



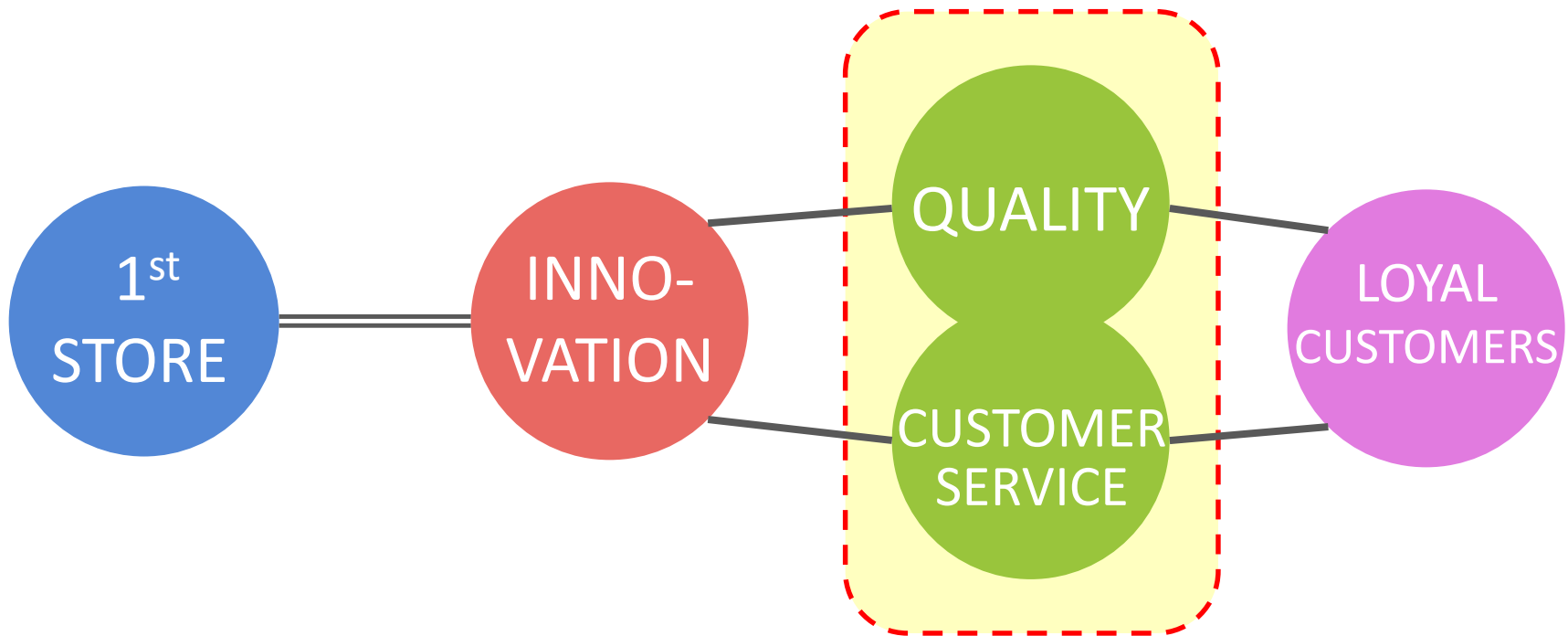
Βασιλόπουλος
...και του πουλιού το γάλα!

Connecting the dots to build
customer loyalty

Dimitris Koronaios 15/9/2015

The story begins...

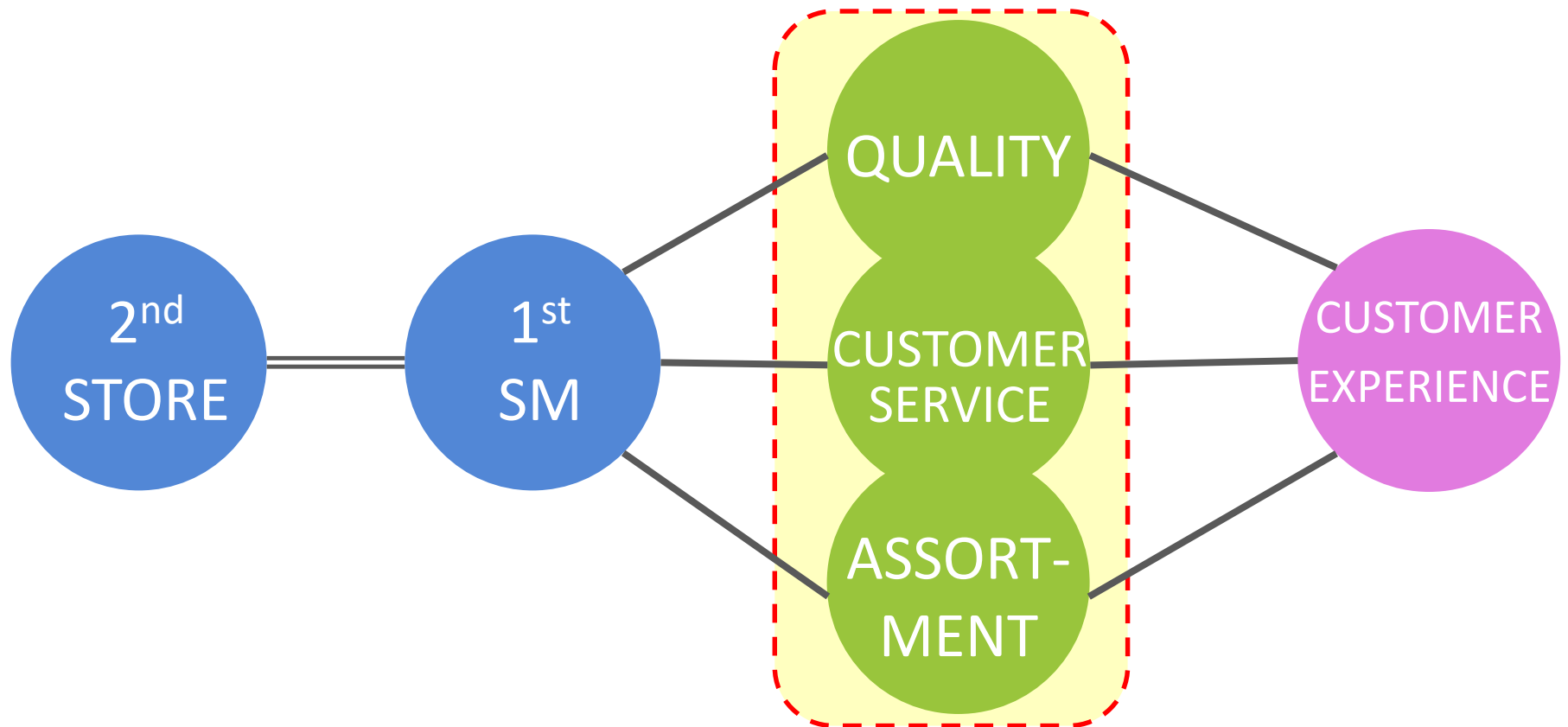
... in 1939 on the Voulis street



... and it goes on and on...

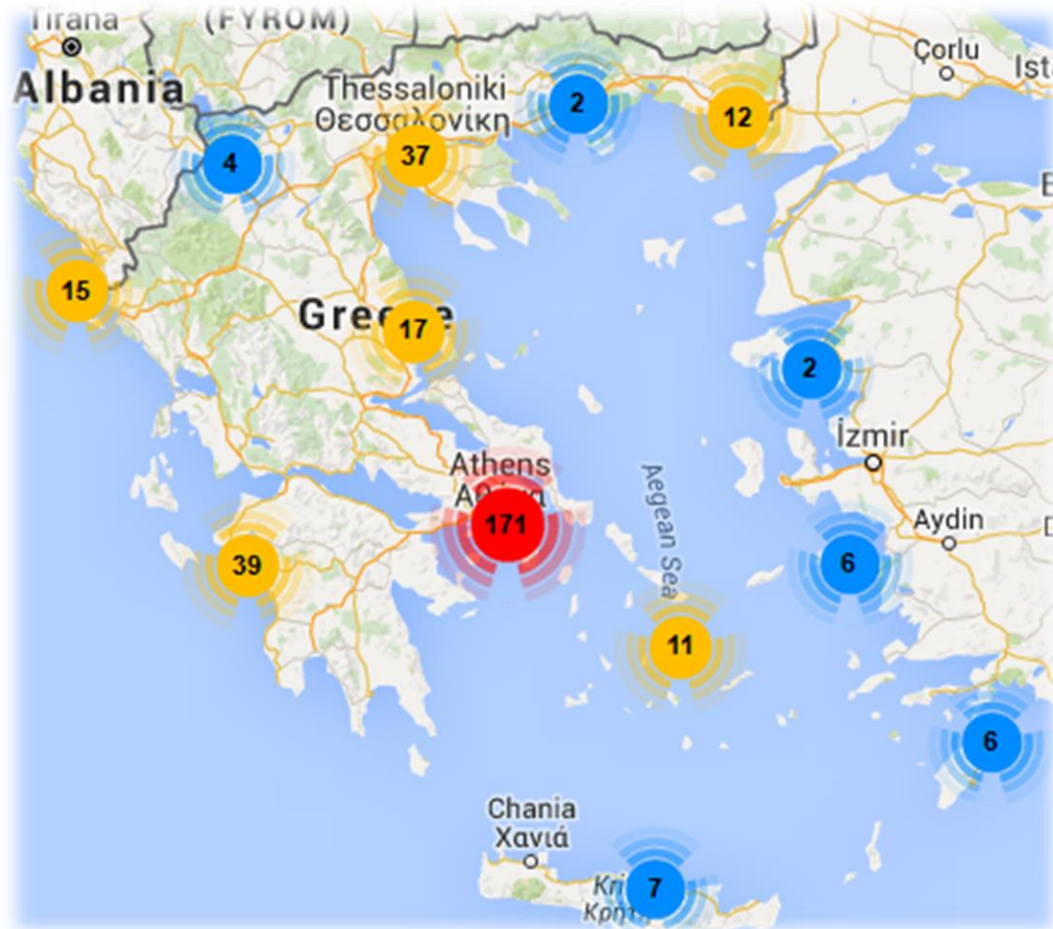
1950: 2nd store (Stadiou street)

1970: 1st Super Market in Greece in Psychiko



...until today!

