

I denne udgave...

Detailhandel genopfundet

Sådan vil ny teknologi revolutionere
oplevelser i butikken

Informeret i alle faser

Promover mærkeloyalitet ved at give
kunder kontrol

Smukke indkøb

Sådan kan lys og projicering gøre
dig uforglemmelig

Oplevelsen i Østrig

Modernisering af POS
på en klassisk placering



Ved at holde forbrugerne informeret, mens de foretager deres købsbeslutninger, opbygges en tillid mellem din virksomhed og dine kunder for at forbedre loyaliteten og i sidste ende øge salget.

Når forbrugerne forsynes med et højt niveau af oplysninger i realtid på det helt rigtige tidspunkt, kan de få en fornemmelse af kontrol over deres købsoplevelse.

Denne samme følelse af kontrol i såvel fysiske butikker som online vil ultimativt føre til hurtigere købsbeslutninger i butikken og øge salget.

Hastighed og komfort er vigtige faktorer i forbindelse med overvejelser om, hvordan disse oplysninger videregives, da kunderne ønsker nem adgang til og at se de ting, de har brug for, når de har brug for dem og lige ved hånden.

I denne udgave af R&H Update udforsker vi disse ideer yderligere og ser på, hvordan virksomheder, herunder Epson, skaber spændende måder til at holde forbrugerne informeret og involveret i alle faser.

Hvis vi kan gøre noget for at hjælpe din virksomhed med at øge salget og give dine kunder den bedste oplevelse, kan du kontakte os på poseenquiries@epson.eu.



Duncan Ferguson

Administrerende direktør,
professionel udskrivning
og robotteknologi,
Epson Europe B.V.



UDFORMNING AF MORGENDAGENS DETAILHANDEL



Vi har spurgt 7.000 europæiske medarbejdere, hvordan de forventer, at detailbranchen vil se ud i de kommende år.

72 %

mener, at big data

vil hjælpe medarbejdere med at skabe bedre kundeoplevelser



**MEN SÅ ENKELT
ER DET IKKE**

Næsten halvdelen mener,

at kunderne ikke vil gå på kompromis med beskyttelse af personlige oplysninger for at få en skræddersyet oplevelse



69 %

mener, at VR- og AR-simulering

vil hjælpe kunder med at få en skræddersyet oplevelse



**FORBERED DIG PÅ
AUGMENTED REALITY**



3 ud af 5

mener, at der ikke længere vil være brug for kassemedarbejdere

MEN

**DETAILBRANCHENS
ÆNDRERE ANSIGT**

74 %

mener, at detailmedarbejdere bliver betroede varemærkeeksperter og -rådgivere i fremtiden

FORBERED DIG PÅ MORGENDAGENS ARBEJDSPLADS

Svar på tendenser inden for detailhandel hurtigere end nogensinde

Epson og PredictX har indgået partnerskab for at give forhandlere et væld af analyser i realtid til at identificere muligheder for vækst og omkostningsbesparelser.

Forhandlere kan nu bruge analyser i realtid til at tage fremsynede handlinger på et hurtigt voksende marked. Takket være Epsons Omnilink Merchant Services, der behandler Cloud-tilsluttede kvitteringsdata med hastigheder som aldrig før, kan PredictX nu give forhandlere en lang række fremsynede analyser i realtid.

Udstyret med oplysninger fra en livestream vil forhandlere, som har tilmeldt sig PredictX Retail-løsningerne, kunne reagere på nye tendenser. Dataene hjælper med at identificere succesfulde butikker og kategorier, så forhandlere kan udbrede og gentage succesfulde handlinger. De vil også være i stand til at identificere og gribe ind i forbindelse med butikker eller kategorier, der ikke klarer sig godt.

Detailhandlere kan bruge analyserne og AI-programmerne til at hjælpe med en række forskellige områder, herunder produktplacering, kampagneplanlægning, registrering af svindel, planlægning af arbejdsstyrke, lagerplanlægning, uddannelse af medarbejdere, reduktion af svindel og meget mere.

PredictX Retail-løsningen letter også byrden ved og hyppigheden af rapportering for økonomiafdelingen, hovedkontoret og administrerende teams takket være automatiserede rapporter, tendenser og dashboards - oprettet i realtid.

