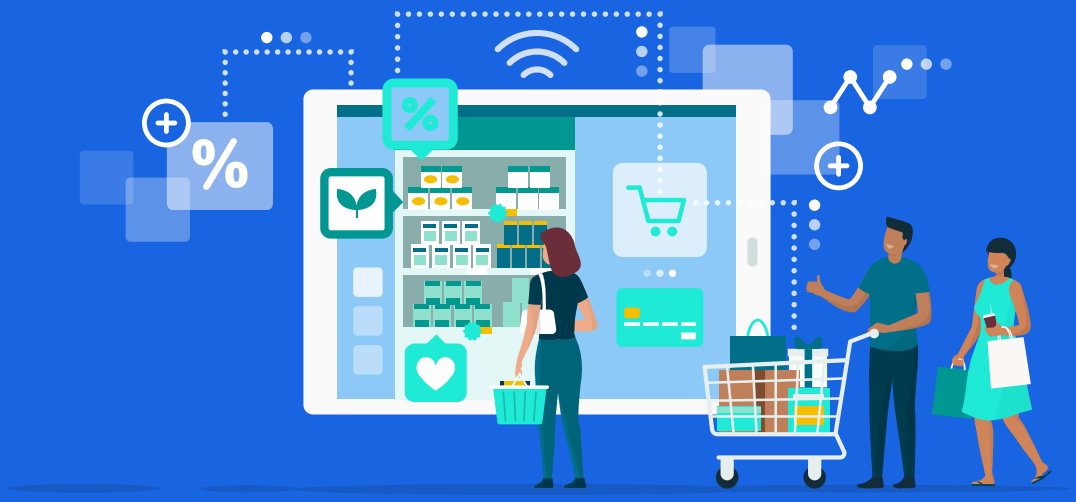
brother
at your side

# Teknik inom detaljhandeln

## En digital omvandling av din verksamhet

**Forskningsbaserad**
rapport

**www.brother.se**



# Innehåll


**Inledning: Köp direkt – detaljhandelns snabba omvandling**

**Metod och målsättningar**

---

**Detaljhandelns utveckling inom tre viktiga områden**

**1) Digital omvandling inom detaljhandeln**
– den nya tekniken som möjliggör effektiv förändring

**2) Säkerhet och kunddata**
– skydda din värdefullaste tillgång

**3) Hållbarhet och medvetna konsumenter**
– hemligheten bakom en grönare verksamhet

---

**Från leveranskedjor till butiksgolv**
– hur kan utskrifter, skanning och etiketter hjälpa detaljhandeln?

**”At your side”**
– hur kan Brother underlätta din digitala övergång?

**Sammanfattning och viktiga punkter**

# Inledning: Köp direkt – detaljhandelns snabba omvandling

**Vi lever i en allt mer komplex och snabbföränderlig tid. Detaljhandeln präglas starkt av detta eftersom den måste bemöta kundernas förändrade köpbeteenden och förväntningar. Det finns knappt några detaljister kvar som enbart interagerar med sina kunder i fysiska butiker och förlitar sig på traditionella, tungrodda leveranskedjor. Sedan e-handeln föddes ser detaljhandeln helt annorlunda ut.**

Den här utvecklingen har påskyndats enormt av den globala pandemi som tvingade detaljhandeln att i vissa fall ställa om helt till e-handel.

Coronakrisen kan i framtiden mycket väl komma att ses som den händelse som verkligen fick e-handeln att blomma ut. Den utveckling som före pandemin visade på en stabilt men relativt långsamt uppåtgående trend har nu slagit alla rekord. De detaljister som redan haft fullt fokus på e-handel har blomstrat, medan de butiker som främst satsat på fysisk försäljning har tvingats till snabb förändring.

Behovet av en tydlig onlinenärvaro och snabba leveranser är helt enkelt större än någonsin.

Även före pandemin såg konsumenterna inte längre någon skillnad på att shoppa i butik och på nätet, och använde sig ofta både av kanaler online och offline i ett och samma köp. Den flerkanaliga upplevelsen är med andra ord överlägsen. Målet är kundnöjdhet.

Som den här forskningsrapporten kommer att visa är tekniken den främsta drivkraften bakom detaljhandelns omvandling, men samtidigt bara en av alla bitar i pusslet.

Tekniken fortsätter att skapa nya möjligheter, men innebär samtidigt utmaningar, i synnerhet i fråga om säkerheten. De detaljister som utsätter sina kunder för risker kan snart stå helt utan. I takt med att allt mer kundinformation lagras online riskerar de detaljister som inte lyckas inge förtroende och visa att de efterlever etiska riktlinjer att förlora sina kunder, och i vissa fall drabbas av höga GDPR-böter.

Även hållbarhetsfrågor har stor betydelse för detaljhandelns utveckling. Kunderna kräver större transparens och kunskap om var deras varor kommer ifrån för att kunna minska klimatpåverkan från sina köp. Det har lett till ett uppsving för mängder av miljövänliga innovationer. För detaljhandeln är kostnadseffektivitet en stor utmaning som kräver nytänkande och större fokus på effektiva lösningar.

På en rent praktisk nivå är tekniska resurser som utskriftsenheter fortfarande en viktig del av detaljhandelns arbetsflöden, i en miljö som fortfarande i hög grad är beroende av utskrifter. Trots att digitiseringen tilltar kommer behovet av utskrifter, skanning och kopiering att fortsätta öka i takt med att verksamheter växer och kundbaserna ökar.

Satsningar inom ny teknik, säkerhet, hållbarhet och utskrifter strävar alla mot det gemensamma målet att nå framgång. Genom att kombinera banbrytande forskning och Brothers expertkunskaper om detaljhandeln utforskar den här rapporten hur små och medelstora detaljister kan omvandla sina arbetsflöden för att både uppnå tillväxt och hålla sig steget före konkurrenterna på vägen mot ett nytt ”normalläge”.

