

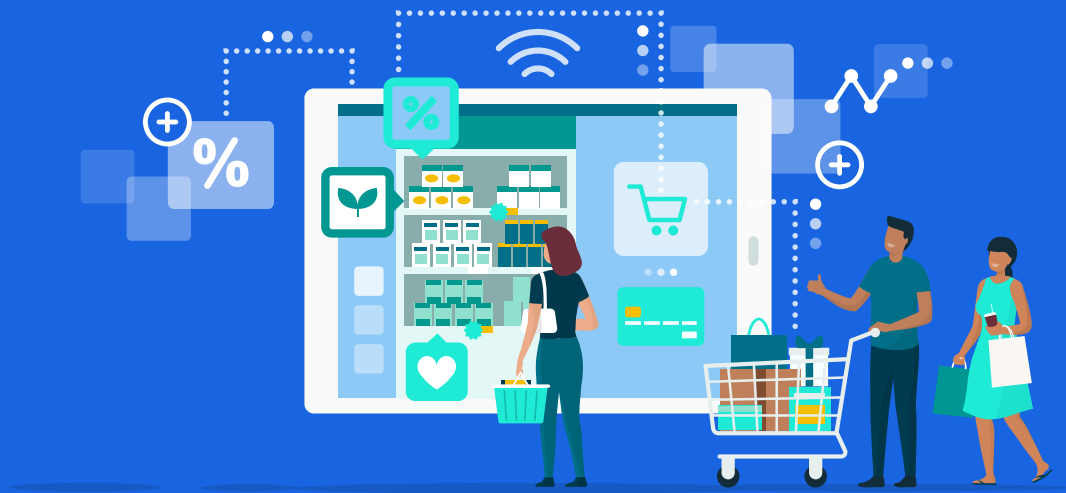


Teknologi i detaljhandelen

Digital transformasjon av
bedriften din

Forskningsbasert
rapport om tankelederskap

www.brother.no



Innhold

Innføring: Kjøp det nå – rask revolusjon i detaljhandelen

Metode og mål

Utvikling på tre viktige områder innen detaljhandel

1) Digital transformasjon i detaljhandelen

– de nye teknologiene skaper forutsetninger for effektiv endring

2) Sikkerhets- og kundedata

– beskytt de mest verdtsatte verdiene dine

3) Bærekraft og forbrukerbevissthet

– hemmeligheten til en eviggrønn virksomhet

Fra forsyningskjeder til selve butikken

– hvor kan utskrift, skanning og merking være til hjelp innen detaljhandelen?

«At your side»

– Hvordan kan Brother bidra til din digitale transformasjon?

Oppsummering og viktige lærdommer

Innføring: Kjøp det nå – rask revolusjon i detaljhandelen

Vi lever i en stadig mer avansert tid der ting skjer i høyt tempo. Detaljhandlere må være våkne og sette i verk tiltak etter hvert som kundenes atferd og forventninger endres. Borte er detaljhandleren som kommuniserer med kunder utelukkende fra den fysiske butikken sin og setter sin lit til tradisjonelle, tungroddede forsyningskjeder. Etter at netthandel kom på banen, har detaljhandel aldri vært det samme.

Denne utviklingen ble kraftig fremskyndet av en global pandemi som skapte en hold-deg-hjemme-revolusjon innen detaljhandelen.

Covid-19-pandemien kan en dag komme til å bli utpekt som perioden da e-handelen ble voksen. Nettsalg, som før pandemien hadde en jevn, om enn lite bemerkelsesverdig, oppadgående kurs, har skutt fart. Detaljhandlere som utelukkende satser på netthandel, har blomstret, mens tradisjonelle butikker har måttet fremskynde endringer som allerede var i bevegelse.

Den underliggende trenden er den samme: Behovet for en sterk tilstedeværelse på nett og rask levering er større enn noen gang før.

Forbrukerne selv hadde også før pandemien sluttet å skille mellom handling i butikk og på nett. De gjorde ofte ett og samme kjøp på tvers av begge kanaler. Det er altså omnikanalopplevelsen som regjerer. Hemmeligheten er kundetilfredshet.

Som denne forskningsrapporten vil bekrefte, er teknologi den viktigste drivkraften for endring av detaljhandelen, men samtidig er den bare en del av det hele.

Teknologi fortsetter å åpne dører mot nytt land, samtidig som det skaper utfordringer, særlig med tanke på sikkerhet. Detaljhandlere som utsetter kundene sine for fare, vil raskt finne ut at de ikke har noen. Etter hvert som stadig mer kundeinformasjon lagres på nettet, risikerer detaljhandlere som ikke klarer å skape tillit og handle etisk forsvarlig, å bli forlatt av kundene og i noen tilfeller straffet med store GDPR-bøter.

Bærekraft er også et viktig tema på detaljhandlernes fremdriftsplan. Forbrukerne krever større transparens og ønsker å forstå hvor varene deres kommer fra, slik at de kan redusere sin egen miljøpåvirkning når de handler. Det florerer derfor av miljøvennlige innovasjoner ute på markedet. For detaljhandlere er kostnadseffektivitet en betydelig barriere som krever både oppfinnsomhet og stadig større effektivitet.

På det praktiske nivået forblir teknologiressurser som utskriftsenheter en integrert del av detaljhandlernes arbeidsflyter, i det som fortsatt ofte er et utskriftsintensivt miljø. Behovet for utskrift, skanning og kopiering kommer til å vedvare etter hvert som detaljhandlerne vokser og kundebasen utvides, til tross for den økende digitaliseringen av forretningsverdenen.

Ny teknologi, sikkerhet, bærekraft og utskrift har alle et felles suksessmål. I denne rapporten har vi kombinert nyskapende forskning og Brother sin ekspertise innen detaljhandel for å finne ut hvordan små og mellomstore detaljhandlere kan transformere arbeidsflyten sin slik at de åpner opp for vekst og holder seg i forkant av konkurransen når verden går over i en «ny normal».

