



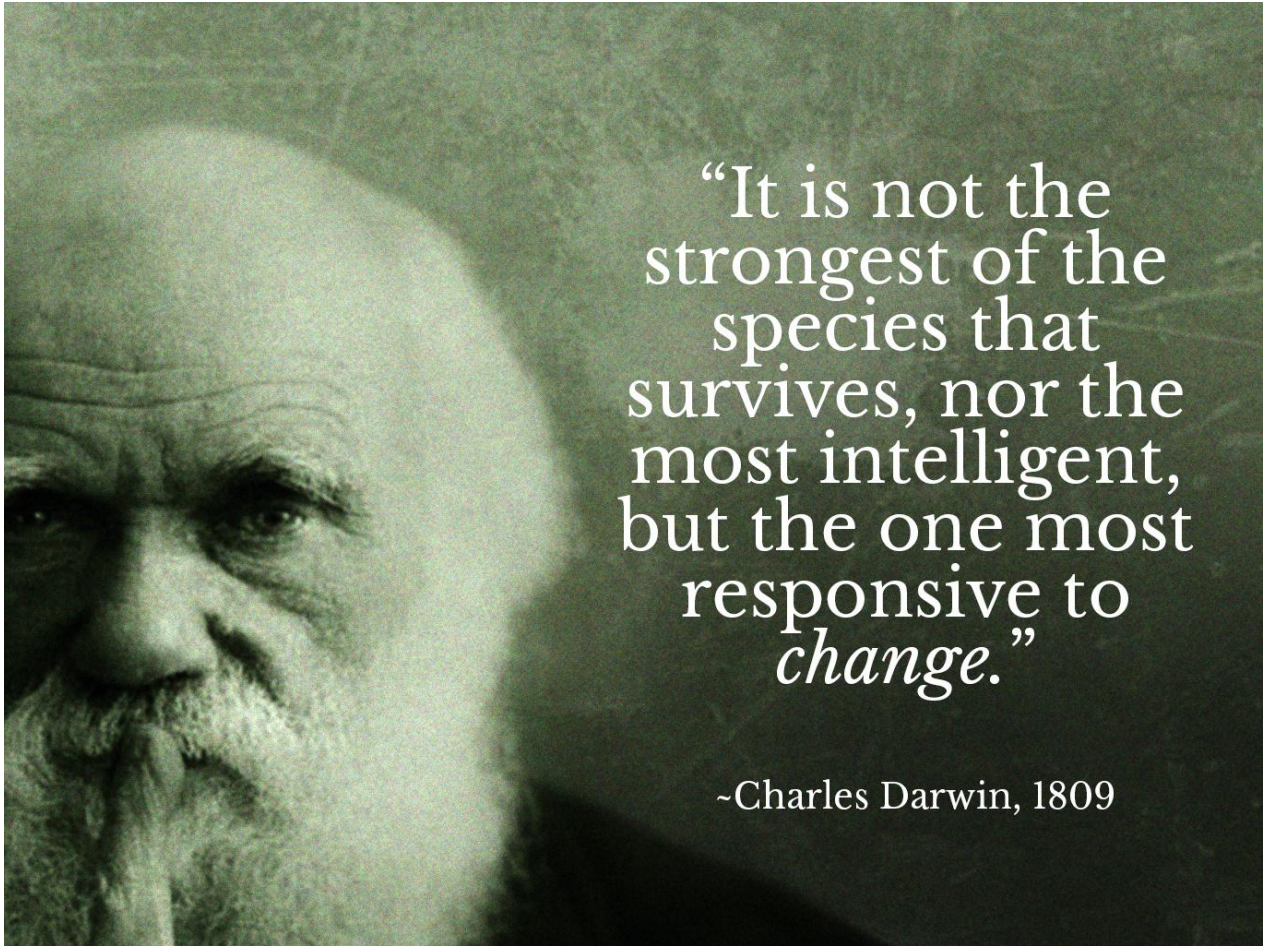
# Millaista on palvelualan digitalisointi ja mitä muut yritykset voisivat oppia OP Ryhmän kokemuksista?

Harri Nummela

11.9.2018

1.

Organisaation kyky uudistua ratkaisee sen onko sillä tulevaisuudessa olemassa olon oikeutusta.



“It is not the  
strongest of the  
species that  
survives, nor the  
most intelligent,  
but the one most  
responsive to  
*change.*”

~Charles Darwin, 1809

# Finanssialan tulevaisuudenkuvasta sanottua



Pankkien ja vakuutusyhtiöiden perinteisiä tehtäviä haluaa jatkossa hoitaa myös moni muu timija

Myös finanssialalla osa nykyisestä ansainnasta häviää.

