



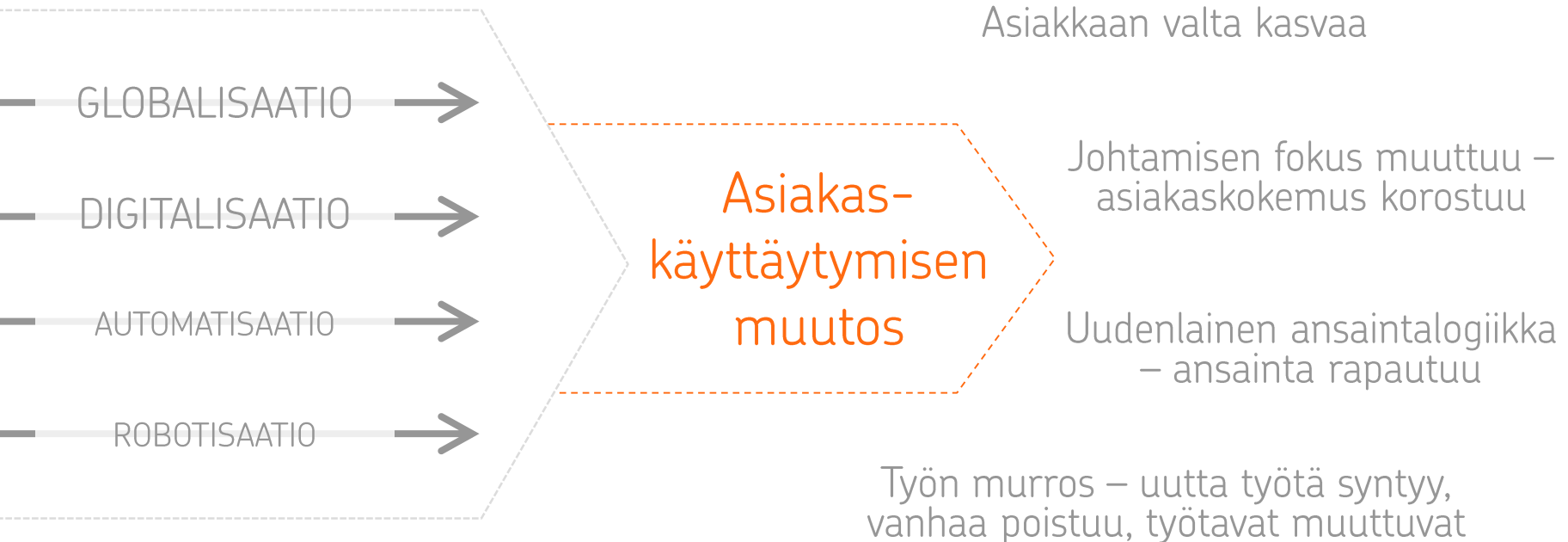
# Toimialan digitaalinen murros – finanssitoimijasta kohti toimialarajoja rikkovia palvelukokonaisuuksia

Reijo Karhinen, pääjohtaja, OP Ryhmä

Twitter: @ReijoKarhinen

Kiinteistö- & rakentamisfoorumi 14.11.2017

Elämme hetkessä, jossa globaalit muutosvoimat haastavat rajusti – meiltä vaaditaan enemmän ja nopeampaa uudistumiskykyä kuin koskaan







Suomella on erinomaiset lähtökohdat  
Olemme neljännessä teollisessa  
vallankumouksessa paalupaikalla

– mutta jääkö paalupaikkamme hyödyntämättä?



# Ymmärrämmekö muutoksen laajuuden, vaikuttavuuden ja nopeuden?

Miksi me emme toimi ripeämmin, vaikka tiedämme, että digitalisaatio...

-  Mahdollistaa aivan uudenlaisen asiakaskokemuksen tarjoamisen
-  Mullistaa perinteiset toimialat yksi kerrallaan ja luo täysin uusia toimialoja
-  Muuttaa työn luonnetta, tekee monia töitä tarpeettomiksi ja luo uusia ammatteja
-  Mahdollistaa valtavan tuottavuusloikan yhteiskunnan jokaisella osa-alueella
  -  Mullistaa tavan, jolla kommunikoimme ympäristömme kanssa
    -  Tekee meistä jokaisesta median ja potentiaalisen vaikuttajan
    -  ...

