HubSpot User Groups
Helsinki

Grow Better - Inbound 2019

HUG Helsinki 3.10.2019

#HugHelsinki

HubSpot User Groups
Helsinki

9.25 – 9.30

Tervetuloa!

Mika Ahonen & Yvonne Edfelt

#HugHelsinki

Ohjelma

09.25 Tervetuloa HUG:iin
HUG Leaderit Mika Ahonen & Yvonne Edfelt

09.30 Fiksumpaa HubSpot-analytiikkaa ja -raportointia Supermetricsin avulla
Mikael Thuneberg, Supermetrics

10.05 Kasva paremmin - Takeaways from Inbound 2019
Jani Aaltonen, Sales Communications Finland Oy

10.45 Tauko

10.55 Aika rebootata CRM
Mikko Seppä, Advance B2B

11.30 Aaltonen & Seppä QA
Kysy mitä tahansa myynnistä, markkinoinnista ja teknologiasta
Jani Aaltonen, Mikko Seppä

HubSpot User Groups
Helsinki

9.30 – 10.05

Fiksumpaa HubSpot-analytiikkaa ja -raportointia Supermetricsin avulla

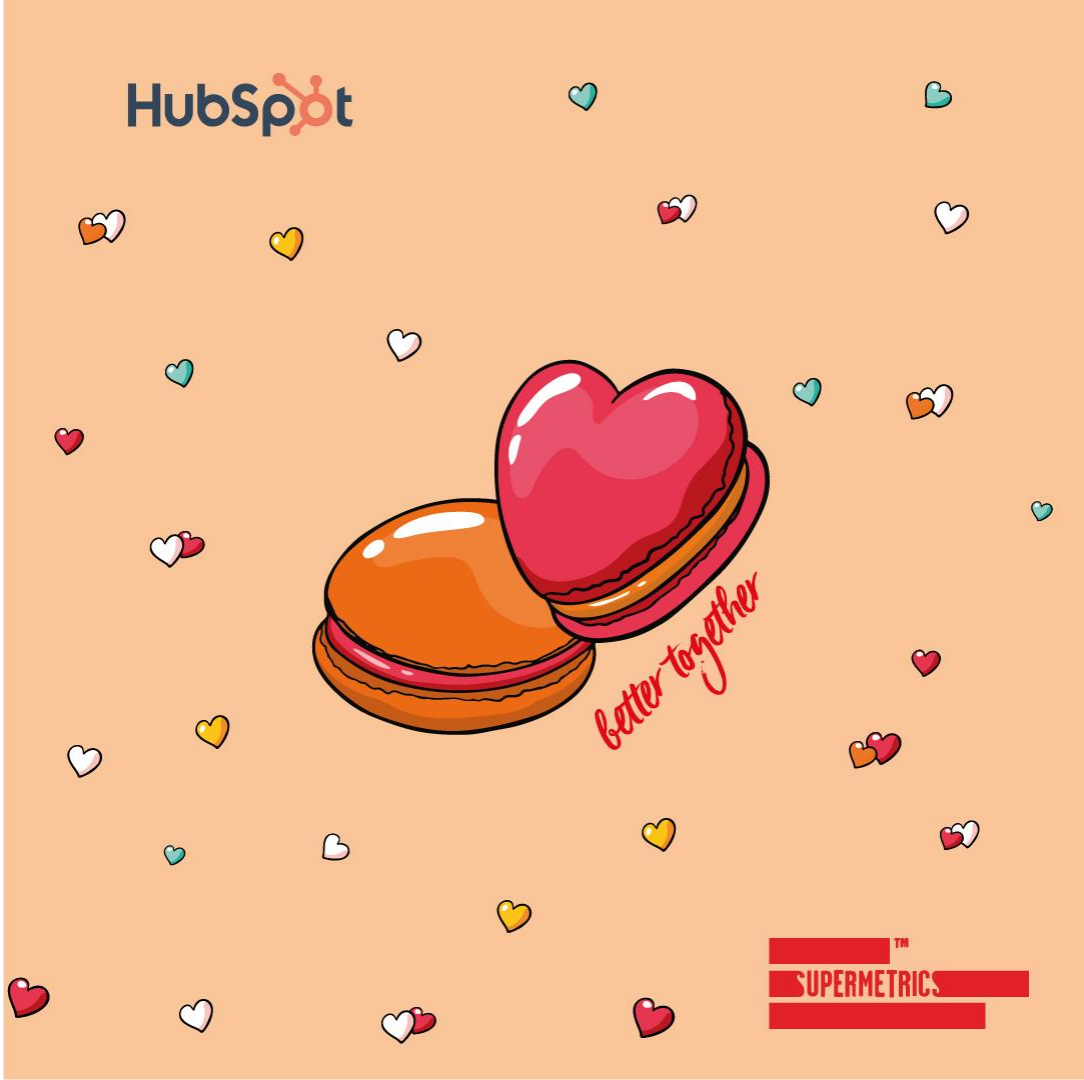
Mikael Thuneberg, CEO & Founder
Supermetrics

#HugHelsinki

Fiksumpaa HubSpot-analytiikkaa ja -raportointia Supermetricsin avulla

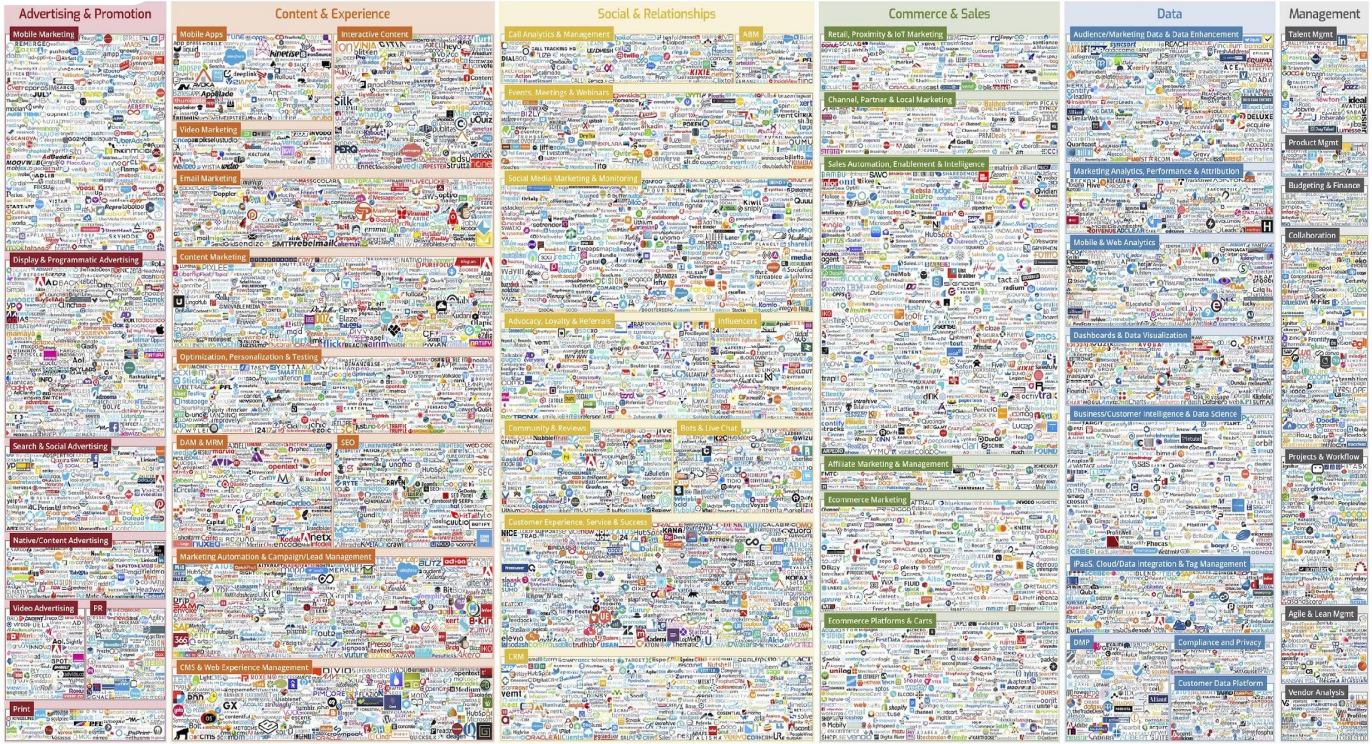
Agenda

- About Supermetrics
- HubSpot reporting: challenges & limitations
- Superpowering your HubSpot analytics with Supermetrics
- Demo



About Supermetrics

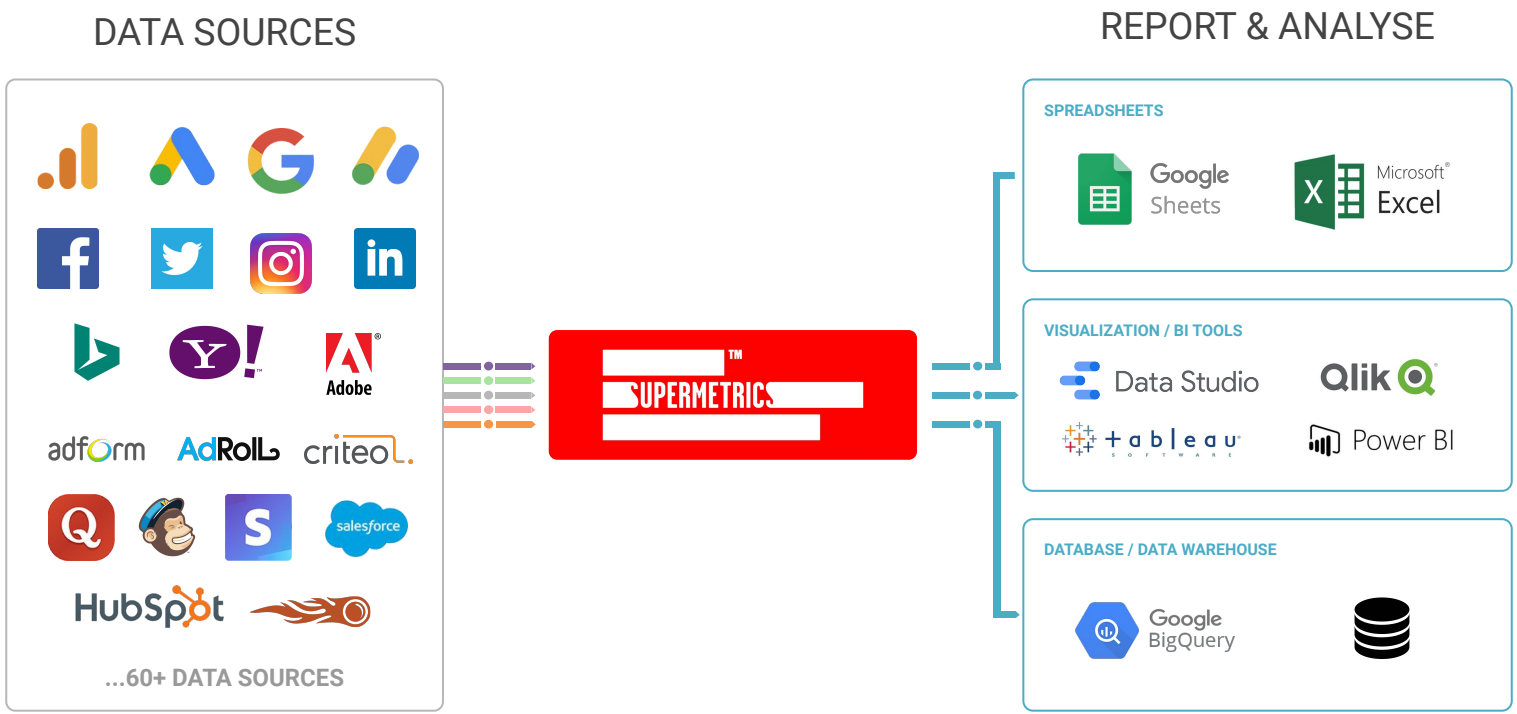
The problem



Copyright © 2018 Marketing Technology Media, LLC. See http://chiefmartec.com/2018/04/marketing-technology-landscape-supergraphic-2018/ for details and sources.

Produced by Scott Brinker (@chiefmartec), Anand Thaker (@AnandThaker), and Blue Green Brands.

The solution



SUPERMETRICS™

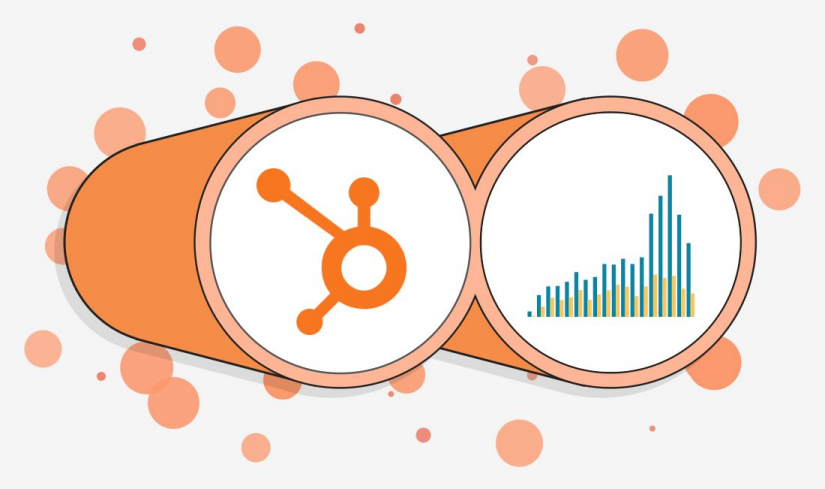
12,000+	Paying customers
€15M	ARR
2.4x	YoY Growth
€25bn+	Ad spend processed

Google
Nestlé
dyson
L'ORÉAL
iProspect
HubSpot
PBS
TBWA\
WARNER BROS.
intel

Reporting in HubSpot:

challenges and limitations

- Limited to HubSpot’s UI
- Difficult to customize reports
- No granular drilling-down
- No multi-portal reporting
- Doesn’t include non-HubSpot data

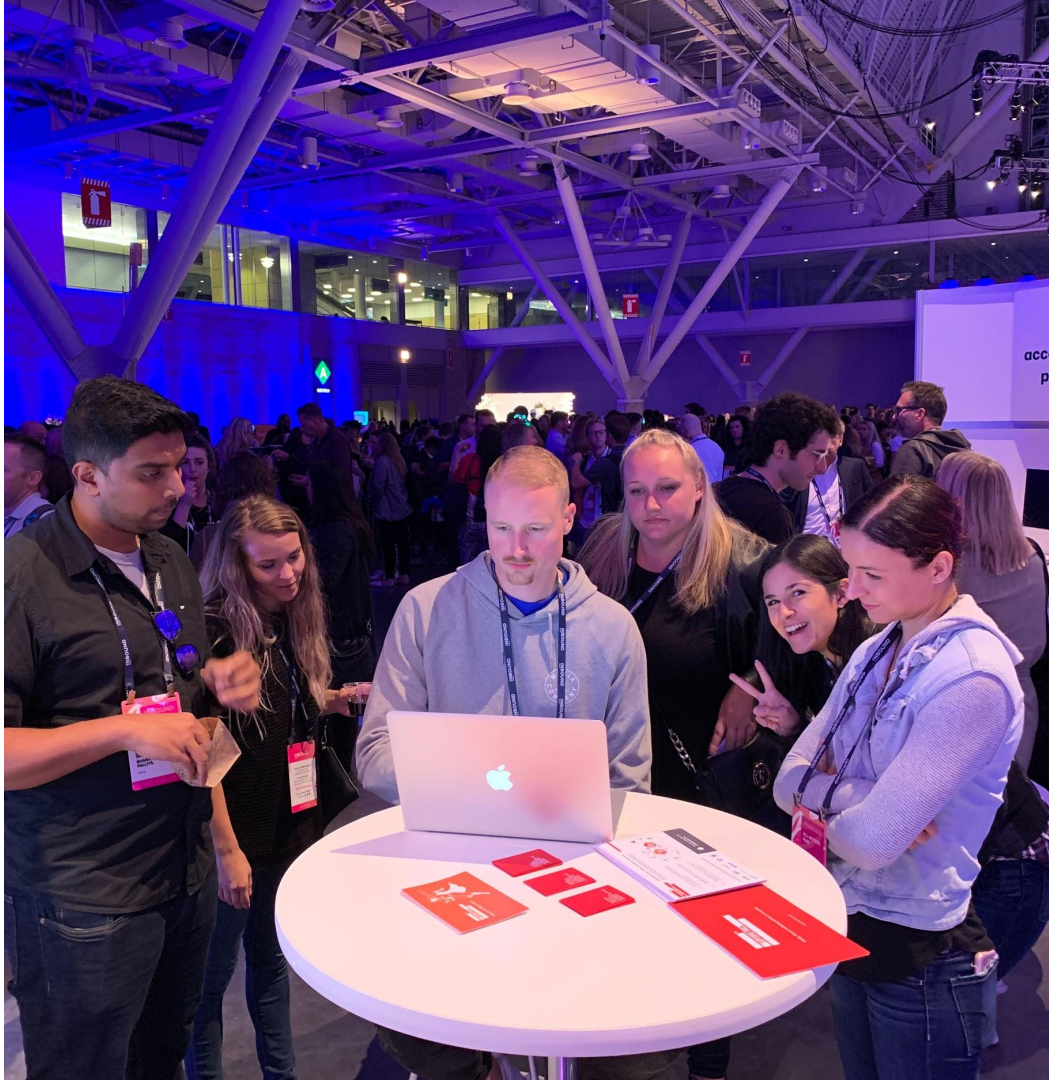


Supermetrics for HubSpot

SUPERMETRICS™

Superpower your HubSpot analytics

- **Minimize manual** data collecting and organizing
- Easily get HubSpot data into **spreadsheets** and set them to refresh automatically
- Create beautiful HubSpot **dashboards** in Google Data Studio, Qlik or Tableau
- Effortless **multi-portal** reporting
- **Combine** HubSpot data with other marketing data with a few clicks



Try out Supermetrics for HubSpot!

