

Tulevaisuuden verkkokauppa: Analytiikka, digimarkkinointi ja tietosuoja

AAVAO
BANG &

Oscar Gaala 2024

Eveliina Vähä-Ruka



Strategi, digitaaliset palvelut

Yli 10 vuoden kokemus markkinointi- ja IT-alan konsulttina työskentelystä. Sivutoiminen verkkokauppayrittäjä.

Erityisosaaminen:

- Digimarkkinointi
- Markkinoinnin ja myynnin teknologiat
- Asiakaskokemus
- Tekoäly

Koulutus: Kauppatieteiden maisteri, KTM



Autamme rakentamaan yrityksiä ja brändejä, joihin sekä henkilöstö että asiakkaat haluavat sitoutua

Yhdistämme syvän asiakas- ja työntekijäymmärryksen luovaan suunnitteluun, vaikuttavaan viestintään ja vahvaan digiosaamiseen. Rakennamme sisältä vahvoja brändejä, erottuvaa B2B-markkinointia ja Suomen parasta työyhteisöviestintää.

80

Markkinoinnin & viestinnän ammattilaista saman katon alla

Pidämme huolta ihmisistä ja tuloksista, yhdistäen vahvan työntekijäkokemuksen ja asiakaskokemuksen.

10

Arvostettu & luotettu yhteistyökumppani

500 viestintä- ja markkinointijohtajaa äänestivät markkinointitoimistoja, joilla on Suomen paras imago. Me olemme TOP 10-listalla.

(Regi Agency Image 2023)

83

Asiakaskokemus & yhteistyö näkyvät NPS luvussa

Toimivan yhteistyön ytimessä on ensiluokkainen asiakaskokemus (NPS 83) ja tehokas projektinhallinta ja -johtaminen.

Voitimme Great Place to Work 2020-kilpailun ja olemme nyt yksi Suomen parhaista työpaikoista. eNPS 81.

Asiakkaitamme

**nokian[®]
TYRES**

Metso:Outotec

UPM RAFLATAC



 **CARGOTEC**

VALTRA

 **fortum**



 **KESKIMAA**

**BUSINESS
TAMPERE**

JYVÄSKYLÄ

TEKNIKUM

 **oscar[®]**
software

TAMPERE.
FINLAND



extron
architects of extrusion

HAARLA

Patria

SKANSKA

Mistä puhumme tänään?

OSA 1: Nykytilanne: Verkkokaupan data ja analytiikka

OSA 2: Verkkokaupan digimarkkinointi: GDPR-vaatimukset, evästeet & analytiikka

OSA 3: Verkkokaupan tulevaisuus: Mitä ottaa huomioon jo nyt?

OSA 1

Nykytilanne

Verkkokaupan data ja analytiikka

Tutkimus: Verkkokaupan nykytilanne 2023

- 66 % kuluttajista teki ostoksia suomalaisesta verkkokaupasta
- 36 % kuluttajista sanoi helppouden tärkeimmäksi syyksi ostaa verkosta
- Perjantai on suosituin päivä verkko-ostamiselle

Verkkokaupan data & analytiikka

- Mitä dataa kerätään ja miksi?
- Mitä työkaluja on hyvä käyttää?
- Miten dataa & analytiikkaa voi hyödyntää päätöksenteossa ja asiakaskokemuksen parantamisessa?

Mitä dataa & miksi?

SEURAA & ANALYSOI:

- kävijämäärä
- demografiset tekijät
- kanavat
- konversioaste
- ostokäyttäytyminen
- suosituimmat tuotteet
- asiakasryhmät
- keskiostos & ostojen lkm
- ostoskorin hylkäysprosentti
- palautukset
- jne.

TYÖKALUT:

- Google Analytics 4
- Google Looker Studio
- Hotjar
- oma verkkokauppa-alusta
- markkinoinnin automaatiotyökalut
- jne.

HYÖDYNNÄ MM. TÄHÄN:

- käyttäjä- ja asiakaskokemuksen parantamiseen
- tuotevalikoiman kehittämiseen
- asiakkaiden segmentointiin
- mainonnan personointiin
- mainonnan kohdentamiseen
- uudelleenmarkkinointiin
- mainoskanavien valintaan
- uudelleen- ja ristiinmyyntiin
- asiakkaiden sitouttamiseen
- jne.

Tunnista, **mistä asiakkaasi
haaveilevat!**

Haudutusmukit

Teetarvikkeet



Haudutusmuki valkoinen

Hyvän teen hetkiin!

