

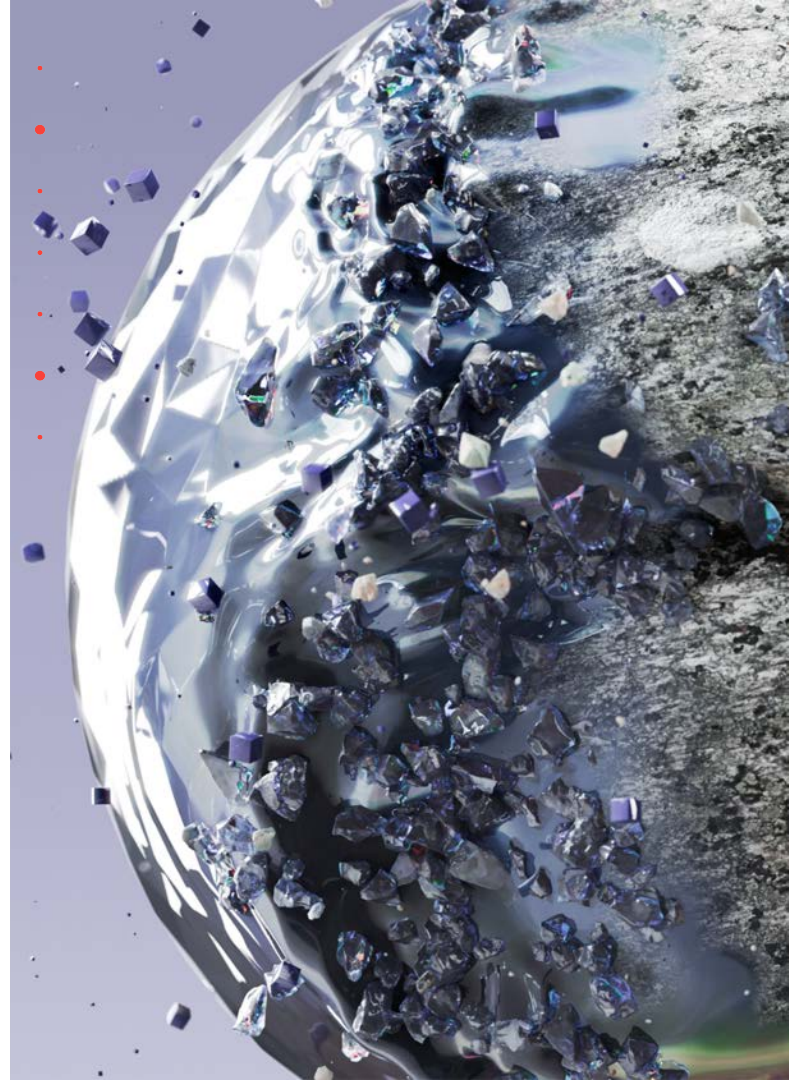


Asiakaskokemus ennen kaikkea

Mitä dataa markkinointi tarvitsee
menestyäkseen?

Hanna Jerkku, Principal Consultant
Tietoevry, Create
hanna.jerkku@tietoevry.com

6.4.2022
IAB Finland Marketing Next



Dataohjautuva
maailmamme
laajentuu
entisestään,
verkossa olo on
arkipäivää.



🌐 Teknologiaavetoisuus

🌐 Autonomisuus ja
reaaliaikaisuus

🌐 Yksityisyys ja
turvallisuus

🌐 Personointi

🌐 Kestävä kehitys
ja kiertotalous

🌐 Eettisyys

Miksi asiakaskokemus ennen kaikkea?

“Customer experience is now a more important brand differentiator than price or product.”

Walker information

“More than three-quarters of CEOs intend to fundamentally change the way their companies engage and interact with customers.”

Accenture

“Companies that achieve the best results from personalization approach it differently. Rather than seeing personalization solely as a marketing or analytics problem, they view it as an organization-wide opportunity.”

McKinsey

Asiakaskokemus Data Markkinointi

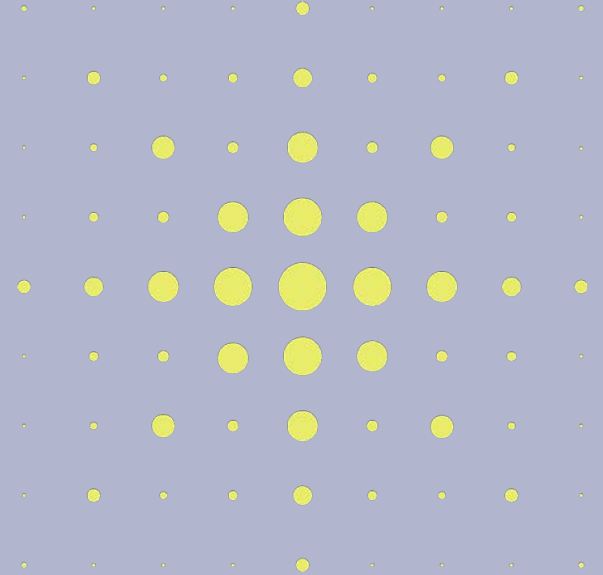
Upean digitaalisen asiakaskokemuksen toteuttaminen ei onnistu ilman laadukasta dataa.

Markkinointi ajaa yleensä asiakaskokemusta läpi organisaatioissa, yhdistämällä eri datapisteitä ja ihmisiä.

Digitaalinen markkinointi ei pysy mukana kilpailussa ilman datakeskeisyyttä.



Mitä dataa
markkinointi
tarvitsee
menestyäkseen?



01 Jokaiseen käyttötapaukseen sopivaa.



Standardoitua ja luokiteltua.