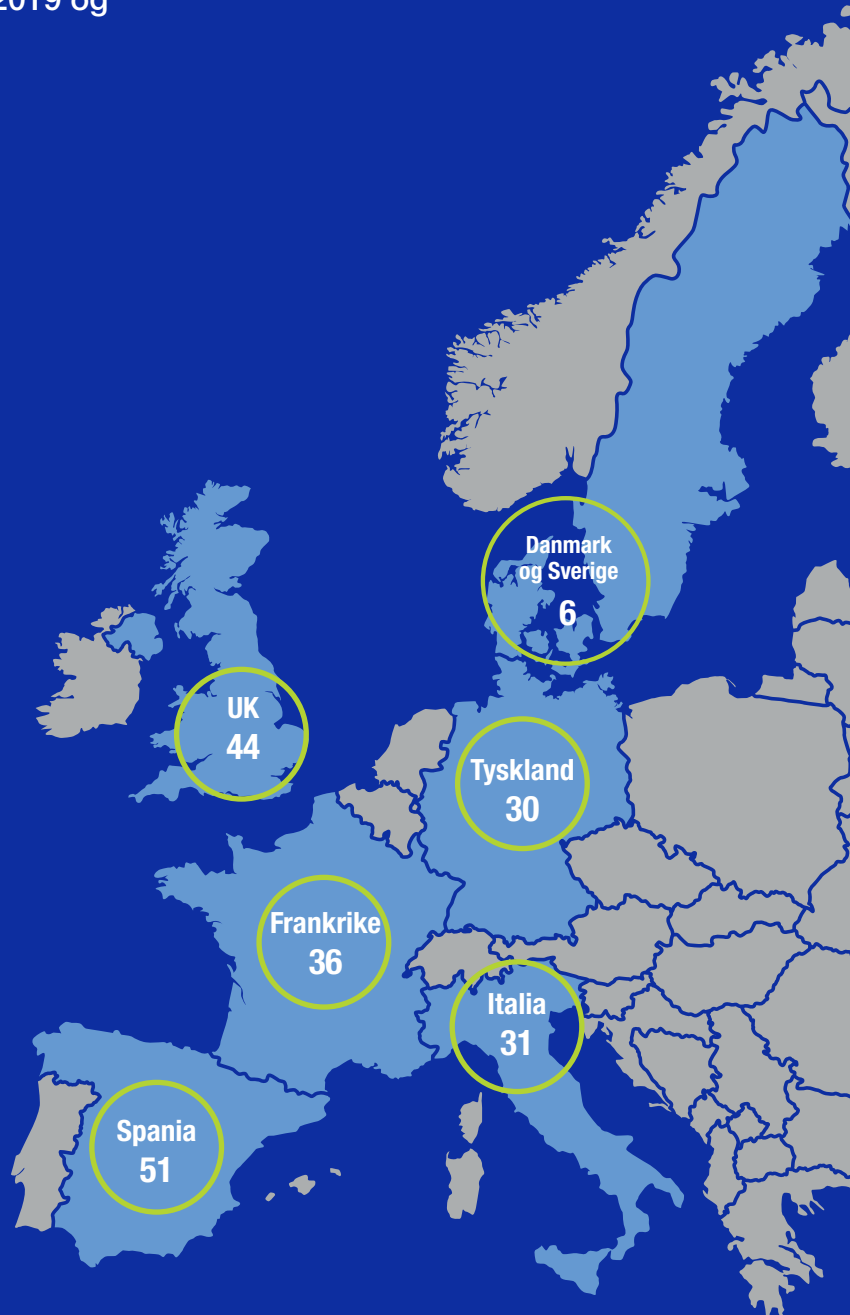
Vår metode

Denne forskningsrapporten er basert på 198 undersøkelser blant beslutningstakere i IT- og forretningsspørsmål. Disse beslutningstakerne arbeider i små og mellomstore detaljhandlere med mellom 10 og 499 ansatte i flere vesteuropeiske markeder. Undersøkelsen ble gjennomført i 2019 og første del av 2020.

For å få et helhetlig perspektiv var intervjuene fordelt mellom beslutningstakere i strategiske forretningsspørsmål (92) og beslutningstakere i IT-spørsmål (106).

Forskningen ble gjennomført av det uavhengige markedsundersøkelsesfirmaet Savanta og tar for seg de største utfordringene beslutningstakere i IT-spørsmål står overfor i dag. Den gir nye perspektiver fra uavhengige tankeledere, blant annet om emner som digital transformasjon, sikkerhet og bærekraft.

Rapporten om teknologi i detaljhandelen inngår i Brother sin serie om digital transformasjon og skal hjelpe detaljvirksomheter som din med å ruste opp til en fremtid som ikke viser noen tegn på å senke tempoet.



Om Savanta:

Savanta holder til i London og New York og er eksperter på datainnhenting, forskning og rådgivning. Selskapet ble opprettet da en rekke spesialistkontorer slo seg sammen om å utvikle et tilbud for helhetlig forskning beregnet for et bredt spekter av bransjer og geografiske lokasjoner.

Savanta benytter både kvalitative og kvantitative forskningsmetoder for å avdekke data og generere anvendelig innsikt. Målet er å inspirere til endring gjennom arbeidet de gjør, og å hjelpe kunder med å ta bevisbaserte beslutninger.

Utvikling på tre viktige områder innen detaljhandel

Digital transformasjon i detaljhandelen – de nye teknologiene gir forutsetninger for effektiv endring

Detaljhandlere investerer i intelligente løsninger for å holde seg konkurransedyktige og bidra til en sømløs kundeopplevelse.

Detaljhandel er en bransje i hurtig bevegelse. Med «vil ha det nå»-generasjonen på den ene siden og økende konkurranse på den andre, forventes det at detaljhandlerne gir kundene sine en rask og sømløs omnikanalopplevelse, ellers risikerer de å bli hengende etter.

Det er ingen overraskelse at det tredje viktigste målet for små og mellomstore detaljhandlere, etter inntekt og produktivitetsvekst, er investering i teknologiløsninger som kan bidra til å løse og automatisere tunge oppgaver.

Med de riktige tiltakene kan disse teknologiløsningene frigjøre menneskelig kapital og gi mer tid til lønnsom aktivitet. I tillegg gjør de kundeopplevelsen mer sømløs, fordi det blir mulig å imøtekomme kundenes behov raskere.



De fem største hindringene for at små og mellomstore detaljhandlere skal kunne realisere sine forretningsprioriteringer:

1. Bortkastet tid på dobbeltarbeid i flere systemer **69 %**
2. Mange manuelle/langsomme prosesser som kunne vært automatisert **66 %**
3. Sikre at organisasjonen er bærekraftig på en kostnadseffektiv måte **66 %**
4. Finne de nødvendige ressursene for å investere i den beste IT-sikkerheten **65 %**
5. Sørge for at de ansatte får arbeidet like effektivt når de arbeider eksternt som det de kan på kontoret **63 %**



62 % av alle detaljhandlere sier at arbeidsflyten deres blir stadig mer digitalisert.

Målene er klare, men hvordan kommer vi oss dit?

For å oppfylle disse behovene må detaljhandlere ønske ny teknologi velkommen, slik at de får digitalisert virksomheten og kan konkurrere på dagens marked. Nesten to tredjedeler (62 %) av detaljvirksomhetene i Vest-Europa oppgir at arbeidsflyten i virksomheten deres er i ferd med å bli stadig mer digitalisert. Digitale arbeidsflyter blir bare enda viktigere i fremtiden, fordi detaljhandlere endrer måten de arbeider på, men det er viktig å ikke vente for lenge med å gjøre det grunnleggende arbeidet.

Det er en lang vei å gå, og digitaliseringens ekte potensial er et stykke unna å bli realisert. For tiden oppgir to tredjedeler (66 %) av detaljhandlerne at de har en rekke manuelle og langsomme prosesser som kan automatiseres, som arkivering av varemottaksdokumenter og oppdatering av prislapper og etiketter. Samtidig oppgir over halvparten (57 %) av alle små og mellomstore detaljhandlere at de kaster bort tid på administrative oppgaver som datainnsamling, identifikasjon og arkivering, som kan automatiseres med intelligente løsninger for arbeidsplassen.

Uten slike løsninger oppgir halvparten (51 %) at de ofte gjør dobbeltarbeid i flere systemer som ikke er kompatible.

Det er helt klart rom for forbedring.

Frustrasjoner knyttet til administrasjon hemmer veksten for små og mellomstore virksomheter

Denne ineffektive ressursbruken er en vanlig hindring for den fortjeneste- og produktivitetsveksten detaljhandlerne sikter seg inn mot.



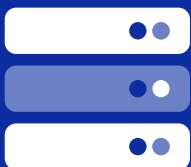
66 %

... har manuelle/langsomme prosesser som kan automatiseres



57 %

... kaster bort tid på administrative oppgaver som kan automatiseres



51 %

... gjør dobbeltarbeid i flere IT-systemer



Detaljhandlere er først og fremst ute etter å investere i disse typene teknologi:

1

Automatisert identifikasjon og arkivering av skannede dokumenter

3

Innføring av regelbaserte scenarier (f.eks. «hvis A, så B») som hele tiden kan forbedres ved hjelp av maskinlæring og kunstig intelligens (AI)

2

Tegngjenkjenning ved skanning for å skape redigerbare filer

4

Integrerte tredjepartssystemer, for eksempel digitale assistenter

1. Automatisert identifikasjon og arkivering av skannede dokumenter

Automatisert identifikasjon og arkivering av skannede dokumenter er hovedområdene som små og mellomstore detaljhandlere ønsker å investere i, i løpet av de neste tre årene. Det vil gi detaljhandlerne mulighet til å digitalisere mange av de fysiske dokumentene sine, som følgesedler og varemottaksmeldinger.