- Free 14-day trial
- **20% off** Supermetrics license with the code **HUGHELSINKI** until 31.10.2019
- Visit **supermetrics.com/hubspot** to get started
- **Book a demo** with an expert from our sales team for a walkthrough

Kiitos!

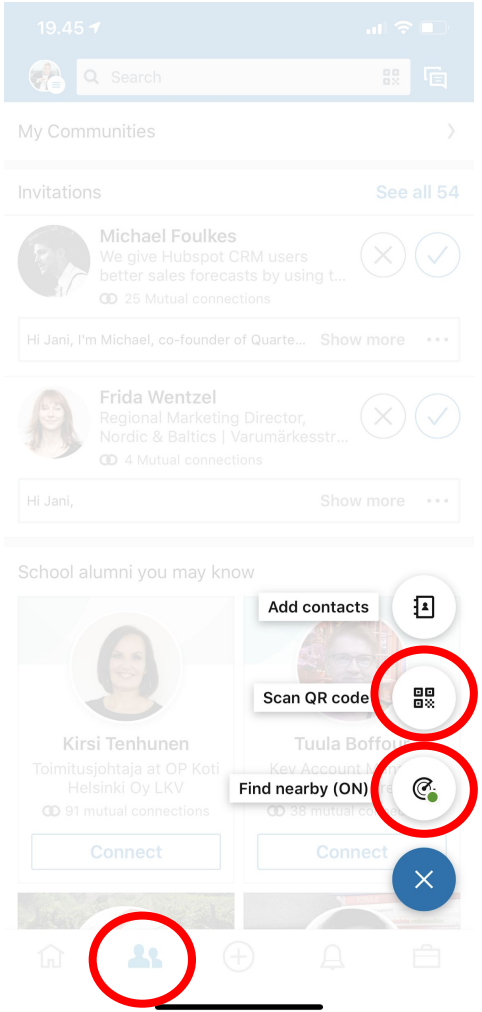
HubSpot User Groups
Helsinki

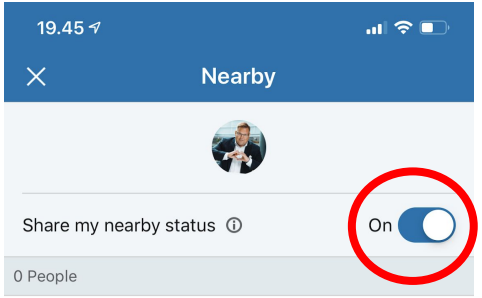
10.05 - 10.45

Kasva paremmin - Takeaways from Inbound 2019

Jani Aaltonen, CEO & Founder
Sales Communications

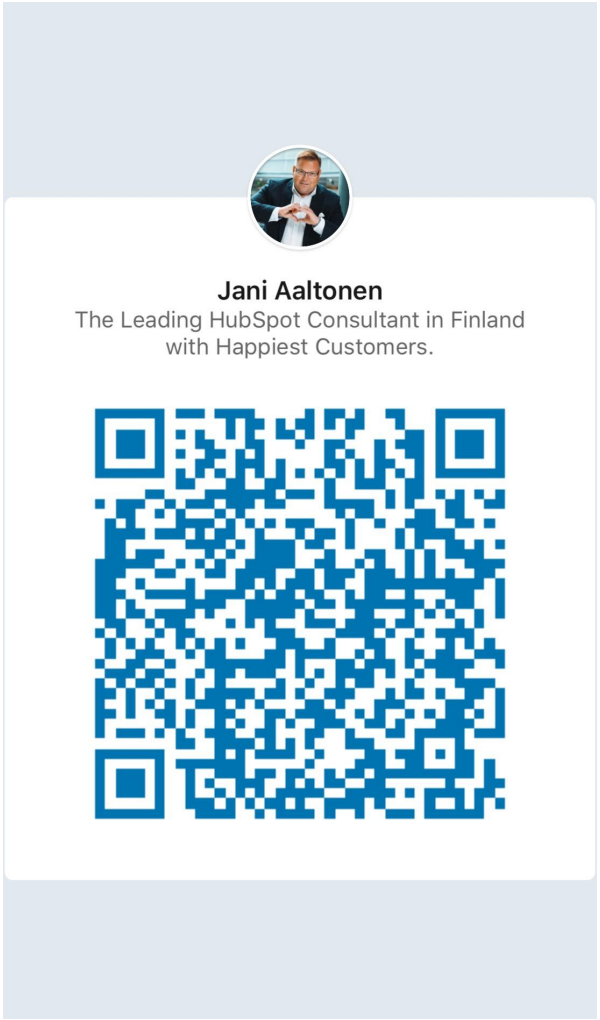
#HugHelsinki





Looks quiet around here

Check back later to network with people nearby. Make sure to leave Find Nearby ON.



Jani Aaltonen

- CEO and Founder of Sales Communications
- 17 years as an entrepreneur
- HubSpot Certified (AIC)
- 6 years as a HubSpot partner
- Podcast Host
  - Kasvupodcast
  - Myyntikanava
  - Suoraa puhetta
  - a life of a HubPartner
- Writes to salescommunications.fi and janiaaltonen.net

Osaaminen Sertifioitu HubSpotin toimesta

Tekninen ja konsultoiva henkilökunta on sertifioitu HubSpotin puolelta Advanced Implementation Certifikaatilla. Tämä sertifikaatti takaa osaamisen suurten yritysten implementaatio-, integraatio- ja migraatioprojekteissa.

Sertifikkaatteja on myönnetty koko maailmassa 13 HubSpot-kumppanille joista EMEA-alueelle 4.

Sales Communications on yksi EMEA-alueella.

Advanced Implementation Certification

Jani Aaltonen

The bearer of this certificate is hereby deemed fully capable and skilled in providing implementation, integration, and migration services for HubSpot's upmarket customers. They have been tested on the expectations and process of this track in the partner program and have demonstrated the required depth of knowledge.

Certified: Sep 30 2019 - Valid until: Sep 29 2020

Certification code: 8924ce20654a47839f870c1406cf7c45

HubSpot Academy

CEO Brian Halligan

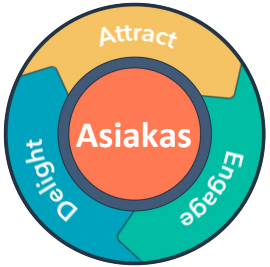
Takeways from INBOUND19

INBOUND19 - ASIAKASKOKEMUKSELLA ERILAISTAMINEN

08
09.2019

MARKKINOINTI • MYYNTI • HUBSPOT • STRATEGIA

Jos kitkakertoimia ei pienennetä kasvu vaikeutuu entisestään.



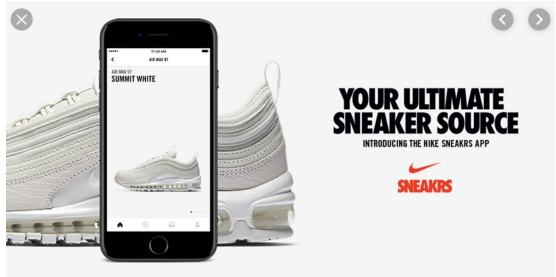
Wolt

whim

M ROOM

MARRIOTT BONVOY™

Spotify®



Buy now with 1-Click®

NETFLIX

Vakiintuneet toimijat

Kohtaamiset hankalia

9-5

Välikäsiä

Offline

Myyjän ammattitaito merkitsee

Mitä myyt merkitsee

Kertaostos

Myyntifunneli

Markkinoi

Asiakaskokemuksella erilaistavat

Kohtaamiset helppoja

24/7

Asiakassuhteeet merkitsevät

Online

Vertaisryhmä merkitsee

Kuinka myyt merkitsee

Jatkuva asiakkuus

Flywheel

Suosittelut

sales communications

“I sell books”

“I sell what ever I want”

Mikä Inbound19?

HubSpotin vuosittainen tapahtuma Bostonissa USA:ssa

26 000 osallistujaa johdon, myynnin, markkinoinnin ja asiakaspalvelun ammattilaisia

Iso päivitys myynnin, markkinoinnin ja asiakaspalvelun tulevaisuuteen

www.inbound.com

Janin tapahtuma Flywheel

sales communications

Maailma muuttuu

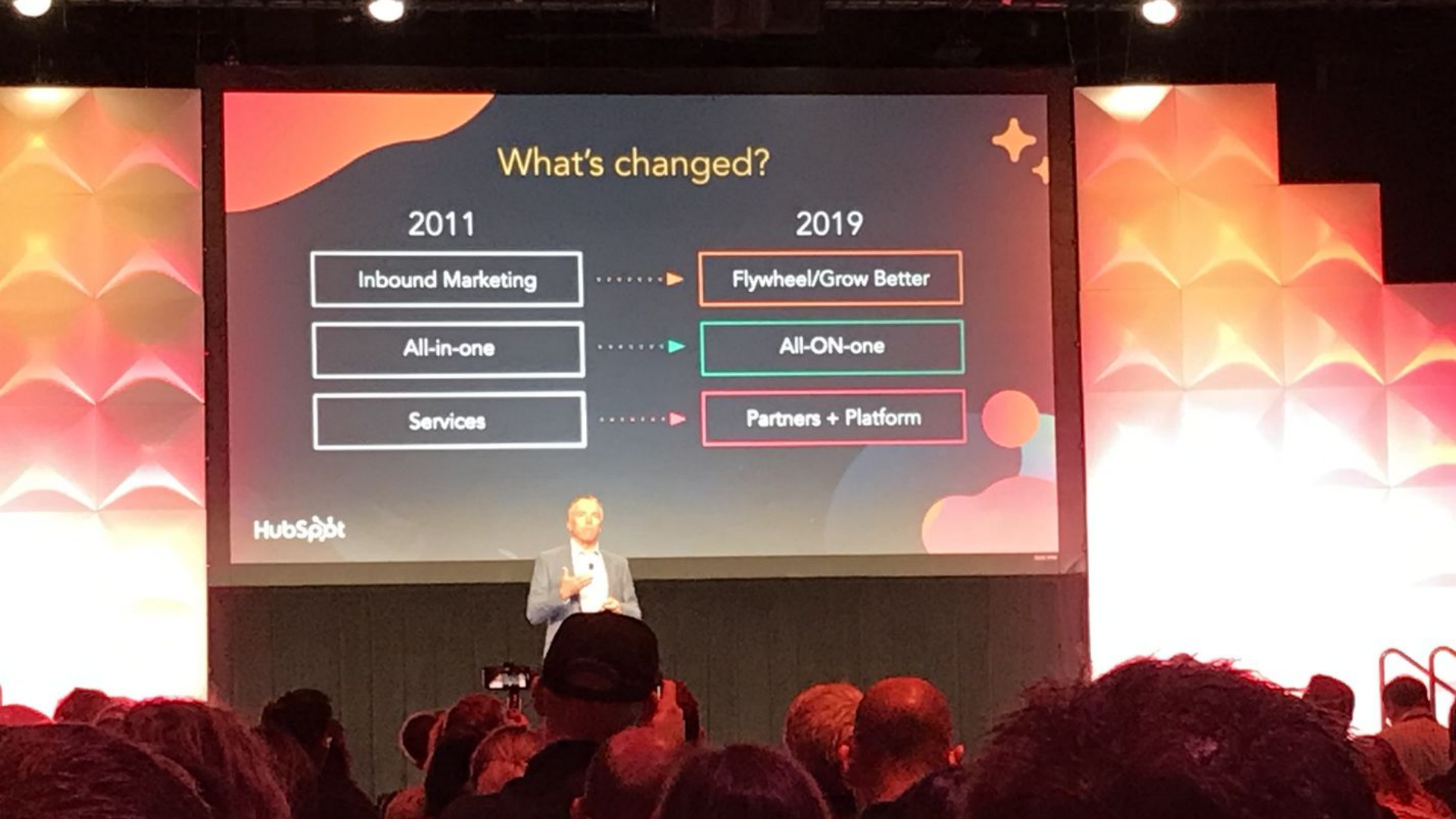
Mene oppimaan

Koosta synteesi

Luo uusia palveluita

Luo asiakkaille uutta liiketoimintaa

Tyytyväiset asiakkaat

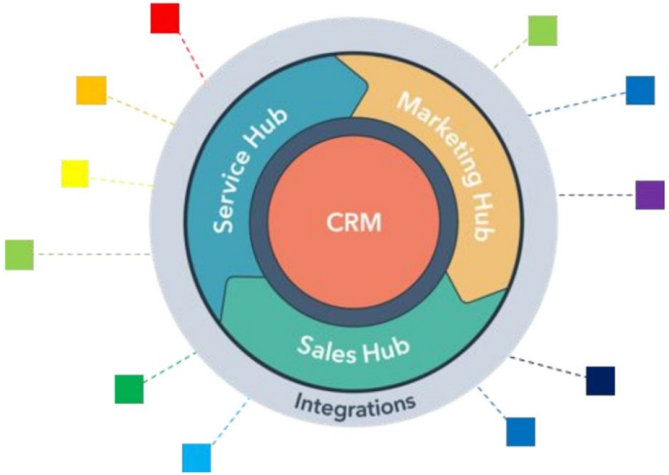

What's changed?
2011
2019
Inbound Marketing
Flywheel/Grow Better
All-in-one
All-ON-one
Services
Partners + Platform
HubSpot

All of that is just the beginning...