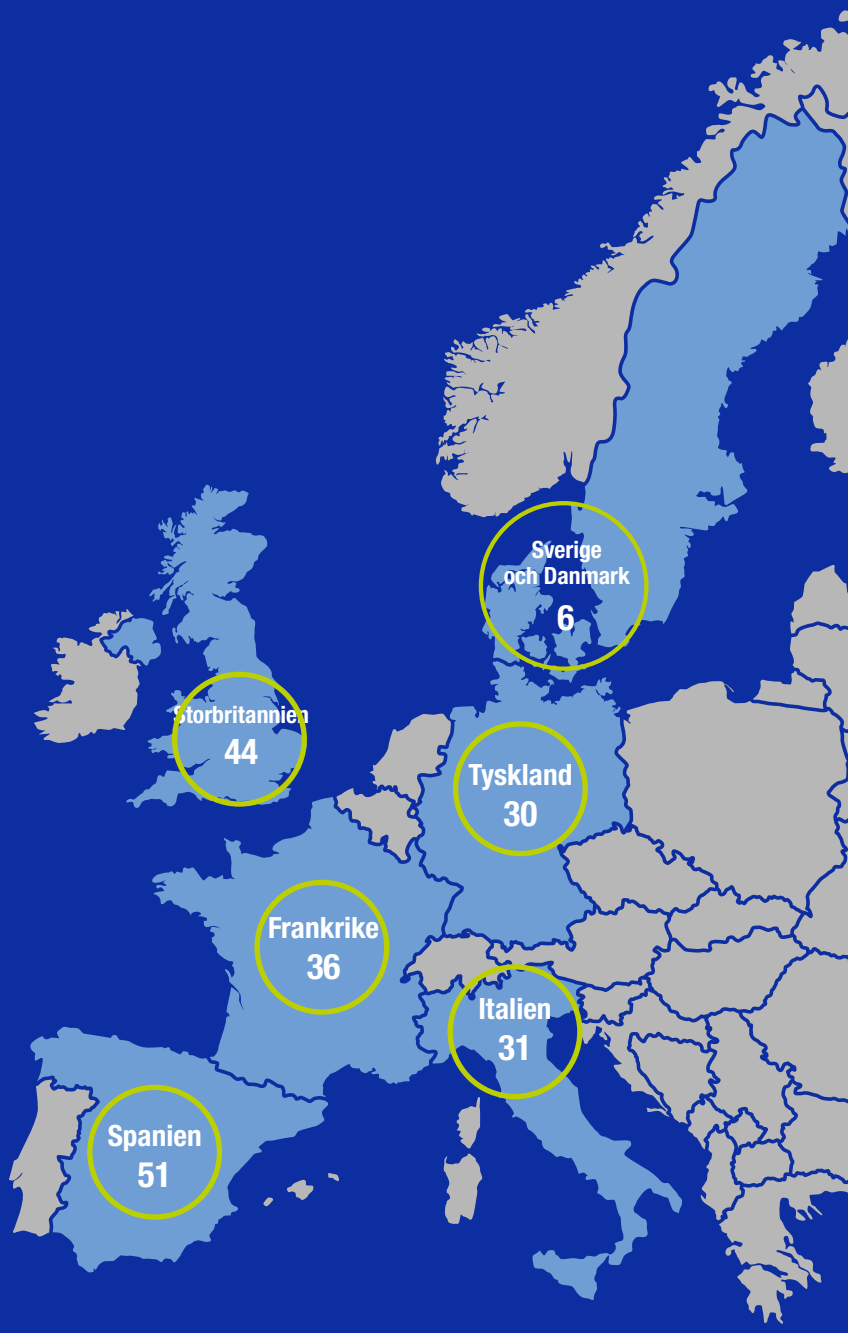
# Om rapporten

**Den här forskningsrapporten baseras på 198 intervjuer med beslutsfattare på små och medelstora företag med mellan 10 och 499 medarbetare på flera västeuropeiska marknader. Undersökningarna genomfördes under 2019 och början av 2020.**

Intervjuerna fördelades mellan beslutsfattare inom strategiska affärsfrågor (92) och beslutsfattare inom IT-frågor (106) för att skapa ett helhetsperspektiv.

Undersökningarna genomfördes av det oberoende marknadsundersökningsföretaget Savanta och utforskar de främsta utmaningar som beslutsfattare står inför i dag. Rapporten ger även nya perspektiv från oberoende tankeledare kring ämnen som digital omvandling, säkerhet och hållbarhet.

Som en del i Brothers rapportserie om digital omvandling syftar rapporten Teknik inom detaljhandeln till att hjälpa företag som ditt att göra sig redo för en framtid som inte visar några tecken på att sakta ned.




## Om Savanta:

Savanta, med bas i London och New York, är experter inom datainsamling, forskning och konsultverksamhet. Företaget grundades genom att flera specialistbyråer slog sig samman för att utveckla ett omfattande utbud av forskningsbaserade tjänster inom en mängd olika branscher och geografiska områden.

Savanta tillämpar både kvalitativa och kvantitativa forskningsmetoder för att generera data och väl underbyggda, konkreta insikter. Företaget strävar efter att inspirera till förändring genom sitt arbete och hjälpa sina kunder att fatta evidensbaserade beslut.

# Detaljhandelns utveckling inom tre viktiga områden

## Digital omvandling inom detaljhandeln – den nya tekniken som möjliggör effektiv förändring

Många detaljister investerar i intelligenta lösningar för att bibehålla sin konkurrenskraft och skapa en sömlös kundupplevelse.

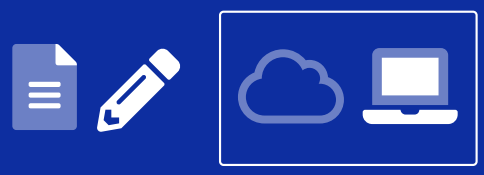
Detaljhandeln präglas av snabba förändringar. I den ökande kampen om kunder som kräver allt snabbare service förväntas detaljisterna erbjuda en smidig flerkanalig upplevelse för att inte halka efter sina konkurrenter.

Föga förvånande är det tredje viktigaste målet för små och medelstora detaljister, efter ökad försäljning och produktivitet, att investera i teknik som underlättar och automatiserar tidskrävande uppgifter.

Rätt lösningar frigör tid som medarbetarna kan ägna åt mer lönsamma aktiviteter. De skapar dessutom en mer sömlös kundupplevelse, eftersom det blir möjligt att reagera snabbare på kundernas krav.

**De fem främsta affärshindren för små och medelstora detaljhandelsföretag:**

1. Tid som läggs på att göra samma sak i flera olika system **69 %**
2. Många manuella/långsamma processer som skulle kunna automatiseras **66 %**
3. Att säkerställa att företaget är hållbart på ett kostnadseffektivt sätt **66 %**
4. Att få fram resurser för att investera i den bästa IT-säkerheten **65 %**
5. Att säkerställa att medarbetarna kan arbeta lika effektivt på distans som på kontoret **63 %**



**62 % av detaljisterna svarar att deras arbetsflöden blir allt mer digitaliserade.**

### Målen är tydliga, men hur når vi dit?

För att tillgodose de här kraven och kunna konkurrera på dagens marknad måste detaljhandelsföretagen tillämpa den nya tekniken och digitalisera sin verksamhet. 62 % av Västeuropas detaljister svarar att deras arbetsflöden blir allt mer digitaliserade. Digitala arbetsflöden kommer att bli allt viktigare i framtiden när nya arbetssätt tillämpas, men grundarbetet måste göras i förväg och inte som en reaktion i efterhand.

Vägen är lång, och digitaliseringens fulla potential är långt ifrån nådd.
För närvarande anger 66 % av detaljhandelsföretagen att de har flera manuella och långsamma processer som skulle kunna automatiseras, till exempel arkivering av följesedlar och uppdatering av prisetiketter. Samtidigt svarar 57 % att de slösar tid på administrativa uppgifter som dataregistrering, identifiering och arkivering som skulle kunna automatiseras med intelligenta kontorslösningar.

Ungefär lika många (51 %) gör ofta samma sak i flera olika, inkompatibla system eftersom de inte tillämpar intelligenta lösningar.
Det är uppenbart att det finns stor förbättringspotential.

## Tekniska begränsningar hindrar tillväxten

Ineffektivt resursutnyttjande är ett hinder för ökad försäljning och produktivitet för många små och medelstora detaljister.

**66 %**

**har manuella/långsamma processer som skulle kunna automatiseras.**

**57 %**

**slösar tid på administrativa uppgifter som skulle kunna automatiseras.**

**51 %**

**gör samma arbete flera gånger i olika IT-system.**

## Detaljhandeln planerar framför allt att satsa på följande teknik:

1. Automatiserad identifiering och arkivering av skannade dokument
2. Teckenigenkänning som omvandlar skannade dokument till redigerbara filer
3. Regelbaserade scenarion (t.ex. IFTTT (If This, Then That)) som ständigt kan förbättras genom maskininlärning och artificiell intelligens
4. Inbyggda system från tredje part, exempelvis digitala assistenter

## 1. Automatiserad identifiering och arkivering av skannade dokument

Automatiserad identifiering och arkivering av skannade dokument är det främsta område som små och medelstora detaljister planerar att satsa på under de kommande tre åren för att kunna digitisera många av sina fysiska dokument, till exempel följesedlar.