Varasto loppu

15,00 €

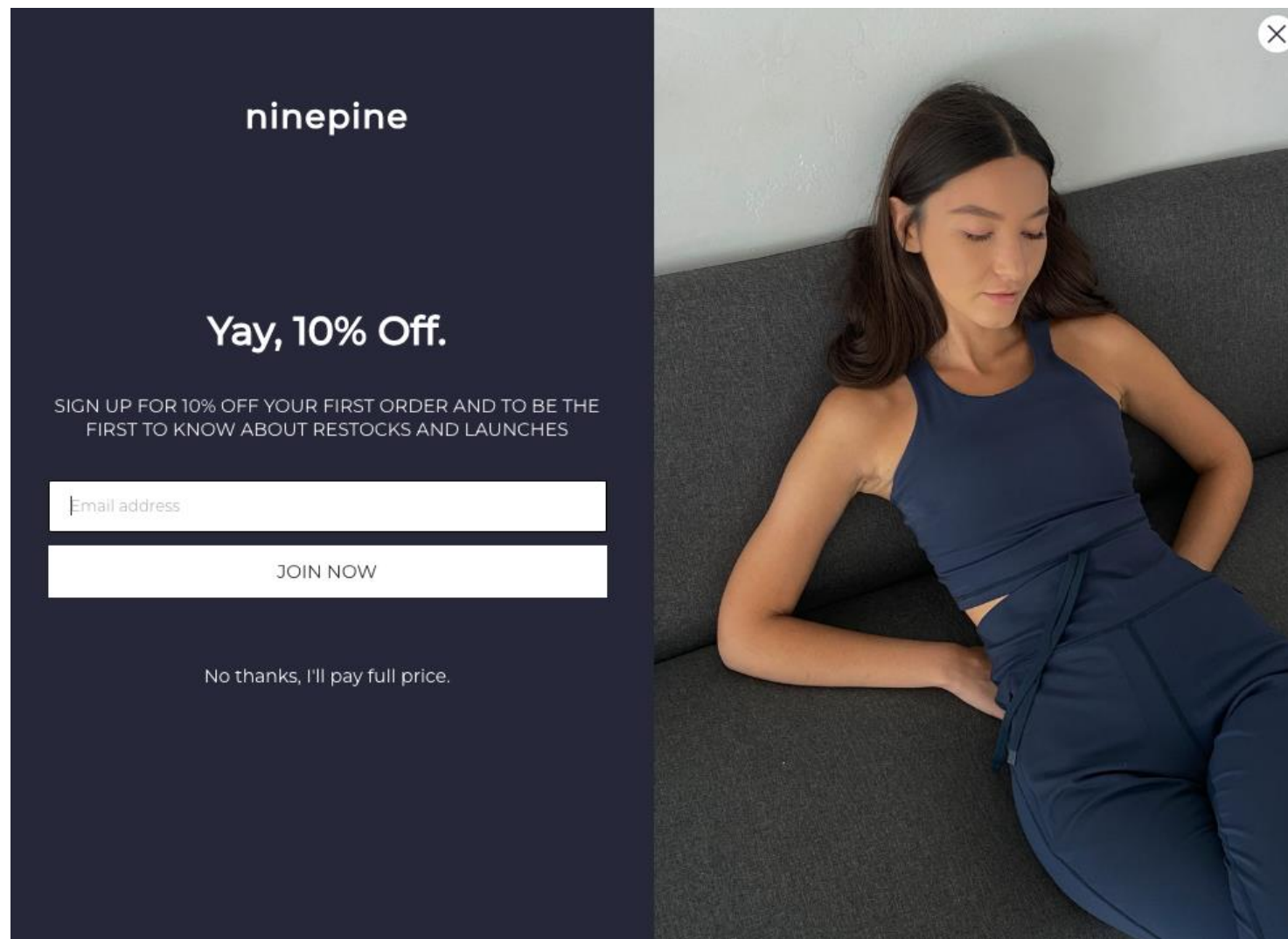
Liity odotuslistalle. Ilmoitamme sinulle sähköpostitse, kun tämä tuote tulee saataville

Valitsemalla tämän ruudun hyväksyt tilin luomisen annetulla sähköpostiosoitteella ja viestien vastaanottamisen sähköpostitse

Sähköpostiosoite

Liity odotuslistalle





ninepine

Yay, 10% Off.

SIGN UP FOR 10% OFF YOUR FIRST ORDER AND TO BE THE FIRST TO KNOW ABOUT RESTOCKS AND LAUNCHES

Email address

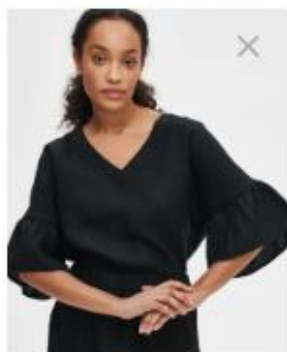
JOIN NOW

No thanks, I'll pay full price.

