



Hvordan jobbe med fremtidens handleopplevelse?

Utforskende og kundenær tjenesteutvikling

Kristin Bigseth – NorgesGruppen ASA



Hvor er vi i dag?

KIWI mini
pris

MENY

trumpf

SPAR 

joker

ASKO
SERVERING

78% av alle husstander i Norge er tilknyttet Trumf



110 mill.

Eposter*



35-45 %

Åpningsrate



2.2 mill.

Medlemmer i Trumf



1.8 mill.

Aktive husstander



2.0 mill.

Aktive bankkort*



620 000

Mnd. besøk trumpf.no



25 mill.

SMS



1.6 mill.

E-post samtykker



1.2 mill.

SMS samtykker



1.3 mrd.

Til gode i bonus

Drivere som utfordrer oss



Personlig assistent



Digital markeds plass



IoT og automatisert bestilling



Levering der du er



Bærekraft



Måltidsløsninger

Hvor skal vi?



NorgesGruppen
FREMTIDENS KUNDEREISE

Digitale tjenester i butikk mer relevant



Digitale og fysiske flyter sammen



Bare 2 igjen i kjøleskapet!



GO MORGEN YOGHURT
Vanilje&Mushli 195g Time
14,90 kr

Husk urter til pastaen

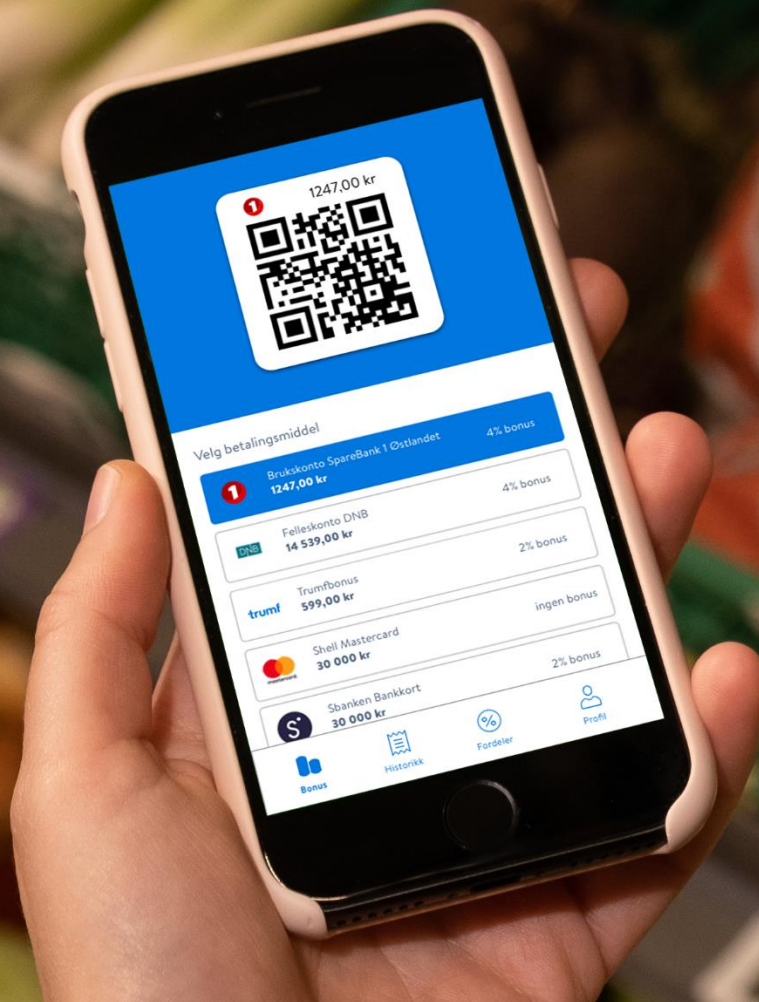


30 min

Pasta med kjøttsaus med skjulte
grønnsaker

Vis alle ingredienser

obil betaling



Identifiseringstjenester



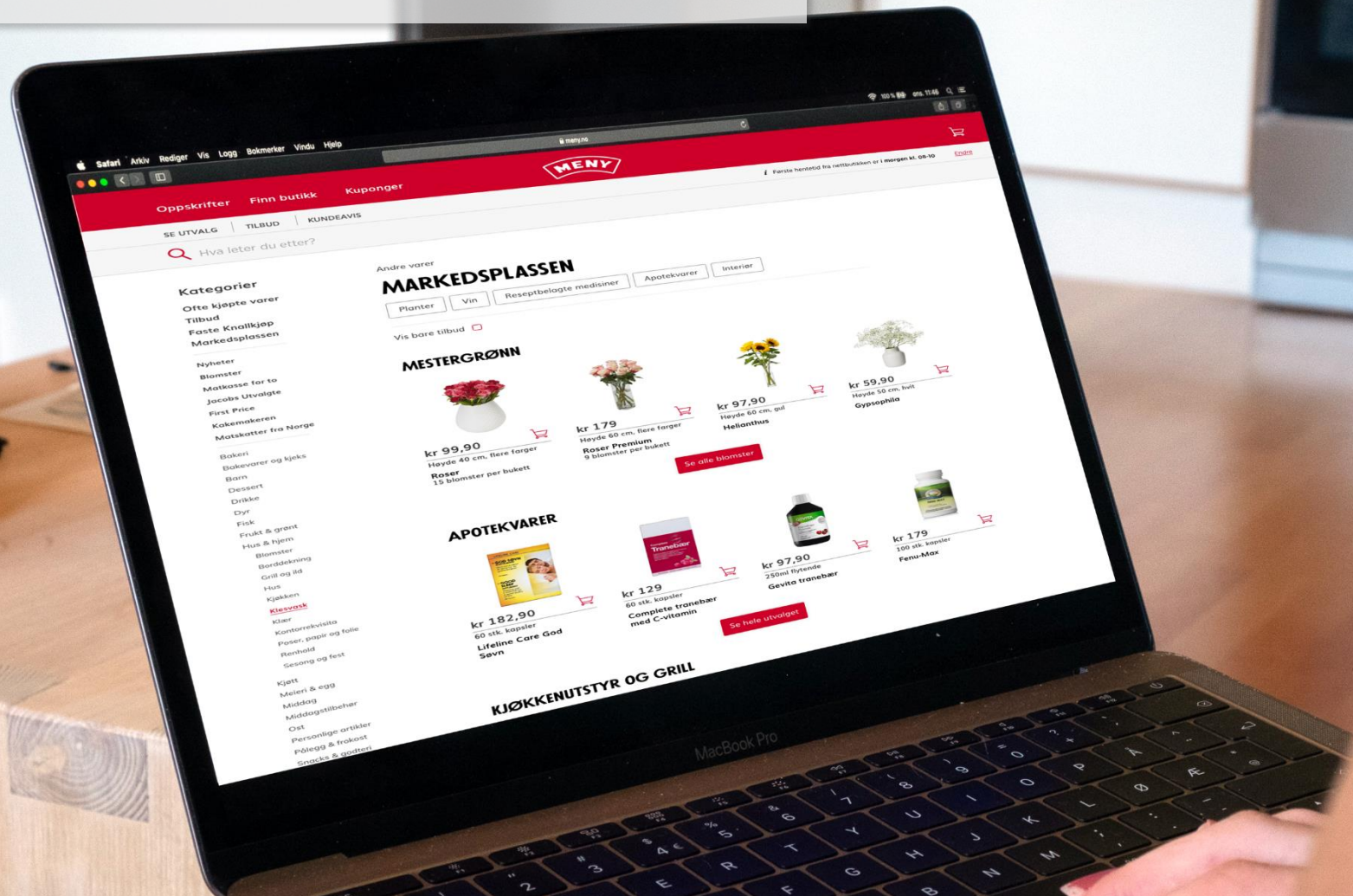
Dataportabilitet og samletjenester



Netthandel og intelligent handel



Markeds plass



Hvordan jobber vi?

Våre agile prinsipper



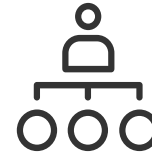
Kunden i fokus



Sitte sammen



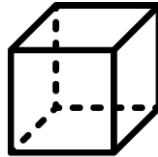
100% allokert



Enklere styringsmodell



Laget styrer seg
selv



Ende-til-ende
ansvar

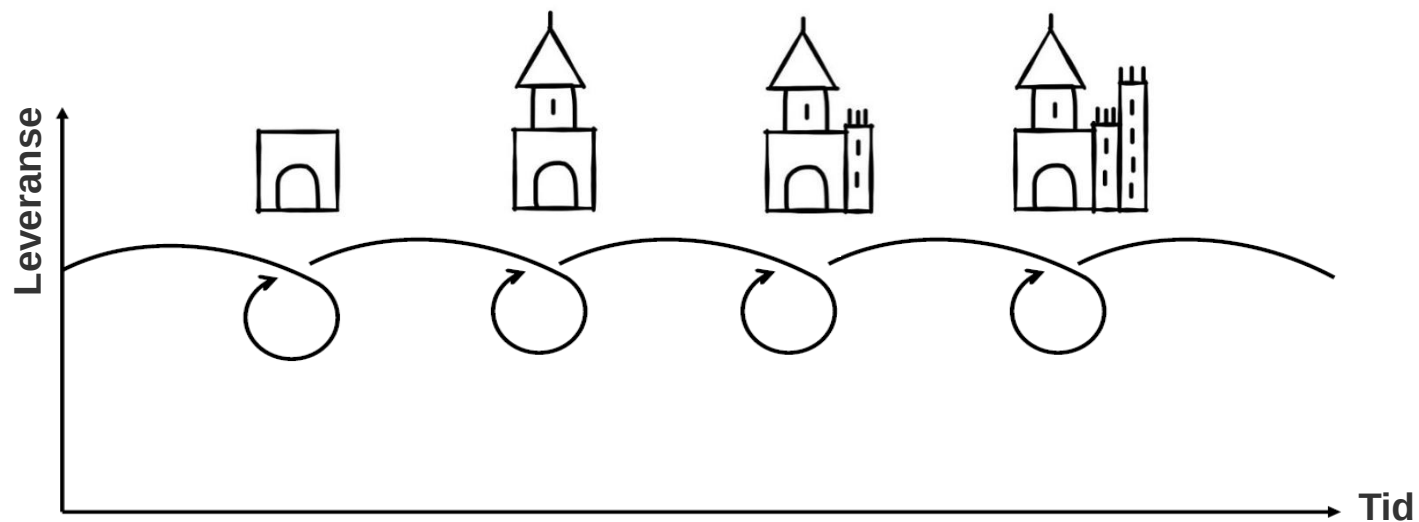


«Minst brukbare
produkt»

