



STRATEGINEN KASVUN MAKSIMOINTI ASIAKKUUDEN ERI VAIHEISSA

Heini Nuutinen

Dagmar



HEINI NUUTINEN

Dagmar

Digital Strategist | Martech & Customer
Journeys

IAB Finland

Martech-työryhmän puheenjohtaja



**”CUSTOMER
EXPERIENCE
IS
THE NEW BRAND”**

Forbes, 2018

DIRECT-TO-CONSUMER IS A CORE COMPONENT OF OUR GROWTH STRATEGY

DTC business has grown from 29% of net revenues in 2015 to **37% of net revenues in the first nine months of 2019**



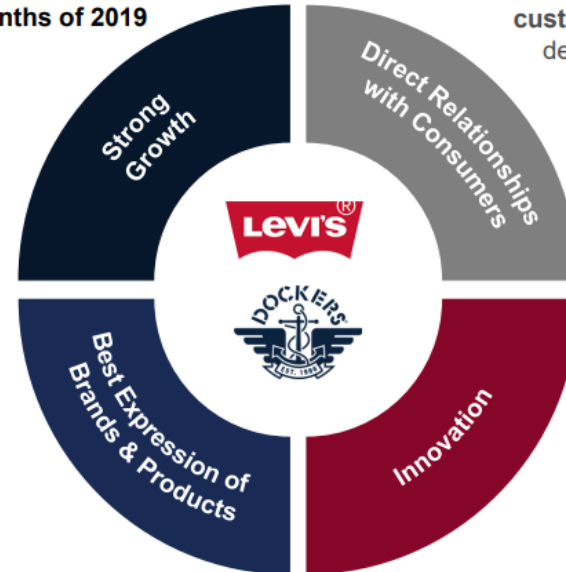
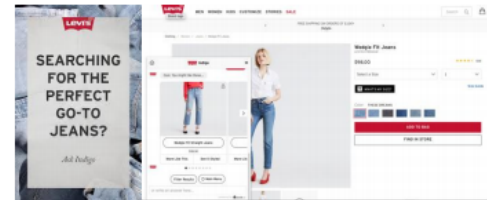
DTC channel enables **better control of our brands** and drives meaningful connections with our consumers



Redesigning the shopping experience through **customization and personalization** with a focus on delivering a frictionless omni-channel environment



Innovative eCommerce features such as "Ask Indigo" designed to **drive increased traffic, conversion and order size**



**“OUR
COMPETITIVE
STRENGTHS
HAVE CREATED
SIGNIFICANT
VALUE**

Unique connection with our
consumers
”



