

Fookuses on inimene:

Kogemuse evolutsioon ja tehnoloogia



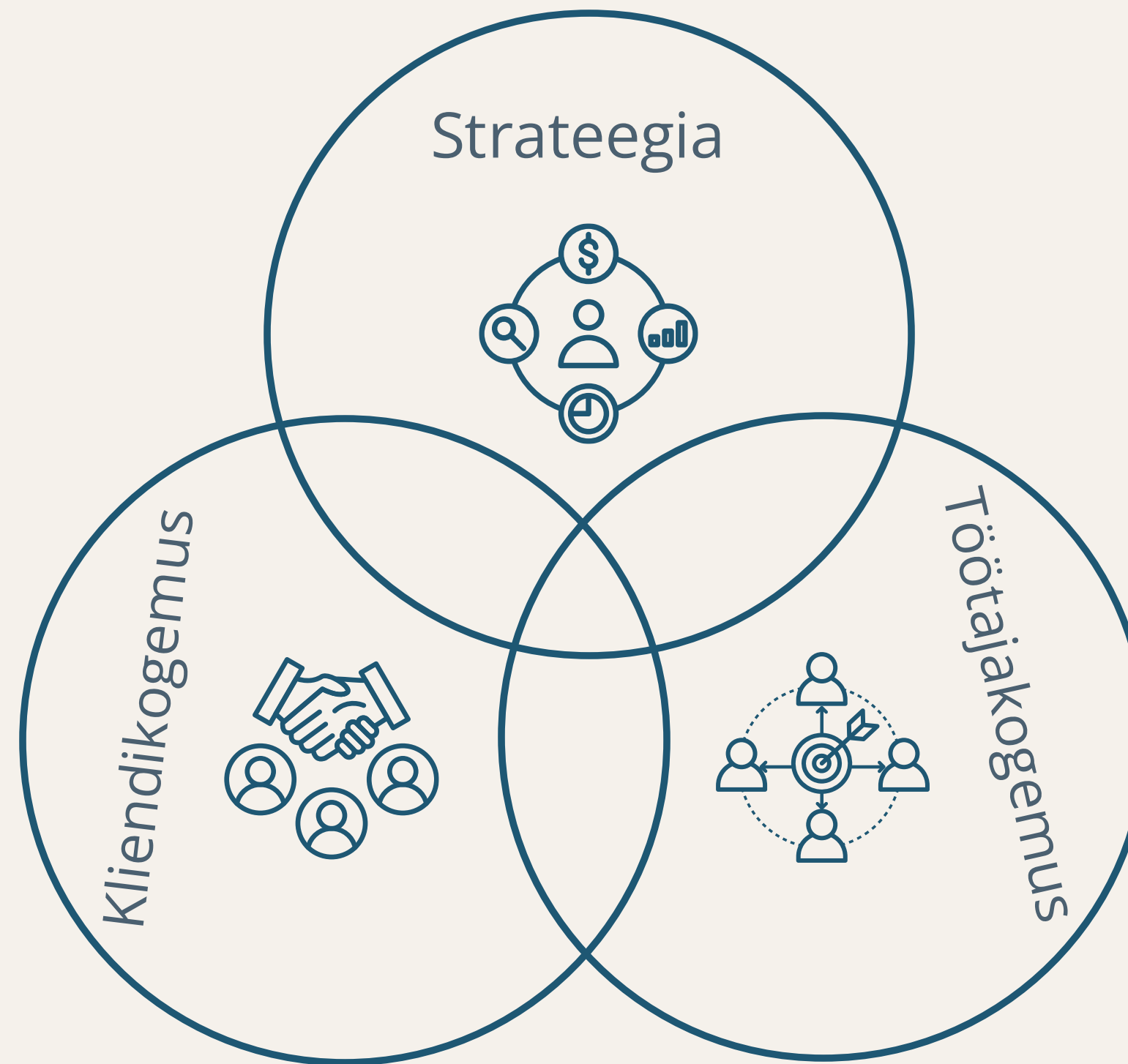
Katri Rohesalu
Kliendikesksuse arendus



Maarit Vabrit-Raadla
SinuLab

Miks kliendikogemus ja töötajakogemus





Organisatsiooni inimesekesksus avaldub tema
mõtestatud toimimises



Kliendikogemus on:

