



Mullistus vähittäiskaupan alalla:

Miten koronapandemia
muutti teknologiainvestointeja

Tietoa raportista

Tässä raportissa tarkastellaan vähittäiskaupan tämänhetkistä tilannetta ja sitä, miten viimeksi kuluneet 1,5 vuotta ovat vaikuttaneet alaan. Raportti on laadittu Brotherin teettämän Euroopan-laajuisen kyselytutkimuksen perusteella. Kyselytutkimuksen toteutti tutkimusyritys Savanta.

Tutkimustietoihin on yhdistetty vähittäiskaupan alan brittiläisten ja saksalaisten asiantuntijoiden näkemyksiä sekä Logics Business Magazinen päätoimittajan ja vähittäiskaupan asiantuntijan Paul Hamblinin näkemyksiä.

Savanta:

Savanta on tiedonkeruuseen, markkinatutkimukseen ja konsultointiin erikoistunut yritys, jolla on toimipisteet Lontoossa ja New Yorkissa. Yritys syntyi, kun useat eri aloihin erikoistuneet yritykset yhdistyivät. Näin Savanta pystyy tarjoamaan kokonaisvaltaista tutkimuspalvelua useille eri aloille ja maantieteellisille alueille.

Savanta käyttää sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä, joiden avulla se luo perusteellisia näkemyksiä päätöksenteon tueksi. Tavoitteena on kannustaa yrityksiä muutokseen ja auttaa niitä tekemään tutkimustietoihin perustuvia päätöksiä.

Paul Hamblin

Paul Hamblin on Ison-Britannian ja Euroopan logistiikkaan erikoistunut kokenut kirjoittaja, toimittaja ja kommentaattori. Hän on tavannut ja haastatellut alan johtohenkilöitä Isossa-Britanniassa, Saksassa, Alankomaissa, Ranskassa, Ruotsissa, Saksassa, Italiassa, Espanjassa ja Belgiassa.



Contents

- Vähittäiskaupan teknologiatrendit Euroopassa
- Mihin teknologiaan vähittäiskaupan toimijat investoivat pandemian aikana?
- Pandemianjälkeiset välittömät suunnitelmat
- Tulevaisuudensuunnitelmat: vähittäiskauppojen investointitavoitteet
- Pitkän aikavälin menestyksen strategiset suuntaviivat
- Logistiikka ja kotiinkuljetukset
- Asiakastyytyvyyden varmistaminen kaikissa myyntikanavissa
- Digimuutoksen on oltava jatkuvaa

Pandemia sysäsi vähittäiskaupan eloonjäämistilaan

Kuluttajien käyttäytyminen muuttui, toimitusketjuissa ilmeni häiriöitä ja myymälät joutuivat sulkemaan ovensa hetkessä. Tässä nykyhistorian taloudellisesti ehkä suurimmassa murrostilanteessa vähittäiskaupan toimijat hakivat tukea teknologiasta.

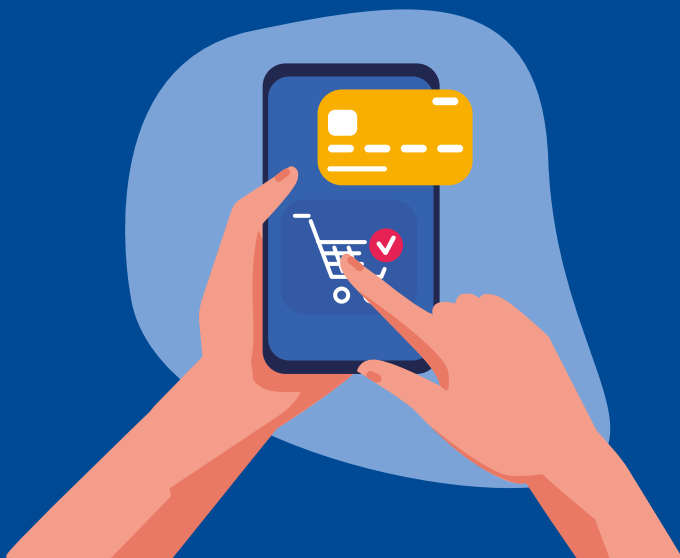
Halusimme ymmärtää pandemian mullistavia vaikutuksia vähittäiskauppaan ja sitä, miten alan yritykset reagoivat niihin ja mihin ne nyt keskittyvät. Halusimme tunnistaa vähittäiskaupan teknologioita, jotka houkuttelivat tekemään investointeja, ja sitä, miten vähittäiskaupan toimijoiden tärkeysjärjestykset muuttuivat suhteessa suunniteltuihin ja tuleviin investointeihin.

Siksi teetimme tutkimuksen, jossa markkinatutkimusyritys Savanta selvitti vähittäiskaupan päättäjien näkemyksiä koko Euroopassa. Tutkimukseen vastasi erittäin arvostettuja vähittäiskaupan asiantuntijoita ja toimittajia kaikkialta Euroopasta. He kertoivat kokemuksistaan ja suunnitelluista investointikohteistaan. Osa näiden asiantuntijoiden vastauksista on anonymisoitu, sillä ne saattavat olla kaupallisesti arkaluonteisia.

Asiantuntijat kertoivat, miten kriisi muutti asiakkaiden ostokäyttäytymistä hetkessä ja kiihdytti useita vähittäiskaupan teknologiatrendejä, jotka olivat jo nousussa.

Vähittäiskauppiat kaikkialla Euroopassa joutuivat reagoimaan kolmeen pandemian mukanaan tuomaan tärkeään trendiin: **ostotapahtumiin ilman käteismaksua (75 %)**, **verkkokaupan kysynnän kasvuun (73 %)** ja **tuotteiden saatavuuden ja kysynnän muuttumiseen (70 %)**.

