

SOLITA

# ÄLYKÄS ASIAKAS- VUOROVAIKUTUS

**ANALYTIKKA AVAA IKKUNAN ASIAKKAISIISI**

---

Katriina Kiviluoto  
Principal Consultant  
Head of Data Science

# YRITYKSET OVAT ERI VAIHEISSA DATAN HYÖDYNTÄMISEN SUHTEEN

Data mahdollistaa  
(digitaalisten) palveluiden  
ja operaatioiden  
johtamisen

Data luo aitoa ymmärrystä  
toiminnasta ja  
loppuasiakkaan  
käyttäytymisestä

Data luo uutta  
liiketoimintaa





SOLITA

# ASIAKKAANI ON MENNYT RIKKI

---

Ja nyt jos koskaan on tärkeää tietää mitä hän ajattelee.

# HÄN KERTOO ENEMMÄN ITSESTÄÄN VERKOSSA KUIN LIVENÄ

---

Kiinnostaako kuunnella?



# ASIAKAS ON KERTONUT SINULLE ITSESTÄÄN JO AIKA PALJON

---

Palkitsetko palvelemalla paremmin?



SOLITA

# **RAKASTA ASIAKASTA - KÄYTÄ TIETOA. TIETOA ASIAKKAASTA ON ENEMMÄN KUIN KOSKAAN.**

---

Miksei mitään tapahdu?



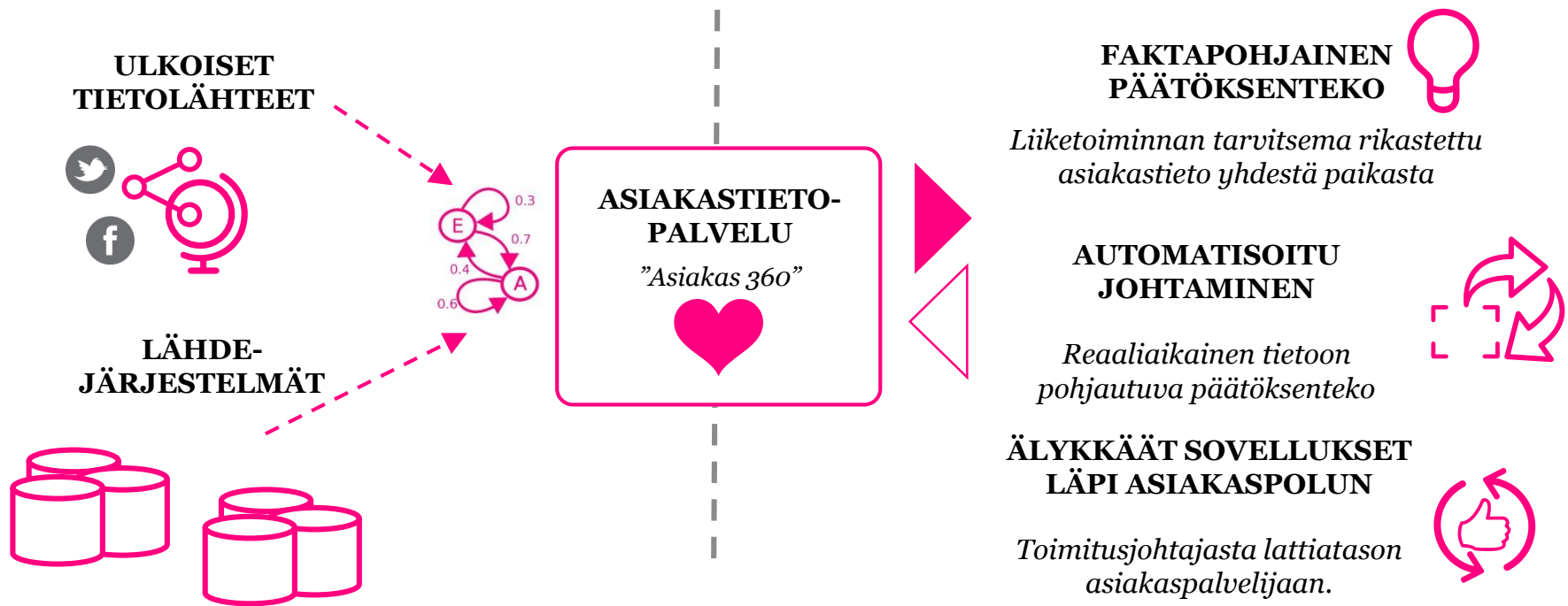
# MAAILMA EI NUKU

---

Nukutko sinä?



# KORJATAAN ASIAKAS



SOLITA

# ASIAKKAANI ON TAAS EHJÄ

---

Ja saan kilpailuetua sillä että tiedän mitä hän haluaa.