Nesten to tredjedeler (65 %) har eller har tenkt å investere i de neste tre årene.

Små og mellomstore detaljhandlere oppgir at automatisert identifikasjon og arkivering gir en rekke fordeler som til sammen medfører en betydelig produktivitetsøkning, blant annet:

- Det sparer utallige timer med manuelt administrativt arbeid.
- Det bidrar til å redusere antall feil som gjøres.
- Det reduserer driftskostnader.

I tillegg gir det økt sikkerhet og bidrar til bærekraftmålene ved å redusere utskriftsmengden.

2. Tegngjenkjenning ved skanning for å skape redigerbare filer

Teknologi for tegngjenkjenning er neste skritt mot å oppnå større nytte av automatisk skanning, der multifunksjonsskrivere og -skannere kan opprette redigerbare skanninger av dokumenter som medarbeidere enkelt kan arbeide med.

I tillegg til at dette sparer mye tid, blir det mindre dobbeltarbeid på medarbeiderne, som også rapporterer færre feil. Dermed kan de konsentrere seg om oppgaver der de skaper mer nytteverdi, noe som til syvende og sist øker produktiviteten.

Rundt halvparten av alle små og mellomstore detaljhandlere (53 %) har allerede investert i eller forventer å investere i dette området i løpet av de neste tre årene, for å ta del i denne produktivitetsøkningen.

3. Innføre regelbaserte scenarier og 4. Integrerte tredjepartssystemer, for eksempel digitale assistenter

Kunstig intelligens og maskinlæring er nye innovasjonsfelt. Begge bidrar direkte til automatisert identifikasjon og arkivering av skannede dokumenter. Kunstig intelligens kan bruke regelbaserte scenarier til å sortere dokumenter automatisk, og med maskinlæring utføres deretter egne analyser der sorteringen forbedres underveis.

Ved å innføre regelbaserte scenarier som IFTTT-teknologi (If This Then That), som kan koble alle apper og enheter sammen, kommer man enda et steg nærmere intelligent automatisering av manuelle forretningsprosesser.

Maskinlæring kan integreres med tredjepartsteknologi, for eksempel digitale assistenter, for å støtte arbeidsflyter på en sømløs måte. Den kunstige intelligensen som digitale assistenter er basert på, gjør at medarbeiderne på en intuitiv måte kan instruere assistentene i å utføre ensformige og tidkrevende administrative oppgaver. Dessuten kan assistentene komme med nyttige handlingsforslag til medarbeiderne på riktig tidspunkt.

Bruk av digitale assistenter kan frigjøre tid generelt sett, slik at medarbeiderne kan fokusere på viktigere og mer produktivt arbeid, som å snakke med kundene.



Fordelene med å sette ny teknologi ut i praksis

Når vi nå i de neste tre årene får flere små og mellomstore detaljhandlere som investerer i denne teknologien, kommer de som ikke gjør det til å bli hengende etter.

Manuell skanning, redigering og arkivering av dokumenter hører fortiden til. Etter hvert som arbeidsplassen utvikler seg, kan digitalt avanserte detaljhandlere rett og slett bare skanne og la multifunksjonsskriveren eller -skanneren ta seg av resten.



«Vi digitaliserer stadig mer, også fra et administrativt synspunkt. Folk dyttes mer og mer over mot digital bruk i hverdagen sin – både når det gjelder skatt og annet – fordi det betyr at dataene blir enklere å holde orden på og oppbevare; de kan arkiveres automatisk. Informasjonen ligger i en database og ikke på et papir som arkiveres av en person, som kanskje ikke er like nøyaktig, og dokumentet kan bli borte.

For meg betyr digitalisering at jeg får mulighet til å få mer informasjon om en kunde. For eksempel kan kassakvitteringer i butikkene brukes til å gi kundene relevante tilbud. Det samme gjelder om kvitteringene sendes i e-post, og jeg får mulighet til å skape en nærmere relasjon med kunden.

Vi digitaliserer altså mest mulig.»

Detaljist innen barneklær, Frankrike

Sikkerhets- og kundedata – beskytt de mest verdtsatte verdiene dine

Etter GDPR har datasikkerhet blitt en enorm trussel for detaljhandlere. Vi snakker her om din mest verdifulle og potensielt farlige ressurs, nemlig kundedata.

Den tilsynelatende uendelige veksten av og tilgangen til data gjør at detaljhandlere får et enda større ansvar for å beskytte både kundenes og sine egne data, i henhold til den nye personvernforordningen (GDPR).

Detaljhandlere som utsetter kundene sine for fare, vil raskt finne ut at kundene forsvinner. En eventuell ny teknologiløsning må derfor være sikker og i samsvar med de siste IT-sikkerhetsstandardene.

Innføringen av nye personvernregler som GDPR har gjort dette spørsmålet svært aktuelt, og straffen for å la være å iverksette tiltak for å sikre systemene blir stadig strengere, både økonomisk og fra kunder som mener at du ikke har ivaretatt personvernet deres.

Detaljhandlere håndterer store mengder konfidensielle kundedata, som private leveringsadresser, kontaktopplysninger og betalingsinformasjon. Disse må håndteres med omhu for å sikre at det ikke oppstår kostbare overtredelser, som kan utsette kundene for risiko og føre til tapt tillit.

Hva er hovedmålene for bedre informasjonssikkerhet?

De neste årene vil det være viktig at alle bedrifter innfører sikrere prosesser, og at de som allerede er i gang, ivaretar og forbedrer ansvarsfordeling og revisjonsspor.

Reell informasjonssikkerhet har tre hovedmål. De omfatter både enhets- og informasjonssikkerhet:

- 1. Konfidensialitet** – Beskytte fortrolig forretningsinformasjon for å sikre at den bare deles med den planlagte mottakeren. Til det trenger man autentiserings- og autoriseringstiltak som krever at brukerne bekrefter identiteten sin, og at de har rettigheter til å gjøre det de prøver å gjøre, før de får tak i utskriften.
- 2. Integritet** – Sørg for at enhetens maskinvare er sikker og motstandsdyktig mot hacking og andre eksterne trusler.
- 3. Tilgjengelighet** – Sørg for at enheten fungerer, og at den er tilgjengelig for autoriserte brukere som skal utføre viktige arbeidsoppgaver.





For å nå disse målene kreves investering og forståelse

En av de viktigste hindringene for små og mellomstore detaljhandlere er imidlertid å finne ressursene som er nødvendige for å investere i den beste IT-sikkerheten. Selv om teknologi er løsningen, krever en vellykket implementering også høyt spesialisert kunnskap og ekspertise for å redusere risikoen.

Å håndtere sikkerheten til IT-ressursene er en utfordring som krever et helhetlig perspektiv. Skrivere, skannere og kopimaskiner må være like sikre som annet IT-utstyr. Hvis vi overser dem, kan de gi hackere en enkel vei inn i organisasjonen. Ifølge Quocircas Global Print Security Landscape-rapport fra 2019 har 59 % av alle virksomheter opplevd minst ett utskriftsrelatert datatap i løpet av de siste 12 månedene.¹

Datasikkerhet er det som oftest regnes for å være «kritisk» ved valg av skriver, og tre fjerdedeler (71 %) av detaljhandlerne sier det er avgjørende at skriverne, skannerne og kopimaskinene deres er sikre, ikke overraskende med tanke på mengden konfidensielle kundedata som detaljhandlerne behandler.