LEVI'S: ASIAKASTA JA LIIKETOIMINTAA HYÖDYTTÄVÄT STRATEGISET PARANNUKSET JALKAUTUVAT LAAJALLE

DIRECT-TO-CONSUMER: INNOVATING IN THE RIGHT AREAS

IN-STORE EXPERIENCE



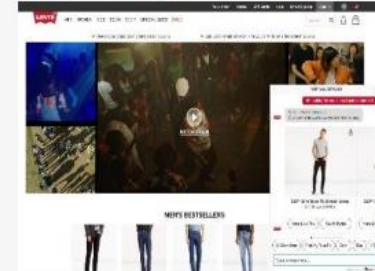
MOBILE APP



FIT EXPERIENCE



ASK INDIGO



TAILOR SHOP



OMNI-CHANNEL INITIATIVES



SOCIAL MEDIA



PAYMENT EXPERIENCE





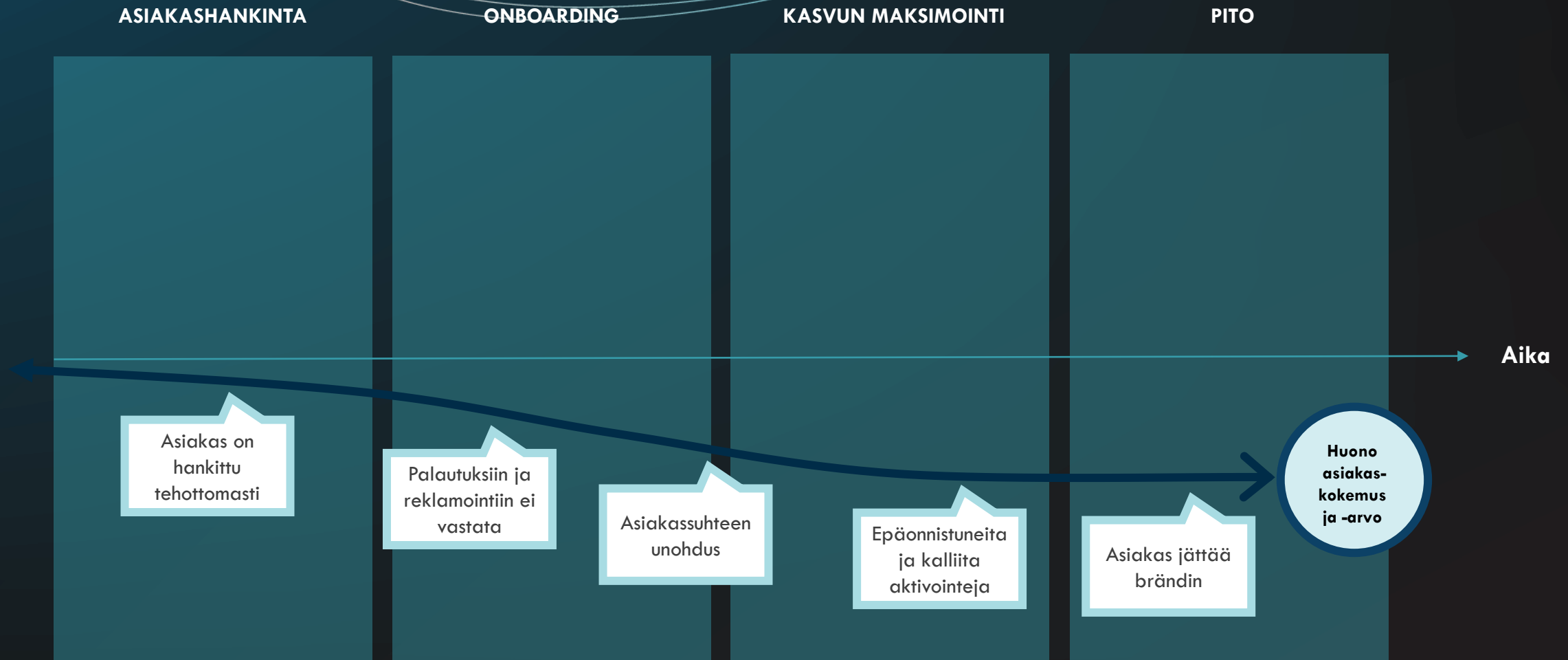
**”Companies that prioritize CX
realized three times the
shareholder returns of their
peers.”**

