

# Postin muuttajatuotteet

*Palvele omia asiakkaitasi paremmin ja tee tehokasta  
uusasiakashankintaa muuttajista*

## Muutto on mahdollisuus tavoittaa uusia asiakkaita ja vahvistaa suhdetta nykyisiin

- Muutto on tilanne, joka saa ihmiset hankkimaan palveluja ja ostamaan tuotteita. Samalla se laittaa nykyisen asiakassuhteen testiin.
- Elämänmuutoksen myötä halutaan usein aloittaa myös ”uusi elämä”, jolloin valitaan uusi lähikauppa, kauppakeskus tai vaikkapa kuntosali
- Vuosittain Suomen väestöstä muuttaa n. **15 %** eli n. **700 000** taloutta



# Saavuta tuloksia Postin muuttajatuotteilla

*Postin muuttajatuotteiden avulla tavoitat sekä nykyiset että potentiaaliset muuttavat asiakkaat muuttoprosessin eri vaiheissa ja eri kanavien kautta*

## Tuotteidemme avulla:

- ✓ Kohdennat tarkasti oikeasti muuttaviin henkilöihin
- ✓ Palvelet paremmin omia asiakkaitasi sekä tehostat uusasiakashankintaasi
- ✓ Tavoitat muuttajan aina muuton harkinnasta varsinaiseen muuttotapahtumaan asti
- ✓ Markkinoit muuttajalle usean kanavan kautta

## Tähän kilpailijamme eivät pysty:

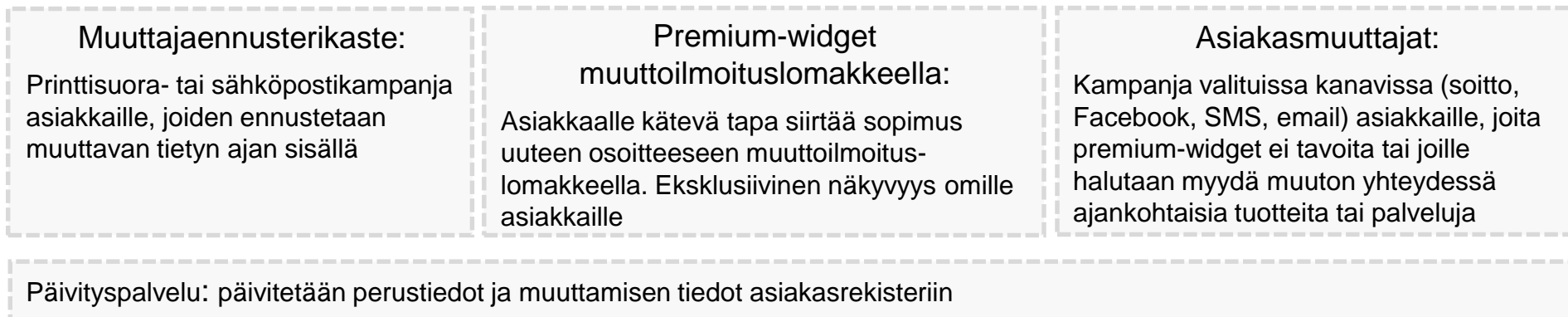
- ✓ Päivityspalvelun kautta voimme rikastaa asiakasrekisteriäsi perustiedon lisäksi henkilöitä kuvailevilla ja heidän käyttäytymisestään kertovalla tiedolla
- ✓ Vain Posti voi tarjota tiedon henkilön muutosta jo ennen muuttoajankohtaa
- ✓ Muuttoilmoituslomakkeen widgeiteissä maksat vain tuloksista transaktiopohjaisen hinnoittelun kautta