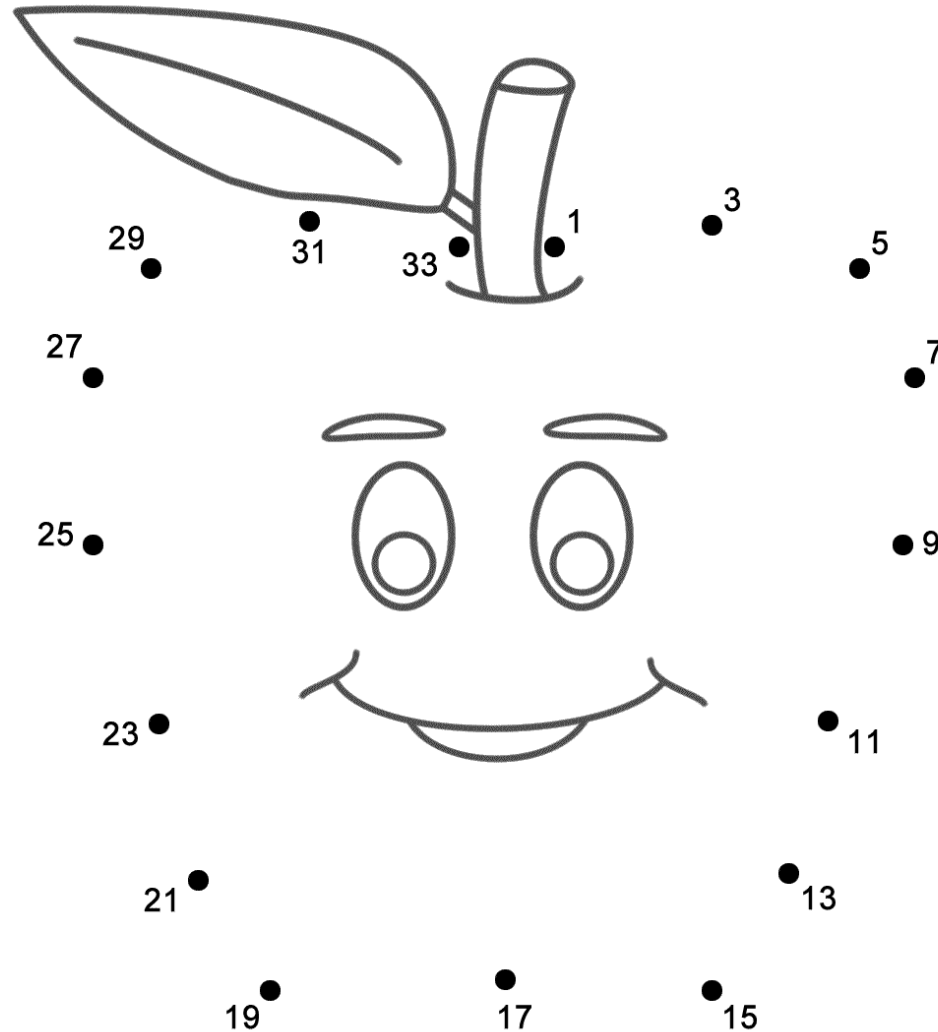
More than 300 stores almost all over Greece



So far... so good with one channel



Connecting the dots is easy!

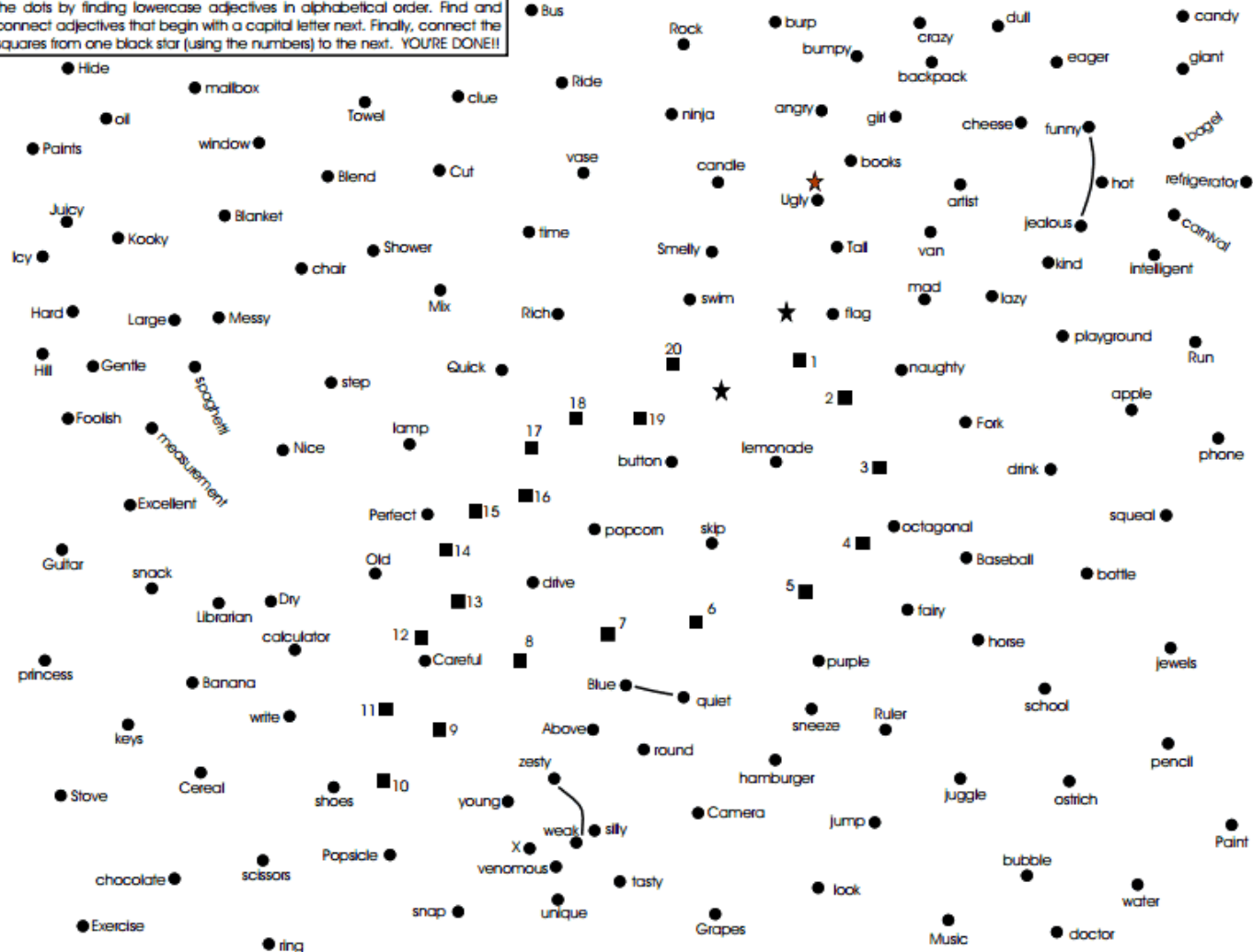


What about more channels?

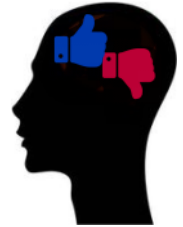


Connecting the dots is quite difficult!