Began as an App

Became a Suite

Becoming a Platform

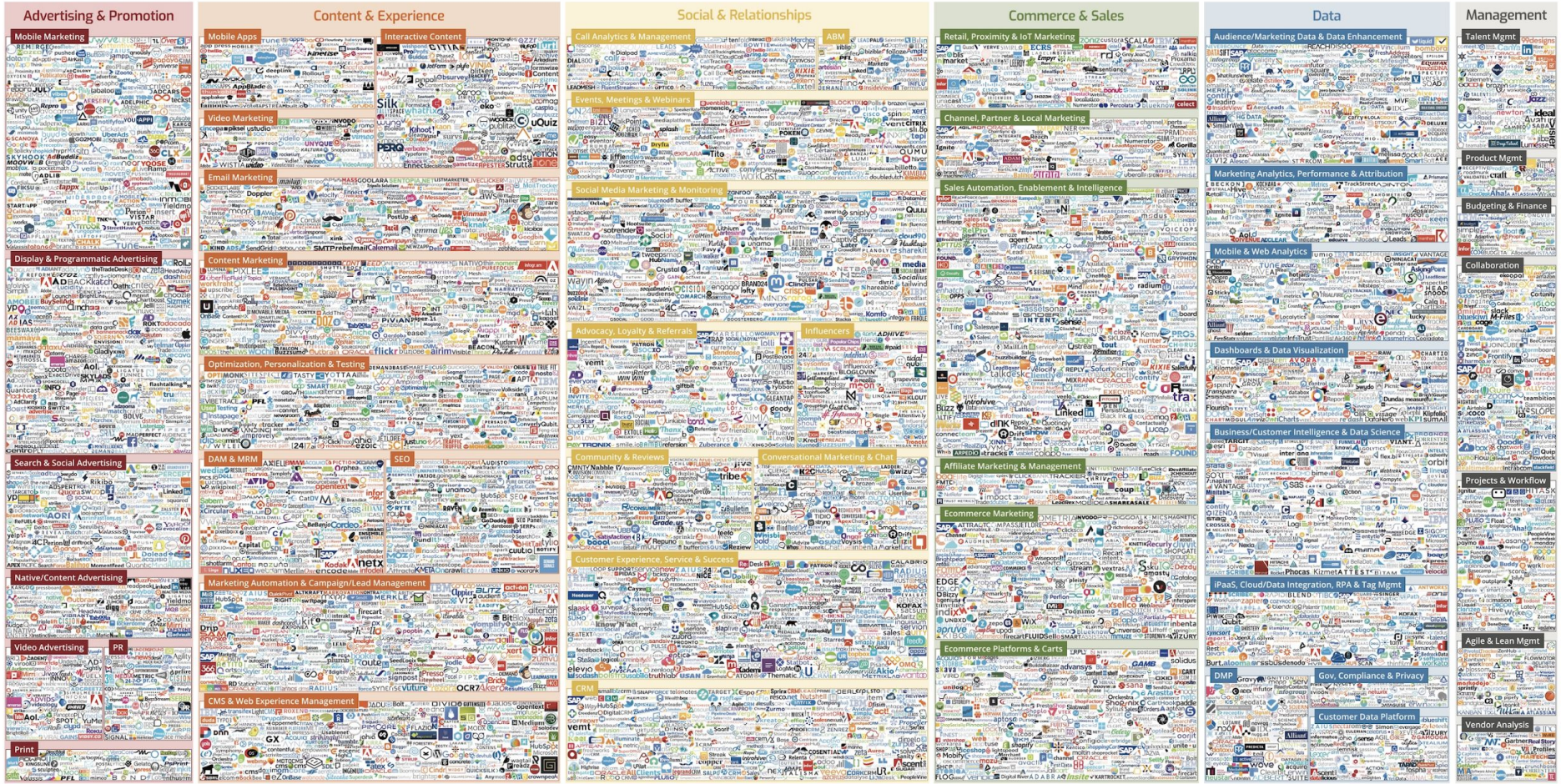


We're focused on helping companies grow better in ever expanding ways.

chiefmartec.com Marketing Technology Landscape ("Martech 5000")

7,040

April 2019



Copyright © 2019 Marketing Technology Media, LLC. See https://chiefmartec.com/2019/04/marketing-technology-landscape-supergraphic-2019/ for details and sources.

Produced by Scott Brinker (@chiefmartec) and Blue Green Brands (@bluegreenbrands). blue green

Today's average mid-sized business uses

more than 75 pieces of software…

HubSpot

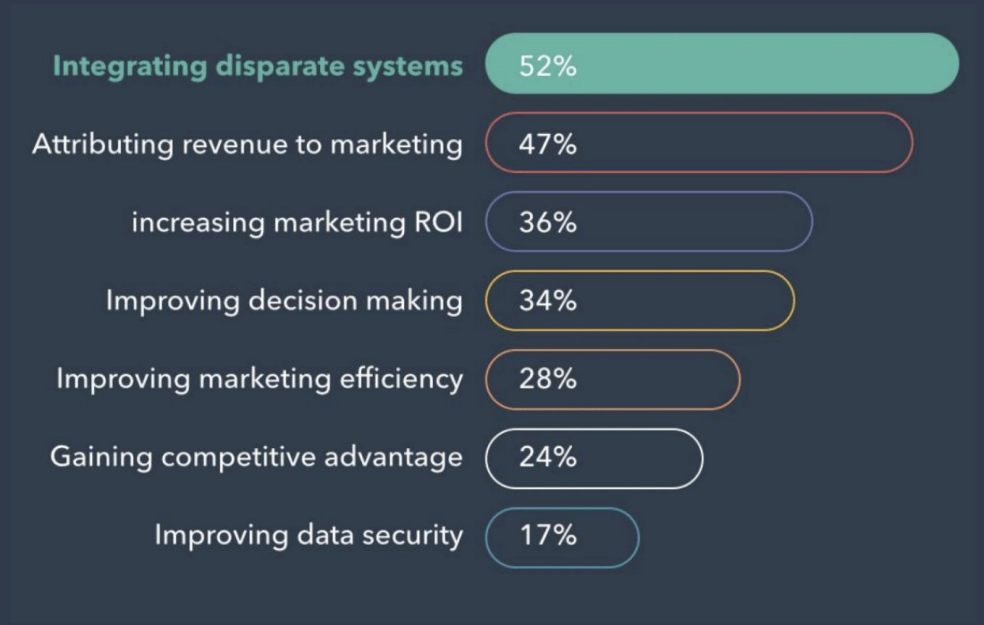
Source: Blissfully 2019 Annual SaaS Trends, February 2019

Customers are changing, and businesses are responding by investing in world-class customer experiences

Businesses are leveraging software to deliver this experience

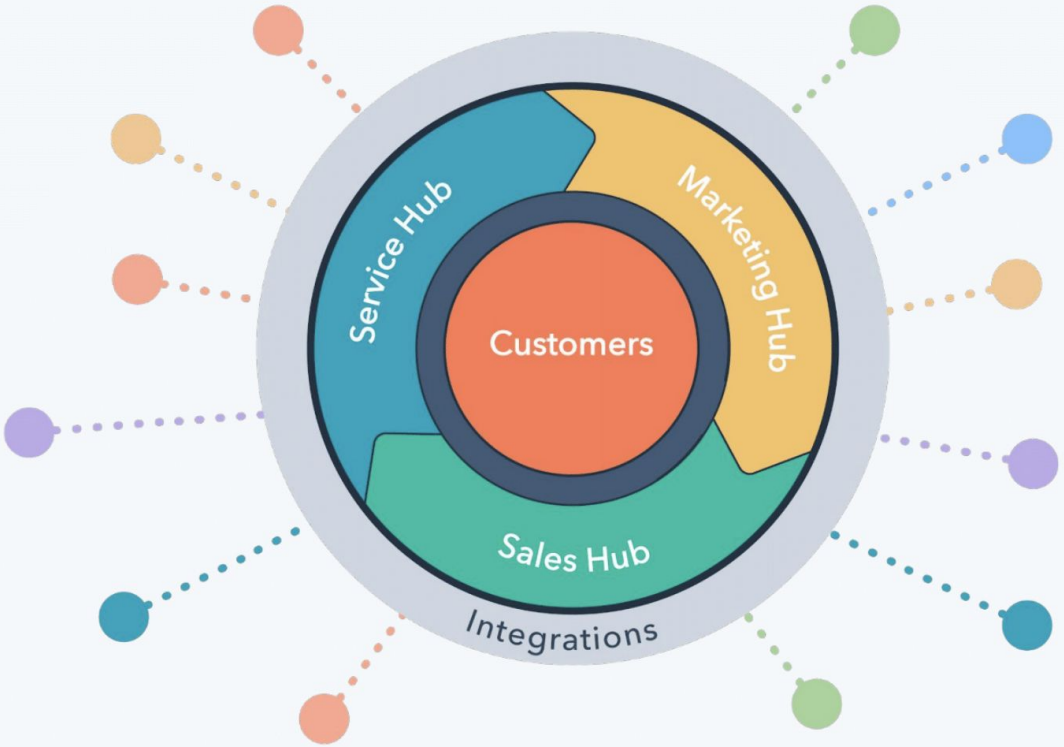
…and integrating it all is one of their biggest technology challenges

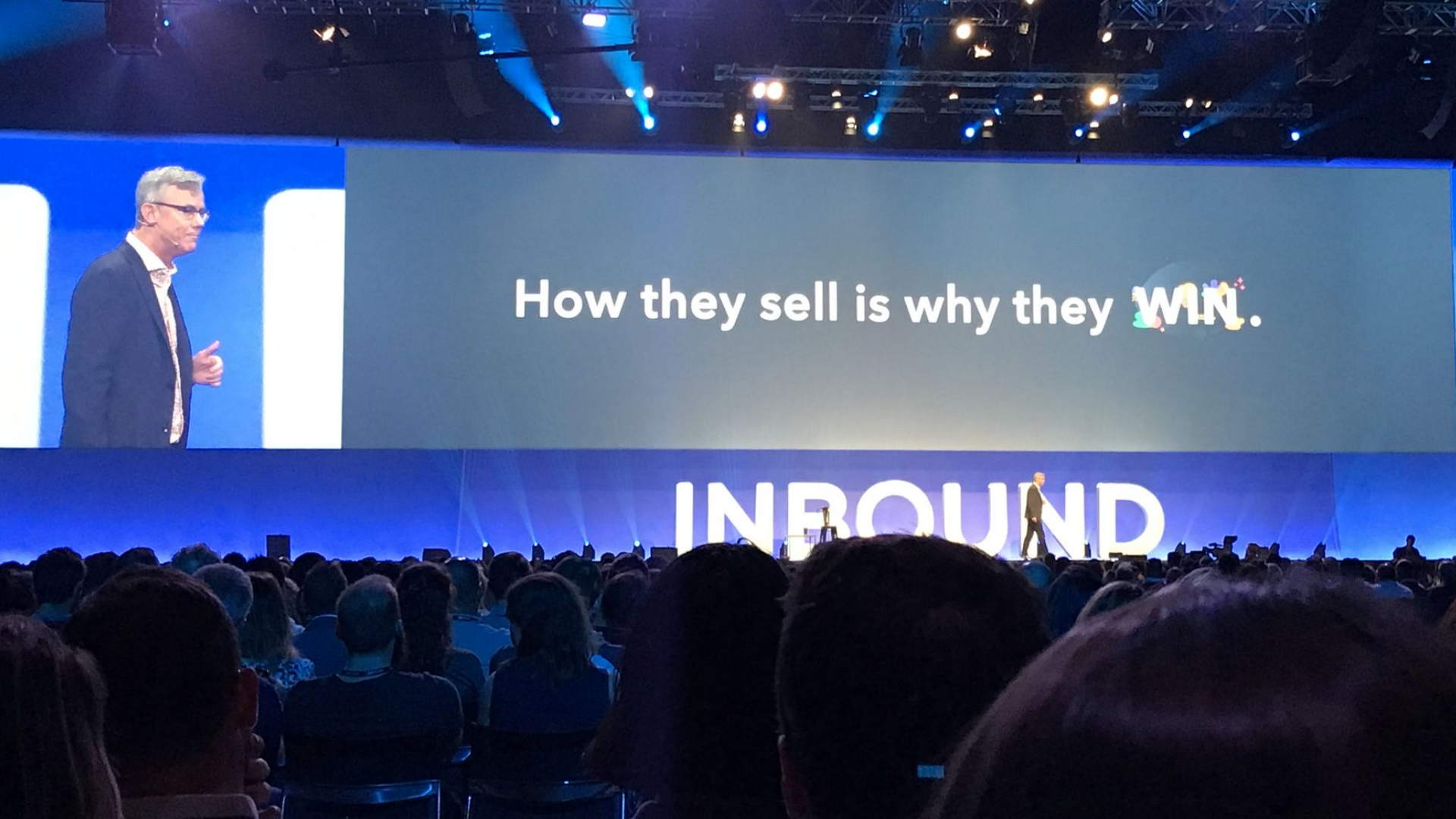
What are the most **challenging barriers** to marketing technology success?



HubSpot

Ascend2 Marketing Technology Trends Survey, November 2018


Service Hub
Marketing Hub
Customers
Sales Hub
Integrations


How they sell is why they WIN.
INBOUND

Asiakaskokemuksella erilaistaminen

Vakiintuneet toimijat

“Product market fit”

Asiakaskokemuksella erilaistavat

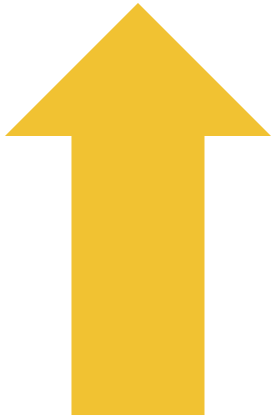
“Kokemus market fit”

Vakiintuneet toimijat

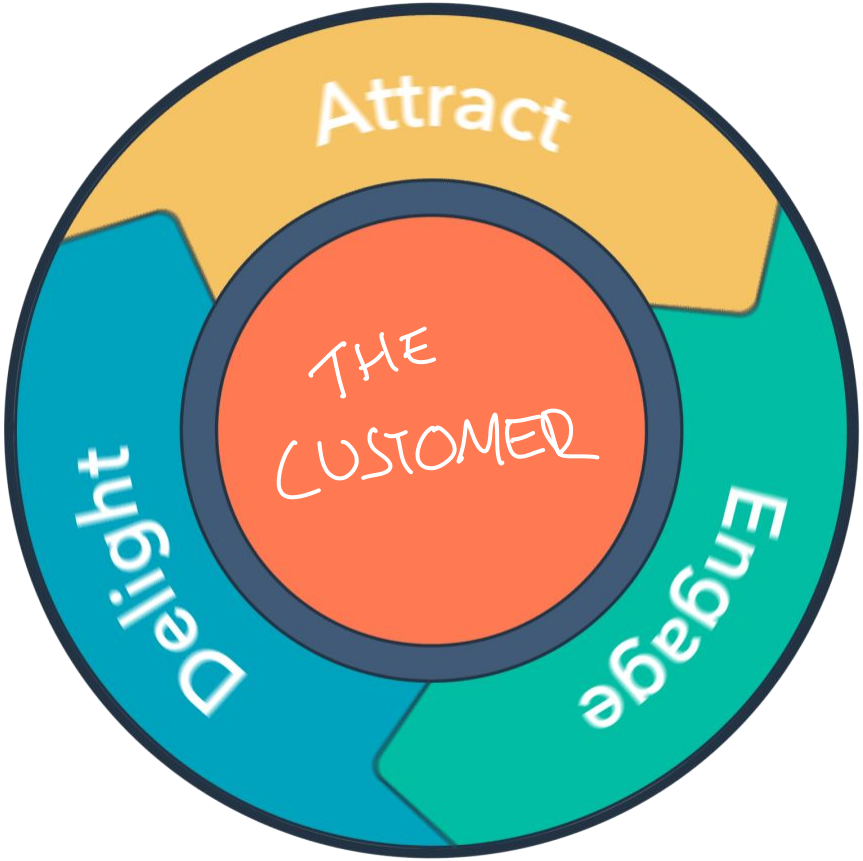
“Prosessit täynnä kitkaa”

Asiakaskokemuksella erilaistavat

“Kitkaton asiakaskokemus”



Lisää voimaa



Poista kaikki kitka

Rakenna skaalaavasta materiaalista!

Software should be bought, not sold.
Jay Simons | Atlassian President
Remove Friction
ATLASSIAN
INBOUND

our model

Great product

×

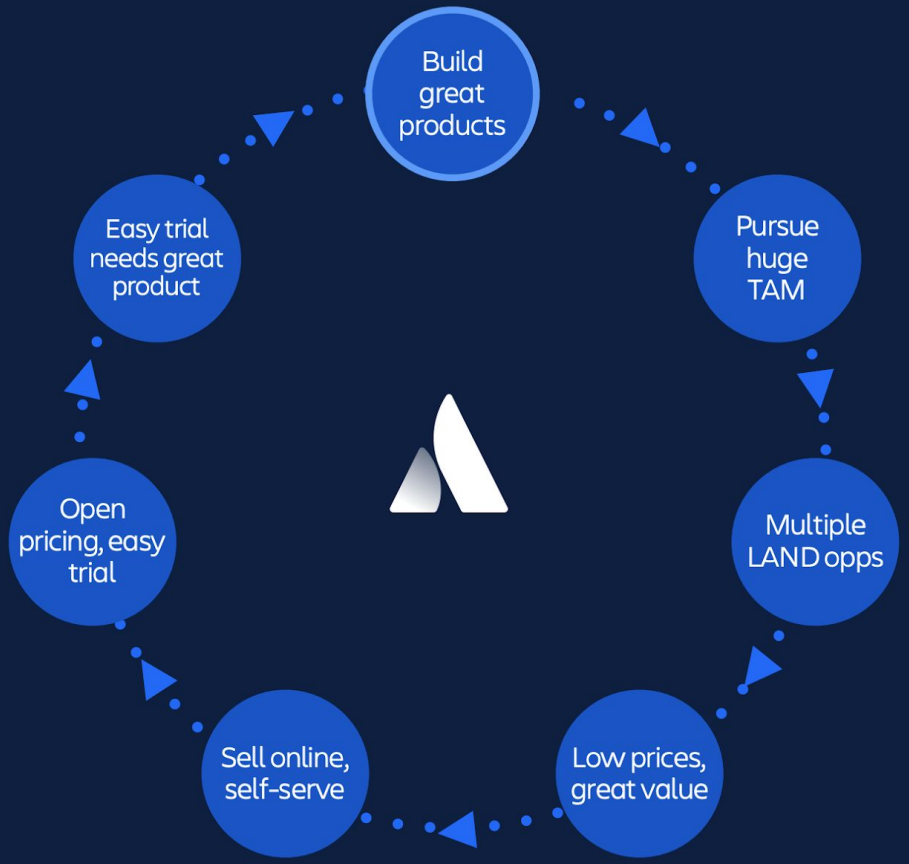
Low pricing

×

Low friction

=

High volume & efficiency



Stock Chart

5x

Vakiintuneet toimijat

“Sama viesti kaikille”

Asiakaskokemuksella erilaistavat

“Personoitu juuri sinulle”

We avoid psychographics...
Reed Hastings | Netflix CEO
Personalize
NETFLIX
INBOUND

We moved from
hand-crafted personas
to data-crafted clusters.
Katrina Lake | Stitch Fix CEO
Personalize
STITCH FIX
INBOUND

We moved from personas to use cases.
Daniel Ek | Spotify CEO
Personalize
Spotify
INBOUND

Vakiintuneet toimijat

“Myyvät asiakkaille”

Asiakaskokemuksella erilaistavat

“Myyvät asiakkaiden kautta”

Pia Hautamäki 🌸 @PiaHautamaki · 1. lokak.