65 % av företagen har investerat eller planerar att investera i detta under de kommande tre åren. De vittnar om att automatiserad identifiering och arkivering ger många fördelar och resulterar i en betydande produktivitetsökning, bland annat på följande sätt:

- Många timmars manuellt administrativt arbete sparas in.
- Antalet fel minskar.
- Driftkostnaderna minskar.

Dessutom ökar säkerheten och det blir lättare att nå hållbarhetsmålen när antalet utskrifter minskar.

## 2. Teckenigenkänning som omvandlar skannade dokument till redigerbara filer

Teckenigenkänning är nästa steg för att ytterligare öka nyttan av automatisk skanning. Tekniken innebär att multifunktionsskrivare och skannrar kan skapa redigerbara versioner av de inskannade dokumenten som medarbetarna enkelt kan bearbeta.

Förutom att det ger stora tidsbesparingar och leder till färre fel slipper medarbetarna göra samma sak flera gånger och kan fokusera på områden med större mervärde för ökad produktivitet.

53 % av alla små och medelstora detaljister har redan investerat eller planerar att investera i det här området under de kommande tre åren för att dra nytta av den här produktivitetsökningen.

## 3. Regelbaserade scenarion och 4. Inbyggda system från tredje part, exempelvis digitala assistenter

Artificiell intelligens och maskininlärning är innovationsområden på frammarsch, både som stöd för automatiserad identifiering och för arkivering av skannade dokument. AI kan använda regelbaserade scenarion för att sortera dokument automatiskt, och maskininlärning kan bidra med analyser och förbättrad sortering över tid.

Genom att introducera regelbaserade scenarion, till exempel IFTTT (If This, Then That), så att alla dina appar och enheter kan anslutas till varandra, möjliggörs ytterligare ett steg mot intelligent automatisering av manuella affärsprocesser.

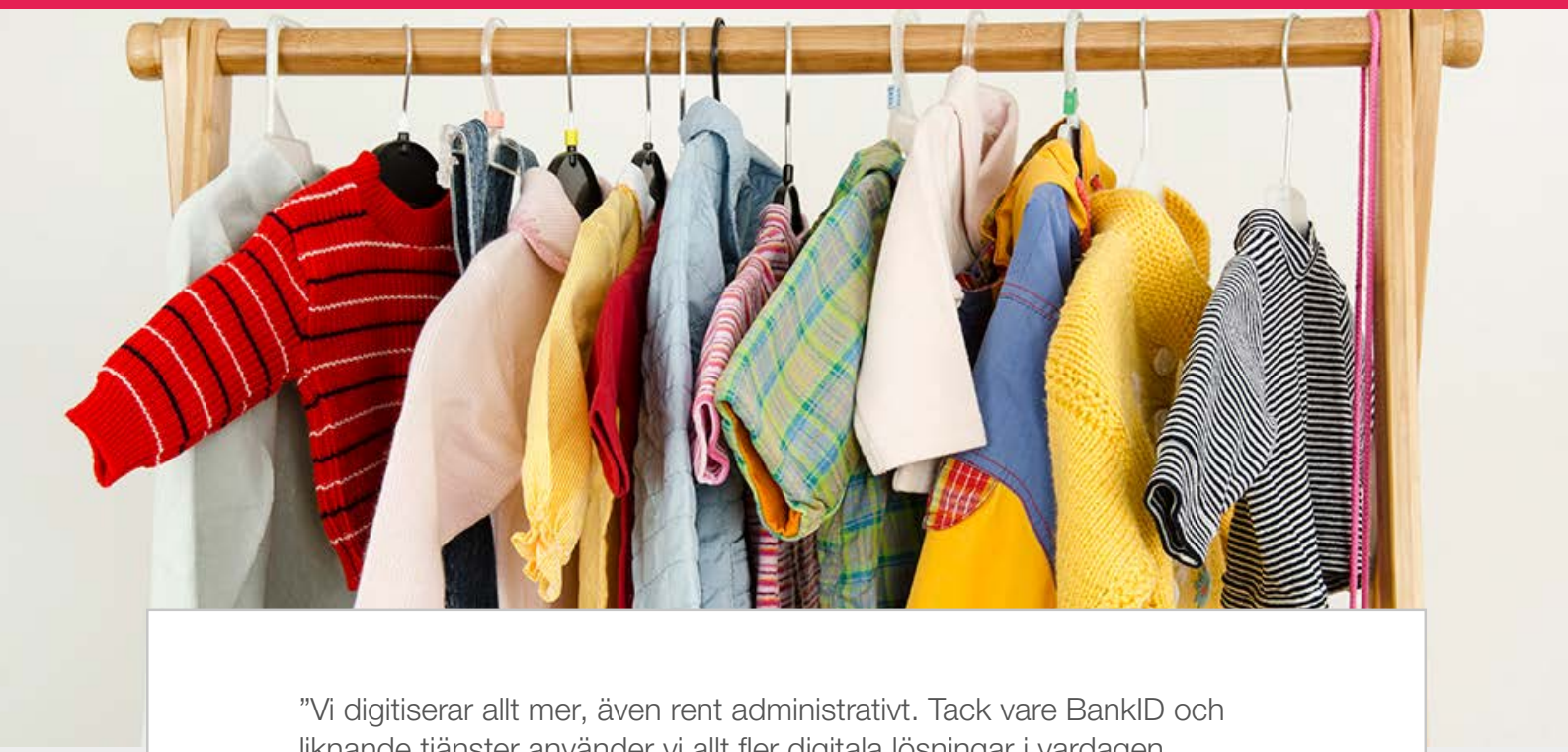
Maskininlärning kan integreras i teknik från tredje part, exempelvis digitala assistenter, för att underlätta arbetsflöden. Med hjälp av artificiell intelligens kan medarbetarna på ett intuitivt sätt instruera den digitala assistenten att genomföra monotona och tidskrävande administrativa arbetsuppgifter, och assistenten kan även ge medarbetarna råd om åtgärder som behöver vidtas.

Digitala assistenter kan frigöra medarbetarnas tid så att de kan fokusera på viktigare och mer produktiva uppgifter, som att prata med kunderna.

# Fördelarna med att tillämpa ny teknik

När många små och medelstora detaljister investerar i ny teknik under de kommande tre åren kommer övriga aktörer att halka efter.

Manuell skanning, redigering och arkivering av dokument är på väg att försvinna. Digitala föregångare inom detaljhandeln skannar bara snabbt sina dokument och låter multifunktionsskrivaren eller skannern ta hand om resten.



”Vi digitiserar allt mer, även rent administrativt. Tack vare BankID och liknande tjänster använder vi allt fler digitala lösningar i vardagen, vilket gör det enklare att organisera och lagra data eftersom allt kan arkiveras automatiskt. Informationen finns i en databas i stället för på papper som arkiveras manuellt, vilket inte är lika effektivt, och dokumentet kan dessutom försvinna.

I mitt arbete innebär digitiseringen att jag kan få mer information om en kund. När det till exempel gäller kvitton i butikerna kan de användas för att marknadsföra relevanta erbjudanden. När kvittot skickas via e-post kan jag göra samma sak och skapa en djupare relation med kunden.
Därför digitiserar vi så mycket som möjligt.”