Monet finanssipalvelut sulautuvat osaksi laajempia kokonaisuuksia.

Asiakasrajapinnasta merkittävää osaa hallitsevat jatkossa globaalit teknologiayritykset. Puhtaat finanssitoimijat toimivat alihankkijoina, tuote- ja prosessitehtaina.

Prosessit digitalisoidaan, robotiikka yleistyy, palvelua halutaan 24/7, nopeuden merkitys osana asiakaskokemusta kasvaa.

Voittava asiakaskokemus syntyy inhimillisen vuorovaikutuksen ja teknologian yhteispelillä.

Arvopohjaiset valinnat korostuvat.



# Muutosilmiöt

1. Asiakas vallan kahvassa 24/7 rajattomien vaihtoehtojen äärellä
2. Tiedon jalostamisesta ansainnan ydin
3. Teknologia mahdollistaa ilmaispalvelut – tuottavuusajattelu uusiksi
4. Suomalaisen yhteiskunnan jakautuminen ja eriarvoistuminen syvenee
5. Jakamistalous ja joukkoistaminen alkavat murentaa tasepohjaista liiketoimintaa
6. Megatrendit muokkaavat laaja-alaisesti liiketoimintaympäristöä

## Finanssialan murros

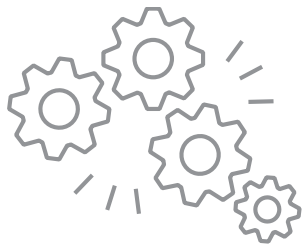
1. Asiakaskäyttäytymisen muutos ja digitalisaatio kyseenalaistavat perinteisten finanssitoimijoiden olemassaolon.
2. Asiakkaan arjen helpottamisesta uusia liiketoimintamalleja
3. Palveluprosessit pirstaloituvat – yksin tekemisestä osaksi verkostoja

## Uusi kilpailuympäristö

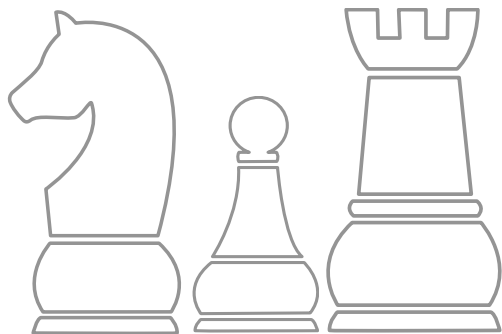
1. Kohti digitaalista finanssipalveluiden sisämarkkinaa
2. Uudet toimijat valtaavat ja muuttavat markkinaa
3. Myös perinteiset toimijat asemoituvat uudelleen



# Katse eteenpäin – miten varmistaa menestys myös tulevaisuudessa?



Datan ja analytiikan  
sekä tekoälyn käyttö  
strategiatyössä



Päätymätön peli  
– strategiaprosessin laatu  
ja taito toimeenpanna  
strategiaa ratkaisee  
voittajan



Jatkuva oppiminen,  
kokeileva kulttuuri ja  
kumppanoituminen

2.

Aseta asiakaskokemus toiminnan kehittämisen ja johtamisen ytimeen.

# Valta on siirtynyt asiakkaalle

Palveluiden läpinäkyvyys ja vertailtavuus paranevat oleellisesti.

Perusfinanssipalvelut ovat saatavilla 24/7.

Palvelun henkilökohtaisuus paranee.

Neuvontapalvelut robotisoituvat ja asiantuntijapalvelut tulevat joustavammin saataville.

Asiakkaan valta suhteessa palvelun-tarjoajiin kasvaa, koska vaihtoehtojen määrä kasvaa räjähdysmäisesti ja vaihtaminen on helppoa.

Suurin hyötyjä on asiakas – asiakaskokemus paranee, hinnat laskevat ja palveluvalikoima laajenee.





Teknologia muuttaa peruuttamattomasti käsitystä hyvästä asiakaskokemuksesta

Digimaailmassa uudet toimijat määrittävät asiakaskokemuksen tavoitetason yli toimialarajojen



Danske Bank

Säästöpankki

Fennia

Nordea

LÄHITAPIOLA

S-Pankki

if...



