



ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Toteutimme sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn 15.3. - 27.3.2018.
Vastauksia kertyi 31 kappaletta. Kiitämme aktiivisuudesta.

Kokosimme yhteenvedon tutkimuksen tuloksista. Tulosten perusteella voimme analysoida ja kehittää toimintaamme. Toivomme asiakkailtamme myös jatkuvaa palautetta, joten annathan meille risuja ja ruusuja muulloinkin.

Tyytyväisyys palveluihimme

Kyselyssä arvioitiin asteikolla 1-5 Redlandin suoriutumista eri osa-alueilla.
(1 = erittäin huono ... 5 = erittäin hyvä)

Redlandin yleisarvosanaksi muodostui **4,32**.



4,44

Toiminnan
asiakas-
lähtöisyys

4,41

Kyky löytää
ratkaisuja asiakkaan
tarpeeseen

3,63

Laskutuksen
selkeys

4,11

Tulosten
saavuttaminen

4,26

Reagointikyky
(nopeus ja
joustavuus)

4,40

Tilaamisen
helppous

4,27

Toiminnan
avoimuus

4,37

Kyky kuunnella
ja ymmärtää
asiakkaan tarve

4,17

Ongelma-
tilanteiden
hoito

3,92

Luovien
ratkaisuiden
tarjoaminen

4,58

Yhteistyön
sujuvuus

3,58

Kustannus-
tehokkuus

4,23

Kyky tarjota
asiakkaalle uutta
tietoa

ASIAANTUNTEMUS

Henkilökunnan onnellisuus ja asiakkaiden tyytyväisyys ovat kannattavan kasvun perustat. Kasvuvauhimme on näkynyt ajoittaisena kiireenä, mihin on vastattu lisäkrytoinneilla 2017 ja 2018 kevään aikana.

Olemme otettuja siitä, että vastaajista **100 %** olisi valmis suosittelemaan Redlandiä ja moni myös on jo suositellut. Kolmen viimeisen vuoden suositteluprosentti on **95 %**.



”

Erittäin joustavaa ja nopeaa toimintaa.