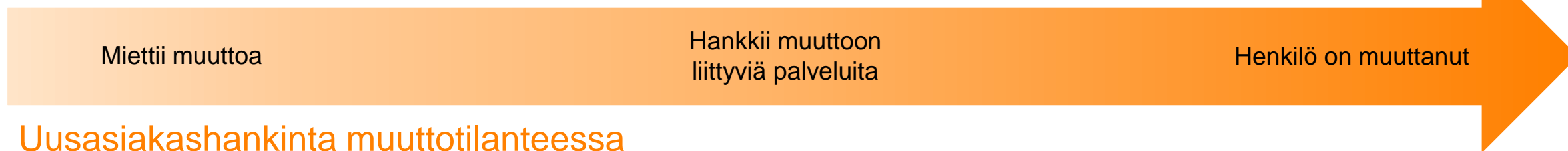


# Postin muuttajatarjoama auttaa tavoittamaan muuttajan eri vaiheissa ja eri kanavien kautta

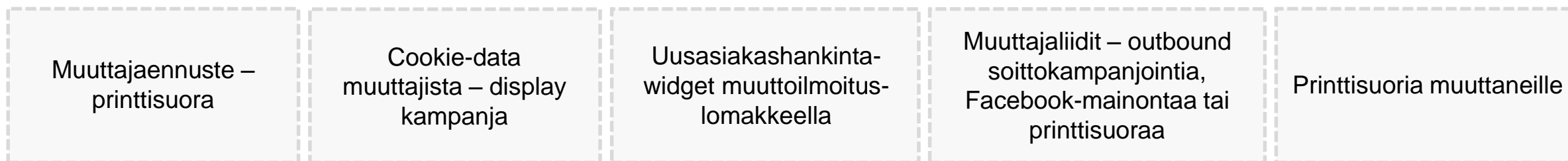
## Omien asiakkaiden palvelu muuttotilanteessa



MUUTTAJA



## Uusasiakashankinta muuttotilanteessa



# Omien asiakkaiden parempi palvelu

*Pidä nykyiset asiakkaasi ja tehosta lisämyyntiä*

# Muuttajaennusterikaste – löydä pian muuttavat asiakkaasi

- Muuttajaennuste kertoo asiakasrekisteristäsi todennäköisesti muuttamassa olevat asiakkaat ja auttaa personoimaan heille lähetettävää asiakasviestintää
  - Tieto päivitetään asiakasrekisteriin jatkuvan OTS-päivityksen yhteydessä halutulla tiheydellä
- Tarjolla on kaksi erilaista muuttajarikastetta:
  - **Tilastollinen muuttajarikaste** toteutetaan tilastollisena estimaattina, jossa muuttamisen ennustamiseen käytetään joukko ruututason (250m\*250m) sosiodemografisia tilastotietoja. Rikaste liitetään asiakasrekisteriin henkilötasolla.
    - Tuotos: Tilastollinen luokitus, jossa asiakasrekisterin henkilöt jaetaan muuttamisen todennäköisyydestä esimerkiksi seuraavan 6 kk aikana kertoviin luokkiin
  - **Henkilötason muuttajarikaste** toteutetaan henkilötasolla perustuen Väestörekisterikeskuksen Väestötietojärjestelmän monipuolisiin tietoihin, joita voidaan täydentää esimerkiksi aluekohtaisilla tiedoilla
    - Tuotos: Henkilötason arvio muuttamisen todennäköisyydestä esimerkiksi seuraavan 6 kk aikana
- Tilastollinen muuttajarikaste on hinnaltaan edullisempi kuin henkilötason muuttajarikaste, mutta sen ennustekyky on jonkin verran heikompi
- Rikasteet ovat tällä hetkellä kehitteillä, joten niiden toimivuudesta ja tarkkuudesta ei voida vielä sanoa



# Premium-widget muuttoilmoituslomakkeella – eksklusiivinen näkyvyys omille asiakkaillesi

- Tarjoa omille asiakkaillesi mahdollisuutta vaihtaa nykyinen sopimus uuteen osoitteeseen suoraan muuttoilmoituslomakkeella
  - Edellyttää, että yrityksen asiakasrekisteri on Postilla jatkuvassa päivityksessä
- Näyt muuttoilmoituslomakkeella ennen kilpailijoiden widgettejä
- Hinnoittelu on pääasiassa transaktioperusteinen, joten maksat vain tuloksista (kuukausimaksu valtakunnallisissa 100 € ja alueellisissa 30 € / maakunta)

