



Osuuskauppa muutosten keskellä

Pellervon alueseminaari 21.9.2016

Veli-Pekka Ääri



TOIMINNAN
TARKOITUS

Tuotamme kilpailukykyisiä palveluja ja etuja asiakasomistajille kannattavasti.

MUUTOS-
OHJELMAT

PÄIVITTÄISTAVARAKAUPAN
KILPAILUKYKY

ASIAKASHYÖTYÄ
DIGITAALISUUDESTA

TULOSELLINEN
LIIKETOIMINTA



PYSYVÄT
PAINOPISTE-
ALUEET

VISIO 2020

VISIO 2020: YLIVOIMAISTA HYÖTYÄ JA HELPPOUTTA OMASTA KAUPASTA

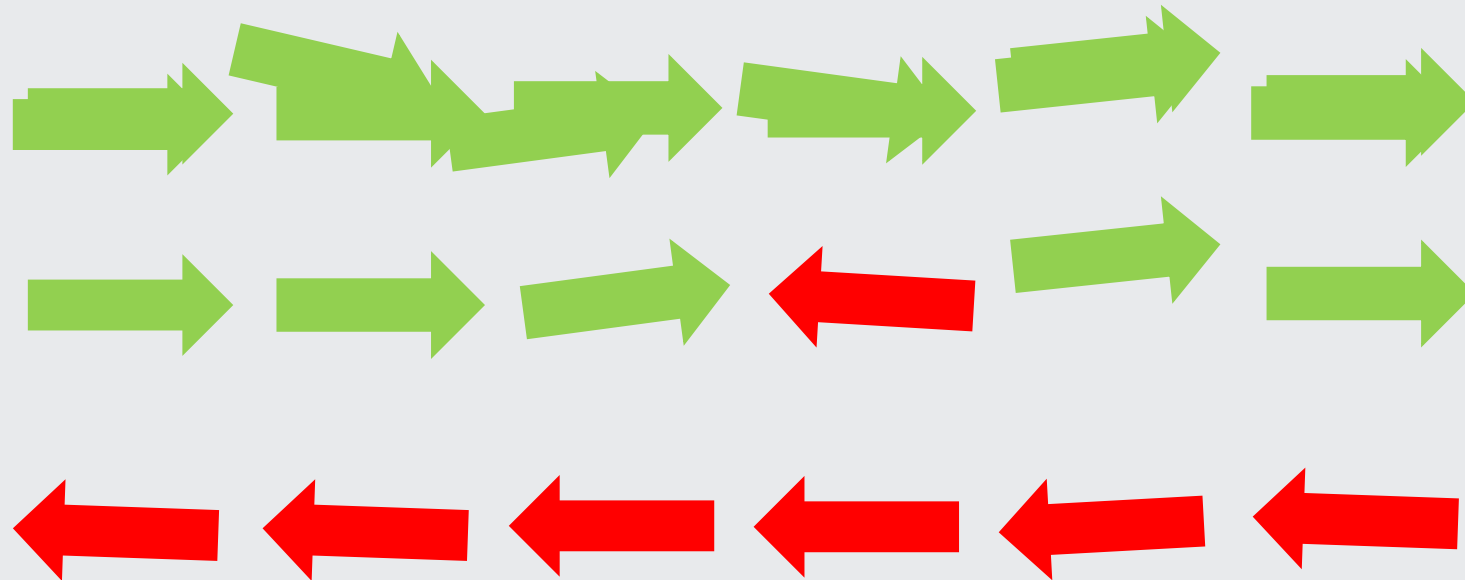


Disruptio



Imitaatio vs innovaatio

Perinteinen kehittäminen (Esim. vesiputousmalli, hanke- ja projektijohtaminen)