# Boston Consulting Group: Suomi ja muut Pohjoismaat ovat jääneet jälkeen digitalisaatiokehityksessä



- Vahva digitaalinen infrastruktuuri, osaaminen ja edistyneet kuluttajat
- Yritysten digistrategiat ja visiot



- Strategioiden toimeenpano ja konkreettiset aikaansaannokset
- Kunnianhimon taso
- Uusien liiketoimintojen luominen
- Nykyisen liiketoiminnan digitalisointi

”As always, there are strong performers  
such as OP bank”

# Digitalisaatio on mullistanut toimialan toisensa jälkeen – ja tulee mullistamaan loputkin vuorollaan

Tarvitaanko tulevaisuudessa  
enää perinteisiä pankkeja ja  
vakuutusyhtiöitä?



FINANSSIALA



TELEOPERAATTORIT



KAUPPA



MATKAILU



MEDIA



VIIHDEALA



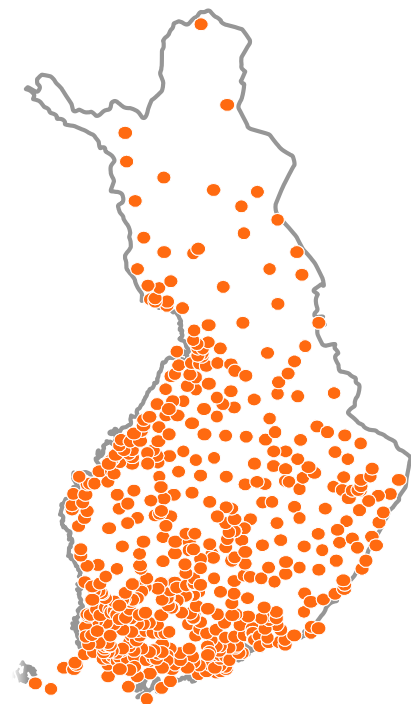


# OP Ryhmä tänään

- ✓ Johtava ja edelleen kasvava finanssiryhmä Suomessa
- ✓ Markkinajohtaja kaikilla keskeisimmillä liiketoiminta-alueillaan
- ✓ Vahva tuloksentekijä
- ✓ Yksi Euroopan vahvimmista pankeista
- ✓ Yrityskuva erittäin hyvä
- ✓ ...



Olemme vahvempi kuin  
koskaan



# Miksi näin vahvassa asemassa oleva yritys

- rakentaa rohkeasti uudistavan strategian
- investoi tuote- ja palvelukehitykseen 2 miljardia viidessä vuodessa
- laajentuu uusille liiketoiminta-alueille?