Keesup Choe, administrerende direktør hos PredictX, siger: "Vi er meget begejstrede for at indgå et partnerskab med Epson for at levere fremsynede analyser til detailhandlere. Vores partnerskab vil gøre det muligt for forhandlere at få et overblik over salg og drift, som tidligere ikke har været tilgængeligt pga. ikke-forbundne systemer i virksomheden. Adgang til intelligens fra kvitteringsdata i realtid gør det muligt for forhandlere at forudsige driftsmæssig ineffektivitet og prioritere handlinger for at optimere brugen pr. kunde."

Marc Tinkler, chef for produktmarketing i professionel udskrivning hos Epson Europe siger: "Forhandlere er under stort pres for at skabe resultater og har brug for alle de værktøjer, de kan have ved hånden, for at lette håndteringen af et udfordrende marked. Med denne løsning kan forhandlere få de oplysninger, de har brug for, når de har brug for dem, og træffe intelligente beslutninger til gavn for virksomheden."

Få mere at vide:

www.predictx.com

www.epson.dk



Informeret i alle faser

I dag, hvor personer kan foretage impuls køb via smartphones med levering samme dag eller bestille en taxa på få sekunder, har teknologien givet forbrugerne mere kontrol over deres købsoplevelse end nogensinde før.

De fleste forbrugere har nu forbindelse til internettet overalt og har vænnet sig at have et væld af oplysninger lige ved hånden. Den seneste teknologi i detailhandelen reagerer på denne tendens ved at sætte forbrugeren i centrum for processen, i kontrol og fuldt informeret.

De seneste udviklinger har anerkendt denne tendens og sat forbrugerne i centrum for processen, så de kan styre, hvad der sker, og være informeret.

I starten af købsprocessen har den nu indflydelsesrige forbruger adgang til en konstant voksende database af oplysninger vedrørende produkter og tjenester. Fra onlinekunde anmeldelser til websteder med produktsammenligninger - forbrugeren har aldrig været så velinformeret.

81 % af forbrugerne foretager research online og besøger flere konkurrerende onlinebutikker før et køb¹



De forventer i dag at bevare denne høje grad af kontrol under hele oplevelsen.

Hvor detaillandskabet online gør det nemt at undersøge produkter og tjenester, skal fysiske butikker holde fingeren mere på pulsen for at tilbyde nye måder til at imødekomme forbrugernes efterspørgsel på omgående adgang til oplysninger. Informativ skiltning i butikken er derfor afgørende for at kunne give kunderne en komfortabel betjening i fysiske omgivelser, så de får en tilsvarende grad af kontrol som under deres onlineoplevelse.

Digital skiltning sætter butikker i stand til at holde sig ajour og sætter kunderne i førersædet ved at give dem de nødvendige ressourcer til at træffe deres beslutninger. F.eks. kan et skilt over sko, der viser det resterende lagerantal af de enkelte størrelser, spare kunden for at bede om disse oplysninger. Det vil i sidste ende resultere i en mere tilfredsstillende samlet oplevelse.

Kundernes mulighed for at anvende teknologi såsom tablets vil hjælpe med at styrke den grad af kontrol, forbrugerne ønsker, mens de løbende bliver opdateret og aktivt involveret i processen, uanset om de bestiller et måltid, sporer klargøringen af ordren eller udfører betaling. Dette kræver, at virksomheder udvikler og distribuerer software, der er brugervenlig og passer perfekt ind i detailhandlens proces. For eksempel er apps, der giver køberne en butiksoversigt i realtid og sætter dem i stand til at finde og spore varer, en enkel metode til at opfylde behovet for omgående adgang til oplysninger.

Et andet karaktertræk ved informerede forbrugere er deres behov for omgående tilfredsstillelse. Ventetid er en afgørende kilde til forbrugermæssige frustrationer og kan føre dem til at drage negative konklusioner om, hvorfor de oplever forsinkelse. Hvis de oplever ventetid, skal de vide årsagen. Vis dem, hvad der sker, dvs. madforberedelsens faser i en restaurant eller pakkens placering i leveringsprocessen online. Dette involverer kunderne og minder dem om, at de bliver taget sig af ud over at øge deres tålmodighed og forbedre deres holdning til den service, de modtager.