Tässä raportissa kerromme näiden asiantuntijoiden näkemyksiä. Raportin on tarkoitus tukea alan käynnissä olevaa elpymistä ja tarjota syvällistä ymmärrystä teknologiainvestointien priorisoinnista sekä teknologian aikaansaamasta tehokkuuden, tuottavuuden, turvallisuuden ja vastuullisuuden paranemisesta.



75 %

vähittäiskaupan toimijoista kertoo, että pandemia on kiihdyttänyt uuden teknologian käyttöönottoa

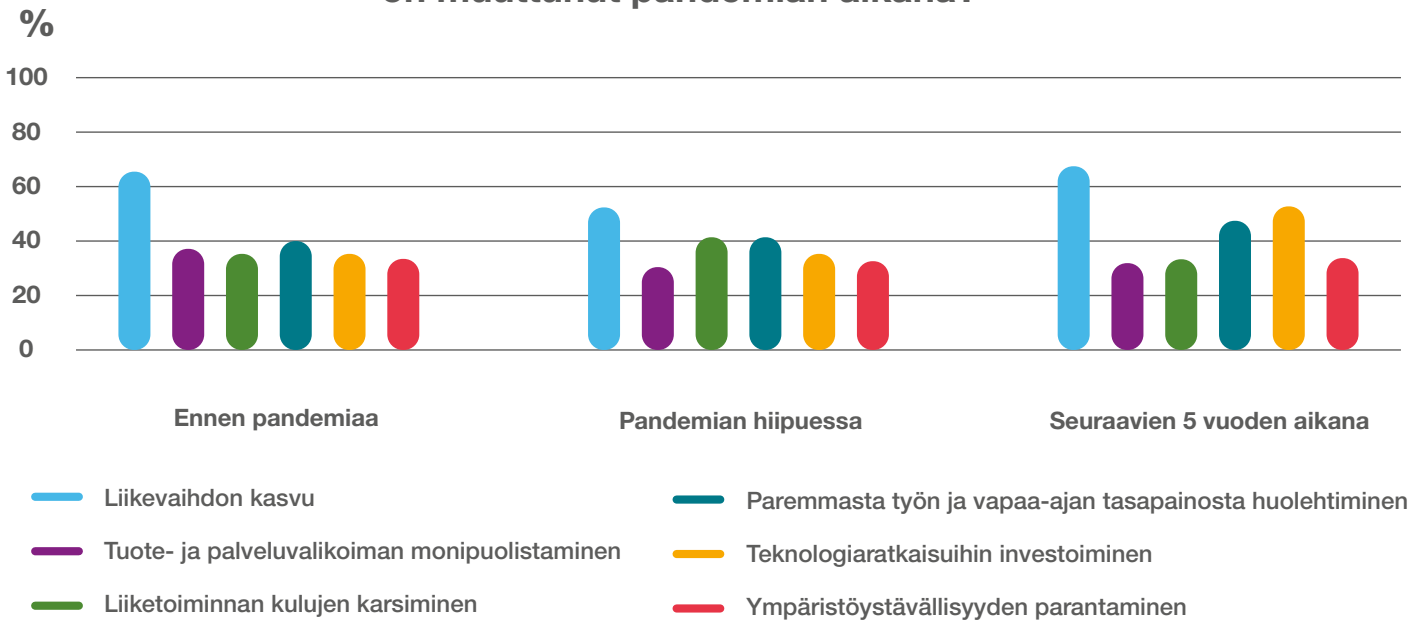


Vähittäiskaupan teknologiatrendit Euroopassa

Muuttuvien tavoitteiden ymmärtäminen

Pyrkiessämme ymmärtämään vähittäiskaupan teknologiahankintapäätösten taustalla olevia tekijöitä saimme selville, että tavoitteet muuttuivat, kun vähittäiskauppiat vastasivat pandemian tuomiin uusiin haasteisiin.

Miten yrityksesi strateginen tärkeysjärjestys on muuttunut pandemian aikana?



47 %

kertoo, että investoiminen teknologiaratkaisuihin on korkealla tärkeysjärjestyksessä seuraavien viiden vuoden aikana

Liikevaihdon kasvu pysyi tärkeänä tavoitteena koko kriisin ajan. Tarvetta liiketoiminnan kulujen karsimiseen aiheuttivat uudenlaiset pandemiaan liittyvät kulut, kuten henkilönsuojaimet ja suoja-pleksit, mutta nyt nämä kulut ovat väistyneet.

Vain yksi koko pandemian ajan merkitykseltään kasvaneista tavoitteista on jatkanut kasvuaan: työn ja vapaa-ajan tasapainosta huolehtiminen. Se kertoo paljon siitä, että kriisi synnytti pysyvän kiinnostuksen työtovereiden sekä fyysiseen että henkiseen hyvinvointiin.

On myös lohduttavaa huomata, että organisaatioiden ympäristösuunnitelmat säilyttivät asemansa pandemian tuomista haasteista huolimatta ja että ne ovat nyt tärkeysjärjestyksessä korkeammalla kuin koskaan ennen kriisiä.



Teknologiamenot kasvoivat räjähdysmäisesti pandemian aikana. Suurin muutos tapahtui kuitenkin investoinneissa teknologiaratkaisuihin.

Hieman yli kolmannes (36 %) vähittäiskauppiasta kertoi keskittyneensä teknologiainvestointeihin ennen pandemiaa, kun taas nyt lähes puolet (47 %) yrityksistä keskittyy niihin seuraavien viiden vuoden aikana.

Tämä voi viitata siihen, että vähittäiskaupan toimijoiden pandemian aikana tekemät teknologiainvestoinnit olivat pikemminkin reaktiivisia kuin strategisia, mutta nyt yritykset eivät enää keskity liiketoimintansa turvaamiseen vaan sen kehittämiseen vastustuskykyiseksi ja vastuulliseksi pitkällä aikavälillä.

