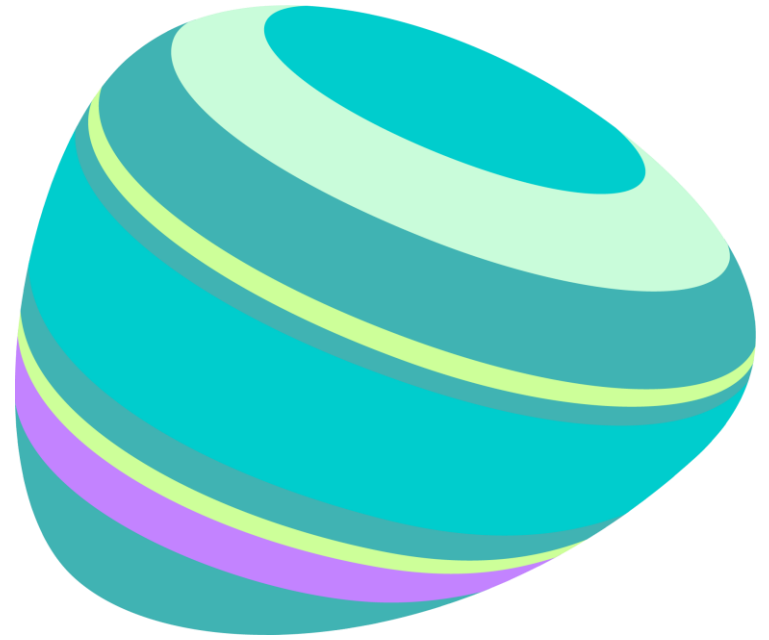


**DATA OCH MARKETING TECHNOLOGY**  
NY TEKNIK OCH PLATTFORMAR FÖR SKRÄDDARSYDD  
KOMMUNIKATION OCH KUNDHANTERING

**TELIA CASE**  
KLAS NICOLAISEN

[klas.nicolaisen@teliacompany.com](mailto:klas.nicolaisen@teliacompany.com)  
070-6523915



# DATA OCH MARKETING TECHNOLOGY

NY TEKNIK OCH PLATTFORMAR FÖR SKRÄDDARSYDD KOMMUNIKATION OCH KUNDHANTERING

## Agenda

10.30-10.45	Telia case
10.45-11.15	Teknisk lösning Ekosystem och IT-struktur
11.15-11.30	Att bygga och följa upp kampanjer powerpoint race
11.30-11.45	Kulturreсан Samverkan Affär & IT
11.45-12.15	Grupparbete
12.15-12.30	Summering



