



Teknologinen muutos ja asiakaskäyttäytyminen – miten vastata kilpailuun?

Timo Ritakallio

@ritakti

Megatrendit muuttavat yritysten ja julkisen sektorin toimintakenttää

- **Teknologian** kehitys ja digitalisaatio
- **Tiedon** lisääntyminen
- **Globalisaatio** ja kaupungistuminen
- **Ilmastonmuutos**
- **Demografiset** muutokset



Digitalisaatio haastaa useat toimialat

1. Asiakkaat **hajaantuvat** eri kanaviin.
2. Yhä useampi käyttää **digitaalisia palveluja**.
3. Alustatalous luo **mahdollisuuksia**, mutta **lisää kilpailua**.
4. Toimialojen **rajat hämärtyvät**
5. Asiakkaat **vertaavat asiakaskokemusta** yli toimialarajojen.
6. Yritysten välinen **yhteistyö** lisääntyy

Liikenne



Finanssiala



Teleoperaattorit



Kauppa



Media



Viihdeala



Neljä keinoa menestyä digitalisoituvassa maailmassa

1. Tehosta nykyistä, jotta voit luoda uutta
2. Uskalla kokeilla ja muuttua asiakaskäytöksen mukana
3. Tee valintoja
4. Kumppanoidu

Teknologia on muuttanut käyttäytymistä



94 miljoonaa
dollaria
joukkorahoitusta



1 000 000
uutta internetin
käyttäjää



5.8 miljardia
tykkäystä
Facebookissa



720 miljoonaa
sovelluslatausta

Joka päivä



6,3 miljardin
dollarin edestä
verkkokauppaa



Yli miljardi tuntia
YouTube videoiden
katselua



Yli 500
miljoonaa
twiittiä

Ydinasia ei silti ole teknologia, vaan ihmisten tarpeiden ja odotusten muutos

Reaaliaikainen
vuorovaikutus ajasta ja
paikasta riippumatta

Odotus:
yksilöllistä,
laadukasta ja
nopeaa palvelua
24/7

Itsensä
toteutus

Arvonanto

Sosiaaliset tarpeet

Turvallisuus

Fysiologiset tarpeet

Wi-fi

Kokemusten aktiivinen
jakaminen

Valinnat
vertaisarvioiden
perusteella

Asiakkaan
vaikutusvalta
korostuu

OP-mobiili on nopeasti noussut suosituimmaksi kanavaksi käyntien määrällä mitattuna

Op.fi

109,2

Miljoonaa kohtaamista
vuodessa

1,83

Miljoonaa uniikkia
asiakasta

OP-mobiili

240,1

Miljoonaa kohtaamista
vuodessa

1,04

Miljoonaa uniikkia
asiakasta

Konttori

5,0

Miljoonaa kohtaamista
vuodessa

1,4

Miljoonaa uniikkia
asiakasta

Digitaalisessa maailmassa asiakaskokemus merkitsee – yrityksen on muututtava asiakkaan mukana



3

Jokaisen asiakaskokemukseen sijoitetun euron tuotto on kolme euroa.*



25%

Neljännes asiakkaista vaihtaa kilpailijan palveluihin yhden huonon kokemuksen jälkeen.**



2020

Asiakaskokemus ohittaa hinnan ja tuotteen tärkeimpänä brändin erottautumistekijänä vuoteen 2020 mennessä.***

Teknologian kehityksen myötä kilpailu lisääntyy.

Tulevaisuuden liiketoiminta on entistä avoimempaa.

Voittajia ovat ne, jotka löytävät oikeat kumppanit yli toimialarajojen.

Menestys vaatii, että teemme yhteistyötä kumppanien kanssa parhaan asiakaskokemuksen luomiseksi



Digitaalinen asuntokauppa



Kotipizza-botti



OP:n palvelut

+

Kumppanit




OP Laskulaina



Kumppaneiden palvelut Pivoon



Startup-yhteistyö

A low-angle shot of a lighthouse tower, showing the weathered metal structure and the lantern room at the top. The lantern room is illuminated from within, casting a bright red glow. The sky is a clear, deep blue, suggesting a clear day. The lighthouse is the central focus, with the text overlaid on it.

Jäykän vision tai suunnitelman tekeminen ei riitä, kun ympäristö muuttuu koko ajan – liiketoiminnasta on tullut päättymätön peli, jossa kilpailukyky vaatii kykyä muutokseen.

Raskas kertaluonteinen strategiaprosessi korvautuu elävällä strategialla, joka jatkuvasti ottaa huomioon ympäristön ja yrityksen sisäisen muutoksen ja luo skenaarioita muuttuviin kilpailutilanteisiin.

OP Ryhmässä jatkuva strategiaprosessi vastaa kiihtyvään muutokseen



Elävässä strategiaprocessissa organisaation kyky reagoida on tärkeää – itseohjautuvat tiimit mukauttavat toimintaansa nopeasti

- OP Ryhmässä olemme siirtymässä itseohjautuvaan työn tekemisen tapaan
- Keskiössä asiakkaalle tuotettava arvo
- Vähemmän hierarkiaa
- Enemmän päätäntävaltaa ja vastuuta tiimeille
- Johtaminen on valmentamista
- Itseohjautuvuus työpaikalla lisää työhyvinvointia ja tuottavuutta



Datan omistajuus
ja tekoälyn
käytön etiikka

Omistaja-
asiakkaan edut

Omistaja-asiakkaiden
vaikutusmahdollisuudet

Perustehtävämme velvoittaa meitä omistaja-asiakkaidemme edun tavoitteluun – myös maailman muuttuessa.

Asiakkaan
tunteminen ja
asiakastarpeista
syntyvät palvelut

Vastuullisuus

Toimintaympäristön
elinvoimaisuuden
edistäminen
yritysrahoituksella

Omistajiemme
tukeminen
maailman
muutoksessa

Helppokäyttöiset
digitaaliset
palvelut

Johtava ja vetovoimaisin finanssiryhmä Suomessa

Erinomainen
työntekijä-
kokemus

Paras
asiakas-
kokemus

2 miljoonaa
omistaja-
asiakasta

Tuottojen
kasvu kulujen
kasvua
nopeampaa

Kehittäminen
tuottamaan

ILMASTONMUUTOS

GLOBALISAATIO,
KAUPUNGISTUMINEN,
TYÖN JA TALOUDEN MURROS

DEMOGRAFISET
MUUTOKSET

Perustehtävä

Vahvan vakavaraisuutemme ja tehokkuutemme avulla luomme kestävästä taloudellisesta menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia omistaja-asiakkaillemme ja toimintaympäristöllemme.

Arvot

Ihmisläheisyys
Vastuullisuus
Yhdessä menestyminen

TEKNOLOGINEN
KEHITYS

DATAN ARVO
LIIKETOIMINNASSA