Alphabetical Adjectives Connect-the-Dots Start at the red star. Connect the dots by finding lowercase adjectives in alphabetical order. Find and connect adjectives that begin with a capital letter next. Finally, connect the squares from one black star (using the numbers) to the next. **YOU'RE DONE!!**



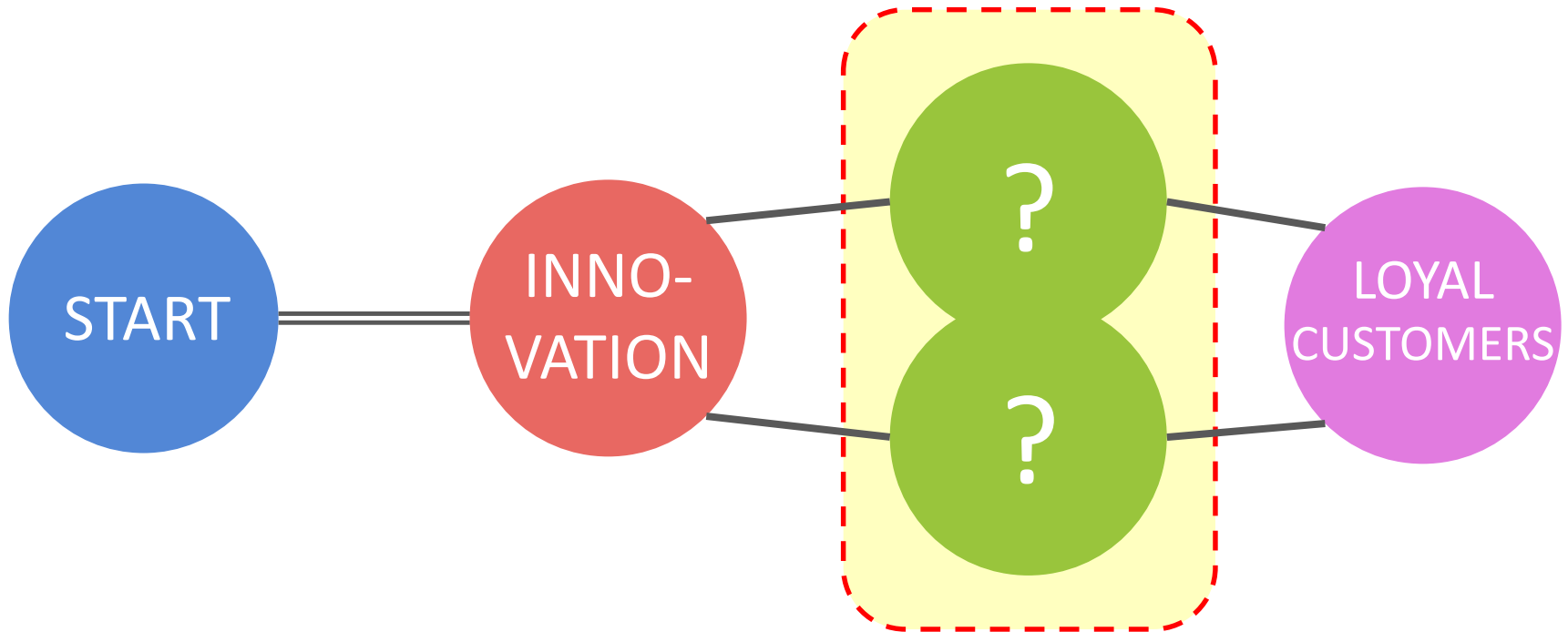
Our Priority




To provide the best possible customer experience throughout the whole customer journey

Let's start over

... in 2015





To connect the dots...
you need to have
dots to connect!

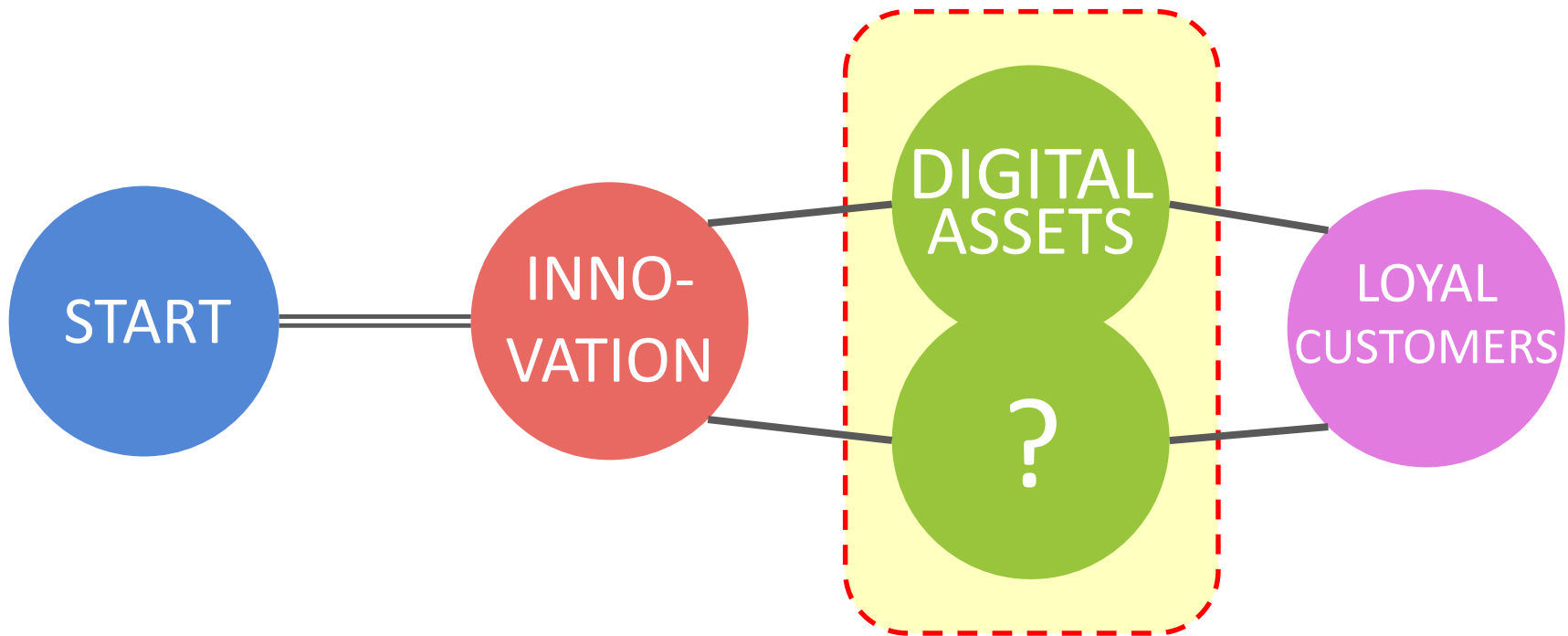
First of all!

You need to have
assets!



First and foremost
digital assets!

+Digital assets



AB digital assets


Web Site

Store Locator AB Careers ENA Food Cash & Carry Home Delivery Sign In Help EN

Βασιλόπουλος
...και του πουλιού το γάλα!

Search for... [SEARCH](#) [BOOK A SLOT](#) [MY SHOPPING LIST](#)

[CLICK2SHOP](#) [PROMOTIONS](#) [PRODUCTS & SERVICES](#) [RECIPES](#) [WE PROPOSE](#) [RESPONSIBILITY](#) [AB PLUS ++](#)



POINTS & OFFERS HUNT

We choose AB for our shopping since we benefit from:

- Big offers up to **-50%** cheaper and **AB Plus points** everyday
- **Double AB Plus points** on our shopping every Wednesday
- **500 lucky winners** win the shopping of the day in **6euros** AB Plus vouchers with the use of AB Plus card every Thursday

Και κάθε συναγογή με την AB Plus δίνει μια επιπλέον συμμετοχή στην εβδομαδιαία κλήρωση!
Δείτε αν είστε ο τυχερός της κλήρωσης!

[Weekly Offers](#) [Terms & Conditions](#)

Web Site

- 400k+ visits/month
- 1.4m page views/month
- 100k+ e-mails
(35% avg. open rate,
7.5% avg. click rate)

Features: e-leaflet, promos, recipes, store locator, various info



Loyalty Portal

Store Locator AB Careers ENA Food Cash & Carry Home Delivery Sign In Help EN

Βασιλόπουλος
...και του πουλιού το γάλα!

Search for... **SEARCH** **BOOK A SLOT** **MY SHOPPING LIST**

CLICK2SHOP PROMOTIONS PRODUCTS & SERVICES RECIPES WE PROPOSE RESPONSIBILITY AB PLUS ++

HOME > AB PLUS++

52 **Μαζί βοηθάμε παιδιά που το έχουν ανάγκη... Και συνεχίζουμε!**

AB PLUS ++

JOIN AB PLUS
LINK YOUR AB PLUS CARD

AB PLUS
AB PLUS MASTERCARD
BONUS
AB TOUCH POINT
DINERS
PIRELLI
MY AB MOBILE APP
MY AB NEWSLETTER
AB SOCIAL MEDIA


AB PLUS++

Link your card


 Link your AB plus card with your web account! Follow your points, see your transactions in detail, update your personal information, and find out everything about your benefits!


Link

Join AB plus!

 Register in AB plus now and don't miss a moment of shopping with reward, benefits and many surprises!