# TELIA CASE

Upphandling 2010-2011

2011 IT-org på plats

2011 Outbound Norge

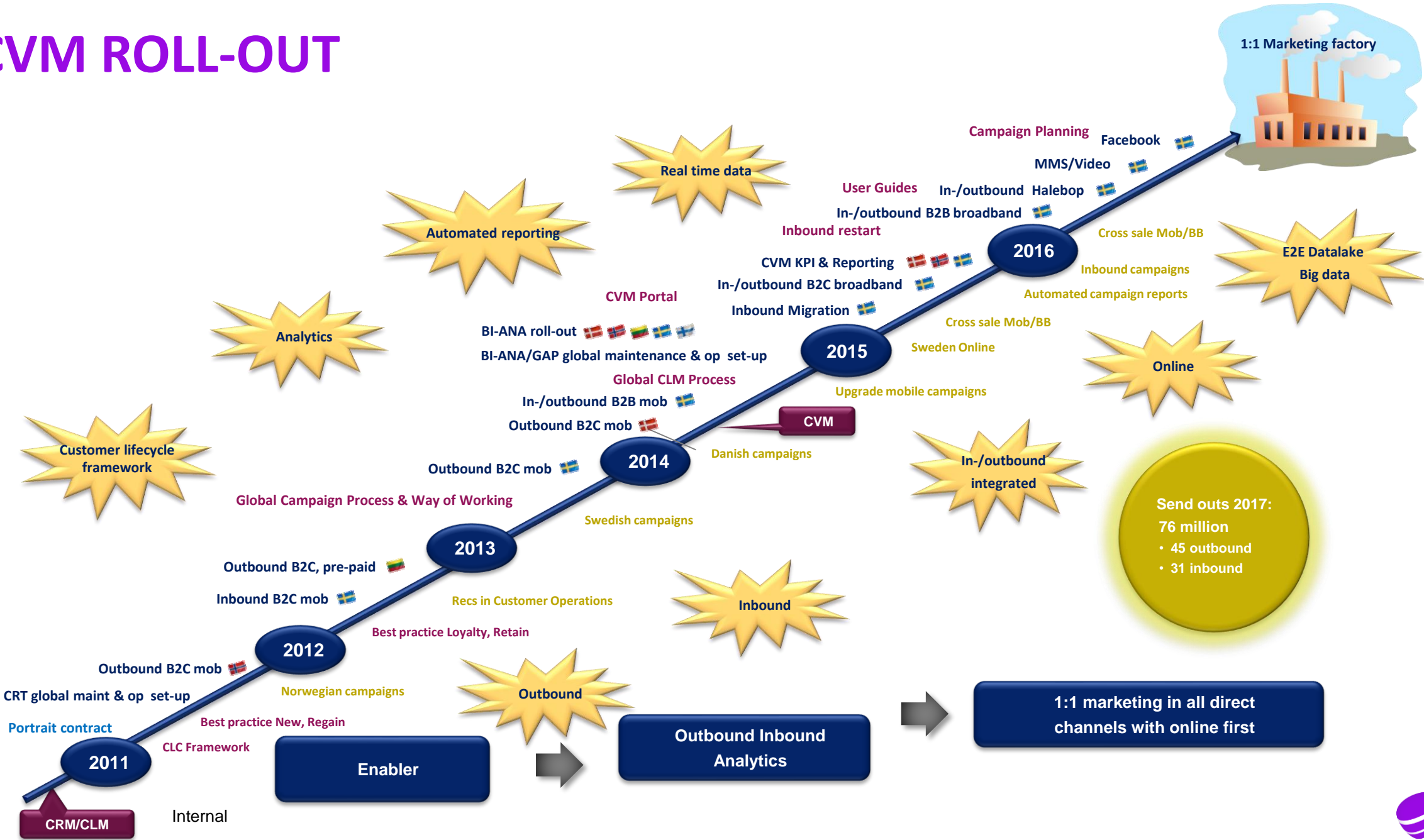
2014 Analytics

2015 Qlik rapportering

2017 Övervakning 24/7

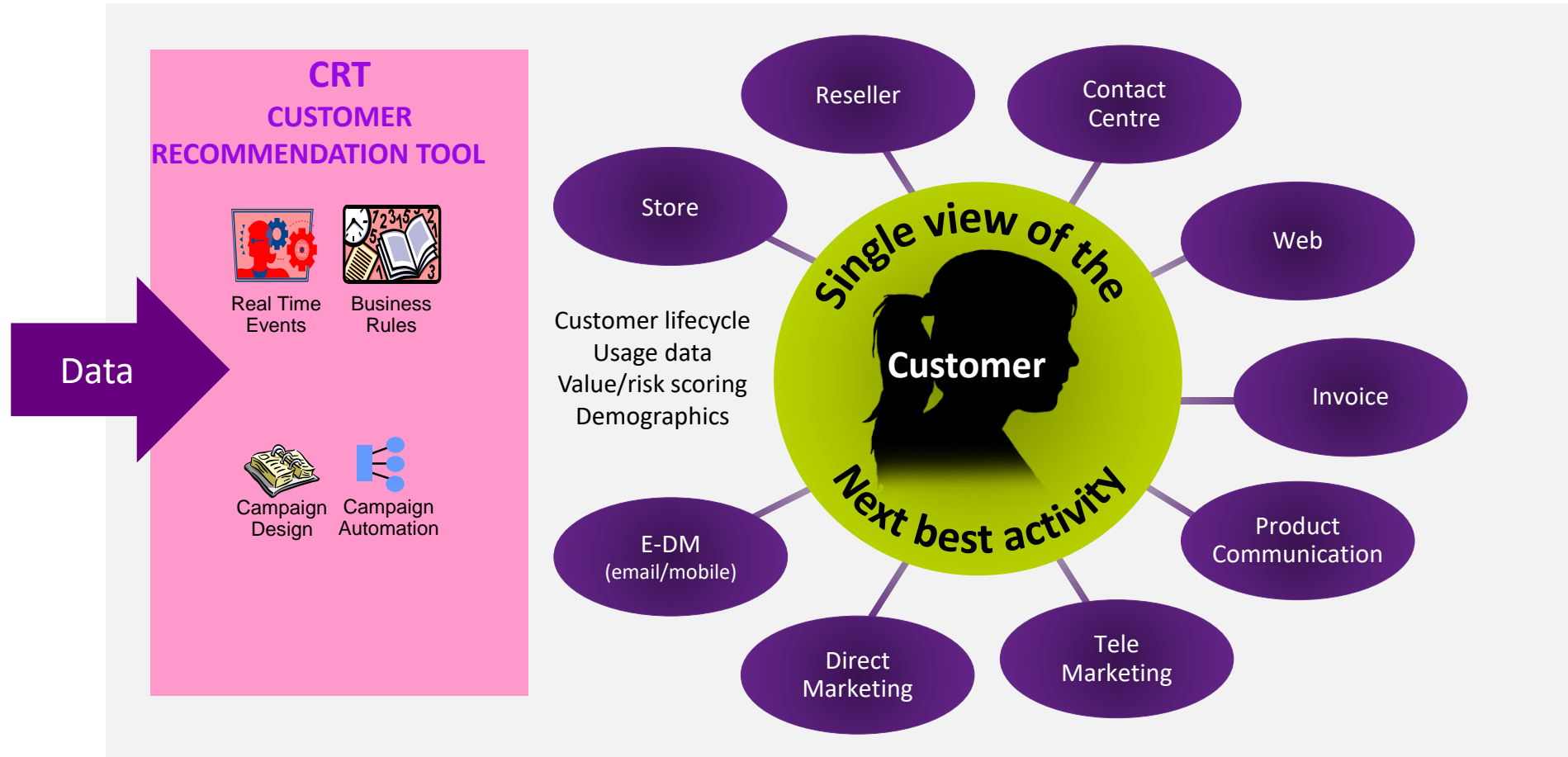
2018 'Realtid' via Data Lake

# CVM ROLL-OUT



# RECOGNIZE AND ACT ON THE CUSTOMERS SITUATION IN ALL CHANNELS THRU THE CVM TOOL (CRT)

Use customer data and analytics and real time, interactive marketing capabilities to improve the customer interaction

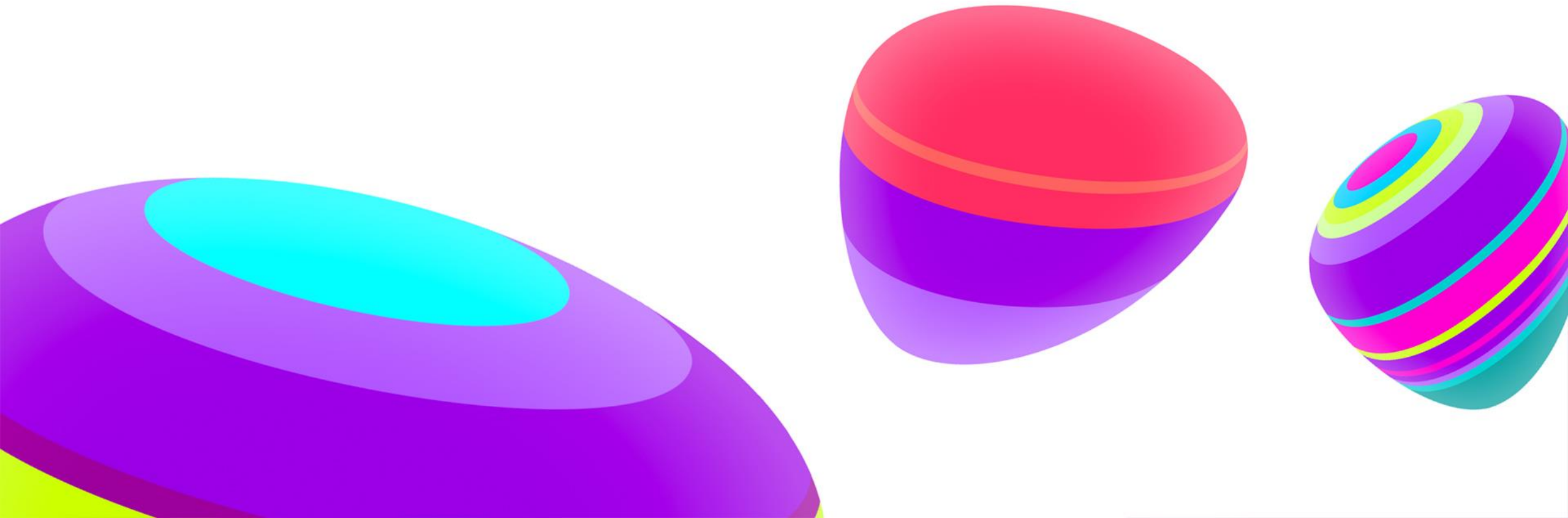


Single customer view and multichannel marketing automation for consistent "Next Best Activity"