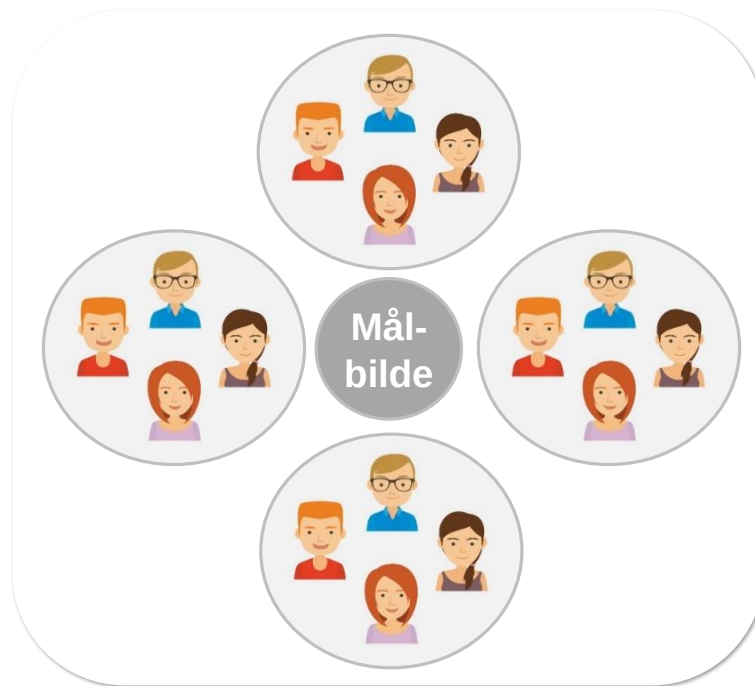
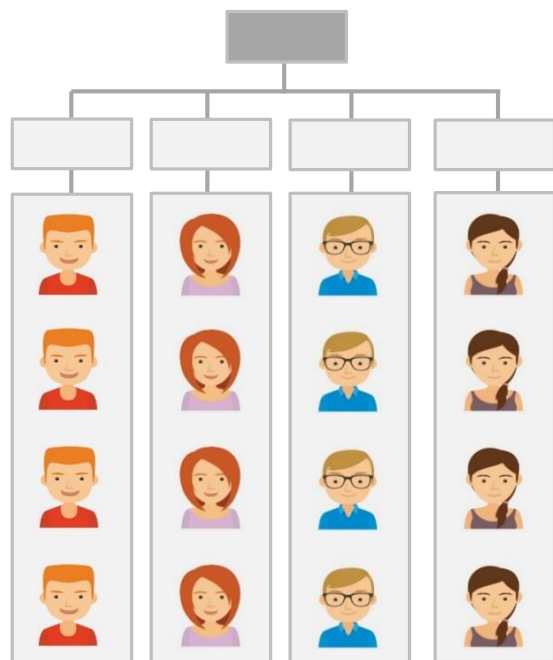


