

Från kundinsikt till agil action

Therese Blom

Customer Loyalty Conference

180209

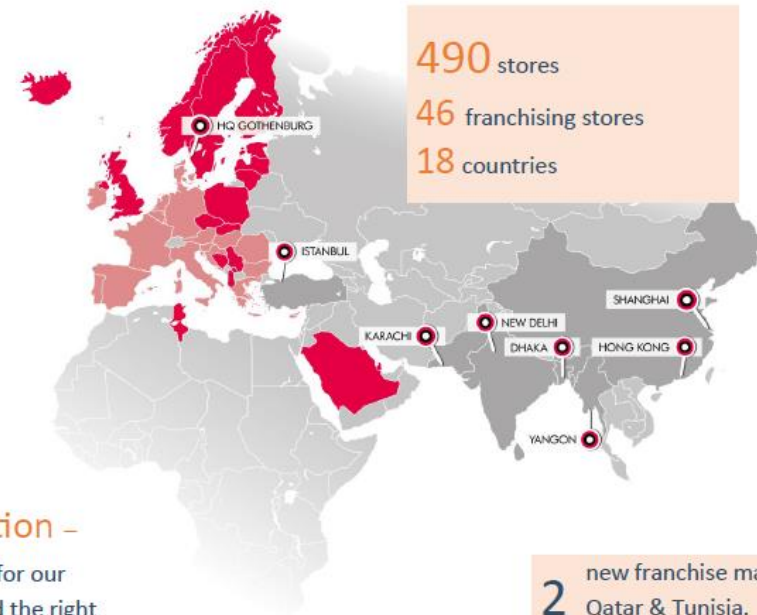
LINDEX



Started the roll out of **My Store** – our new digital solution, by which we use iPads in store, to facilitate the work and increase efficiency.



Launch of **Re:Design**, one of Lindex steps in exploring new innovative and more circular ways of working.



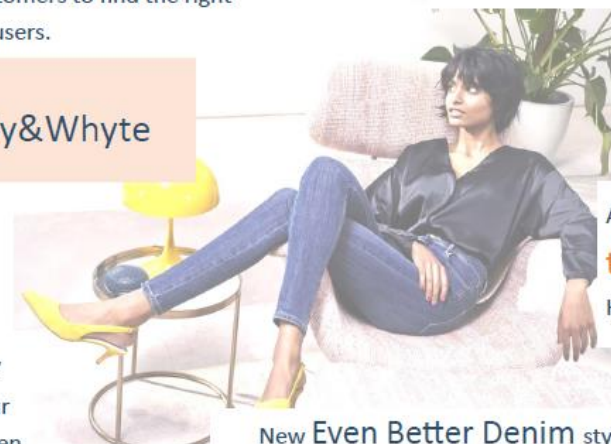
Pants solution – easier than ever for our customers to find the right trousers.

2 new franchise markets, Qatar & Tunisia.

One Bag Habit – an initiative to reduce the consumption of plastic bags. The rollout will continue 2018.



New assortment concepts;
Sharp, Easy and Holly&Whyte



Awarded **Omni channel of the year** – by Jetshop awards & Habit fashion awards.

54% of our total order quantity are made from more sustainable fibres.



WE Women by Lindex – A project for gender equality in the supply chain. The project was highlighted by UN Women.

Release of **Lindex app** - a new digital shopping experience for our customers which further strengthen our Omni channel position



New **Even Better Denim** styles
—One bottle, One garment

Global employee survey – Lindex result was **outstanding** comparing to other same size companies.



Konkursökning i detaljhandeln

Utmaningar

Stortapp för Lindex

E-handeln kan stå för var tredje spenderad krona år 2025

"H&M har plötsligt blivit en högriskaktie"

NÄRINGS LIV



RELATED: 14 major retailers closing stores in 2017

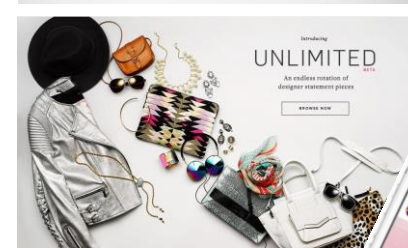
Malls use to be the ultimate hangout. The first indoor Mall of America was built in 1956 in a small Minnesota town. It was called the Southdale Center 60 years later and the outlook on malls has completely changed. Alishio says, it's because "shopper's expectations are changing so rapidly."