Team #projectROBINS oli tänään tapaamassa tarkemmin @SalesComm'n jengiä 🙌

Junamatka takaisin olikin pelkkää #ilotulitus'ta ✨✨✨

En malta odottaa mitä päästään julkaisemaan ja tekemään yhdessä 💪
Kiitos @JaniAaltonen & #crew 💎💎💎

@TAMK_UAS @TampereUni

Malla Mattila

3 11

Mika D. Rubanovitsch

The Most Trusted Sales Coach in Finland, CEO, M.Sc. (Econ.), Keynote speaker, over 55 000 management books sold

View full profile

Mika D. Rubanovitsch • 1st
The Most Trusted Sales Coach in Finland, CEO, M.Sc. (Econ.), Keynote s...
1w • Edited • Anyone

Kiinnostaako yrittäjäksi lähteminen? Ajattelin tarjota lyhyesti tarinani yrittäjyydestä ja 5 oppia matkaltani. Inspiroiduin Jani Aaltonen blogipostauksesta.

Yrittäjyyteni käynnistyi jo pikkupoikana, kun laskimme kassat vanhempieni vaateliikkeissä Helsingissä. Valmistuttuani Hankenilta 21-vuotiaana oli selvää, että oli päästävä töihin ulkomaille.

Ryhdyin yrittäjäksi lähes 20 vuotta sitten 33-vuotiaana saatuani potkut Hotelzon International tj. paikalta. Käynnistyi valmennusyritys Johtajatiimi. Sitä ennen toimin mm. LetsBuyIt Euroopan kategoriajohtajana sekä myynti- ja kehitystehtävissä Tamrock, Luhta Sportswear Company ja Tieto. Asuin Chicagossa, Lyonissa, Tukholmassa ja Pariisissa. Kirjojani myynnistä on maailmalla jo yli 57 000kpl ja 10. kirja johtajuudesta ilmestyy ensi vuonna.

TOP5 opit tähän mennessä:

1. Fokusoi. Kun et rönsyile joka paikkaan, olet uskottavampi.
2. Pidä minkä lupaat. Luottamus on kaikki kaikessa.
3. Pyydä asiakkailtasi palveluista hinta, johon uskot alusta asti. Vältät tinkaamisen kierteen.
4. Hyvä idea ei riitä. Ei ole oikotietä onneen.
5. Tee unelmistasi myös muiden unelmia. Rakenna vahva heimoverkosto eri alan ammattilaista, joihin voit luottaa ja jotka luottavat sinuun.

Mikä on tarinasi ja TOP1-5 oppisi matkan varrelta?

#rubaliikkuu #entrepreneure

See translation

579 · 84 Comments

Antti Kiukas @AnttiKiukas · 1. lokak.

Noniin. Kisa on päättynyt ja voittaja voidaan yksiselitteisesti julistaa: Paras safka, jonka @woltapp ista voi tilata on Lie Mi Töölön 'Shanghai Tacos with Crispy Pork'. Kehotan toimimaan näin esimerkiksi huomenna. Aivan JÄÄTÄVÄN hyvää.

1 3

Vakiintuneet toimijat

“Seuraavat liiketoimintamalleja”

Asiakaskokemuksella erilaistavat

“Murskaavat liiketoimintamalleja”

Experience Disruptor Superpowers

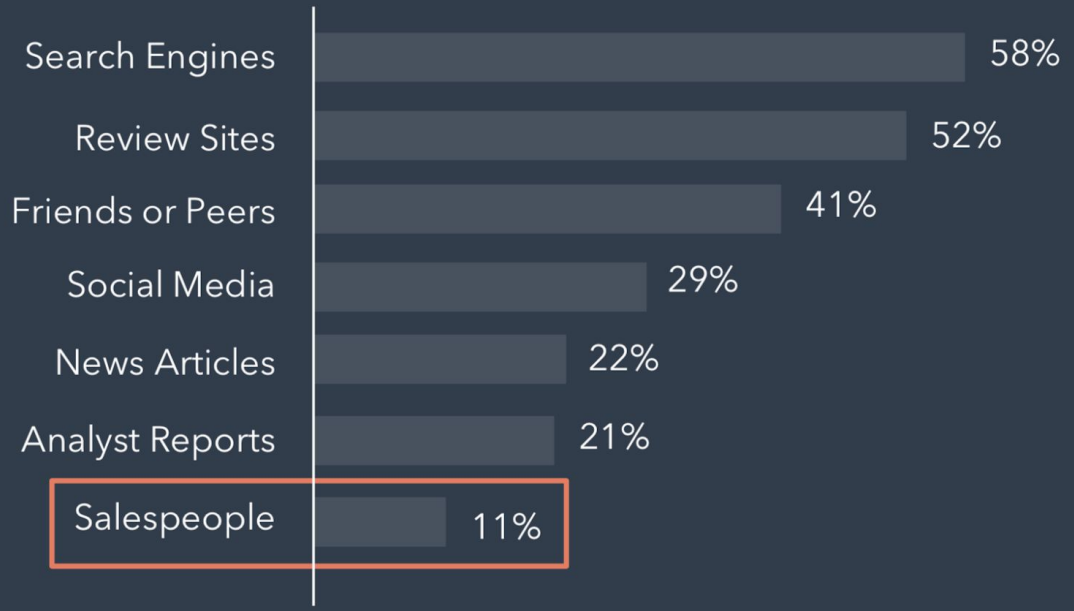
1. Get Experience-Market Fit
2. Remove Friction
3. Personalize
4. Sell Through Your Customers
5. Attack Your Business Model

HubSpot

sales communications

Kitkaton myynti

Trust in sales is dwindling.



HubSpot

Kasvu vaikeutuu

40%

Myyjistä kokee, että asiakkaiden tavoittaminen on vaikeampaa kuin 3 vuotta sitten.

55%

Asiakkaista ei luota enää yrityksiin, samalla tavalla kuin ennen.

HubSpot Research

Trust in business has eroded

sales communications

81% trust the advice of friends and families over business advice

55% don't trust companies they buy from as much as they used to

65% don't trust company press releases

65% do not trust advertisements, **71%** do not trust sponsored social media ads

Base: 2,319 consumers in US and UK
Source: HubSpot Research Trust Survey, Q1 2018

HubSpot Research

sales communications

Mitä on kitkaton myynti?

Kitkattoman myynnin kehys

sales communications

1

Mahdollista ->
Myynnille enemmän aikaa asiakkaiden kanssa

2

Yhdistä ->
Myynnin tekeminen asiakkaan tapaan ostaa

3

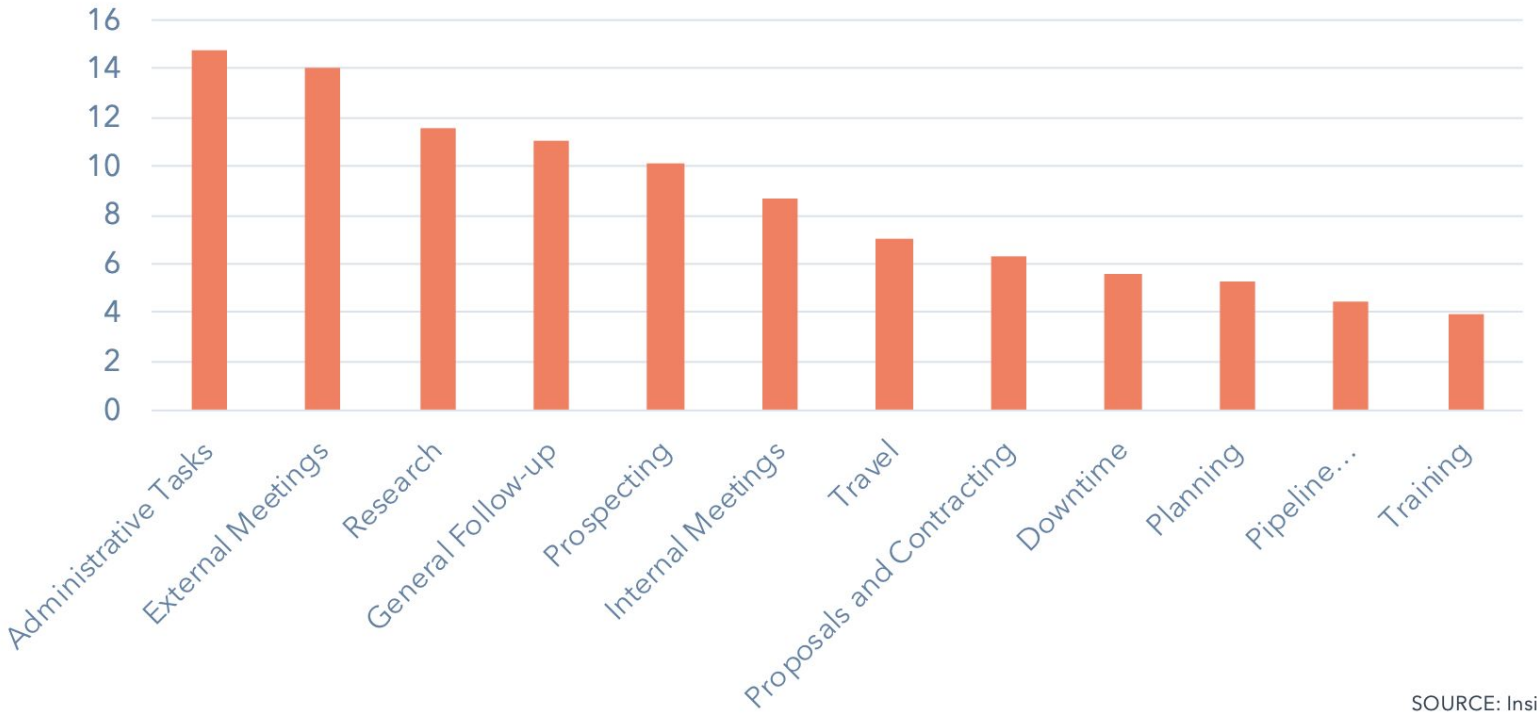
Muuta ->
Myynnin kulttuuri jatkuvaan valmentamisen kulttuuriin.

Mahdollista ->
Myynnille enemmän aikaa asiakkaiden kanssa

On average, sales reps only spend about 1/3 of their time actually selling.

HubSpot Research

Sales Rep Task Time Allocation



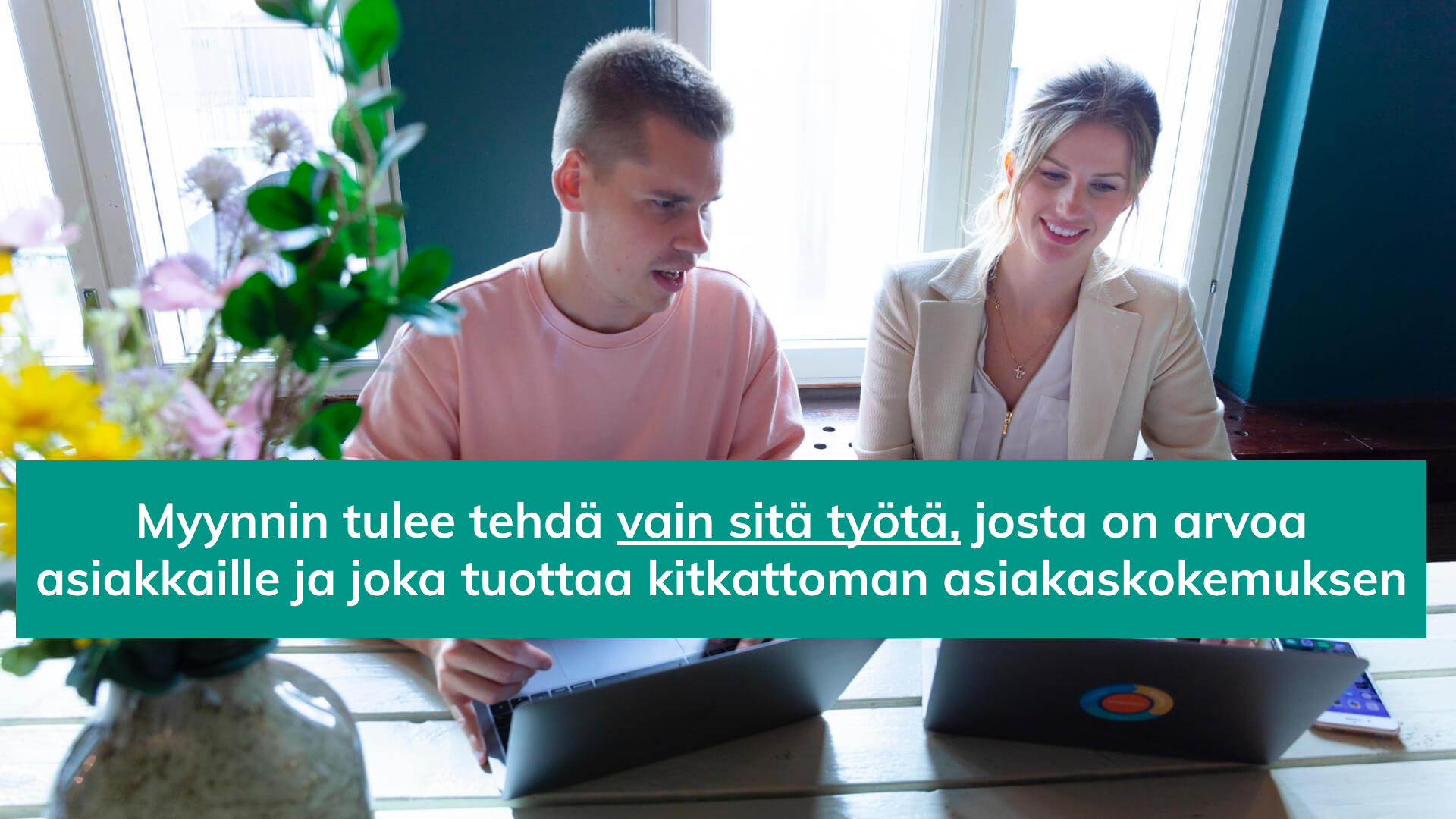
SOURCE: InsideSales.com

sales communications

Käy läpi kaikki prosessit ja työkalut, joilla myyntisi työskentelee

Arvioi jokainen prosessi ja työkalu seuraavien kysymysten kautta

1	2	3	4	5
Tuottaako tämä arvoa asiakkaillemme?	Mikä on ajankäyttö ja miksi siihen menee niin paljon aikaa?	Mitä prosesseja voidaan automatisoida?	Mistä voidaan hankkiutua eroon?	Mitä puuttuu prosessista?