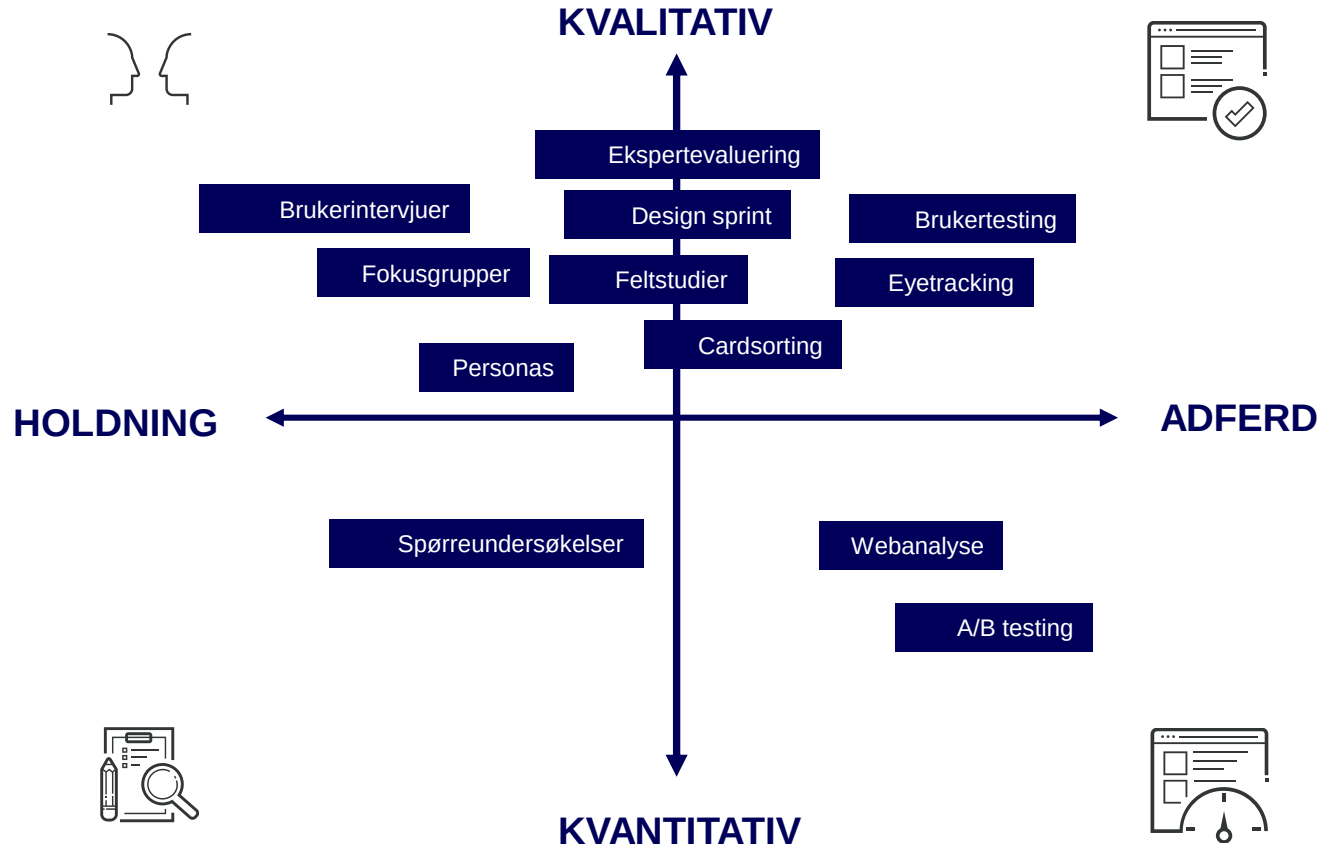
Standardiserte
arbeidsmetoder

Leverer raskere og riktigere produkter



Etablere tverrfaglige produkt- / tjenestelag





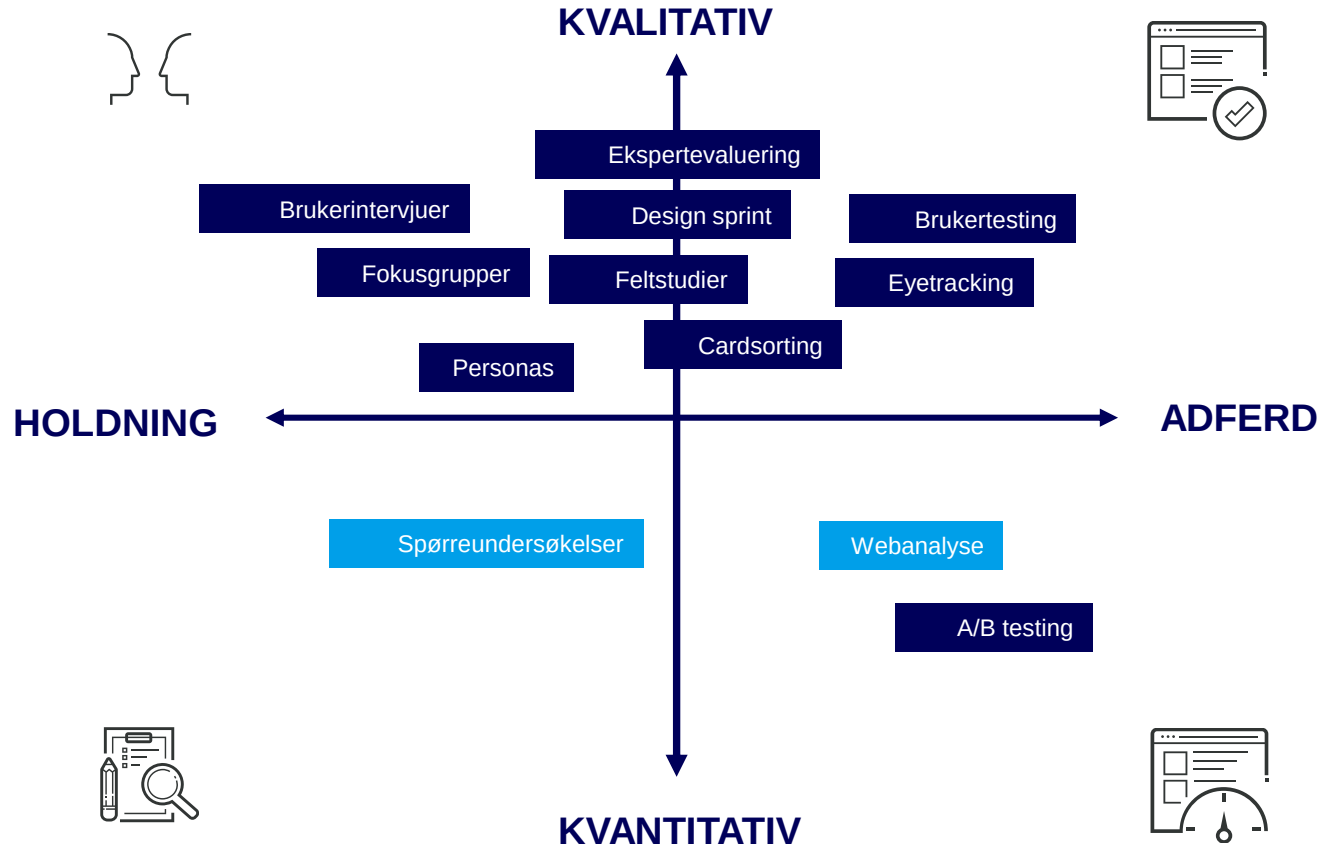
Utforskende og kundenær tjenesteutvikling

Case 1:
Digital kvittering på trumf.no



HYPOTESE:

Vi tror at medlemmer som logger seg inn på kjøpsoversikten sin på Trumf.no er interessert i å se en digital kvittering med detaljer om sine kjøp



Trumf-bonus spart i valgt periode:

SPART I PERIODEN
