



# Asiakkuudenhallinnan tiedonhallinnan kehittäminen

Kaisa Pesonen 7.9.2021

**Sote-uudistus**

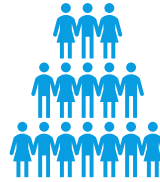
Etelä-Karjalan rakenneuudistus  
JOUKKUEPELIÄ 2020-2021

# Asiakkuudenhallinnan tiedonhallinnan kehittäminen Eksotessa

## Organisaatio: Tiedolla johtaminen



Asiakassegmentit  
 Palvelupolut  
 Palvelujen käyttömäärät  
 Kustannukset



Palvelujen kehittäminen ja suunnittelu  
 Palvelujen järjestäminen



## Ammattilainen: Kertakirjaaminen ja tiedon hyödyntäminen



Asiakkaan kokonaistilannekuva  
 Palvelujen käyttö  
 Riskitekijöiden tunnistaminen



Tarpeen mukaiset palvelupolut  
 Selkeä työnjako ja vastuu  
 Laadukkaat ja kustannusvaikuttavat palvelut



## Asiakas: Osallisuus ja asiakastyytyväisyys



Itsearviointit ja reflektointi  
 Monipuoliset palvelukanavat  
 Riskitekijöiden tunnistaminen



Vastuu omasta tilanteesta  
 Osallisuus  
 Asiakaskokemus



# Eksoten asiakkuudenhallinnan visio