Hoida samalla muut muuttoon liittyvät asiat

The screenshot shows a user interface for moving services. At the top, there is a navigation bar with five icons and labels: 'Nykyiset palveluntarjoajasi' (highlighted in orange), 'Kotivakuutus', 'Internet-liittymä', 'Sähkösoipimus', and 'Paikalliset palvelut'. Below this, there are two main service cards. The left card is for VATTENFALL, featuring their logo and the text: 'Sähköt uuteen kotiin, koko Suomessa. Nopea palvelu, ajankohtaiset tarjoukset.' Below this, it says 'Jätä yhteystiedot, niin hoidamme sähkösoipimuksesi kuntoon.' There are input fields for 'Ari Olavi Kettunen' and '0506554775', and a button 'Pyydä yhteydenottoa >'. The right card is for if..., featuring their logo and the text: 'Onnea uuteen kotiin! Siirrä kotivakuutus uuteen kotiin helposti tästä.' Below this, there are radio buttons for 'Omakotitalo' and 'Kerros-, rivi- tai paritalo'. There are input fields for 'Testikatu 2', '00230', and 'HELSINKI', and a button 'Laske hinta ja osta >'. The background is a light gray color.

# Asiakasmuuttajat – parempaa palvelua ja lisää myyntiä nykyasiakkaille

- Toimitamme ennakkomuuttotiedon omista asiakkaistasi
- Palvelun tarkoitus on ehkäistä asiakaspoistumaa ja tarjota asiakkaille parempaa palvelua
- Muuttavat asiakkaat, eli asiakasmuuttajat voidaan tavoittaa kaikissa kanavissa (email/SMS lupa tarvitaan)
  - Puhelinnumeron avulla asiakasmuuttajille on mahdollista kohdentaa myös Facebook-mainontaa
- Posti voi myös toteuttaa automatisoidusti muuttajakonseptit, jolloin muuttajalle lähetetään viesti halutussa kanavassa. Myös esimerkiksi personointi läheiseen myymälään onnistuu.
  - Posti voi toimia myös pelkästään tiedon tuottajana, jolloin yritys hoitaa viestinlähetykset itse
- Palvelu hinnoitellaan kiinteällä kk-hinnalla, riippuen seurattavien asiakkaiden määrästä





# Case Asiakasmuuttajat: Teleoperaattori

- Yrityksen kuluttaja-asiakasrekisteri (n. 1,7 milj. henkilöä) on Postilla jatkuvassa päivityspalvelussa
- Palvelun lisäpalveluna tuotamme yritykselle markkinointikäyttöön asiakkaiden ennakkomuuttotiedot → **Asiakasmuuttajat**
- Toimitamme päivittäin ennakkomuuttotiedot niistä asiakkaista, joiden muuttoon on 7-60 päivää
- Yritys on rakentanut päättelyitä segmenteittäin:
  - Kontaktointikanava: tele, paperisuora.. (kaikki kanavat, joihin on lupa loppuasiakkaalta, ovat käytettävissä)
  - Tuote-/palvelukärki vaihtelee asiakassegmentin tai kohdeosoitteen mukaan
    - Esim. tarjotaanko 4G laajakaistaa vai makkulaa
    - Onko kohdeosoite pientalo vai huoneisto jne.
- Yrityksen kokemukset ennakkomuuttotiedon hyödyntämisestä ovat erinomaisia. Asiakkaalle parempaa palvelua sekä pienempi asiakaspoistuma.