Disruptiv retail tar detaljhandeln in i framtiden

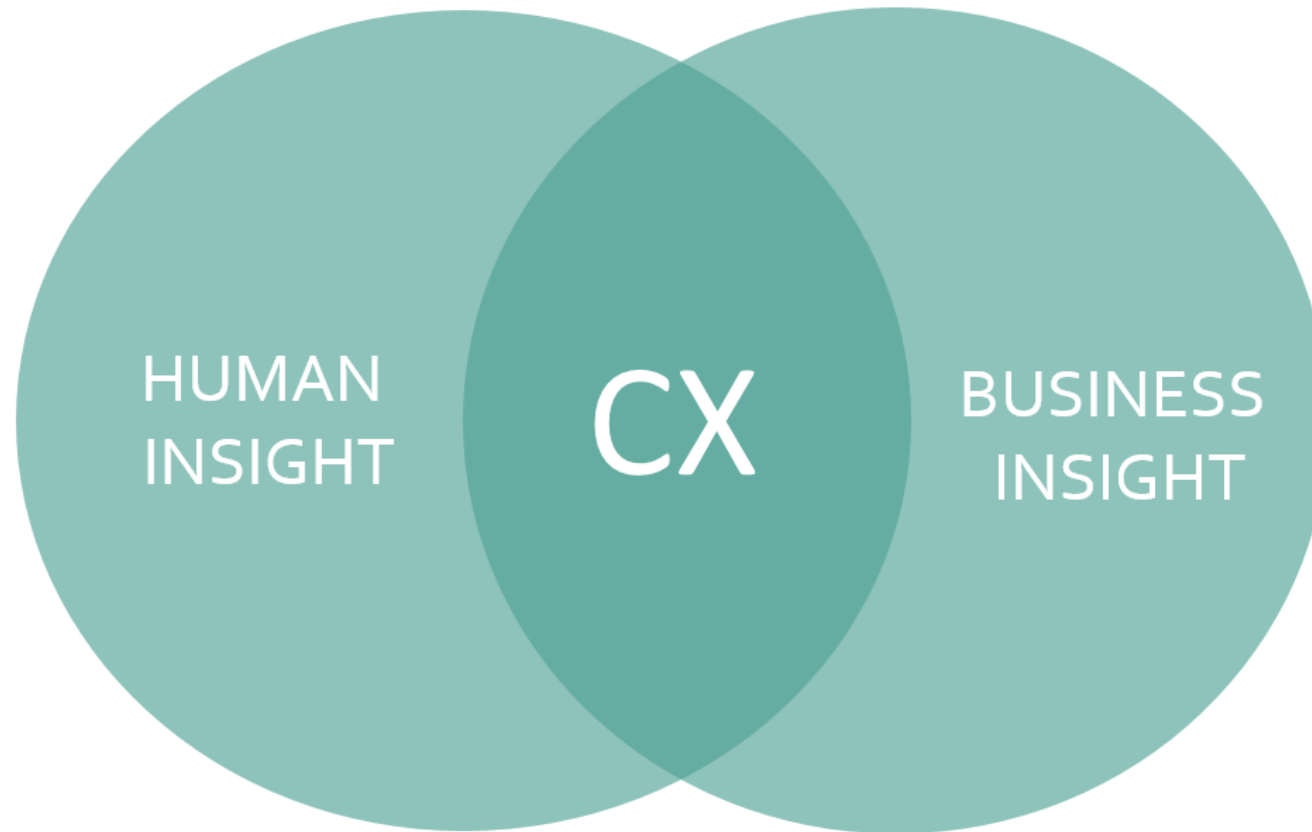


Trender

- Minnesvärda kundupplevelser i butik
- Mindre butiker och pop-ups skapar unika upplevelser
- Mode och teknologi – en ny arena
- Medvetna konsumenter
- Bekvämlighet – omedelbar belöning
- Community, Co-creation, Samarbeten
- Personalisering
- Nya tjänster