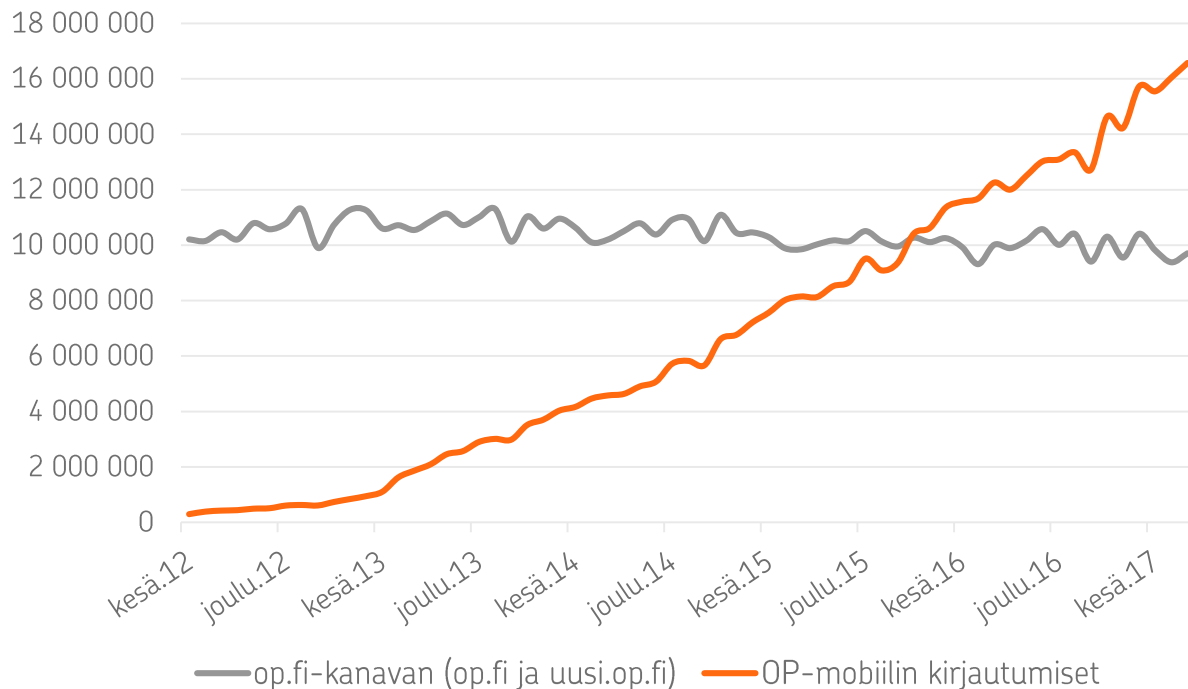
# Emme seuraa kilpailijaa vaan asiakasta

1. Asiakas johtaa globaalia murrosta tekemällä arvojensa ja tarpeidensa mukaisia valintoja yhä lisääntyvien vaihtoehtojen välillä.
2. Ne toimijat hyötyvät, jotka uskaltavat aidosti uudistua asiakkaita kuunnellen.

Uusi teknologia on luonut  
uuden maailman, jossa  
asiakkaan ääni on entistä  
vaativampi.

# Mobiili on jo nyt ylivoimaisesti suosituin asiointikanava

OP-mobiilin ja verkon kirjautumisten määrät kuukausittain



**Yli 95 %**

henkilöasiakaskohtaamisista  
tapahtuu digitaalisissa  
kanavissa

OP-mobiililla on  
käyttäjiä jo yli

**1 000 000**

# Teknologia muuttaa peruuttamattomasti käsitystä hyvästä asiakaskokemuksesta

Digimaailmassa uudet toimijat määrittävät asiakaskokemuksen tavoitetason yli toimialarajojen



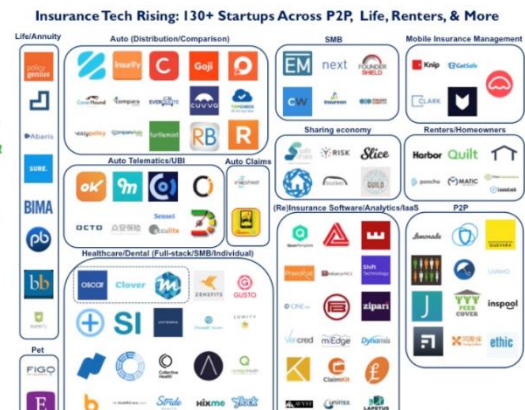
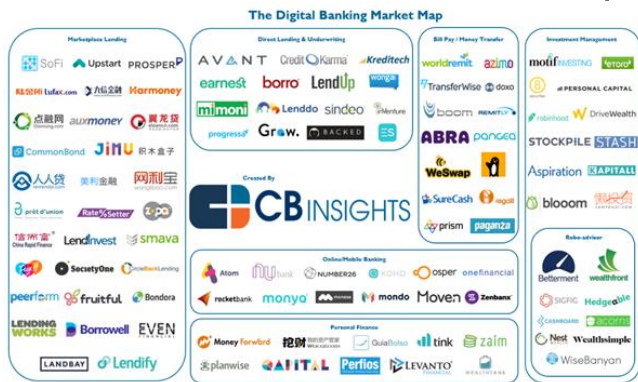


The background is a complex digital collage representing financial markets. It features a world map composed of blue dots, overlaid with various financial charts. There are red and cyan line graphs, some with circular callouts highlighting specific peaks or trends. Bar charts in shades of blue and green are visible at the bottom. Faint numerical data points and stock tickers are scattered throughout, such as 'TL 37.12', 'HLD 15.95', and 'AEW 80.49'.