Likevel ser vi at nesten en tredjedel (29 %) av organisasjonene ikke erkjenner hvor viktig det er. Samtidig føler litt over halvparten (51 %) at organisasjonene deres ikke har investert nok i sikkerheten til skriverutstyret.

Som følge av dette synes litt over en fjerdedel (28 %) det er enkelt å overholde samsvarslover knyttet til datasikkerhet i forbindelse med skriveroppsettet.

Hvordan figurerer utskrift i sikkerhetsmiksingen?



71 %

... av detaljhandlerne sier det er avgjørende at skriverne, skannerne og kopimaskinene deres er sikre



49 %

... av detaljhandlerne mener at organisasjonen deres har investert nok i sikkerheten til skriverutstyret



28 %

... synes det er enkelt å overholde samsvarslover knyttet til datasikkerhet i forbindelse med skriveroppsettet

¹ Quocirca Global Print Security Landscape-rapport, februar 2019

Tette igjen utskriftssikkerhetsgapet

Men hvis bedriftene forstår behovet for å investere i skriversikkerhet, hvorfor gjør de det ikke?

Forskningen vår tyder på at det er to klare grunner:



1. Uklare ansvarsområder knyttet til skriversikkerhet

Altfor ofte er det uklart hvem som har ansvaret for skriversikkerhet, ikke minst blant detaljhandlere. Og til syvende og sist kan dette bidra til kostbar risiko. Dette er et problem som dessverre ser ut til å ramme detaljhandelen sterkere.

Over halvparten av alle små og mellomstore detaljhandlere i Vest-Europa (54 %) oppgir at det er uklart hvem som har ansvar for utskriftssikkerheten i organisasjonen deres, og dette er høyere enn gjennomsnittet for små og mellomstore bedrifter generelt (48 %).

Hva betyr dette for din bedrift?

Hvis ansvarsområdene er uklare, er det sannsynlig at beslutningstaking og implementering knyttet til skriversikkerhet blir skadelidende, noe som gjør bedriftene sårbare.



2. Manglende forståelse og kunnskap om hvordan sikkerhetsstandarter og samsvar skal håndteres

Det handler ikke bare om ansvarsområder. Forståelse og kunnskap om enhets- og datasikkerhet og samsvar er et annet viktig problem.

Den viktigste årsaken til at detaljhandlere strever med datasamsvar, er mangel på klare krav. Og bare litt over halvparten (57 %) av detaljhandlerne sier at de har god forståelse av relevante sikkerhetsstandarter.

Hva betyr dette for din bedrift?

Hvis IT-beslutningstakere ikke har tilstrekkelige kunnskaper om trusler, vil bedriftene oppleve stadige problemer med å iverksette egnede tiltak for å beskytte seg selv og kundene sine.

Hva kan virksomheter gjøre for å ta tak i disse ansvars- og kunnskapsgapene?

Ofte er det sjargongen som har skylden. Over halvparten (57 %) av de små og mellomstore bedriftene sier at det brukes for mye sjargong i forbindelse med skriversikkerhet.

Skriverpartnere må gjøre mer for å hjelpe deg med å forstå de relevante sikkerhetsstandardene og samsvarsreglene, og for å sikre at du velger den beste maskinløsningen for din bedrift. Og skal medarbeiderne opprettholde effektiviteten, er det også avgjørende at denne sikkerhetsteknologien fortsetter å være brukervennlig. Du anbefales å benytte deg av ekspertisen og erfaringen til maskinvareleverandørene dine.

Den interne sikkerhetstrusselen

Når enhetssikkerhet er på plass, er det mer som må gjøres for å håndtere datasikkerhet.

Halvparten av detaljhandlerne (51 %) sier nå at de har liten eller ingen sporbarhet når det gjelder hvem som skriver ut eller henter dokumenter fra skriveren. **Ikke overraskende oppgir nesten ni av ti virksomheter (84 %) at de har hatt en utskriftsrelatert sikkerhetshendelse.** Vanligvis er dette konfidensielle dokumenter som blir liggende uten tilsyn på skriveren, utskrifter som ikke hentes, eller tilfeller der medarbeidere plukker opp konfidensielle dokumenter som ikke er deres.

Hvilke områder kan bedriftene fokusere på?



uautorisert tilgang til utskrifter



manglende utlogging etter utskrift av fortrolige dokumenter



manglede sporing av hvem som har hatt tilgang til hvilke dokumenter på skriveren

Detaljhandlere har begynt å iverksette tiltak for å håndtere utskriftsrelaterte sikkerhetsproblemer ved å begrense tilgangen til visse skrivere eller innføre ID-kort/PIN-koder for å levere utskriftsjobber til riktige personer.

Og de fleste (79 %) ser på det å ha sporede og sporbare tilgangsmuligheter som et viktig kriterium for å velge en ny skriver nå, og det antas at disse tallene vil stige etter hvert som detaljhandlerne bytter ut skriverne sine.

Bedriftene anbefales å rådføre seg med utskriftsleverandøren sin for å høre om slike funksjoner er tilgjengelige og aktiverte.



«Når vi digitaliserer, vet vi at dokumentet vi har er nøyaktig – det ligger i skyen min, og personen du har med å gjøre kan se at dokumentet er registrert og digitalisert, og du kan gjøre et dokument tilgjengelig når du ønsker det, noe som er viktig.

Papirdokumenter vet du aldri hvor du har, du kan ha mistet dem, lagt dem et sted, lagret dem på feil måte – digitaliserte dokumenter gir derimot en mye tydeligere og raskere kommunikasjonsvei.

I tillegg forsikrer vi oss om at alt er passordbeskyttet, og at ingen som ikke skal ha tilgang, har det. Dette er virkelig viktig. Vi har flere sikkerhetsslag, med en robust autoriseringsprosess i ryggen.»

Detaljhandler innen næringsmidler og hjeminnredning, Frankrike

Hvordan kan
Brother bidra til
å gjøre detalj-
virksomheter
sikrere?



Brother sin tilnærming:

Vi vet at dere som detaljhandlere er ansvarlige for å håndtere forretningskritiske kundedata med omhu. Detaljhandlere må få hjelp til å velge skrivere og skannere som har et høyt sikkerhetsnivå, og som gir mulighet for å begrense og spore tilgang til konfidensiell informasjon.

Hovedmålene for å oppnå den informasjonssikkerheten som kreves for å ivareta sikkerheten til enheten din på best mulig måte, er konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet.

All maskinvare fra Brother har blitt digitalt signert i mange år, og integriteten til maskinvareoppgraderinger er dermed sikret. I tillegg har Brother innført Automatic Intrusion Detection, som betyr at en enhet automatisk starter på nytt hvis den oppdager en trussel, for å ivareta sikkerheten til enheten.

Med enheter fra Brother kan individuelle kommunikasjonsprotokoller aktiveres eller deaktiveres på detaljnivå, noe som gir nettverksansvarlig et nyttig tilpasningsnivå for konfigurering.

Dette prinsippet med å redusere den potensielle angrepsflaten til det absolutte minimum, samtidig som brukere kan utføre grunnleggende oppgaver, er avgjørende.

Brother innfører også rutinemessig en sikrere versjon av en eksisterende protokoll, for eksempel SMB (Server Message Block), som ofte brukes for å varsle om angrep av løsepengevirus.