**Barnklädeskedja, Frankrike**

# Säkerhet och kunddata – skydda din värdefullaste tillgång

Datasäkerhet är en enormt viktig fråga för GDPR-erans detaljhandel i förhållande till din värdefullaste, och samtidigt mest riskfyllda, tillgång: kunddata.

Den till synes obegränsade ökningen av och tillgången till data innebär ett större ansvar för detaljhandeln att skydda såväl kundernas som sina egna data, vilket GDPR-lagstiftningen tydliggör.

De detaljister som utsätter sina kunder för risker kan snart stå helt utan.

Alla nya tekniska lösningar måste därför vara säkra och uppfylla de senaste IT-säkerhetskraven.

Ny dataskyddslagstiftning, till exempel GDPR, gör den här frågan ännu mer prioriterad eftersom följderna för den som inte säkrar sina system blir ännu allvarligare, både i form av höga böter och missnöjda kunder som upplever att deras sekretess har utsatts för risker.

Detaljhandeln hanterar en stor mängd konfidentiella kunddata, exempelvis hemadresser för leveranser, kontaktuppgifter och betalningsinformation. Dessa data måste hanteras ansvarsfullt för att undvika kostsamma sekretessbrott som kan skada kunderna och deras förtroende.

## Vilka är de huvudsakliga målen för större informationssäkerhet?

Under kommande år är det viktigt för alla företag att implementera säkrare processer. De som redan har påbörjat det här arbetet måste upprätthålla och förbättra ansvarsfördelningen och spårbarheten.

Informationssäkerheten har tre huvudsakliga mål, som ofta kallas CIA-triangeln. Dessa omfattar både enhets- och datasäkerhet:

**1. Konfidentialitet (Confidentiality)** – att skydda konfidentiella affärsdata så att de bara delas med den avsedda mottagaren. Här ingår autentiserings- och auktoriseringsåtgärder som kräver att användarna verifierar sin identitet och bevisar att de är behöriga innan deras dokument skrivs ut.

**2. Integritet** – att säkerställa att enhetens inbyggda programvara är skyddad mot hackare och andra externa hot.

**3. Tillgänglighet (Availability)** – att säkerställa att enheten är tillgänglig så att behöriga användare kan utföra viktiga arbetsuppgifter.

## De här målen kräver investeringar och kunskap

Ett av de främsta hindren för små och medelstora detaljister är att få fram resurser för att investera i den bästa IT-säkerheten. När man väl förfogar över tekniken krävs dessutom avancerade expertkunskaper för att implementera den och minska riskerna.

Säkerheten för IT-systemet är en utmaning som måste hanteras med ett helhetsgrepp. Skrivare, skannrar och kopiatorer måste vara precis lika säkra som den övriga IT-utrustningen. Annars riskerar de här enheterna att ge potentiella hackare en enkel väg in i organisationen. Enligt Quocircas rapport Global Print Security Landscape från 2019 har 59 % av alla företag upplevt minst en utskriftsrelaterad dataförlust under de senaste 12 månaderna.[1]

Datasäkerheten är den funktion som oftast ses som ett ”måste” vid valet av skrivare, och 71 % av detaljisterna anser att det är ett måste att deras skrivare, skannrar och kopiatorer är säkra, vilket inte är så konstigt med tanke på den mängd konfidentiella kunddata som detaljhandeln hanterar.

Men det är ändå så att 29 % av företagen fortfarande inte inser vikten av detta. Samtidigt anser 51 % att deras organisation inte har investerat tillräckligt i utskriftshårdvarans säkerhet.

Endast 28 % upplever att det är enkelt att följa lagstiftningen kring datasäkerhet och efterlevnad i samband med skrivare.

## Vilken betydelse har utskrifter för säkerheten?

**71 %**

**av detaljisterna svarar att det är ett måste att deras skrivare, skannrar och kopiatorer är säkra**

**49 %**

**av detaljisterna anser att deras organisation har investerat tillräckligt i utskriftshårdvarans säkerhet**

**28 %**

**upplever att det är enkelt att följa lagstiftningen kring datasäkerhet och efterlevnad i samband med skrivaren**

[1] Quocircas rapport Global Print Security Landscape, februari 2019

# Lösningar för ökad utskriftssäkerhet

Om företagen är medvetna om behovet av att investera i utskriftssäkerheten, varför gör de då inte det?

**Vår studie visar på två tydliga skäl:**

## 1. Otydlig ansvarsfördelning för utskriftssäkerheten

Alltför ofta är ansvarsfördelningen när det gäller utskriftssäkerheten otydlig. Det kan i värsta fall skapa kostsamma risker. Tyvärr är detta något som berör detaljhandeln i extra hög grad.

54 % av alla små och medelstora detaljister i Västeuropa anger att det är oklart vem som ansvarar för utskriftssäkerheten i deras organisation, vilket är högre än genomsnittet för andra branscher (48 %).

### Vad innebär detta för din verksamhet?

När ansvarsskyldigheten brister leder det sannolikt till att även beslutsfattandet kring och implementeringen av utskriftssäkerheten blir lidande, vilket gör företagen sårbara.

## 2. Bristande kunskap och förståelse kring hur säkerhetsstandarder och efterlevnad ska hanteras

Det handlar inte bara om ansvarsfördelningen. Kunskapen och förståelsen kring säkerheten för enheter och data samt efterlevnad är ett annat stort problem.

Det främsta skälet till att detaljister har problem med dataefterlevnad är bristande kunskap om kraven. Endast 57 % av alla detaljister svarar att de har god kunskap om gällande säkerhetsbestämmelser.

### Vad innebär detta för din verksamhet?

Om beslutsfattarna själva saknar tillräcklig kunskap om IT-hoten kommer företagen att ha fortsatta problem med att vidta rätt åtgärder för att skydda verksamheten och kunderna.

### Så vad kan företagen göra för att åtgärda bristerna i kunskap och ansvarsfördelning?

Ofta upplevs terminologin som ett hinder. 57 % av alla små och medelstora företag upplever att det finns för många svåra termer kring utskriftssäkerhet.
Din utskriftspartner måste kunna hjälpa dig att tyda gällande säkerhetsbestämmelser och regler kring efterlevnad, och säkerställa att du väljer den bästa hårdvarulösningen för just ditt företag. Samtidigt måste den säkra tekniken vara användarvänlig så att de anställda kan arbeta effektivt. Här är det bäst att utnyttja hårdvaruleverantörens expertkunskap och erfarenhet.

# Det interna säkerhetshotet

## När enhetssäkerheten är på plats måste åtgärder även vidtas för att hantera datasäkerheten.

51 % av detaljisterna svarar att de saknar eller har liten möjlighet att spåra vilka som skriver ut eller hämtar dokument i deras skrivare. **Det är alltså ingen överraskning att hela 84 % har upplevt en skrivarrelaterad säkerhetsincident**, oftast i form av konfidentiella dokument som lämnats obevakade vid skrivaren, utskrifter som inte hämtats upp eller medarbetare som har hämtat konfidentiella dokument som inte är deras.

### Vilka områden kan företagen fokusera på?

- Obehöriga personer som får åtkomst till utskrifter.
- Användare som glömmer att logga ut efter att ha skrivit ut konfidentiella dokument.
- Bristande spårbarhet kring vilka som har haft åtkomst till olika dokument i skrivaren.