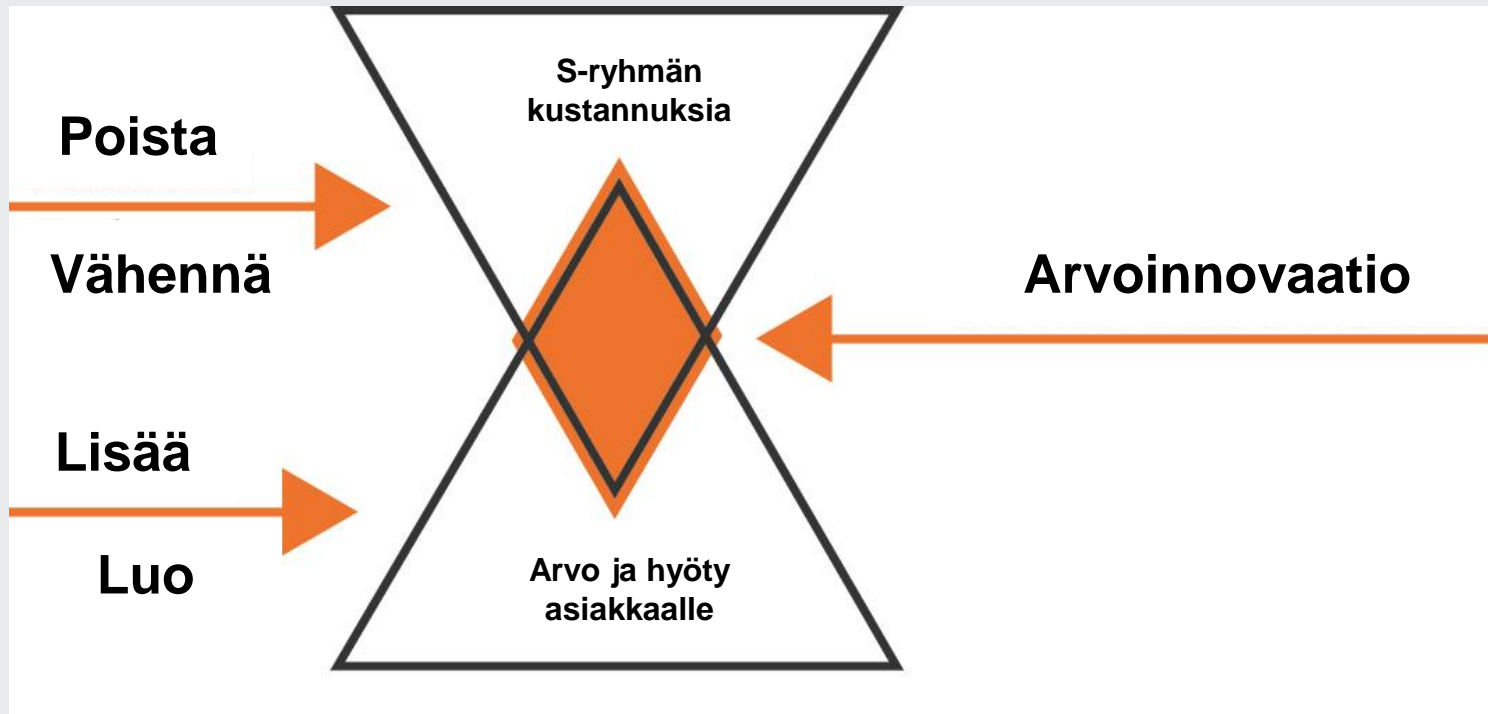


Vahvuudet	Heikkoudet
Mahdollisuudet	Uhat

Toiminnan muuttaminen (leanmäinen, disruptio...)