Join

 **6€** **plus**

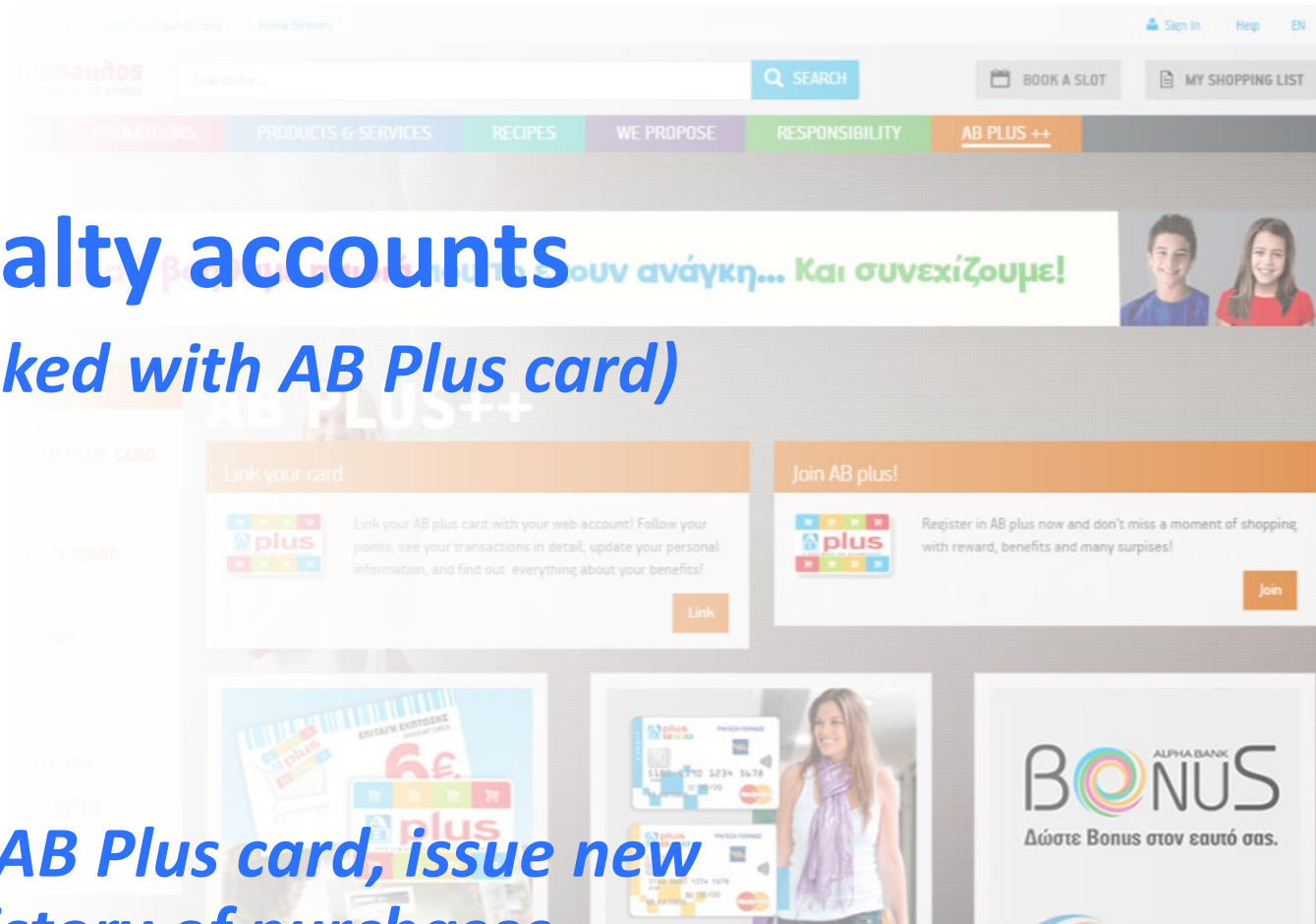
 **plus** **MASTERCARD**

BONUS **ALPHA BANK**
Δώστε Bonus στον εαυτό σας.


Loyalty Portal

- **30k+ loyalty accounts**
(* accounts linked with AB Plus card)

Features: link AB Plus card, issue new card, access history of purchases



[Store Locator](#)
[AB Careers](#)
[ENA Food Cash & Carry](#)
[Home Delivery](#)



Βασιλόπουλος
 ...και του πουλιού το γάλα!

Search for...
 [SEARCH](#)

[BOOK A SLOT](#)
[MY SHOPPING LIST](#)

[CLICK2SHOP](#)
[PROMOTIONS](#)
[PRODUCTS & SERVICES](#)
[RECIPES](#)
[WE PROPOSE](#)
[RESPONSIBILITY](#)
[AB PLUS ++](#)

- FRUIT AND VEGETABLES >
- FRESH MEAT & FISH >
- DAIRY & CHILLED PRODUCTS >
- CHEESE, MEATS & DELICATESSEN >
- FROZEN FOODS >
- BAKERY >
- WINES, SPIRITS, SOFT DRINKS, WATERS >
- READY MEALS >
- BREAKFAST - SNACKING & DRINKS >
- BASIC PACKAGED FOODS >
- ALL ABOUT BABY >
- TOILETRIES >
- CLEANING PRODUCTS - STATIONERY & HOMEWARE >
- PETS >
- NON ESHOP >
- PROMOTIONS



Καλωσήθατε στο ηλεκτρονικό κατάστημα της AB

Η υπηρεσία τη δεδομένη χρονική στιγμή αφορά τους πελάτες που εξυπηρετούνται από το κατάστημα των Γλυκών Νερών, της Εθνικής, του Ελληνικού, του Περισού και του Χαϊδαρίου.
[είτε εδώ αν εξυπηρετείστε στην περιοχή σας](#)

Παρακολουθήστε τα παρακάτω βήματα για να κάνετε τις αγορές σας online

Βήμα 1ο
 Συνδεθείτε στο λογαριασμό σας ή δημιουργήστε νέο και δηλώστε το ΤΚ που θα σας φέρουμε την παραγγελία σας.

Βήμα 2ο
 Προσχωρήστε στις κατηγορίες προϊόντων και προσθέστε προϊόντα στο καλάθι σας.

Βήμα 3ο
 Επιβεβαιώστε την παραγγελία σας και εμείς θα την φέρουμε στο χώρο σας το συντομότερο δυνατό διάστημα που θα μας υποδείξετε.

Εκκινήστε τις αγορές σας στο AB [click2shop](#) και εξοικονομήστε χρόνο για τις υπόλοιπες καθημερινές σας ασχολίες!

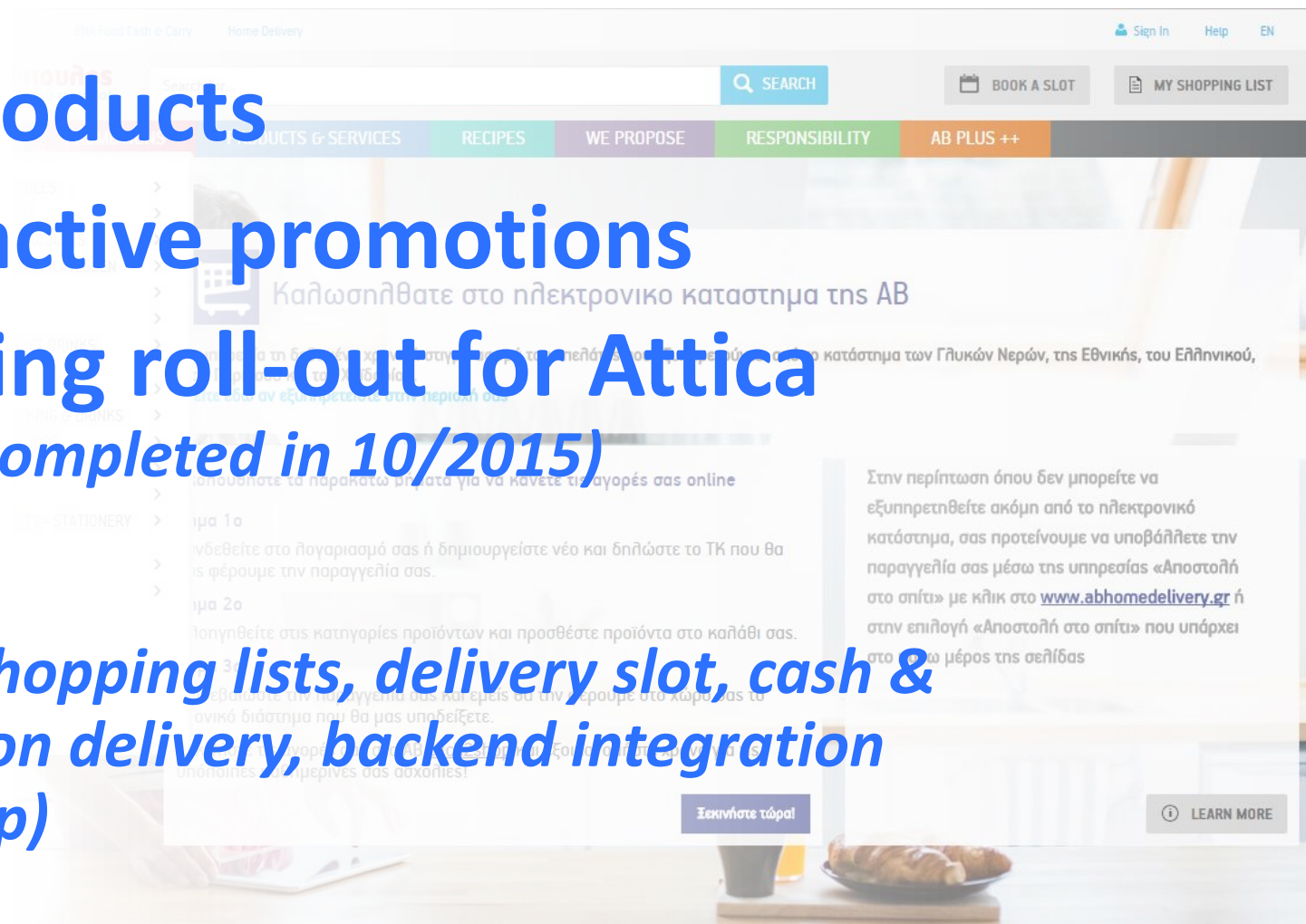
[Ξεκινήστε τώρα!](#)

Στην περίπτωση όπου δεν μπορείτε να εξυπηρετηθείτε ακόμη από το ηλεκτρονικό κατάστημα, σας προτείνουμε να υποβάλλετε την παραγγελία σας μέσω της υπηρεσίας «Αποστολή στο σπίτι» με κλικ στο www.abhomedelivery.gr ή στην επιλογή «Αποστολή στο σπίτι» που υπάρχει στο πάνω μέρος της σελίδας

[LEARN MORE](#)

- 9k+ products
- 700+ active promotions
- On going roll-out for Attica
(will be completed in 10/2015)