Toivelistasi

Toivelistasi

Vierailija



LINNET
pellavapusero -
musta

musta / 34

€55.99 ~~€79.99~~

LISÄÄ OSTOSKORIIN



LINNET mekko -
salvianvihreä

salvianvihreä / 34

€97.99 ~~€139.99~~

LISÄÄ OSTOSKORIIN



LEIJA jakku - vihreä

vihreä / XS

€62.99 ~~€89.99~~

LOPPUUNMYTTY

Muistuta Minua Toivelistastani



Vastaanota päivityksiä toivelistasi tuotteista sähköpostin kautta

Etunimi

Etunimi (valinnainen)

Sukunimi

Sukunimi (valinnainen)

Sähköpostiosoitteesi*

Enter your email here

* - Required Fields

Peruuta

TILAA

Lähetämme sinulle sähköpostia, mikäli toivelistasi tuotteiden saatavuudessa tai hinnassa tapahtuu olennaisia muutoksia. Sähköpostiasi ei jaeta muiden kanssa ja sitä käsitellään tietosuojaselosteen mukaisesti.

Osta verkosta

Ostoslista

Lajittele

Äskettäin lisätty

Nimi

Hinta: edullisin-kallein

Hinta: kallein-edullisin



Hyödy alennuksista ja ota listasi mukaasi, minne ikinä menetkin

Kirjaudu sisään saadaksesi jäsenalennuksia ja pitääksesi listasi tallessa. [Liity tai kirjaudu sisään](#)

Päset helposti käsiksi listaan IKEA, kahvilassa tai missä tahansa.

Lataa



Uutuus

KUGGIS

Kannellinen rasia, valkoinen/bambu, 26x35x15 cm, 1.48 kg

12,99

★★★★★ (0)

- 1 +



- [Katso toimitus- ja noutovaihtoehdot](#)

[Näytä mukana toimitetut osat](#)[Lisää vaihtoehtoja](#)

Uutuus

DAKSJUS

Amppeli, 2 kpl, sisä-/ulkokäyttöön vaalea harmaansivertävä, 1.15 kg

14,99

★★★★★ (0)

- 1 +



- [Katso toimitus- ja noutovaihtoehdot](#)

[Lisää vaihtoehtoja](#)

Uutuus

VÄGSJÖN

Kylpypyyhe iso, pinkki, 100x150 cm, 0.61 kg

9,99

Edellinen hinta: 11,99

★★★★★ (78 arvostelut)

- 1 +



- [Katso toimitus- ja noutovaihtoehdot](#)

[Lisää vaihtoehtoja](#)

Vahvista asiakasymmärrystä!

LAPLAND HOTELS CLUB

JÄSENEÄ SAAT AINA PARHAAT EDUT

Liittymällä Lapland Hotels Clubiin saat etuja jo heti ensimmäisestä yöstä lähtien! Saat 10 €:n etusetelin ravintolaan ja [muita etuja](#), kun teet varauksen Lapland Hotelsin verkkokaupasta tai myyntipalvelusta.

LIITY JÄSENEKSI

JÄSENETU: 10 € RAVINTOLASETELI:

- yötä kohden Lapland Hotels Oulussa, Tampereella, Kuopiossa, Bulevardilla ja Arenalla
- vierailua kohden Lapin hotelleissa

JÄSENETU PYSÄKÖINNISTÄ:

- 50 % alennus pysäköinnistä Lapland Hotels Tampereella, Oulussa ja Kuopiossa
- 25 % alennus pysäköinnistä Lapland Hotels Bulevardilla

JÄSENEÄ VOIT KÄYTTÄÄ PISTEITÄ:

- palkintoöihin
- huoneluokan korotuksiin
- hissilippuihin
- välinevuokraan
- Lapland Safariksen aktiviteetteihin
- Joulupukin kammariin



Tervetuloa Finnair Plus -ohjelmaan

Finnair Plus on kanta-asiakasohjelma kaikille, jotka lentävät kanssamme – lensitpä usein tai vain silloin tällöin.

Liity jäseneksi muutamalla klikkauksella ja aloita Avioksien ja tasopisteiden kerääminen. Avioksilla voit saada lentopalkintoja ja korotuksia sekä useita eri palveluja tai tuotteita. Nauti vain jäsenille tarkoitetuista eduista ja tarjouksista heti liittymishetkestä lähtien.