Verkkokauppa.com  
TODENNÄKÖISESTI AINA HALVEMPI

ebay



Google



HOLVI

basware

PayPal



orange

iZettle



FELLOW FINANCE

OMAlaina

klarna

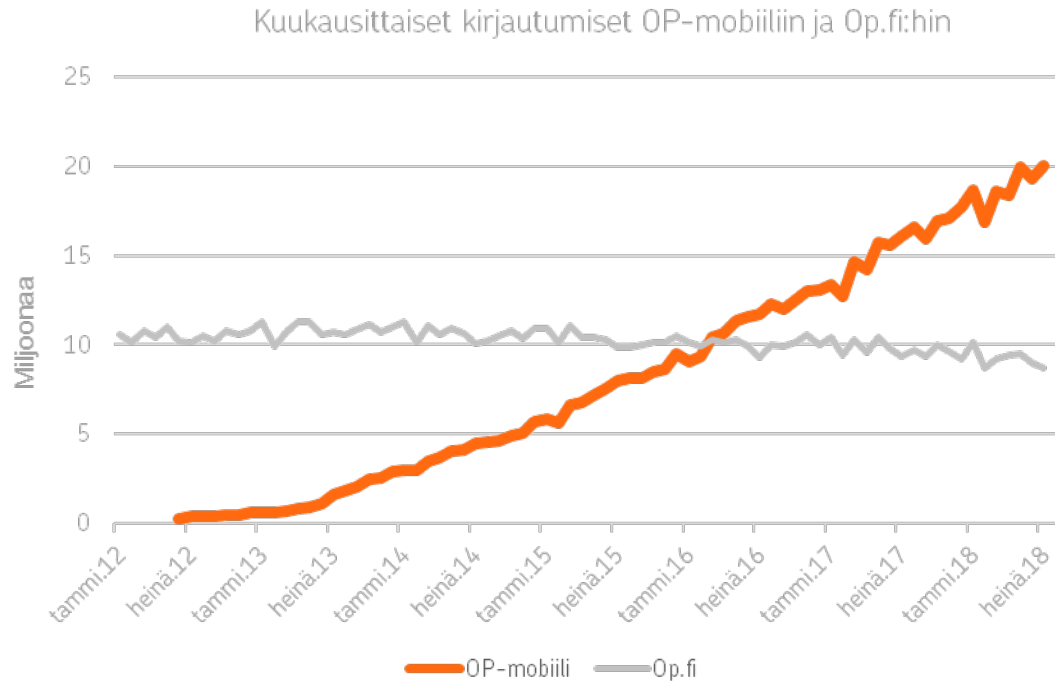
banknorwegian.fi

### 3.

Huomioi asiakkaiden muuttuneet ostopolut ja lähde mukaan uusiin kanaviin.

Jos et ole mukana mobiilissa,  
et ole kuluttajille olemassa.