- kliendi sisemine ja subjektiivne vastus tema otsesele või kaudsele kontaktile organisatsiooniga
- kõigi organisatsiooniga seotud kogemuste summa

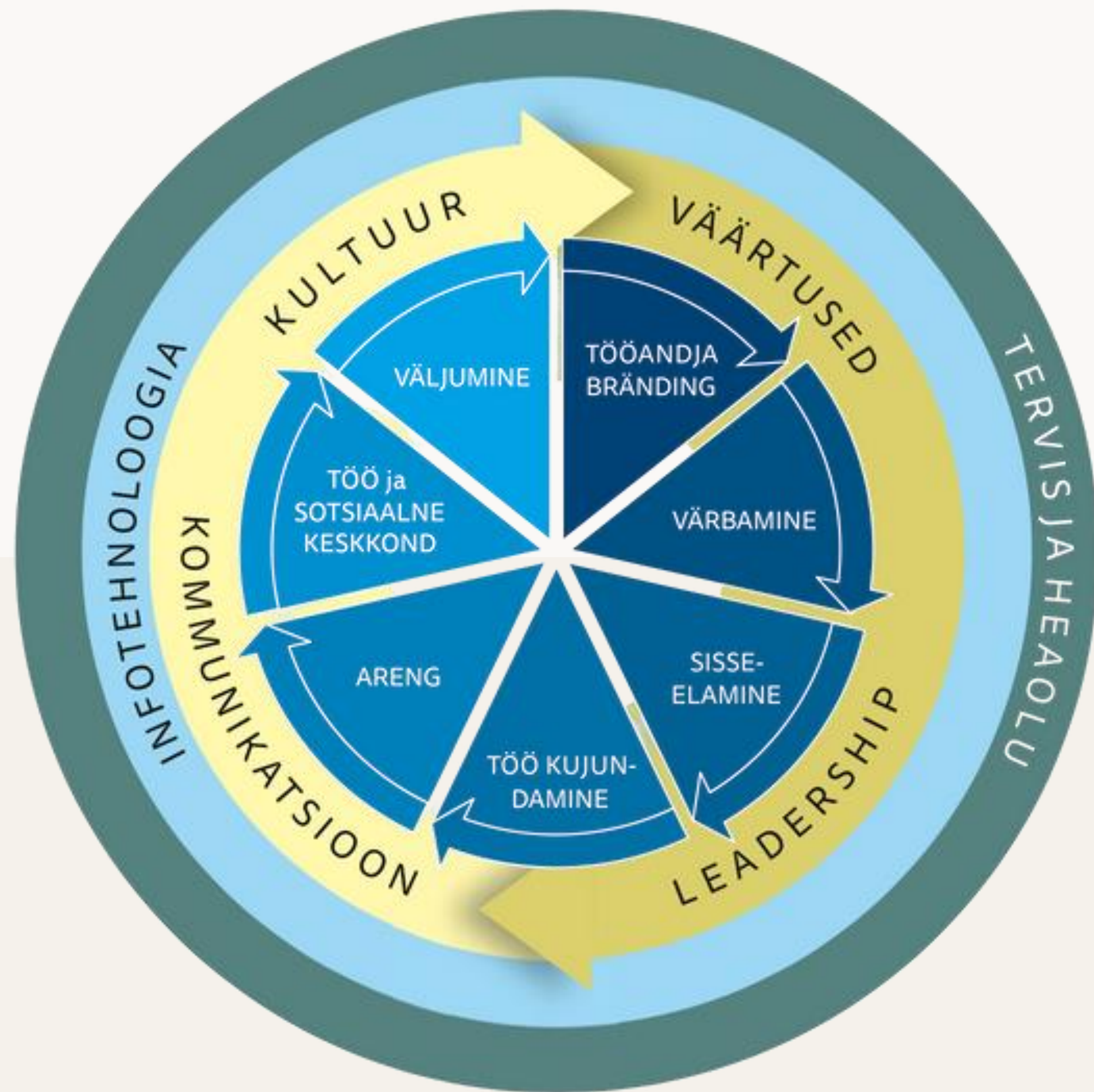
Terviklik “ökosüsteem”