Myynnin tulee tehdä vain sitä työtä, josta on arvoa asiakkaille ja joka tuottaa kitkattoman asiakaskokemuksen

Sales Rep Efficiency Audit

Activity	Time/Day	# of Tools	Pain Level	Recommendations
Suunnittelu	60 min	2	2	Parannetaan palaverikäytäntöä ja myynnin ohjattavuutta
Asiakaskontaktointi	90 min	4	5	Luodaan myynnin automatikkaa tapaamisten varaamiseksi
Liidien etsintä	90 min	10	5	Tuotetaan liidien myynnille automaattisesti HubSpotilla
Raportointi	30 min	3	3	Poistetaan manuaalinen raportointi kokonaan
Matkustaminen	90 min	2	4	Automatisoidaan kilometrikorvaukset ja muutetaan mahdollisimman moni palaveri etäpalaveriksi

HubSpot työkalut

sales communications

- **Sequences** - myynnin automaatiot
- **Ajanvarauskalenteri** Office 365 / GSuite integraatio - Asiakkaat varaavat itse tapaamiset
- **Zoom Integraatio** etäpalavereihin
- **Lead Ads** uusien liidien saamiseen
- **Notikaatiot myynnille,** kun liidi on aktiivinen
- **Quotes - työkalu,** jolla myynti tekee tarjoukset ja sopimukset suoraa HubSpotista
- Myynnin tarvitsemat **dokumentit** suoraan HubSpotista
- **Sähköpostitemplatet** suoraan HubSpotista - Office 365 / GSuite integraatio
- **Activity Feed** - ketkä asiakkaat ovat juuri nyt aktiivisia
- **Deals** - kaikki myynticaset HubSpotissa
- **Task Flow** - Myynnin tehtävät task-jonoissa
- **Vainu integraatio** - Kaikki asiakastiedot ja Signaalit HubSpotissa myynnin käytössä
- **Workflows** - työjonojen automatisointi
- **1:1 videot** persoonalliseen asiakaskontaktointiin

sales communications

Yhdistä ->
Myynnin tekeminen asiakkaan tapaan ostaa

60%

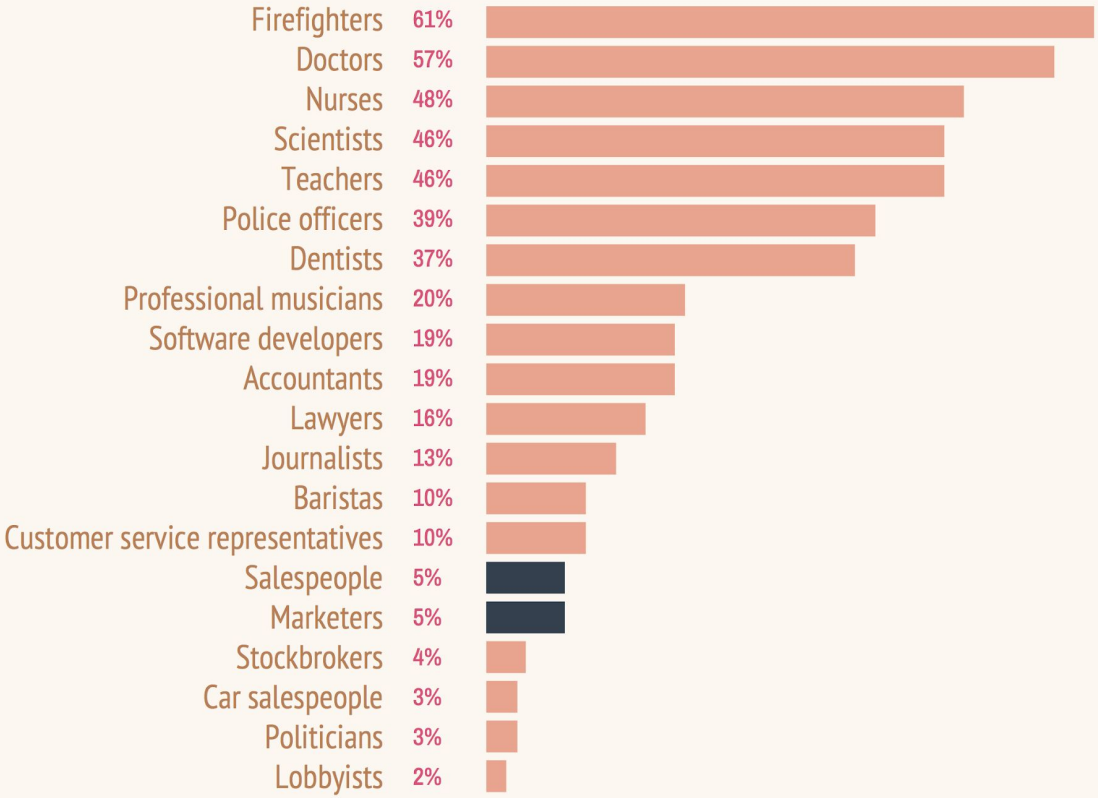
of B2B buyers distrust the integrity of sales people.

HubSpot Research

Marketing and Sales have a trust problem

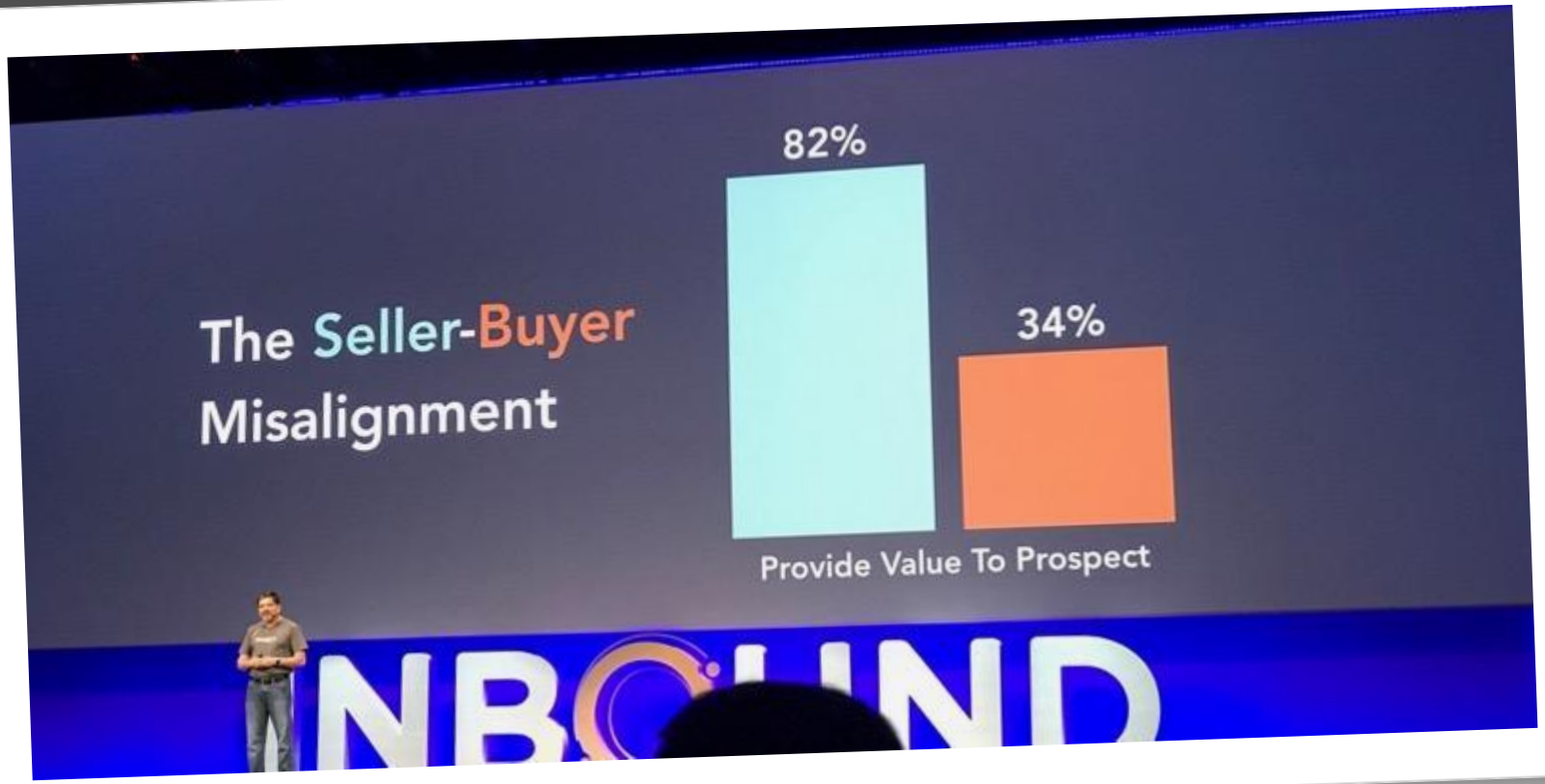
sales communications

Who do you consider to be trustworthy?



Base: 7,406 consumers in Argentina, Australia, Austria, Belgium, Brazil, Colombia, Denmark, Finland, France, Germany, Hong Kong, India, Ireland, Japan, Mexico, Netherlands, New Zealand, Singapore, Spain, Sweden, UK and US
Source: HubSpot Consumer Omnibus, Q4 2017

HubSpot Research


The Seller-Buyer
Misalignment
82%
34%
Provide Value To Prospect

Rakenna myyntiprosessi vastaamaan asiakkaan ostoprosessia.

Tyypillinen myyntiprosessi

1. Prospektointi, jossa hankitaan uusia asiakastapaamisia
2. Kerrotaan tuotteesta / palvelusta
3. Päätetään kauppa

Kukaan meistä ei halua olla prospektoinnin kohde, tai mukana tuote / palvelu esittelyssä

Me haluamme lisää tietoa asioista, joista olemme itse kiinnostuneita. Odotamme palvelua ja tukea omassa prosessissamme ja vastauksia esittämiimme kysymyksiin.

Myyjän tulee hahmottaa millainen on paras asiakas

sales communications

- Myyjät tarvitsevat kaiken mahdollisen tiedon asiakkaasta
- Myyjät tarvitsevat selkeän ja helpon tavan priorisoida liidit
- HubSpotin CRM:ssä käytä kontaktin timelineä ymmärtääksesi asiakastasi
    - Ota käyttöön prediktiivinen liidien pisteytys, jotta osaat kohdentaa myyntityösi oikealle asiakkaalle oikeaan aikaan ja oikealla viestillä
    - Ota käyttöön LinkendIn Sales Navigator integraatio
    - Ota käyttöön Vainu-integraatio
- Muissa CRMissä:
    - Varmista, että myynnillä on käytössään automaattisesti kaikki tarvittavat tiedot

Kun kontaktoit asiakkaitasi, mieti...

Miten myyjäsi pitävät kirjaa asiakaskontaktoinneista? Määrästä ja sisällöistä

Liideihin ja kontakteihin olisi hyvä olla pääsy helposti myös kännykällä

Ohjaa verkosta tulevat botti- ja livechat -keskustelut suoraan myynnille

Käytä HubSpotin kalenterityökalua jotta asiakkailla on helppo varata juuri ne ajat myyntisi kanssa, jotka heille sopii

sales communications

Muuta ->
Myynnin kulttuuri jatkuvaan valmentamisen kulttuuriin

50% of reps say they are coached,

Yet 82% of sales leaders claim to coach.

HubSpot Research

“No other productivity investment improves rep performance better than sales coaching.”

Harvard Business Review

The Bad News

<20%

of the average manager's time is spent on proactive coaching.

1/4

of sales organizations provide formal and dynamic coaching.

31%

of sales leaders coach their reps for less than 30 minutes each week.

Source: Level Eleven

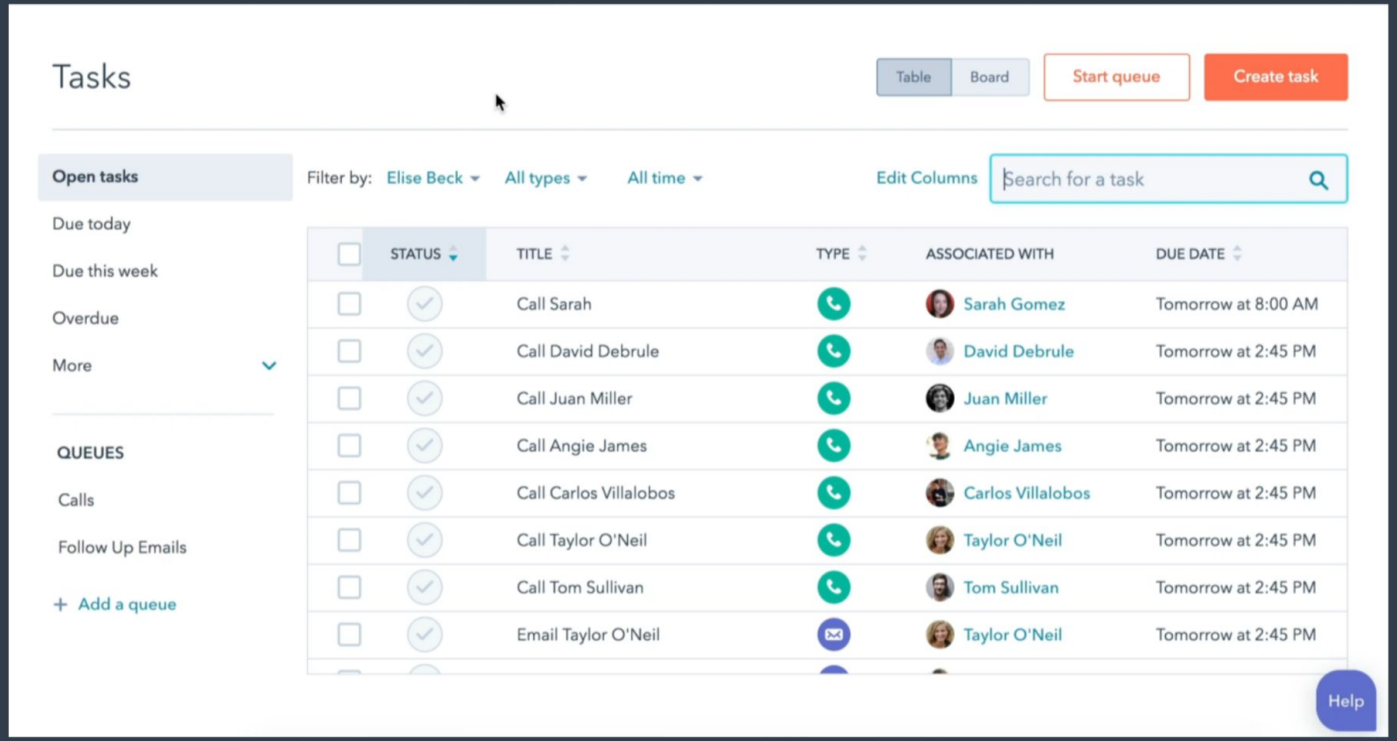
Friction is everywhere in sales.