# OP-mobiili on OPn pääasiointikanava

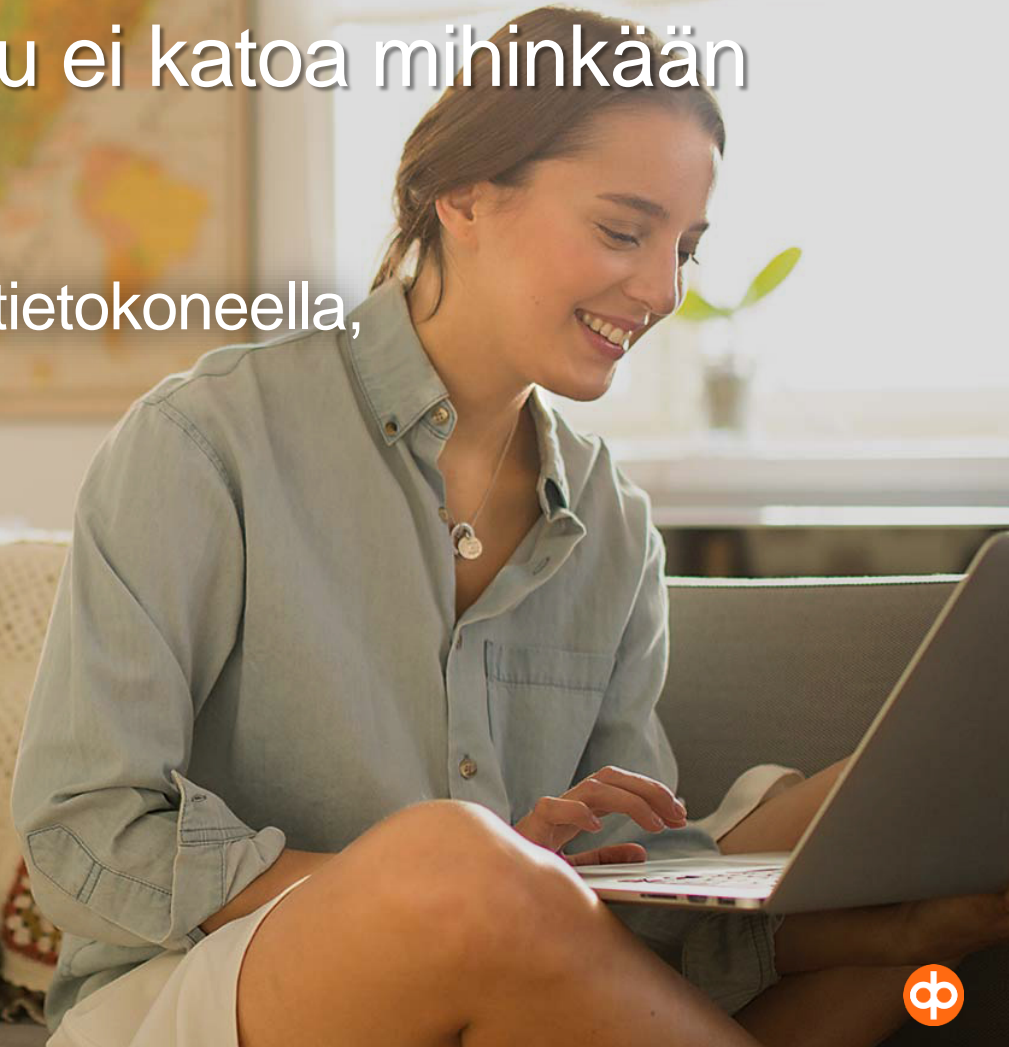
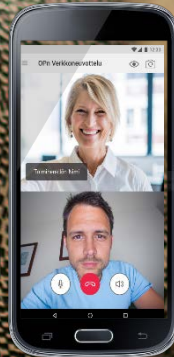


OP-mobiililla on jo yli  
**1,1 milj.** käyttäjää

Yli **70%** käyttäjistä on  
aktiivisia ja he kirjautuvat  
palveluun keskimäärin  
**kerran päivässä**

Henkilökohtainen palvelu ei katoa mihinkään  
– se digitalisoituu

**OPn Verkkoneuvottelu** toimii tietokoneella,  
tabletilla ja puhelimella





4.

Hahmota kilpailutilanne oikein –  
pelikenttä on entistä kansainvälisempi

# Pelkenttä on entistä kansainvälisempi

## Toimialaliikumukset

S-Pankki elisa posti nets

basware MEHILÄINEN

## Teknologiajätit

Apple Google Facebook PayPal

SAMSUNG Alibaba.com

## Nykyiset päätoimijat

Nordea OP  if..

Danske Bank LÄHITAPIOLA

Handelsbanken

## Kansainväliset finanssi-

BBVA Santander VISA

 AXA Allianz  MasterCard

## Fintech startupit

LendingClub OnDeck

coinbase iZettle 'etoro'