# Disruptio kohtaa myös finanssialan



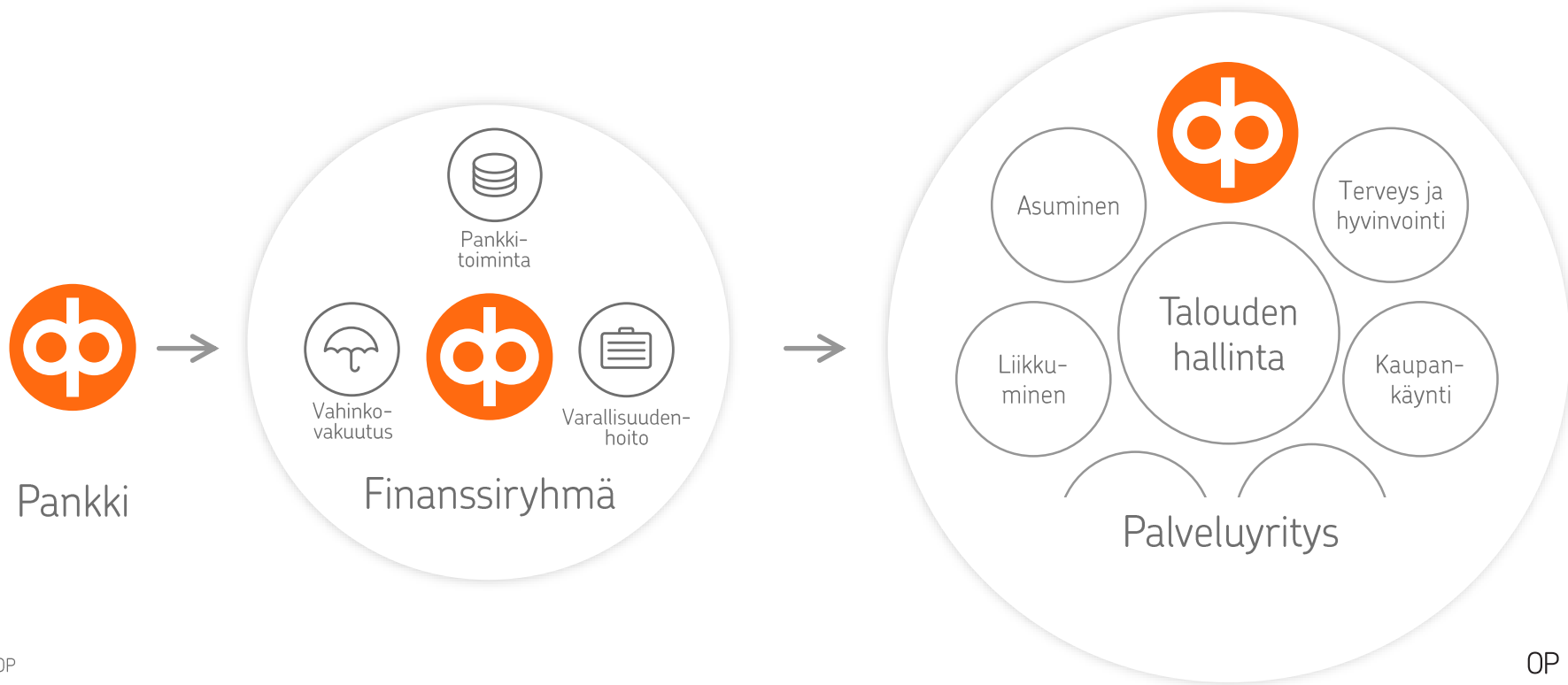
Uusia kapeisiin tuote- tai asiakassegmentteihin keskittyviä kilpailijoita ei pidä aliarvioida