# Tehokkaampi uusasiakashankinta

*Löydä muuttajien joukosta potentiaaliset uudet asiakkaasi*

# Muuttajaennustekohderyhmä

- Kohderyhmä muodostetaan samaan tapaan kuin henkilötason muuttajaennustekohderyhmä, mutta sen avulla tavoitellaan uusia asiakkaita
- Kohderyhmään kuuluville henkilöille voidaan kohdistaa printtisuorakampanjoita
  - Tiedot lähetetään suoraan painotaloon
- Muuttajaennustekohderyhmä on hyvä tapa tavoittaa laaja joukko henkilöitä ajoissa ennen oletettavaa muuttotapahtumaa



# Cookie-data muuttajista – muistutetaan muuttajia banner-mainonnalla

- Evästietoa kerätään muuttoilmoituslomakkeelle johtavilta sivuilta ja myydään ohjelmallisen ostamisen alustalla, Adformissa
- Cookie-datan avulla muuttajille voidaan kohdentaa banner-mainontaa Adformin kumppanisivustoilla
- Soveltuu hyvin muistutusmarkkinointiin muuttajille
- Hinnoittelu Adformista ostettuna:
  - Data 7 päivän ajalta: 5 € / CPM\*
  - Data 30 päivän ajalta: 3 € / CPM
  - Laajennettu kohderyhmä 30 päivän ajalta: 2 € / CPM

\*CPM = tuhat näyttökertaa





# Muuttoilmoituslomakkeen widgetit uusasiakashankintaan

- Widgetit ovat palvelullisia elementtejä, joista kuluttaja voi helposti ostaa muuttoon liittyviä palveluita, siirtyä yrityksen verkkosivuille ostamaan palvelun tai pyytää yhteydenottoa
- Eri alojen palveluntarjoajien widgetit ryhmitellään toimialoittain mutta kuitenkin niin, että ylimpänä tarjotaan mahdollisuutta tehdä osoitteenmuutos nykyisille palveluntarjoajille
- Muuttoilmoituslomakkeella markkinointia on mahdollista kohdistaa valtakunnallisen näkyvyyden lisäksi maakunnittain
  - Tietyn alueen näkyvyyden ostaneet yritykset näytetään erillisellä rivillä ”Paikalliset palvelut” muiden toimialojen ollessa valtakunnallisia
- Hinnoittelu:
  - Verkkosivuille siirtyminen: 5 €
  - Yhteydenottopyyntö: 10 €
  - Kuukausimaksu valtakunnallisissa 100 € ja alueellisissa 30 € / maakunta

The screenshot shows the Posti website interface. At the top, the Posti logo is on the left, and a user login button 'Kirjaudu ulos' is on the right. Below the logo, there are language options for 'Suomi', 'På svenska', and 'In English'. A button 'Lataa pdf-muodossa' is visible. The main content area displays a table with order details:

Tilattu palvelu	Osoitteenmuutos
Tilausnumero	361770257
Alkamispäivä	22.11.2016
Hinta	0,00 € (Sis. alv 0% 0,00 €)
Tilauksen tila	Postin henkilö selvittää tilausta

Below the table, contact information for Posti Oy is provided. A section titled 'Hoida samalla muuttoon liittyvät asiat' contains four navigation buttons: 'Kotivakuutus', 'Internet-liittymä', 'Sähkösojimus', and 'Paikalliset palvelut'. The 'Sähkösojimus' button is highlighted. Below this is a grid of four service provider widgets:

- VATTENFALL**: Sähkö uuteen kotiin tarjoushintaan. Nopea palvelu. Jätä yhteyshetot, niin hoidamme sähkösojimuksesi kuntoon. Päättämme tarvittaessa vanhan puolestasi. Buttons: 'Testaa Porilla', '0506445334', 'Pyydä yhteydenottoa >'.
- loiste**: Muistithan sähkö uuteen kotiin? Tee nyt sähkösojimus kotimaisen Loisten kanssa. Muuttajan omat tarjoushinnat näet käyttämällä kampanjakoodia: muuttaja16. Button: 'Lasko sähkötarjous >'.
- ENERGIKAUPPA.FI**: Edullinen sähkösojimus kolmessa minuutissa! Täytä yhteyshetot, me hoidamme loput. Button: 'Katso tarjouksemme >'.
- Fortum**: Suomen luotetuinta sähköä! Sähkösojimus uuteen kotiin luotettavasti ja edullisesti Fortumilta. Button: 'Tee sähkösojimus >'.