On ilmeistä, että alan häviäjiksi ovat vaarassa päätyä ne vähittäiskaupan toimijat, jotka eivät ole pysyneet kilpailijoiden kehittyneiden ja virtaviivaistettujen prosessien tasolla ja jotka eivät ole pystyneet yhdistämään verkkokauppaa ja kivijalkakauppaa tai vastaamaan kuluttajien jatkuvasti kasvaviin odotuksiin.



Katsaus yrityksiin

IT-johtaja Vaatealan vähittäiskauppa, Iso-Britannia



Amazonin kaltaiset alan johtavat toimijat ovat muuttaneet ostokäyttäytymistä seitsemän tai kahdeksan viime vuoden ajan, mutta erityisesti viimeksi kuluneen vuoden aikana. Koronapandemia sai verkkokaupan kasvamaan räjähdysmäisesti, mutta Amazon oli valmistautunut kasvuun jo vuosia toisin kuin oma organisaatiomme, joka joutui kasvattamaan verkkokauppaa vain vuodessa.





Mihin teknologiaan vähittäiskaupan toimijat investoivat pandemian aikana?

Mihin seuraavista teknologioista tai toimenpiteistä yrityksesi on investoinut koronapandemian vuoksi?

Viisi yleisintä vastausta



Verkkoasiakaspalvelun parantaminen esimerkiksi reaaliaikaisella chat-toiminnolla



Kattavammat palautusehdot



Skannattujen asiakirjojen lajittelu ja arkistointi tekoälyn avulla



Verkkokauppakokemuksen parantaminen sovellusten ja lisätyn todellisuuden avulla



Sähköiset kuitit



Vähittäiskaupan toimijoiden investoinneissa näkyivät ymmärrettävästi siirtyminen verkkokauppaan ja mobiiliverkkokauppaan sekä halu optimoida asiakkaiden verkkokauppakokemusta, sillä asiakkaat eivät enää asioineet fyysisissä myymälöissä.

Vähittäiskauppiat alkoivat ottaa käyttöön reaaliaikaisen chatin kaltaisia toimintoja parantaakseen asiakaspalvelua, mahdollistivat verkossa maksamisen ottamalla käyttöön sähköiset kuitit ja kehittivät palautusehtojaan.

Eryteisesti palautusehtojen parannukset ovat olleet merkittäviä, kuten palautusajan pidentäminen, ja tavoitteena on tehdä asiakaspalveluprosesseista nopeampia, helpompia ja mikä tärkeintä, virheettömiä.

Yksi tässä prosessissa aiemmin lapsipuolen asemaan jäänyt osa-alue on selkeiden, kestävien ja täsmällisten merkintöjen tarve kaikissa toimitus- ja palautusprosessien vaiheissa. Investoinnit parhaiten soveltuviin merkintätarkekäsitelmiin kestävästä ja kannettavista laitteista suuren kapasiteetin teollisiin pöytätulostimiin ovat auttaneet varmistamaan, että asiakkaiden tiukat vaatimukset käsittely- ja toimitusajoista täyttyvät. Samalla toimitusvirheistä ja -ongelmista johtuvia kustannuksia on saatu pienennettyä.



Katsaus yrityksiin

SAP Special Applications -johtaja Leipomotuotteiden vähittäismyyjä, Saksa



Kehitimme itse ohjelmiston, joka mahdollisti tuotteiden toimittamisessa tarvittavien toimitusaatteiden digitoinnin. Kun tuotteet saapuvat tehtaalle ja toimitustiedot ovat jo valmiiksi järjestelmässä, ne tarvittiin vain välittää sähköisesti kuljettajalle. Pandemian aikanahan oli tärkeää välttää ihmisten välisiä kontakteja. Ennen koronapandemiaa 70 prosenttia läheteistä oli sähköisiä, nyt osuus on 90 prosenttia.



Näkemys: Viisi tärkeintä tekijää uusien merkintäjärjestelmien kysynnän taustalla

Pandemia kiihdytti verkkokauppaa kaikilla aloilla siitä huolimatta, että maailmanlaajuisissa toimitusketjuissa oli suuria häiriöitä. Yritykset siirtyivät verkkokauppaan. Tämä lisäsi niiden tarvetta teollisuuskäyttöön tarkoitetuille tulostimille, jotka tulostavat etikettejä lähetyksiin, varaston- ja omaisuudenhallintaan sekä varastojen keräily- ja pakkauslistoja varten.



Valmistusteollisuuden ja jakelutoiminnan suuret volyymit nojaavat nyt pitkälti ja lähes täysin teollisuuskäyttöön tarkoitettuihin tulostimiin, joissa on kovaa käsittelyä kestävä metallirunko ja jotka kestävät käytössä pitkään sekä tuottavat kestäviä ja lujia tarroja.



Nämä investoinnit eivät kuitenkaan rajoitu ainoastaan vaativiin ympäristöihin. Asiakkaiden odotusten täyttämiseksi tarjottavien toimitusvaihtoehtojen laajentaminen myymälätoimituksista verkko-ostosten noutoon myymälästä tarkoittaa, että merkintäratkaisuja tarvitaan aiempaa useammassa liiketoiminnan osissa.



Teollisuuskäyttöön tarkoitettujen etikettitulostimien käyttöönottoa ja yleistymistä kasvattaa vähittäiskauppioiden pyrkimys parantaa jäljitettävyyttä ja toimia alati muuttuvien asiakkaiden, lainsäädännön ja alan vaatimusten mukaisesti. Tällaisia aloja ovat esimerkiksi biotieteet sekä elintarvike- ja juomateollisuus.



Ratkaisujen hinnat ovat pudonneet, ja yhä useammat toimijat ovat lisänneet valikoimaansa edullisia tuotteita.