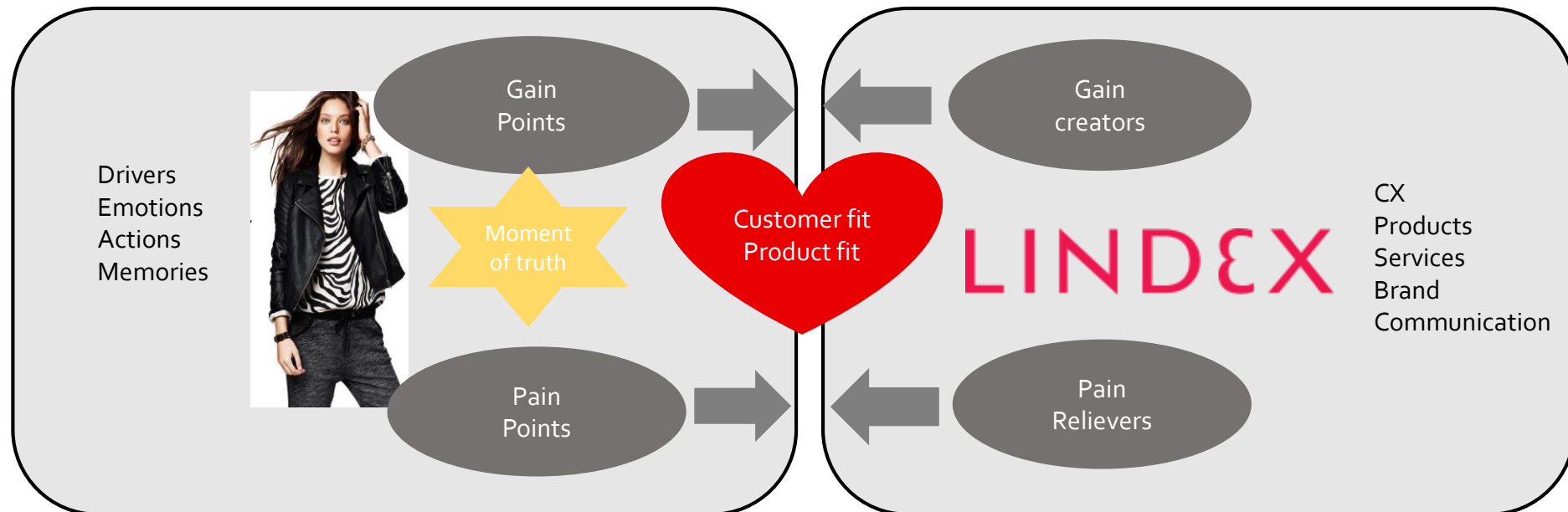


Att se affären genom kundens ögon



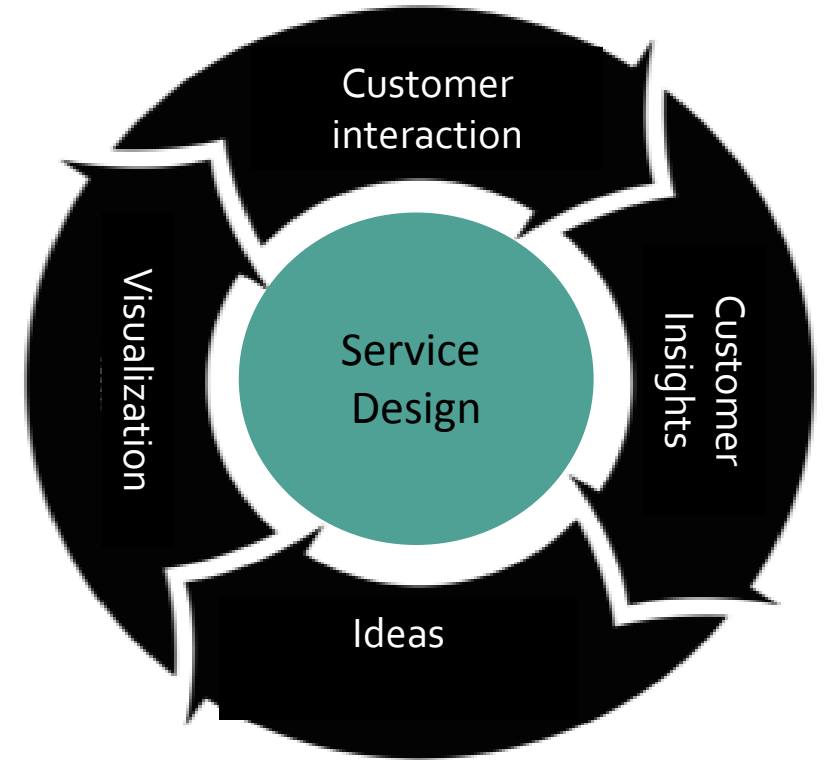
Stort kundfokus

- Lindex kundresor kartlagda – har god kunskap om gain och pain points
- Ideation workshops -> växande idébank
- Customer experience roadmap
- Nytt ekosystem för kundinsikt