317 kr



Vis kjøp fra perioden:

28.02.19

-

29.05.19

Her vises dine kjøp hos Trumf de siste 3 mnd. Ønsker du å se kjøp lengre tilbake i tid kan du bruke datovelgeren.

Vis filtre

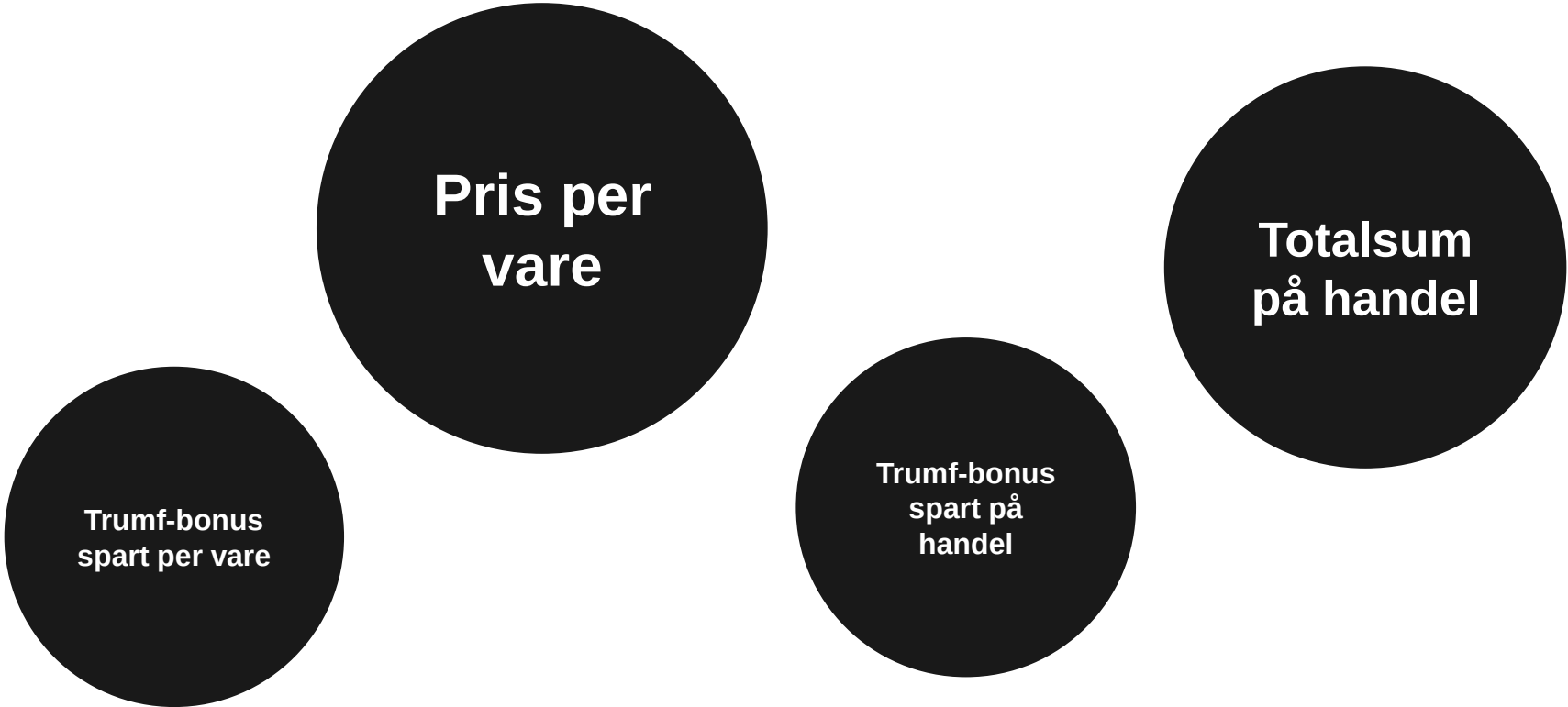
Kjede	Beløp	Trumf-bonus	Ekstra Trumf	Bonus	Kjøpsdetaljer
 KIWI 371 Skøyen 29.05.2019	39,00 kr	0,39 kr	4,06 kr	4,45 kr	Detaljer ✓
 KIWI 371 Skøyen 28.05.2019	15,59 kr	0,16 kr	0,78 kr	0,94 kr	Detaljer ✓
 KIWI 371 Skøyen 27.05.2019	17,73 kr	0,18 kr	0,68 kr	0,86 kr	Detaljer ✓