McKinsey, 2020

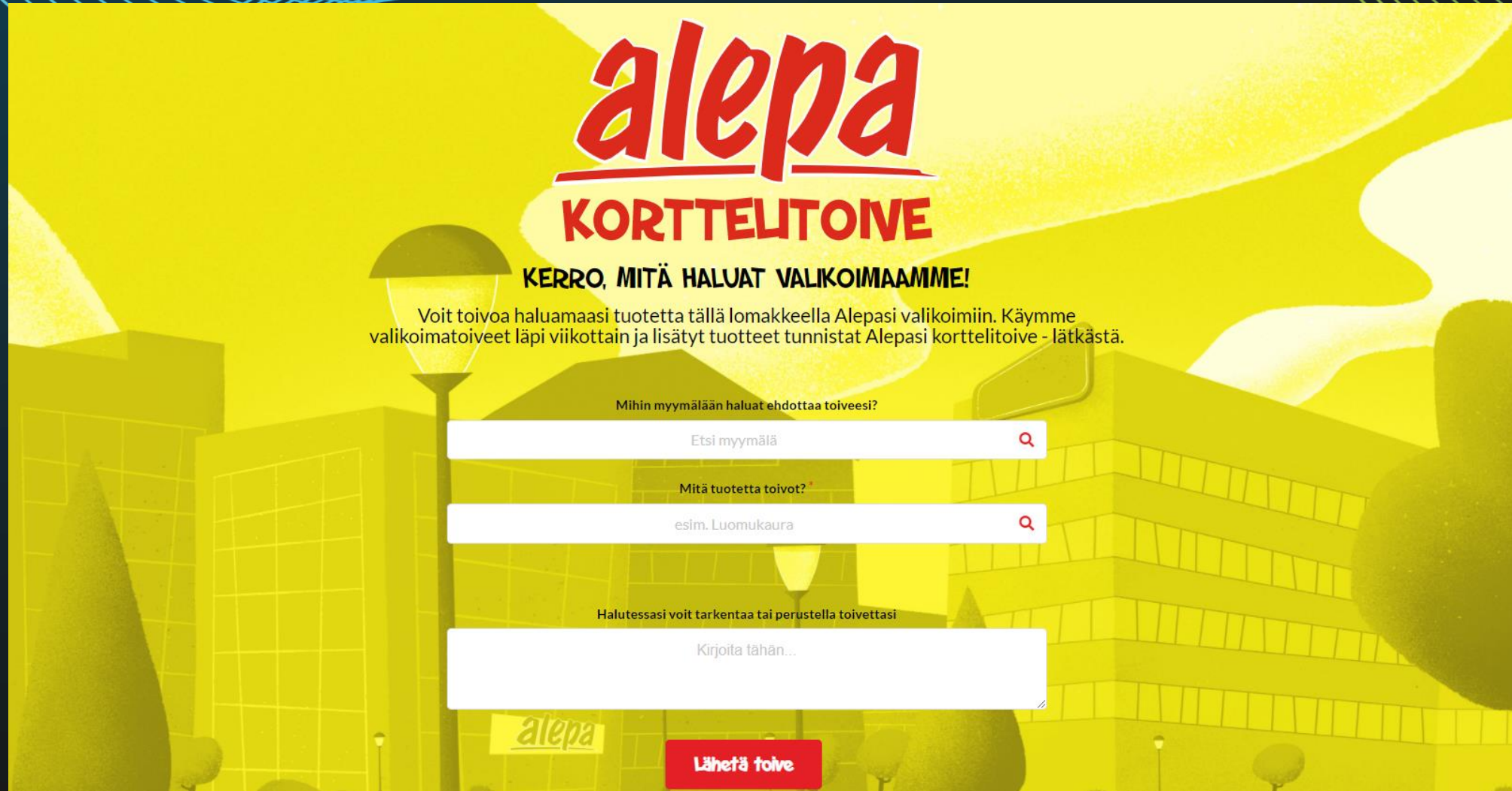
BRÄNDIT TÄHTÄÄVÄT POSITIIVISEEN ASIAKASKOKEMUKSEEN ASIAKKUUDEN ERI VAIHEISSA



HUONOJA ASIAKASKOHTAAMISIA RATKOMALLA VOIMME AIDOSTI AUTTAA ASIAKASTA



ALEPA PALVELEE ASIAKKAITA PAREMMIN JA KASVATTA MYYNTIÄ SAMANAIKAISESTI

The form is set against a yellow background with a stylized illustration of a city street at night. It features a street lamp on the left and a building on the right. The Alepa logo is at the top center. The form consists of three input fields with red search icons, a text area, and a red submit button. The text is in Finnish.

alepa
KORTTELITOIVE

KERRO, MITÄ HALUAT VALIKOIMAAMME!

Voit toivoa haluamaasi tuotetta tällä lomakkeella Alepasi valikoimiin. Käymme valikoimatoiveet läpi viikottain ja lisätyt tuotteet tunnistat Alepasi korttelitoive -lätkästä.

Mihin myymälään haluat ehdottaa toiveesi?

Mitä tuotetta toivot?