Töötajakogemus on:

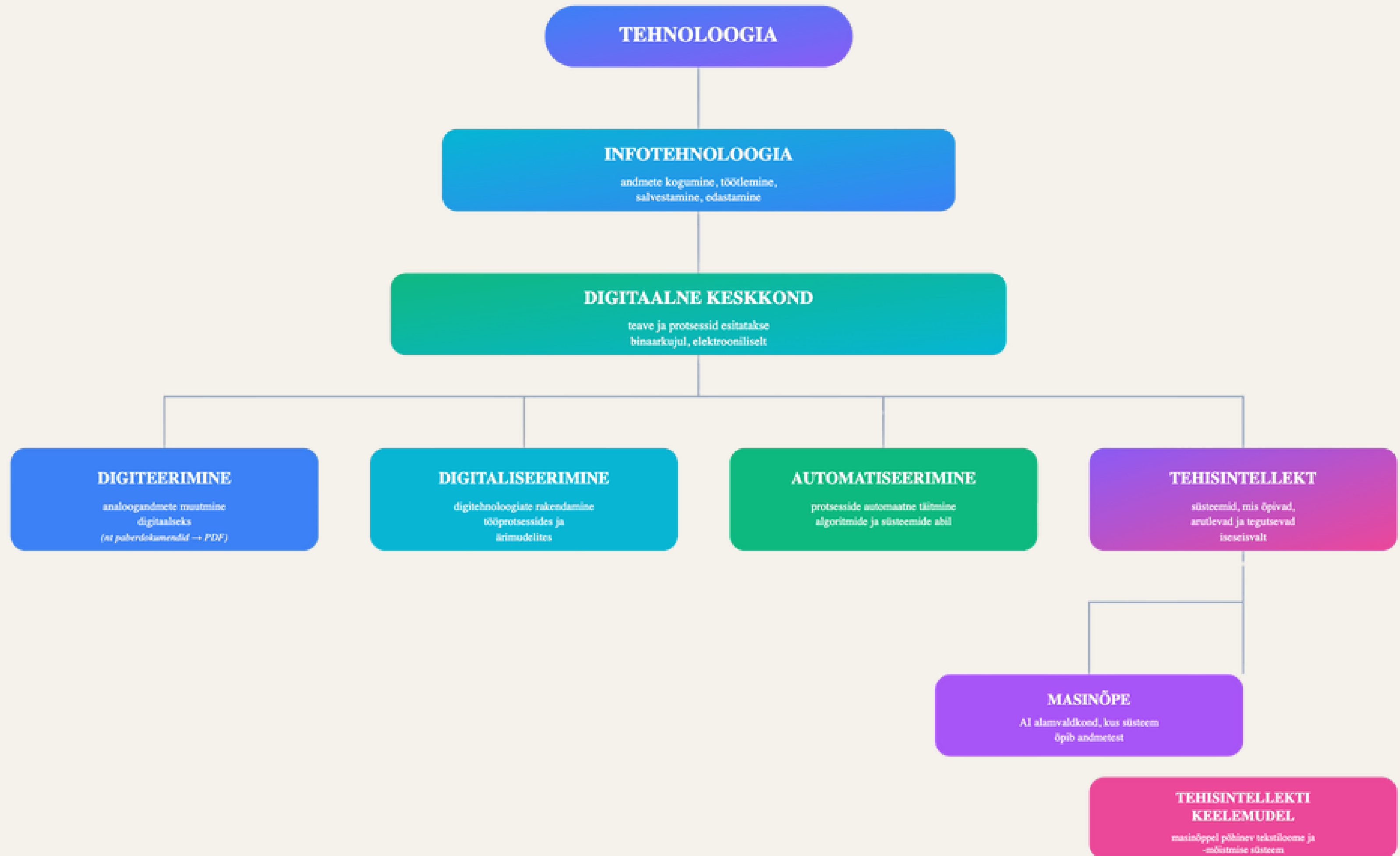
- Kogu ettevõtet hõlmav kontseptsioon, mille eesmärgiks on hoida ja kasvatada töötajate töövõimet ning heaolutunnet.
- Kogum "tööriistu", mis aitab muuta töö produktiivsemaks.
- Hõlmab kõiki töötaja kokkupuutepunkte.
- On organisatsiooni strateegia dünaamiline osa.
- Tihedalt seotud org. kultuuriga.

