

Mitä tapahtui?

Tiedämme mitä yksittäisiä tapahtumia eri kanavissa on tapahtunut

Miksi se tapahtui?

Nyt tiedämme myös miksi ne tapahtuivat

Miten saan sen tapahtumaan uudelleen?

Nyt tiedämme tapahtumien yhteyden ja miten voimme saada ne tapahtumaan uudelleen

Mitä tulee tapahtumaan?

Nyt meillä on käytössä signaaleja ja mallennuksia, joiden avulla voimme olla proaktiivisia reagoinnin sijaan

Päätöksenteon prosessi

Markkinoinnilla ja myynnillä **ei yhteisiä tavoitteita**. Päätökset ylhäältä alas ja vanhojen tottumusten perusteella, **ei dataan pohjautuen**.

Yhteiset tavoitteet, mutta työ tehdään omissa silloissa. **Dataa kerätään suunnitelmallisesti ja siitä joskus nostetaan pienempiä päätöksiä**.

Datasta saatavan liiketoimintahyötyn prosesseja ollaan rakentamassa (BI). Tiimejä ja tehtäviä integroidaan, organisaatiossa lisätään datalukutaitoa.

Yhdistetyt markkinoinnin ja myynnin tiimit tekevät datavetoisia päätöksiä, rullaava budjointi antaa liikkumatilaa vuosikellon vastapainoksi, pystytään arvioimaan vaikuttavuutta.

Työtapa

Eri yksiköt ja tiimit tekevät toisistaan **irralaisia kehityspäätöksiä**. Adhoc pyyntöjä ympäri organisaatiota, jotka **viestivät yhteisen vision ja ymmärryksen puutteesta**.

Markkinoinnilla ja myynnillä **yhteinen näkemys miten digimaturiteettia tullaan kehittämään**. Johto kyennyt viestimään millaista osaamista ja kyvykkyyttä tiimeiltä vaaditaan jatkossa.

Liiketoiminta-arvoon ja asiakkaan tarpeisiin perustuvat Roadmapit määrittävät toimenpiteitä. Ei tavoitteista irralaisia pyyntöjä.

Tiimeillä rauha ja yhteisen näkemyksen tuoma varmuus asiakkaiden Ostopolkujen kehittämiseen ja skaalaamiseen.

Tekemisen tavoitteellisuus

Yksittäisiä hyvin kattotason tavoitteita, **ei aktiivista seuranta**.

Tavoitteet ja KPIt asetettu. Prosessi datan keräämiselle ja analysoinnille luotu. **Joitain päätöksiä tehdään datavetoisesti**.

Bränditekeminen KPI suunnitelman piirissä. **Budjettia ja tekemistä päästään rullaavasti muokkamaan dataan pohjautuen**. KPI suunnitelma sisältää myös selkeät numeeriset tavoiteluvut.

Tavoitteet ja KPIt ovat sidottu ostopolun optimointiin ja vaikutuksen seuranta on mahdollistettu läpinäkyvästi koko organisaatiolle.

Kyvykkyys

Data ei liiku asiakastietojen, online käyttäytymisen ja mainonnan välillä. Analytiikan työkaluja mahdollistettu, mutta ei aktiivisessa käytössä.

Data kulkee eri järjestelmien välillä, relevantit datapisteet määritelty ja avattu. **Ei reaaliaikaista optimointia ja seuranta**. Edetään kampanjasta seuraavaan vuotta aikaisemmin tehdyn suunnitelman mukaisesti.

Relevantti data sijaitsee samassa järjestelmässä laadun ja käytön helppouden varmistamiseksi. Parempi näkymä koko ostopolkuun. **Kyvykkyys reaaliaikaiseen optimointiin**.

Asiakkuuden eliniän arvoa kyetään kasvattamaan suunnitelmallisesti automaation ja koneoppimisen avulla. **Liiketoimintavaikutus pystytään todentamaan**.

Mistä aloittaa kehittäminen?

Määrittele **millaisia päätöksiä sinun pitäisi datan avulla pystyä tekemään** paremmin. Mikä tieto auttaisi yritystä ja sinua? Aloita **datalukutaidon kasvattaminen**.

Lähde hahmottamaan eri ostopolkuja sen perusteella minkä tiedätte ja varsinkin sen, mitä ette vielä tiedä. Yhdistä vastuualueita ja mittaristoja.

Määrittele **miten automaatio voi auttaa sinua skaalaamaan** ostopolkujen optimointia. Selvitä ostopolusta: asiakashankinnan **attribuution haasteet ja poistumaa jonka syytä ei tunnisteta**.

Valmistaudu keksittömään tulevaisuuteen kunnes uusi vallitseva teknologia nousee. Keskity **luottamuksen rakentamiseen suostumuksen saamiseksi ja nettisivun konversioon eli asiakaskokemukseen**

Datan yksityisyys

Ymmärrä millaista asiakasdataa keräätte tällä hetkellä ja minne sitä kerätään.

Ymmärrä miten kerättyä asiakasdataa teillä käsitellään, kuka on organisaationne data officer ja ovatko tietosuojakäytäntönne linjassa viranomaislinjauksien kanssa.

Ota aktiivisempi rooli asiakasdatan kontrollointiin. Esim siirrä ensin nettisivujen tapahtumien hallinta "omille" servereille ja anonymisoi haluttuun tasoon ennen kuin lähetät sen mainosalustoille.

Määrittele henkilö kuka aktiivisesti tiimissänne seuraa datan käsittelyyn liittyviä muutoksia ja uusia säännöksiä.