# Gustaf Sörensen

Mobiili, Urheiluhullu, jääkiekkofanaatikko, kotimaan puolestapuhuja

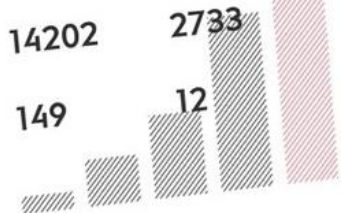
## CASE SANOMA OYJ

Helsingin sanomat SM-Liiga...  
Jääkiekko Urheilu Iltasanomat Kotimaa Nokia...  
Ulkomaa Taloussanomat Politiikka Ilmaveivi Microsoft Kauppa

### Palvelut

Luettua artikkelia palveluittain (kpl)

31358



### Osastot

Luettua artikkelia osastoittain (kpl)

#### Urheilu

9032

Ulkomaa  
7202

Kotimaa  
5202

Viihde  
1437

### Sanat

Eniten esiintyneet sanat (kpl)

### Aika

Käytetty aika palveluittain (kpl)



### Sanat

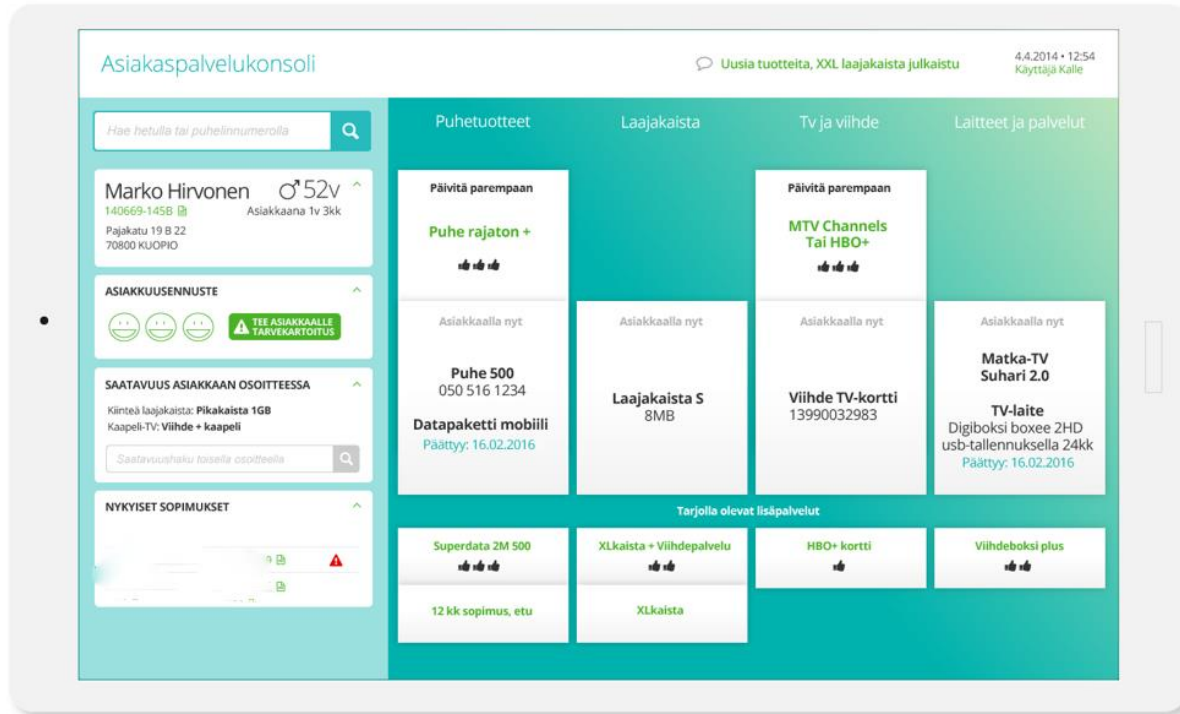
Eniten esiintyneet sanat (kpl)



Kaikki tieto kerätään yhteen, maustetaan se ennakoivalla analytiikalla ja luodaan uutta liiketoimintaa.

Sanoma teki asiakkaan huomioivan yksilöllisen käyttökokemus Suomen suosituimpiin verkkopalveluihin analysoimalla 200 miljoonaa uutta tapahtumaa päivässä.

# CASE OPERAATTORI



Asiakastietoa alettiin keräämään yhteen ja analytiikka profiloii asiakkaita jatkuvasti seuraavan parhaan toimenpiteen suhteen, mikä lisää myyntiä, optimoi markkinointitoimenpiteitä ja auttaa personoimaan vuorovaikutustilanteita kaikissa kanavissa.

# ÄLYKÄS

## ASIAKASVUOROVAIKUTUS: MITEN RAKASTETAAN ASIAKASTA DATALLA?

- › Hurmaa: osuva viesti sekunnissa
- › Mix and match: vain kokonainen on ehjä
- › Älykkäät palvelusovellukset: Sama tieto toimitusjohtajasta asiakaspalvelijaan

I ♥ DATA

# HUOMENNA AAMULLA

- › Selvitä missä kaikissa järjestelmissä teillä on asiakastietoa.
- › Tutki (jos voit) mitkä asiakkaat ovat juuri nyt palveluissasi kiinni ja mitä he tekevät, mitä tuotteita heillä on ja mitä heille kannattaisi seuraavaksi tarjota?
- › Mieti miten analytiikkaohjattu asiakaspalvelu ja osuvampi palvelujen tarjoaminen tekisi asiakastyytyväisyydelle sinun bisneksessäsi?

# USKALLATKO RAKASTAA?

**TEHDÄÄN YHDESSÄ  
PAREMPAA  
LIIKETOIMINTAA**

---

## **KATRIINA KIVILUOTO**

Principal Consultant

Head of Data Science

Twitter @SolitaOy

[www.solita.fi](http://www.solita.fi)

**SOLITA**



SOLITA