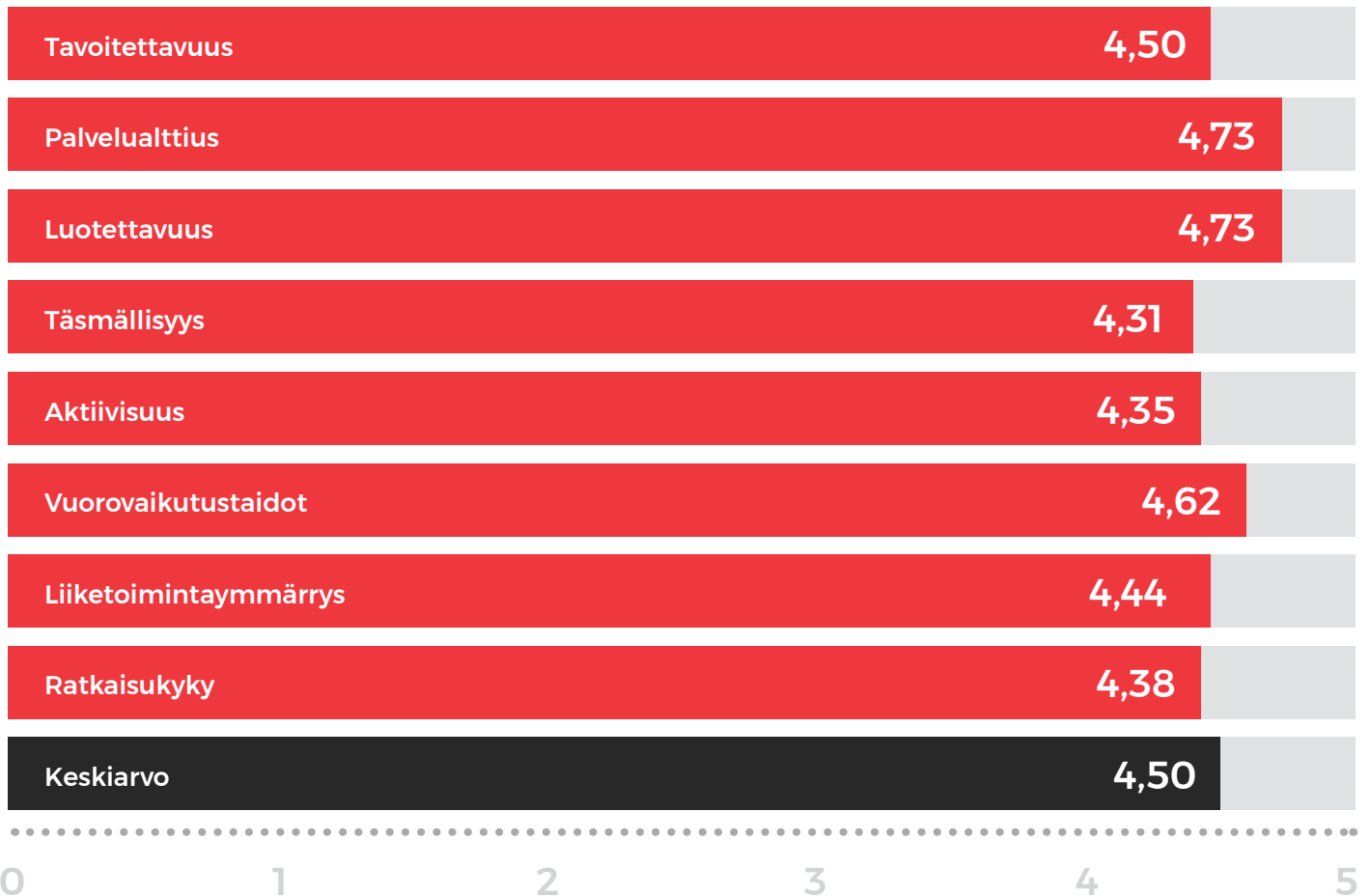
Asiakkaat huomioon ottava yritys. ”Kuuluu osaksi perhettä” -mentaliteti. Kuuntelee asiakasta, eikä ”vaitä vastaan” omilla argumenteilla vain pätemisen ilosta;)

”



PROJEKTINJOHDON PALVELUTASO

Onnistuneen projektin salaisuus on jämäkkä, mutta tilanteisiin sopeutuva projektinjohto. Pyysimme asiakkaita arvioimaan Redlandin yhteyshenkilöltä saatua palvelua eri osa-alueilla.



”

Hullumpaa luovuutta toivoisin enemmän.

Meillä on yhteistyö ok mutta yleisellä tasolla voisi olla joku selkeä paketoitu palvelukokonaisuus.

”

ASIAKKAIDENSA MIELESTÄ REDLAND ON

Kyselyssä pyydettiin ottamaan kantaan eri väittämiin asteikolla 1-5.

(1 = täysin eri mieltä ... 5 = täysin samaa mieltä)



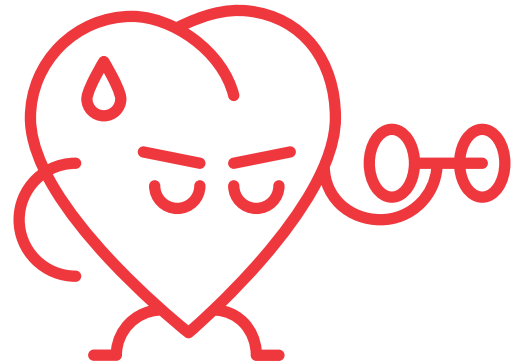
”

Kiitos hyvästä yhteistyöstä.

KEHITYSKOHDAT NOSTEESSA

Kyselytulosten ja asiakkaiden kanssa käytyjen keskusteluiden perusteella havaitsemme positiivisen taloussuhdanteen vaikutukset kasvaneessa kysynnässä. Erityisesti strateginen suunnittelu ja kampanjasuunnittelu ovat nosteessa.