Efficiency	Relationships	Learning
33%	60%	50%
Of a sales rep's time is actually spent selling.	Of B2B buyers distrust the integrity of sales people.	Of reps say they are coached. Yet 82% of sales leaders claim to coach

STEP 1:
Simplify the sales rep's day

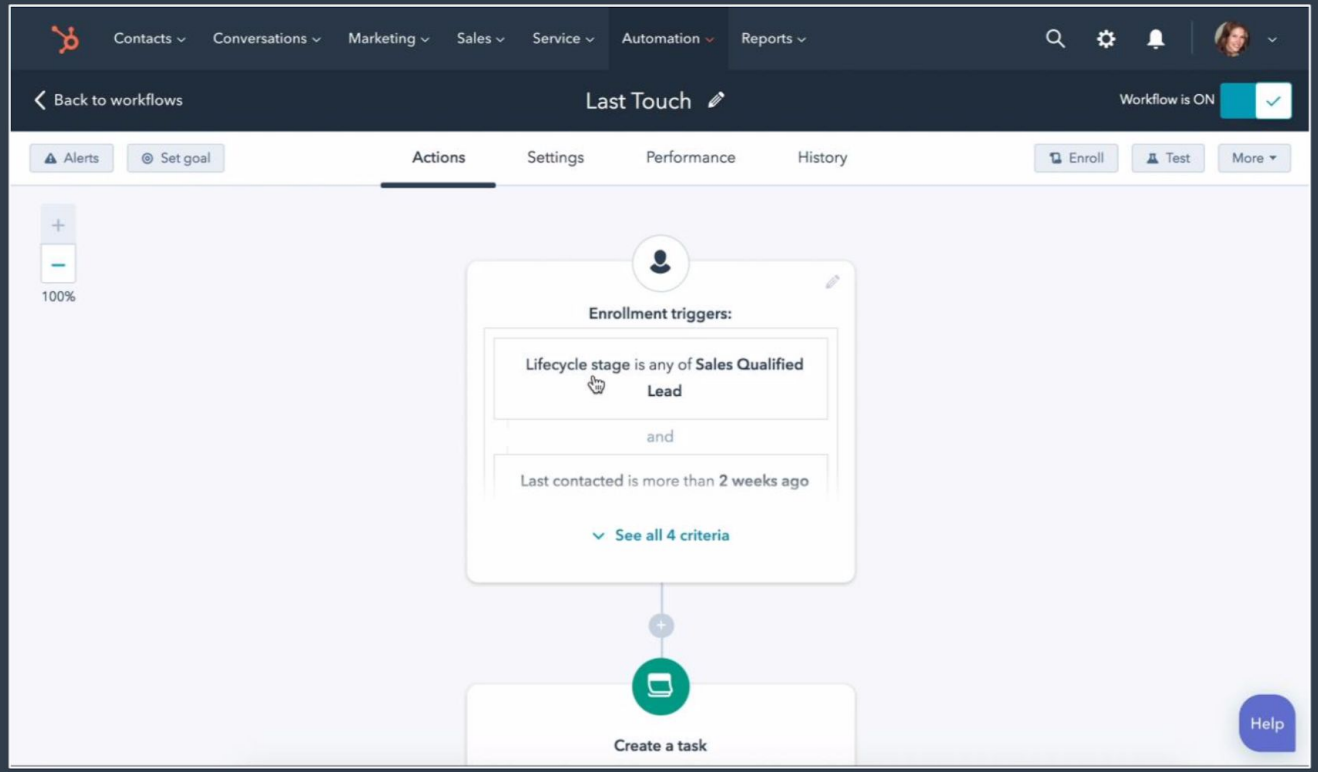
HubSpot

Task Queues



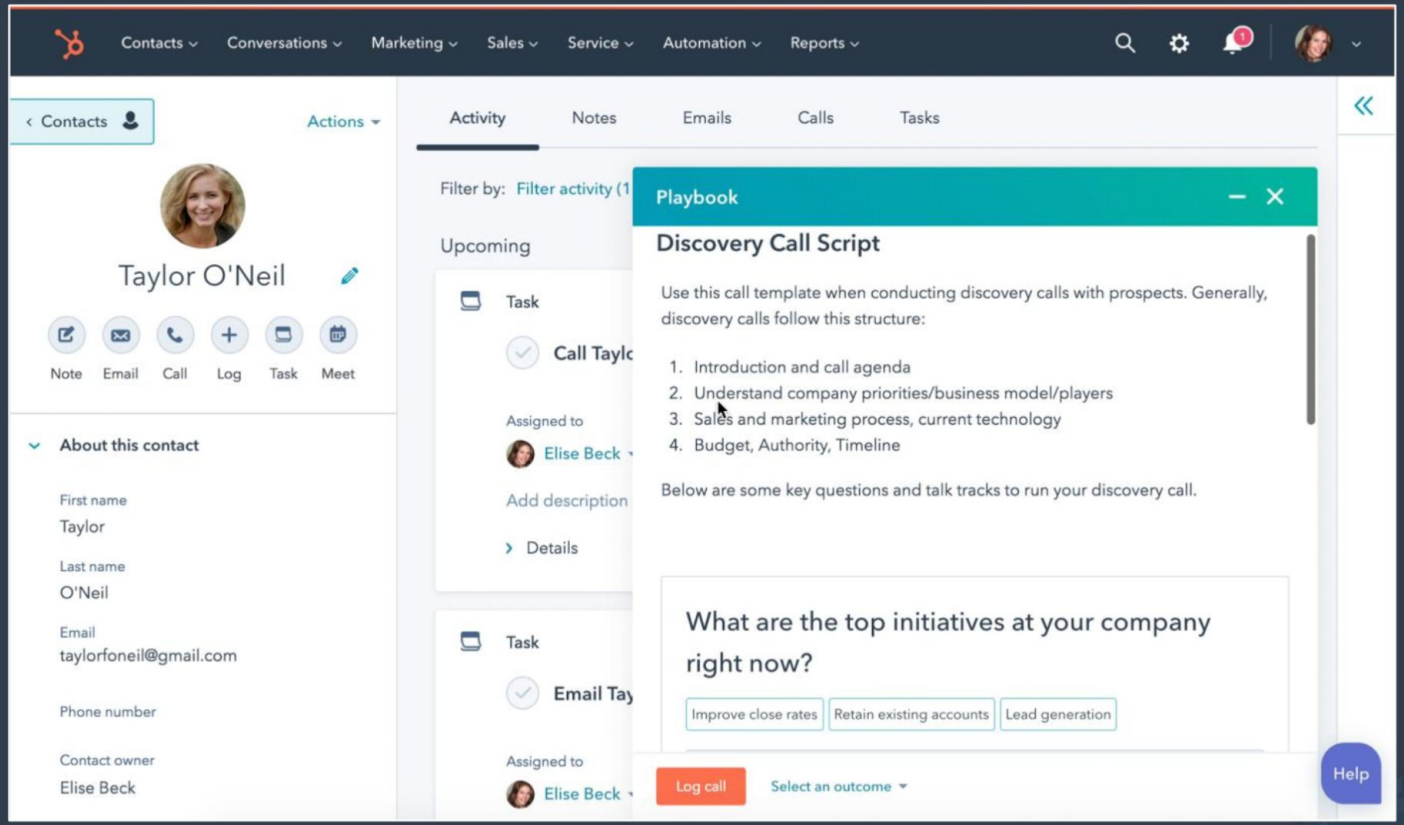
HubSpot

Workflows



HubSpot

Question and Answer Fields



HubSpot

How you'll know it's working...

KEY METRICS

Time to complete tasks

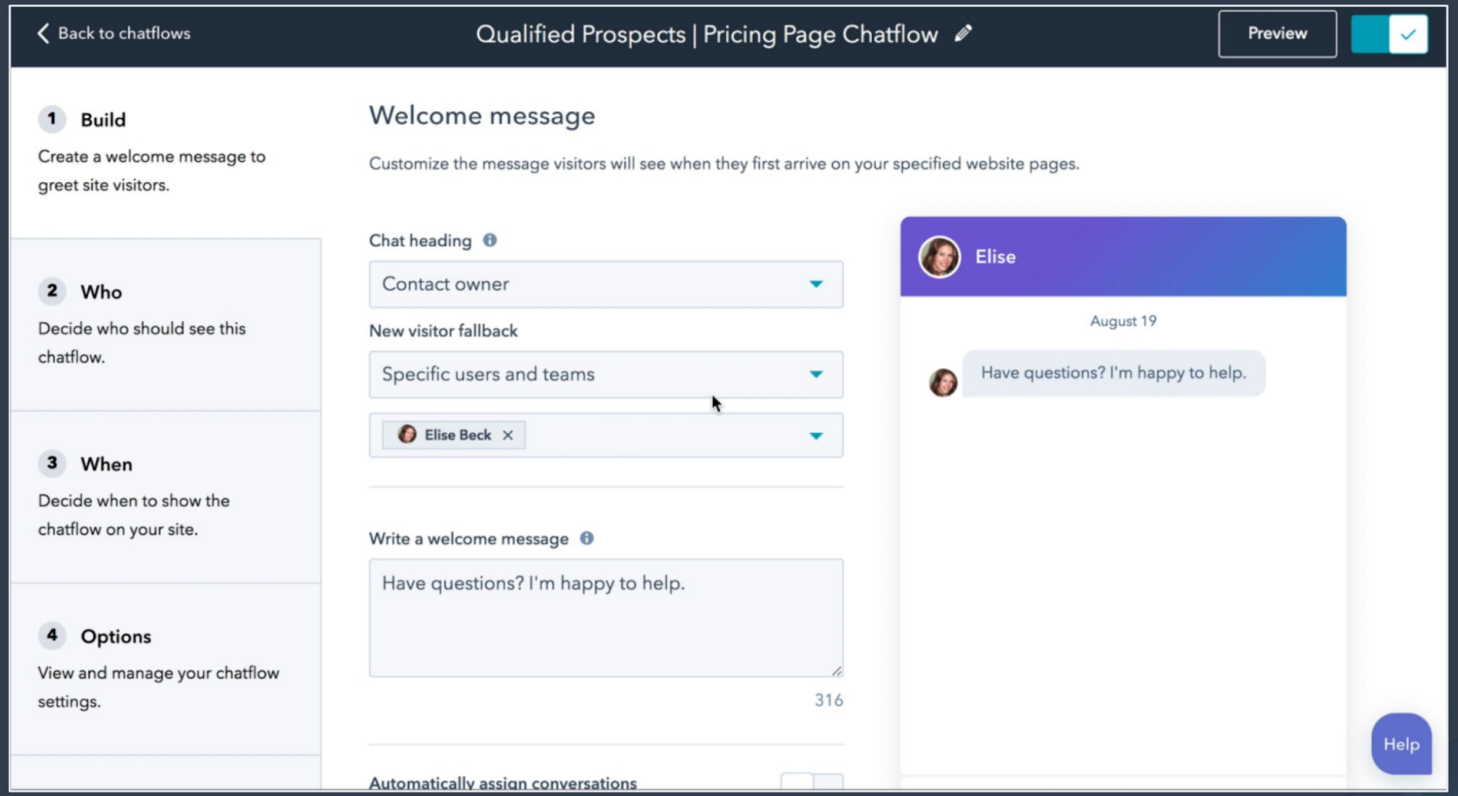
% of time selling

Quota attainment

STEP 2:
Ruthlessly prioritize for your buyer

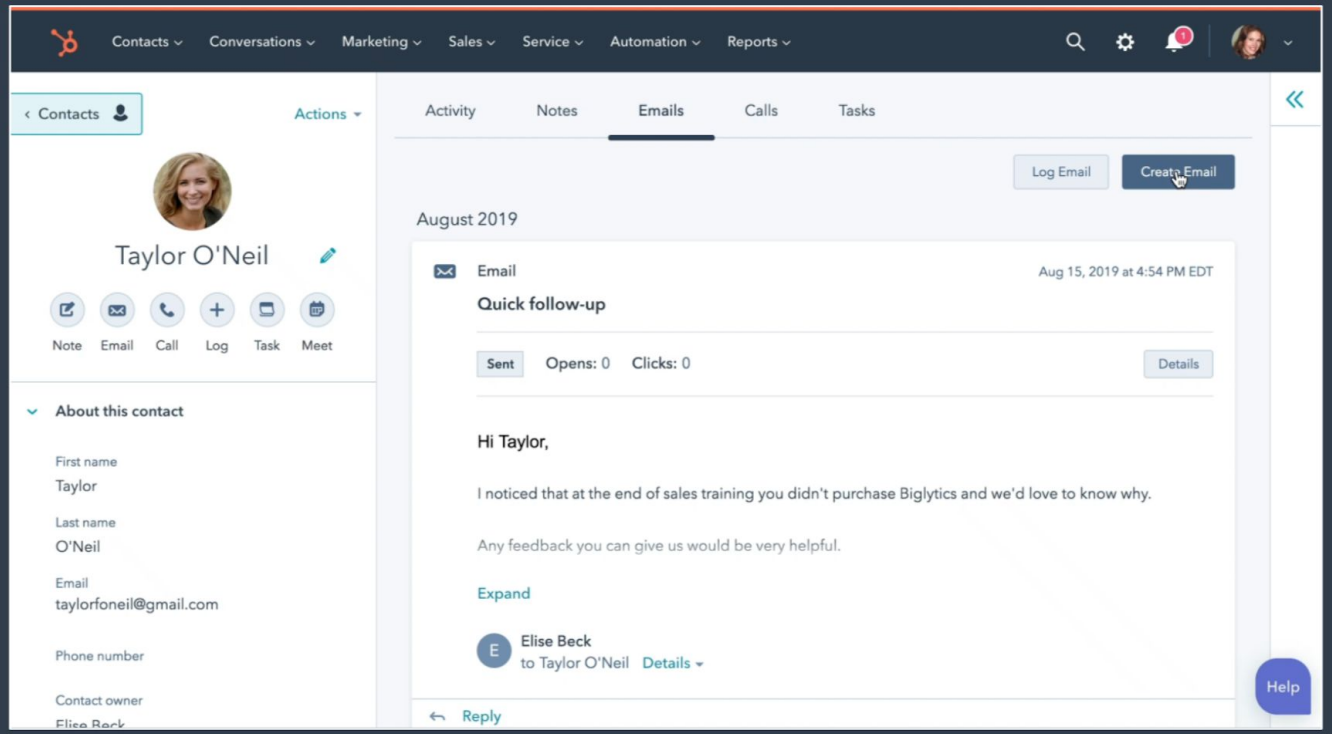
HubSpot

Conversations



HubSpot

Video



HubSpot

Meetings

Contacts Conversations Marketing Sales Service Automation Reports

Meetings

Success Successfully saved meetings link.

Create meeting link

Fill your calendar with meetings - automatically. Unlock premium features with Marketing Professional. Upgrade

New feature. Now you can have more control over your meeting confirmation emails. Show me

MEETING	DURATION	TYPE	VIEWS	MEETINGS BOOKED	CONVERSION RATE
60 min, 30 min, and 15 min meeting (default)	60 min, 30 min, and 15 min	Personal	2	3	150.0%
consultation	20 min	Round Robin	1	0	0.0%
15 Minute Demo Copy link Actions	15 min	Round Robin	0	0	N/A

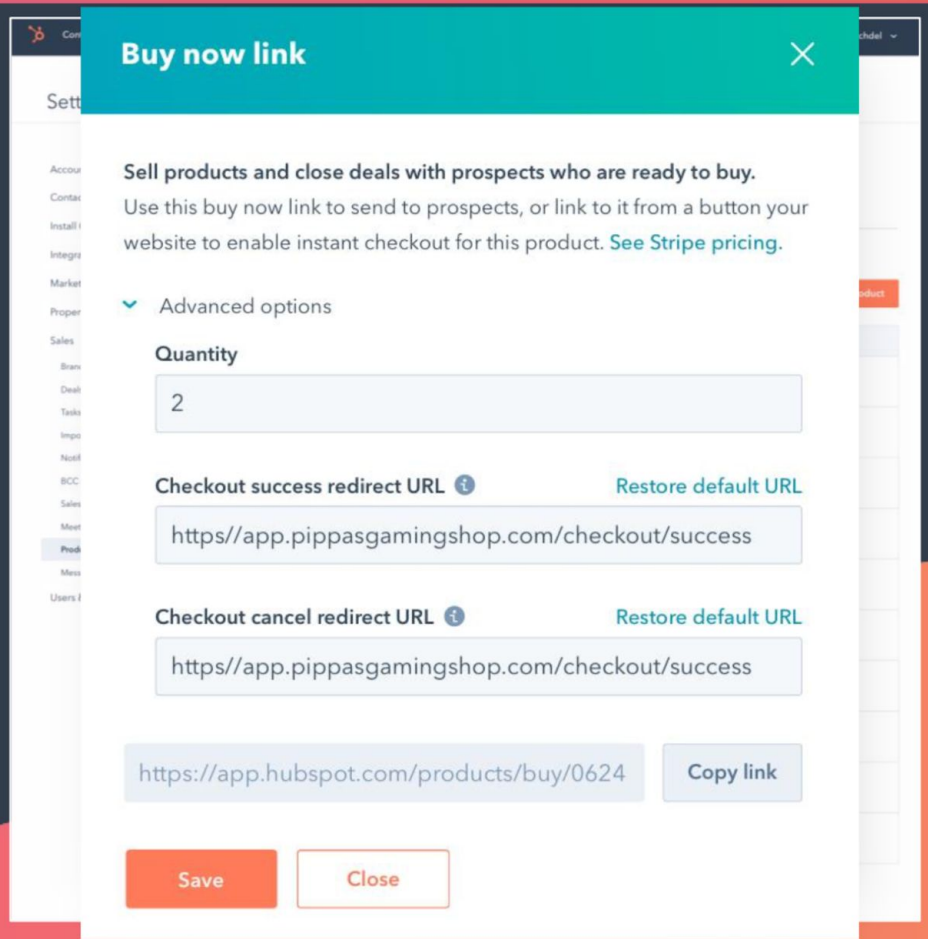
Help

Waiting for api.hubspot.com...

HubSpot

COMING SOON...

Buy Now



HubSpot

How you'll know it's working...