Samaan aikaan integroidut varastonhallintajärjestelmät muuntavat digitaaliseen muotoon monenlaisia päivittäin käytettäviä asiakirjoja, kuten rahtikirjoja, tilauksia ja laskuja, jotta ne voidaan lukea välittömästi. Se helpottaa myymäläyöntekijöiden ja esihenkilöiden työtä ja nopeuttaa tilausten toimituksia. Nyt vähittäiskaupan toimijoiden kiinnostus on myös herännyt tekoälyinvestointeihin, joiden avulla skannattuja asiakirjoja voidaan lajitella ja arkistoida automaattisesti (42 %).

Eurooppalaisen Logistics Business Magazine -lehden päätoimittaja Paul Hamblin kertoo, miten integroidut digitaaliset järjestelmät pystyvät huolehtimaan palautusprosessista, joka on yksi vähittäiskaupan kalleimmista haasteista: ”Monimutkaisetkin käytännöt voidaan automatisoida ottamalla käyttöön varastonhallintajärjestelmä, jossa on palautusten hallinta.

Tällaiset ohjelmistot helpottavat siirtymistä manuaalisesta työstä digitaalisiin prosesseihin ja parantavat palautusten seurantaakin sekä voivat tarjota mahdollisuuksia uusiotuotteiden myyntiin.”

Suosituimpien investointien joukossa olivat investoinnit lisättyyn todellisuuteen, sillä ne parantavat verkko- ja toimituskokemusta. Vaatealan vähittäismyyjä ASOS otti käyttöön lisätyn todellisuuden ja tarjosi verkkokauppansa asiakkaille mahdollisuuden pukea harkitsemansa asun virtuaalimallin päälle nähdäkseen, miten kokonaisuus toimisi. Tarkoituksena oli auttaa asiakkaita tekemään ostopäätöksiä ja vähentää palautuksia.





| Pandemianjälkeiset välittömät suunnitelmat

Vähittäiskaupan toimijat keskittyvät edelleen digitaaliseen asiakaskokemukseen.

Mitkä ovat lyhyen aikavälin keskittymiskohteet?

Tässä näkyy monien asiakkaiden siirtyminen verkkokauppaan pandemian ja rajoitustoimien ollessa voimakkaimmillaan ja ostokäyttäytymisen pysyvä muuttuminen.

Euroopan suurimmilla markkinoilla (Saksassa, Ranskassa, Alankomaissa, Italiassa, Espanjassa ja Isossa-Britanniassa) verkkokaupan osuus koko kaupasta oli 12 prosenttia vuonna 2019. Vuonna 2020 osuus nousi 16,2 prosenttiin ja vuonna 2021 se putosi 15,3 prosenttiin. Myynti on nyt asettumassa pandemiarajoitusten purkamisen jäljiltä, mutta lukujen perusteella verkkokaupan osuus on yhä kasvussa.

Vähittäiskaupan toimijat kertovat suunnittelevansa investointeja monenlaisiin teknologisiin ratkaisuihin, jotka parantavat asiakkaiden ostokokemusta verkossa. Mahdollisuudet lisätä arvoa asiakkaille ja erottua kilpailijoista ovat moninaiset ja ovat lisääntyneet merkittävästi edistyneistä verkkokaupparatkaisuista kehittyneisiin, integroituihin logistiikkaprosesseihin, jotka tukevat toimituksia ja palautuksia.

Varasto on ikään kuin uusi salainen taistelukenttä, jolla vähittäiskauppiat kilpailevat keskenään. Kehitystä tapahtuu niin tuotteiden keräilyssä saralla kuin varastoautomaatioissakin, ja investointeja tekeville on luvassa sekä kustannus- että tehokkuushyötyjä suhteessa kilpailijoihin.

Integroitujen järjestelmien ja prosessien yhdistämät monimutkaiset työnkulut, kuten runsaasti tietoa sisältävät viivakoodimerkinnot, kestävät ja hyvillä yhteysvaihtoehdoilla varustetut erikoistarratulostimet ja älykkäät skannausratkaisut luovat hyvän perustan lisäarvoteknologioille ja asiakkaiden odotusten täyttämiseksi.

Mihin seuraavista teknologioista tai toimenpiteistä mielestäsi kannattaisi investoida seuraavien kolmen vuoden aikana?

5 suosituinta vastausta



Verkkokauppakokemuksen parantaminen sovellusten ja lisätyn todellisuuden avulla



Sähköiset kuitit



Verkkoasiakaspalvelun parantaminen (esim. reaaliaikainen chat)



Sähköiset merkinnät



Skannattujen asiakirjojen lajittelu ja arkistointi tekoälyn avulla



Näkemyks: Miksi tarramerkinntät ovat varastoissa niin tärkeitä keräilyn kannalta?

Tilausten toimitusnopeus on noussut tärkeäksi tekijäksi, kun kuluttajat valitsevat ostopaikkaa. Yli kaksi kolmasosaa (68 %) kuluttajista sanoo, että nopea toimitus saisi heidät tilaamaan verkosta. Kun kuluttajilta kysyttiin, mitä nopea toimitus tarkoittaa, 36 % sanoi sen tarkoittavan toimitusta samana päivänä.

Sitä mukaa kuin verkkotilausten ja tuoteartikkelien määrä kasvaa, kasvaa myös toimitusketjun läpinäkyvyyden ja jäljitettävyyden merkitys monikanavaratkaisun onnistumiselle.

Verkkokauppatoimituksissa jokainen sekunti on tärkeä. Siksi tällaisissa nopeatempoisissa ympäristöissä tarvitaan tarratulostusratkaisu, joka tukee toimintaa ja auttaa tilausten keräilyöitä tulostamaan tarroja varastossa liikkueissa nopeasti ja tarkasti.

