

SOLTEQ

Haasteet verkkokaupan mittaamisessa

IAB Mittaamisen tietoisuus

Juha Vuohelainen 16.11.2021



Juha Vuohelainen

- Director Digital Strategy
Solteq Commerce
- MBA
- Kiinnostuksen kohteet: CX & UX, digistrategia & konseptisuunnittelu, digimarkkinointi, kanta-asiakkuus ja verkkoliiketoiminnan analyysit
- 12 vuotta Solteqilla konsulttina, aikaisemmin mm. Trainers' House, Microsoft, IUM



Solteq Oyj

Pohjoismainen IT-palveluiden ja ohjelmistoratkaisujen tarjoaja, joka on erikoistunut liiketoiminnan digitalisaatioon sekä toimialakohtaisiin ohjelmistoihin.

Avainluvut	2020
Henkilöstö	593
Maat	6
Toimipisteet	14
Liikevaihto	60,5 MEUR



Solteq Digital palvelut



Pilvipalvelut



Digistrategia



Business, Service & UX
design



Tilausten hallinta



Digimarkkinointi



Data, BI & analyysit



Analytiikka
& kanta-asiakkuus



Mobile apps



Verkkokaupat ja
konsultointi



Tuotetiedon hallinta

Haasteet verkkokaupan mittaamisessa

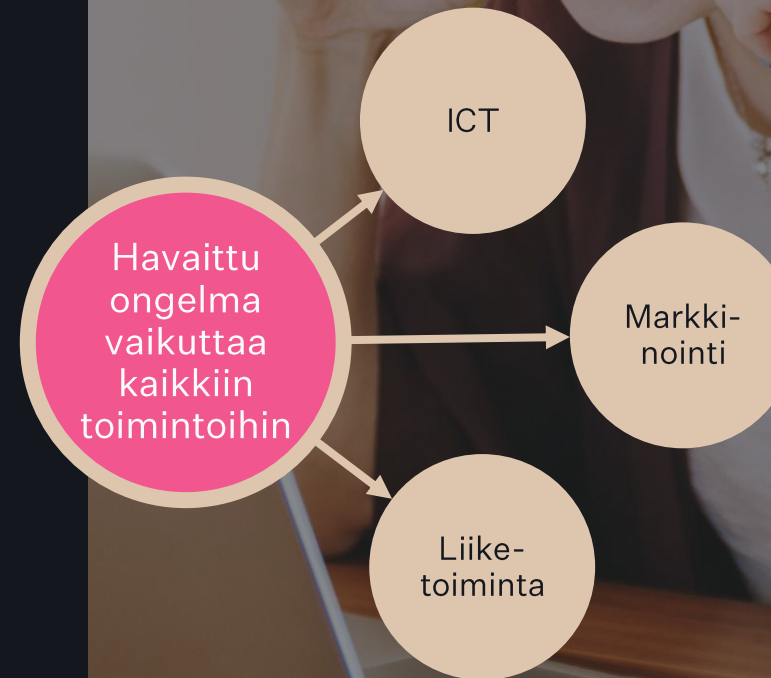
Verkkokaupan haasteita on vaikea ymmärtää silloin kun ne ovat käynnissä

Kun ongelmia tulee, ne vievät paljon resursseja

Juurisyytä voi olla vaikeaa tai mahdotonta mitata

Haasteet aiheutuvat yleensä useiden toimintojen ja prosessien yhteisvaikutuksesta

Todellinen pitkäaikainen vaikutus liiketoimintaan jää mittaamatta



TOP 6 Verkkokaupan mittaushaasteet

1. Datan luotettavuus
2. Mainonnan tehokkuus
3. Konversioaste
4. Keskiostos
5. Palautukset
6. Lojaliteetti



1. Datan luotettavuus

- Cookie consent
- Selaimien estot ja 3PC
- CDP – asiakashallinnan työkalu
- GTM + GA
- Muut mittausjärjestelmät
- Datan testaus ja verifiointi



2. Mainonnan tehokkuus

- Oikeat mittarit?
- Kate
- Luonnollinen kysyntä
- Vaikutusmallit
- Kanavat
- Aikaansaatu käyttäytyminen