Detaljhandeln har börjat vidta åtgärder för att hantera utskriftsrelaterade säkerhetsrisker, genom att begränsa åtkomsten till vissa skrivare eller införa ID-kort/PIN-koder så att bara rätt person kan hämta en utskrift.

Eftersom 79 % anser att möjlighet till spårad och spårbar åtkomst är ett viktigt kriterium vid valet av ny skrivare kommer den här siffran sannolikt att öka när i takt med att detaljisterna byter skrivare.
Företagen bör stämma av med sin utskriftsleverantör för att kontrollera att de här funktionerna är tillgängliga och aktiverade.

”När vi digitiserar vet vi att det dokument vi har är korrekt – det finns i molnet, den berörda personen kan se att dokumentet har registrerats och digitiserats, och vi kan göra dokumentet tillgängligt när vi vill, vilket är viktigt.”

Pappersdokument kan tappas bort, slängas av misstag, arkiveras på fel plats – man vet aldrig riktigt var de är. När dokumenten digitiseras blir kommunikationsvägen mycket tydligare och snabbare.

Dessutom ser vi till att allt är lösenordsskyddat så att inte obehöriga kan få åtkomst. Det är verkligen viktigt. Vi har flera säkerhetsnivåer med en stabil auktoriseringsprocess som skydd.”

**Livsmedelsdetaljist, Frankrike**

Hur kan Brother bidra till en säkrare detaljhandel?

## Brothers lösning:

Vi vet att du som detaljist ansvarar för att hantera affärskritiska kunddata med största försiktighet. Detaljhandelsföretagen behöver hjälp med att välja säkra skrivare och skannrar som möjliggör begränsning och spårning av konfidentiell information.

De viktigaste målen för att värna om informationssäkerheten och se till att dina enheter är helt skyddade är CIA-triangeln (Confidentiality, Integrity, Availability).

I många år har Brothers inbyggda programvara haft en elektronisk signatur, vilket garanterar äktheten för alla uppgraderingar av denna programvara. Brother har dessutom implementerat automatisk intrångsdetektering, vilket innebär att enheten automatiskt startar om när den upptäcker ett hot, för att värna om säkerheten.

Brothers enheter möjliggör även aktivering och inaktivering av enskilda kommunikationsprotokoll på detaljnivå, så att nätverksadministratören enkelt kan anpassa konfigurationen på rätt sätt.

Fokus är att reducera den potentiella attackytan till ett absolut minimum, samtidigt som användarna kan utföra sina uppgifter.

Brother implementerar även en säkrare version av ett befintligt protokoll som rutin, exempelvis SMB-protokollet (Server Message Block), som ofta används för att sprida utpressningstrojaner.

Den senaste versionen, SMBv3, är mycket säkrare än föregångarna, och började implementeras i Brother-enheter 2019.

Brothers motto ”At your side” innebär att vi ser säkerheten som högsta prioritet för detaljhandelns utskriftsmiljö. Vi kommer därför att fortsätta stärka våra befintliga säkerhetsfunktioner och utforska nya möjligheter att förbättra våra produkter och tjänster för att förebygga risker inom det här området ytterligare.

# Hållbarhet och medvetna konsumenter

## Hemligheten bakom en grönare verksamhet

**Miljöfokus är inte bara en moralisk fråga. Dina hållbarhetsmål kan både bidra till fler affärer och en effektivare verksamhet.**

I ett samhälle med allt större fokus på social rättvisa har etik och moral blivit viktiga delar i det offentliga samtalet. Kundernas förväntningar och krav på förändring omfattar även varumärkena de handlar hos.

Det finns tre viktiga åtgärder som detaljister anser är nödvändiga för att säkerställa etiskt agerande:

**1. Att bekämpa klimatförändringarna.**

**2. Att minska avfallsmängderna.**

**3. Rättvis behandling och lön samt lika möjligheter för hela arbetsstyrkan.**

Som de två första punkterna visar måste hållbarhet ha högsta prioritet inom dagens detaljhandel, och majoriteten av små och medelstora detaljister anser att de har ett ansvar att agera hållbart (68 %) och att deras framtida framgångar kommer att vara beroende av en hållbar verksamhet (64 %). Det är ett tydligt tecken på att företagen numera placerar CSR-frågor (Corporate Social Responsibility) högt på agendan.
Faktum är att 73 % av detaljisterna numera aktivt mäter sitt hållbarhetsresultat och strävar efter att förbättra det. Digitaliseringen spelar en viktig roll för att driva den här agendan.

”Vi strävar efter en koldioxidneutral verksamhet och samarbetar med transportföretag som hjälper oss att uppnå detta. Vi arbetar för att minska mängden plast – vi använder bara återvinningsbart papper och våra fabriker tillämpar processer och material som är så miljövänliga som möjligt.”

Eftersom placeringen av våra servrar innebär att vi släpper ut mycket koldioxid samarbetar vi med företag som optimerar koden på vår webbplats för att minska vårt klimatavtryck.

Samtidigt som vi reducerar våra serverresurser så att de genererar minskade utsläpp kommer vi även att öka hastigheten för vår webbplats för att optimera vår digitala prestanda. Vi minskar även mängden papper vi använder, till exempel skickar vi inte ut kataloger längre.”

**Barnklädeskedja, Frankrike**

# Ökad hållbarhet genom digitisering

Många detaljister har redan investerat i digitisering för att minska mängden utskrifter. 43 % av de detaljister vi intervjuat använder redan skanning för att digitisera fysiska dokument som följesedlar för att underlätta hantering och arkivering.

47 % av detaljisterna har börjat använda elektroniska kvitton. På så sätt minskar mängden utskrifter och avfall. Men hållbarhetsaspekten utgör bara en bråkdel av alla fördelar.

Detaljhandeln kan även utnyttja digitiseringen för att förbättra kundanalysen av köpprocessen, eftersom de kan koppla samman onlinedata med köpen i butik. Det kan skapa möjlighet att interagera efter köpet genom att ge användbar information om returer, eller hur varan ska användas. Och det kan bidra till att påminna om varumärket och på så sätt öka varumärkeskännedomen.

Trots digitiseringen är de flesta detaljister fortfarande i hög grad beroende av utskrifter. Det finns en stor mängd affärskritiska utskriftsbehov, som hyllplansetiketter och fraktetiketter, följesedlar, kvitton och marknadsföringsmaterial.

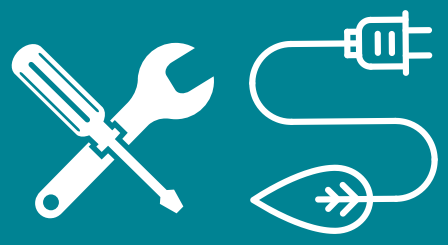
76 % av företagen har infört en hållbarhetspolicy, som ofta fokuserar på återvinning och hårdvarans effektivitet, men i förlängningen omfattas ofta även förpackningar, inköp, koldioxidavtryck och plastanvändning.

## Detaljhandelsföretagens hållbarhetspolicy omfattar för närvarande oftast följande:

Skrivaren, som används av i stort sett alla detaljister, är alltså en av de viktigaste hårdvaruenheterna att ta ställning till, både vad gäller effektivitet och i förhållande till återvinningspolicyn.

Detaljhandeln måste utvärdera drifteffektiviteten och utsläppen under hela maskinens livslängd, samt undersöka i vilken omfattning bläckpatroner och tonerkassetter går att återvinna.