# Muuttajaliidit

- Muuttajaliidi-kohderyhmä poimitaan numerokannasta tunnistamalla muuttamassa olevat kuluttajat Postin muuttotiedon avulla
  - **Ennakkomuuttotieto**
- Kohderyhmä soveltuu uusasiakashankintaan ja aineistosta on mahdollista poistaa omat asiakkaat
- **Jos haluat**
  - ✓ **telemarkkinointia tai Facebook-mainontaa**, toimitetaan puhelinnumeroineen CSV-tiedostona Postin ftp-palvelimelle, josta asiakas noutaa tiedoston päivittäin
  - ✓ **paperisuora**, hoidamme kokonaisuuden automatisoituna. Postitus voidaan tehdä päivittäin.
- Muuttajaliidit
  - Perusmaksu 200 €/kk
  - Muuttajaliidit 0,60 €/kpl
  - Tarvittaessa puhelinnumerot 0,07 €/kpl

## Tietosisältö:

- muuton päivämäärä
- nimi
- lähtö- ja kohdeosoite,
- **lisämaksusta:** telemarkkinointikelpoinen puhelinnumero

## Kriteerit:

- aikarajaus muuttohetkeen
- aluerajaukset sekä lähtö- että kohdeosoitteen mukaan
- talotyyppi (pientalo/muu)
- alaikäiset ja yli 80-vuotiaat poistetaan aina
- muu poistolista mahdollinen

# Case Muuttajaliidit: Sähköyhtiö

- Sähköyhtiölle on olennaista saada tieto muuttajasta mahdollisimman varhaisessa vaiheessa
- Toimitamme yritykselle päivittäin ennakkomuuttotiedot uusasiakashankintaa varten, eli ”**Muuttajaliidit**”
  - Muuttoon 4-60 päivää, kaikki Helsingin ulkopuoliset muutot
  - Muuttajatietoon lisätään puhelinnumero, jolloin syntyy soittokohderyhmää telemarkkinointia varten
- Muuttajaliidit muodostetaan numerokannassa olevista henkilöistä, Postin yhteistyökumppani on Intellia Oy
- Posti ei voi myydä muuttajatietoa Postinsaajarekisteristä



# Muuttajakohderyhmä Väestötietojärjestelmästä

- Muuttajakohderyhmä poimitaan Väestötietojärjestelmästä (VTJ) ja se on erittäin kattava
- Kontaktointi tapahtuu muuton jälkeen
- Kohderyhmä soveltuu uusasiakashankintaan ja se toimitetaan vain postitusta varten suoraan painotaloon. Kohderyhmästä voidaan poistaa omat asiakkaat.
- **Kontaktointi mahdollista vain paperisuoralla**
  - ✓ kätevästi koko paketti: kohderyhmä, tulostus ja jakelu
  - ✓ poiminta ja postitukset kerran kuukaudessa
  - ✓ kokonaisuus hoidetaan automatisoituna
- Muuttaneet VTJ:stä. Poiminta esim. kuukausittain
  - Perusmaksu 300 €/poiminta
  - Jatkuva poiminta 200 €/poiminta
  - Osoite 0,19 €/kpl
  - Weedauksen hinta riippuu rekisterin koosta

## Tietosisältö:

- nimi
- osoite
- **muita personointiin käytettäviä tietoja kriteerien pohjalta**

## Kriteerit:

- aluerajaukset sekä lähtö- että kohdeosoitteen mukaan
- Kaikkia VTJ-poimintakriteerejä voidaan käyttää normaalisti
- alaikäiset ja yli 80-vuotiaat poistetaan aina
- muu poistolista mahdollinen



