



<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oppiaine	Markkinointi	Päivämäärä	19.10.2010
Tekijä(t)	Suvi Hannula	Matrikelnumero	
		Sivumäärä	52
Otsikko	Verkkoanalytiikka myynnin tukena		
Ohjaaja(t)	KTT Ulla Hakala, KTT Juha Panula		

Tiivistelmä

Myyntityöhön on vaikuttanut teknologian kehitys. Internet on yksi tärkeimpiä tekniikan mahdollistamia työkaluja myyntityön tueksi. Yritykset voivat hyödyntää Internetiä uusien asiakkaiden löytämisessä ja tietolähteenä asiakkaiden kiinnostuksen kohteista. Lähes kaikilla suomalaisilla yrityksillä on oma verkkosivusto, sillä verkossa läsnäolo on nykyisin lähes välttämätöntä. Verkkosivuston kävijämääriä ja kävijöiden toimia verkkosivustolla voidaan seurata verkkoanalytiikan avulla.

Tässä tutkielmassa tarkastellaan millä tavalla verkkoanalytiikalla kerättyä tietoa voidaan hyödyntää myynnin tukena. Tutkimuksen tarkoitus on jaettu seuraaviin osaongelmiin: 1) Millaista tietoa verkkosivuston kävijöistä voidaan kerätä verkkoanalytiikalla? 2) Millainen verkkoanalytiikalla kerätty tieto tukee myyntiä? 3) Millä tavalla verkkoanalytiikkaa voidaan hyödyntää myyntiliidien tuottamisessa? Tutkielmassa on käsitelty henkilökohtaisen myyntityön, asiakastiedon ja verkkoanalytiikan kirjallisuutta, teorioita sekä aiempia tutkimuksia. Tässä tutkielmassa keskitytään myyntityön tarkasteluun yritysmarkkinoiden näkökulmasta, sillä henkilökohtaisen myyntityön sanotaan olevan tärkeää etenkin yritysmarkkinoilla.

Verkkoanalytiikalla voidaan seurata verkkosivuston kävijämääriä ja kerätä tietoa yksittäisistä verkkosivukävijöistä. Yksittäisistä kävijöistä saatavia tietoja ovat muun muassa kävijän verkkosivustolle tuloaika, vierailun kesto sivustolla, kävijän toimet sivustolla ja mistä kävijä tuli sivustolle. Verkkoanalytiikan mahdollistama kävijöiden toimien seuraaminen ja analysointi verkkosivustolla tuottaa tietoa kävijöiden kiinnostuksen kohteista ja tätä tietoa voidaan käyttää myynnin tukena. Verkkoanalytiikalla voidaan poimia myyntiliidejä yrityksen myyjien käyttöön ja näin tukea myyntityön suorittamista.

Asiasanat	verkkoanalytiikka, henkilökohtainen myyntityö, asiakastieto
Muita tietoja	