KEY METRICS

Close rates over time

Selling velocity

Buyer / Prospect NPS

STEP 3:
Create a culture of learning

HubSpot

Dashboarding (Reactive / Proactive)

Reactive

- Unworked QL's
- Unrated Reconverts
- Unworked High/Med
- High/Med w/o Next Activity

Sales - Reactive View of the World | MidMarket/Corp (No need to Clone)

Filter dashboard | Owners: 2 owners ×

My Unworked QLs (MQL, PQL, SQL)

Date range: In the last 90 days | Owners: 2 owners

CONTACT	RECENT QL DATE	RECENT QL TYPE	WEBSITE URL	LAST CONTACTED
Monique Meyer	5/1/2019	Book a Meeting	http://charterschoolassociates.com	-
Lisa Macaulay	4/30/2019	SQL	http://swishclean.com	4/29/2019
Joel Musambi	4/15/2019	Hand Raise	http://desknibbles.com	3/25/2019
Signal Creative Community	4/15/2019	Hand Raise	http://createsignal.com	-
Gurmeet Judge	4/4/2019	Demo	http://encompassbt.com	3/15/2019
Virgile OLLIVIER	4/3/2019	Hand Raise	http://www.livescale.tv	-

My Unrated Re

Date range: In the last

COMPANY
CrewBloom
Greenbox Capital
Cloud Accel, Inc.
Toshiba Business Sol
Transcend Credit Uni
DEAN PHC

My Unworked High/Medium Rated Reconvert Companies

Date range: All time | Owners: 2 owners

WEBSITE URL (PARSED)	LIKELIHOOD TO CLOSE	LAST ACTIVITY DATE	RATING	ALEXA RANK
nashvillerescuemission.org	47.87	3/29/2019	Medium	-
1800petmeds.com	40.54	4/1/2019	Medium	38,244
hippomanager.com	37.95	2/7/2019	Medium	4,069,498
jagoehomes.com	36.35	1/18/2019	Medium	3,102,122

My High/Medi

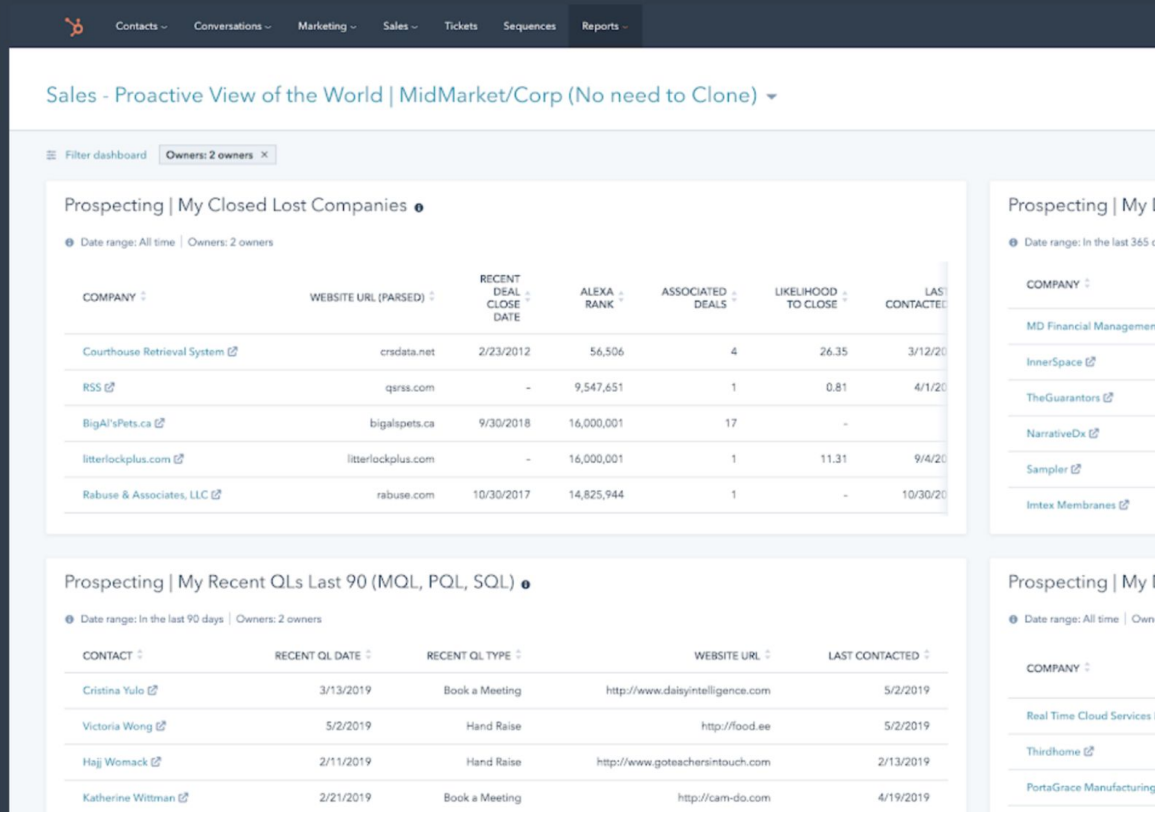
Date range: In the last

WEBSITE URL (PARSE
gps.edu
flexoffers.com
allergystore.com
ironsolutions.com

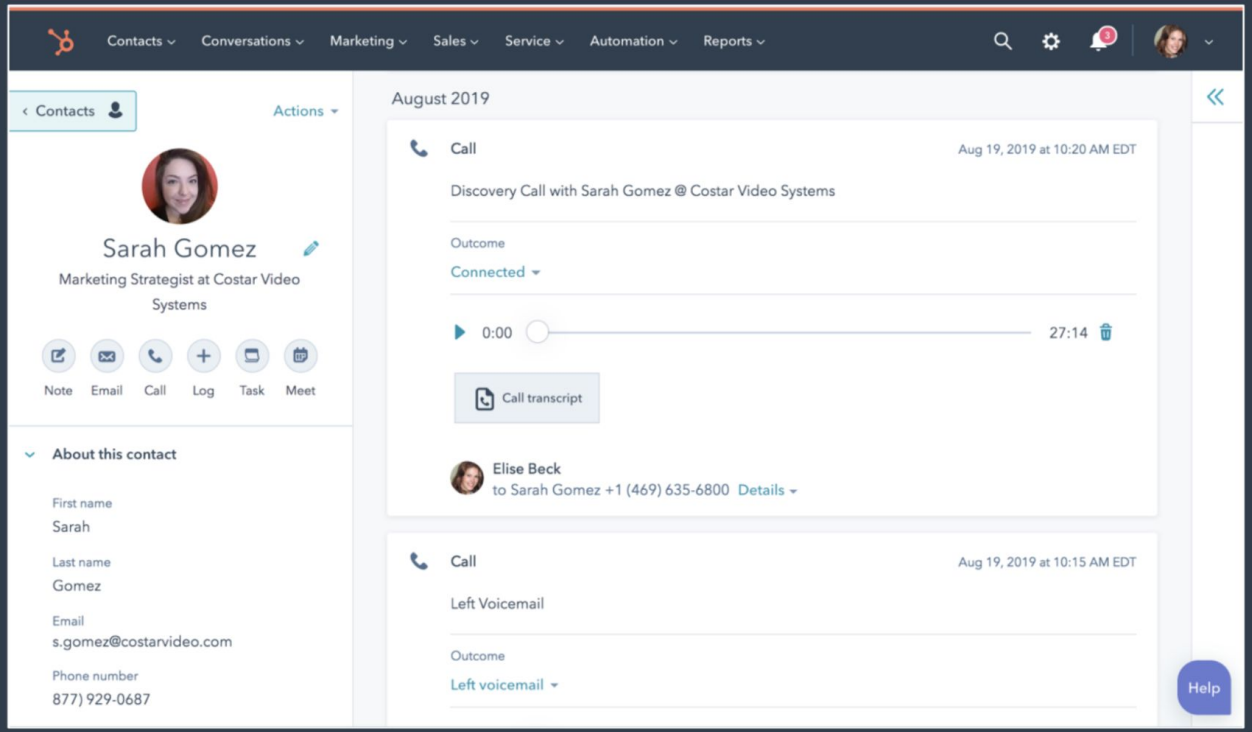
Dashboarding (Reactive / Proactive)

Proactive

- Closed Lost
- Recent Funding
- Datanyze
- Engaged portals
- Recent QL's

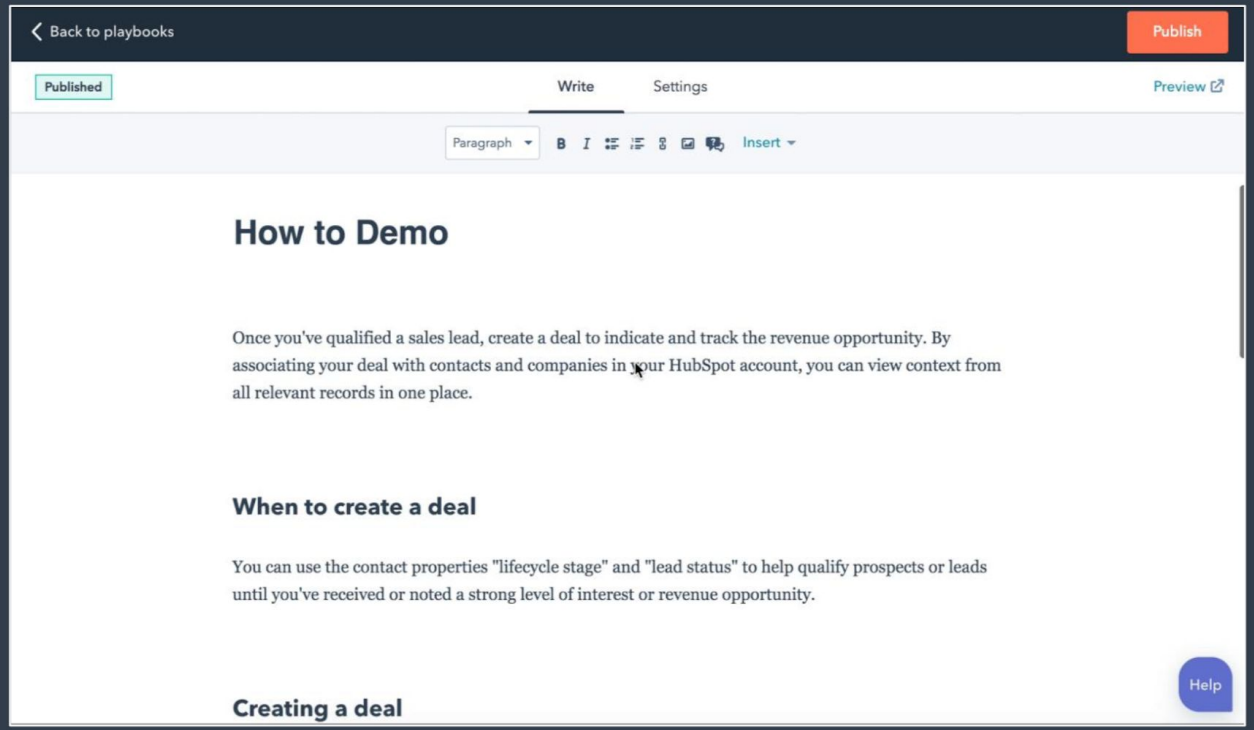


Call Transcription & Recording



HubSpot

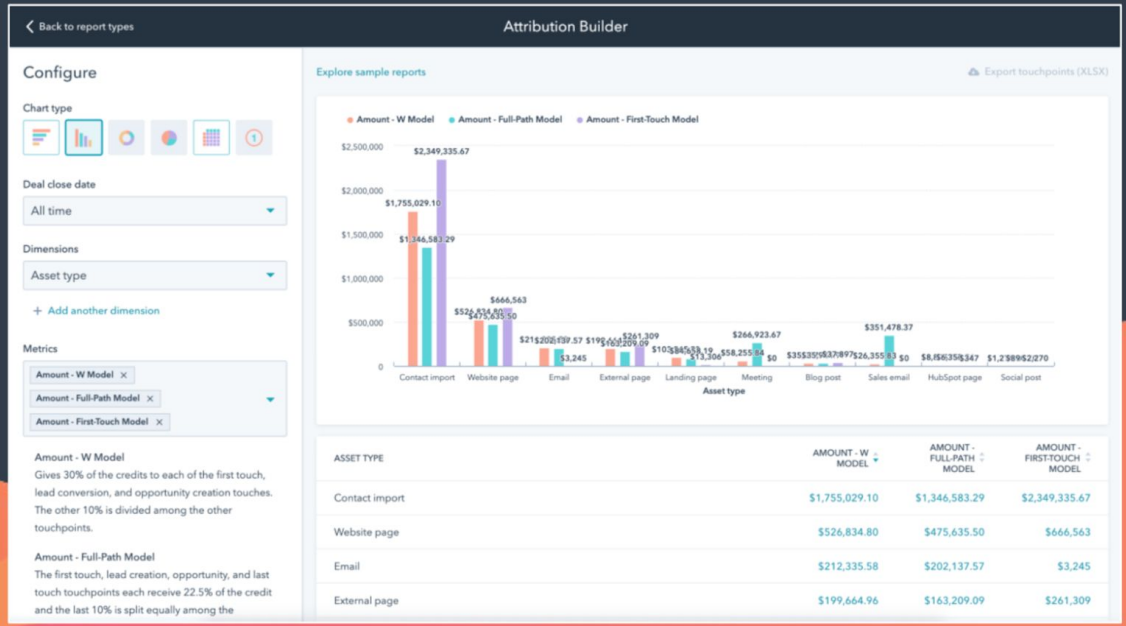
Playbooks



HubSpot

COMING SOON...

Attribution Reporting



HubSpot

How you'll know it's working...

KEY METRICS

Lower rep attrition

Higher PPR (Productivity per Rep)

Employee NPS

NEW & IMPROVED
Sales Hub Professional

HubSpot

Buy now to lock in at the current price of $400

New Features

- eSignatures
- Calculated properties
- Buy-now button
- And more…

New Price

- $500 / month with 5 paid users included
- $100 / month for each additional paid user

Learn more at hubspot.com/new

Janin Flywheel sinulle!

sales communications

Kitkaton asiakaskokemus joka erottaa kilpailijoista.

Asiakkaiden suosittelut tuottavat uusia asiakkaita

Myynti oikealla hinnalla

Investoinnit tarvittaviin resursseihin

sales communications

THE LEADING HUBSPOT CONSULTANCY IN FINLAND

HubSpot User Groups
Helsinki

10.45 – 10.55

Tauko

#HugHelsinki

HubSpot User Groups
Helsinki

10.55 - 11.30

Aika rebootata CRM

Mikko Seppä, CSO & Co-founder
AdvanceB2B

#HugHelsinki

Aika buuttaa CRM

Enemmän irti CRM:ästä.

HUG Helsinki, 3/10/2019

advanceb2b

Hei! 👋

Mun nimi on Mikko Seppä.

Co-Founder & Chief Strategy Officer,

Advance B2B

Agenda

HUG 3.10.2019

1. Miksi CRM:t päätyvät huonoon kuntoon
2. Mistä tiedät että on aika buutata CRM
3. CRM:stä kasvu kasvun moottori

Osa 1:
Miksi CRM:t päätyvät huonoon kuntoon?

Olipa kerran
[insert company name here]

Bye bye Excel

Suosittu CRM, MS Office Excel korvataan On-Premise MS Dynamicsillä

12/2013

Prosessit!

Ensimmäinen dokumentoitu myynnin prosessi. Ei modifioitu järjestelmään

09/2014

03/2014

En käytä!

Myynti ei ymmärrä miksi kynä ja lehtiö ei kelpaa

Nyt on kuria!

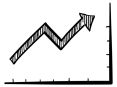
Uusi myyntijohtaja ilmoittaa, että palkkojen perään on turha kysellä ellei CRM-merkinnät ole kunnossa.

07/2015

04/2015

Yritysosto!

Yritysoston myötä mukaan tulee toinen CRM, jota “toinen puoli” uutta firmaa käyttää



Ennätysmyynti!

Bisnes vetää paremmin kuin koskaan ja firma kirjaa ennätysmyynnit

01/2016

HubSpot käyttöön!

Markkinointi tekee muutosta outboundista inboundiin ja ottaa samalla käyttöön markkinointiin uutta teknologiaa. Ei integraatiota koska “pilvihanke” kesken.

01/2017

09/2016

Uusi CIO

Uusi tietohallintojohtaja käynnistää pilveen siirtymisen.

CRM hanke tosin jää viimeiseksi listalla, koska “se on vähän sekasin”

Integraatio viivästyy

Integraatio viivästyy massiivisen CRM hankkeen takia.

Plug-n-play integraatio kielletty. Data liikkuu excel-dumppeina

01/2018

09/2017

Uusi CRM

Tarve saada mobiili CRM ratkaisee uuden CRM:n valinnan. Salesforce korvaa on-premise järjestelmän

GDPR

Paniikki, sekasorto, markkinointilupa ja rekisteri.

05/2018

Integraatiot, vihdoinkin!

Vihdoinkin markkinointi ja myynti näkee samaa tietoa ja integraatio on reaaliaikainen.

05/2019

12/2018

Verkkokauppa!

Asiakkaille avataan verkkokauppa. Tieto asiakkaiden ostoista ei liiku CRM:ään, koska Magentoa ei ole integroitu.