Mobiilitarratulostimet, joilla voi tulostaa 2, 3 tai 4 tuuman levyisiä tarroja, ovat kevyitä, pienikokoisia ja erittäin kestäviä. Ne täyttävät vähittäiskauppojen varasto- ja logistiikkatarpeet.

Vaativissa ympäristöissä käytettävien laitteiden tulee olla IP54-luokiteltuja, jotta ne kestävätkö kosteutta ja pölyä. Lisäksi niiden tulee olla pudotustestattuja.



Esimerkiksi kuljetushallintasovelluksissa asiakkaat voivat seurata lähetystensä etenemistä, mikä vähentää lähetyksiin liittyviä kyselyjä. Tällainen vuorovaikutteisuus tukee myös vähittäiskaupan prosesseja ja karsii kustannuksia.

Logistics Business Magazine -lehden päätoimittaja ja alan asiantuntija Paul Hamblin selittää: ”Kun asiakkaat saavat tiedon lähetyksensä toimituksen tilasta ja viivästymisistä, toimitus onnistuu todennäköisemmin ensimmäisellä toimitusyrityksellä eikä useita yrityksiä tarvita. Jos asiakas taas ilmoittaa kuljetusyritykselle, milloin hän ei ole tavoitettavissa, sovellusten reitinoptimointiohjelma reitittää kuljetuksen uudelleen, mikä säästää aikaa ja polttoainetta. Kun ajoneuvokanta on suuri, huippuluokan reititys- ja telematiikkaohjelmistot voivat pienentää polttoaineenkulutusta ja hiilidioksidipäästöjä merkittävästi.”

Ne vähittäiskaupan toimijat, jotka eivät vielä ole valmiita siirtymään automaattisiin pakkaus- ja merkintäratkaisuihin, voivat pienentää toimintansa ympäristövaikutuksia esimerkiksi tekemällä muutoksia pakkausmateriaaleihin (kierrätettyihin ja kierrätettäviin), käyttämällä tulostimien virransäästötoimintoja ja tulostamalla lähetteet automaattisesti kaksipuolisina.



Tulevaisuudensuunnitelmat: vähittäiskauppiaiden investointitavoitteet

Mihin vähittäiskaupat investoivat pitkällä aikavälillä?

Datan perusteella voidaan tunnistaa kaksi tärkeää vähittäiskaupan toimijoiden sijoitusstrategian osa-aluetta: paremman yleiskuvan saaminen omasta toiminnasta ja asiakastarjonnan kehittäminen.

Kun otetaan huomioon alaa kahden viime vuoden aikana koetellut epävarmuus, ei ole yllättävää, että vähittäiskauppiat pyrkivät saamaan paremman käsityksen omasta toiminnastaan ja hallitsemaan sitä paremmin. Lähes kaksi kolmasosaa (62 %) kyselyyn vastanneista kertoo, että kysynnän ennustaminen vaikeutuu jatkuvasti, ja seitsemän kymmenestä (70 %) kertoo, että pandemia vaikeutti tuotteiden saatavuutta.

Mitä hyötyjä yritys voi saavuttaa investoimalla näihin teknologioihin tai toimenpiteisiin?

5 suosituinta vastausta



Täsmällisemmät ennusteet



Henkilökohtaisempi asiakaskokemus



Parempi varastonhallinta



Pienemmät ympäristövaikutukset



Myyntin kasvu

Vähittäiskaupat tarvitsevat täsmällistä ja reaaliaikaista dataa siitä, mitä niiden liiketoiminnassa ja toimitusketjuissa tapahtuu. Näin ne pystyvät havaitsemaan mahdolliset ongelmat aikaisin, reagoimaan niihin ja välttämään kalliita virheitä. Ne hyödyntävät teknologiaa ennusteiden parantamiseen (37 %), varastonhallintaan (33 %), myyntin raportointiin (31 %) sekä kysynnän ja tarjonnan seurantaan (31 %). Järjestelmät ja prosessit on tärkeää rakentaa joustaviksi, jotta vähittäiskaupan toimijat pystyvät suunnittelemaan ja toteuttamaan strategioitaan täsmällisesti sekä tekemään päätöksiä tulevista investoinneista.

On odotettavissa, että asiakaskeskeisyys säilyy tärkeänä pitkän aikavälin tavoitteena ja että asiakkaat hyötyvät jatkuvista investoinneista henkilökohtaisempaan asiakaskokemukseen (34 %), täsmällisempiin asiakastietoihin (31 %), saumattomampaan monikanavakokemukseen (30 %) ja asiakaslähtoisempään tarjontaan (29 %).



Katsaus yrityksiin

Maailmanlaajuinen varainhallintajohtaja FMCG-vähittäismyyjä, Iso-Britannia



Kysynnän ja tarjonnan häiriöitä esiintyy useammin, mikä hankaloittaa varastonhallintaa. Koronapandemia sai ihmiset ymmärtämään, että kevyet toimitusketjut voivat olla erittäin haavoittuvia. Kaikkia tuotteita ei enää pyritä saamaan samalta toimittajalta, vaan olemme monipuolistaneet toimittajakuntaamme.





Pitkän aikavälin menestyksen strategiset suuntaviivat

Muut strategiat, jotka auttavat vähittäiskaupan toimijoita selviytymään pandemian jälkimainingeissa.

Kun vähittäiskaupassa nyt siirrytään pandemian alun nopeasta ongelmanratkaisusta strategisempaan toimintaan, toimijat keskittyvät enemmän pohjustamaan tulevaa menestystä.