Features: shopping lists, delivery slot, cash & debit card on delivery, backend integration (picking app)



Mobile app



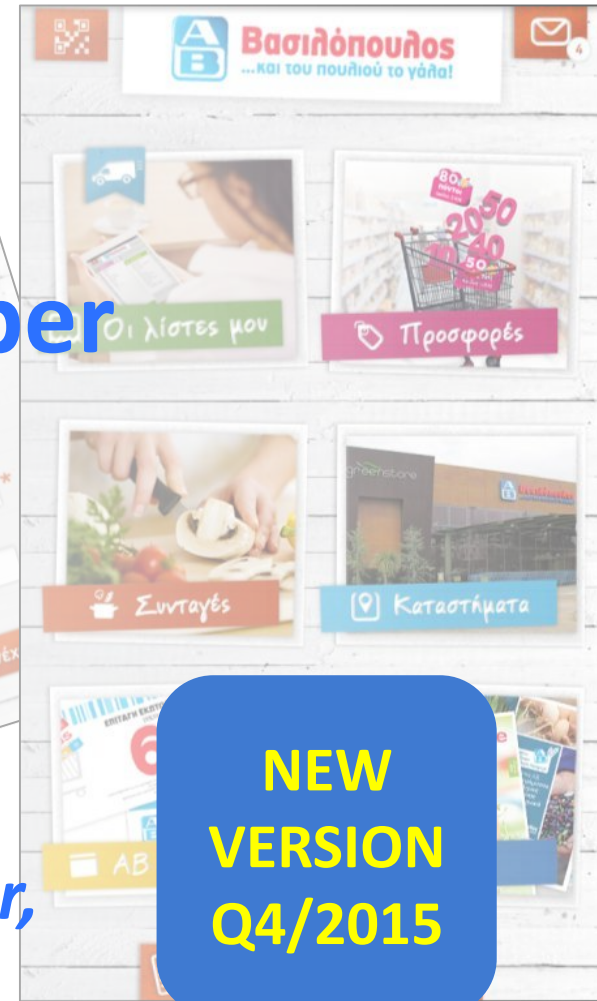
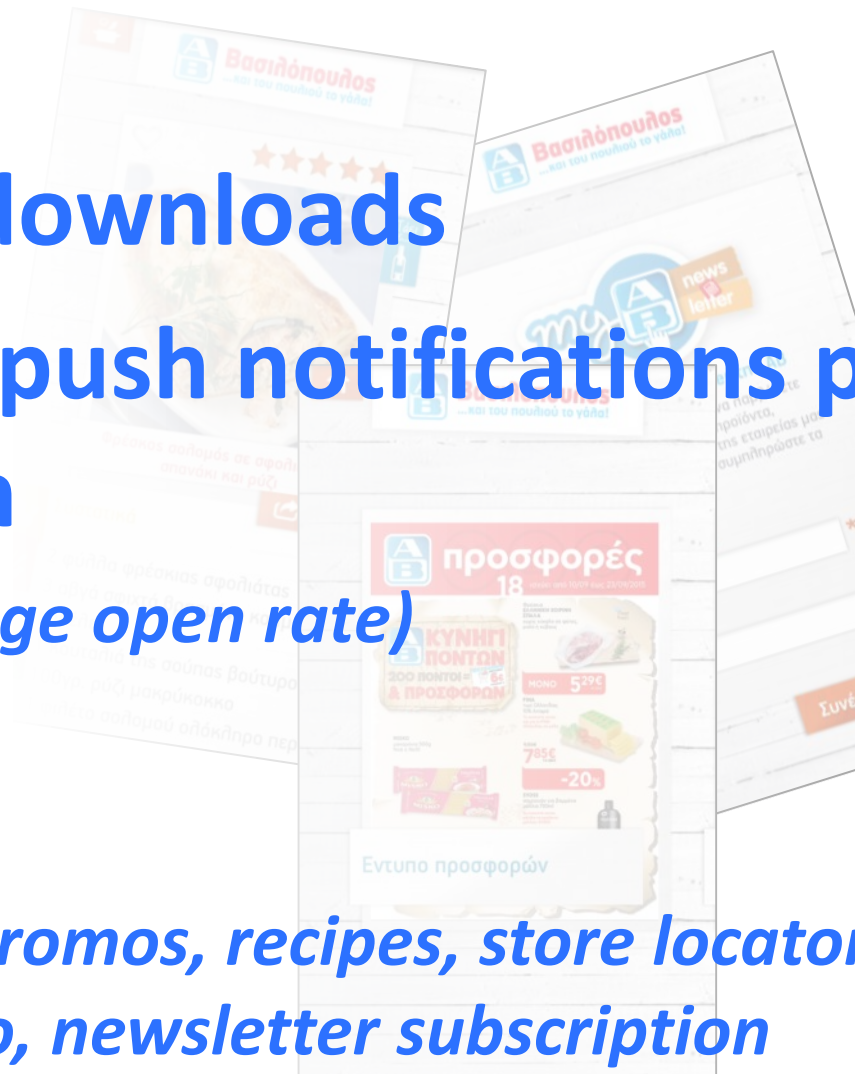
Mobile app



- 125k downloads
- 10-12 push notifications per month

(24% average open rate)

Features: promos, recipes, store locator, various info, newsletter subscription



Info Kiosk



Info Kiosk

- In 70 stores
- 55k+ engaged customers

Features: mobile coupons, promos, print/email recipes, various info



Social Media – Facebook



Επιστροφή στην καλή διατροφή! ♥

Οι διακοπές τελειώνουν, πίσω στην καθημερινότητα
Ποιο είναι για σένα το ιδανικό κολατσάκι;
➔ Ετοίμασέ το και κέρδισε μοναδικά δώρα από τα ΑΒ!

30 τυχεροί κερδίζουν δωροεπιταγές ΑΒ αξίας 30€, για να ετοιμάσουν το δικό τους λαχταριστό κολατσάκι!

Ετοίμασε το κολατσάκι σου!

Αποδέλασε τους φίλους σου!

AB Βασιλόπουλος
September 8 at 12:09pm · Edited ·

Χωνάκια με κιμά και η συνταγή... ΑΒ!
Ένα super κέρασμα που θα ξετρελάνει και τους πιο απαιτητικούς ουρανίσκους!

ΟΡΘΗ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ
This promotion is in no way sponsored, endorsed or administered by, or associated with, Facebook Inc. or any of its affiliates.



Χωνάκια με κιμά

AB ΚΥΝΗΓΙ ΠΟΝΤΩΝ
200 ΠΟΝΤΟΙ = 6€ & ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

AB Βασιλόπουλος
Food & Beverages

Timeline About Διαγωνισμός Κυνήγι Πόντων More

419,930 people like this
Λούλα Σουτζή and 72 other friends

Invite friends to like this Page

ABOUT

Save

AB Βασιλόπουλος
16 hrs ·

Ένας γευστικός θησαυρός ΑΒ γεμάτος θεσπέσιες λιχουδιές από τα νησιά μας! Ανακάλυψε τα πιο εκλεκτά τυριά εδώ:
bit.ly/AB_Mastery_Tyria_Aiyaiou!

Πόντων
Διατροφής

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ
για παρέα

prosfoces
ΑΒΙΑ ΚΡΕΤΑΝΙΑ

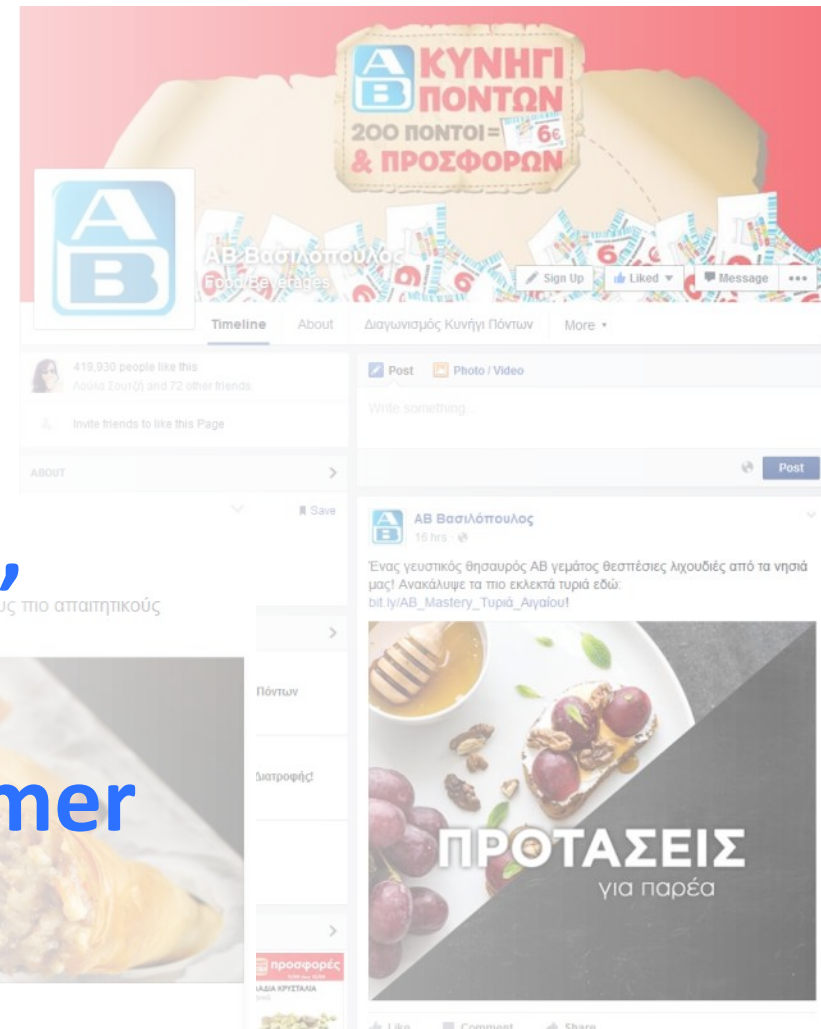
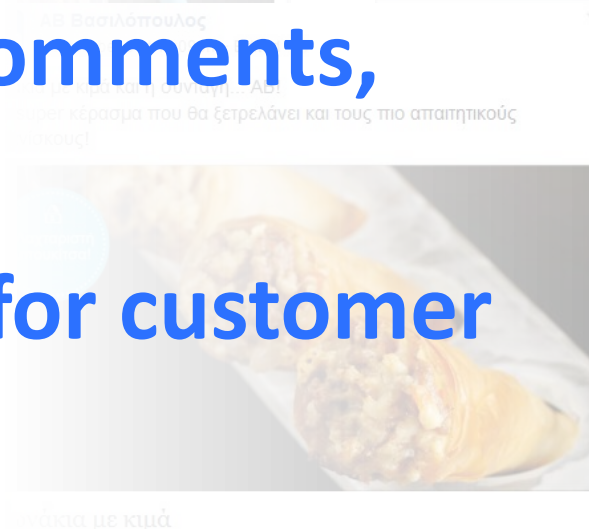
Like Comment Share