Lisäksi näemme kasvaneen kysynnän digitaalisissa palveluissa. Sisältömarkkinointi kytkeytyy markkinoinnin automaatioon, somemarkkinointiin sekä hakukonemarkkinointiin.



**Kampanja-
suunnittelu**

Viestintästrategia

**Verkkosivustot
ja -palvelut**

Markkinoinnin
automaatio

Markkinointi- ja
brändistrategia

Sisältömarkkinointi

Käyttöliittymä- ja
käyttökokemussuunnittelu

Somemarkkinointi

Hakukonemarkkinointi

JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPITEET

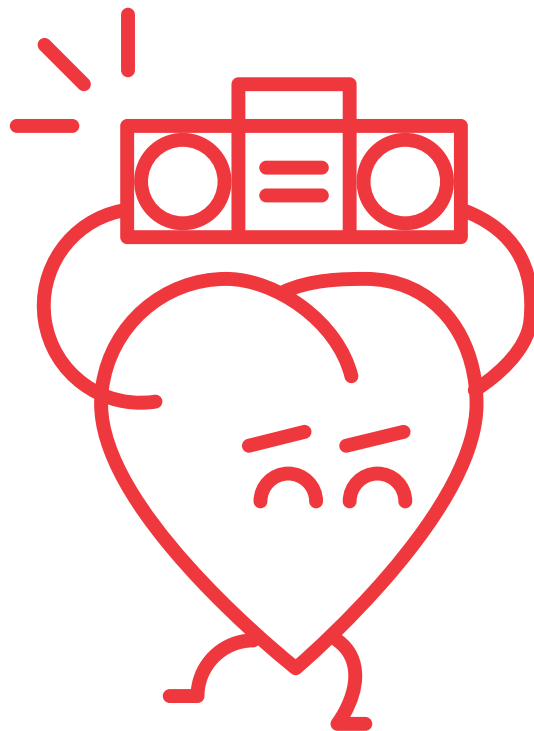
Redlandin visio on olla palveleva ja ketterä kasvu- ja kehityskumppani, jolla on tyytyväisimmät asiakkaat ja onnellisin henkilökunta.

Olemme erittäin otettuja saamastamme palautteesta ja aiomme huolehtia tulevaisuudessakin riittävästä projektinjohdon resursoinnista asiakaskokemuksen parantamiseksi.

2017 ja 2018 aikana olemme tiimiytyneet ja parantaneet ennakoitavuutta ja henkilöressurssien suunnittelua. Olemme myös toukokuussa käynnistäneet kehitysprojektin uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotosta, toimintatapojen yhtenäistämistä ja käytön tehostamisesta.

Kevään 2018 uudet rekrytoinnit kohdistuvat projektinhallintaan, graafiseen tuotantoon, sisältömarkkinointiin, web-kehitykseen ja digimarkkinointiin. Nämä lisärekrytoinnit auttavat meitä palvelemaan paremmin myös strategisessa suunnittelussa ja kampanjasuunnittelussa, mitkä myös nousivat esiin kyselyn tuloksissa. Ja mikä tärkeintä - ehdimme antamaan asiakkaillemme enemmän aikaa.

Saimme asiakkailtamme paljon kehitysideoita, joita tulemme pian toteuttamaan. Jatkuva palaute, myös asiakaskyselyiden ulkopuolella, on meille erittäin tärkeää ja pyrimme keräämään sitä jokaisen projektin yhteydessä. Tavoitteenamme on rakentaa Redlandista monipuolisesti asiakkaidemme tarpeisiin mukautuva ja tulevaisuuden tarpeita ennakoiva markkinointikumppani.



LISÄTIETOJA

TUOMAS KATAILA

+358 50 567 6709

tuomas@redland.fi



REDLAND HELSINKI

Hietalahdenranta 5c
D-rappu, 2. krs
00120 Helsinki

REDLAND LAHTI

Rauhankatu 18
15100 Lahti

(09) 547 509 50
INFO@REDLAND.FI