Niiden vähittäiskaupan toimijoiden määrä on kaksinkertaistunut pandemiaa edeltävältä ajalta (nyt 39 %, ennen pandemiaa 21 %), jotka keskittyvät pitkän aikavälin investointikustannuksiin päivittäisten operatiivisten kustannusten sijaan. Muutos näkyy siinä, miten toimijat suhtautuvat teknologiaan pohtiessaan liiketoimintansa uutta tärkeysjärjestystä.

Viisi trendiä, jotka jatkuvat pandemian jälkeenkin



Verkkokaupan yleistyminen



Kilpailu isojen vähittäiskauppioiden kanssa käy vaikeammaksi



Kysynnän kasvu kuormittaa logistiikkaa



Verkkorikollisuuden lisääntyminen



Mobiileista maksutavoista tulee normi

Pandemia kasvatti verkkorikollisuuden mahdollisuutta valtaosassa yrityksiä. Uhkat voivat liittyä työskentelytapojen muutokseen tai verkkorikollisten toiminnan lisääntymiseen, mutta riskit eivät ole jääneet huomaamatta, sillä 69 % on kiinnittänyt huomiota verkkorikollisuuden torjuntaan.

Vaikka verkko muuten olisi vankasti suojattu, vanhentuneet teknologiat ja järjestelmät voivat tarjota tunkeutujille helpon pääsyreitän. Siksi vähittäiskauppioiden tulee huolehtia siitä, että kaikki verkkoon liitetyt laitteet ja ohjelmistot, kuten tulostimet, on suojattu asianmukaisesti. Yksi tapa suojata toimintoja on ottaa käyttöön hallintateknologia, johon sisältyy palveluntarjoajan tekemä tietoturvaohjelmien kartoitus, suojaus ja valvonta.



Katsaus yrityksiin

IT-johtaja vaatealan vähittäiskauppa, Iso-Britannia



Verkkorikollisuus on ajankohtainen aihe minun alallani tällä hetkellä, erityisesti kiristyshaittaohjelmat ja vastaavat. Meillä on hyvä vakuutusturva, mutta on epävarmaa, oikeuttaako tietojen vaarantuminen kaikissa tilanteissa korvaukseen. Pandemian aikana verkkorikollisuus ja luvaton hakkerointi lisääntyivät huomattavasti, erityisesti viimeksi kuluneen vuoden aikana.





Paranna tulostinturvallisuutta

Useampi kuin joka kymmenes yrityksiin kohdistuva tietomurto liittyy tulostimeen, ja näistä 59 prosenttia johtaa tietojen katoamiseen.

Riskeistä huolimatta tulostimien suojaamisen ja verkkorikollisten tavallisimmin käyttämien haavoittuvuuksien poistamisen ei tarvitse olla vaikeaa eikä aikaa vievää. Muista nämä viisi asiaa:

Näkemys: Viisi tärkeintä tapaa parantaa tulostinturvallisuutta

1

Suhtaudu tulostimeen kuten muihinkin verkon laitteisiin

Suhtaudu tulostimiin kuten palvelimiin ja työasemiin. Tulostimet vaativat samat tietoturvatimet kuin muukin infrastruktuuri: on tärkeää konfiguroida ne oletusasetusten muuttamiseksi ja säännöllisistä tietoturvapäivityksistä huolehtimiseksi. Valitse tulostintoimittaja, jolta saat neuvoja tulostinturvallisuusasioissa ja toimi neuvojen mukaan.

2

Huolehdi vankasta käytön valvonnasta

Käyttöoikeudet ja niihin liittyvät turvaominaisuudet on tärkeää toteuttaa harkiten. Edistyneimpien toimintojen tulee olla vain luottokäyttäjien käytettävissä, ja kaiken tulee olla salasanasuojattua.

3

Laiteohjelmisto- ja laitteistopäivityksistä tulee huolehtia säännöllisesti

Pidä laitteisto ajan tasalla. Verkkorikollisten ja ohjelmistokehittäjien kilpajuoksun tahti on ankara. Siksi ajuri- tai laiteohjelmistopäivityksen asentamatta jättäminen voi saattaa yrityksen verkon hakkeroinnille alttiiksi. Jos tulostimet ovat niin vanhoja, ettei niitä enää voi päivittää, on aika korvata ne turvallisemmilla vaihtoehdoilla.

4

Sisäänrakennettu kokonaisvaltainen salaus

Huolehdi datan salauksesta siihen hetkeen asti, kun väriaine koskettaa paperia. Näin riski tulostimelle lähetettyjen tai sille tallennettujen tietojen kaappaamisesta pienenee.

5

Käytä aina alkuperäistarvikkeita

Käytä aina Brotherin aitoja tarvikkeita, kuten siirtohihnoja ja rumpuyksiköitä, joissa on puhdistustoiminto, jotta tulosteisiin ei jää jälkiä. Ei-alkuperäisiin tarvikkeisiin voi jäädä jälkiä tehdyistä tulostustöistä, jotka voivat näkyä muissa tulosteissa.



Logistiikka ja kotiinkuljetukset

Näin varmistat onnistuneen asiakaskokemuksen

Vähittäiskaupan toimijat ovat alkaneet ratkoa logistiikkatoimintoihinsa kohdistuvien vaatimusten kasvua. Kolme viidestä (62 %) kertoo asiakkaiden kysynnän lisääntymisen kuormittavan nykyistä logistiikkainfrastruktuuria.

Lähes sama osuus (64 %) kertoo, että logistiikkatoimintaa ja liiketoiminnan tavoitteiden täyttämistä haittaavat käsin tehtävät työvaiheet tai hitaat prosessit, jotka voitaisiin automatisoida.

Parantaakseen verkkokaupan asiakaskokemusta vähittäiskauppiat ovat lisänneet seurantapalveluja (62 %), reaaliaikaisia tietoja kuljetusyhtiöltä ja toimituksista (56 %) sekä click & collect -palveluja (56 %), sillä kuluttajat ovat alkaneet pitää näitä perusvaatimuksina.



