

## ICT-alan maineprojekti

Nora Elers  
viestintäjohtaja  
FiCom ry

Kokemukset  
tuotteista ja palveluista

Muodostunut  
julkisuuskuva

## *Maine*

*"arvottavat tarinat, jotka kiertävät  
sidosryhmien keskuudessa"*

*ja jos se on hyvä niin..*

Ansaittu arvostus

Aineeton pääoma

Suojatyyny

*”ICT-alan (ja erityisesti C:n)  
maine on sikamaisen huono”*


## Ministeri paljasti: Valitusryöppy maksu-tv:stä

Julkaistu: 9:44 Päivitetty: 9:47

Kuuntele juttu   

14 kommenttia

 Suosittele

 3 henkilöä suosittelee tätä. Ole ensimmäinen kavereistasi.

Viestintäministeri Krista Kiurun (sd.) mukaan kuluttajat ovat tyytymättömiä maksutelevisiopalveluihin. Kiuru paljastaa, että maksukanavia ja televisiopalveluita koskevia valituksia tulee suuria määriä. Hän kertoi tänään järjestetyssä seminaarissa olevansa ilmiöstä huolissaan.

Kiurun mukaan perustelevisiion rinnalle on tullut monia palveluja, jotka rikastuttavat televisiokokemusta mutta hämmentävät katsojia. Tällaisia ovat esimerkiksi teräväpiirto, T2-lähetykset, 3D-kuva, monikanavaääni, laajakaistatelevisio ja tallennuspalvelut.

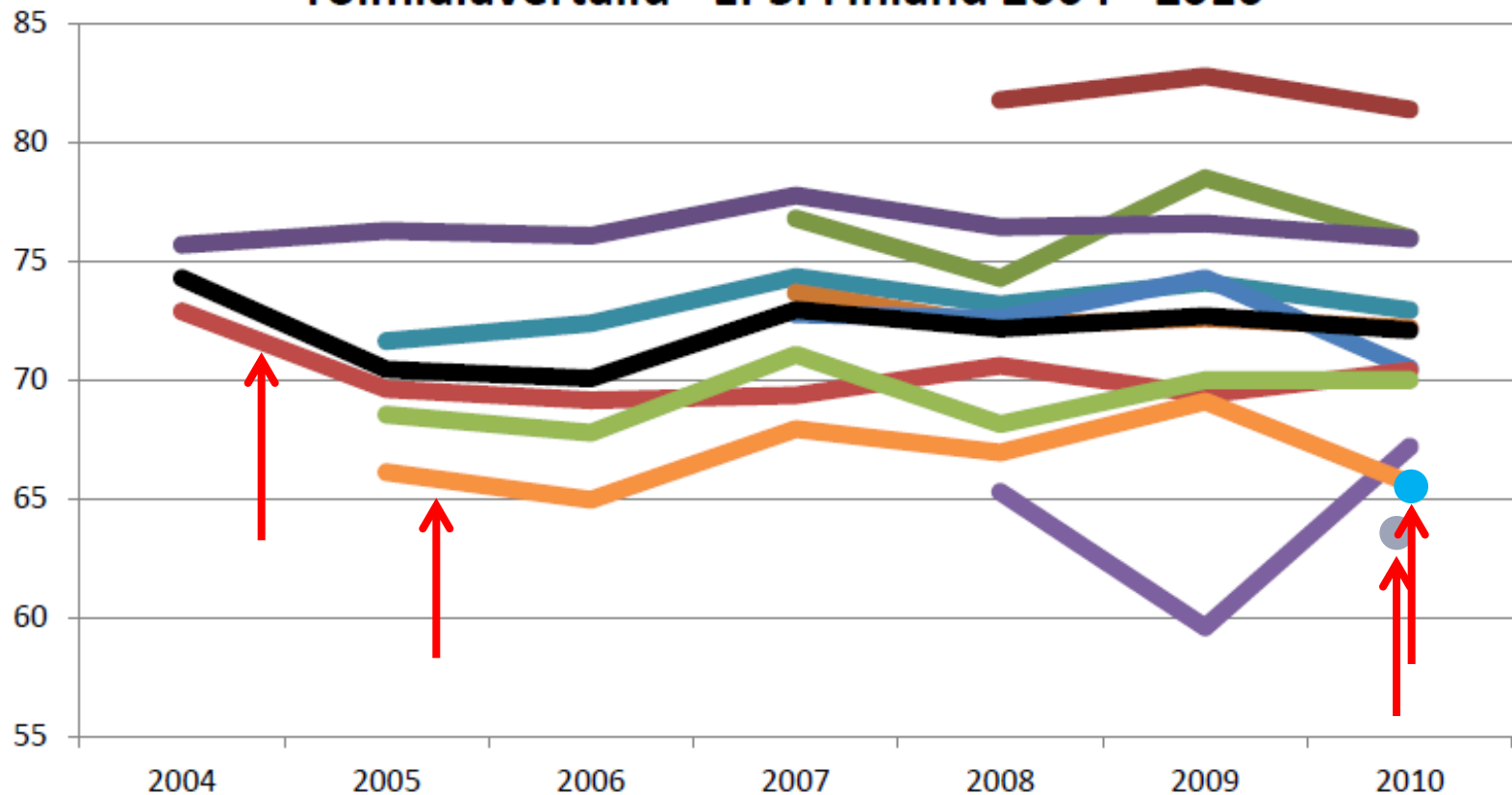
- On välttämätöntä, että kanavat, jakelijat ja laitekauppiat hoitavat osansa, jotta katsoja löytää kasvaneesta tarjonnasta hänelle sopivat vaihtoehdot, Kiuru summaa.

Kuva: Petteri Paalasmaa/Uusi Suomi



Krista Kiuru.

## Toimialavertailu - EPSI Finland 2004 - 2010



## Alan heikkouksia

- Lupausten ja tekojen välinen epäsuhta
- Monimutkaiset ja vaikeakäyttöiset tuotteet ja palvelut
- Monimutkaiset sopimukset
- Jatkuvia kähinöitä kuluttajaviranomaisten kanssa
- *Alan hyvät uutiset jäävät usein erittäin vähälle huomiolle*
- Asiakaspalvelu on riittämätöntä
- Alan yritykset ovat keskenään riitaisia
- Mainonnassa vertaillaan negatiiviseen sävyyn omia tuotteita toisten tuotteisiin
- Poliittiset päätöksentekijät eivät täysin ymmärrä toimialaa

*Tähän on tultava muutos*



## Tavoite pitkällä aikavälillä:

*Vuoteen 2020 mennessä  
asiakastyytyväisyyden keskiarvo on  
kaikissa palveluissa hyvä / erittäin  
hyvä*

# FiCom

*Miten?*

## Käyntiin useita projekteja, mm:

- Myyntitilanteiden ja markkinoinnin maineenhallinta
- Palveluopas
- Työntajakuvakampanja
- Sisäisten erimielisyyksien ratkaisumalli
- Maksu-tv –palveluiden maineenhallinta
  - Yhteistyössä HDTV-foorumin kanssa
- + Vihreä ICT -päivitys

## Kysymyksiä tai kommentteja?

Myös jälkikäteen  
nora.egers@ficom.fi  
09 6912 1015