Den siste versjonen, SMBv3, skal være mye sikrere enn tidligere implementeringer og er innlemmet i Brother-enheter fra 2019.

«At your side»-tilnærmingen til Brother betyr at vi regner sikkerhet for å være høyeste prioritet for detaljvirksomheter når de tar en gjennomgang av utskriftsmiljøet sitt. Vi fortsetter derfor å styrke de eksisterende sikkerhetsfunksjonene våre, samtidig som vi går inn for å forbedre produktene og tjenestene våre, for dermed å dempe risikoen i disse områdene ytterligere.

Bærekraft og forbrukerbevissthet

Hemmeligheten til en eviggrønn virksomhet

Grønn satsing er ikke bare en moralsk forpliktelse. Bærekraftmålene dine kan bidra til flere oppdrag og til å gjøre de gjeldende operasjonene dine mer effektive.

I et samfunn som i stadig større grad penses over mot en sosial rettferdighet-reform, har etikken blitt kastet inn i rampelyset og satt i gang viktige samtaler. Kundenes forventninger om positiv endring har utvidet seg til å gjelde merkene de handler fra også.

Det er tre viktige komponenter som detaljhandlere mener er nødvendige for å sikre etisk atferd:

1. Forplikte seg til å bidra til tiltak mot klimaendring

2. Redusere avfall

3. Rettferdig behandling, lønn og muligheter for alle arbeidstakerne

Som de to øverste punktene viser må bærekraft stå høyt på agendaen for dagens detaljhandlere. Flesteparten av de små og mellomstore detaljhandlerne mener også at de har en plikt til å handle bærekraftig (68 %), og at de er avhengige av å ha bærekraftige operasjoner for å lykkes i fremtiden (64 %). Dette viser at bedrifter nå har samfunnsansvar (CSR) høyt oppe på prioriteringslisten.

Som et ledd i denne trenden overvåker tre fjerdedeler av alle detaljhandlere (73 %) nå egen innsats aktivt samt arbeider for å forbedre den. Digitalisering spiller en rolle som pådriver for denne agendaen.



«Vi er et selskap med en visjon om å være CO2-nøytrale, og vi samarbeider med transportselskaper som hjelper oss med å oppnå dette målet. Vi arbeider med å redusere plast – og bare bruke resirkulert papir, og fabrikkene våre benytter prosesser og materialer som er mest mulig miljøvennlige.

Digitalt har effekt, i og med at plasseringen av serverne våre betyr at vi slipper ut mye CO2. Vi samarbeider derfor med selskaper som kan hjelpe oss med å redusere påvirkningen ved å optimalisere koden på nettstedet vårt.

Som en følge av dette kommer vi til å redusere serverressursene våre slik at de forurenser mindre. Og vi arbeider for å forbedre hastigheten til nettsiden vår, for dermed å yte bedre digitalt. Og vi kutter ned på mengden papir vi bruker, for eksempel ved å ikke lenger sende ut kataloger.»

Detaljist innen barneklær, Frankrike

Bedre bærekraft ved hjelp av digitalisering

Mange detaljhandlere har allerede investert i digitalisering for dermed å redusere utskriftsmengden. To av fem detaljhandlere (43 %) vi snakket med benytter seg allerede av skanning til å digitalisere fysiske dokumenter, som varemottaksmeldinger, for enklere administrasjon og arkivering.



Nesten halvparten (47 %) av detaljhandlere oppgir at de har begynt å bruke elektroniske kvitteringer. Disse har den fordel at de reduserer utskrift, og dermed potensielt avfall, for detaljhandlerne. Bærekraft er imidlertid bare en liten del av fordelene.

Detaljhandlere kan også bruke dette til å forbedre analysene sine over hvem som handler, og knytte data om nettsurfing til kjøp i butikk. Det kan gi en mulighet for samspill etter salget og gi nyttig informasjon om returer, eller hvordan varen skal brukes. Og det kan bidra til å styrke varemerket og forhåpentligvis dermed også anerkjennelsen.

Selv med digitalisering er de fleste detaljhandlere svært utskriftsbaserte. Det finnes en rekke forretningskritiske utskriftsbehov, som hyllekantetiketter og følgesedler, varemottaksmeldinger, kvitteringer og markedsmateriale.

Tre fjerdedeler har en bærekraftpolicy på plass (76 %), som gjerne fokuserer på resirkulering og maskinvareeffektivitet, men som ofte også omfatter emballasje, innkjøp, karbonfotavtrykk og bruk av plast.

Innholdet i detaljhandlerens gjeldende bærekraftpolicy er vanligvis følgende:



Resirkulering 69 %



Maskinvareeffektivitet 47 %



Bruk av plast 44 %



Emballasje 43 %



Karbonfotavtrykk 39 %

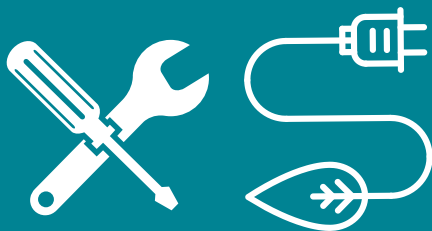


Innkjøp 30 %

Skriveren, som nærmest har en universal bruk hos detaljhandlere, er derfor en av de teknologienhetene det er viktigst for virksomheter å vurdere, både ut fra effektivitet og med tanke på samsvar med resirkuleringspolicyen.

Detaljhandlere må gå gjennom driftseffektiviteten og utslippene gjennom hele livssyklusen til maskinene sine, samt se på muligheten for resirkulering av brukte blekk- og tonerkassetter.

Reparere, ikke bytte ut, skriveren



Skriverens bærekraft kan forbedres ved at den utnyttbare levetiden forlenges, slik at behovet for å produsere nye skrivere reduseres.

En av de viktigste måtene å forlenge levetiden og redusere avfallsmengden på er å velge modulreparasjon for å kunne reparere, i stedet for å bytte ut en hel maskin som ellers er fullt brukbar. 76 % av detaljhandlerne sier at mulighet til å reparere eller bytte ut defekte enkeltkomponenter i en skriver er et viktig kriterium for hvilken skriver de velger.

Hvordan hjelper dette detaljhandlerne?

Dette ville dessuten bidra til å redusere bedriftens kostnader, en fordel som kommer i tillegg til de åpenbare miljøfordelene forbundet med redusert produksjon og forbruk av råmaterialer.

Etter hvert som detaljhandlere begynner å kreve lengre levetid, må det skje en tilsvarende endring i utskriftsbransjen. Fremfor å fokusere på kortsiktig fortjeneste må skriverprodusentene tenke langsiktig og sørge for at skriverne deres lages for å vare i opptil ti år.



Hva bør detaljhandlerne se etter?

Når disse skriverne når slutten av levetiden, blir det behov for å sikre at de er resirkulerbare. Tre fjerdedeler (75 %) av detaljhandlerne mener at skrivere bør renoveres / inngå i ny produksjon når de ikke lenger kan brukes, i tråd med forpliktelsen til å resirkulere, som er et ledd i bærekraftpolicyen.

En hovedutfordring er behovet for sterk støtte fra skriverprodusentene, som kan hjelpe kundene sine med å resirkulere enhetene sine etter endt brukstid, ved hjelp av en enkel og brukervennlig resirkuleringsordning for rekvisita. Virksomheter må samarbeide med skriverleverandører som innser viktigheten av effektiv og bærekraftig styring av utskriftsparken, både av kommersielle hensyn og med tanke på samfunnsansvar.



Fra forsyningskjeder til selve butikken

Hvor kan utskrift, skanning og merking være til hjelp innen detaljhandelen?