Tydelige videoer, billeder og beskrivelser er afgørende. Nogle virksomheder er gået endnu længere ved at anvende teknologi såsom virtuelt skiftende lokaler for at give kunden så mange detaljer som muligt og visualisere, hvordan en vare vil passe ind i deres livsstil.



Under researchprocessen før købet viste følgende faktorer sig at være de vigtigste for forbrugerne: Garantioplysninger, prissætning, specifikationsoplysninger, betalingsoplysninger og leveringsoplysninger. En klar tilgængelighed af disse vigtige oplysninger for kunderne forenkler processen, så de hurtigere kan foretage købsmæssige beslutninger.

Oplysning af forbrugeren fører til større gennemsigtighed og ærlighed mellem virksomheden og kunden, hvilket skaber en gensidig tillid. Når en virksomhed har vundet kundens tillid, skulle der gerne ske en stigning i kundeloyaliteten, som medfører øget salg. Ved at kunne levere de oplysninger, forbrugerne efterspørger, når de har brug for dem, kan du effektivt opbygge en gruppe af trofaste kunder.



Om forfatteren:

Dr. Dimitrios Tsivrikos er en etableret akademiker og praktiker inden for virksomheds- og forbrugerpsykologi ved University College London (UCL). Dimitrios' forskning, undervisning og konsulentarbejde fokuserer på detailmarketing, varemærkekommunikation og adfærdsmæssige ændringer.

Sådan føjer visuel teknologi en ny dimension til kundeoplevelsen

Fremskridt inden for projiceringsteknologi giver mulighed for at se og interagere med besøgsoplevelser og detailmiljøer på nye måder.

Projiceringsteknologi ændrer visuel kommunikation på innovative måder inden for detailhandelen, hotel- og restaurationsbranchen samt turisme. Belysning og projicering arbejder sammen for at føje en ny dimension til kundeoplevelsen.

Når brands anvender projicering og skaber en god visuel effekt, der fanger folks opmærksomhed, imponeres ikke blot kunderne, billederne deles også på sociale medier - findes der nogen bedre måde at reklamere for en virksomhed på?

På grund af fremskridt i branchen er det blevet hurtigere og nemmere at implementere og anvende disse teknologier i langt højere grad



Vinduesdisplays, museumsudstillinger og kunstinstitutioner kan vækkes til live gennem video, bevægelsesmønstre og endda projicering af billeder på små genstande.

På grund af fremskridt i branchen er det blevet hurtigere og nemmere at implementere og anvende disse teknologier i langt højere grad. Når du går ind i en butik, kan du meget snart blive mødt af en lang række reaktivt indhold, produktoplysninger i realtid, virtuelle lokaliteter og bevægelsesgrafik. Museer vil vise interaktive oplysninger og videoer, der er relevante for kunstgenstanden, og endda projicere billeder på historiske objekter.

Et eksempel, der har gjort et varigt indtryk på mig, er Scotch Whiskey Experience, der bruger Epson 3LCD-projektorer til at projicere en videoanimation af en boksrumdør i virkelig størrelse, hvor besøgende går igennem efter præsentationen og ind i verdens største samling af Scotch Whisky.

Førende

Vi er kun ved starten af den slags interaktivitet, som fremtiden for projicering kan tilbyde, og Epson, verdens førende projektorproducent siden 2001, vil være på forkant med denne udvikling.

Jeg er spændt på, hvordan Epsons nye LightScene EV-100/105 vil føre an ved at projicere billeder i bevægelse på små genstande og uregelmæssigt udformede displays, så de vækkes til live med farver, design og bevægelse.



Neil Colquhoun,
administrerende direktør
for professionelle displays
i Epson Europe



Morgendagens detailarbejdsplads

Det nuværende detaillandskab er det svært at fornægte fremgangen i onlinebutikker. Men dette betyder ikke, at der ikke er plads til fysiske butikker, eller at de vil forsvinde.