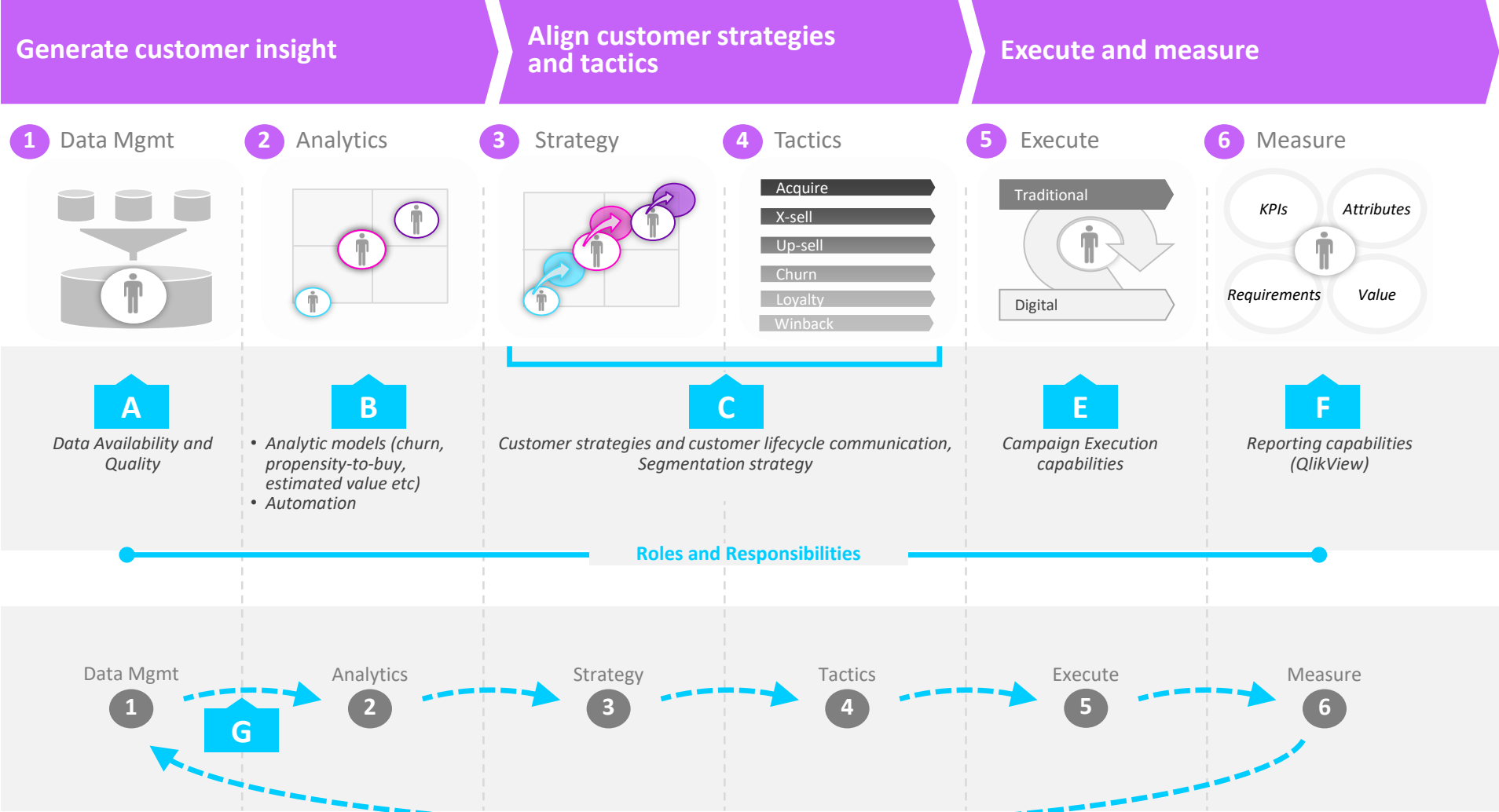


# TEKNISK LÖSNING

## EKOSYSTEM & IT STRUKTUR



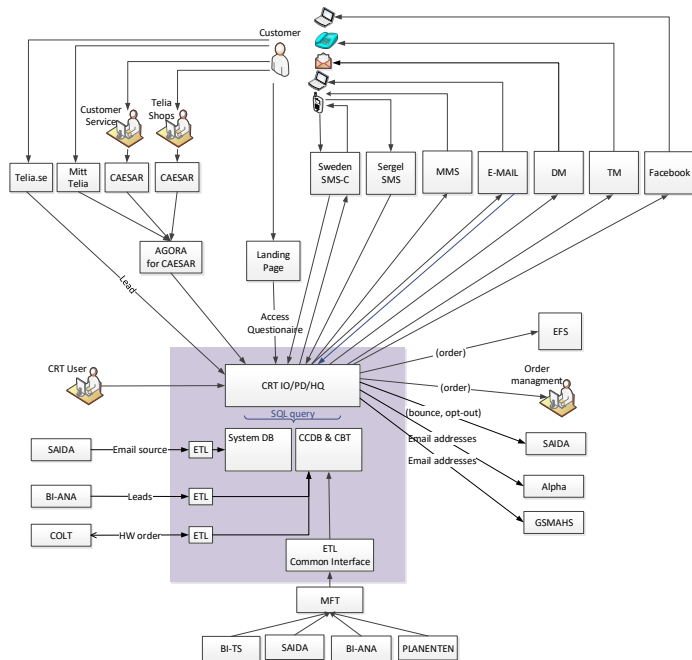
# TELIACOMPANY CVM SETUP USING A CUSTOMER CENTRIC MODEL



# STRATEGY: IMPLEMENT CUSTOMER LIFECYCLE MANAGEMENT FOR INBOUND AND OUTBOUND MARKETING PURPOSE







# KANALER

WEB – TELIA.SE & MITT TELIA + LANDNINGSSIDOR

KUNDTJÄNST & BUTIK

SMS - MMS/VIDEO

DM/TM

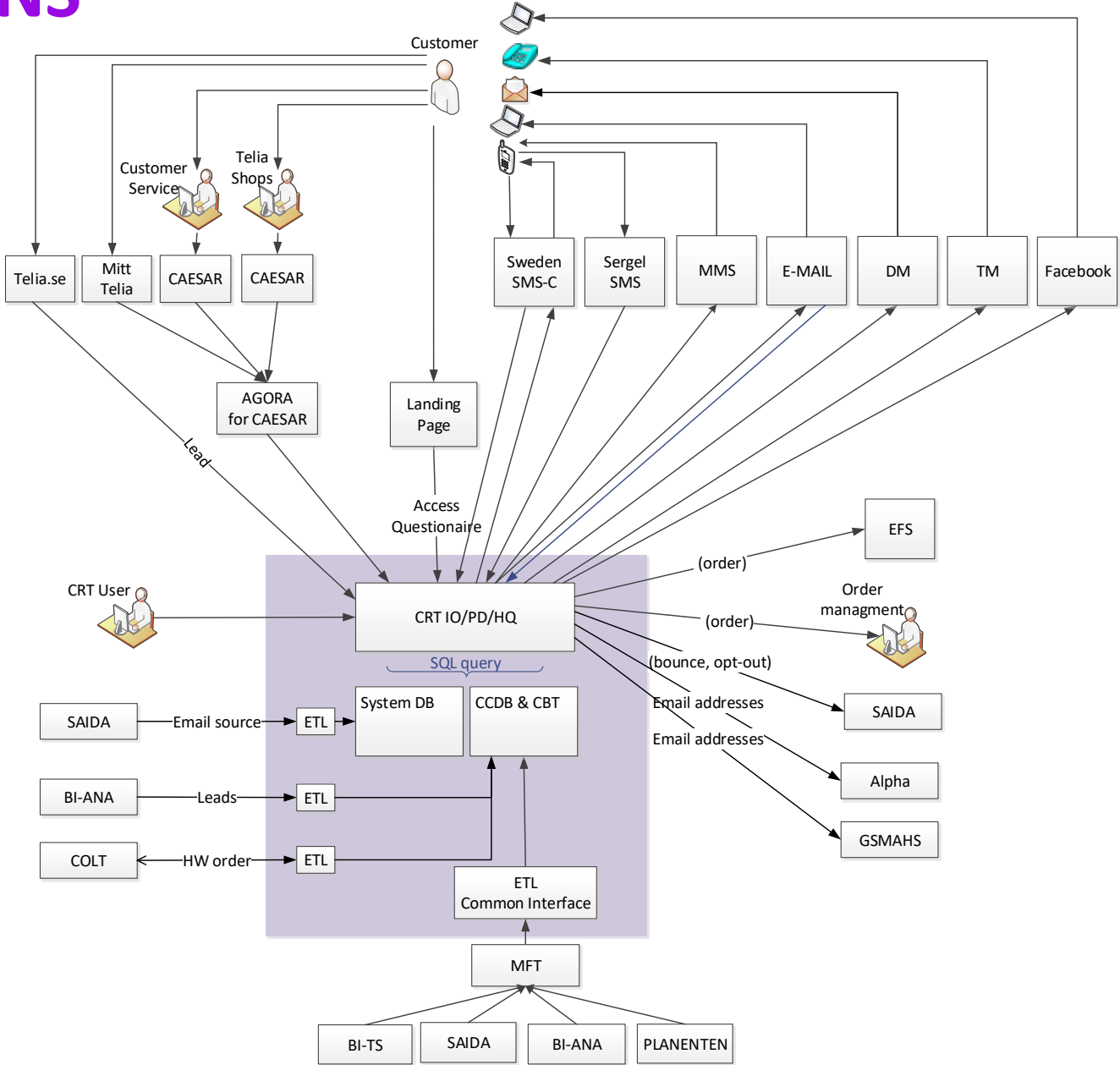
E-MAIL

SOCIALA MEDIER / FACEBOOK



# SE B2C – INTEGRATIONS

- 6 different set-up's



# NU/FRAMÅT



- Nära realtid – Timely data
- AI, Machine learning, chat bot
- Data Management Platform and/or Customer Data Platform

# BUSINESS MOMENT

A business moment is a transient opportunity in which people, data, businesses and things work together dynamically to create value.  
(Gartner)

Reasons why we are missing Business Moments:

Blur



Interfaces



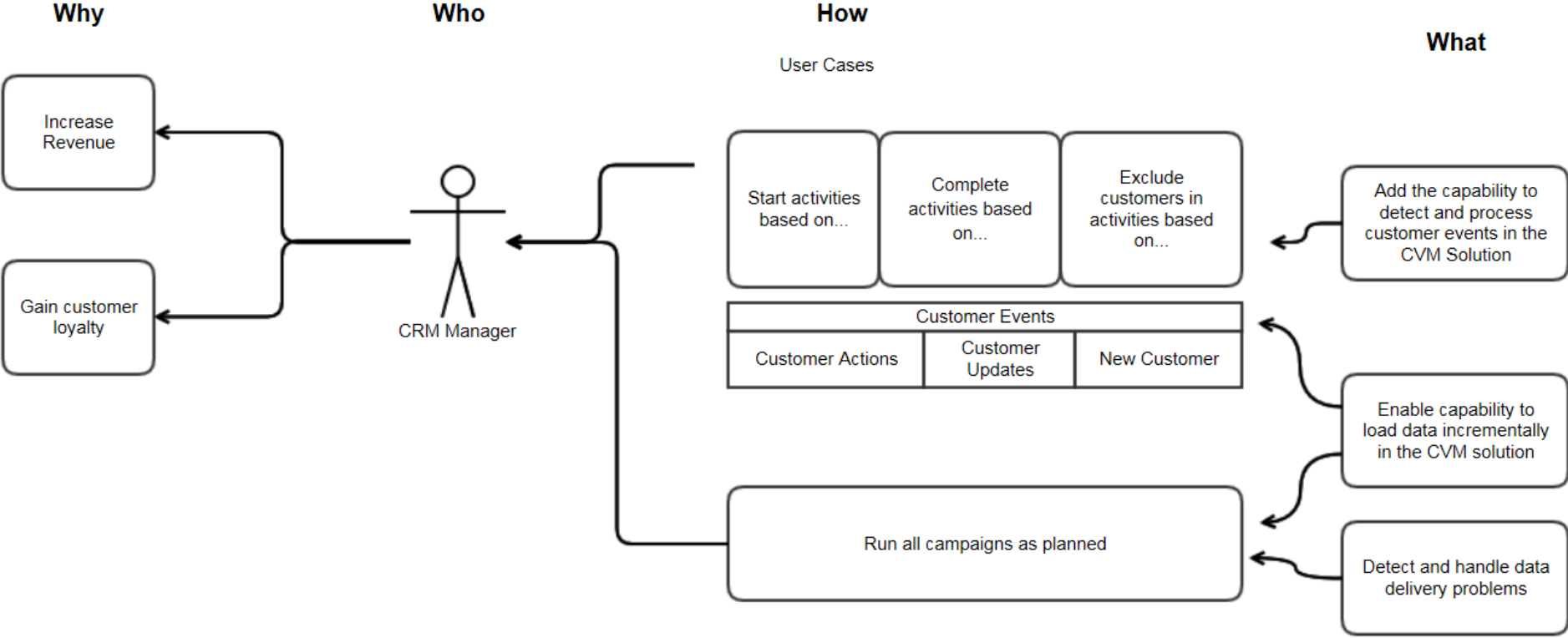
Interactions



Latency



# UPPDATERAD BEHOVSBILD

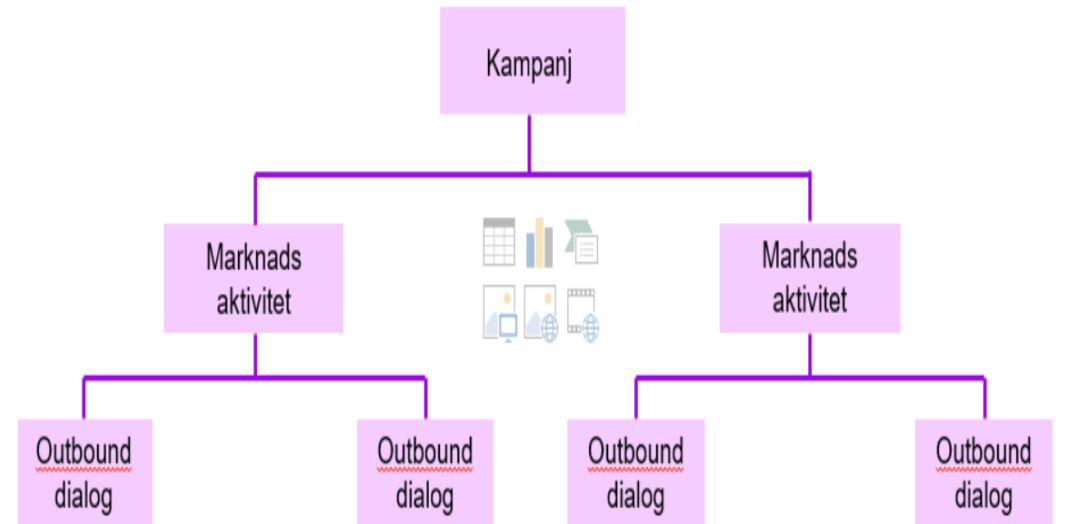


# BYGGA KAMPANJ



# BYGGA

- Plan campaign
  - Create new campaign
  - Add campaign level budgets & forecasts
  - Create marketing activities
  - Create offers
  - Add existing offers
  - Add activity level budgets & forecasts
  - Create a task
- Design campaigns
- Launch campaigns
  - Change or update in-market campaigns
  - End in-market or suspended campaigns
- Monitor campaigns
- Evaluate campaigns



# HOW TO SETUP AN OUTBOUND CAMPAIGN

- HQ Optional for outbound provide data for reports, mandatory for inbound
  - Define the campaign
  - Create a Campaign Budget (Optional)
  - Create an activity (define channels to be used, offers)
  - Create an activity budget (Optional)
- PD (outbound)
  - Create and modify a dialog (select a domain)
  - Create a target group (Selection)
  - Create a communication template
    - Email
    - File e.g. for Telemarketing
    - SMS
  - Response (logging responses if customer accepts or rejects an offer)





# CREATE AND ACTIVITY

### Create new marketing activity

Plan > Marketing activity

**T-1001**  
Example\_outbound\_d  
ialog

Status  
Pending

Planned in market  
2017-01-26

Planning steps  
10 % completed

Overview

Properties

**Plan**

Design

Launch

#### General

Type:  Priority:

Sub Type:

Name:  Planned in market date:

Description:  Planned end date:

Product code:  Reference code:

Outbound channels to use:  Call  Dealer  E-mail  Facebook  Fax  Post  Print  SMS  Web

Inbound channels to use:  Kundtjänst  Butik  Mina Sidor

Control group  
 Use control group

#### Offers related to this activity

[Create new offer](#) [Add existing offer](#)

**T-1001-email**   
Code: abcd1234

**T-1001-SMS**   
Code: abcd1235

**T-1001-Telemarketing**   
Code: abcd1236

#### Activity budget and forecast

Budget and forecast  
Budget: 0 EUR Forecasted net revenue: 0 EUR

#### Tasks

No tasks

[Create task](#)

[Associate task](#)

# CREATE AND ACTIVITY BUDGET

Edit budget and forecast

**T-1001**  
Example\_outbound\_d  
ialog

Status  
Pending

Planned in market  
2017-01-26

Planning steps  
10 % completed

Overview

Properties

**Plan**

Design

Launch

Plan > Marketing activity > Budget and forecast

**Behaviour type and targets monitor settings**

Behaviour type: Sign on

Target type	Target settings	Monitor settings
	Target value	Track in LiveView
Revenue	50000	<input checked="" type="radio"/>
Response count		<input type="radio"/>
Response rate		<input type="radio"/>
Treatment count		<input type="radio"/>
Average response value		<input type="radio"/>

Stop monitoring at date  
<yyyy-MM-dd> 15

Stop monitoring after days

**Budget and forecast**

Budget: 0 (0,00 % of the total campaign budget at 16.500,00 kr)