Disruptio = Arvoinnovaatio







Digitaalisuus on meille iso mahdollisuus

**Palvelujen tarkkuus ja
personointi**

Asiakasymmärrys
liiketoiminnan ytimessä



Monikanavainen asiointi

Ylivoimaiset mobiiliratkaisut
asiakkaan polun tukena



**Arvoketjun tehokkuus ja
murros**

Optimoitu arvoketju ja
liiketoimintakokeilut







S-ryhmän digitaalinen disruptio

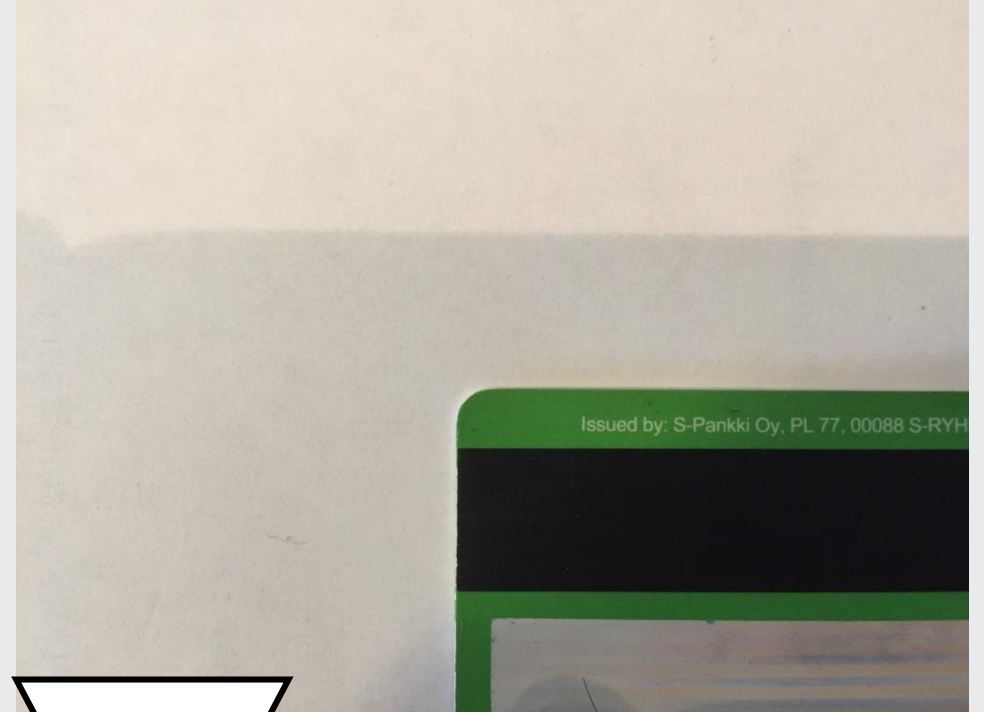


Bonusten kerääminen ja maksaminen

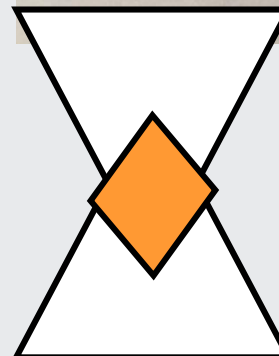
Ennen



Jälkeen



Luo	Lisää
Vähennä	Poista





Mobiilitankkaus

Ennen



Jälkeen

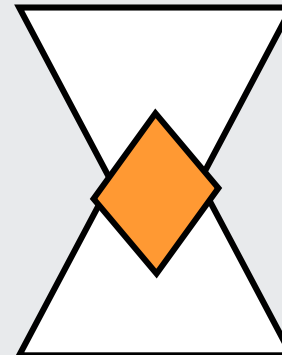


Luo

Lisää

Vähennä

Poista





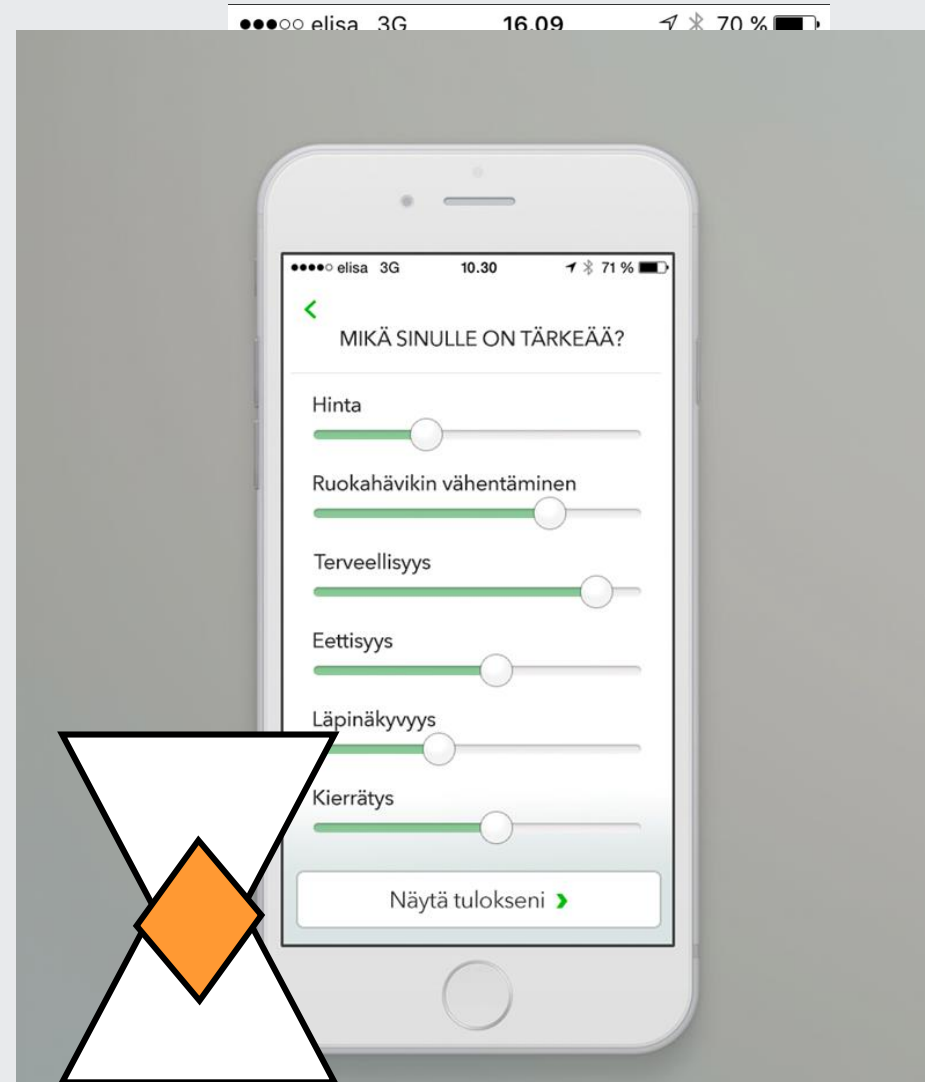
Kuitti

Ennen



Luo	Lisää
Vähennä	Poista

Jälkeen





Tuotetasoisen ostotiedon yhdistäminen asiakastietoon





Asiakkaat ovat muutoksesta montaa mieltä

KL

Kauppalehti @KauppalehtiFI · Jul 27

S-ketju ei olekaan kerännyt vielä kaikkea ostosdataasi - kohta kerää bit.ly/2ah1dwW #Kauppa