Hjelp oss å lage digital kvittering - svar på noen raske spørsmål!

Vi jobber med å kartlegge interessen for digital kvittering og ønsker derfor dine innspill.

Du kan dessverre ikke se digital kvittering for dine kjøp helt ennå, men har muligheten til å påvirke hvordan tjenesten blir. Vi vil gjerne stille deg noen raske spørsmål om hvorfor du klikket og hva som er viktig for deg ved en digital kvittering.

Svar på noen raske spørsmål



**Pris per
vare**

**Totalsum
på handel**

**Trumf-bonus
spart per vare**

**Trumf-bonus
spart på
handel**

Trumf-bonus spart i valgt periode:

SPART I PERIODEN

309 kr

295 kr

KIWI

9 kr

VIA TRUMF

5 kr

JOKER

Vis kjøp fra perioden:

28.02.19

-

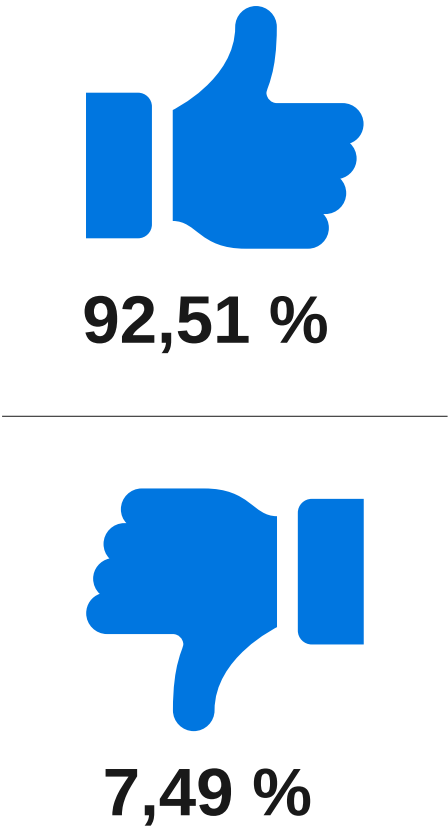
24.05.19

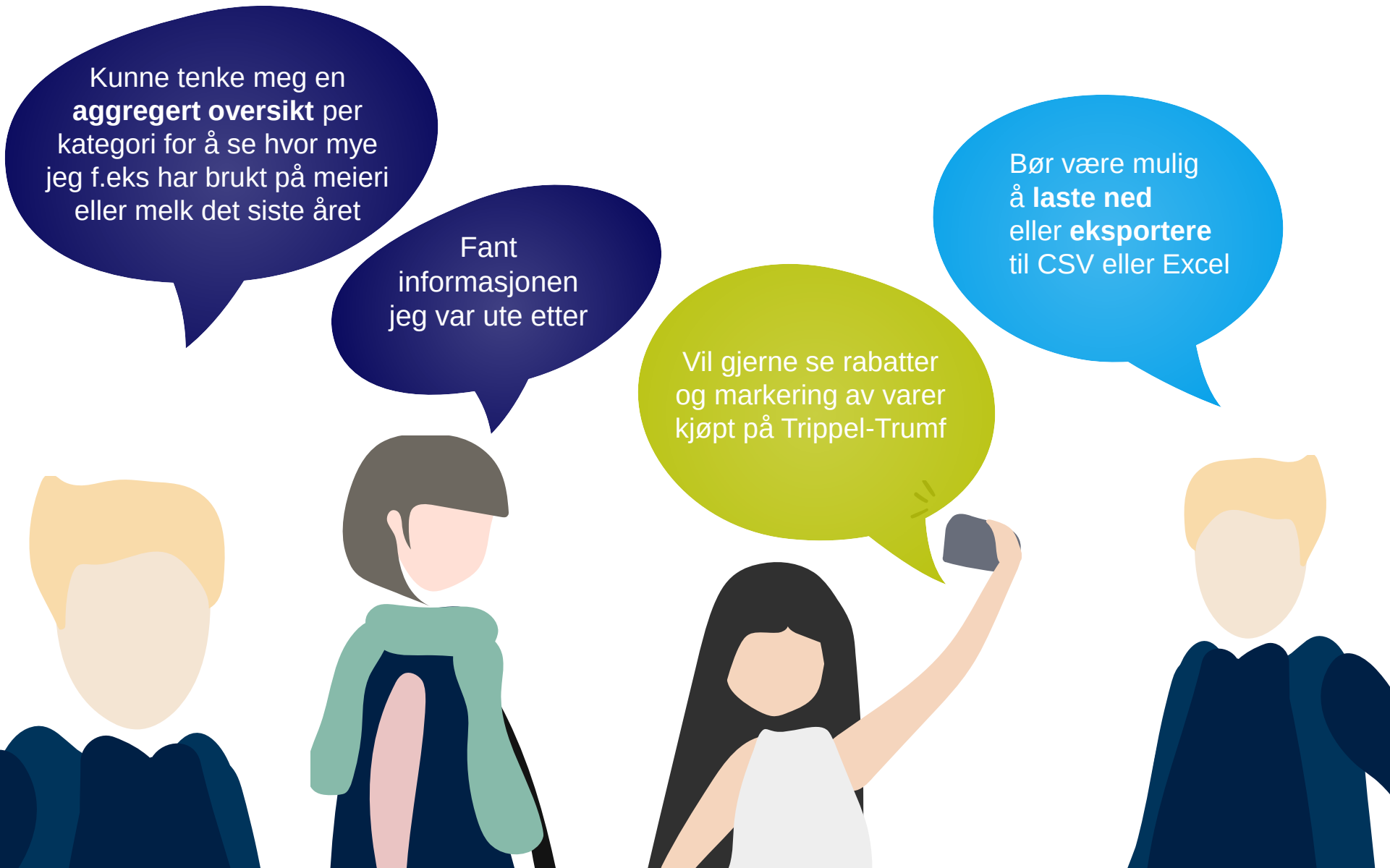
Her vises dine kjøp hos Trumf de siste 3 mnd. Ønsker du å se kjøp lengre tilbake i tid kan du bruke datovelgeren.

