



## ASIAKASTUTKIMUS 2023

Innolink toteutti vuoden 2023 päätteeksi asiakastutkimuksen, jonka tavoitteena oli mitata asiakkaiden tyytyväisyyden tasoa sekä tulevaisuuden tarpeita. Kyselyn kohdehenkilöt vastaavat organisaatiossaan asiakaskokemuksesta, kehittämisestä, markkinoinnista ja myynnistä.

Kyselyyn osallistui 123 vastaajaa.

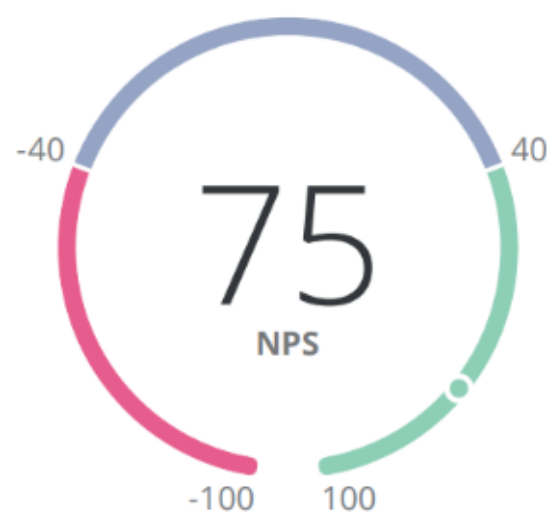
**Tuloksista nähdään, että Innolink on onnistunut vastaamaan asiakkaidensa tarpeisiin erinomaisesti. Suurin osa asiakkaista on hakenut yhteistyöllä apua erityisesti asiakaskokemuksen ja asiakassuhteiden kehittämiseen.**

### INNOLINK NPS

**Yhteensä 76 % antaa suositteletodennäköisyydestä arvosanan 9 tai 10, kun kysyttiin, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat Innolinkkiä muille.**

Net Promoter Scoreksi muodostui 75, mikä tarkoittaa, että vastaajien suosittelemuus on huipputasolla.

Lisäksi vastaajat antoivat runsaasti positiivista palautetta yhteistyöstä, luottamuksesta ja palvelun luotettavuudesta.