Square stripe Klarna

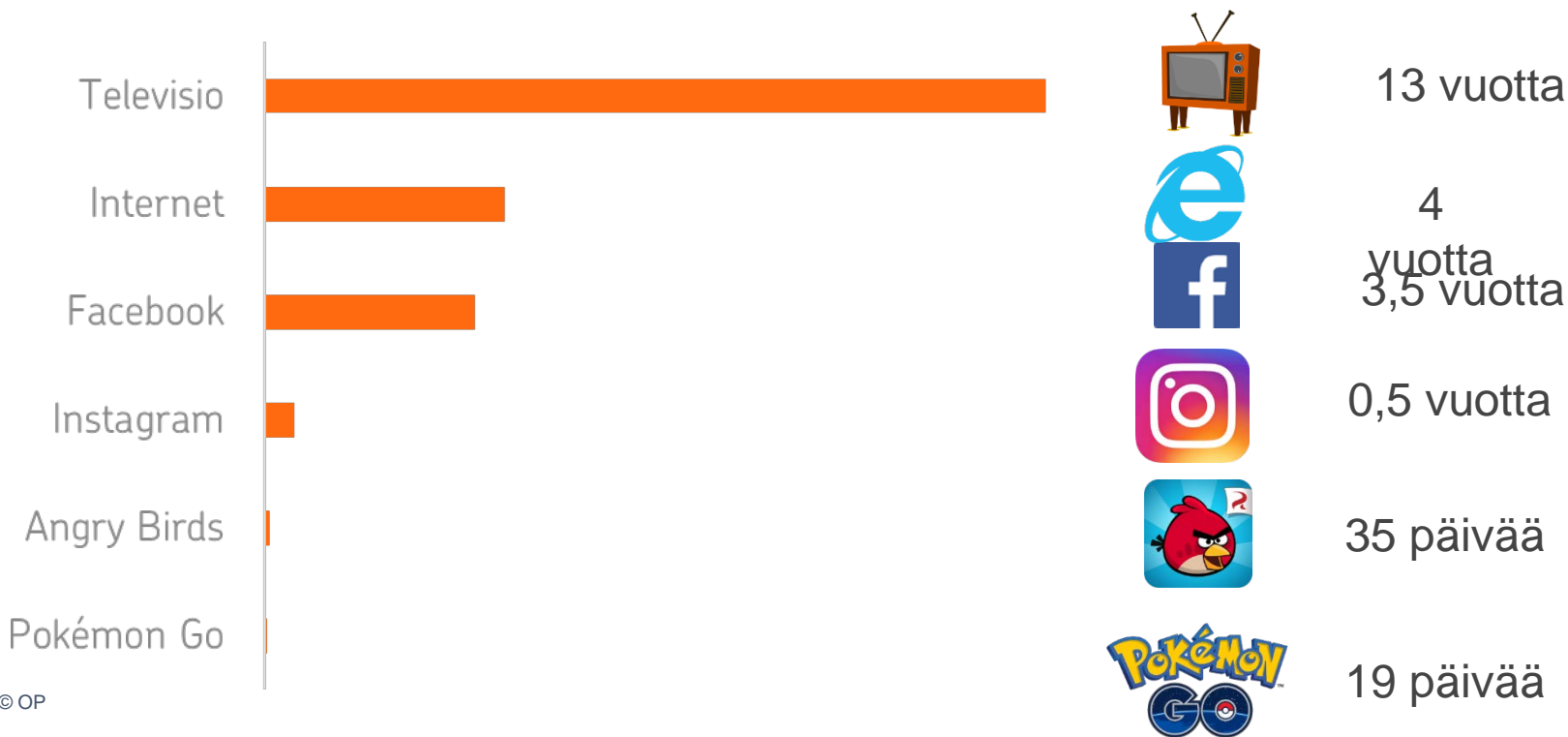
Mistä suunnasta disruptio iskee?

Mihin se iskee?

# 5. Nosta pulssitiheyttä

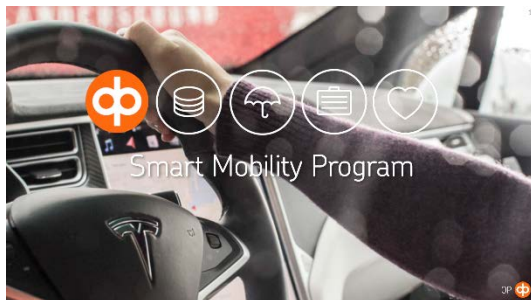


# Missä ajassa saavutettiin 50 miljoonaa käyttäjää?

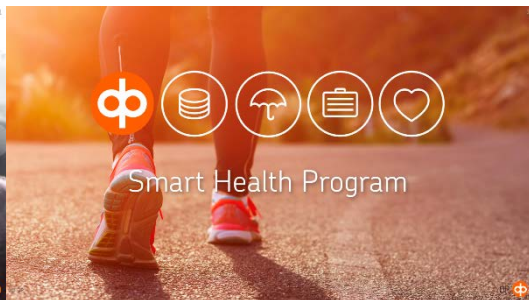


6.  
Kukaan ei enää pärjää yksin.

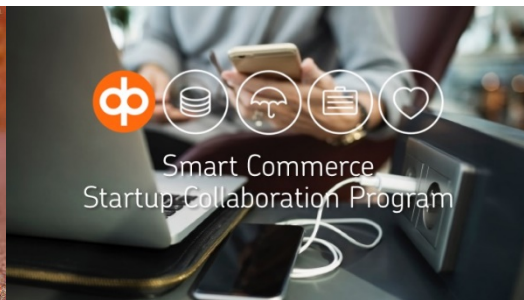
# Olemme toteuttaneet viisi omaa start-up ohjelmaa ja tavanneet yli 700 yritystä



