakaspalvelun rooli **asiakaskokemuksen** ja **asiakkaan kokeman arvon** rakentamisessa on merkittävämpi kuin koskaan
- ✓ Rooli ihmisten, laitteiden ja datan keskiössä on laaja-alaisempi kuin koskaan



Nopeammin, henkilökohtaisemmin, proaktiivisemmin, joustavammin

Älä anna minun odottaa!

En halua toistaa itseäni

Etkö tiedä kuka olen?



Saumaton asiakaskokemus kaikkikanavaisuudella



Datan kokonaisvaltainen hyödyntäminen



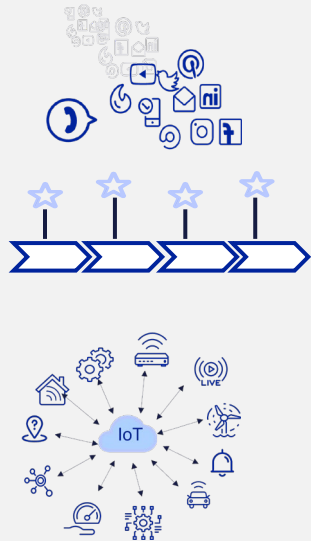
Älykäs ja ennakoiva asiointi



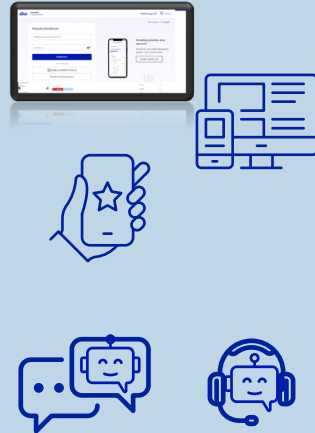
Teknologian ja ihmisen optimaalinen liitto asiointissa

Connected customer service yhdistää:

Asiakkaat



Itsepalvelu ja VA



Super-agentit ja johtaminen



Mahdollistajat





Tervetuloa tapaamaan meitä Elisan osastolle 9!

Toivottavat: Arttu, Heli, Jari, Merja, Petri ja Pia