I tillegg til å legge grunnlaget for fremtidsteknologi samt sikkerhets- og bærekraftteknologi, vurderer mange detaljhandlere også administrasjonssystemer som kan maksimallisere produktiviteten.



Merking – det viktige leddet mellom lagerbeholdning, butikker og vellykket administrasjon

Sentralisert etikettutskrift skaper maler for utskrift av standardiserte prisetiketter og gjør det enkelt for hovedkontoret å håndtere produktene sine effektivt. Det kan fjerne byrden fra enkeltbutikker og hindre unødvendig installering av flere like systemer.

I tillegg bidrar det til enklere lagerstyring, særlig når andre systemer er tilkoblet, slik at informasjon om lagerbeholdningen gis i sanntid.



«Vi har hatt sentraliserte systemer for etikettutskrift på plass fra starten av. Vi har samarbeidet med en konsulent for å finne ut hvordan vi kan tilpasse butikkene våre på en mest mulig effektiv måte. Vi er en forholdsvis liten virksomhet med seks avdelinger i Tyskland, og vi syntes det ville ha vært vanskelig, tidkrevende og kostbart å skrive ut etiketter på hvert enkelt sted.

Det var litt vanskelig å få alt på plass, men det har hjulpet oss med å få en optimal leveringskjede. Og fordi medarbeiderne ikke har mulighet til å endre etikettene manuelt, blir det hele både en sikrere og mer ukomplisert prosess».

Detaljhandler innen bakevarer, Tyskland



Utskrift og skanning – en sømløs kundeopplevelse ved hjelp av teknologi

Intelligente skriverløsninger gir økt produktivitet og frigjør tid som medarbeiderne kan bruke på å konsentrere seg om kundene sine og bidra til detaljhandlernes vekstambisjoner.

Tre av fem små og mellomstore detaljhandlere (59 %) har investert eller ønsker å investere i løsninger for fjernutskrift eller skanning. Disse kan støtte «mobile betalingsløsninger». Det er en trend som startet med Apple, der betjeningen kan ta imot betaling – og gi kvittering – hvor som helst i butikken ved hjelp av et nettbrett eller en mobil og en mobil skanner. Dette bidrar til en mer sømløs kundeopplevelse og gir mindre behov for å stå i kø – som til syvende og sist er til detaljhandlernes fordel, fordi sannsynligheten for å gå glipp av et salg blir mindre.

Andre, særlig i dagligvarebransjen, har tatt i bruk teknologi der kundene selv skanner varene, betaler og går. I likhet med mobile betalingsløsninger hindrer dette køer i en tid der sosial avstand gjelder, samtidig som det reduserer tiden som brukes på skanning av alle varene ved slutten av handleturen. Detaljhandlerne får også frigjort tid for medarbeiderne, tid som kan brukes på andre aktiviteter som kan skape mer nytteverdi og forbedre kundeopplevelsen ytterligere. Det kan for eksempel være å fylle på varer slik at hyllene er fulle til neste runde med kunder kommer, eller å svare på spørsmål fra kunder.

Med fjernutskrift og -skanning kan detaljhandlerne også oppdatere etiketter raskt og enkelt – ved å legge inn allergenopplysninger eller utløpsdatoer eller nye priser for å bidra til økt salg av varer som ikke selges raskt nok.



«Vi har POS (point of sales)-maskiner, men det vi nå prøver ut i noen få butikker, er å bruke iPad koblet til en terminal, slik at kundene ikke alltid trenger å stå i kø. De kan få hjelp av en ansatt som for eksempel viser frem en leke, og så kan de betale for den der og da.

Vi er på vei bort fra den tradisjonelle måten der kunden plukker opp produktet og tar det med til kassen, og dette gir mindre sannsynlighet for at kundene endrer mening før de kommer til kassen.

I helgene kan det virkelig være hektisk i butikkene, så dette gir kundene mulighet til å kjøpe varen de vil ha, uten problemer. Den har også en liten tilkoblet mobil skriver, som skriver ut en kvittering for dem. Vi ønsker ikke å sende dem til kassen for å få en fysisk kvittering, det ville bare gjort det mer komplisert og fått vinningen til å gå opp i spinningen.»

Leketøybutikk, Storbritannia

Hvordan oppnå bedre samspill med kundene ved å satse elektrisk

Enkelte detaljhandlere tar skrittet videre ved å investere i helelektroniske kvitteringer og etiketter. Vi er i ferd med å se en sterk økning i elektroniske kvitteringer, og 91 % av alle små og mellomstore detaljhandlere har allerede investert eller vurderer å investere i de neste tre årene.

Elektroniske kvitteringer kan støtte opp under bærekraftagendaen, men også gi nyttig informasjon som kan bidra til mersalg, samt hindre potensielt uhygieniske utvekslinger i en tid der pandemiforebygging er noe alle er opptatt av.

Elektroniske formater gjør det mye enklere å innhente kundedata og dermed enklere for detaljhandlere å forstå hva folk kjøper, slik at de kan gi dem målrettet reklame basert på de tidligere kjøpene deres.

Elektronisk merking er også i ferd med å øke på markedet. Slike etiketter kan enkelt oppdateres i sanntid sentralt, i takt med vekslende etterspørsel, og de kan ha skannbare eller «smarte» egenskaper som gir kundene viktig informasjon når de handler.

De aller fleste forbrukere handler med mobilen i hånden, og detaljhandlere som kan utnytte dette, står bedre rustet til å engasjere målmarkedet sitt.





Detaljhandler innen mat, hjem og fritid, Frankrike

«Vi tok i bruk smart merking av produktene våre for omtrent et år siden. Papiretiketter finnes ikke lenger i butikken vår, alle etikettene våre er elektroniske. Det gir oss mye informasjon, som er utrolig nyttig, både for meg selv og for medarbeiderne mine, og ikke minst for kundene. Og det har spart oss for masse tid!

Så langt er det bare lagerbeholdningen i butikken som håndteres, ikke på selve lageret, men det betyr at vi vet hvilke varer som kommer inn, og hva som ikke er planlagt, og vi vet nøyaktig hvor stor lagerbeholdningen er. I tillegg kan vi se prisen, antall produkter i hyllene og datoen for siste levering. Hvis det er «klikk og hent», vet vi hvor vi finner produktene – vi trenger altså ikke å lete etter dem og kan legge dem i kundens handlekurv raskt. Fremtiden for den smarte etiketten er at kunden bestiller på telefonen sin, går til hyllen og så gir telefonen beskjed om hvor produktene er.

Dette har det ikke vært billig å investere i. Det kostet rundt 200.000 pund å innføre all den smarte merkingen, og så langt benytter vi oss bare av 5 % av alt vi kan gjøre med disse etikettene. Å komme hele veien til 100 % utnyttelse vil sannsynligvis ta oss cirka 3 år. Jeg vil tro at vi har oppnådd minst 80 % av kapasiteten innen 2–3 år. Det innebærer at vi for eksempel utfører automatiske bestillinger og får all nødvendig informasjon der og da, f.eks. om at varene ikke er på lager, og at vi så kan gjøre noe med dette umiddelbart.

Men det er nødvendig å investere i slik teknologi. Alt skjer så raskt, og du må henge med. Du må lære opp personalet ditt kontinuerlig, slik at den nye teknologien blir akseptert. Du kan innføre den beste teknologien i verden, men for at du skal få mest mulig ut av den, må de som skal bruke den godta den og synes den er enkel å bruke.»