Vis filtre

Kjede	Beløp	Trumf-bonus	Ekstra Trumf	Bonus	Kjøpsdetaljer
Kiwi 417 Hegdehaugsveien 24.05.2019	1384,64 kr	13,85 kr	11,18 kr	25,03 kr	Detaljer
KIWI 371 Skøyen 24.05.2019	16,72 kr	0,17 kr	0,54 kr	0,71 kr	Detaljer
Varer (2 varelinjer)				% Spart	Beløp
GO MORGEN YOGHURT VANILJE UTEN 190G TINE 1 stk				1 %	12,90 kr
BANANER BAMA 160 g				15 %	3,82 kr
Kvitt: 374159 Trumf-bonus: 0,71 kr				Snitt spart 4.3 %	Totalt 16,72 kr

Hva synes du om denne tjenesten?





Kunne tenke meg en
aggregert oversikt per
kategori for å se hvor mye
jeg f.eks har brukt på meieri
eller melk det siste året

Fant
informasjonen
jeg var ute etter

Vil gjerne se rabatter
og markering av varer
kjøpt på Trippel-Trumf

Bør være mulig
å **laste ned**
eller **eksportere**
til CSV eller Excel

Utforskende og kundenær tjenesteutvikling

Case 2:
Personalisert handlelisteforslag

12:32

GLEMT NOE?



Paprika

Rød

kr 10,48 210 g kr 49,90/kg



Hjertesalat

kr 21,90

GODT SOM TILBEHØR!