3. Konversioaste

- Personointi
- Latausnopeus
- Maksu- ja toimitustavat
- Saatavuus- ja tuotetiedot & kuvat
- Asiakaspalvelu & Chat
- Haku
- USG - Arvostelut



4. Keskiostos

- Sisäinen haku
- Tuotesuosituksukset
- Kitit ja bundlet
- Laskeutumissivujen houkuttelevuus
- Sisäiset promootiot & teaserit
- Ilmaiset toimituskulut
- Kanta-asiakkuus



5. Palautukset

- Mainonnan tehokkuus?
- Mitä mitataan?
- Arvostelut
- Tuotetiedot & kuvat
- How-to videot
- Osto-oppaat



6. Lojaliteetti

- Rekisteröityneet
- Uutiskirjetilaajat
- Uudelleenostajat vs. ensiostajat
- Toimitusaika
- Asiakkaan elinkaarituotto CLV
- Suositteluhaluukkuus
- Kanta-asiakasohjelma



Deep Vision CX

1. Mittaa **kipupisteet**, jotka pienentävät konversiota.
2. Ymmärrä verkko-asiakkaiden **käyttäytyminen**.
3. Tunnista huonon designin **taloudelliset vaikutukset**.

TUNNISTAA

Tekniikan haasteet
Käytettävyyden

LASKEE

Voluunit
Liikevaihdon

RATKAISEE

Designin
Tekniikan

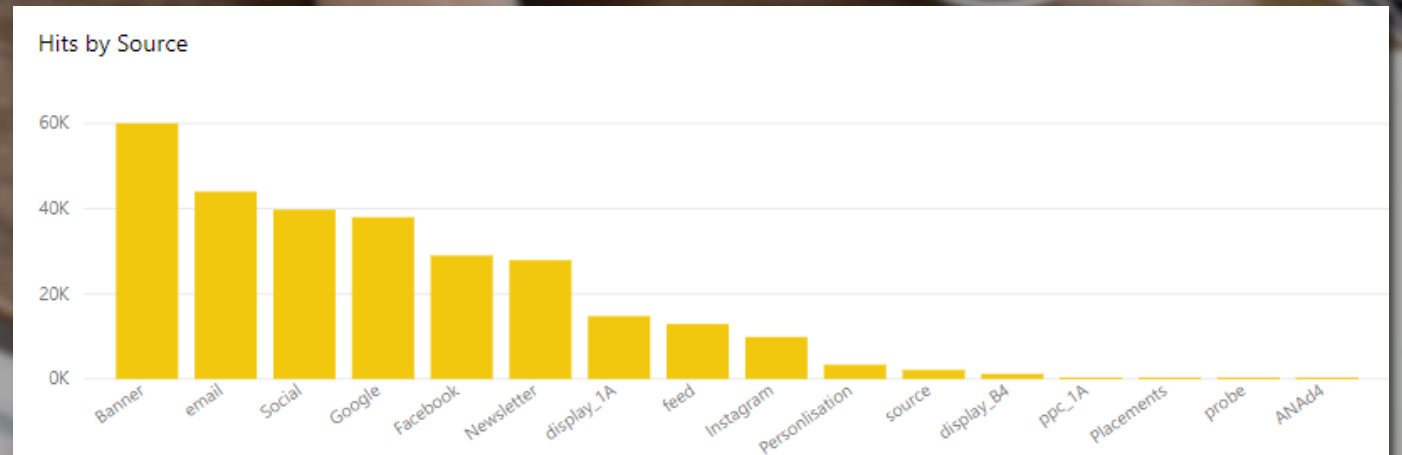
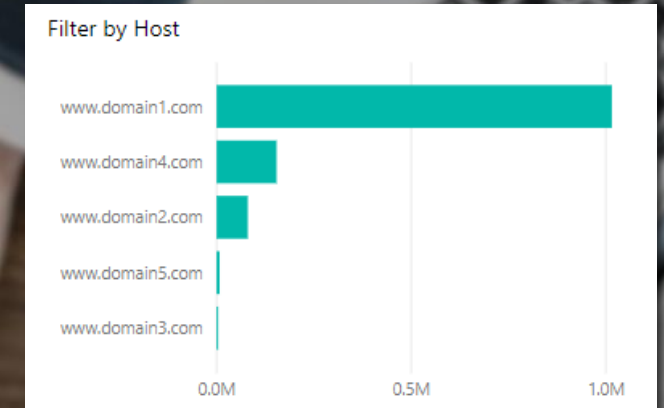
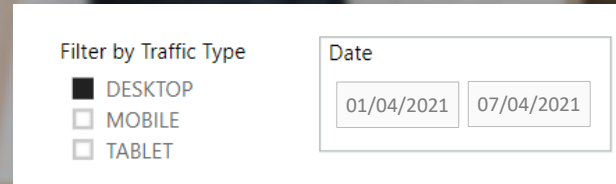
Deep Vision CX