# Reparera i stället för att köpa nytt



Skrivarens hållbarhet kan ökas genom att förlänga den användbara livslängden, vilket minskar behovet att tillverka nya skrivare.

Ett av de främsta sätten att förlänga livslängden och minska avfallet är att genomföra modulreparationer för att åtgärda fel, i stället för att byta ut hela enheten som i övrigt fungerar som den ska. 76 % av detaljisterna ser möjligheten att kunna reparera eller byta ut enskilda skrivarkomponenter när de inte fungerar som ett viktigt kriterium vid valet av skrivare.

## Hur gynnar det detaljisterna?

Den här utvecklingen bidrar till att sänka företagets kostnader, utöver de tydliga miljövinsterna i form av minskad tillverkning och råvaruanvändning.

I takt med att detaljister börjar kräva längre livslängd för sina skrivare måste utskriftsindustrin förändras. Skrivartillverkarna måste se långsiktiga fördelar framför kortsiktiga vinster och se till att deras skrivare byggs för att hålla i upp till ett decennium.

## Vad bör man som detaljist vara noga med?

När skrivaren når slutfasen är det viktigt att säkerställa att den går att återvinna. 75 % av detaljhandelsföretagen anser att skrivaren bör återvinnas/återupprustas i slutfasen, helt i linje med den strävan efter ökad återvinning som är en del av deras hållbarhetspolicy.

Här krävs ett starkt stöd från skrivartillverkarna, som kan hjälpa sina kunder att återvinna sina enheter i slutfasen och erbjuda ett enkelt och smidigt återvinningssystem för bläckpatroner och tonerkassetter. Detaljhandelsföretagen behöver samarbeta med utskriftsleverantörer som inser vikten av att hantera skrivarutrustningen på ett effektivt och hållbart sätt, både av ekonomiska skäl och med hänsyn till CSR-aspekter.

# Från leveranskedjor till butiksgolv

Hur kan utskrifter, skanning och etiketter hjälpa detaljhandeln?

För att skapa rätt förutsättningar för framtidens tekniska lösningar, säkerhets- och hållbarhetssatsningar utvärderar många detaljister även sina kontorssystem för att maximera produktiviteten.

## Etiketter – ett måste för effektiv lagerhantering och framgångsrik verksamhet

Centraliserade system för etikettutskrift skapar standardiserade mallar för prisetiketter och möjliggör en effektiv produkthantering för huvudkontoret. Det kan även underlätta för butikerna, som slipper tillämpa flera separata system i onödan.

Det underlättar dessutom lagerhanteringen, i synnerhet i kombination med andra system som kan ge realtidsinformation om lagersaldot.

”Vi har tillämpat centraliserade system för etikettutskrift från start. Vi fick hjälp av en konsult med att hitta det effektivaste upplägget för våra butiker. Vi är ett relativt litet företag med sex filialer i olika delar av Tyskland, och vi insåg att det skulle bli svårt, tidskrävande och dyrt att skriva ut etiketter separat i varje butik.

Systemet var lite komplext att konfigurera, men det har hjälpt oss att optimera vår leveranskedja, och eftersom medarbetarna inte kan ändra etiketterna manuellt är det även säkrare, och processen blir enklare.”

**Bagerikedja, Tyskland**

## Utskrifter och skanning – en sömlös kundupplevelse tack vare teknik

Intelligenta utskriftslösningar ökar produktiviteten och frigör tid som medarbetarna kan lägga på att sina kunder och verksamhetens tillväxt.

59 % av alla små och medelstora detaljhandelsföretag har investerat eller planerar att investera i lösningar för fjärrutskrift och -skanning. På så sätt kan man upprätta ”mobila kassor”, en trend startad av Apple som innebär att personalen kan ta emot betalningar och skriva ut kvitton var som helst i butiken med hjälp av en surfplatta eller mobil och en mobil skanner. Det ger en smidigare kundupplevelse och minskar kötiderna – vilket i sin tur minskar risken att gå miste om försäljning.

Andra, i synnerhet dagligvaruhandeln, har infört självskanningslösningar som innebär att kunderna kan skanna, betala och lämna butiken. Precis som mobila kassor eliminerar detta behovet att köa i en tid av social distansering, och kunderna upplever att det går snabbare än att skanna alla varor i slutet av köpupplevelsen. Även för medarbetarna frigörs tid som de kan lägga på andra arbetsuppgifter som ger större mervärde och förbättrar kundernas upplevelse ytterligare, till exempel att fylla på varor i hyllorna eller svara på kundernas frågor.

Med fjärrutskrifter och -skanning kan man dessutom snabbt och enkelt uppdatera etiketterna och lägga till information om allergener och utgångsdatum eller ändra priset för att snabba på försäljningen av vissa varor.

”Vi har traditionella kassaapparater, men i några butiker testar vi nu att använda en iPad-anslutning till terminalen så att kunderna inte ska behöva köa. De kan vända sig till en medarbetare som demonstrerar leksaker ute i butiken och betala direkt. Vi är på väg bort från processen där kunden måste ta med sig en produkt till kassan för att betala, vilket även minskar risken för att kunden ångrar sig på väg till kassan.

På helgerna kan det vara mycket folk i butikerna, och på det här sättet kan de köpa det de vill ha utan att behöva stå i kö. Utrustningen är även kopplad till en liten mobil skrivare som skriver ut ett kvitto. Vi behöver alltså inte hänvisa kunderna till kassan för att de ska få ett fysiskt kvitto, vilket bara skulle bli mer komplicerat och motverka syftet.”

**Leksakskedja, Storbritannien**

# Så kan elektroniken skapa bättre kundinteraktioner

Vissa detaljhandelsföretag går ett steg längre och investerar i helt elektroniska kvitton och etiketter. Vi kommer att se en markant ökning av elektroniska kvitton, och 91 % av alla små och medelstora detaljister har investerat eller kommer att investera i detta under de kommande tre åren.

Elektroniska kvitton är inte bara mer miljövänliga utan ökar även möjligheten att interagera med kunderna efter köpet genom att kommunicera viktig information och undvika fysisk kontakt i en tid då pandemibekämpning har högsta prioritet.

Elektroniska format gör det även mycket enklare att samla in kunddata, vilket ger större kunskap om vad kunderna köper och möjliggör riktad marknadsföring baserad på tidigare köp.

Elektroniska etiketter förväntas också öka på marknaden. Den här typen av etiketter kan uppdateras enkelt och centralt för att återspegla varierande efterfrågan i realtid, och kan förses med skannbara eller smarta funktioner som ger kunderna viktig information när de handlar.

Eftersom de allra flesta har med sig mobilen till butiken har de aktörer som lyckas utnyttja de här möjligheterna bättre förutsättningar att engagera sin målgrupp.

## Detaljist inom hem och fritid, Frankrike

”Vi började med smarta etiketter för ungefär ett år sedan. Vi har inga pappersetiketter i butiken längre, alla etiketter är elektroniska. De ger oss mängder av information och är enormt användbara, inte bara för mig och mina medarbetare, utan även för kunderna. Och de har sparat oerhört mycket tid!

För närvarande mäts bara lagersaldot i butiken och inte på lagret, men det innebär att vi vet vilka varor som är på väg och vilka som inte är schemalagda, och exakt vilka lagersaldon vi har. Vi kan även se priset, hur många produkter som finns på hyllan och datumet för den senaste leveransen. Om det är en Click & Collect-vara vet vi var vi kan hitta den, så att vi inte behöver leta utan snabbt kan lägga den i kundens varukorg. I framtiden kommer smarta etiketter att innebära att kunden beställer på mobilen, går till hyllan och ser på mobilen var produkten finns.