Sen seurauksena kotiinkuljetusten digitalisaatio on lisääntynyt, ja kolme neljäsosaa (73 %) kertoo, että digitaaliset työnkulut ovat paperipohjaisia järjestelmiä tehokkaampia. Vähittäiskauppiat ovat toteuttaneet myös muita uudistuksia, kuten ottaneet käyttöön sähköiset kuitit (87 %), fyysisten asiakirjojen skannauksen (80 %), skannattujen asiakirjojen lajittelun ja arkistoinnin tekoälyn avulla (73 %) ja tekstintunnistusohjelmistoja (68 %).



Katsaus yrityksiin

Toimitusjohtaja Leipomotuotteiden vähittäismyyjä, Saksa



Kuluttajat ovat paljon vaativampia. He edellyttävät reaaliaikaista seurantaa, joka meillä on käytössä. Lisäksi tarjoamme myös pikatoimituksia. Se on huomattavasti kalliimpaa, mutta koska asiakkaat käyttävät sitä usein, kuluttajat selvästi arvostavat nopeita toimituksia. Vuonna 2020 pikatoimitusten osuus kasvoi noin 40 %.





Alan asiantuntija ja päätoimittaja Paul Hamblin kommentoi kyselytutkimusta näin: ”Varastohallintaohjelmistot, jotka optimoivat vähittäiskaupan toimijan varastossa tai jakelukeskuksessa sijaitsevien tavaroiden auditoinnin ja varastoinnin, tuottavat yrityksille suuria hyötyjä.

Automatisoitu keräily, kuten lisääntynyt robottiteknologia, on tärkeä osa-alue verkkokaupan ja kivijalkakaupan jakelukeskuksissa.

Vähittäiskaupan toimijat ottavat käyttöön teknologiaa, joka kasvattaa tilausten keräilyn nopeutta ja täsmällisyyttä ja mahdollistaa ympärivuorokautisen toiminnan erityisesti ruuhkahuippuina, kuten joulu- tai Black Friday -kaupassa.”

Jotta nämä prosessit voivat toimia, ne edellyttävät täsmällistä, tehokasta ja runsaasti dataa käsittelevää tunnistusteknologiaa. Esimerkiksi viivakoodimerkintöjen avulla vähittäiskauppiat voivat lisätä tuotteisiin ja lähetyksiin kaikki tarvittavat tiedot, jotka mahdollistavat tuotteiden löytämisen ja tunnistamisen sekä tilausten nopean lähettämisen.



Näkemys: Kolme huomionarvoista asiaa oikean tarran valinnassa

Merkintävirheistä voidaan veloittaa jopa tuhannen euron rangaistusmaksu lavaa kohden, mikä voi syödä merkittävän osan logistiikkayhtiön katteesta. Siksi on tärkeää huolehtia siitä, että tarramerkinnot täyttävät standardien vaatimukset. Tässä on tärkeää kiinnittää huomiota kolmeen asiaan:

Kiinnittyvyys eri pinnoille

Riippumatta siitä, kiinnitetäänkö tarra suoraan sileään vai kaarevaan pintaan, tulee tarraliiman ja -materiaalin tulee soveltua käyttötarkoitukseen.



Lämpötila

Suuret lämpötilan muutokset voivat kuluttaa tarramerkinnot nopeasti. Jos tuote tai lähetys on ulkona tai kuljetuksessa pitkään, tulee se merkitä tarralla, joka kestää ääriämpötiloja, kuten erittäin kuumaa tai kylmää.



Kestävyys

Monet lähetykset altistuvat toimitusketjun aikana kosteudelle ja kemikaaleille, minkä vuoksi tarrojen on oltava erittäin kestäviä.



Monet vähittäiskauppiat ovat jo saaneet merkittäviä hyötyjä varastohallintaohjelmistoista. ”Tietojen täsmällisyys on nyt 100 %, kun se ennen ohjelmiston käyttöönottoa oli 85 %. Virheiden määrä on vähentynyt 90 %, keräilyaika on parantunut 95 % ja tilan hyödyntäminen 95 %”, kertoo Union Coop -vähittäisketjun varastohallintaprojektin johtaja Kashif Rasheed.

Paremmassa täsmällisyydessä, mutta myös muiden varastohallinnan prosessien tehostamisessa auttavat hienostuneemmat, integroidut merkintäjärjestelmät, joihin on saatavilla laaja valikoima pöytä- ja mobiilitarratuloistimia.

Gary Carlile toimitustenhallintaohjelmistojen asiantuntijayrityksestä nShift toteaa:

”Valtavia tehokkuushyötyjä voidaan saavuttaa käsittelemällä tilaukset vähittäiskauppiaan omassa varastossa tai kolmannen osapuolen logistiikkapalvelussa, joka tuottaa oikeat tarramerkinnot oikeaan aikaan ja toimii yhteen useiden kuljetuspalvelujen kanssa.

Tavoitekäsittelyaikamme on 500 millisekuntia tapahtumatulostetta kohden, joten kun varastohallintajärjestelmä tekee pyynnön alustallemme, käsittelemme sitä jo.”





Asiakastyytyväisyyden varmistaminen kaikissa myyntikanavissa

Asiakaskokemuksen parantaminen verkko- ja kivijalkakaupassa

Fyysinen ja virtuaalinen ostokokemus nivoutuvat entistä enemmän yhteen: asiakas huomaa tuotteen sosiaalisessa mediassa, tarkistaa saatavuuden yrityksen verkkosivuilta, käy sovittamassa sitä myymälässä ja lopulta ostaa sen verkosta. Kaikkien näiden osa-alueiden tulee olla yksilöllisiä ja saumattomia.