- Kertoo reaaliajassa mitä sivustolla tapahtuu
- Kerää kaiken kävijädatan ja nauhoittaa kipupisteet
- Huomioi GDPR tietoturvan ja asiakkaiden hyväksynnän seuranta varten
- Automaattisesti näyttää nauhoitetun esimerkin ongelmakohtasta
- Kertoo ongelmien aiheuttaman liikevaihdon menetyksen
- Auttaa priorisoimaan korjattavat kohdat
- Data yhdistettävissä yrityksen muuhun BI-raportointiin (Power BI / Qlik / big data)

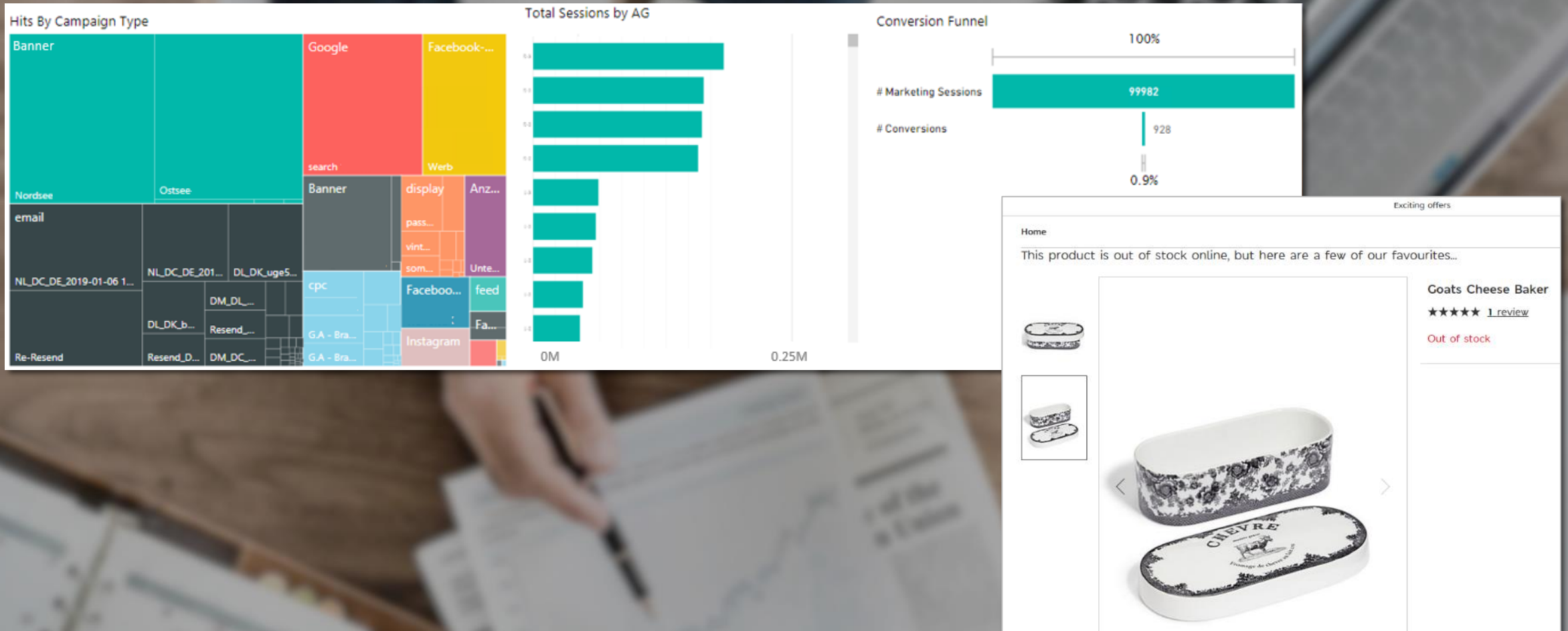


Syväkatsaus markkinoinnin tehokkuuteen

- Ymmärrä taustat kampanjan tehokkuudelle
- Selvitä kampanjan syyt konversioon ja poistumiseen
- Vähennä virheitä laskeutumissivuilla ja asiakkaan ostopolulla
- Ymmärrä saatavuuden merkitys kampanjassa
- Testaa laskeutumissivuja konversion parantamiseksi