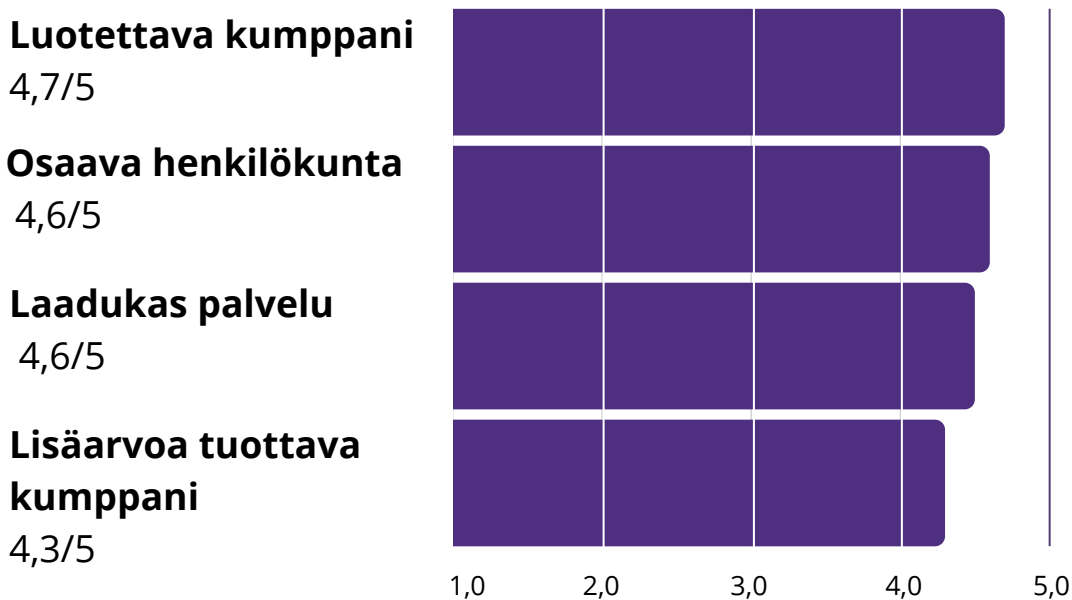


#### NET PROMOTER SCORE

**SUOSITTELIJAT** (arvot 9-10) ovat uskollisia ja innostuneita asiakkaita, jotka suosittelevat yritystä myös muille lisäten kasvua

**NEUTRAALIT** (arvot 7-8) ovat tyytyväisiä asiakkaita, jotka ovat kuitenkin helposti houkuteltavissa kilpailevilla tarjouksilla.

**ARVOSTELIJAT** (arvot 0-6) ovat tyytymättömiä asiakkaita jotka saattavat vahingoittaa brändiä ja vähentää kasvua kritiikillä.



**“Luotettava ja informatiivinen**

**“Yhteistyökumppani kenen kanssa on helppo toimia, kai se on nyt se konkreettinen juttu**

**“Toimiva kumppani**

**“Ratkaisukeskeinen, asiantunteva, itsevarma**

**“Asiakaslähtöinen “Innovatiivinen, ketterä**

# VASTUULLISUUS TÄRKEIN AJANKOHTAINEN ILMIÖ



VASTUULLISUUS **45%**



LAINSÄÄDÄNNÖN MUUTOKSET **43%**



TEKNOLOGINEN KEHITYS **42%**



KESTÄVÄ KEHITYS **32%**

**55**

**%** on miettinyt tekoälyn käyttämistä ajankohtaisten ilmiöiden selvittämisessä viestinnän, tiedolla johtamisen, asiakkuuksien hoidon ja henkilöstön kehittämiseen sekä tiedon keräämisessä.

## TÄRKEIMPIÄ ASIOITA ASIAKKAILLEMME OVAT:

Asiakaskunnan tyytyväisyyden säännöllinen tutkiminen

**(9,0 / 10)**

Henkilöstön tyytyväisyyden tutkiminen

**(8,9 / 10)**

Operatiivisen toiminnan jatkuva mittaaminen

**(8,4 / 10)**

## VUODEN 2024 TIEDOLLA JOHTAMISEN PAINOPISTEISTÄ

“On selvää, että organisaatiot haluavat muuttuvassa markkinatilanteessa ymmärtää toimintaympäristöään entistä paremmin. Yllättävää oli kuitenkin huomata, kuinka paljon eri teemojen tutkiminen ja yhdistäminen kiinnostaa asiakkaitamme heidän roolistaan riippumatta.

Löydöksiensä taustalla näen myös johtoryhmien tahdon yhdistää ja ymmärtää paremmin eri liiketoimintojen sekä vastualueiden tietoja toisiinsa että ymmärtää syvemmin ja kokonaisvaltaisemmin toimintaympäristöä ja oman organisaation suoriutumista siinä.

**Kasvavana trendinä nähdään strategisten vuositason toteutettavien tutkimusten lisäksi jatkuvan mittaamisen ja reaaliaikaisen tiedolla johtamisen tarpeet organisaatioiden avaintoiminnoissa. Hienoa!**

Yksittäisenä teemana vastuullisuus on kaikkein ajankohtaisin ilmiö, jonka merkitys syvenee ja jonka ymmärrystä asiakkaat haluavat kasvattaa. Myös tekoälyn hyödyntäminen on vahvassa nousussa ja 55 % on miettinyt miten voisivat käyttää sitä ajankohtaisten ilmiöiden selvittämisessä.”

**Pekka Vuorela**  
Toimitusjohtaja  
Innolink

Hyödynnä tutkittua tietoa ja menesty

**INNOLINK**