Treatments	Forecast (input)		Cost and income					Forecast (calculated)				
	Treated count	Response rate %	Fixed cost	Treatment cost	Response cost	Response value	Margin %	Responses	Total cost	Total revenue	Net revenue	ROMI %
<b>Outbound call</b>	0		2000	5				750	9.500,00 EUR	37.500,00 EUR	28.000,00 EUR	294,74 %
T-1001-email	0	0			0	0	100	0		0 EUR		
T-1001-SMS	0	0			0	0	100	0		0 EUR		
T-1001-Telemarketing	5000	15			10	50	100	750		37.500 EUR		
<b>SMS</b>	0		1000	0.01				800	5.000,00 EUR	32.000,00 EUR	27.000,00 EUR	540,00 %
T-1001-email	0	0			0	0	100	0		0 EUR		
T-1001-SMS	20000	4			5	40	100	800		32.000 EUR		
T-1001-Telemarketing	0	0			0	0	100	0		0 EUR		
<b>E-mail</b>	0		3000	0				1 000	8.000,00 EUR	40.000,00 EUR	32.000,00 EUR	400,00 %
T-1001-email	20000	5			5	40	100	1 000		40.000 EUR		
T-1001-SMS	0	0			0	0	100	0		0 EUR		
T-1001-Telemarketing	0	0			0	0	100	0		0 EUR		
<b>Sum</b>	<b>0</b>							<b>2 550</b>	<b>22.500,00 EUR</b>	<b>109.500,00 EUR</b>	<b>87.000,00 EUR</b>	<b>386,67 %</b>



# CREATE AND ACTIVITY BUDGET

### Campaign planned activities and forecast

**T-1001 Example\_outbound\_dialog**

Status: Pending

Planned in market: 2017-01-26

Planning steps: 50% completed

Overview

Properties

**Plan**

Design

Launch

#### Budget and forecast

Mark forecast step as complete

Campaign budget: **16.500 EUR**

Campaign forecasted net revenue: **50.000 EUR**

Tasks: No tasks

#### Marketing activities

Mark activities step as complete

[Create new marketing activity](#) [Create task](#) [Associate task](#)

**T-1001 Example\_outbound\_dialog - activity 1**

Type: New

Channels: @

Offers: 3

**Budget and forecast**

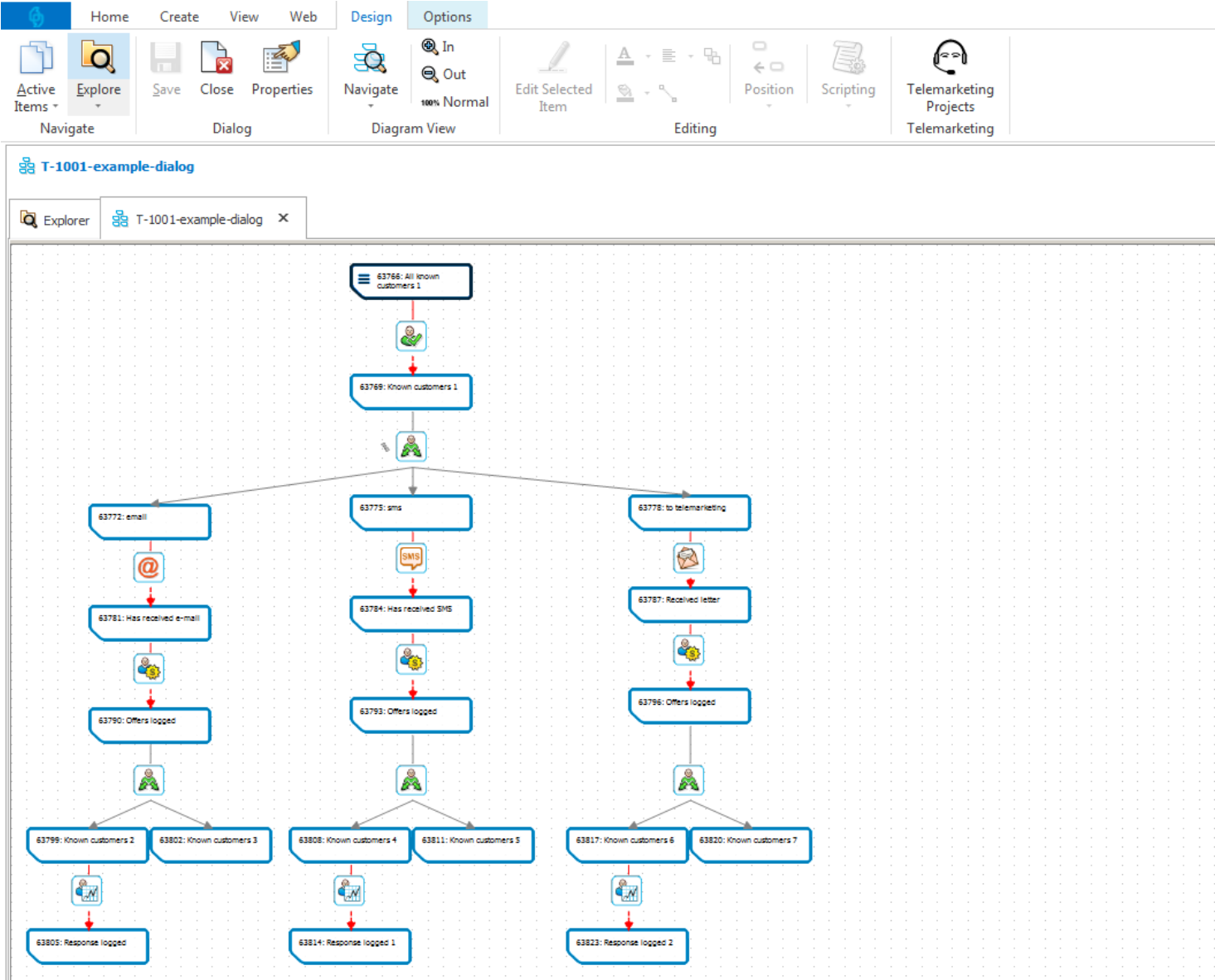
Budget: 16.500 EUR

Forecasted net revenue: 87.000 EUR

Tasks: No tasks



# CREATE AN OUTBOUND DIALOG TREE STRUCTURE



# COUNT A SELECTION TARGET GROUP

Home Create View Web Design

Active Items Explore Save Close Properties New Criterion Edit Criteria Grouping Check Count Sample Export Customers Change Mode Advanced

T-1001-example-main\_selection

Explorer T-1001-example-dialog T-1001-example-main\_selection

Criteria description	Definition	Count
AND-group	AND-group	25492
Details.SubscriptionCategory = "TAB"	Details.SubscriptionCategory = "TAB"	1411530
and "New criteria group"	OR-group	952469
MSISDN = "4673**"	MSISDN = "4673**"	571930
or MSISDN = "4676**"	MSISDN = "4676**"	380539
and "New criteria group"	OR-group	240622
CustomerID = "67**"	CustomerID = "67**"	82824
or CustomerID = "57**"	CustomerID = "57**"	65010
or CustomerID = "77**"	CustomerID = "77**"	53805
or CustomerID = "87**"	CustomerID = "87**"	38983

Design Expression SQL

Toolbox

Customer fields

- Subscriber
  - PartyID
  - Type
  - PartyKeyCustomer
  - CustomerID
  - MSISDN
  - Riktrnr
  - Abonnemangsnummer
  - CreationTimestamp
  - CreationSource
  - Details
    - PartyID
    - MSISDN
    - CustomerID
    - CustomerAge
    - SubscriptionTypeID
    - SubscriptionTypeName
    - SubscriptionCategory
    - ActivationDate
    - BadDeptFlag
    - OptOutFlag
    - UnlistedNumberFlag
    - NewCustomerFlag
    - FulExceededLastMonthFlag
    - CreationSource
    - CreationDate
  - SubscriptionDetail
  - Handset
  - Revenue
  - Topup
  - TrafficData



# CREATE AN OUTBOUND EMAIL

The screenshot shows an email creation tool interface. At the top, there is a menu with 'Home', 'Create', 'View', and 'Web'. Below this is a 'Design' toolbar with various icons for 'Active Items', 'Explore', 'Save', 'Close', 'Properties', 'Master Template', 'Control Parameters', 'Tracking Overview', 'Test', 'Test Email', 'Count Characters', and 'Advanced'. The main workspace displays an email draft with the following details:

- From address: Telia <noreply@telia.crm-ts.com>
- To address: lena.wallin@icloud.com
- Subject: Hör du ljudet av en bättre värld?