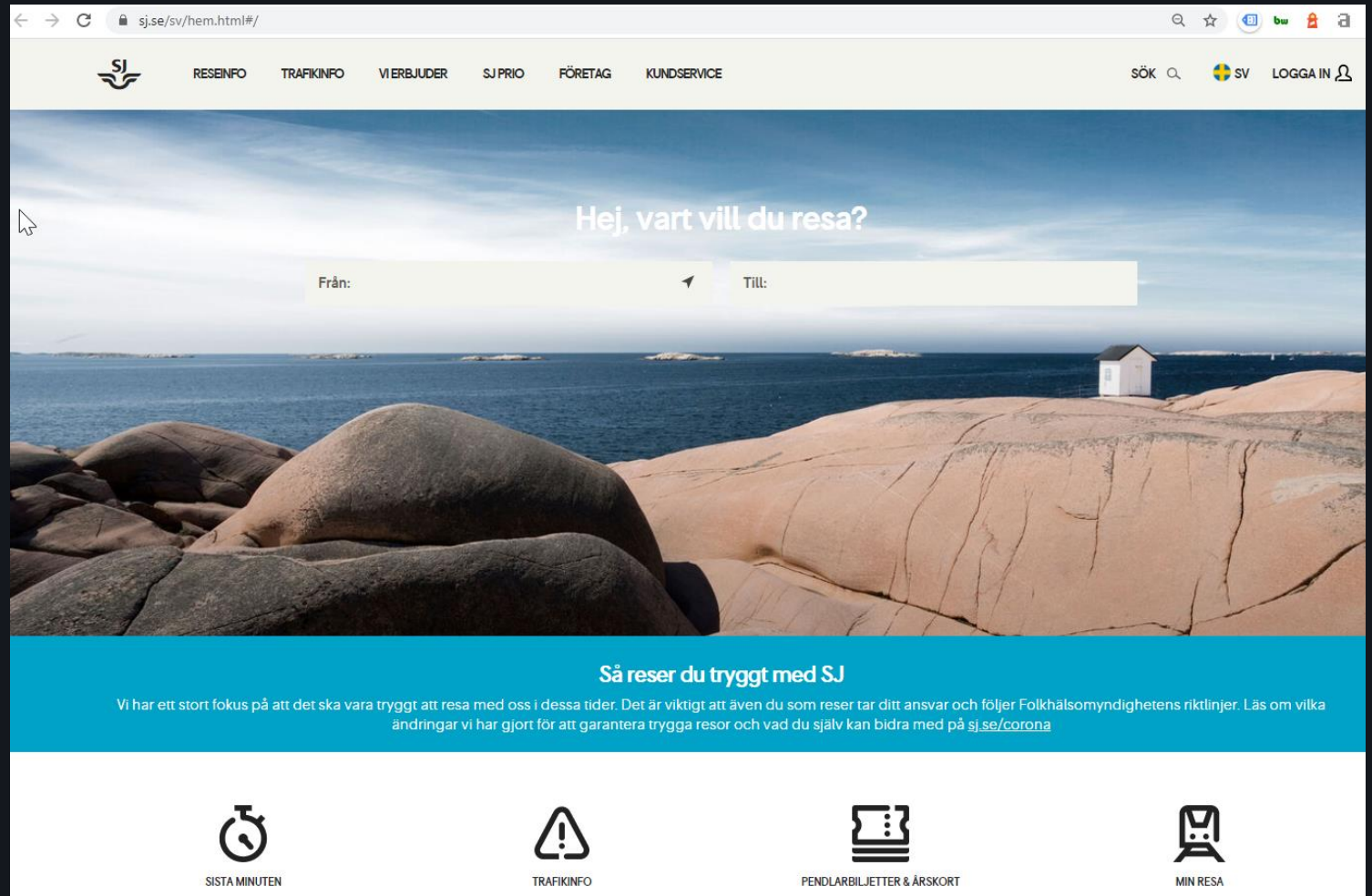
Selvitä syyt konversion taustalla



Asiakascase: SJ

Asiakas käyttää Deep Visionia asiakaspalvelutiimissään mitatakseen mitä haasteita palvelussa on tapahtunut ja mitä pitäisi tehdä asiakaskokemuksen parantamiseksi verkkokaupassa.

- Jatkuva haasteiden seuranta ja analysointi
- Asiakasongelmien ja valitusten käsittelyn tuki
- Versiopäivitysten haasteiden selvittäminen



ATEA.SE ESHOP CLOUD PORTAL Language **Chatt Online** Ny kund Logga in SEK Exkl moms

ATEA Produkter Tillverkare Kampanjer Finansieringsansökan Guider

Sök produkter...

Produkter

Datorer & Kringutrustning

Bärbara datorer

Tablets & Handdatorer

Stationära datorer

Bildskärmar

Tillbehör

Datorväskor

Tangentbord & möss

Kablar

Hårddiskar

Visa allt inom Datorer & Kringutrustni...

Mobiltelefoni

Mobiltelefoner

Hörlurar & headsets

Mobiltelefonfodral & skal

Visa allt inom Mobiltelefoni

Skrivare & Scanners

Skrivare

Skrivarförbrukning

SAMSUNG

Galaxy A32

Enterprise Edition

Förenkla hanteringen av företags mobiler och gör det möjligt att använda mobilerna ännu mer produktivt och effektivt med Galaxy A32 Enterprise Edition.

Köp nu

It-produkter och tjänster för företag

Dra nytta av vårt breda nätverk av konsulter och stora utbud av it-produkter, licenser och tjänster.

Välj hållbart!

Nu är det lätt att välja hållbar it. Klicka här om du vill hitta certifierade produkter, exempelvis TCO Certified.

Frigör kraft med molntjänster

Med Atea Cloud Portal är det enkelt att beställa och komma igång med tjänster i molnet.