Social Media – Facebook



- 420k+ fans
- 1.6m+ monthly reach
- 524 brand posts (*)
- 305k+ likes, comments, shares (*)
- 753 requests for customer support (*)



(*) HY 2015

DELHAIZE  GROUP

Social Media – YouTube



Κάθε Τετάρτη ΔΙΠΛΟΙ ΠΟΝΤΟΙ
στο συνολικό των αγορών σας

ΚΥΝΗΓΙ ΠΟΝΤΩΝ
200 ΠΟΝΤΟΙ = 6€ & ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Κάθε Πέμπτη 500 ΠΟΝΤΟΙ
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΡΤΑΣ

Κάθε μέρα ΜΕΓΑΛΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ
έως **-50% ΠΟΝΤΟΙ**

Κάθε Ώρα ΤΗΣ ΗΜΕΡΑΣ

AB Vassilopoulos Subscribe 589

Home Videos Playlists Channels Discussion About

Καλοκαιρινές Προσφορές TVC
1,380 views 1 month ago
Καλοκαιρινές προσφορές από τα ΑΒΙ
<https://www.facebook.com/ab...>
<https://twitter.com/ABVassi...>
<http://www.ab.gr/>

Uploads

- AB Κυνήγι πόντων και προσφορών 7 - 12/9 (2ο μέρος)**
123 views • 5 days ago
- AB Κυνήγι πόντων και προσφορών 7 - 12/9**
94 views • 5 days ago
- AB Κυνήγι πόντων και προσφορών (New TVC)**
100 views • 5 days ago
- AB Κυνήγι πόντων και προσφορών 7 - 8/9**
56 views • 5 days ago
- AB Click2Shop - Πώς να αποκτήσετε κάρτα AB Plus online**
59 views • 1 week ago

ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

- AB ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ: ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ 20/10 - 25/10**
by AB Vassilopoulos
2,237 views • 10 months ago
- AB ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ: ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ 17/10 - 18/10**
by AB Vassilopoulos
1,129 views • 10 months ago
- AB ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ: ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ 13/10 - 14/10**
by AB Vassilopoulos
1,192 views • 10 months ago
- AB ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ: ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ 10/10 - 11/10**
by AB Vassilopoulos
1,070 views • 10 months ago
- AB ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ: ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ 06/10 - 11/10**
by AB Vassilopoulos
1,181 views • 10 months ago

Social Media – YouTube



- 320+ videos
- ~950k views
(450k views in 2015)



In-Store free Wi-Fi



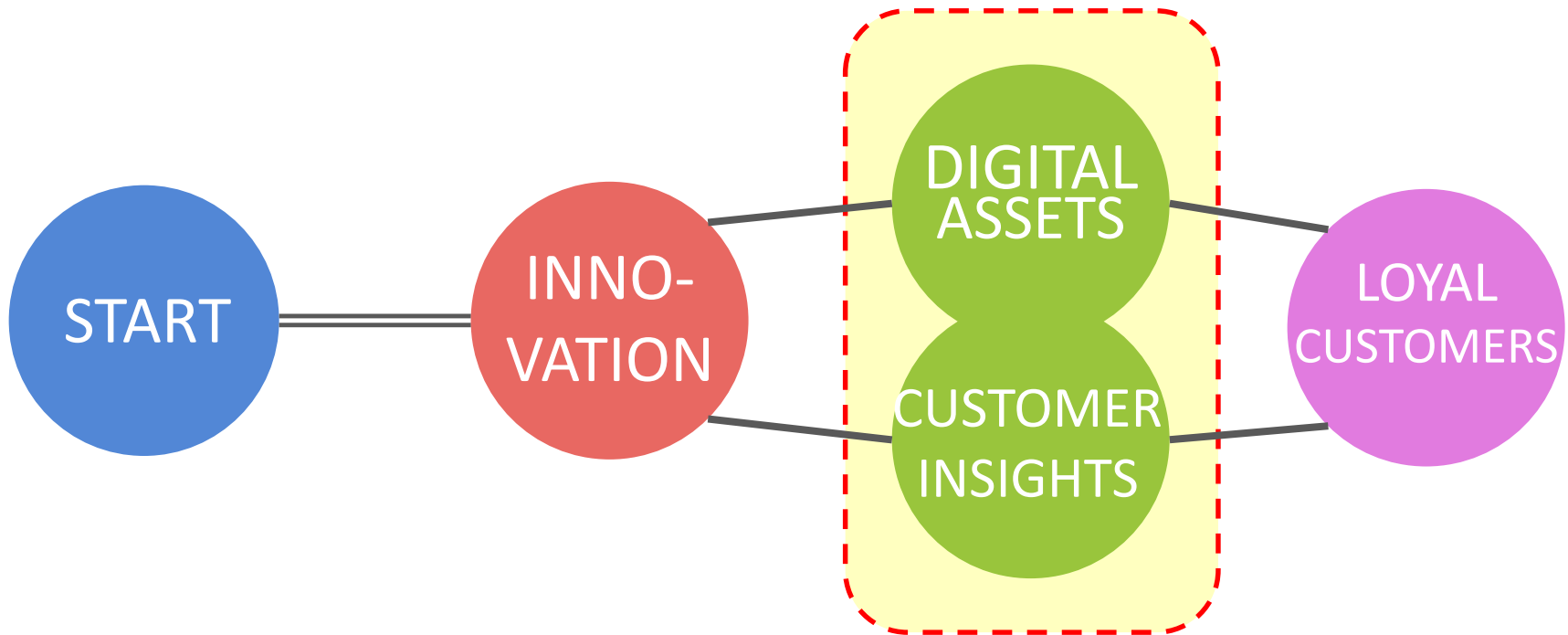
In-Store free Wi-Fi



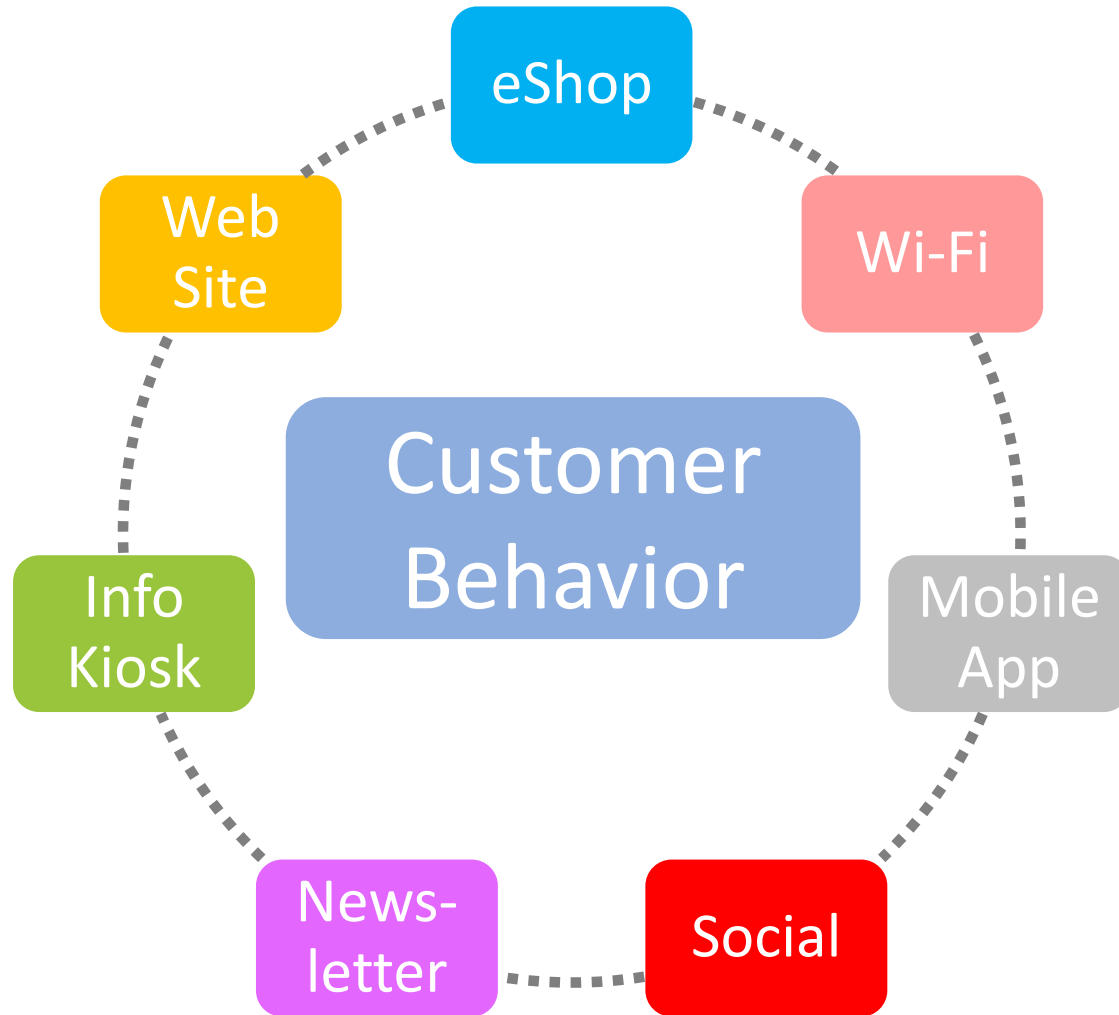
- In 30 stores
- Micro location capabilities
- Analytics
(New & Repeat visitors, Dwell time)