Agilt arbetssätt

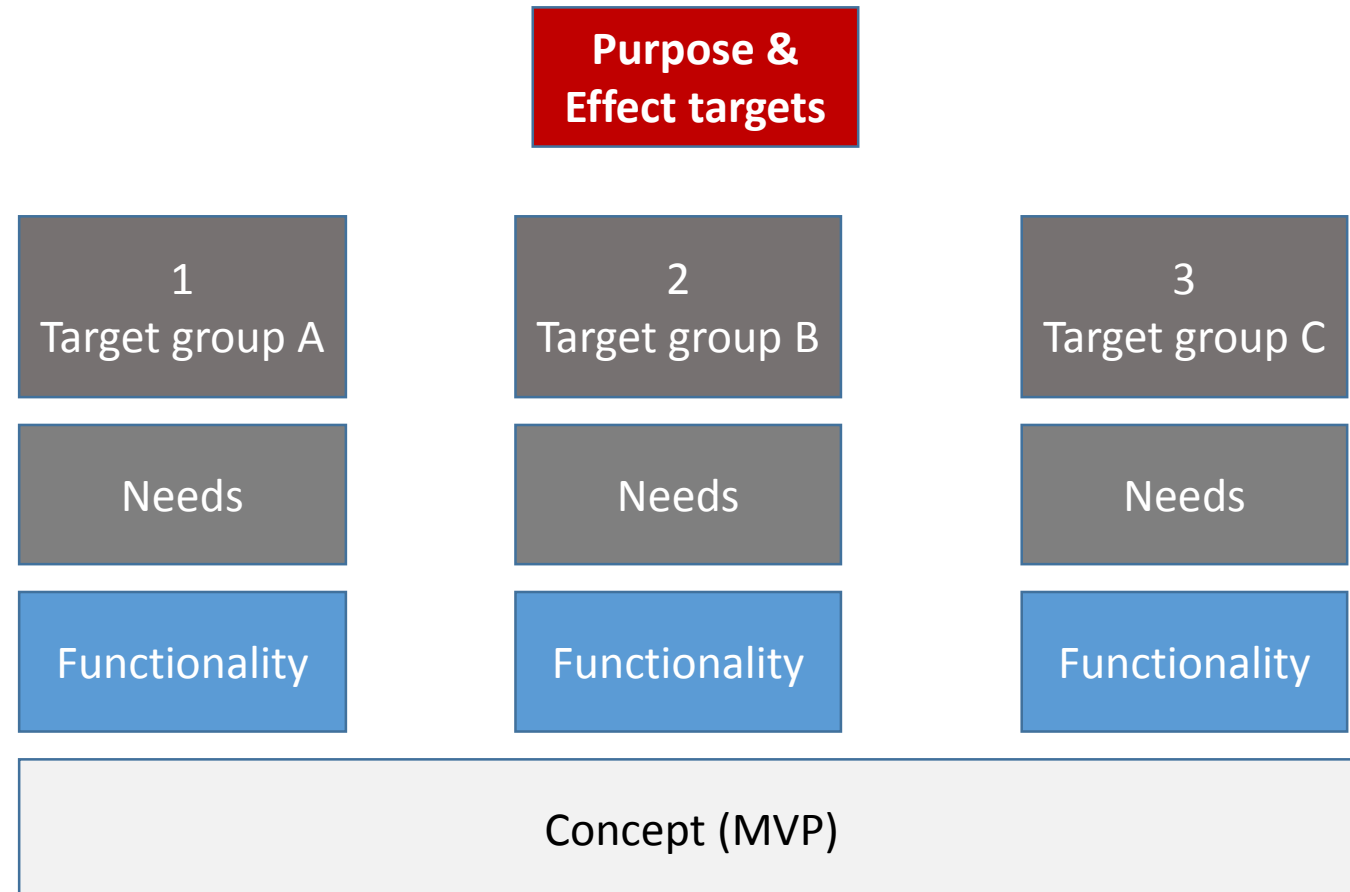
- Utgångspunkten är kundbehov
- Agil metodik – affärsidan tillsammans med IT
- Fokus på “Minimum Viable Product”
- Nytt verktyg JIRA
 - Backlog, löpande prioritering
 - Transparens
 - Retrospektiv
- Service design – att utvecklas tillsammans med kund



