



Hur tänker handeln kring framtidens försäljningskanaler och hur påverkar det logistiken?

Marcus Ahlmalm
ICA Online
Chef Butik & Logistik



Kunden kräver mer och konkurrensen ökar..



- Valfrihet
- Enkelhet
- Value-for-money
- Snabbhet

Ökad tillgänglighet blir fundamental som driver lojalitet

En samlad ICA-upplevelse

Butik



Upphämtning



Digitalt



Hemleverans



Oavsett kanalval ska kunden få samma upplevelse och känsla
- Samma bonus, erbjudande, personalisering, kundservice, inköpslistor, etc.

För att lyckas måste förändringar ske utifrån kunden

Exempel på förändringar butik & lager:

- Modernisera butiker & addera nya tjänster och koncept
- Anpassa & nyttja butiksytor mer effektivt
- Konsumentplockcenter nära kunden utifrån erbjudande, effektivitet och kapacitet
- Ökad grad av automatisering & logistiksamordning av varuförsörjning butiks- & e-handel

Exempel på förändringar i last-mile:

- Nya hämta-lokaliseringar & lösningar
- Partnerskap & "Sharing economy" tjänster
- Utökning av hemleverans erbjudandet
- Obemannade hämta- & hemleveransupplägg