S-ketju ei olekaan kerännyt vielä kaikkea ostosdataasi - kohta kerää
Jatkossa tiedetään, kuka on ostanut 1,75 litran laktoosittoman maidon ja mistä myymälästä, kertoo SOK:n asiakkuusjohtaja Pekka Malmirae.
kauppalehti.fi

4 2



Jussi Mäkinen @jmakinen · Jul 27

@KauppalehtiFI @villetolvanen Eli kuluttajalle voitaisiin laskea myös ruokatrendipisteet? – "Kuinka trenditietoinen olet?" @pekkamalmirae

2



Jussi Mäkinen @jmakinen · Jul 27

:@villetolvanen @pekkamalmirae Ehkä #vastuullisuus-mittarit olisivat vielä parempia: ostetun ruoan kotimaisuus-% tai luomun osuus.

1



Pekka Malmirae @pekkamalmirae · Jul 27

@jmakinen @villetolvanen Hyviä ideoita!

2



Jussi Mäkinen @jmakinen · Jul 27

:@pekkamalmirae @villetolvanen Mä näen tämän datan keräämisen ihan huikeana mahdollisuutena, jos kuluttajallekin annetaan näkymiä. #sryhmä

2



Petteri Järvinen @petterij · Jul 29

Asiakas voi aidosti hyötyä, kun antaa kaupalle tietoja itsestään – Professorin mielestä ei vain uhka



Asiakas voi aidosti hyötyä, kun antaa kaupalle tiet...