+Customer Insights



The next challenge...



Integrate the assets!



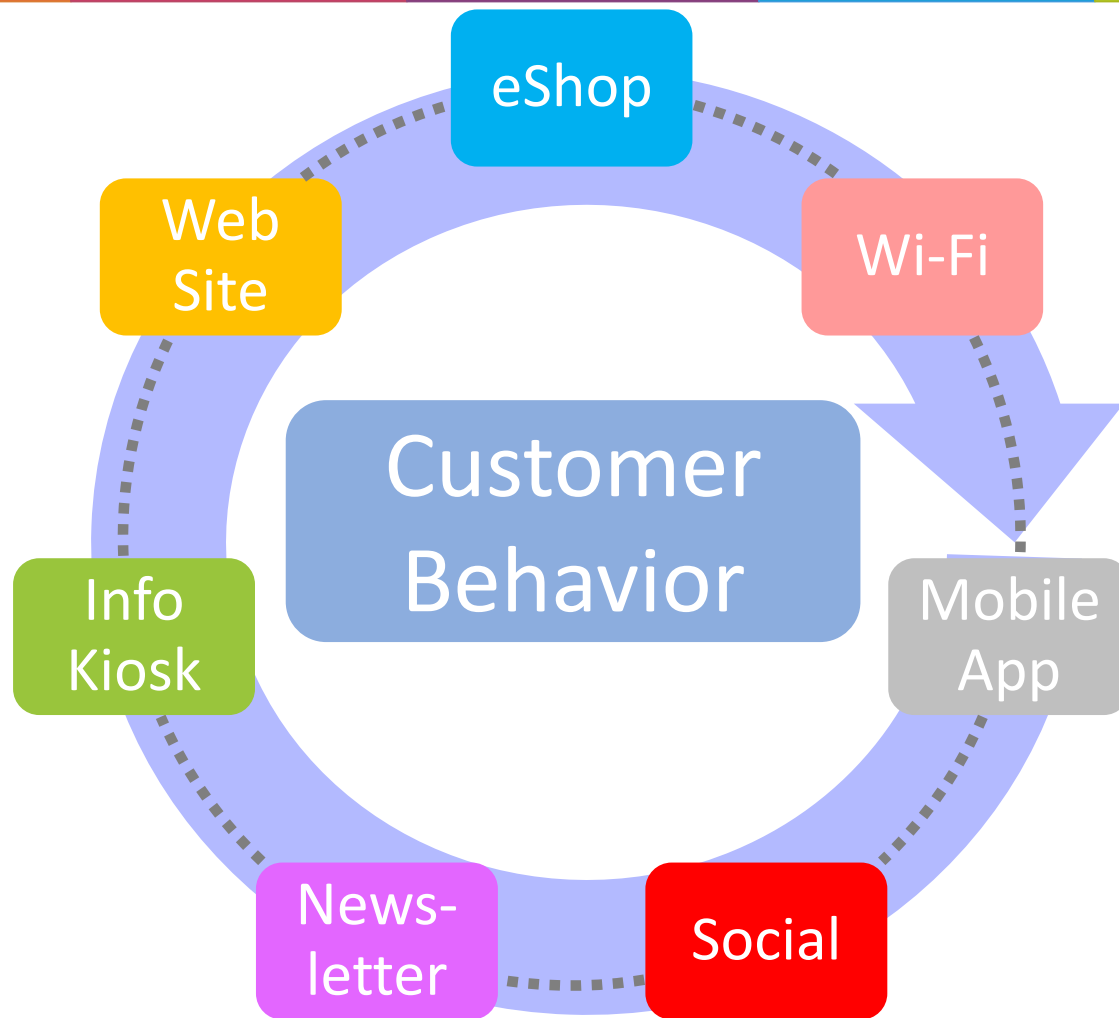
How?

AB Plus

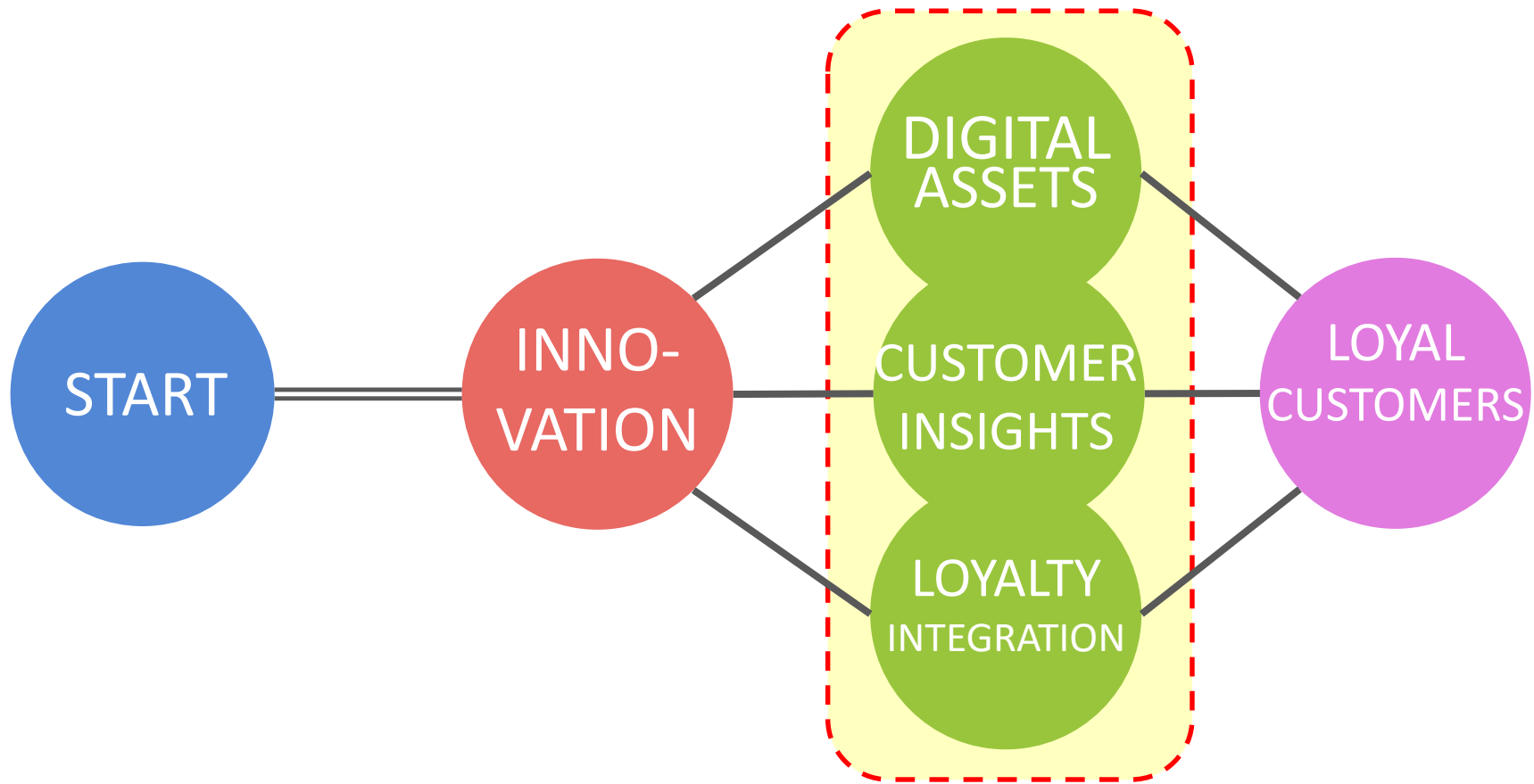


1,3m+ households!

