

Analytiikkapalveluiden toimiala syntynyt

Sähköisten palveluiden suosion kasvaessa yritykset ovat panostaneet palveluiden seurantaan ja mittaamiseen. Erilaisia palveluita mittaavien analytiikkatuotteiden ja -palveluiden suosio on lisääntynyt Suomessa merkittävästi viime vuosina. Samalla maahan on syntynyt kokonaan erillinen analytiikkapalveluiden toimiala, joka tarjoaa yrityksille sähköisten palveluiden seurannan teknologioita, asiantuntijapalveluita, koulutusta ja ylläpitoa.

Sähköisten palveluiden menestys edellyttää seurantaa

Analytiikkapalvelut ovat jo tällä hetkellä käytössä hyvin laajasti halki yritys-kentän. Kwanticin, Naviatechin, Snoobin ja TNS Gallupin yhteistyössä toteuttaman tutkimuksen mukaan 87 % keski-suurista ja suurista yrityksistä käyttää jotakin kävijäseurannan palvelua. Pienissä yrityksissä käyttöaste nousi 79 %:iin.

Palveluiden ja seurantajärjestelmien käyttö tukee yritysten sähköisten palveluiden tavoitteita. Niiden avulla yritykset seuraavat kävijämäärien kasvua, myynnin kehitystä sekä verkkomainonnan tehokkuutta.

Analytiikkapalveluiden haasteet

Nykytilanne ei kuitenkaan ole täysin ongelmaton. Monet yritykset kokevat analytiikkapalveluiden käytön haasteelliseksi. Sähköisten palveluiden seurantaa ei ole saatu sovitettua luontevasti osaksi yrityksen toimintaa. Osaamishaasteet ovat niin ikään melkoisia.

Ongelmat eivät kuitenkaan ole pelkästään tietoa hyödyntävien yritysten sisäisiä. Palveluiden tarjoajien toiminnassa on myös kehitettävää. Analytiikkapalveluiden hinnoittelu on paikoin monimutkaista ja sekavaa, eikä asiakasyritys aina tiedä miten palvelun hinta muodostuu. Palveluntarjoajien ja asiakasyritysten väliset suhteet jäävät toisinaan pinnallisiksi, minkä vuoksi kerättyä tietoa ei pystytä hyödyntämään aina niin hyvin kuin olisi mahdollista.

Haasteista huolimatta toimiala on kehittymässä hyvään suuntaan. Moni yritys tarjoaa jo nyt korkeatasoisia palveluita ja asiakastyytyväisyys on varsin hyvällä tasolla. Palveluntarjoajien kenttä on erityisesti konsultointipalveluita tarjoavien yritysten osalta pirstaleinen. Siksi palveluiden tarjonnan voidaan ounastella lähiaikoina selkeytyvän yrityskauppojen kautta.

Tietoa tutkimuksesta

Tiedot perustuvat Kwanticin, Naviatechin, Snoobin ja TNS Gallupin yhteistyössä toteuttamaan tutkimukseen Analytiikkapalvelut Suomessa 2009. Tutkimuksessa selvitettiin yritysten sähköisten palvelujen seurantaa ja analytiikkapalveluiden käyttöä haastatteleamalla 108 erikokoisen suomalaisyrityksen edustajaa.

Lisätietoja

TNS Gallup Oy
Kalle Ahokas, yhteyspäällikkö
Puh. +358 9 613 50 615
kalle.ahokas@tns-global.com

Janne Korpi, toimitusjohtaja
Kwantic
+358 50 337 6433
janne.korpi@kwantic.com

Petri Mertanen, toimitusjohtaja
Naviatech Solutions
+358 400 792 616
petri.mertanen@naviatech.fi

Jukka Ropponen, toimitusjohtaja
Snoobi
+358 400 423 910
jukka.ropponen@snoobi.com