Måling av effektivitet er avgjørende for å oppnå vekst

Når virksomhetene har investert i denne teknologien, er det viktig å forstå mulighetene som ligger i skriver- og arbeidsflytsystemet. Med den analytiske innsikten som skal til for å forstå mulighetene i skriver-/arbeidsflytsystemet, blir det enklere å peke på områder som ikke fungerer så godt som de kunne, og å rydde alle hindringer av veien. Når data forenkles og kobles til på den mest effektive måten, sparer man tid og produktiviteten til medarbeiderne øker.

«Vi ønsker å redusere kostnader ved å bruke verktøy som gir oss mulighet til å forenkle informasjonsflyten»

Detaljhandler innen hjem og mat, Frankrike

Å ha dataanalyse på plass kan bidra til å opprettholde informasjonsflyten, som igjen kan hjelpe detaljhandlere med å holde seg i forkant, fordi de har dataene de trenger lett tilgjengelig og derfor vet når neste levering forfaller eller hvor lagernivået er lavt og påfylling er nødvendig.

Disse analyseegenskapene og en sømløs informasjonsflyt kan også gi detaljhandlerne mulighet til å koble til kundedata, for dermed å skaffe seg bedre kundeinnsikt. Hvis detaljhandlerne kan overvåke kundene sine på kundereisen og forstå dem bedre, har de større forutsetninger for å forutsi hvilke produkter som vil være av størst interesse, til å rette markedsføringen bedre mot dem, både i butikk og på nett, og sikre at de har de riktige varene på plass i forhold til etterspørselen.

Maksimalt resultat, minimal innsats

Skriveren, enten den brukes til utskrift, kopiering eller skanning, er en vesentlig del av en hensiktsmessig arbeidsflyt og kan bidra til en betydelig reduksjon i administrativt arbeid. Å investere i riktig teknologi er derfor avgjørende for å sikre at man har de riktige enhetene og tjenestene for å oppfylle spesifikke krav til arbeidsflyt.

Det innebærer å sikre at den enkelt kan integreres med eksisterende systemer, og at man har den mest oppdaterte teknologien. Dette er de to viktigste faktorene for små og mellomstore detaljhandlere når de skal velge skriverenhet, hvis du fjerner kostnad fra regnestykket.

De viktigste faktorene ved valg av skriver

- 1 Enkel integrering
- 2 Ha den mest oppdaterte teknologien
- 3 Datasikkerhet
- 4 Skylagring
- 5 Mulighet til å overvåke personalets bruksnivåer

Etter hvert som teknologien utvikler seg, blir digitale økosystemer stadig mer avanserte, og ofte krever disse systemene proprietær ekspertise hvis man skal få mest mulig ut av dem. Å ha de nødvendige ferdighetene til å håndtere flere systemkrav kan være en utfordring for bedrifter, og det kan ta oppmerksomheten bort fra kjernevirksomheten.

Hvordan utskriftsleverandøren din kan være til hjelp

Bedriftens leverandør av skriverenheter bør ha det beste utgangspunktet for å foreta en omfattende vurdering av organisasjonens utskriftsbehov og kunne anbefale de enhetene og tjenestene som best oppfyller disse behovene.

De kan også sørge for riktig vedlikehold av mer komplekse utskriftssystemer, for etter hvert som systemene får flere funksjoner, blir det mer krevende å vedlikeholde dem.

Holde skriveren oppdatert

I tillegg til å få den riktige løsningen anbefalt, er det å holde seg oppdatert i ferd med å bli en utfordring i dagens verden, der ny teknologi innføres på markedet raskere enn noensinne.

Selv om bedrifter tradisjonelt har investert i egen maskinvare og tatt seg av eget vedlikehold, er stadig flere på utkikk etter en OpEx-modell (Operational Expenditure, altså driftsutgifter) der maskinvaren leases, som betyr at ansvaret for pågående vedlikehold legges over på leverandøren.

I stedet for å vedlikeholde en maskin med raskt synkende verdi, kan små og mellomstore detaljhandlere som leaser, dra nytte av en automatisk oppgradert maskin og dermed alltid ha den beste løsningen på plass.

Våre data viser at over halvparten (54 %) av alle små og mellomstore detaljhandlere nå leaser i det minste deler av maskinvaren sin.

De små og mellomstore detaljhandlerne som leaser utstyr, oppdager at det har tre klare fordeler: De oppnår økt finansiell effektivitet, sparer tid i arbeidsflyten og har alltid tilgang til den optimale løsningen med den sikreste og mest oppdaterte teknologien.

De 10 største fordelene ved å lease maskinvare

Økonomisk gunstig

1. Betaler bare for det som brukes
2. Kostnadsbesparelser
3. Mulighet til å dele opp betalingen og dermed forbedre likviditeten

Sparer tid og får færre problemer

4. Bruker mindre tid på vedlikehold av maskinvare
5. Mindre problemer med vedlikehold av maskinvare
6. Tilgang til eksperter ved problemer med maskinvaren
7. Mulighet til å fokusere på kjernevirksomhet og sette bort andre oppgaver

Sikrer at du har den optimale løsningen

8. Tilgang til ekspertise som gir råd om valg av maskinvare
9. Automatisk oppgradering av teknologien når nyere modeller lanseres
10. Får mest mulig oppdatert sikkerhet på maskinvaren



«På våre kontor, som er i tilknytning til lageret, har vi leasede skrivere. Det er her vi skriver ut alt markedsføringsmateriellet vårt. For at materiellet skal være egnet for butikkene våre, er det viktig at kvaliteten er virkelig høy, noe som betyr at selve maskinene er mer avanserte og at mer kan gå galt.

Vi tok derfor beslutningen om å lease disse skriverne. Du trenger ofte mye hjelp, fordi det vi gjør her er å skrive ut salgsmateriell og markedsføringsmateriell som store plakater og slikt.

Vi har leasingavtalen og styrte tjenester, og det gjør det hele så mye enklere.»

Leketøybutikk, Storbritannia

«At your side» – Hvordan kan Brother bidra til din digitale transformasjon?

Selv om tre fjerdedeler av de små og mellomstore detaljhandlerne (76 %) har en løpende avtale med skriverleverandøren, får de fleste av disse bare en grunnleggende tjeneste som dekker maskinvare, service og/eller automatisk påfyll av blekk, toner eller andre forbruksvarer.

Når du lar utskriftsleverandøren vurdere behovene og administrere maskinvaren, er du sikret at bedriftene får den mest egnede skriveren for det aktuelle behovet, samtidig som du ikke trenger å bruke verken interne ressurser eller tid på å utføre pågående vedlikehold.

Et viktig ledd i arbeidet med å finne effektivitetsmål er sømløs integrering av teknologi og prosesser – noe de fleste av detaljhandlerne er enige i.

83 %

... sier det er viktig
at skriveren deres
kan integreres med
eksisterende teknologi

36 %

... får
behovsvurdering fra
utskriftsleverandørene

Derimot får bare en tredjedel (36 %) en personlig vurdering på forhånd for å sikre at de har den riktige og sømløst integrerte teknologien for bedriften. Brother mener at dette er en viktig faktor som ikke burde bli oversett i detaljbransjen.

Hvis du lar leverandørere du stoler på, levere de riktige intelligente og integrerte arbeidsflyt-løsningene for bedriften din, vil du og kollegaene dine kunne fokusere på de oppgavene som skaper mest nytteverdi.

Brother sin tilnærming

Brother kan gi organisasjonen din integrerte skriverløsninger som føyer seg sømløst inn i de eksisterende arbeidsflytene dine og tilpasses, slik at du får redusert tiden som går tapt på administrative oppgaver i bedriften. Det betyr først og fremst at medarbeiderne dine får en mer meningsfylt og produktiv arbeidsdag.