Viikolla käyty keskustelu kaupassa asioivien kanta-asiakkaiden ostotietojen käyttämisestä nostatti joukon ihmisiä maalaamaan uhkakuvia. Kaupan keräämä tie...
aamulehti.fi

10 20



Kari Laalo

@klaalo



Follow

@petterij @pekkamalmirae tiedon luovuttaminen uusia palveluja varten ei houkuta, kun uusista palveluista ei konkretiaa. Avoin keskustelu?

View translation

11:52 AM - 29 Jul 2016



Palaute ja toivomus

Mari Epäily

Lähetetty: torstai 28. heinäkuuta 2016 klo 21.41

Vastaanottaja: Malmirae Pekka, SOK MEDIA

Välitit tämän viestin edelleen 28.7.2016 21.47.

Hei,

En ole harmissani että ostotietojani kerätään, päinvastoin! Toivoisin että s-kortin tietojen keräämisen kautta, saisın ruokaostojen pohjalta ehdotuksia (uusista) resepteistä, jotka toimivat ostamillani aineksilla. Ostan aineksia joista tykkään, mutta kiinnostaa uudet tavat käyttää tuotteita. Varmaankin helppo toteuttaa nykyisestä reseptikannasta.

Ja haluaisin myös itse pystyä seuraamaan ruokaostoksia ja jos mahdollista, niiden ravintopitoisuuksia. Silloin olisi pakko ostaa s-ketjusta, kun saisi tiedot helposti, eikä tarvitsi käyttää fineliä.

Aurinkoista kesää!

Mari

Kohtapuolin vaaditaan kaikille laitettavaksi siru korvaan eikä tarvitse kun kävellä kauppaan ja ostokset mukana ulos, kaikki tallennettuna ikuisesti.
Iljettävää seurantaan muka paremman palvelun kautta, kuinka monta hyllymetriä pitää lisätä, että kaikkien asiakkaiden lempi makarooni on parhaiten näkyvillä?

Anonyymi: Kunhankysäisin

2.8.2016 9:39

1 0

Asiaton viesti

Lainaa

Nyt varmaan alkaa kohta kannattaa kauppa, joka ei kirjaa mitään ostotietoja minnekään, hädin tuskin kassaa.

1 0

Asiaton viesti

Lainaa

Anonyymi: Mietintämyssy

2.8.2016 9:41

Miten ihmiset jaksaa tästä puhua ja panikoida! Mun puolesta ne saavat kerätä vaikka video kuvaa siitä ku käyn kaupassa! Onks teillä ihmisillä niin salaisia ostoksia et ei millään kehtaa myöntää mitä ostaa? Ajatelkaapa jos tästä syntyy jokunen työpaikka ja vaikka jos hävikkiä kaupassa voisi vähentää kun tietää miten ihmiset ostaa tavaroita. Mun puolesta s ryhmä sä kerätä mitä tietoa haluavat minusta!!!! Lopettakaa nyt ihmiset ne turhat salaliitto teoriat. Ja muistakaa et ei ketään kiinnkosta mennä kattomaan just sun tietoja ja et oletko ostanu jotain "noloa"!!!!

0 1

Asiaton viesti

Lainaa

Anonyymi: Krisu

2.8.2016 9:53



Uuden hyötypalvelun käyttöönotto – asiakkaan suostumus palvelun käyttöehtoihin


Case Sähköinen kassakuitti, syyskuu 2016



Sähköisen kassakuitti-palvelun aktivointi

S-mobiilissa asiakkaan on mahdollista aktivoida käyttöönsä joko pelkkä kassakuittiarkisto, jolloin saa paperisten kuittien lisäksi kuitit sähköisenä tai kassakuittiarkisto ja paperiton kuittipalvelu, jolloin kuitit kertyvät asiakkaalle vain sähköisenä.


Uusi palvelu



Sähköinen kassakuittipalvelu

Saat kuitit bonusostoistasi sähköiseen kassakuittiarkistoon. Voit myös luopua palvelusta milloin tahansa.