# Jopa 30–40 prosenttia ansainnastamme on häviämässä



Kuljemme kohti toimialarajoja rikkovia palvelukokonaisuuksia – muotoilemme tuotteet ja palvelut uudelleen asiakkaiden tarpeiden ympärille

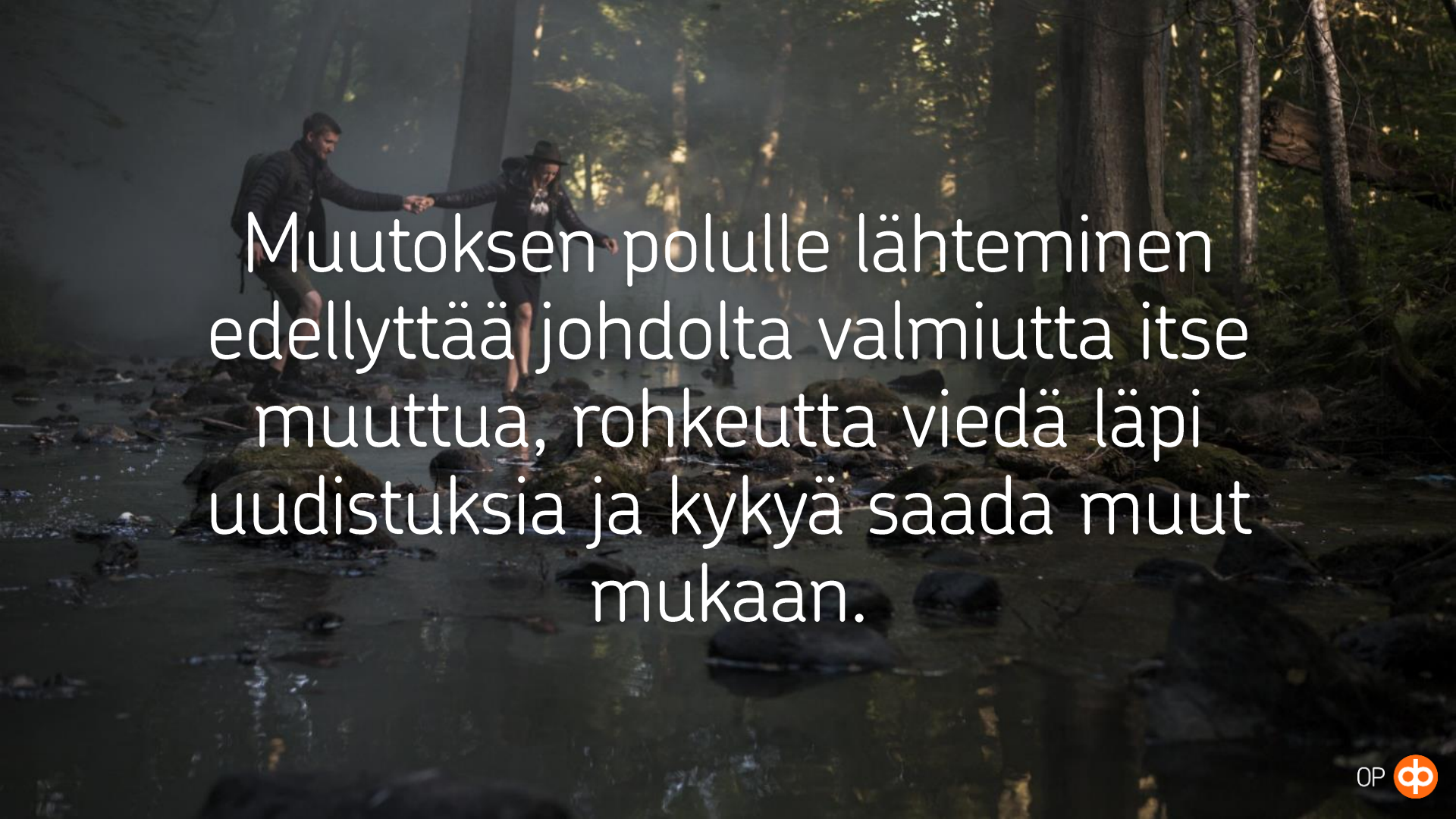


”Pohjola Sairaalan korkea asiakastyytyväisyys on osoitus siitä, miten palveluiden ja tuotteiden ennakkoluulottomalla yhdistelemisellä voidaan luoda ylivertainen asiakaskokemus”