The email content features a header 'Happy Plugs i exklusiv kollektion för Childhood' and the Telia logo. The main image shows a pair of white headphones with colorful earbuds, surrounded by colorful buttons and a yellow background. Below the image is the text 'SNYGGT OCH FÖR EN BRA SAK' and a paragraph: 'Nya hörlurar kan göra en riktigt glad. Dels för att designen är roligare och musiken låter bättre - men också för att man stödjer en god sak. Just nu kan du beställa Happy Plugs exklusiva Childhood-kollektion hos oss! Varje färg i mönstret symboliserar en artikel i FN:s Barnkonvention, och genom att beställa stöttar du World Childhood Foundation.' A link 'Kolla in kollektionen >' is provided. The interface also includes a 'Toolbox' on the right side.



# CREATE AN OUTBOUND SMS

Home Create View Web Design Insert

Active Items Explore Save Close Properties Offer Logging Test Test Email Count Characters Custom SQL Advanced

Navigate Message Template Test and Preview Data Other

T-1001-SMS

Explorer T-1001-example-dialog T-1001-example-main\_selection Browse Message Templates T-1001-email1 C-324 BOK till TM testfil T-1001-SMS

Control parameters

Sender	Telia
Recipient Number	46733258545
Direct Display	false

Textual content

Hej! Just nu bjuder vi dig på C More Film & Serier i 3 månader (värde 297 kr). Helt enkelt för att du ska kunna njuta av just dina favoriter bland mängder av filmer och serier. Läs mer och beställ genom att klicka på länken «#ShortenAndTrackURL(AnswerFormURLEx(1, 1654, 1792, -1, -1, TRUE, TRUE), "CMoreFilmSerier", "CMoreFilmSerier")»

Hälsningar Telia

Nej till reklam-sms? Ring 455

Toolbox

Customer fields

- Subscriber
  - (Subscriber header)
  - PartyID
  - Type
  - PartyKeyCustomer
  - CustomerID
  - MSISDN
  - Riktrn
  - Abonnemangsnummer
  - CreationTimestamp
  - CreationSource
  - Details
  - SubscriptionDetail
  - Handset
  - Revenue
  - Topup
  - TrafficData
  - TrafficVoice
  - TrafficXMS
  - AdditionalServices
  - Address
  - Addresses
  - Flag
  - Counts
  - Money
  - Properties
  - DateProperties
  - Customer
  - CustomerDetail
  - CustomerDemographic
  - CustomerEngagement
  - CustomerKauri
  - CustomerCOLTInfo
  - Phones
  - Emails
  - EmailTracking
  - KeywordRespons
  - ExternalResponsTarget
  - ExternalResponsNoTarget
  - AnswerForms
  - Categories



# CREATE AN TELEMARKETING CUSTOMER DATA FILE

The screenshot shows the Visual Studio IDE with a message template editor. The title bar reads "T-1001 TM testfil - Visual Dialogue". The menu bar includes "Home", "Create", "View", "Web", "Design", and "Insert". The ribbon contains various tools like "Active Items", "Explore", "Save", "Close", "Properties", "Offer Logging", "Test", "Test Email", "Count Characters", "Custom SQL", and "Advanced".

The main editor area shows the "Textual content" of the message template:

```
CAMPAIGN_CODE;COMMUNICATION_CODE;CAMPAIGN_NAME;COMMDATE;ORGANISATIONSNR;MSISDN;MOBILNRKONTAKT;FASTNRKONTAKT;FNAMN;ENAMN;CO_ADDRESS;ADDRESS;POSTNR;POSTORT;ARPU
Kund;KUNDSEGMENT;SURF_GB_SNIIT_MÅN_KUND;MAXSURF_GB_MÅN_KUND;BÅSTA_DAG ersätt med kontrakt end date;CHURN;MAX_27 ersätt med
ålder;AbonnemangsID;Abonnemangstyp;AbonnemangsNamn;Senaste datum kund bytte telefon;Telefon modell;fasta avgifter/Månad senaste 3M;total intäkt/Månad över 3M;data i
KB/månad över 6M;Tilläggstjänster kategori;Tilläggstjänster namn
«[header]Subscriber»"M-BOK";"M-BOK-TN";"M-uppgr_avtalsf-TM16«#Month(Today())»-BOK";«#Today()»;«Customer.CustomerID»;«MSISDN»;«Customer.CONTACT_MOBILE_FOR_TM»;«Custome
r.CONTACT_FIXED_FOR_TM»;«Customer.FirstName»;«Customer.Surname»;«Address.COAddress»;«Address.StreetAddress»;«Address.PostalCode»;«Address.City»;"ARPU saknas i dag"
;«CustomerDetail.CUSTOMER_VALUE_SEGMENT»; " "; " ";«SubscriptionDetail.END_OF_CONTRACT_SUBSCR»; "Churn saknas";«CustomerDemographic.AGE_OF_OWNER»;«SubscriptionDeta
il.SUBSCRIPTION_TYPE_ID»;«SubscriptionDetail.SUBSCRIPTION_CATEGORY»;«SubscriptionDetail.SUBSCRIPTION_TYPE_NAME»;«Handset.TERMINAL_LAST_CHANGE_DATE»;«Handset.TERMINAL_
MODEL_NAME»;«Revenue.REVENUE_FIX_AVG_L3»;«Revenue.REVENUE_TOTAL_AVERAGE_L3»;«TrafficData.DATA_TOTAL_KB_AVG_L6M»;«AdditionalServices.ADD_ON_SERVICE_CATEGORY»;«Addition
alServices.ADD_ON_SERVICE_NAME»
«[footer]Subscriber»
```

The right-hand side of the IDE features a "Toolbox" with a "Customer fields" section. This section lists various data fields available for use in the message template, such as Subscriber, PartyID, Type, PartyKeyCustomer, CustomerID, MSISDN, Riktnr, Abonnemangsnummer, CreationTimestamp, CreationSource, Details, SubscriptionDetail, Handset, Revenue, Topup, TrafficData, TrafficVoice, TrafficXMS, AdditionalServices, Address, Addresses, Flag, Counts, Money, Properties, DateProperties, Customer, CustomerDetail, CustomerDemographic, CustomerEngagement, CustomerKauri, CustomerCOLTInfo, Phones, Emails, EmailTracking, KeywordRespons, ExternalResponsTarget, ExternalResponsNoTarget, AnswerForms, and Categories.





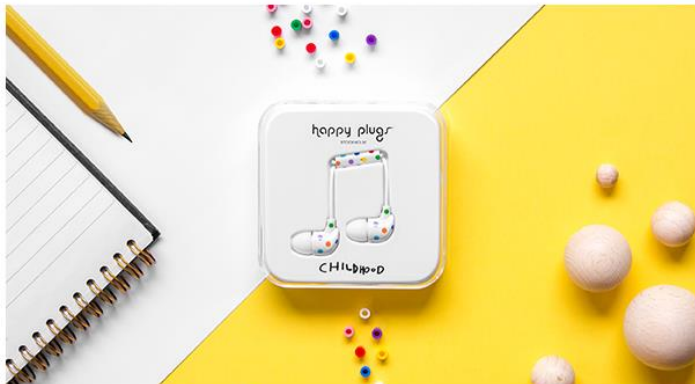
# WHAT WILL THE CUSTOMER SEE

Mail

Ämne: Hör du ljudet av en bättre värld?

Happy Plugs i exklusiv kollektion för Childhood

Webbversion



## SNYGGT OCH FÖR EN BRA SAK

Nya hörlurar kan göra en riktigt glad. Dels för att designen är roligare och musiken låter bättre - men också för att man stödjer en god sak.

Just nu kan du beställa Happy Plugs exklusiva Childhood-kollektion hos oss! Varje färg i mönstret symboliserar en artikel i FN:s Barnkonvention, och genom att beställa stöttar du World Childhood Foundation.