Ved at fokusere på den enkelte kunde via yderst personlige og differentierede tilbud, kundegenkendelse og -analyse samt konvergensen mellem fysiske og digitale verdener kan detailhandelen stadig skabe deres egen værdifulde plads på butikshylderne.

Personlige oplevelser

En af onlinefordelene er den personlige oplevelse. Bring dette ind i den fysiske butik med sanserige oplevelser via Augmented Reality og virtual reality, og skab samtidig mere sociale områder i butikken, hvor salgsassistenten kan levere unikke, menneskelige interaktioner.



Skab mere kontakt

Det er i stigende grad blevet almindeligt for personer at søge online, før der foretages et køb i butikken. Udnyt dette ved at tilbyde afbalancerede online- og offlineoplevelser kombineret med eksklusive tilbud i butikken og rabatkuponer mod forventning om yderligere mersalg.

Gør den mere intelligent

Detailbutikken kan ikke længere nøjes med blot at gøre sig i tøjstativer. Udnyt Augmented Reality, holografisk projicering, intelligente tags og big data-analyser for at sætte skub på indkøb og gøre det mindre frustrerende, samtidig med at du trækker på kundeindsigt, opretter kunde profiler, forudsiger tendenser og sætter dig ind i, hvad dine kunder vil have.

Mere plads og flere produkter

Blot fordi butiksmiljøer bør være mere åbne og mindre trange betyder det ikke, at du skal tilbyde mindre. Valgmulighederne er altafgørende. Giv kunderne adgang til hele sortimentet uden at skulle finkæmme hele butikken med avanceret teknologi som mobilenheder, intelligente hylde, sensorer, beacons, virtuelle gange og touchskærme, så du kan have færre varer på lager, forenkle valgmulighederne, udløse nærhedsbaserede tilbud og sætte skub i beslutningsprocessen.

Hurtigere levering

Ny teknologi handler ikke kun om virksomhedens kundekontakt. Lagermedarbejdere, tid og effektivitet er derimod altafgørende. Hjælp dem med kunstig intelligens, der kan hjælpe med at administrere lagerbeholdninger og -navigation. Robotter kan også bruges til at spare på udgifterne og tiden i ekspeditionscentre for at sikre præcise leveringsdeadlines.

Revolution i automatisering

I fremtiden vil automatisering via droner og førerløse lastbiler kunne levere til private hjem, kontorer og afhentningssteder døgnet rundt. Levering bliver måske endda i flere tilfælde unødvendig, når 3D-printere bliver mere avancerede, da produkter så vil kunne købes og udskrives automatisk på destinationen.



Modernisering af institution i Østrig

Når det kommer til museer og offentlige rum, bliver det svært at finde et mere storslået og smukt sted end verdensmuseet i Wien.

Denne milepæl i den østrigske hovedstad er indbygget i slottet og borgen Hofburg og har tiltrukket tusindvis af besøgende dagligt til sine 400.000 antropologiske, arkæologiske og etnografiske udstillinger siden 1876.

Museet blev for nylig ombygget og renoveret for at genskabe bygningens skønhed og fik samtidig indarbejdet mere af det 21. århundredes teknologi og funktioner for at gøre det til et attraktivt sted langt ind i fremtiden. Som en del af denne renovering blev museets café ombygget til en traditionel og samtidig moderniseret café ved navn Cook, der ligger i hjertet af den storslåede søjlegangshal.

Kvalitet er varemærket for denne nyligt opgraderede café og bistro, hvor alt skal nå ekstremt høje standarder, lige fra kaffebønner til de daglige tilbud, personalet og udstyret. Derfor blev Epsons TM-m30-kasseterminalsprinter en vigtig del af cafeen ved valget af et kasseterminals-system.

"Siden åbningsdagen den 25. oktober 2017 har vi ikke haft selv det mindste problem med nogen af vores printere"

Disse ord kommer fra cafechefen Samuel Bergen, der har mange års erfaring inden for gastronomi. Samuel ved bedre end de fleste, at intet skal tages for givet, når det kommer til at drive en café eller restaurant.