TUTUSTU PALVELUUN



MYÖHEMMIN

18 4.10.2016

Uusi palvelu




Kassakuittiarkisto

Palvelun käyttöönoton jälkeen kuitit omista bonusostoista tallentuvat sähköiseen kassakuittiarkistoon. Kuitit säilyvät arkistossa kahden vuoden ajan. Voit lähettää kuitteja myös eteenpäin.

JATKA

Uusi palvelu




Paperiton kassa-asiointi

Jos käytössäsi on S-Etukortti VISA, voit ottaa käyttöön myös paperittoman kassa-asiointin. Tällöin kuitti bonusostostasi tulostetaan kassalla vain jos sitä erikseen pyydät.

JATKA

Uusi palvelu



Palvelun käytön aloittaminen

Valitse missä laajuudessa haluat ottaa sähköisen kassakuittipalvelun käyttöösi.

- Kassakuittiarkisto
- Kassakuittiarkisto ja paperiton kassa-asiointi

OTA PALVELU KÄYTTÖÖN

MYÖHEMMIN



Palvelun käyttöönotto

Asiakas tunnustetaan vahvasti palvelun käyttöönoton yhteydessä. S-Pankin pankkitunnuksilla S-mobiilin ladanneet voivat tunnistautua syöttämällä verkkopankin salasanan. Muille käyttäjille tuodaan tarjolle pankkien tupas –tunnisteet. Tunnistus tehdään vain palvelun käyttöönoton yhteydessä.

11.59

Palvelun käyttöehdot

Mobiilisovelluksen käyttöehdot

Mobiilisovellus

Näitä käyttöehtoja sovelletaan asiakkaan laitteeseen asennetun S-mobiili nimisen mobiilisovelluspalvelun käyttöön. S-mobiili on S-ryhmän asiakasomistajille ja S-Pankin asiakkaille tarkoitettu mobiilipalvelu, joka sisältää asiakasomistajuuteen ja S-Pankin asiakkuuteen liittyviä palveluja. Palvelun tarjoavat S-Pankki Oy ja Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta (SOK). S-Pankki vastaa sovelluksen sisältämästä pankkipalvelutoiminnallisuudesta ja muusta sisällöstä vastaa SOK. Koko palvelun käyttöönotto edellyttää rekisteröitymistä S-Pankin pankkitunnuksilla. Rekisteröitymällä muiden tunnistuspalveluntarjoajien tuottamilla tunnistusvälineillä saa käyttöönsä SOK:n

HYVÄKSYN KÄYTTÖEHDOT
19 4.10.2016

11.59

Kirjaudu


Ota palvelu käyttöön antamalla verkkopankin salasana.

Verkkopankin salasana OK

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
	0	⌫

12.04

Palvelu otettu käyttöön



Sähköinen kassakuittipalvelu otettu käyttöön onnistuneesti

Kuittisi kertyvät nyt sähköiseen kassakuittiarkistoon. Voit myöhemmin halutessasi luopua paperikuiteista.

OK

12.04

Sähköinen kassakuitti

Kuittiarkisto

Saat talteen kuitit S-Etukortilla kirjatuista ostoista näistä ketjuista: S-market, Prisma, Sale, Alepa, Kodin terra, Sokos, Emotion ja ABC.

Paperiton asiointi

Kun aktivoit paperittoman kassa-asiointin, bonusostoistasi ei enää automaattisesti tulosteta paperikuittia. Saat paperisen kuitin ainoastaan pyytämällä sitä erikseen kassalla. Aktivointi edellyttää, että olet aktivoinut kuittiarkiston ja että sinulla on sirullinen S-Etukortti Visa.

Paperikuitittomuus ja palvelun käytön lopettaminen vaatii tiedon päivittämisen S-Etukortti Visan sirulle toimipaikan S-Etukorttipäätteessä.