[Kolla in kollektionen >](#)



yyyy-mm-dd Internal

15:40

15:36

100 %

Meddelanden 15:37 till.telia.se

Telia

Hej! Just nu bjuder vi dig på C More Film & Serier i 3 månader (värde 297 kr). Helt enkelt för att du ska kunna njuta av just dina favoriter bland mängder av filmer och serier. Läs mer och beställ genom att klicka på länken <http://till.telia.se/MHWUPre/su/CMoreFilmSerier/9YmGeby>

Hälsningar Telia

Nej till reklam-sms? Ring 455

idag 15:36

Meddelande

Q W E R T Y U I O P Å  
A S D F G H J K L Ö Ä  
↑ Z X C V B N M ↵  
123 😊 🗣️ mellanslag retur

**Vi bjuder dig på film och serier i 3 månader**

**C MORE**

Nu slipper du zappa runt utan att hitta något du gillar. Bänka dig framför exklusiva serier på HBO Nordic och sevärda Hollywood-klassiker, eller något helt annat som du gillar. Välj bland över 1500 filmer och se serierna redan 24 timmar efter USA-premiären.

Titta på datorn, surfplattan och mobilen. Eller streama från till exempel mobilen till tv:n via Chromecast. Du och en till kan se tv-favoriterna på varsitt håll, samtidigt.

C More Film & Serier har ingen bindningstid men 30 dagars uppsägningstid.

**Villkor:**  
Det här är ett personligt erbjudande till dig från Telia. Det gäller i 14 dagar från att du fått sms:et och därefter har du ytterligare 30 dagar på dig att aktivera tjänsten hos oss. Efter de fria månaderna löper C More Film & Serier vidare till ordinarie pris, 99 kr/månad.

Klicka på Beställ nedan för att beställa, vi skickar en bekräftelse via sms när det är klart.

**Ja tack**, jag vill beställa C More Film & Serier

**Beställ**

# INBOUND VIA MITT.TELIA

## KUND X

### VÅRA UTVALDA TIPS TILL DIG



#### DIN TRYGGHET HOS OSS

Ta gärna en titt i vår integritetspolicy, det är viktigt för oss att du vet hur vi hanterar din trygghet. Där kan du också läsa mer om den nya regleringen för dataskydd – GDPR.

[Till vår integritetspolicy >](#)



#### BEHÖVER DU HJÄLP MED DIN MOBILTELEFON?

Gör en automatisk felsökning, få driftsinformation och hitta våra kom-igång-guider. Majoriteten av problemen kan lösas direkt.

[Vi hjälper dig online dygnet runt >](#)



#### BEHÖVER DU HJÄLP MED DITT MOBILA BREDBAND?

Gör en automatisk felsökning, få driftsinformation och hitta våra kom-igång-guider. Majoriteten av problemen kan lösas direkt.

[Vi hjälper dig online dygnet runt >](#)

## KUND Y

### VÅRA UTVALDA TIPS TILL DIG



#### KOPPLA UPP BILEN MED TELIA SENSE

Du får 20 GB surf/mån, håller koll på hur bilen mår, var den är och har alltid körjournaler, parkering, verkstad och vägassistans till hands.

[Så lätt får du en smartare bil >](#)



#### ALLA VINNER OM DU BYTER IN EN GAMMAL LUR

Du får pengar för din gamla mobil, det är bra för miljön och din mobil kan få en ny ägare.

[Läs mer och tjäna en slant >](#)



#### BETALA NÄR DU VILL - UTAN AVGIFTER

Nu erbjuder vi Telias nya delbetalningstjänst för dig som har ett abonnemang eller kontantkort registrerat hos oss. Med appen Telia Pay betalar du fakturorna direkt i mobilen.

[Läs mer om delbetalning >](#)



# FÖLJA UPP



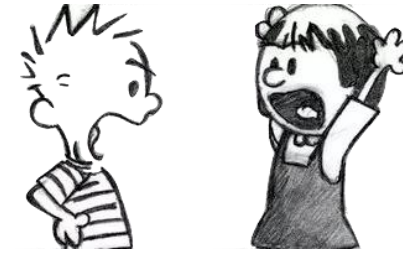
yyyy-mm-dd



# KULTURRESAN SAMVERKAN AFFÄR & IT



# TVÅ KULTURER SKA MÖTAS



## Affär/Marknad

Snabb & Flexibel

Kör så det ryker

IT förstår inte behoven

Intäktsgenerering



Kommunicera

Våga pröva

## IT

Uthållig & Stabil

Regler & Rutiner

Marknad kan inte uttrycka behoven

Kostnadsbesparing

Kommunicera

Utmana reglerna



# IT UTMANING

- Nytt arbetssätt
  - Designa teamet, (val av leverantör)
  - Anpassad servicenivå och support
  - Kontinuerliga avstämningar med affären
  - Bygga verksamhetskompetens och affärslogik
  - Hantera en mängd nya kanaler och integrationer
  - Kommunicera relevant för affären



# AFFÄRENS UTMANING

- Nytt arbetssätt
  - Kulturomställning från Kreatör till Digital kreatör
  - Förstå teknik och använda analys
  - Samverka och var uthålliga; Ni kommer inte klara resan utan IT så undvik genvägar
  - Mät och demonstrera resultat; Med bra business case så kommer investeringsmedlen
  - Sätt och lev i vision och strategi
  - Marknadsför internt för att säkra Management attention
  - Utveckla arbetssättet kontinuerligt



