

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Opintojakso</b>                                | Sähköinen asiakkuus (F0058), 5.0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Toteutus</b>                                   | LYF1321: 2/2013-2014 (07.01.2014 - 20.06.2014)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Tyyppi</b>                                     | OPINNOT (OP)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Ryhmät</b>                                     | Ensisijainen: LYF13SY Muut:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Projektissa mukana</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Luennoitsijat</b>                              | Tuija Marstio ja Susanna Kivelä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Osallistujamäärät</b>                          | <b>Minimi:</b> 20 <b>Maksimi:</b> 40                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Ilmoittautumisaika</b>                         | 02.12.2013 08:00 - 08.12.2013                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Pääsääntöinen toteutusajankohta</b>            | Päiväaikaan arkin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Soveltuvuus</b>                                | <b>Vaihto-opiskelijoille:</b> Ei <b>Vapaasti valittaviin:</b> Kyllä <b>Avoimen opisk:</b> Kyllä <b>Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin:</b> Kyllä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Opettajat</b>                                  | Marstio Tuija (Vastuupettaja), Kivelä Susanna (Muu opettaja)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Kampus</b>                                     | Laurea Lohja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Pääsääntöinen toteutuspaikka</b>               | Kampuksella                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Toteutustapa</b>                               | Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali <b>Kieli:</b> suomi <b>Virtuaalisuus:</b> 1 op <b>T&amp;k-integraatio:</b> 3 op                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Toteutusluokka</b>                             | Tieto- ja taitoperustaa vahvistava, LbD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Painoalat</b>                                  | Palveluliiketoiminta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Arviointi viimeistään</b>                      | 20.07.2014 <b>Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy:</b> 20.06.2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Tenttipäivät</b>                               | <b>Varsinainen:</b> 10.3.2014 <b>Uusinnat:</b> 24.04.2014, 22.05.2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa</b> | Opiskelija osaa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- digitaalisen asiakassuhdemarkkinoinnin konseptin ja osaa soveltaa sitä käytäntöön</li> <li>- hyödyntää asiakkuudenhallintajärjestelmiä (CRM) ja niiden avulla tuotettavaa tietoa yrityksen ja asiakkuuksien kehittämisessä</li> <li>- yhdistää sosiaalisen median avulla syntyvän tiedon yrityksen sisäiseen tiedontuotantoon</li> <li>- ymmärtää miten crowdsourcing – joukkouttaminen vaikuttaa liiketoimintaan</li> <li>- hyödyntää sosiaalista mediaa asiakkuuksien ja kumppanuuksien kehittämisessä</li> <li>- arvioida ja tutkia sähköisen liiketoiminnan ja sosiaalisen median asiakkuuksille luomia haasteita ja mahdollisuuksia</li> <li>- arvioida verkkoa jakelukanavana asiakasnäkökulmasta</li> <li>- tunnistaa verkkoympäristön luomat uudet palvelu- ja liiketoimintamahdollisuudet</li> </ul> |
| <b>Edeltävät opinnot</b>                          | Teemojen 1, 2 ja 3 opinnot.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Keskeinen sisältö</b>                          | Opintojaksolla tutkitaan ja kehitetään asiakkaan uudenlaista suhdetta yritykseen digitaalisella aikakaudella. Keskeisiä aiheita: <ul style="list-style-type: none"> <li>- kampanjoista jatkuvaan sisällöntuotantoon</li> <li>- sosiaalinen media&amp; CRM</li> <li>- viraalimarkkinointi</li> <li>- virtuaalisen ja fyysisen tilan hyödyntäminen ja mitä tämä merkitsee asiakaskokemukselle</li> <li>- kuluttajan ja yrityksen välinen ero, onko sitä? Ym. aiheita tarkastellaan kolmesta eri näkökulmasta:</li> </ul> 1. Tieto (lähitapaamiset, teoria) - Some                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | 2. Tunne (asiakaskokemus)<br><br>3. Kokemus, käytäntö (kehittämishanke Kouvolan lakritsi Oy:n kanssa)                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Oppimateriaali</b>                            | Katri Tanni & Kati Keronen, 2013: Johdata asiakkaasi verkkoon Ida Hakola ja Ilona Hiila, 2012: Strateginen ote verkkoon                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät</b> | <u>Arviointi:</u> a. Käyttäjäkokemus (20%)<br><br>- oma kokemus + bisneslogiikan tarkastelub. Aiheen teoreettinen tarkastelu lukupiirin avulla (30 %)<br><br>c. Kehittämishanke (30%)<br><br>- d. Opintojakson aihepiirin keskeisten käsitteiden hallinta: käsiteralli (20%)a+ b= 50%<br><br>c + d = 50%                 |
| <b>Projekti/hanke (nimi)</b>                     | Opintojakson hanke toteutetaan yhteistyössä Kouvolan Lakritsi Oy:n kanssa. Opiskelijat analysoivat Kouvolan Lakritsi Oy:n läsnäoloa ja sisällöntuotantoa verkossa ja tekevät siltä pohjalta kehittämis ehdotuksia. Lisäksi opiskelijat tarkkailevat omaa käyttäytymistään sosiaalisessa mediassa ja pitävät päiväkirjaa. |