Se edellyttää yhdenmukaista asiakasdataa kaikista kanavista ja sijainneista, jotta asiakkaille voidaan kohdentaa heitä kiinnostavaa markkinointia, oikeita tuotteita ja erinomaista asiakaspalvelua ja jotta maksamisen turvallisuudesta voidaan huolehtia.

Amazonia on jo pitkään pidetty ensiluokkaisena, integroidun verkkoasiakaspalvelun toimijana ja se on asettanut riman korkealle kaikille muille vähittäiskauppiaille.

Useimmille vähittäiskauppiaille tilanne on kuin leikkisi hippaa verkkokauppajätin kanssa. Pandemian tuottaman sysäyksen ansiosta vähittäiskaupan toimijat investoivat kuitenkin nyt kokonaisvaltaisiin verkkokaupparatkaisuihin, jotka parantavat digitaalisia prosesseja, taustatehtäviä ja asiakaskokemusta.

Kilpailuedusta kamppaillessaan vähittäiskauppiat jatkavat uusiin ja kehittyviin teknologioihin investoimista. Tutkimuksessa kävi ilmi, että yritykset valmistautuvat kasvattamaan teknologiakustannuksiaan pandemianjälkeisessä maailmassa. Huomionarvoista on, että oikotietä onneen ei ole eikä mikään yksittäinen ratkaisu yksinään takaa tehokkuutta, kustannussäästöjä ja turvallisuutta.

Vaikka vain hieman yli kolmanneksella (36 %) investoinnit teknologiaratkaisuihin olivat tärkeä tavoite ennen koronakriisiä, kolme neljäsosaa (75 %) kertoo, että pandemia kiihdytti ratkaisujen käyttöönottoa. Saatamme nyt nähdä, että vähittäiskaupan teknologiainvestointeja aletaan lähestyä strategisemmin (tai palata siihen). Saumaton tiedonkulku elintärkeiden laitteiden, kuten tarratulostimien ja integroitujen varastojärjestelmien, välillä tulisi olla tärkein tavoite tehokkaita prosesseja rakennettaessa.

Näkemykset: Jonojen vähentäminen myymälöissä

Vähittäiskaupassa kassa voi sijaita missä vain, sillä mobiilimaksuja voidaan ottaa vastaan siellä, missä asiakas on.

Toteutettiinpa kassatoiminnot jonotusta vähentävillä mobiilimaksupäätteillä, toimintaa sujuvoittavilla itsepalvelupäätteillä tai ilman käteistä hygieniasyistä, teknologia helpottaa ja nopeuttaa toimintaa ja muuttaa asiakaskokemusta.

Tämän muutoksen ytimessä ovat joustavat lähimaksujärjestelmät. Yritykset, jotka ovat valmiita hyppäämään käteismaksuttoman vallankumouksen kelkkaan, todennäköisimmin menestyvät vähittäiskaupan 'uudessa normaalissa' tilanteessa.

Vähittäiskaupassa käytetään myös enenevässä määrin mobiileja merkintäratkaisuja. Näin varmistetaan, että jokaisessa tuotteessa on asianmukaiset merkinnät, mikä lyhentää asiakkaiden odotusaikaa. Samalla laitteella voidaan tulostaa ja skannata myös kuitteja missä vain.



Päätelmät: Digimuutoksen on oltava jatkuvaa

Pandemia paljasti ja kärjisti vähittäiskaupan toiminnassa jo olemassa olevia heikkouksia. Se synnytti ennennäkemättömän verkkokauppabuumin, ja vaikka osa vähittäiskauppiaista oli valmistautunut hyvin, osa joutui takaa-ajajan asemaan ja osa tipahti kyydistä.



Vastatakseen muuttuneeseen tilanteeseen vähittäiskaupan toimijoiden piti nopeasti ottaa käyttöön uusia verkkokanavia ja digitoida tuellamme työnkulujaan.

Alkuun kyse oli puhtaasti eloonjäämisstrategiasta, jossa moni onnistuikin.

Nyt käytössä on järjestelmiä, jotka auttavat säästämään resursseja, tehostamaan toimintaa ja parantamaan asiakaskokemusta.

Silti nyt ei ole aika jäädä lepäämään laakereillaan.

Vähittäiskaupan alalla katteisiin kohdistuu aina painetta, ja hyvinkin pienillä parannuksilla voi olla suuri merkitys.

Vähittäiskauppiaiden onkin tutkittava toimintaansa ja selvitettävä kehitysmahdollisuuksia. Brother on sitoutunut olemaan asiakkaidensa tukena – At your side.

Sitä mukaa kuin ala kehittyy ja muuttuu, ne toimijat, jotka tarttuvat haasteeseen ja ottavat käyttöön oikean teknologian ja oikeat asiantuntijat, pystyvät ottamaan tulevaisuuden haltuun parhaiten.



Katsaus yrityksiin

Maailmanlaajuinen varainhallintajohtaja FMCG-vähittäismyyjä, Iso-Britannia



Yllätyimme siitä, että toimintamme oli niinkin joustava muutokselle. Tavallisesti laadimme liiketoiminnan jatkuvuussuunnitelmia selvitäksemme haasteista, ja olimme mallintaneet joitakin mahdollisia skenaarioita, mutta pandemiaa kukaan ei ollut osannut mallintaa. Siitä huolimatta tilanteemme puolentoista vuoden kuluttua oli suhteellisen hyvä.



brother

at your side

Yhteystiedot:

www.brother.fi

Brother Finland

Äyritie 12 B, 3. kerros, 01510 VANTAA

Puh. 09 875 921

Kaikki tiedot ovat paikkansapitäviä painohetkellä. Tietoja voidaan muuttaa ilman ennakkoilmoitusta. Brother on Brother Industries Ltd:n rekisteröity tavaramerkki. Muut tuotenimet ovat niiden omistajien rekisteröityjä tavaramerkkejä.