

Asiakaskokemuksen parantaminen

Tavoitteet vuodelle 2014

- Asiakastiedonhallinnan kehittäminen ja CRM-ratkaisun käyttöönoton onnistumisen varmistaminen
- Asiakaspalautteen keruun ja hyödyntämisen kehittäminen osana asiakastiedonhallintaa
- Sähköisen asiakaspalveluympäristön kehittäminen
- Uusien palveluinnovaatioiden arvioiminen ja hyödyntäminen

Toimenpiteet vuonna 2014

Vuonna 2014 talousnäkymät haastoivat monia toimialoja, mikä toi paineita myös toimitilavuokrauksen asiakassuhteisiin. Kiinteistöjen hyvät peruspalvelut, asiakaslähtöinen toimintatapa ja ammattimainen palvelu ovat kulmakiviä, joita asiakkaat arvostavat myös haastavina aikoina.

Vuoden 2014 Spondan merkittävimpiä asiakaskokemuksen kehitystoimenpiteitä olivat:

- Asiakaspalautteen keräämisen ja hyödyntämisen uudistaminen
- CRM-järjestelmän käyttöönotto osaksi asiakkuudenhoitoa
- Asiakassegmenttien ja niitä koskevien hoitomallien päivittäminen
- Erilaisten verkko- ja mobiilipalveluiden kehittäminen olemassa oleville ja potentiaalisille asiakkaille

Kehitystyötä asiakaspalautteen perusteella

Asiakaspalautteen keräämistä ja hyödyntämistä kehitettiin vuonna 2014 toteuttamalla kaksi erillistä asiakaspalautekyselyä: palvelukokemustutkimus sekä laadullinen asiakassuhdetutkimus.

Sähköisesti toteutettu palvelukokemustutkimus keskittyi kiinteistönkäyttäjien kokemuksiin vuokratilojen palveluista, tilojen toimivuudesta ja ylläpidosta. Tulosten pohjalta Spondassa kehitettiin asiakassuhdetoimintaa ja palveluprosessia. Kysely lähetettiin yli 700 asiakkaalle ja siihen vastasi lähes 300 henkilöä. Palvelukokemustutkimuksesta saatu asiakaspalaute analysoitiin, ja tämän pohjalta koostettiin kiinteistö- ja asiakaskohtaiset toimenpide-ehdotukset yhtiön alueyksiköiden käsiteltäviksi. Tulokset käytiin läpi myös Spondalle kiinteistöpalveluja tuottavien keskeisten kumppaniyriytysten kanssa.

Vuoden 2014 palvelukokemustutkimuksen mukaan asiakkaiden tyytyväisyys palveluihin on noussut edellisvuoteen verrattuna. Toimitilojen osalta Spondan vahvuuksina koetaan tilojen soveltuvuus, kiinteistöjen sijainti liiketoimintatarpeisiin nähden ja liikenneyhteudet. Kehitettävää nähdään sisäilman lämpötilaan ja laatuun liittyvissä asioissa. Tutkimustulosten perusteella Sponda aikoo jatkossa panostaa myös entistä aktiivisempaan ja laadukkaampaan asiakasyhteydenpitoon.

Sponda on mitannut vuodesta 2014 alkaen asiakkaidensa tyytyväisyyttä vuokranantajayhteistyöhön. Indeksien tulos vuonna 2014 oli hyvä, 3,67 asteikolla 1–5.

Uudet asiakassegmentit ja hoitomallit

Sponda uudisti vuoden 2014 aikana asiakassegmentointinsa vastaamaan entistä paremmin liiketoiminnan tarpeita. Samalla kullekin asiakassegmentille määriteltiin sitä parhaiten palveleva hoitomalli. Lisäksi Sponda toteutti loppuvuodesta 2014 asiakassuhdetutkimuksen, joka kohdistui Spondan keskeisimpiin asiakkaisiin. Tutkimuksen tarkoituksena oli tukea asiakkuussuunnitelmien kehittämistä, sekä lisätä Spondan ymmärrystä asiakkaiden muuttuvista odotuksista ja saadusta palvelukokemuksesta.

Vuonna 2015 jatketaan myös vuonna 2014 aloitettua asiakastilanteen ennakkoinnin kehitysprojektia, jonka tavoitteena on luoda uusia, yhteisiä välineitä ja toimintatapoja Spondan asiakkuudenhoitoon ja kehittämiseen. Projektissa keskeisessä roolissa on vuonna 2014 käyttöönotetun CRM-järjestelmän jatkokehitystyö Spondan asiakkuudenhoidon tarpeita palvelevaksi.

Sponda toteutti Ruoholahden Ankkuri -toimistotalossa asiakaskokemuksen ja ympäristövastuun kyselyn, jolla kartoitettiin uuden kiinteistön palvelukykyä. Kysely toteutettiin osana Green Building Council Finlandin Suomen viihtyisin ja energiatehokkain toimitila -kilpailua. Saadun palautteen perusteella Sponda kehittää toimitaloa sekä raportoi valittujen kehitystoiveiden toteutuksesta kiinteistön käyttäjille. Vastaava sisäympäristön viihtyvyyttä kartoittava kysely toteutetaan vuosittain valikoiduissa kiinteistöissä.

Tavoitteet vuodelle 2015

- Asiakasyhteydenpidon kehittäminen määrällisesti ja laadullisesti
- Spondan verkkosivuston uudistaminen ja entistä parempi asiakaspalvelukokemus verkossa
- Kokonaistyytyväisyys vuokranantajayhteistyöhön vähintään vuoden 2014 tasolla