# Case Printtisuoria muuttaneille: Kaupunki

- Muuttajat tavoitetaan printtisuoralla kattavasti Väestötietojärjestelmän osoitteilla. Postin kohderyhmätuotanto sijaitsee Lappeenrannassa.
- Poimintakriteerit voidaan VTJ:stä määritellä todella tarkasti
- Tässä casessa kohderyhmä on yhden kaupungin alueelle muuttavat taloudet
- Posti tarjoaa kokonaisratkaisun: Kohderyhmä + tulostus + jakelu, joka toimii automaattisesti kuukausittain

Katja Aalei Lindqvist  
Postintäival 7 A  
00230 HELSINKI

Posti  
12.5.2016  
KATJAALEI LINDQVIST

A  
Posti Green

Ota talteen tärkeät yhteystiedot  
Tarkista kaupungin palveluiden aukioloajat: [porvoo.fi](http://porvoo.fi)

**Terveysasemat ja lääkäripäivystys**  
Läntinen terveysasema  
Askolintie 1  
Ajankäyttö ma-pe klo 8-15  
Puh. (019) 520 4351  
Itäinen terveysasema  
Piispankatu 22  
Ajankäyttö ma-pe klo 8-15  
Puh. (019) 520 4233  
Ilta- ja viikonloppupäivystys  
Arkisin klo 16-22  
ja viikonloppuisin klo 8-22  
Porvoon sairaala, Sairaalaantie 1  
Puh. 020 692 260  
Varaa aika etukäteen puhelimitse!

Ensiapu ja päivystys  
yoaikaan klo 22-8  
Porvoon sairaalan päivystyspoliklinikka  
Sairaalaantie 1  
Puh. (019) 548 2551 (kanslia)  
[porvoo.fi](http://porvoo.fi) > Terveyspalvelut

Yksityiset lääkäripalvelut  
Porvoon lääkärikeskus  
Näsin koulukatu 2  
Puh. (019) 5211 508  
[porvoonlaakarikeskus.fi](http://porvoonlaakarikeskus.fi)

**Apteekit**  
Porvoon Uusi Apteekki  
Piispankatu 30, keskusta  
[porvoonuusiapteekki.fi](http://porvoonuusiapteekki.fi)  
Näsin Apteekki  
Aleksanterinkatu 1, Näsi  
[nasinapteekki.fi](http://nasinapteekki.fi)  
Porvoon Vanha Apteekki  
Näsin koulukatu 2, Näsi  
[porvoonvanhaapteekki.fi](http://porvoonvanhaapteekki.fi)  
Kevätkummun apteekki  
Sammontie 1, Kevätkumpu  
[kevatkummunapteekki.fi](http://kevatkummunapteekki.fi)

**Poliisi**  
Tulliportinkatu 1, keskusta  
Puh. 071 873 0291  
[polisi.fi](http://polisi.fi)

**Joukkoliikenne ja taksi**  
Tietoa joukkoliikenteestä  
[porvoo.fi](http://porvoo.fi) > Liikenne ja kadut > Joukkoliikenne


Matkahuolto  
Lundinkatu, keskusta  
aikatauluneuvonta puh. 0230 4000  
(1,30 € / min + pvm)  
[matkahuolto.fi](http://matkahuolto.fi)

**Taksi**  
Puh. 0100 868 00  
[taxiporvoo.fi](http://taxiporvoo.fi)

**Uimahalli**  
Linnankoskenkatu 2-6  
Puh. (019) 520 2461 (kassa)  
[porvoo.fi](http://porvoo.fi) > Liikunta ja ulkoilu > Uimahalli

**Kirjastot**  
Paakirjasto  
Papinkatu 20, keskusta  
Puh. (019) 520 2418  
Gammelbacka  
Keskusaikio 1  
Puh. 040 197 7212  
Kerkkoo  
Kerikoon koulu  
Savimäentie 6  
Puh. (019) 645 491  
Kevätkumpu  
Sammontie 1  
Puh. (019) 520 2410  
Aukioloajat ja kirjastoauton reitti:  
[porvoo.fi](http://porvoo.fi) > Kirjasto

**Onnea uuteen kotiin**

PORVOO  BORGÅ

posti