Halutessasi voit tarkentaa tai perustella toivettasi

Lähetä toive

STRATEGISTEN LINJAUSTEN TEKEMINEN VAATII TIETOISUUTTA OMISTA VAHVUUKSISTA JA HEIKKOUKSISTA



ERILAISET ASIAKASPOLKU- JA KOKEMUSMÄPPÄYKSET AUTTAVAT HAHMOTTAMAAN NYKYTIILAA



TAVOITTEET ASIAKKUUDEN ELINKAAREN ERI VAIHEISSA OHJAAVAT LINJAUKSIA



Lisämyynnin paikkojen tunnistaminen ja aktivointi maksimaalisen asiakasarvon saamiseksi

ASIAKKUUDEN JOKAINEN VAIHE VAATII OMAT STRATEGISET LINJAUKSENSA

ASIAKASHANKINTA

ONBOARDING

KASVUN MAKSIMOINTI

PITO



Lisämyynnin paikkojen tunnistaminen ja aktivointi maksimaalisen asiakasarvon saamiseksi

BOOTZ.COM ANTOI "POTKUT" OSALLE ASIAKKAISTAAN

ILTALEHTI

Tampere -4°

[Etusivu](#) [Uutiset](#) [Urheilu](#) [Viihde](#) [Plus](#) [Sää](#) [IL-TV](#) [Raha](#) [Terveys](#) [Hyvä olo](#) [Tyyli.com](#) [Asuminen](#) [Perh](#)

[Muoti](#) [Kauneus](#) [Streetstyle](#) [Tyyli.com TV](#) [Oslo Skin Lab](#)

TYYLI.com

Tyyli.com | Muoti

Mekkoja ostetaan pikkuhiprakassa ja palautetaan - verkkokauppa pisti epäreilut asiakkaat kuriin, jo 10 000 saanut porttikiellon

🕒 06.12.2020 klo 18:00

Verkkoshoppailun palautukset ovat valtava rasite niin yrityksille kuin ympäristölle. Boozt.com pistää epäreilut shoppailijat kuriin jäädyttämällä asiakkuudet.

Verkkokauppa on tehnyt shoppailusta vaivatonta, mutta kätevyyden varjopuolena ostoksia myös palautetaan paljon. Palautusrumba on valtava rasite sekä yrityksille että ympäristölle, mutta harva asiakas on näkee palautusta ongelmana - saati olisi valmis luopumaan palautusmahdollisuudesta.

Verkkokauppojen turhat palautukset ovat yksi Ivana Helsingin **Paola Suhosen** lempi aiheista. Hän kertoo huomanneensa, miten verkkokaupasta saatetaan tehdä viikonlopun aikana harkitsemattomia ostoksia, joita ei ole ollut edes tarkoitus pitää.

BOOZT "FAIR USE" CLAUSE

Boozt prides itself on offering our customers free returns within 30 days.

Unfortunately, some customers may demonstrate unusual purchasing patterns through which Boozt's free returns policy is exploited. We have therefore introduced a "Fair Use" clause. If Boozt has reasonable suspicion that there is abuse, fraud, harassment, excessive/pathological buying behaviour on the part of the customer, or that a customer is a professional trader with the explicit intention to resell items bought from Boozt, we reserve the right to reject the order with reference to this "Fair Use" clause.

In this context, suspicion is based on a number of factors, non-discriminatory criteria, including a trade-off/weighting of purchase frequency, order composition, return composition, use of free delivery and return, delayed returns/unclaimed orders, alleged missing goods in consignments either outgoing or inbound, frequent returns (ordering and returning identical items repeatedly), attempting to circumvent a previous rejection, using a false/fraudulent identity. We emphasise that the behaviour is simultaneously systematic, and not random or isolated.

The identification of buying patterns that must be considered abnormal and beyond the scope of what we consider to be "acceptable buying behaviour and buying culture" is discovered through an algorithm based on a number of different parameters. If a customer is identified by the algorithm, we will evaluate on a case-by-case basis whether that customer's order should be cancelled by Boozt - either temporarily or permanently.

If we recognise unacceptable purchasing behaviour as described above, we reserve the right to refuse to enter into transactions with the customers in question and/or pause the customers ability to buy from Boozt thereafter.