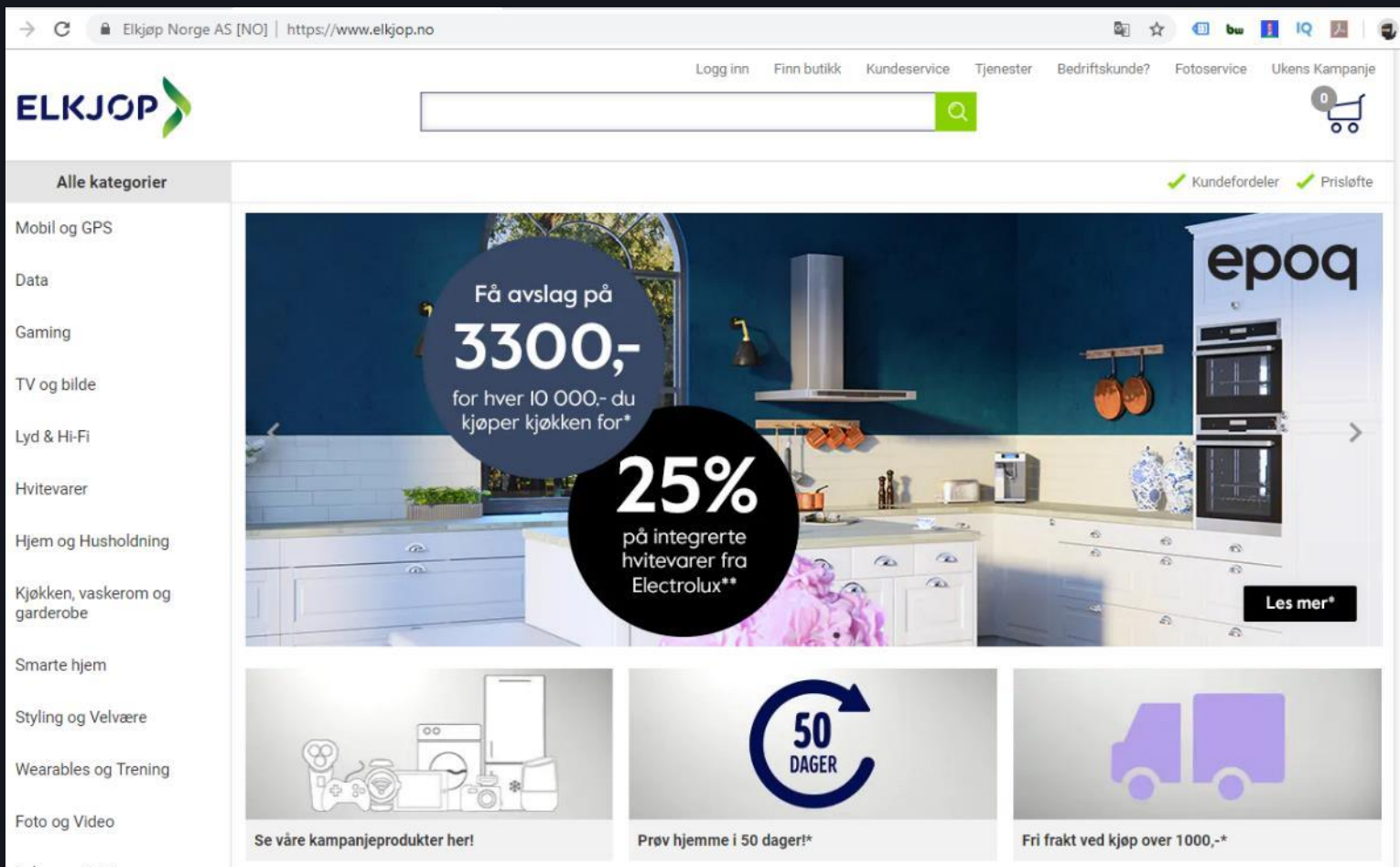
Prenumerera på våra nyhetsbrev

Ta del av kampanjer, produkttips och det senaste inom it. Anmäl dig här.

hp logitech DELL Technologies

Asiakascase: Atea mittaa käyttäjäkokemusta

- Automaattinen verkkokäyttäjätunnistaminen
- Auttaa tekemään dataan perustuvia kehityspäätöksiä verkkokaupassa
- Käyttäjäystävällisempi asiakaskokemus verkossa
- Teknisten virheiden korjaus perustuen todelliseen kävijädataan
- Nopeampi verkkosivun latautuminen
- Parempi sijoitus Google hakukoneessa



Asiakascase: Elkjøp parantaa myyntiä Deep Vision datalla

Reaaliaikainen mittausdata
asiakaskokemuksesta on lisännyt
vuosittaista liikevaihtoa 10-15%.

90% haasteista on
ostoskoriprosessissa.

Deep Visionin avulla Elkjøp pystyy
tekemään dataan perustuvia
liiketoiminnan päätöksiä.

Kotiinviemiset

1. Verifioi datan luotettavuus
2. Seuraa asiakaspolun kaikki vaiheet
3. Mainonnan kautta tulevat kohtaavat sivuston yleiset haasteet
4. Mittaa businesshyödyt ja –hävikit
5. Käytä useita työkaluja – mikään niistä ei kerro koko totuutta
6. Deep Vision lisätiedot

<https://www.solteq.com/en/commerce/deep-vision>



Keskustelu & Kysymyksiä?



SOLTEQ

Kiitoksia!



Juha
Vuohelainen

Director Digital Strategy
juha.vuohelainen@solteq.com
+358 40 580 2603



SOLTEQ