Det var ingen billig investering. Det kostade runt 220 000 euro att implementera lösningen, och vi utnyttjar bara 5 % av potentialen för de här etiketterna just nu. Det kommer sannolikt att ta runt 3 år innan vi använder systemet fullt ut. Jag vill gärna tro att vi utnyttjar åtminstone 80 % av kapaciteten om 2–3 år. Det innebär att vi gör saker som automatiska beställningar, att vi har tillgång till all information vi behöver direkt, till exempel om lagerbrist, och kan reagera omedelbart.

Men det är ett måste att investera i den här tekniken. Utvecklingen går snabbt, och det gäller att hänga med. Man måste utbilda medarbetarna löpande så att de tar till sig de nya lösningarna. Du kan implementera världens bästa system, men de som använder det måste gilla det och tycka att det är enkelt att använda om du ska få maximal nytta av det.”

## Att mäta effektiviteten är avgörande för tillväxt

När ett företag väl har investerat i den här tekniken måste effektiviteten för skrivaren och arbetsflödet kunna mätas.
Genom att analysera och förstå hur effektivt skrivaren och systemet fungerar kan man identifiera områden som inte löper optimalt och åtgärda eventuella problem. Data som förenklas och länkas effektivt kan frigöra tid och maximera medarbetarnas produktivitet.

> ”Vi vill sänka kostnaderna med hjälp av verktyg som underlättar informationsflödet.”
> **Livsmedelsdetaljist, Frankrike**

Rätt analysverktyg kan ge tillgång till data och information som hjälper detaljhandelsföretag att ligga steget före och se när nästa leverans kommer att ske, eller var lagersaldot är lågt och behöver fyllas på.

De här analysfunktionerna och ett sömlöst informationsflöde kan även göra det möjligt att länka kunddata och få bättre kundinsikt. Genom att spåra kunderna genom hela köpprocessen och lära sig mer om dem kan detaljister bättre förutspå vilka produkter som kommer att vara mest intressanta, marknadsföra dem bättre både i butik och online och säkerställa rätt lagernivåer för att tillgodose efterfrågan.

## Maximal utdelning, minimal insats

Skrivaren har oerhört stor betydelse för att skapa effektiva arbetsflöden, oavsett om den används för att skriva ut, kopiera eller skanna, med potential att undanröja enorma mängder administrativt arbete. Därför är det viktigt att investera i rätt teknik, så att rätt enheter och tjänster finns på plats för att tillgodose företagets specifika behov.

Det omfattar att säkerställa att tekniken enkelt kan integreras i befintliga system och har de senaste uppdateringarna. Det är de två viktigaste faktorerna vid valet av skrivare för små och medelstora detaljister, om man bortser från kostnaden.

### De viktigaste faktorerna vid valet av skrivare

1. Enkel att integrera
2. Har den mest uppdaterade tekniken
3. Datasäkerhet
4. Molnlagring
5. Möjlighet att bevaka användningen

I takt med att tekniken utvecklas blir de digitala ekosystemen allt mer komplexa och kräver ofta specifika och avancerade expertkunskaper för att kunna utnyttjas maximalt. Att förfoga över tillräcklig kunskap för att hantera flera olika system kan vara en utmaning för företagen och det avleder dessutom uppmärksamhet från kärnverksamheten.

## Be din utskriftsleverantör om hjälp

Din utskriftsleverantör har all den kunskap som krävs för att genomföra en omfattande analys av organisationens utskriftsbehov och rekommendera de optimala enheterna och tjänsterna för just din situation.

Leverantören kan dessutom säkerställa att mer komplexa utskriftssystem underhålls på rätt sätt. I takt med att mängden funktioner ökar blir även underhållet allt mer komplext.

## Din skrivare hålls uppdaterad.

Förutom att ha tillgång till rätt lösning blir det en allt större utmaning att hålla sig uppdaterad på dagens marknad, där ny teknik lanseras snabbare än någonsin.

Tidigare har företagen köpt in all hårdvara och hanterat sitt eget underhåll, men numera väljer allt fler att leasa hårdvaran och låta leverantören sköta det löpande underhållet.

I stället för att äga utrustning som snabbt blir föråldrad kan små och medelstora detaljister som leasar dra nytta av en maskin som uppgraderas automatiskt, så att de alltid har tillgång till den bästa funktionaliteten.

Vår studie visar att 54 % av alla små och medelstora detaljhandelsföretag åtminstone leasar delar av sin tekniska hårdvara.

De detaljister som väljer att leasa sin utrustning upplever tydliga fördelar i form av större ekonomisk effektivitet, tidsbesparingar och tryggheten i att ha en optimal lösning med den säkraste och mest uppdaterade tekniken.

## De 10 största fördelarna med att leasa den tekniska hårdvaran

### Ekonomiskt fördelaktigt

1. Du betalar bara för det du använder.
2. Kostnadsbesparingar.
3. Betalningarna kan delas upp för bättre kassaflöde.

### Sparar tid och arbete.

4. Du sparar tid på underhåll av hårdvaran.
5. Smidigare underhåll av hårdvaran.
6. Tillgång till experthjälp vid hårdvaruproblem.
7. Ökat fokus på kärnverksamheten när teknikhanteringen outsourcas.

### Säkerställer att du har den optimala lösningen

8. Experter kan ge råd om den bästa hårdvaran för dig.
9. Tekniken uppgraderas automatiskt när nya modeller lanseras.
10. Tillgång till uppdaterad säkerhet för hårdvaran.

”I våra kontorslokaler som ligger i anslutning till lagret använder vi leasade skrivare. Där skriver vi ut allt POS- och marknadsföringsmaterial. Det måste hålla hög kvalitet för att passa våra butiker, vilket även innebär att maskinerna är mer komplexa och mer kan gå fel.

Därför bestämde vi oss för att leasa skrivarna. Vi behöver mer hjälp, oftare, eftersom vi skriver ut POS- och marknadsföringsmaterial för butikerna, som enorma affischer och liknande.

Vi leasar utrustningen och har tillgång till löpande service och underhåll, och det underlättar enormt.”

**Leksakskedja, Storbritannien**

## ”At your side” – hur kan Brother underlätta din digitala övergång?

Även om 76 % av alla små och medelstora detaljister har ett löpande avtal med sin utskriftsleverantör får de allra flesta av dessa bara mycket grundläggande service som omfattar hårdvara, underhåll och/eller automatisk påfyllnad av bläck, toner och andra förbrukningsartiklar.

Genom att låta din utskriftsleverantör analysera dina behov och leasa ut och underhålla hårdvaran åt dig kan du säkerställa att du får den bästa lösningen för just din verksamhet, utan att behöva lägga interna resurser och tid på löpande underhåll.

Att sömlös integration av teknik och processer har avgörande betydelse för att nå effektivitetsmålen håller majoriteten av detaljhandelsföretagen med om.

**36 %**

får en behovsanalys av sin utskriftsleverantör.

**83 %**

anser att det är viktigt att skrivaren kan integreras med befintlig teknik.

Ändå har bara 36 % fått en anpassad bedömning för att säkerställa att de får tillgång till rätt, sömlöst integrerad teknik för sitt företag. Brother ser detta som en enormt viktig faktor för detaljhandeln.