- Suunniteltu alusta alkaen asiakkaan näkökulmasta
- Kokonaisvaltainen vastuu hoitoketjusta
- Tärkeimmät tavoitteet: NPS ja hoitoketjun lyhentäminen
- Palvelun nopeus, helppous ja laatu
- Korvausprosessi integroitu sairaalavierailuun – hoituu samalla





A man and a woman are crossing a shallow stream in a forest. The man, on the left, is wearing a dark jacket and a backpack, and is holding the woman's hand. The woman, on the right, is wearing a dark jacket and a hat. They are both looking down at the water. The background is a dense forest with tall trees and sunlight filtering through the leaves. The text is overlaid on the image in a white, sans-serif font.

Muutoksen polulle lähteminen  
edellyttää johdolta valmiutta itse  
muuttua, rohkeutta viedä läpi  
uudistuksia ja kykyä saada muut  
mukaan.

# Miten sinä suhtaudut uudistumiseen?

## Oletko...

### Kieltäjä

- Uskoo, että ulkoiset muutokset eivät radikaalisti kosketa omaa toimialaa.

### Puolustaja

- Luottaa sääntelyn suojaan ja muihin alalle tulon esteisiin.
- Tehostaa toimintaansa ja taistelee markkina-asemasta.

### Palvoja

- Uskoo disruption muuttavan kaiken.
- Kerää todisteita murroksen voimasta ja perustelee näkemyksiään valikoiduilla esimerkeillä eri aloilta.

### Uudisraivaaja

- Näkee murroksen mahdollisuutena laajentua.
- Rikkoo toimialarajoja luodakseen uutta ja uskaltaa kyseenalaistaa nykyistä liiketoimintaansa.





Mitä tämä kaikki vaatii sinulta  
johtajana?

Jos sinä et muutu,  
mikään ei muutu!

# Johdon tehtävä on näyttää suuntaa...

- Luo vahva näkemys tulevast ja selkeä yhteinen suunta
  - Miten toimintaympäristö muuttuu, minne olemme menossa, mitä tavoittelemme ja miksi?
- Ole avoin uudelle ja valmis luopumaan vanhasta



# ...sanoilla ja teoilla

- Tunnista tosiasiat
- Ole rehellinen itsellesi mutta myös koko organisaatiolle
- Ole johdonmukainen
  - Toimi, kuten puhut
  - Toimi, kuten haluat toisten toimivan
- Ole läsnä – murrosta johdetaan edestä







Meidän tulisi puhua  
enemmän  
tulevaisuudesta kuin  
menneisyydestä

Meillä on paljon  
organisaatioita, yhteisöjä,  
yrityksiä ja yksilöitä – ja sitä  
kautta johtamismalleja – jotka  
ovat syntyneet ja jääneet  
Suomeen, jota ei enää ole.



Pienenä ja ketteränä maana  
Suomi ja suomalaiset  
yritykset voisivat olla  
kokoansa suurempia  
menestyjiä digitaalisessa  
maailmassa.



# Yritysten otettava vahvempi rooli Suomen tulevaisuudenkuvan rakentamisessa

Liian usein yritysten viestinnässä korostuu

- Vaikeneminen
- Historia
- Uhkakuvat

Liian vähälle jää

- Tulevaisuudenkuva mahdollisuuksien kautta
- Strategioiden avaaminen julkisessa keskustelussa



A close-up photograph of a person's hands holding a lit sparkler. The person is wearing a black top with a gold-colored, vertically striped or pleated detail. The background is dark and out of focus, with some bokeh light effects. The text is overlaid on the image.

100-vuotias Suomi ansaitsee ja  
tarvitsee rohkeita edelläkävijöitä.

Kiitos