

Näkemyksellistä konsultointia

Konsulttiverkko[®]



**Monikanavaisen
asiakaskokemuksen
liiketoimintastrategia**

www.konsulttiverkko.fi

1

Asiakas

Asiakkaamme on merkittävä kotimainen vähittäiskaupan ketju, jolla on verkkokauppa sekä kivijalkamyymälöitä.

2

Tavoite

Toimeksiannon tavoite on arvioida tavoitetilan operatiivisen toimintamallin vaihtoehdot, miten yhtiö voisi paremmin palvella kuluttaja-asiakkaitaan monikanavaisesti sekä verkossa että kivijalassa.

3

Yhtiöllä on monenlaisia toimintatapoja ja malleja käytössä riippuen tuotekategoriasta ja tavarantoimittajasta.

Tavoitteena on kirkastaa toimintamallit erityisesti monikanavaisen asiakaskokemuksen "last mile" näkökulmasta.



4

Konsulttiverkon lähestymistapa

PROJEKTIN ESITTELY

Konsulttiverkko vastuuttaa kokeneen tiimin, jolla on yli 50 vuoden kumulatiivinen kokemus toimitusketjujen hallinnasta ja verkkokaupan liiketoiminnasta.

5

Lähestymistapamme tuo vahvan “outside in” näkemyksen toimivista malleista Suomesta ja maailmalta.

Toimeksianto haastaa toimialan pitkäjänteiset lainalaisuudet ja tuo uusia vaihtoehtoja miten luodaan perusta 2030-luvun kuluttajan palvelemiselle kaikissa kanavissa.

6

Lopputullos

Asiakkaalla on yksityiskohtainen tiekartta ja selkeä visio tulevaisuuden toimitusketjuista sekä konkreettiset suositukset ja vankka business case päätöksenteon tueksi.

7

Yhteenveto

Strateginen logistiikan kehittäminen voi merkittävästi parantaa asiakaskokemusta ja liiketoiminnan suorituskykyä vähittäiskaupassa.



KIINNOSTUITKO?

lisätiedot

Jussi Järvinen, strategiakonsultti



+358 40 772 5840



jussi@konsulttiverkko.fi



www.konsulttiverkko.fi