Liikkuminen



Terveys



Kaupankäynti

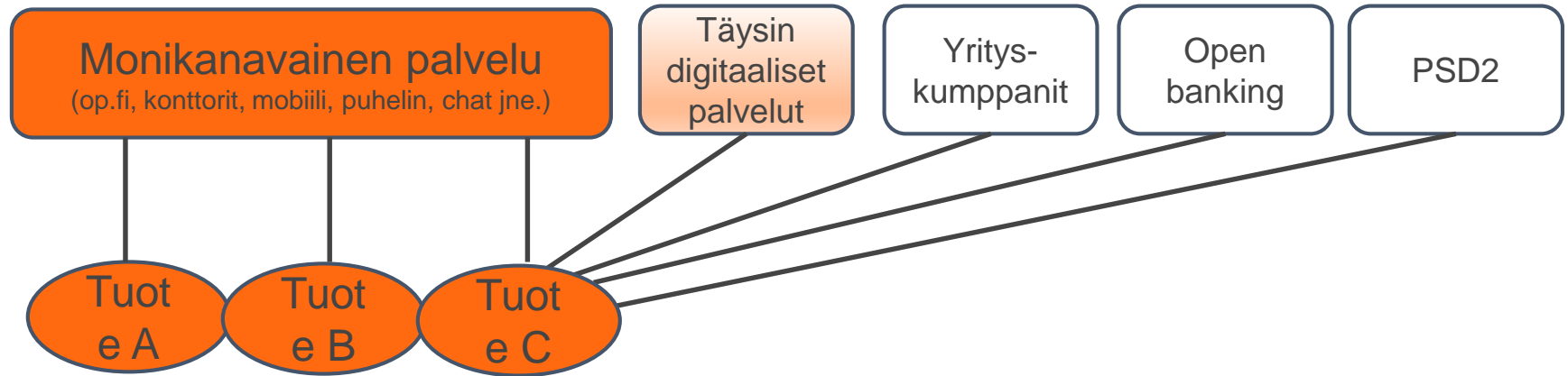


Asuminen



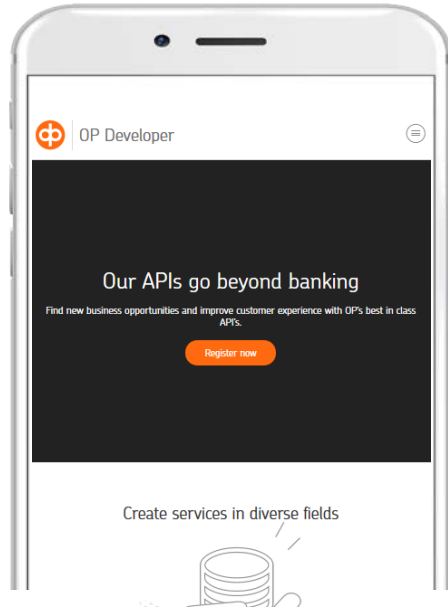
Open Banking

# Miten pankki tai vakuutusyhtiö kohtaa asiakkaansa? Olemme ison murroksen äärellä





# OP Developer – OPn rajapintojen markkinapaikka



- Avasimme OPn rajapintojen markkinapaikan 11.1.2018. Palvelu koostuu markkinointisivustosta ja kehittäjien kehitysympäristöstä.
- Sivustolla tarjoamme kaikista OPn rajapinta-tuotteista kehittäjille suunnattu dokumentaation ja koodiesimerkit, sekä rajapintoja koskevan tuote- ja markkinointimateriaalin.
- Ulkoiset kehittäjät pääsevät ”hiekkalaatikko” eli kehitysympäristössä kokeilemaan OPn rajapintoja ja rakentamaan niiden päälle omia palveluitaan.
- Palvelu on saatavissa osoitteesta <https://op-developer.fi>

# 7.

Tiedosta että nykyliiketoiminnan digitalisointi  
ja uudet digitaaliset liiketoimintamallit  
ovat kaksi eri asiaa.