Blomkål



kr 21,90

I SESONG



Isbergsalat

kr 21,90



Lettømme 18%

300g Tine

kr 16,50 kr 55,00/kg



Maiskorn

3x198g Eldorado

kr 17,20 kr 38,22/kg



Norvegja 27%

Skorpefri Ca1kg Tine

Totalt kr 1 205,21

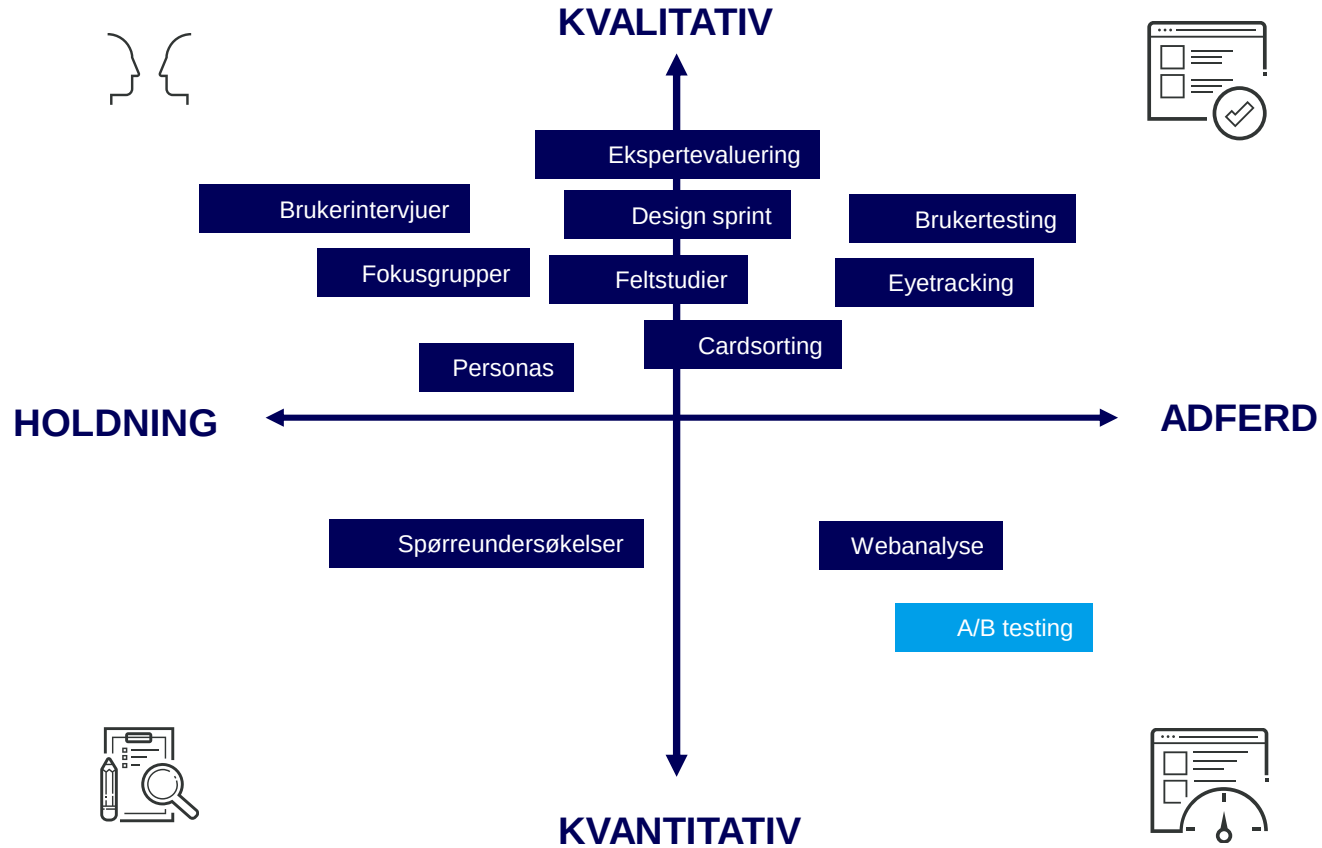
37 varer

Til kassen



HYPOTESE:

Vi tror at «Har du glemt noe» blir enda mer relevant om den inkluderer lavfrekvente, men faste varer og baserer seg på den enkelte kundens kjøpsadferd.



Oppskrifter Finn butikk Kuponger ¹⁴ Hei, Hans ²³
 Trumf-bonus 71,93kr

 Hva kan vi hjelpe deg med?

Fortsett til kassen >



kr 360,77/kg

kr 38,90 

kr 155,60/l

kr 7,50 

kr 19,23/kg

kr 39,50

kr 98,75/kg

kr 44,45 

FØR KR 63,50 | kr 44,45/kg

kr 23,10 

kr 66,00/kg

Sesamfrø
Økologisk 350g Eldorado

B. Ny prediksjonsalgoritme

HAR DU GLEMT NOE?