Brother har en multiløsningsbasert tilnærming som oppfyller de spesifikke behovene til bedriften din på tvers av ulike operasjoner, enten det gjelder merking av hyller, salgsmateriell av høy kvalitet, sentralisert etikettutskrift eller utskrift av store volumer for administrasjonskontoret.

Brother tilbyr en tretrinns Managed Print Services (MPS)-metode som sikrer at du har de riktige enhetene og tjenestene, og som dermed gir mindre kompliserte prosesser og forbedrer produktiviteten. Hvert trinn er designet for å sikre at tjenesten er tilpasset dine behov og fortsetter å imøtekomme kravene dine.

Vurderingsfase: Sette sammen en perfekt Managed Print Service

Vurderingsfasen handler om å forstå bedriftens behov og brukernes utskriftsvaner. Målet er å sette sammen en bærekraftig, optimalisert løsning som kan tilpasses, slik at bedriften får riktige skrivere på riktige steder. Vi går gjennom bedriftens ressurser og vurderer brukerproduktivitet og gjeldende infrastruktur for utskrift.

I denne gjennomgangen ser vi på aspekter som livsløpskostnader (TCO), sikkerhetskrav og retningslinjer for utskrift, brukerproduktivitet og skriverutnyttelse samt retningslinjer for samfunnsansvar og bærekraftsmål. Dette bruker vi til å utvikle en løsning som er tilpasset bedriftens behov, og som vil maksimere effektiviteten og minimere de skjulte kostnadene – noe som til syvende og sist resulterer i en mer balansert tilnærming.

Overgangsfase: Få alt på plass

Vi er klar over at bedriftsomfattende IT-endringer kan være et minefelt med tanke på potensielle problemer og nye risikofaktorer. Overgangsfasen består av en enestående samling tjenester vi har utviklet for å sørge for at overgangen til Brother MPS blir myk, effektiv og risikofri.

Teamet vårt tar seg av alt fra levering og installasjon til konfigurering og implementering, opplæring av medarbeidere og levering av tilhørende materiell. Vi sørger også for avfallshåndtering av gamle enheter i henhold til gjeldende lover og regler, og vi integrerer servicedesk-prosessene for MPS med bedriftens egen servicedesk. Resultatet er en svært god prosjektgjennomføring og en myk overgang til Brother MPS for hele organisasjonen.

Optimaliseringsfase: Sørge for at alt fungerer som det skal

Optimalisering handler om å sørge for at alt fungerer best mulig. Det omfatter både forebyggende og reaktiv støtte fra Brother. Som del av våre jevnlige forretningsgjennomganger med dere ser teamet vårt på krav og behov knyttet til den daglige driften. Gjennom en kontinuerlig vurdering av enhetenes tilgjengelighet, kapasitet og utnyttelse finner vi ut om bedriftens MPS fungerer optimalt, også etter hvert som behovene endrer seg. Dette inngår i måten vi hele tiden vurderer behovene deres på, og sikrer at MPS-løsningen fungerer like godt mot slutten av avtaleperioden som i begynnelsen.



Oppsummering og viktige lærdommer

Revolusjonen i detaljhandelen var underveis lenge før en pandemi fikk fart på den.

Om ikke annet, så skulle det en verdensomspennende krise til for å tvinge detaljhandelen til å oppgradere teknologien sin og sette netthandel i første rekke. For at dette skal kunne foregå på en effektiv måte, må digital transformasjon, sikkerhet og bærekraft inngå i miksen.

Det er nå på tide at detaljhandlere gjør en skikkelig investering i teknologien sin, for dermed å skape mer sømløse arbeidsflyter og minimalisere det administrative arbeidet. Det kan gi dem et oppsving i produktivitet og gjøre dem i stand til å imøtekomme behovene til «vil ha det nå»-generasjonen, noe som åpner for en inspirerende kundeopplevelse.



Forutseende detaljhandlere er først og fremst ute etter å investere i disse typene teknologi:

Automatisk identifikasjon og arkivering av skannede dokumenter

Små og mellomstore detaljhandlere oppgir at automatisk identifikasjon og arkivering gir en rekke fordeler som alle medfører en betydelig produktivitetsøkning, inkludert tid spart på manuelt administrativt arbeid, færre feil og nedgang i driftskostnader.



Tegngjenkjenning ved skanning for å skape redigerbare filer

I tillegg til at dette sparer mye tid, blir det mindre dobbeltarbeid på medarbeiderne, som også rapporterer færre feil. Dermed kan de konsentrere seg om oppgaver der de skaper mer nytteverdi, noe som til syvende og sist øker produktiviteten.



Integrerte tredjepartssystemer, for eksempel digitale assistenter

Ved å innføre regelbaserte scenarioer som IFTTT-teknologi (If This Then That), som kan koble alle apper og enheter sammen, kommer man enda et steg nærmere intelligent automatisering av manuelle forretningsprosesser.

Bruk av digitale assistenter kan frigjøre tid generelt sett, slik at medarbeiderne kan fokusere på viktigere og mer produktivt arbeid, som å snakke med kundene. Men ny teknologi har også sine begrensninger. Etter GDPR har datasikkerhet blitt en enorm trussel for detaljhandlere. Vi snakker her om din mest verdifulle og potensielt farlige ressurs, nemlig kundedata.



Reell informasjonssikkerhet har tre hovedmål.

De omfatter både enhets- og informasjonssikkerhet:

- 1 Konfidensialitet – Beskytte fortrolig forretningsinformasjon for å sikre at den bare deles med den planlagte mottakeren
- 2 Integritet – Sørge for at enhetens maskinvare er sikker og motstandsdyktig mot hacking og andre eksterne trusler
- 3 Tilgjengelighet – Sørge for at enheten fungerer, og at den er tilgjengelig for autoriserte brukere som skal utføre viktige arbeidsoppgaver.



Viktigheten av å få frem bærekraftverdiene dine bør ikke glemmes

Det er tre viktige komponenter som detaljhandlere mener er nødvendige for å sikre etisk atferd (og som derfor i høyere grad foretrekkes av forbrukerne):

- 1 Forplikte seg til å bidra til tiltak mot klimaendring
- 2 Redusere avfall
- 3 Rettferdig behandling, lønn og muligheter for alle arbeidstakere



Noen tanker til slutt

I tillegg til å legge grunnlaget for fremtidsteknologi samt sikkerhets- og bærekraftteknologi, vurderer mange detaljhandlere også administrasjonssystemer som kan maksimalisere produktiviteten.

Altfor ofte blir skrivere og skannere sett på som en integrert, men grunnleggende del av kontoret. Å investere i den riktige intelligente skriverløsningen kan imidlertid få enorme fordeler for ethvert selskap, som for eksempel kan krysse av i rutene for bærekraft og sikkerhet.

Små og mellomstore detaljhandlere må finne en utskriftspartner som forplikter seg til å sikre deg mot eventuelle utskriftsrelaterte sikkerhetstrusler, å beskytte både dine egne data og dataene til kundene dine og å støtte deg på en bærekraftig måte, slik at det blir lett for deg å fokusere på kjernevirksomheten.

Uansett hvordan du bestemmer deg for å tilpasse deg endringene i detaljhandelen, kan du være trygg på at Brother alltid vil være «At your side».

brother
at your side

www.brother.no

Brother Norge, filial til Brother Nordic A/S

Karvesvingen 5, 0579 Oslo

Tlf.: 22 57 75 00

Alle spesifikasjoner er korrekte på utgivelsestidspunktet og kan endres. Brother er et registrert varemerke for Brother Industries Ltd.
Produktmerkenavn er registrerte varemerker eller varemerker for sine respektive selskaper.