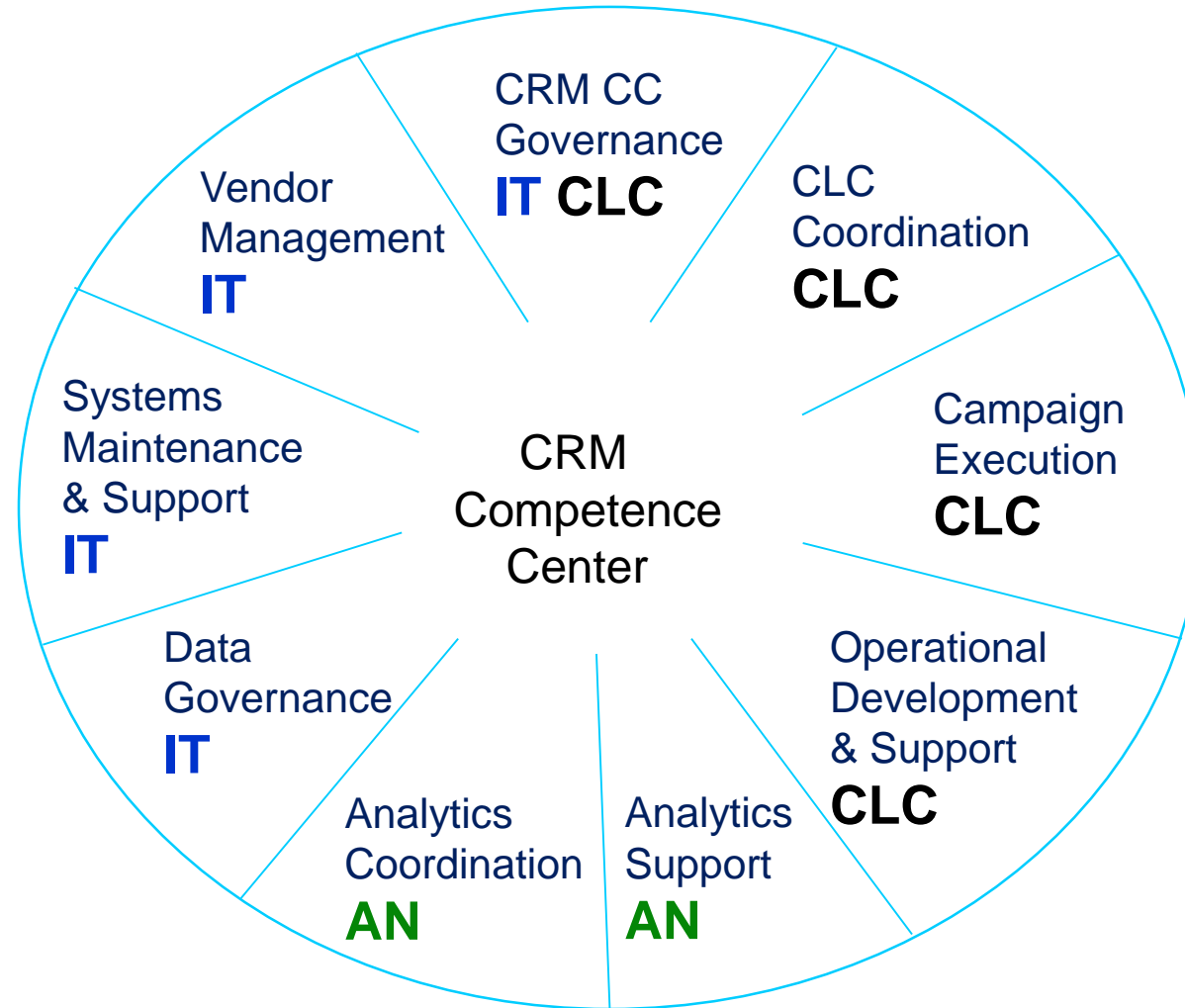
# AFFÄR OCH IT I SAMVERKAN

## AFFÄRSÄGARE OCH IT-ÄGARE TILLSAMMANS STARK STYRGRUPP MED MANDAT UTHÅLLIG PROJEKTORGANISATION





# FUNCTIONAL AREAS IN THE CRM COMPETENCE CENTER



# STYRNING

## Program

Styrgrupp progressrapportering och prioritering  
Kontinuitet utvecklare & projektledare

## Frekvent affärsavstämning

Status utveckling & förvaltning 1-2 ggr/mån med  
resp affärsområde



CVM CC STEERING COMMITTEE



# METODIK

- Projekt
- Program
- Agil utveckling
  - I program
  - Produktägare från affären (NBA-team)
  - Värdeström istället för systemfokus
- Dev-Ops
  - Utvecklings & Förvaltnings resurser i samma team med **en** back-log
  - Inkludera Drift (Operations)



# VERKTYG

## JIRA & CONFLUENCE

The screenshot shows a Jira Kanban board for the project 'CRT Requirements'. The board is divided into three columns: '16 Requirement Analysis', '0 Requirement Analyzed', and '26 Requirement Approved'. The 'Requirement Analysis' column contains two issues: CRT-770 (Allow duplicates in CRMTEAM files) and CRT-823 (Change Portrait customer id from int to bigint). The 'Requirement Approved' column contains two issues: CRT-653 (New data: Campaigndata (dealname) on broadband products from BI-TS) and CRT-677 (Hide Exclude Business All Flag). The board includes a search bar, navigation tabs, and a sidebar with various icons.

**JIRA** Dashboards ▾ Projects ▾ Issues ▾ Tempo ▾ Boards ▾ Time to SLA Plugin ▾ BigGantt ▾ **Create** Search 🔍 🔊 ? ⚙️ 🌙

CRT Requirements  
**Kanban board** Board ▾ View in Tempo ▾ ⌆

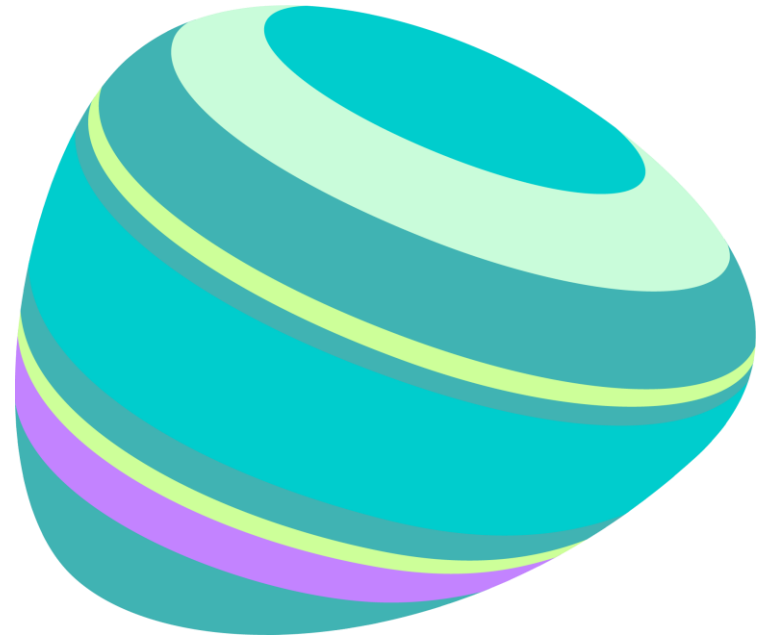
QUICK FILTERS: Epic Change request DK Call me DK GL LT SE OP SE B2B SE B2C SE HB Only My Issues Recently Updated

**16 Requirement Analysis** **0 Requirement Analyzed** **26 Requirement Approved** Release...

- CRT-770**  
Allow duplicates in CRMTEAM files  
Open  
None
- CRT-823**  
Change Portrait customer id from int to bigint  
Open  
None
- CRT-653**  
New data: Campaigndata (dealname) on broadband products from BI-TS  
RFC approved  
None
- CRT-677**  
Hide Exclude Business All Flag  
RFC approved  
None



SLUT



# Grupparbete

1. Vilka är de största utmaningarna i att implementera en effektiv Omni channel Marketing Automation lösning i era hemma organisationer?
2. Hur ser samarbetet ut mellan business och IT, har ni samsyn?



# SUMMERING



yyyy-mm-dd

## Advertising & Promotion

### Mobile Marketing

OXYGEN BEVERAGE TAPROVERE, BISHOP, MONTI, TENG, ...

### Display & Programmatic Advertising

SCOOTER VIANI, STEELHOUSE SPONGELAC, RACHOGA, ...

### Search & Social Advertising

ADVANTAGE FAMILY, ANTIPODES, MOMENT, ...

### Video Advertising

ADVERTISING, BUZZSTATION, CONTENT, NATIVO, ...

### Print

PFL, AMMO, SNR, ...

## Content & Experience

### Mobile Apps

appkicker, BUSSENGER, TAPSTRAP, ...

### Interactive Content

ION, QUIVO, SNAPAPP, ...

### Content Marketing

52, SCORPIO, COOP, ...

### Optimization, Personalization & Testing

APPLYMATIC, ORACLE, ...

### DAM & MRM

BYNDER, ...

### Marketing Automation & Campaign/Lead Management

ORACLE, ...

### CMS & Web Experience Management

ACQUICOM, ...

## Social & Relationships

### Video Marketing

VIDEO, ...

### Email Marketing

EMAIL, ...

### Events, Meetings & Webinars

EVENTS, ...

### Social Media Marketing & Monitoring

SOCIAL, ...

### Advocacy, Loyalty & Referrals

ADVOCACY, ...

### Feedback & Chat

FEEDBACK, ...

### Community & Reviews

COMMUNITY, ...

### Experience, Service & Success

EXPERIENCE, ...

### CRM

CRM, ...

## Commerce & Sales

### Call Analytics & Management

CALL, ...

### ABM

ABM, ...

### Retail & Proximity Marketing

RETAIL, ...

### Channel, Partner & Local Marketing

CHANNEL, ...

### Sales Automation, Enablement & Intelligence

SALES, ...

### Affiliate Marketing & Management

AFFILIATE, ...

### Ecommerce Marketing

E-COMMERCE, ...

### Ecommerce Platforms & Carts

E-COMMERCE, ...

## Data Management

### Audience/Market Data & Data Enhancement

AUDIENCE, ...

### Talent Management

TALENT, ...

### Product Mgmt

PRODUCT, ...

### Budgeting & Finance

BUDGETING, ...

### Collaboration

COLLABORATION, ...

### Mobile & Web Analytics

MOBILE, ...

### Dashboards & Data Visualization

DASHBOARDS, ...

### Business/Customer Intelligence & Data Science

BI, ...

### Projects & Workflow

PROJECTS, ...

### iPaaS, Cloud/Data Integration & Tag Management

I-PAAS, ...

### Predictive Analytics

PREDICTIVE, ...

### Agile & Lean Mgmt

AGILE, ...

### Vendor Analysis

VENDOR, ...

### Customer Data Platforms

CUSTOMER, ...