Fortsett til kassen >

kr 89,00

kr 19,42/100 meter

Toalettpapir

Soft 24rl Unik

FAST KNALLKJØP

kr 49,90

kr 60,85/100 meter

Tørkerull

Kjøkken 8rl Unik

FAST KNALLKJØP

kr 19,90

Agurk

kr 15,90

Gulrot

1kg First Price

VÅRT BILLIGSTE ALTERNATIV

kr 19,08

1,2kg | kr 15,90/kg

Bananer

i Klasse First Price

VÅRT BILLIGSTE ALTERNATIV

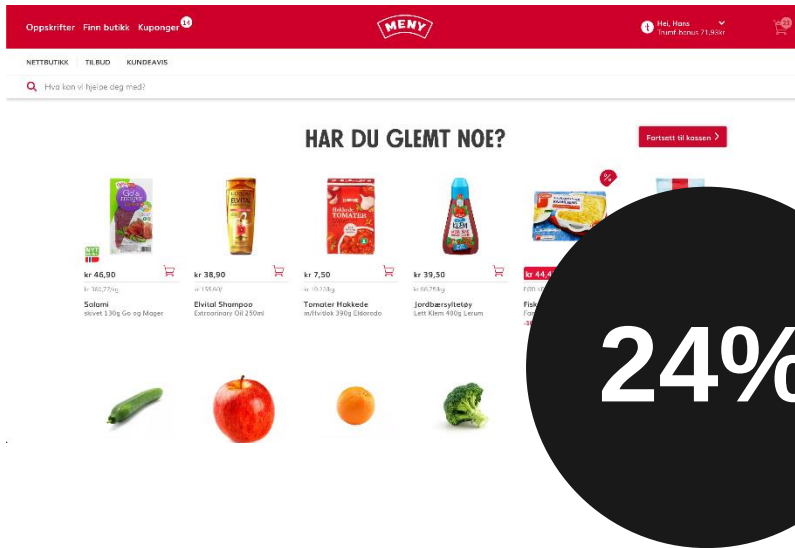
kr 109,00

1kg | kr 109,00/kg

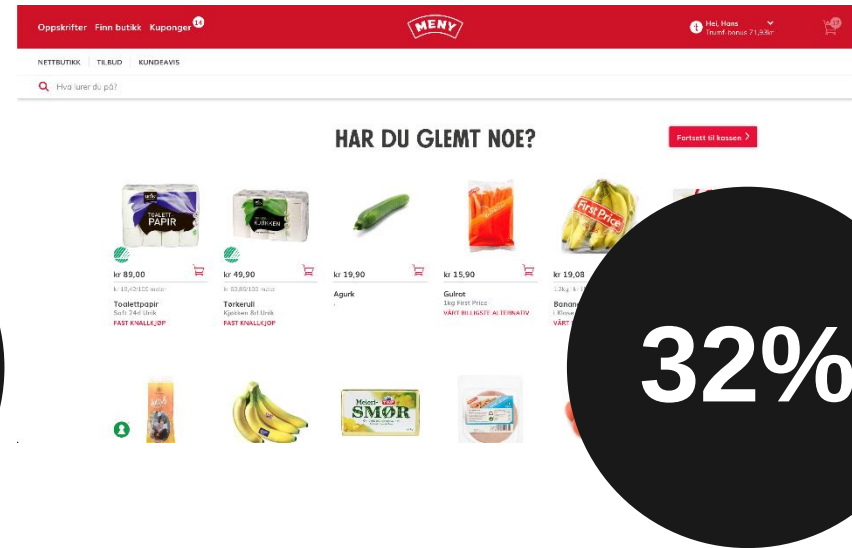
Norvegia 27%

Skorpefri Ca1kg Tine

A. Eksisterende (kontrollgruppe)



B. Ny prediksjonsalgoritme

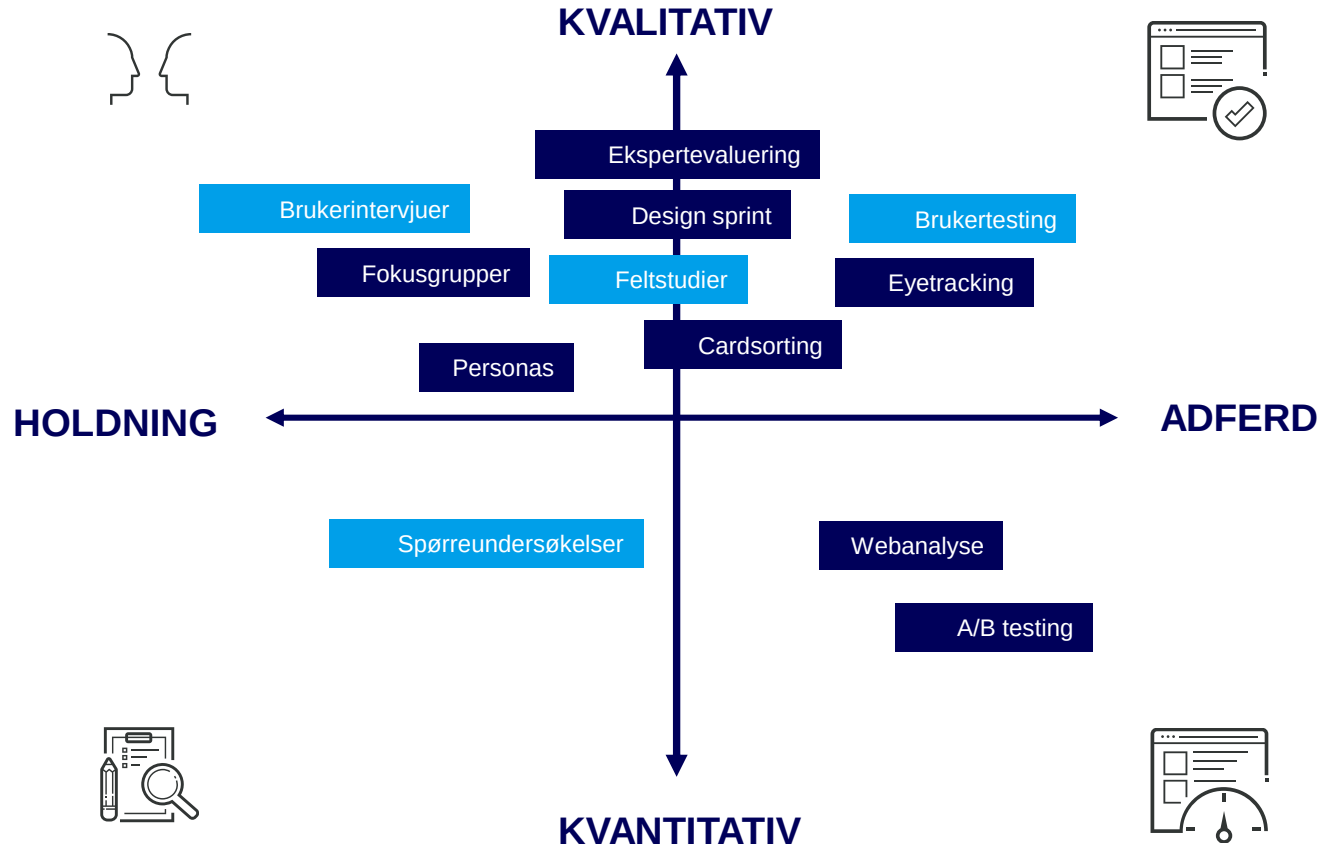


Utforskende og kundenær tjenesteutvikling

Case 3:
Digitale tjenester i butikk



Vi tror å kommunisere middag og middagstips når kunden står i MENY-butikken, vil hjelpe kunden med å ta valg og gjøre handelen raskere!





Hjelp oss gjøre
MENY APPEL ENDA
BEDRE!

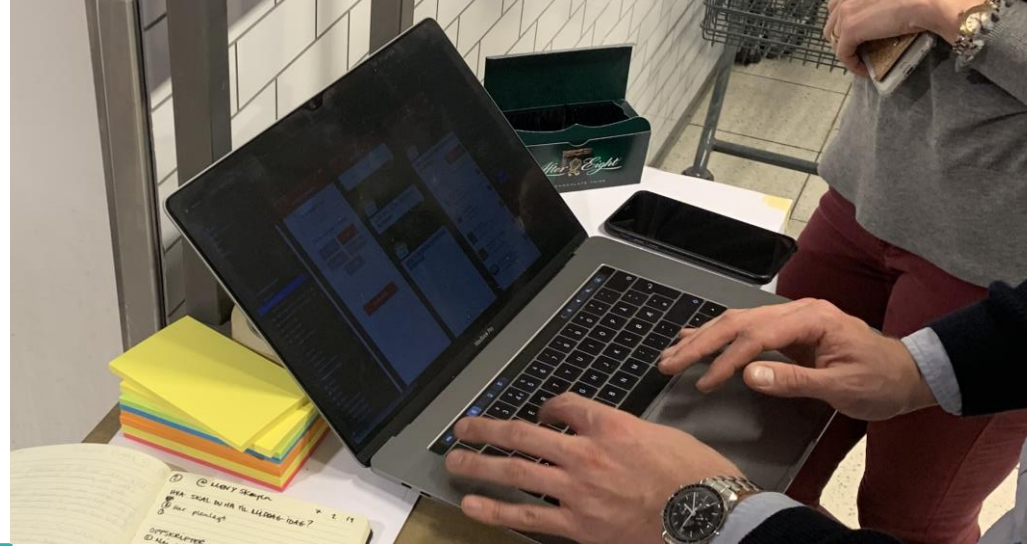
**Større fleksibilitet til å mobilisere
laget rundt prioriterte oppgaver**



Forretning

IT

Designere



- ✓ 3 timer
- ✓ 11 Intervjuer
- ✓ 6 geriljatester





Vi samarbeider,
samhandler
og jobber mer effektivt

Vi responderer raskere
på endringer

Kort oppsummert

- Viktig å komme i gang med testing av nye konsepter tidlig
- Velg metode / verktøy basert på hvilke spørsmål du har
- Det er en evolusjonær utvikling (bygge stein for stein)
- Det er kundenes behov vi må løse, og teknologien kan hjelpe oss på vei

Takk for meg!

