

Case YIT

Asiakasymmärryksellä parempaa asiakaskokemusta

”Avarea lupasi, että meitä pidetään kädessä kiinni projektin läpi. Lisäksi Avarea lupasi, että heillä on toimiva konsepti tähän projektiin, projektin loppuessa meillä on ensimmäinen analytiikan POC käytössä, osaaminen talon sisällä on kasvanut ja olemme saaneet työkaluja mennä eteenpäin analytiikan alueella. Nämä kaikki lupaukset ovat pitäneet.”

Anne Karppinen,
YIT Oyj, Development Manager

KUKA YIT

YIT on rakennusalan edelläkävijä, joka luo kestävästä kaupunki-ympäristöstä rakentamalla asuntoja, toimitiloja, infrastruktuuria ja kokonaisia alueita. YIT panostaa ensiluokkaiseen asiakaskokemukseen, korkeaan laatuun ja monipuolisen osaamisen jatkuvaan kehittämiseen.

TAVOITE

YIT haluaa edelleen vahvistaa asemaansa asuntomarkkinoilla. He ovat kirjanneet strategiaansa asiakasymmärryksen merkityksen tulevaisuuden kilpailukyvyyn varmistajana. YIT koki, että heillä itsellään ei ollut riittävää osaamista analytiikasta, analytiikan prosesseista sekä sen tuomista mahdollisuuksista, joten he valitsivat Avarean rakentamaan ensimmäisen mallin olemassa olevan datan hyödyntämiseen.

YIT:n näkemyksen mukaan asiakkaiden parempi ymmärrys on ovi kohdennetumpien ja asiakkaalle

enemmän arvoa tuottavien palveluiden ja asiakaskokemuksen kehitykseen. Toisaalta olemassa olevan asiakasdatan oikeanlainen hyödyntäminen tuottaa arvoa myös nykyisille asiakkaille. Projektin yhtenä tavoitteena oli YIT:n yleisen ymmärryksen kasvattaminen analytiikasta sekä datan hyödyntämisestä ja yhdistämisestä.

RATKAISU

Avarean tiimi analysoi nopeasti asiakkaan liiketoiminnan mahdollisuuksia ja tarpeita. Asiakkaan odotusten mukaan projektiin sisältyi myös ”opetuksellinen” kulma, jolloin mukana olevien asiantuntijoiden tuli ymmärtää YIT:n ihmisten mahdollisuudet oppimiseen projektin aikana.

Kuten useimmissa Avarean projekteissa oikean liiketoimintatapauksen määrittely oli tärkein osa projektia; mihin kysymyksiin haemme vastausta ja mikä mahdollistuu, jos sen tiedämme?

Projektin perustyökaluksi valittiin Avarean Analytics Accelerator. Customer Experience Acceleratorin avulla projektin POC syntyi nopeasti ja toimintamallin kuvaamisen kanssa aikaa kului yhteensä noin 12 viikkoa. Toisaalta CEX Acceleratorin työkalut mahdollistivat asiakkaan osallistumisen ja näin asiakkaan osaamisen kasvattaminen tiukassa aikataulussa oli mahdollista.

TILANNE NYT

YIT:llä on uunituore ensimmäinen analytiikkakonsepti mallinnettuna. Tämän mallin avulla YIT ymmärtää riippuvuuksia ja kykenee tekemään päätöksiä toiminnan suhteen. Toisaalta YIT:n ”analytiikkamatka” on vasta alussa. Matka tiedon hyödyntämiseen ja kilpailuedun edistämiseen on alkanut.