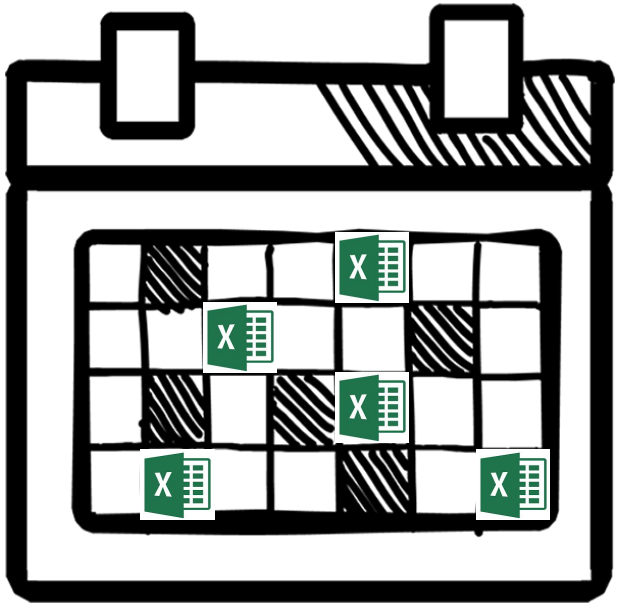
CRM päätyy karmeaan kuntoon, koska #lifehappens

Part 2:
Mistä tiedät että on aika buutata CRM?

Jos olet myynnissä...

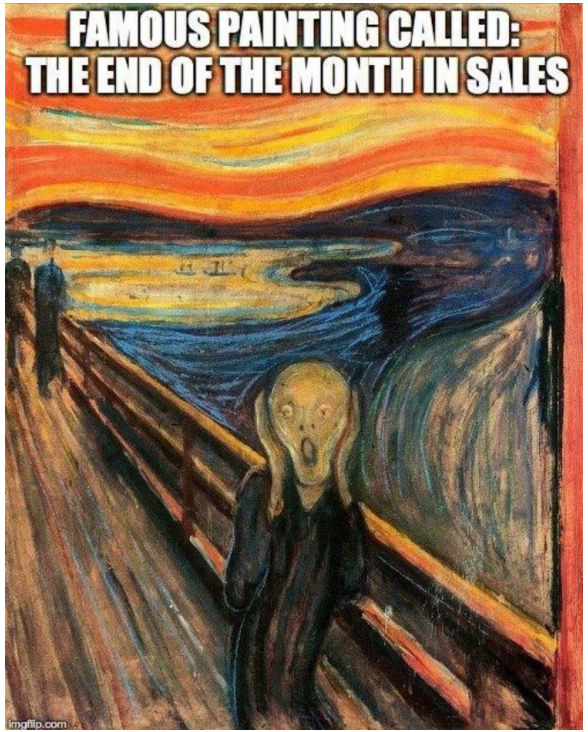
Excel on useammin käytössä kun CRM

Puutteelisten integraatioiden ja konfiguraatioiden takia tietoja joudutaan käsittelemään Excelissä



Kuun vaihde yllätti myynnin

Myynti ei ole tuloskuntonsa tasalla, koska todellista läpinäkyvyyttä myyntituloksiin ei ole



Myyjät eivät käytä CRM:ää

Myyjät eivät käytä CRM:ää, koska eivät koe sitä hyödyllisenä

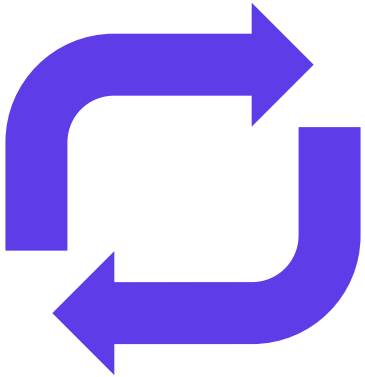
Miksi käyttö jää vähäiseksi?

Ei visiota → Teknologia ei vastaa tämän hetken tarvetta → Järjestelmää ei käytetä

S.I.S.O (Shit In, Shit Out)

Itseääntoteuttava negatiivinen looppi.

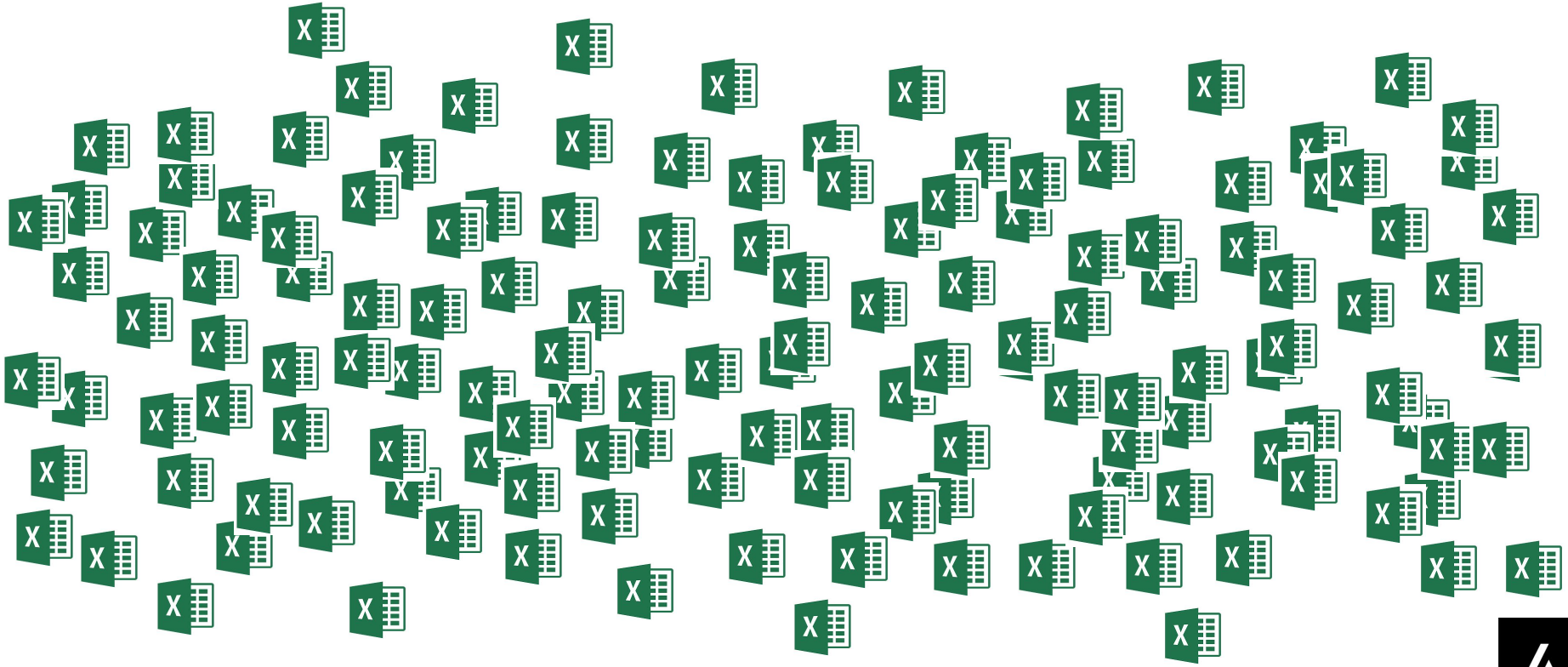
Kun käyttö laskee, datan laatu huononee



Kun datan laatu huononee, kokemus kärsii ja käyttö laskee

Jos olet markkinoinnissa...

Death By Excel



Jos olet Customer Success Teamissä tai asiakaspalvelussa

“Anteeksi, en tosiaan löydä tietoa siitä että olisit juuri ostanut meiltä”

“Teknologia pitäisi olla ihmisiä varten, ei toisinpäin”

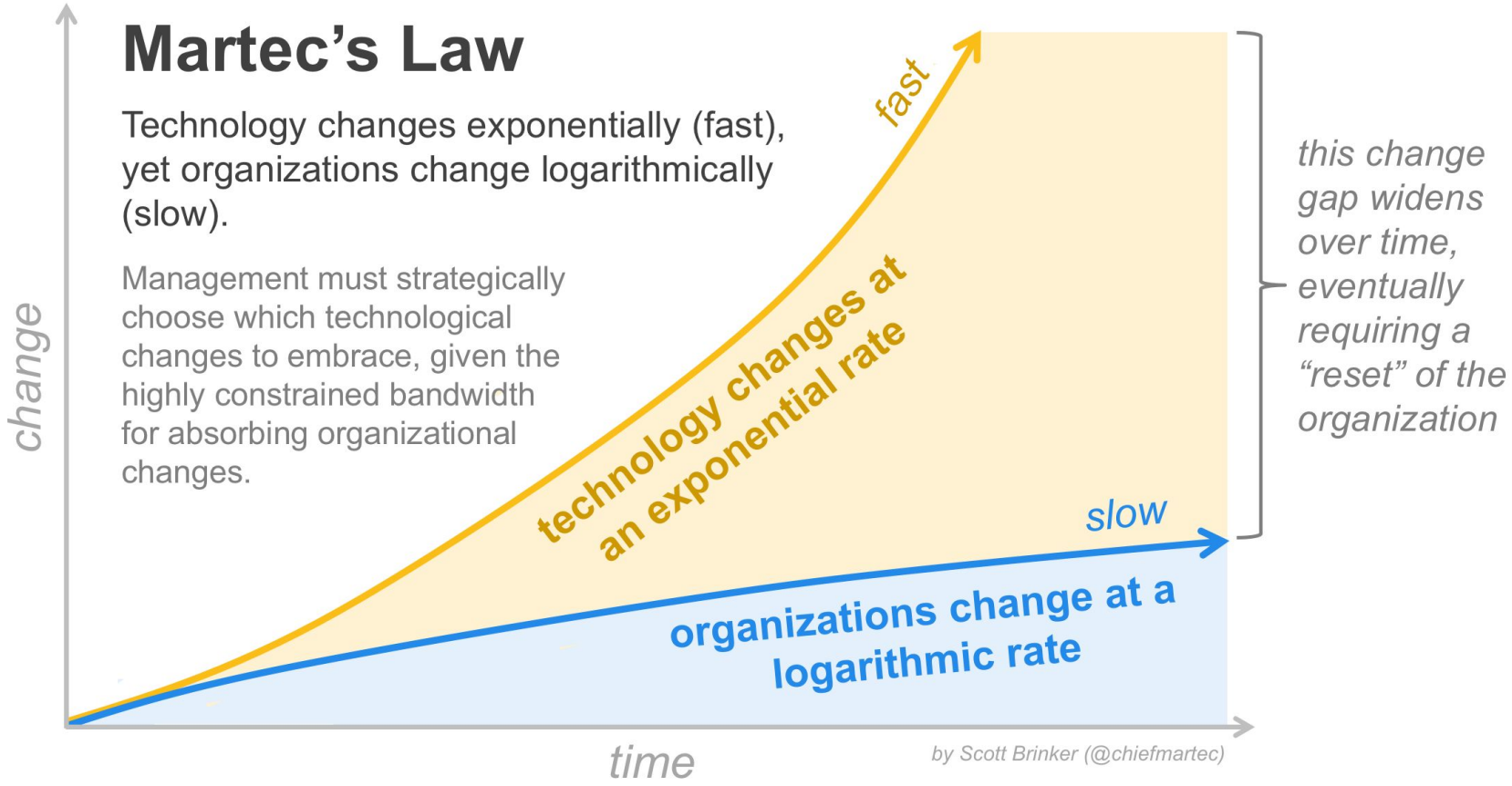
Mikko Seppä

Part 3:
Miten saat CRM:stä taas kasvun moottorin?

Martec's Law

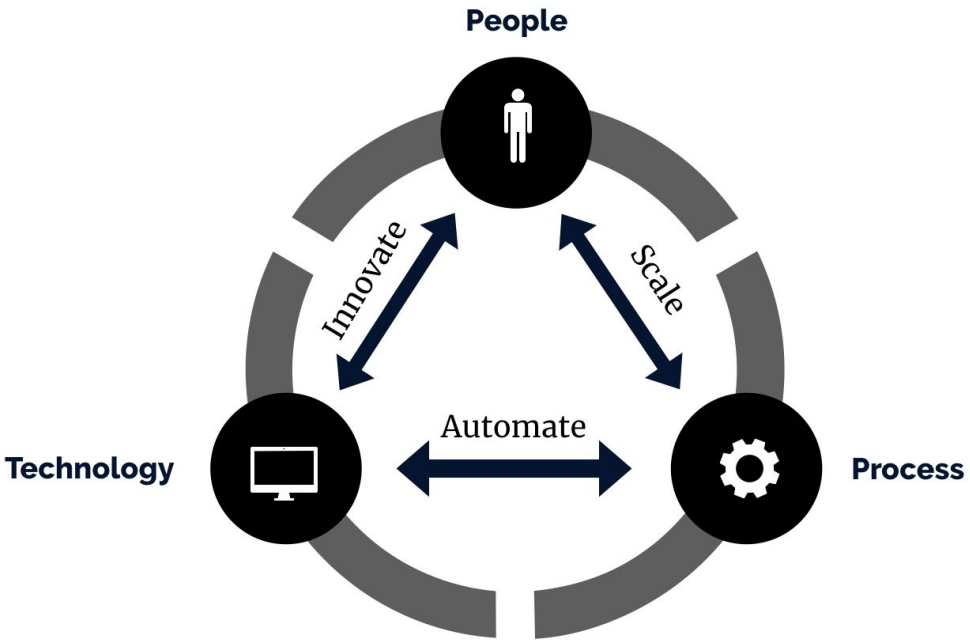
Technology changes exponentially (fast), yet organizations change logarithmically (slow).

Management must strategically choose which technological changes to embrace, given the highly constrained bandwidth for absorbing organizational changes.



Teknologia
Ihmiset
Prosessit

Teknologia kasvun moottorina



Ennenkuin edes mietit teknologiaa:

Miten asiakkaasi haluaa ostaa ja tulla palvelluksi 5 vuoden päästä?

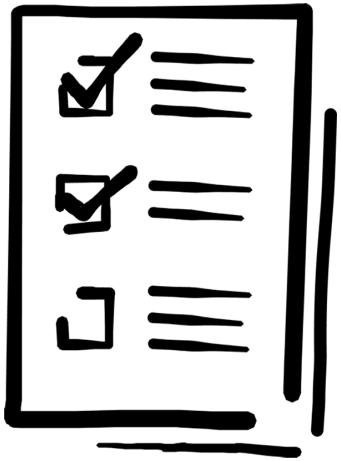
Ennenkuin edes mietit teknologiaa:

Miten yrityksesi markkinoi, myy ja palvelee 5 vuoden päästä?

#Tulevaisuudenkestävä

Tulevaisuusmäärittely > Nykytilamäärittely

Checklist



- **Miten markkinoit ja myyt:**
  - Itsepalvelu/verkkokauppa
  - Kumppanit
  - Suoramyynti
  - UAH vs. Lisämyynti
  - Sisältömarkkinointi / Mainonta

- **Miten palvelet:**
  - Itsepalvelu
  - CST
  - Asiakaspalvelu
  - Ulkoistettu first-line support?

Reboot

CRM:n herättäminen henkiin kolmella vaiheella

Audit

- Missä prosesseissa hukkuu aikaa?
- Manuaalisten prosessinvaiheiden kartoitus
- Markkinointi, myynti, asiakaspalveluprosessit

Redesign

- Visio miten yritys haluaa markkinoida, myydä ja palvella asiakkaita
- Liikevaihtoprosessin uudelleenmuotoilu
- Prosessien dokumentointi!
- SLA!

ReConfiguration

- Uudelleenkonfigurointi speksin mukaan
- Tekninen dokumentointi
- Jos nykyinen CRM ei taivu uusiin vaatimuksiin, silloin vaihda!

Ja kun mietit teknologiaa...

Investoi kokonaisuuteen, joka palvelee tästä hetkestä eteenpäin.

Esim. Customer Data Platform (CDP) vai kustomoitu integraatio?

Kiitos! 🙏

Ps. On ok stalkkaa, koska 5000 muutakin tekee niin
@MikkoSeppa

HubSpot User Groups
Helsinki

11.30 - 12.00

QA | Kysy mitä tahansa myynnistä, markkinoinnista ja teknologiasta

Jani Aaltonen, Sales Communications
Mikko Seppä, Advance B2B
Henni Roini, HubSpot

#HugHelsinki

HubSpot User Groups
Helsinki

Kiitos kaikille!

Seuraava HUG järjestetään 7.11.2019

Kerro meille miten onnistuimme ja mitä haluaisit ja mitä haluaisit nähdä HUG Helsinki -käyttäjäryhmän agendalla.

#HugHelsinki