94 Created	20 In Epic Refinement	6 Ready for Story Refinement	10 In Story Refinement	5 Ready for Development	12 In Development	2 Ready for Deploy
CRM-185 GDPR: Remove SSN from customer service contact form	CRM-265 GDPR: CHGs e-nova	CRM-360 GDPR: Opt out for marketing research	CRM-309 Newsletter sign up process improvement	CRM-279 GDPR: inform customers	CRM-234 GDPR More T&C	CRM-266 GDPR: Prepare platform

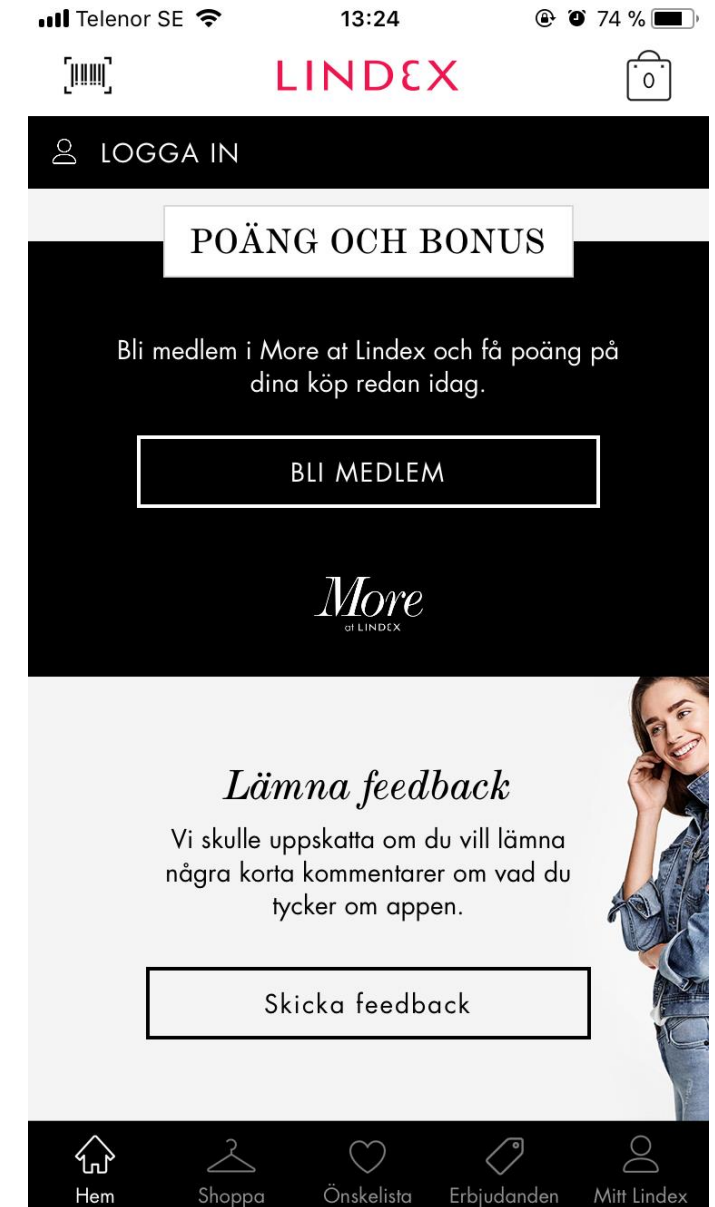
Case Lindex App - Utveckling

1. Tydligt syfte med Lindex App
2. Övergripande effektmål
3. Insikter om olika målgruppers kundbehov mappades mot funktionalitet
4. Utveckling i sprintar:
 1. Prio av backlog
 2. Ny app släpptes (internt) var tredje vecka
 3. Daglig stand-up med projektteam
 4. Retrospektivmöten efter varje sprint



