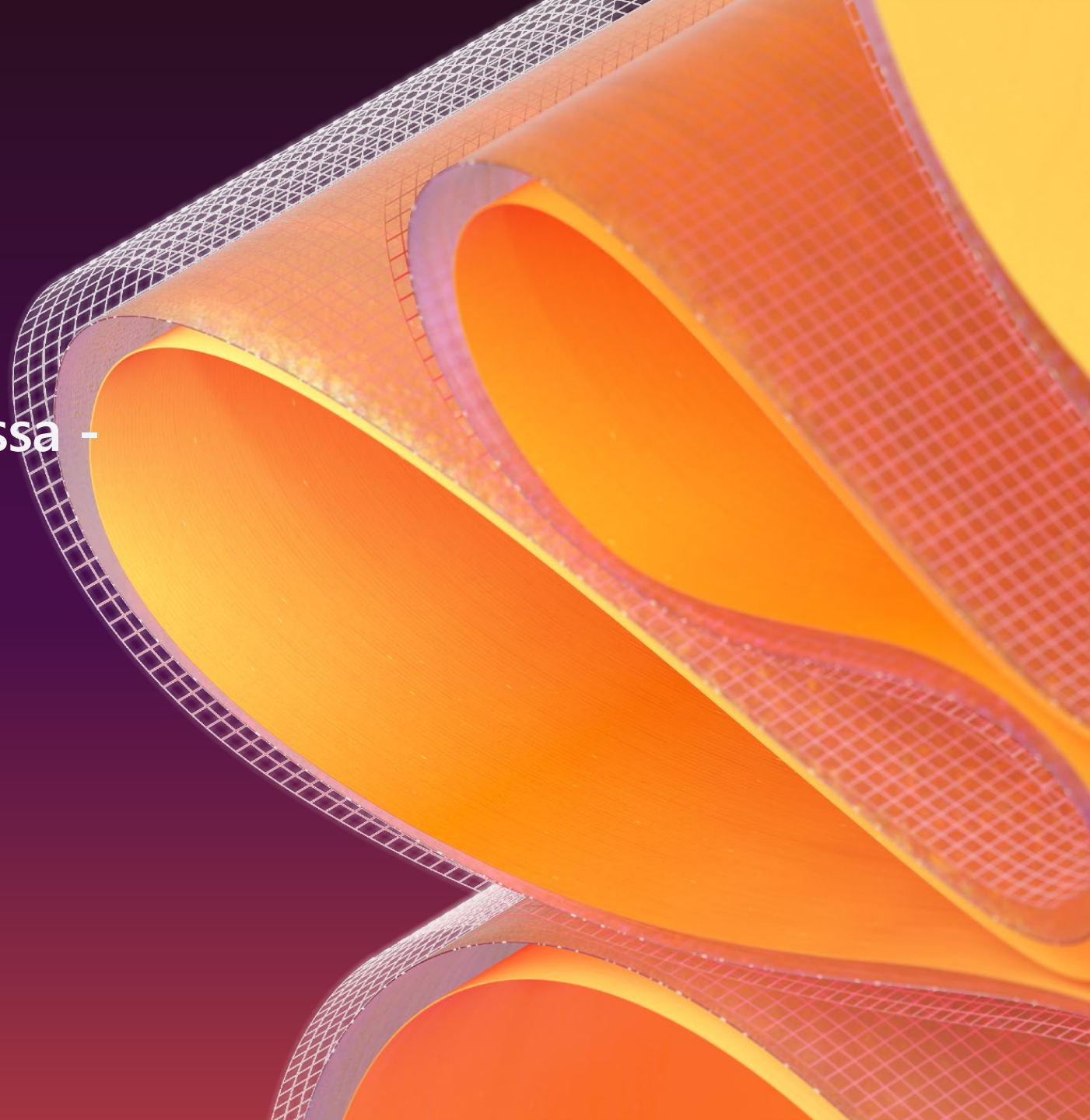




# Hyödynnä tekoälyä markkinoinnissa – Vie personoitu asiakaskokemus seuraavalle tasolle

Samuel Tenhunen, Tietoevry Create  
Sami Pappila, Microsoft

3.4.2024





Microsoft

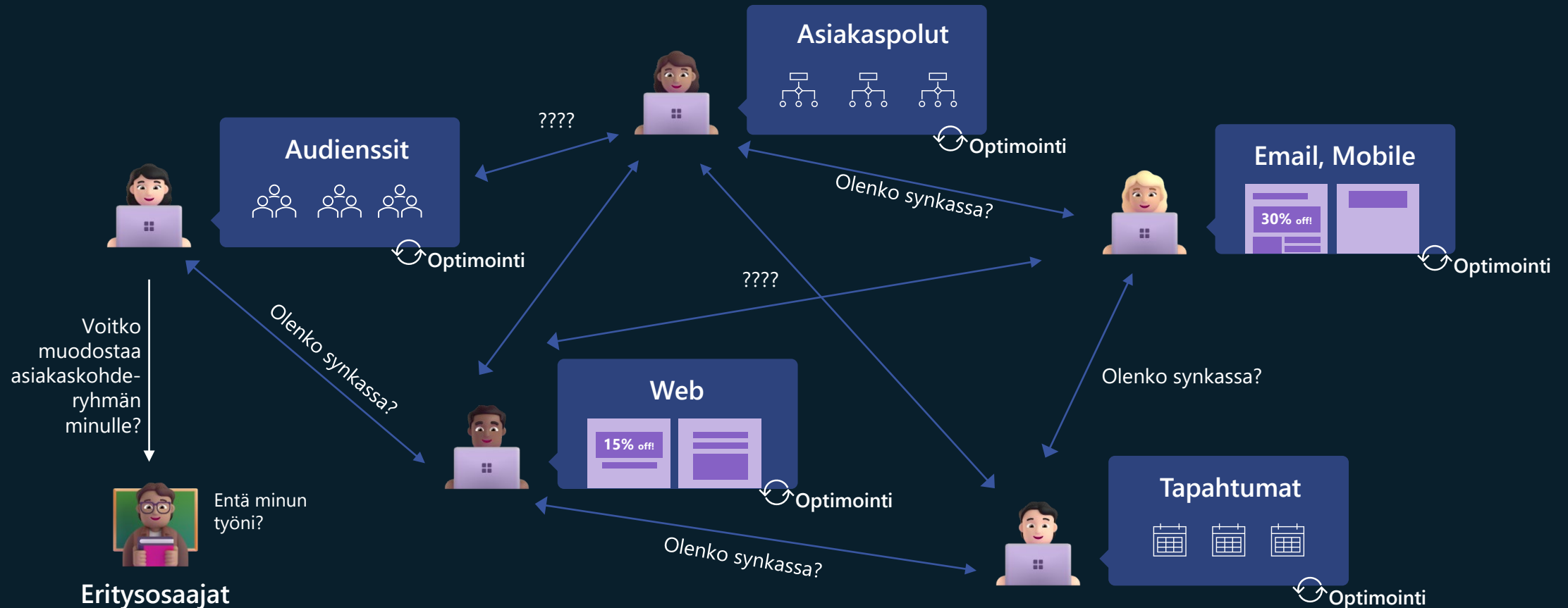


tietoEVRY

Mitä haasteita markkinoija voi lähteä tekoälyn avulla ratkomaan?

Asiakaskokemusten optimointi  
skaalautuvasti on aikaa vievää  
ja vaikeaa...

...johtuen manuaalisista, **pirstaloituneista** ja paikallisesti optimoiduista prosesseista.