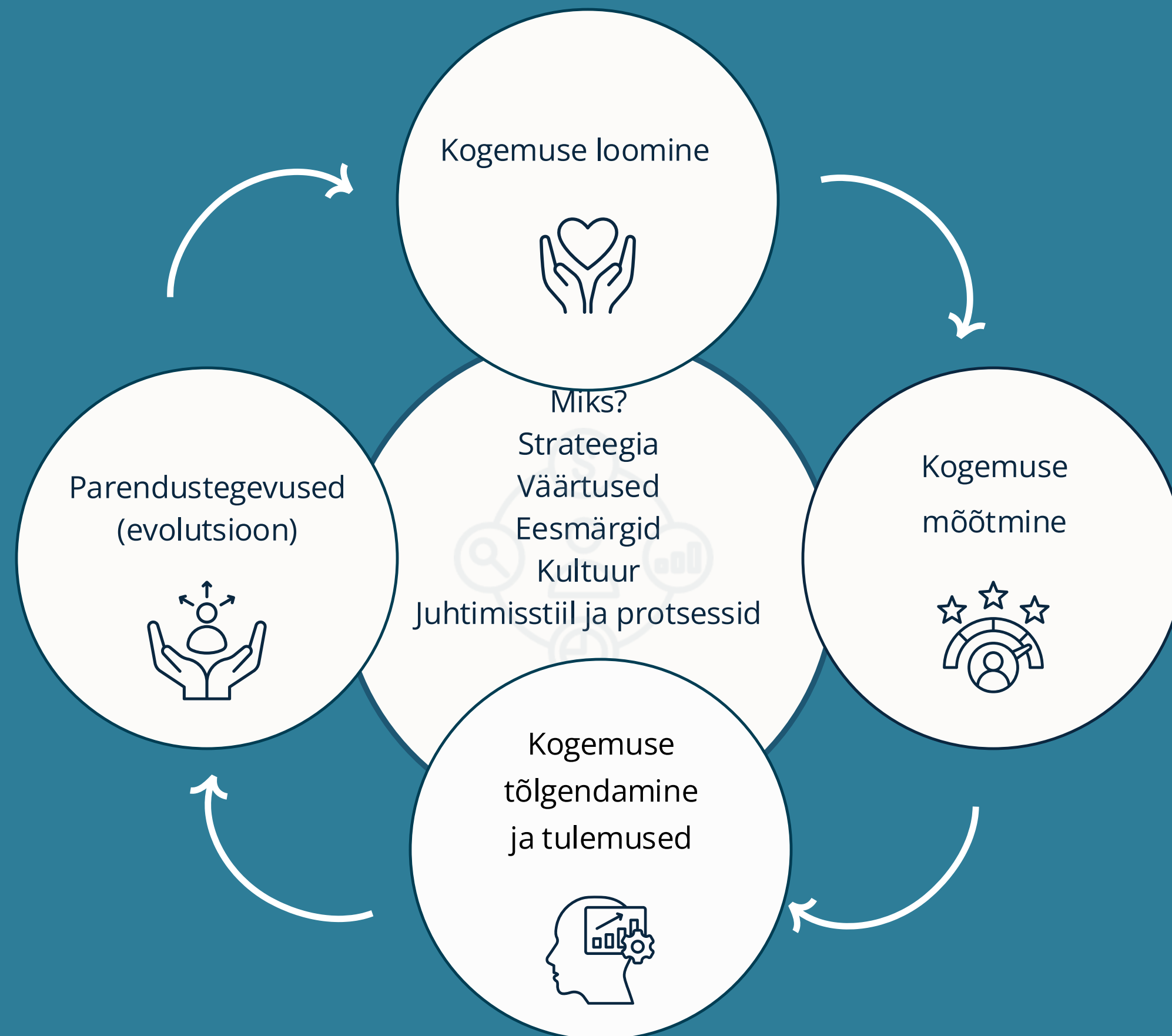


Töötaja teekond ja makrod

Töötajakogemust mõjutavad tasandid







Kogemuse juhtimise süsteem

Põnevat konverentsi!

