

Asiakkaiden ääni kuuluu Alepassa - Jo lähes 40 000 toteutettua Korttelitoivetta

HOK-Elannon Alepa-ketju alkoi pari vuotta sitten kerätä systemaattisesti asiakkaiden tuotetoiveita.

*– Mielikuva kauppaketjujen toiminnasta on vähän jäykähkö. Asiakkaat ajattelevat, että ketjun valikoima lyödään jossain lukkoon ja se on sitten kiveen hakattu. Olimme toteuttaneet yksilöllisiä toiveita aiemminkin, muttemme tehneet siitä numeroa. Korttelitoive-systeemi on tuonut toiminnan näkyväksi, Alepan ketjujohtaja **Merja Mustonen** toteaa.*

Myymäläkohtaisia nk. Korttelitoiveita esitettiin aluksi paperilla tai kasvatusten suoraan myymälään. Tämän vuoden maaliskuusta lähtien toiveita on voinut esittää myös Facebook Messengerin Korttelitoive-chatbotilla, jossa asiakkaan kanssa ”juttelee” mainoksista tuttu animaatiohahmo Siponen. Helppokäyttöinen chat on moninkertaistanut esitettyjen toiveiden määrän. Ennen chatin käyttöönottoa Alepalle oli esitetty 30 000 Korttelitoivetta, nyt toiveita on kertynyt viitisenkymmentä tuhatta.

– Näistä 80 % on pystytty toteuttamaan, eli noin 38 000, Mustonen hehkuttaa.

Korttelitoive-palvelun myötä asiakkaat voivat siis vaikuttaa siihen, mitä tuotteita he oman lähikauppansa hyllyiltä löytävät. Toiveiden äänivöryä ei vaadita, vaan jo yhden ihmisen toive riittää siihen, että tuote voi ilmestyä lähi-Alepan hyllyyn.

– Toistaiseksi mieleenpainuvien toteutettujen Korttelitoiveiden paristo, Mustonen kertoo.

Korttelitoiveet täydentävät valikoimaa ja muokkaavat kunkin myymälän tuotetarjonnan vastaamaan alueen asiakkaiden toiveita. Toivetuotteet tunnistaa hyllyssä Korttelitoive-merkinnästä.

Alepan Korttelitoive-konsepti chatbotteineen palkittiin syyskuun alussa kansainvälisessä Clio Awards -kilpailussa hopeisella Clio Awardilla Digital/Mobile & Social Media Technique -sarjassa.

Chat-palvelua on tarkoitus kehittää entistäkin helpommaksi ja monipuolisemmaksi, ja toimimaan muillakin alustoilla kuin Messengerillä. Uusia ratkaisuja haetaan muun muassa marraskuussa Espoon Otaniemessä järjestettävässä Hackathonissa.

Lisätietoja:

Merja Mustonen, ketjujohtaja, Alepa
010 76 60606, merja.mustonen@sok.fi

Katri Karsi, viestintäpäällikkö, HOK-Elanto
010 76 60591, katri.karsi@sok.fi