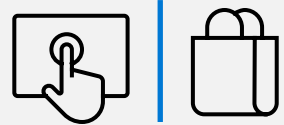


**Tämä johtaa katkonaisiin tai täysin hajonneisiin asiakaskokemuksiin**

# Markkinoijien ja asiakaskokemusjohtajien haasteet



Kyvyttömyys  
ymmärtää ja  
ennustaa asiakkaita  
toimivalla tavalla



Digitaaliset, fyysiset  
ja inhimilliset  
kokemukset ovat  
irrallaan toisistaan



Kyvyttömyys  
vaikuttaa hetkiin,  
joilla on merkitystä



Siiloutuneet  
organisaatiot  
johtavat siilouneisiin  
asiakaskokemuksiin





Microsoft



Miten teknologia ja tekoäly voi auttaa markkinointia ja myyntiä yhdistämään voimansa?

# Microsoftin lähestymiskulma

Yhtenäiset asiakaspolut

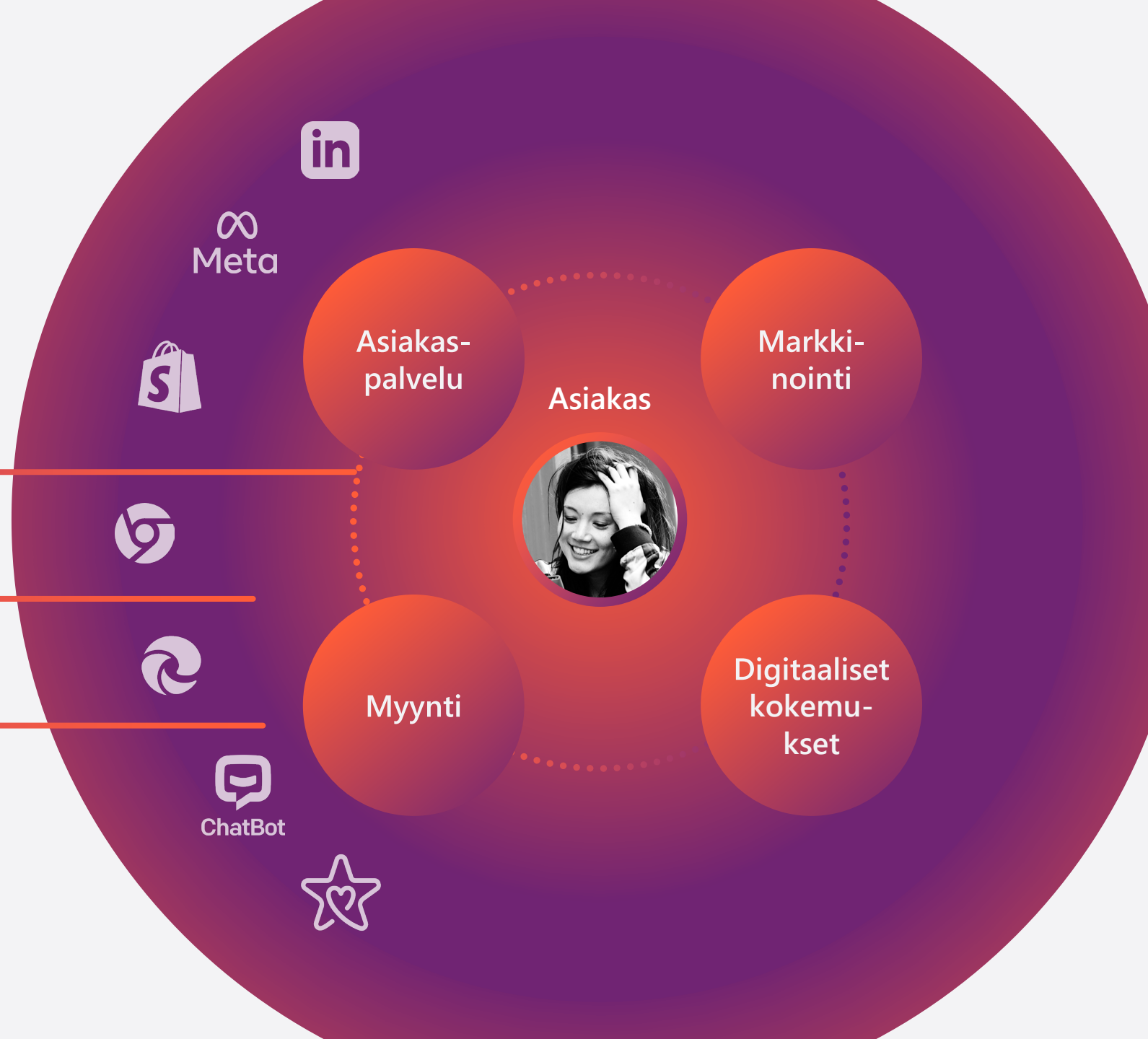
---

Yhteinäinen liiketoiminta-alusta yritysten asiakkuusprosseihin

---

Holistinen 360-näkymä asiakkaisiin

---





Microsoft



Asiakaskohtaamispisteitä on paljon ja dataa kertyy valtavasti. Miten tekoäly voi auttaa kohdentamaan tekemistä?



# Asiakasymmärryksen koostaminen ja aktivointi: Customer Data Platform + Gen AI

The screenshot displays a customer profile for Patti Melendez, including her contact information, activity timeline, and various performance metrics. A Gen AI chat window is overlaid on the profile, providing a natural language interface for generating insights.

### Customer Profile: Patti Melendez

Seattle, Washington, United States  
Last activity: 10/5/2019, 11:01 AM (UTC)

CustomerId: 0109586684fdb0e90c5746118ebcc3a  
Gender: Female  
DOB: 2/19/1987  
Address: 1108 23rd Ave S, Seattle, Washington ... United States

### Activity timeline

4 Survey, 5 Ticket, 5 TransactionHe...

OCT 2019 (1) | SEP 2019 (3)

Transaction - 10/5/2019, 11:01 AM (UTC)  