# Digitointi ja digitalisointi ovat kaksi eri asiaa

## Digitointi

- Nykyisten palveluiden sähköistämistä

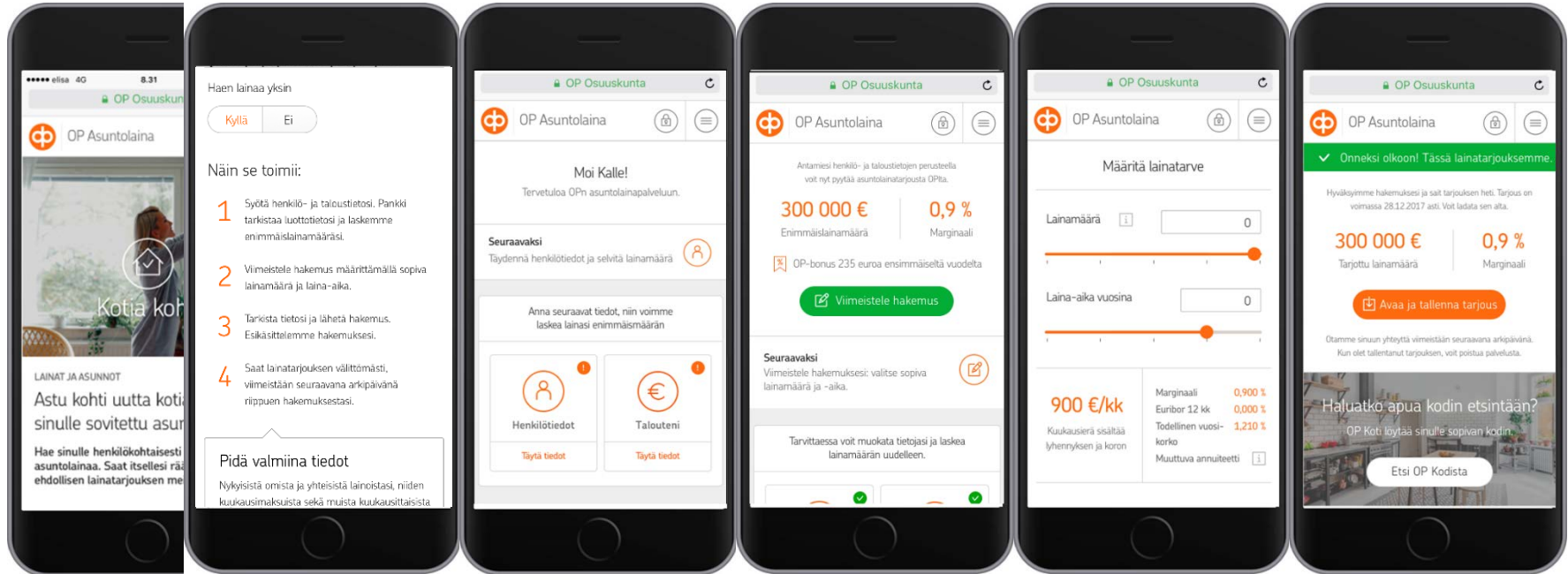
Digitaalinen asuntoluottoprosessi

## Digitalisointi

- Kokonaan uudenlaisten liiketoimintamallien luomista

Joukkorahoituslusta

# Asiakkaan lainanhakupolku uudessa palvelussa



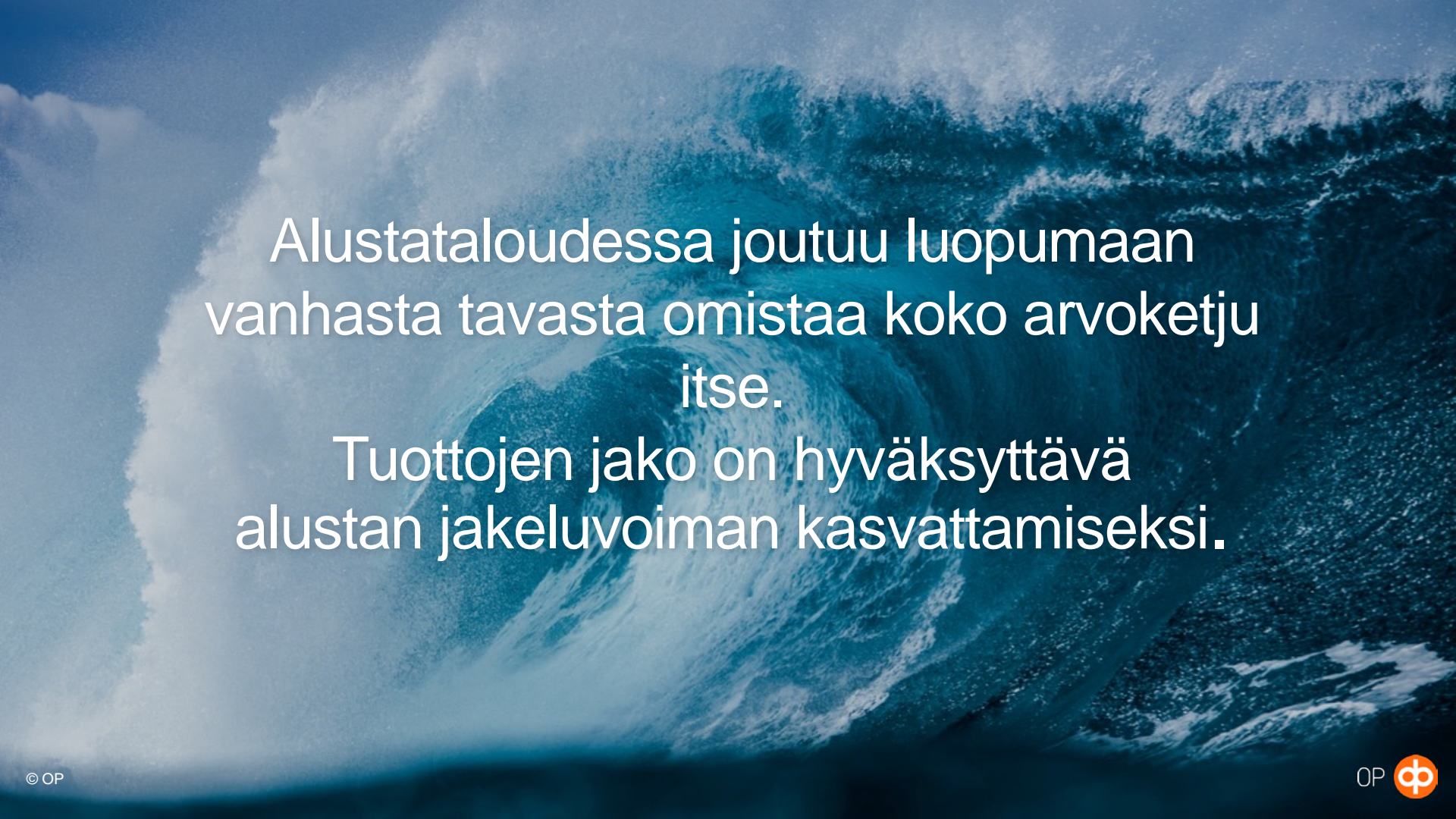
Asiakas testaa kuuluuko palvelun kohderyhmään

Täyttää henkilö- ja taloustiedot

Näkee enimmäis- lainamäärän

Määrittää lainatarpeen ja näkee kk-erän

Saa tarjouksen



Alustataloudessa joutuu luopumaan  
vanhasta tavasta omistaa koko arvoketju  
itse.

Tuottojen jako on hyväksyttävä  
alustan jakeluvoiman kasvattamiseksi.

# 8.

## Tee osaamisen uudistamisesta yksi ydinprosessiestasi.

# Organisaatioiden tarve uudistaa osaamistaan on historiallisen suuri

## Rutiininomainen myynti- ja asiakaspalvelutyö

Vakuutus-, sijoitus-, rahoitusneuvojat, päivittäispalvelut (kortit tilit, verkkopalvelu-sopimukset)

## Kassapalvelut

## Rutiininomainen taustatyö

## Yleisjohtollinen työ

Yleisjohto ja hallinnollinen työ, konttorinjohtajat, HR, talous, laki