När du vänder dig till en tillförlitlig leverantör för att få hjälp med anpassade, intelligenta och integrerade lösningar för ditt företag kan du och dina medarbetare fokusera på de arbetsuppgifter som skapar störst mervärde.

# Brothers lösning

Brother kan tillhandahålla integrerade skrivarlösningar som implementeras sömlöst i dina befintliga arbetsflöden och går att anpassa så att du kan minska tidsåtgången för administrativa uppgifter inom hela verksamheten. På så sätt får dina medarbetare en mer givande och produktiv arbetsdag.

Brother tillämpar flera olika lösningar som tillgodoser ditt företags unika behov inom hela detaljistverksamheten, oavsett om det handlar om hyllplansetiketter, högkvalitativt POS-material, centraliserade etikettutskrifter eller höga utskriftsvolymer på kontoret.

Med Brothers trestegsmetod för Managed Print Services får du tillgång till rätt enhet och tjänster för smidigare processer och ökad produktivitet.
Varje steg är utformat för att säkerställa att tjänsten är anpassad efter din verksamhet och uppfyller dina löpande behov.

## Bedömningsfas: Utforma en perfekt Managed Print Service

Bedömningsfasen fokuserar på att förstå din verksamhets behov och användarnas utskriftsvanor. Målet är att utforma en hållbar, optimerad och anpassningsbar lösning som säkerställer att rätt skrivarenheter finns på rätt plats inom hela ditt företag. Vi genomför en resursanalys, utvärderar användarnas produktivitet och den befintliga skrivarflottans infrastruktur.

Den här analysen tar bland annat hänsyn till total ägandekostnad, säkerhetskrav och riktlinjer för utskrift, användarnas produktivitet och skrivaranvändning, CSR-riktlinjer och hållbarhetsmål. Därefter utarbetar vi en lösning för just dina specifika behov som maximerar effektiviteten och minimerar dolda kostnader så att du får en optimal lösning.

## Övergångsfas: Få allt att hamna på plats

Vi vet att en organisationsövergripande förändring av IT-strukturen ofta är en laddad fråga som medför vissa risker. Vi har utvecklat ett överlägset utbud av tjänster för att säkerställa att övergången till Brothers MPS-lösning blir smidig, effektiv och riskfri.

Vårt team tar hand om allt från leverans och installation till konfiguration och implementering, utbildning av medarbetarna och kompletterande material. Vi kasserar dina gamla enheter helt enligt gällande lagstiftning och integrerar MPS-supportens processer i din egen IT-support. Resultatet blir ett extremt välhanterat projekt och en smidig övergång till Brothers MPS-lösning för alla i din organisation.

## Optimeringsfas: Se till att allt fungerar perfekt

Optimering innebär att säkerställa att allt fungerar så bra som möjligt. Det omfattar förebyggande och reaktiv support från Brother. Som en del i våra regelbundna utvärderingar analyserar vårt team din verksamhets behov och krav. Genom att löpande bedöma enheternas tillgänglighet, kapacitet och användning kan vi utvärdera om din MPS-lösning fungerar optimalt även om dina behov förändras. Vi analyserar dina behov och säkerställer att din MPS-lösning fungerar lika bra i slutet av avtalet som den gjorde första dagen.

# Sammanfattning och viktiga punkter

Omvandlingen inom detaljhandeln startade långt innan covid-19 slog till.

Men coronapandemin fick många detaljhandelsföretag att uppgradera sin teknik snabbare för att kunna fokusera mer på e-handeln. För effektiv implementering krävs fokus på digital omvandling, säkerhet och hållbarhet.

Nu är det hög tid för detaljhandelsföretagen att investera i sin teknik för att skapa mer sömlösa arbetsflöden och minimera det administrativa arbetet. På så sätt kan de maximera sin produktivitet och potential för att tillgodose kundernas krav på snabb service och samtidigt skapa en inspirerande kundupplevelse.

## Framtidsinriktade detaljhandelsföretag planerar att satsa på följande teknik:

### Automatiserad identifiering och arkivering av skannade dokument

Små och medelstora detaljister vittnar om att automatiserad identifiering och arkivering ger många fördelar och resulterar i en betydande produktivitetsökning, bland annat i form av tidsbesparingar för manuellt administrativt arbete, färre fel och sänkta driftkostnader.

### Teckenigenkänning som omvandlar skannade dokument till redigerbara filer

Förutom att det ger stora tidsbesparingar och leder till färre fel slipper medarbetarna göra samma sak flera gånger och kan fokusera på områden med större mervärde för ökad produktivitet.

## Inbyggda system från tredje part, exempelvis digitala assistenter

Genom att introducera regelbaserade scenarion, till exempel IFTTT (If This, Then That), så att alla dina appar och enheter kan anslutas till varandra, möjliggörs ytterligare ett steg mot intelligent automatisering av manuella affärsprocesser.

Digitala assistenter kan frigöra medarbetarnas tid så att de kan fokusera på viktigare och mer produktiva uppgifter, som att prata med kunderna. Men även ny teknik har sina begränsningar. Datasäkerhet är en enormt viktig fråga för GDPR-erans detaljhandel i förhållande till din värdefullaste, och mest riskfyllda, tillgång: kunddata.

## Informationssäkerheten har tre huvudsakliga mål, som ofta kallas CIA-triangeln.

## Dessa omfattar både enhets- och datasäkerhet:

1. Konfidentialitet (Confidentiality) – att skydda konfidentiella affärsdata så att de bara delas med den avsedda mottagaren.
2. Integritet – att säkerställa att enhetens inbyggda programvara är skyddad mot hackare och andra externa hot.
3. Tillgänglighet (Availability) – att säkerställa att enheten är tillgänglig så att behöriga användare kan utföra viktiga arbetsuppgifter.

## Vikten av att belysa ditt hållbarhetsarbete får inte heller underskattas.

## Det finns tre viktiga åtgärder som detaljhandelsföretagen anser är nödvändiga för att säkerställa ett etiskt agerande (vilket även lockar konsumenter):

1. Att bekämpa klimatförändringarna.
2. Att minska avfallsmängderna.
3. Rättvis behandling och lön samt lika möjligheter för hela arbetsstyrkan.

# Slutord

För att skapa rätt förutsättningar för framtidens tekniska lösningar, säkerhets- och hållbarhetssatsningar utvärderar många detaljister även sina kontorssystem för att maximera produktiviteten.

Skrivare och skannrar ses alltför ofta som en självklar men relativt analog del av kontorslandskapet. Men att investera i en anpassad, intelligent utskriftslösning kan ge enorma fördelar, bland annat miljömässiga och säkerhetsrelaterade.

Små och medelstora detaljhandelsföretag behöver en utskriftspartner som kan förebygga utskriftsrelaterade säkerhetsrisker, som skyddar deras och deras kunders data och som bistår dem på ett hållbart sätt så att de kan fokusera på kärnverksamheten.

Hur du än väljer att möta utmaningarna på detaljhandelsmarknaden kan du vara säker på att Brother alltid är ”At your side”.

brother
at your side

**www.brother.se**

**Brother Sverige**
Hulda Lindgrens gata 6B, 421 31 Västra Frölunda
Tel.: 031-734 12 00
Fax: 031-734 12 50

Samtliga specifikationer är korrekta vid trycktillfället och kan komma att ändras. Brother är ett registrerat varumärke som ägs av Brother Industries Ltd.
Produktnamn är registrerade varumärken eller varumärken som ägs av respektive företag.