02 Sellaista, jota voi käyttää huoletta.



Luvallista ja luotettavaa, hyvin käsiteltyä ja kerättyä.



03 Innovoinnin mahdollistavaa.



Helposti saatavilla olevaa ja ymmärrettävää.



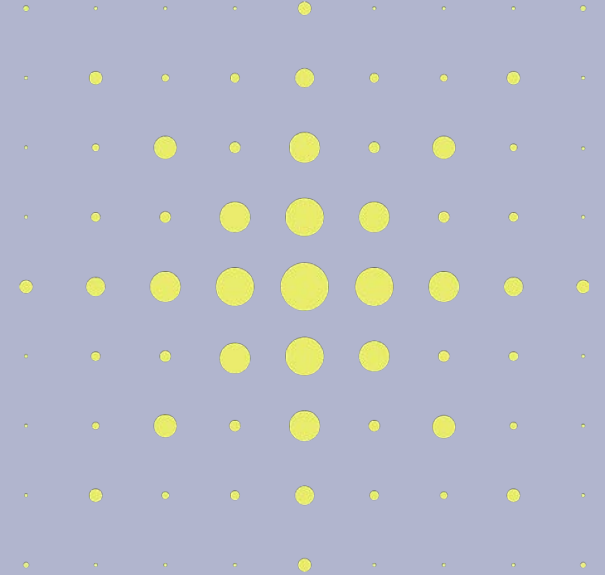
04 Asiakkaiden käyttäytymisestä ja mieltymyksistä kertovaa.



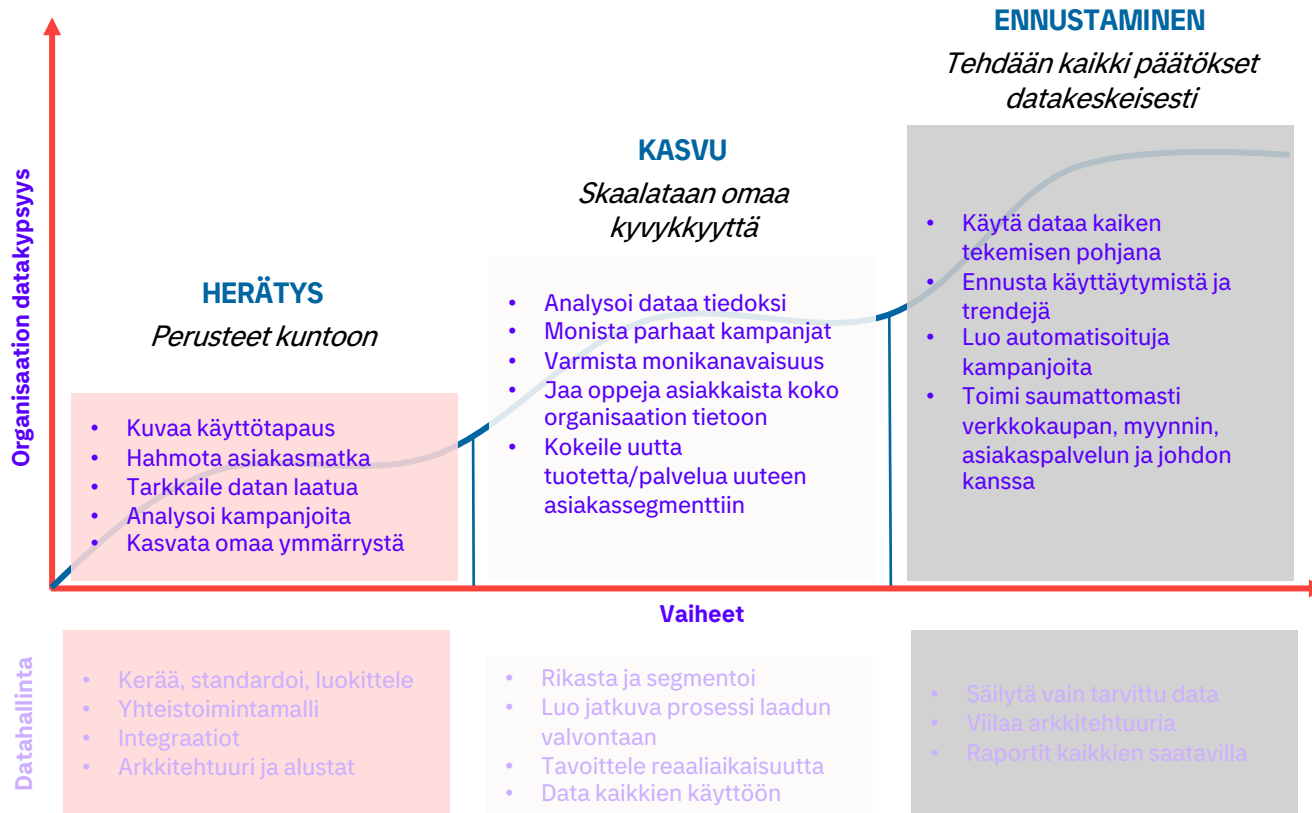
Hyvin yhdisteltyä ja monipuolista.



Miten markkinointi voi edistää asiakaskokemusta?



Miten markkinointi voi edistää asiakaskokemusta?



Asiakaskokemus ennen kaikkea

Markkinoinnin muistilista menestystä tuovaan dataan.

- Älä tyydy puolivillaiseen dataan.
- Datan laatu menee aina määrän edelle.
- Kehitä datanäkemystä monimuotoisessa tiimissä.
- Mietippä omalle kohdallasi – asetu asiakkaan saappaisiin!



Kiitos!

Verkostoidutaan ja jatketaan keskustelua
LinkedInissä!

Hanna Jerkku
Principal Consultant

hanna.jerkku@tietoevry.com

 tietoevry