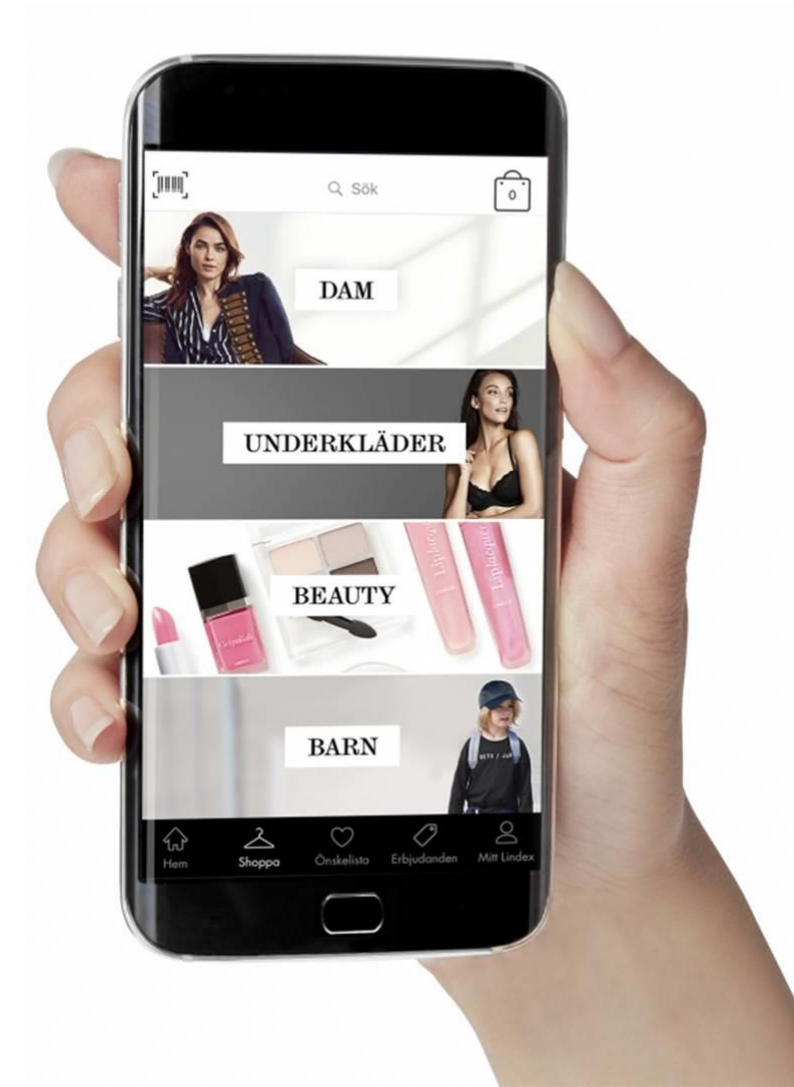
Case Lindex App - Lansering

1. Personal lansering
2. Pilot lansering
 - Urval av bästa kunder
 - Resultat: Nära 25% av app användarna hade gjort ett köp
3. Publik lansering
 - Tätare iterationer än i utvecklingsfasen
 - Dagliga stand-up med kundtjänst och team för att fånga feedback och issues som inte kom in via feedbackmodulen



Case Lindex App - Fortsättning

- Kundfeedback fortsatt viktigaste källan till förändring
- Kontinuerlig utveckling baserad på prioritet av backlog
- Exempel på förbättringar som gjorts
 - Editable shoppingbag - Change size, color & quantity
 - One column product listpage allowing larger image
 - GPS based store directions
 - Create account flow improvements



Lärdomar

- Gemensamt verktyg skapar en bra grund för samarbete med IT
- Synliggör alla utvecklingsaktiviteter som görs, skapar en överblick
- Nyttig metodik även för projekt som inte involverar IT
- Tidskrävande att implementera ett nytt arbetssätt
- Förbättrad prioritetsmodell behövs
- För att få full effekt behöver alla delar av organisationen arbeta agilt



Tack!

therese.blom@lindex.com

LINDEX