"Vi udskriver dagligt hundredvis af kvitteringer - godt over 600 på vores travleste dage. Kunder har lovpligtigt ret til en faktura. Forsinkelser eller fejl ville ellers snart blive et alvorligt problem," siger Bergen.



Cook betjener tre kompakte TM-m30-printere, der hver er på kun 127 mm i længden - små nok til en praktisk placering hvor som helst, uden at de optager værdifuld plads. Muligheden for at betjene printerne via LAN eller trådløst LAN (WLAN) har givet endnu større fleksibilitet, da printerne kan placeres i køkkenet eller gæsteområdet uden behov for at tilslutte dem alle med kabler bagpå.

Printerne er tilsluttet en Android EPOS-app, så tjenerne kan tage imod ordrer direkte fra bordene, og printerne udskriver automatisk en kvittering, samtidig med at det højeste niveau af sikkerhed overholdes.

"Kvitteringssystemet og kasseterminals har et lukket WLAN-netværk, som ingen kan få adgang til," forklarer Bergen.

**Chefen Samuel
Bergen var meget
imponeret over
hastigheden, alsidigheden
og pålideligheden
af TM-m30-
kwitteringsprinter**



Gør alle besøg uforglemmelige

Avanceret, kompakt laserprojektor

LightScene EV-100 er den perfekte løsning til forhandlere, restauranter, barer og offentlige rum, der ønsker en wow-effekt i deres rum. Den lille laserprojektor kan producere billeder og videoer med høj farvelysstyrke på enhver overflade samt synkronisere med andre projektorer for at give en større effekt og monteres på gulvet, i loftet eller en lysskinne.

Mere lysstærk end nogensinde - op til tre gange mere levende farver

Visuel magi - projicer videoer eller billeder på enhver overflade lige fra tabeller til træer

Udskriv kvitteringer hvor som helst i butikken

Lille, stilfuld og pladsbesparende

Tilslut smartenheder over alt i dit detailmiljø - TM-m30 kan integreres i praktisk talt alle driftsmiljøer med en lodret eller vandret placering for at udbrede mobil tilslutning i butikken og levere en udskrivningsløsning, der er brugervenlig, hurtig og yder efter behov.

Gør dit POS-system fremtidssikkert - TM-m30 er ideel til forhandlere, der gerne vil skifte til tabletbaseret POS og forbedre kundeoplevelsen.

Fri placering - er pladsbesparende og kompakt, og det elegante design gør, at TM-m30 passer godt ind i et hvilket som helst detailmiljø.

Høj ydeevne, høj kvalitet - skræddersy indholdet på dine kvitteringer med avanceret grafik fra Europas førende producent af POS-printere.

Nyttige links

Spar energi og omkostninger med vores innovative og mest miljøvenlige POS-printere til dato.

www.epson.dk/ecopos

Vi samarbejder med førende Cloud-baserede POS-softwareudviklere om at hjælpe dig med at øge salget, fremme effektiviteten og administrere fastholdelsen af kunder. Hvis du vil finde den perfekte løsning til din forretning, kan du besøge:

www.epson.dk/isv

Forhandlere

Leder du efter en forhandler af Epson produkter i dit område? Eller efter en kvalificeret servicepartner til at reparere din enhed? Besøg www.epson.dk/support, indtast din adresse og vælg den lokalitet, du leder efter. Vi viser dig vej til den nærmeste Epson forhandler eller servicepartner.



EV-100



TM-m30

www.epson.dk/epos

På vores
forretningsblog
kan du læse
om de nyeste
synspunkter og
indsigter i detail- og
servicebranchen.
www.epson.dk/blog

¹ Stamford, Conn. "Study: 81% research online before making big purchases." CSA. <http://www.chainstoreage.com> (hentet den 16. juni 2017).

Hvis du ønsker yderligere oplysninger, kan du kontakte din lokale Epson afdeling eller besøge os på www.epson.dk

Epson Danmark
Tlf.: 44 50 85 85
Hotline: 32 72 92 10
www.epson.dk

Epson Danmark
Transformervej 6
2860 Søborg
Danmark

Varemærker og registrerede varemærker tilhører Seiko Epson Corporation eller deres respektive ejere. Produktoplysninger kan ændres uden varsel.

EPSON[®]