AB Plus



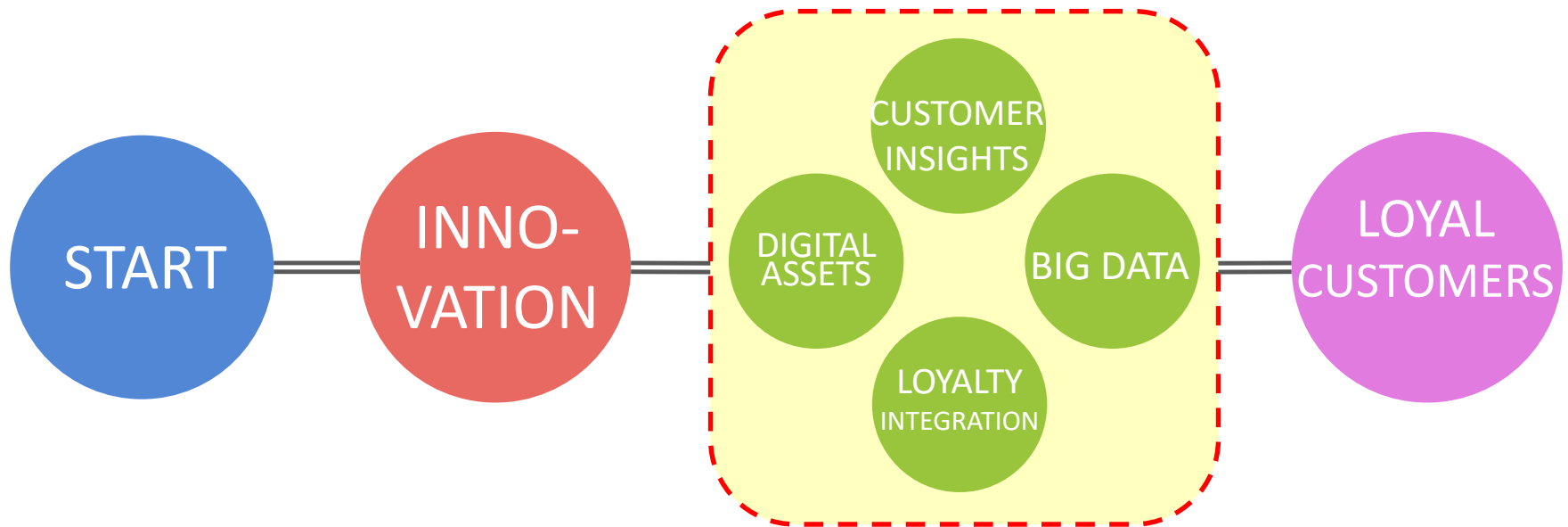
+Loyalty Scheme (AB Plus) Integration



After Integration comes...



+Big Data



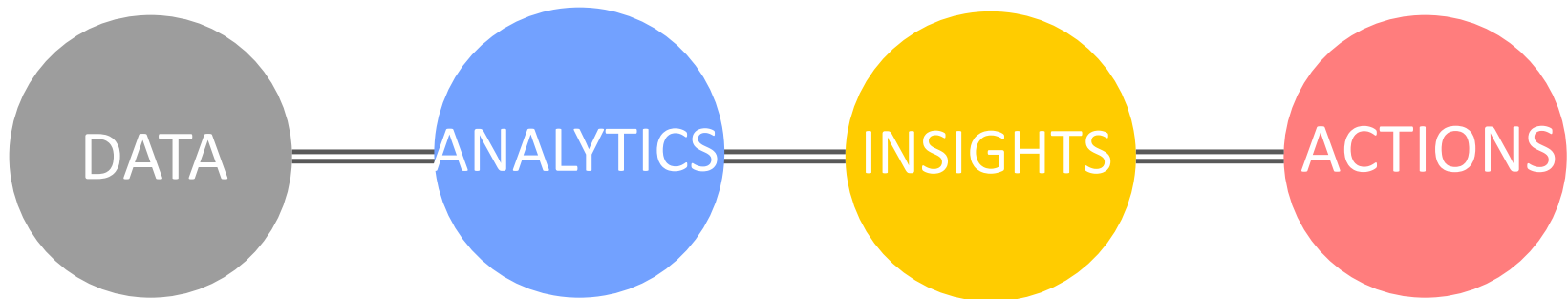
From Data to Actions



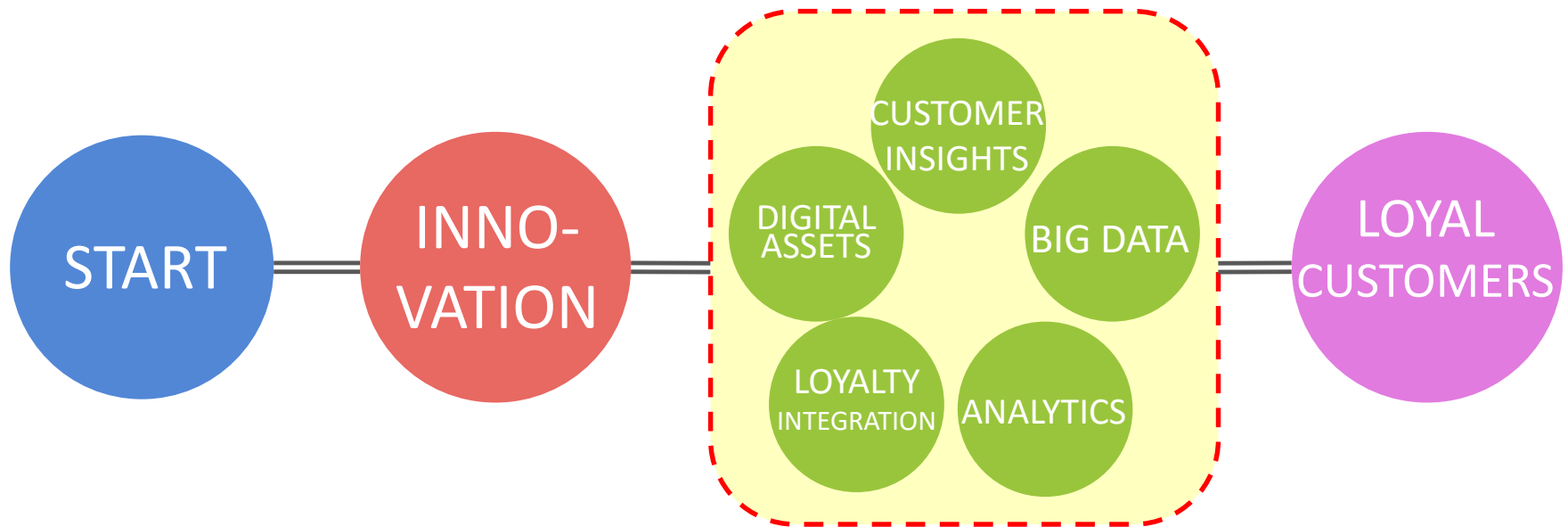
From Data to Actions



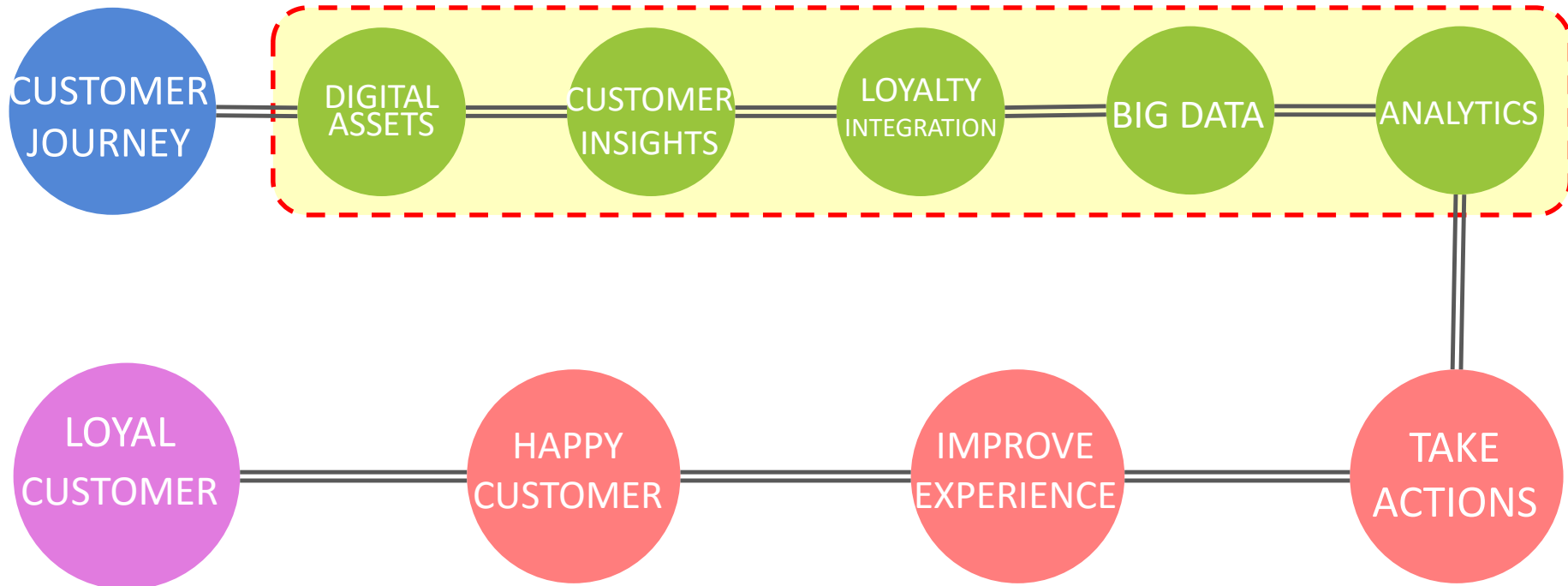
From Data to Actions



+Analytics



Dots connected!



Ευχαριστώ