**Millaisen tekemisen tarve  
esim. finanssialalla vähenee tai häviää?**



# Menestyäkseen organisaatiot tarvitsevat kokonaan uuden digitaalisen DNA:n

**1.  
Uusi avoimuus  
ja aito dialogi**

**2.  
Uusi  
digitaalinen  
markkinointi**

**3.  
Uusi  
tiedonhallinta**

**4.  
Uusi  
brändiajattelu**

**5.  
Uusi tapa  
johtaa**

**6.  
Uusi  
kulttuuri**

9.  
Tehosta ja tee tilaa uuden kehittämiseksi.

Uhka nykyisen ansainnan  
rapautumisesta

+

Kasvava tarve investoida ja  
kehittää uusia palveluita sekä  
uutta ansaintaa

=

**Merkittävä tehostamistarve**

## 10.

Pysy mukana työn ja työelämän murroksessa,  
jotta parhaat osaajat haluavat sinun  
organisaatioosi töihin myös tulevaisuudessa.



”Haluamme  
parhaat ja  
innovatiivisimm  
at osaajat meille  
töihin”



Muistetaan kysyä: millaisen työelämän uusi sukupolvi haluaa?

A person wearing a worn, stained leather apron with tools like a ruler and pens in a pocket, standing in front of a wooden cabinet.

Muista johtajana:

Jos sinä et muutu,  
mikään ei muutu!