[Liity jäseneksi](#)

[Kirjaudu sisään](#)

Liity Nanson kanta-asiakkaaksi



Nanson kanta-asiakkaana kerrytät ostoksistasi pisteitä ja saat niistä rahanarvoisia etuja!

Kerää pisteitä ja ansaitse upeita etuja.

Kanta-asiakkaana saat enemmän

LIITY NYT

KIRJAUDU SISÄÄN



Upeat tasoedut

Kanta-asiakkaana pääset nauttimaan mahtavista tasoeduista



Pisteitä joka ostosta

Kanta-asiakkaana keräät pisteitä jokaisesta ostosta, 1 € = 1 piste



Raharvoisia etukoodeja

Voit lunastaa etukoodeja keräämilläsi pisteillä



Kanta-asiakstarjouksia

Pääset nauttimaan vaihtuvista kanta-asiakstarjouksista ja kampanjoista



XXL Reward - pisteitä kaikista ostoistasi!

Kanta-asiakasklubi kaikille, jotka rakastavat urheilua, ulkoilua ja erityisetuja.

Liity jäseneksi

Kirjaudu

Liity XXL Reward -jäseneksi
Rekisteröidy >



OSA 2

Verkkokaupan digimarkkinointi

GDPR-vaatimukset, evästeet & analytiikka

Miksi
verkkokauppiiaan
kannattaa välittää
tietosuojasta?

GDPR: Tietosuoja & henkilötiedot

Tietosuojaperiaatteita on noudatettava aina, kun käsitellään henkilötietoja. Rekisterinpitäjän on myös pystyttävä osoittamaan, että tietosuojaperiaatteet toteutuvat tehokkaasti henkilötietojen käsittelyssä.

Kaikki henkilötietoihin kohdistuvat toimenpiteet suunnittelusta keräämiseen, käsittelyyn ja henkilötietojen poistamiseen ovat henkilötietojen käsittelyä. **Jotta henkilötietojen käsittely olisi lainmukaista, sille on oltava sopiva käsittelyperuste.**

Lähde: [Tietosuojavaltuutetun toimisto](#)

Henkilötietoja ei saa käsitellä tavalla,
joka on **ennalta arvaamatonta ja**
odottamatonta rekisteröidyn kannalta.

Henkilötietojen käsittelystä on
kerrottava **selkeästi ja**
ymmärrettävästi.

Rekisteröidylle on kerrottava mm.

- mitä henkilötietoja hänestä kerätään
- mihin tarkoitukseen hänen henkilötietojaan käsitellään
- millä tavoin hänen henkilötietojaan käsitellään
- millaisia oikeuksia hänellä on
- kuka rekisterinpitäjä on
- mitä tarkoitusta varten rekisteröidyn henkilötietoja tarvitaan
- kuinka kauan henkilötietoja tarvitaan
- luovutetaanko henkilötietoja eteenpäin tai siirretäänkö niitä ETA-maiden ulkopuolelle
- miten rekisteröity voi käyttää henkilötietoihin liittyviä oikeuksiaan
- rekisteröidyn oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvista riskeistä

Lähde: [Tietosuojavaltuutetun toimisto](#)

Evästeet

Miksi kolmannen osapuolen evästeistä luovutaan?

- Yksityisyydensuoja
- Tiukentunut lainsäädäntö
- Käyttäjien suhtautuminen

Powered by **Cookiebot**
by Usercentrics**Suostumus****Yksityiskohdat****Tietoja**

Tämä sivusto käyttää evästeitä

Käytämme evästeitä tarjoamamme sisällön ja mainosten räätälöimiseen, sosiaalisen median ominaisuuksien tukemiseen ja kävijämäärämme analysoimiseen. Lisäksi jaamme sosiaalisen median, mainosalan ja analytiikka-alan kumppaneillemme tietoja siitä, miten käytät sivustoamme. Kumppanimme voivat yhdistää näitä tietoja muihin tietoihin, joita olet antanut heille tai joita on kerätty, kun olet käyttänyt heidän palvelujaan.

Välttämätön**Mieltymykset****Tilastot****Markkinointi****Kiellä****Salli valinta****Salli kaikki****OTA YHTEYTTÄ**

Mitä GDPR sanoo evästeistä?

- **Suostumus**, ennen kun ei-välttämätöntä dataa voi käsitellä.
- Käyttäjälle on tarjottava tietoa käytössä olevista evästeistä ja niiden käyttötarkoituksista.
- Jokainen suostumus on dokumentoitava.