[Näin päivität S-Etukorttisi S-Etukorttipäätteessä](#)

[Etsi lähin S-Etukorttipäät](#)

LISÄTIETOA SÄHKÖISESTÄ KASSAKUITTIPALVELUSTA ▶



Esimerkki asiakastiedon hyödyntämisestä

Digitaalinen palvelu joka yhdistää asiakastiedon:

- Osto- ja asiointitietoon
- Asiakkaan henkilökohtaiseen paikkatietoon
- Maksutietoon

Palvelukuvaus

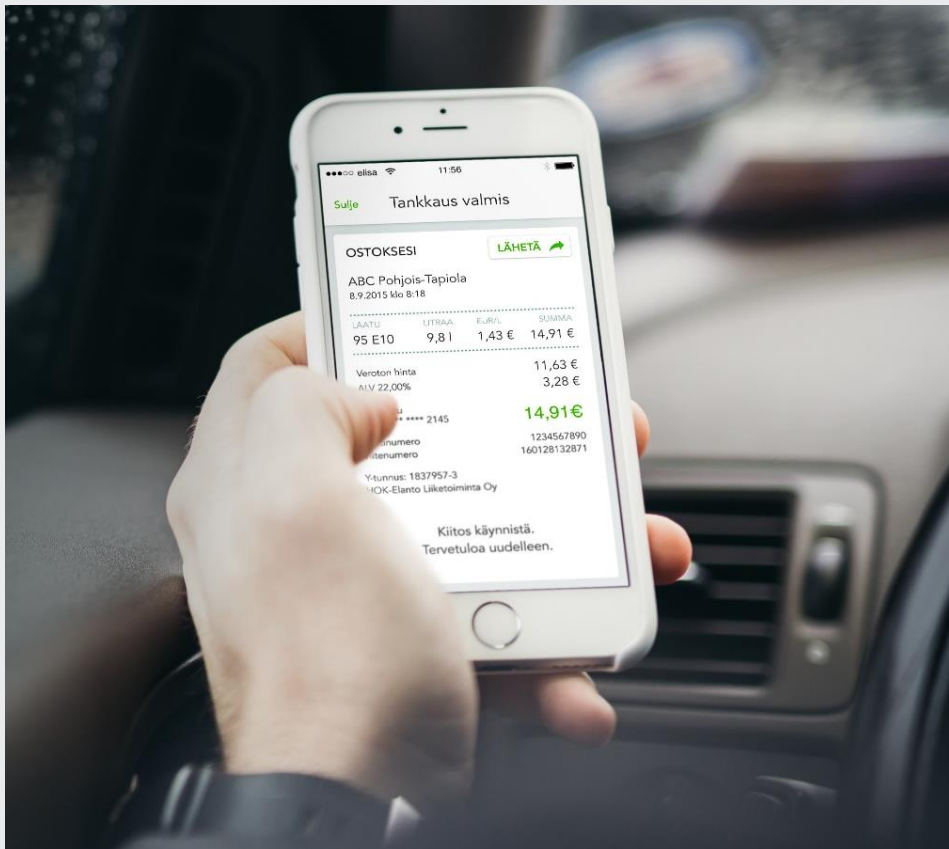
<https://www.youtube.com/watch?v=sqlDCJ3INnc>

Asiakkaan hyväksyntä
Tietojen käyttöön

https://www.youtube.com/watch?v=c719uRu_icQ



Toimialojen parhaat mobiiliratkaisut helpottavat asiakasomistajan monikanavaista asiointia



Tuemme digipalveluilla kivijalka-asiointia

Olemme johtava toimija ruuan verkkokaupassa. Valituissa käyttötavararyhmissä tarjoamme vetovoimaiset kohdesivustot verkossa

Toimimme joustavasti ja asiakaslähtöisesti omista siiloistamme välittämättä yli monikanavaisen asioinnin helpottamiseksi

Näitä palveluita ei ole ilman asiakas- ja tuotetietojen yhdistämistä.



Palvelujen tarkkuus ja personointi

Tavoitteena asiakastiedon vapaa sisäinen jakaminen sekä digitaaliset työkalut kaikille niitä työssään tarvitseville

Kohdennettua digimarkkinointia



Yksilöllistä palveluviestintää



Asiakas hallitsee omia tietojaan