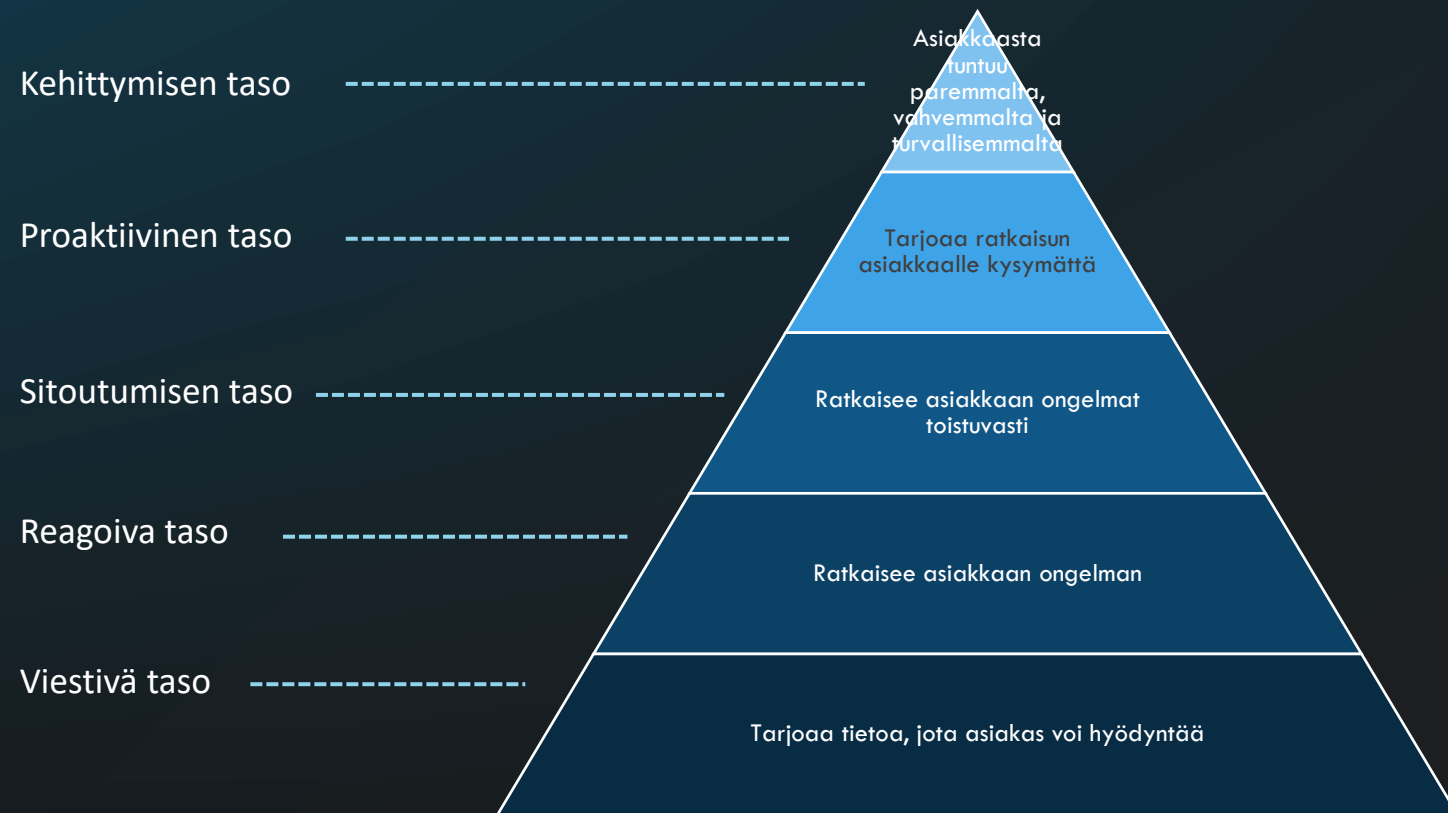
As in any case, a trade is only finally concluded with Boozt when we have sent an "order confirmation and receipt".

The "Fair Use" clause does not prevent customers from returning, but may in specific cases prevent customers from purchasing. The "Fair Use" clause is thus not applied to orders already accepted.



**Lopulliset strategiset
valinnat ovat luonnollisesti
liiketoimintakohtaisia**

MITEN HYVIN PALVELEMME ASIAKASTA?



MITTAATKO SINÄ BRÄNDIÄ ASIAKASKESKEISESTI?

Ota yhteyttä ja
parannetaan
asiakaskeskeisyytesi
tasoa!



Heini Nuutinen

Digital Strategist | Martech &
Customer Journeys
Dagmar Drive

Let's talk!

heini.nuutinen@dagmar.fi

 [linkedin.com/in/heininuutinen](https://www.linkedin.com/in/heininuutinen)



KIITOS!