Suostumuksen on oltava GDPR:n mukainen eli

- Selkeä, täsmällinen ja vapaasti annettu.
- Evästeiden hylkäämisen on oltava yhtä helppoa kuin niiden hyväksyminen. Verkkosivun käyttämisen jatkaminen ei ole suostumus.
- Ei valmiiksi täytettyjä valintaruutuja.
- Käyttäjän ohjaaminen selainaseuksiin evästeiden hylkäämiseksi on laitonta.
- Suositeltu tapa suostumusten keräämiseksi on ponnahdusikkuna.

Suositus: tee evästebannerista osa verkkosivu- ja brändikokemusta. Brändin persoonallisuus ja ääni saa näkyä!

Oomi Energia

Oomi on sydämeltään paikallinen, mutta valtakunnallinen sähköntuottaja ja paikallisissa sähköyhtiöissä.

Nyt saat Oomi Kiinteä 24kk -sähkösopimuksen hintaan 8,79 c/kWh ja 3kk perusmaksut puoleen hintaan! Nappaa varma sähkön hinta kahdeksi vuodeksi.



Evästeet on hyvä asia, meikä on pistorasia.

Hauskaa, että löysit Oomin. Käytämme evästeitä käyttökokemuksen parantamiseen ja analytiikkaan. Suostumuksellasi käytämme evästeitä myös markkinoinnin kohdentamiseen. Napsauttamalla 'Selvä' hyväksyt evästeiden käytön. [Tietoa evästeistä](#)

[Hallitse suostumuksia](#)

VAIN VÄLTTÄMÄTTÖMÄT EVÄSTEET

SELVÄ

muutokset eikä nessa

amme voit tehdä uuden
muksen tai päivittää toistaiseksi
olevan sopimuksesi seuraavalle
omi Online -palvelussa.

[e-palveluun](#)

Tulossa:

Suositus: käytä tähän tarkoitukseen suunniteltua evästehallinta-alustaa (*Consent Management Platform, CMP*)

Evästeasetukset



Nykyinen tila

- Välttämätön
- Mieltymykset
- Tilastot
- Markkinointi

Näytä tiedot

Powered by **Cookiebot**
by Usercentrics

Peruuta hyväksyntä

Muuta hyväksyntääsi

ä markkinointia & pitäviä ksia

kinan, henkilöstösi rakentaa kasvun. Siksi onnistunut kasvutarina yhdistää
noinnin pitovoimaiseen työyhteisöön. Aava & Bang on yhdistävä tekijä, joka
ävää kasvua sisältä ulos.

Kuinka moni **hyväksyy tai hylkää**
evästeet?

Verkkokaupan analytiikka

Saako Google Analyticsia enää käyttää?

- **Google kerää meistä GDPR:n näkökulmasta tietoja, jotka luokitellaan henkilötiedoiksi.**
- **Yksinkertaistettuna:** Google Analytics ei ole tässä varsinaisesti ongelma, mutta jos käytät mitä tahansa analytiikkaseurantatyökalua (Google Analytics, Hojtar, Piwik Pro tms.) verkkokaupassasi, käytät myös evästeitä. Siksi on ensin kysyttävä, onko tämä käyttäjälle ok.
- **Kysy siis aina ensin!**

Google Consent Mode V2

- Googlen Consent Mode V2 tuli pakolliseksi 6.3.2024 kaikille Google Analyticsin ja Google Adsin käyttäjille.
- **Yksinkertaistettuna:** Jos et hyödynnä mainonnan tukena dataa verkkokauppasi kävijöistä, Consent Modella ei ole sinulle käytännön merkitystä. **Jos taas hyödynnät, se on kaikki kaikessa.**

OSA 3

Verkkokaupan tulevaisuus

Mitä ottaa huomioon jo nyt?

Ketkä pärjäävät
haastavassa
tilanteessa?

Asiakas- ja asiointikokemus ratkaisee!

- Inhimillinen & yksilöllinen asiakaspalvelu
- Luottamus & tunnekokemus
- Aito asiakasymmärrys

Kilpailu on kovaa & erottautuminen hankalaa!

- Oman konseptin selkeys
- Kilpailuetujen kirkkaus
- Kyky tuottaa omaleimaista sisältöä, joka "osuu ja uppoaa kerrasta"

Tulevaisuus on suostumuksellinen!

- Oma asiakasrekisteri & kanta-asiakkaat
- Muutoskyvykkyys & jatkuva oppiminen

Keskity siis dataan minkä **omistat** ja dataan mitä käyttäjät **antavat** itsestään.

Kiitos!

AAVA
BANG
YHDISTÄVÄ TEKIJÄ

Jyväskylä – Tampere – Helsinki – bang.fi