Sale transaction paid by Check

### Performance Metrics

Metric	Value	Last updated
Average Spend	124.35	2 months ago
Average Retail Spend	145.65	2 months ago
CLV	5300	2 months ago
Total Spend per Visit	68.94	2 months ago
Online Spend	53.68	2 months ago
Reward points	895	2 months ago

### Gen AI Chat Window

**Discover insights about your customers in natural language**

Generate insights about your customers by simply asking a question in natural language. If you are not familiar with...

Customers full name and email who have purchased product X, has reward points above 800 and lives in Uusimaa region

AI-generated content can have mistakes. Make sure it is accurate and appropriate before using. [Read terms.](#)

**Tips for better results:**


- Use names of specific columns and data. For example, "How many subscriptions were activated last year? Use the ActivateDate
- Append additional or clarifying information. For example, "Which customers live in GA? GA is referring to the state Georgia in t

### Bar Chart: CLV for customers like --

Category	Percentage
Normal Sellin...	~10%
Shopping Portal...	~10%
ental Services	~25%
ns & Rebat...	~45%
age, Estate ...	~10%

# Vie asiakaskokemukset seuraavalle tasolle asiakasymmärryksen ja generatiivisen tekoälyn avulla



 Holistinen optimointi



Eritysosajaat

Generatiivinen tekoäly

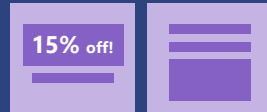
Audienssit



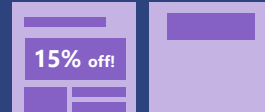
Asiakaspolut



Web



Email, Mobile



Tapahtumat



↑  
Keskittyvät liiketoiminnalle eniten arvoa tuoviin hankkeisiin



Voisiko tekoälyn käyttöä näyttää esimerkin kautta?





# Demo



**Kiitos!**